

**PREGUNTAS Y RESPUESTAS**  
**AUDIENCIA PÚBLICA COLPENSIONES 2017**

**Bogotá, julio de 2017**

En este documento se presentan las preguntas recibidas en la audiencia pública sobre el Primer Informe Anual de Derechos realizada por Colpensiones el 23 de junio de 2017, la cual contó con la presencia de diversos representantes de los usuarios de la entidad, así como de los organismos de vigilancia y control.

Las preguntas se recibieron a través de 3 canales diferentes: (i) Página web, (ii) Redes Sociales, (iii) Formulario día de la audiencia.

### **i) Página web**

En la página web de Colpensiones se habilitó un formulario para que los ciudadanos hicieran con anterioridad a la realización de la audiencia las inquietudes que tuvieran acerca de la gestión de Colpensiones. A continuación se presentan las respuestas a las preguntas recibidas por este medio, excluyendo aquellas que se referían a un caso puntual y que fueron tramitadas como un PQRS.

#### **1. ¿Cuál es el manual de defensa o protocolo de defensa técnica para procesos ordinarios tiene Colpensiones para la atención de los mismos?**

Colpensiones cuenta con unos “Criterios Orientadores para la Defensa Judicial de la Administradora Colombiana de Pensiones-Colpensiones” aprobados por el Comité de Conciliación, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.4.3.1.2.5 (numeral 2) del Decreto 1069 de 2015. Estos criterios definen la línea de defensa en los 13 problemas jurídicos más recurrentes en el litigio que atiende la entidad en materia ordinaria y contencioso administrativa. Adicionalmente cuenta con aspectos generales relacionados con conciliación judicial y extrajudicial, extensión de jurisprudencia, un capítulo dedicado a temas procesales.

#### **2. ¿Es política de COLPENSIONES dilatar los procesos ordinarios laborales, interponiendo recursos que si bien son legales, solamente le causan un perjuicio a COLPENSIONES al pagar más intereses y costas?**

La política de Colpensiones en la atención de los procesos ordinarios laborales esta definida en los “Criterios Orientadores para la Defensa Judicial de la Administradora Colombiana de Pensiones-Colpensiones”. Estos criterios definen la posición de la entidad en los diferentes problemas jurídicos y esa es la base con la cual se interponen los recursos. En todo caso es importante aclarar que los representantes judiciales de Colpensiones no tienen la obligación de interponer recursos cuando estos no defienden los intereses de la entidad.

#### **3. Realizar una interventoría real a los contratos con abogados externos de la entidad, ya que existen irregularidades en estos contratos vulnerando derechos fundamentales de afiliados y pensionados, como lo es la demora en los procesos ordinarios laborales.**

La Dirección de Procesos Judiciales cuenta con un proceso de supervisión riguroso para la verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de los abogados externos que se ejecuta de manera mensual. Como parte de esta supervisión, cuando se identifican incumplimientos se aplica un régimen sancionatorio que va desde multas hasta la interposición de denuncias ante el Consejo Superior

de la Judicatura por el incumplimiento a sus deberes como abogado y por ende a la falta de diligencia en la atención del proceso judicial.

Con la implementación de este proceso de supervisión se ha logrado un cumplimiento alto en la atención de la defensa de la entidad, lo que ha permitido la estabilización en el alistamiento de las sentencias judiciales que se profieren a diario y la disminución del nivel de embargabilidad de la entidad al evidenciarse la reducción de los procesos ejecutivos por el cumplimiento de las sentencias judiciales.

- 4. ¿La terminación del régimen de transición que se dio para el 31-12-2014, afecta los derechos de las personas que habiendo cumplido los requisitos legales con anterioridad a esa fecha, continúen trabajando? en caso afirmativo, se explique por qué Colpensiones ha venido negando este derecho y liquida con ley 797 de 2003 modificando los requisitos a que tienen derecho estas personas, es decir exigiendo 1300 semanas de cotización y 57 y 62 años de edad mujer y hombre y una tasa de reemplazo del 65% inicial.**

En primer lugar es importante indicar que una persona tiene derecho a una pensión de vejez cuando reúne los requisitos de edad y tiempo, establecidos en la norma aplicable para el caso particular. (Régimen General de Pensiones consagrado en la Ley 100 de 1993 modificada por la Ley 797 de 2003 o en las normas de transición).

En este punto se precisa que el artículo 36 de la Ley 100 de 1993 establece un régimen de transición para las personas que a la entrada en vigencia de la referida ley (1 de abril de 1994), tuvieran 40 años (hombres) o 35 años (mujeres) o mínimo 15 años de servicios cotizados, para las cuales sería aplicable la norma pensional vigente en el régimen anterior.

No obstante lo anterior en el parágrafo 4 del artículo 1 del Acto Legislativo 01 de 2005 se determinó:

*"Parágrafo transitorio 4º. El régimen de transición establecido en la Ley 100 de 1993 y demás normas que desarrollen dicho régimen, no podrá extenderse más allá del 31 de julio de 2010; excepto para los trabajadores que estando en dicho régimen, además, tengan cotizadas al menos 750 semanas o su equivalente en tiempo de servicios a la entrada en vigencia del presente Acto Legislativo, a los cuales se les mantendrá dicho régimen hasta el año 2014".*

Es decir que según el citado Acto Legislativo, el régimen de transición no podrá extenderse más allá del 31 de julio de 2010; excepto para los trabajadores que estando en dicho Régimen, además tengan cotizadas 750 semanas o su equivalente en tiempo de servicios a la entrada en vigencia del mencionado Acto Legislativo (25 de julio 2005), a los cuales se les mantendría hasta el año 2014 (plazo máximo para cumplir los requisitos establecidos en los regímenes aplicables con el régimen de transición).

De conformidad con lo anterior para que un afiliado sea beneficiario del régimen de transición deberá cumplir con los siguientes requisitos:

FECHA HITO	REQUISITOS
01-abr-94	Edad: 40 años (hombre) y 35 años (mujer) o Tiempo de servicios cotizados: 15 años
25-jul-05	750 semanas cotizadas o su equivalente en tiempo de servicio
31-dic-14	Cumplimiento de la edad y tiempos exigidos por la norma en transición aplicable al caso en concreto

Así las cosas, los derechos de las personas que acreditan los requisitos de una norma pensional en transición (edad y tiempo) y además cumplan con lo establecido en el Acto Legislativo 01 de 2005, antes del 31 de diciembre de 2014, serán beneficiarias del régimen de transición siempre que reúnan las condiciones exigidas por la norma aplicable y podrán continuar cotizando sin que se vea afectado la aplicación del régimen ya que éste es un derecho adquirido.

- 5. ¿Qué pasa si a una persona se le ha reconocido una indemnización sustitutiva inicialmente, pero con posterioridad se pudo determinar que por error en la historia laboral la persona (periodos cotizados no registrados en la historia laboral, o empleadores que omitieron el deber de pagar el aporte) se determina que la persona tenía el derecho al reconocimiento pensional? ¿Puede solicitar tal reconocimiento y cuál sería el procedimiento a realizar por parte del asegurado, a efecto que se reconozca el derecho a la pensión?**

En caso de que a un ciudadano se le haya reconocido una indemnización sustitutiva y con posterioridad a ello con ocasión al proceso de actualización y corrección de historia laboral se evidencie el aumento en el número de semanas cotizadas, el afiliado podrá de estimarlo pertinente, acercarse a cualquiera de nuestros Puntos de Atención Colpensiones (PAC) del país y radicar con los documentos que soporten su petición, una solicitud de nuevo estudio de la prestación diligenciando para el efecto el Formulario de Solicitud de Prestaciones Económicas.

La solicitud radicada será estudiada por parte de la Dirección de Prestaciones Económicas de Colpensiones quien emitirá acto administrativo con la decisión definitiva del caso, determinación que puede ser concediendo la prestación (vejez o invalidez) o reliquidando la indemnización inicialmente reconocida, en el evento que no acredite los requisitos para la pensión.

En este sentido se precisa que si como resultado del estudio de la solicitud prestacional se determina que es procedente el reconocimiento de la pensión, se descontará el valor girado por concepto de la indemnización sustitutiva (compensación).

6. **¿Cuáles son los correctivos o el plan de mejoramientos que adelanta COLPENSIONES, para disminuir el número de demandas, acciones de tutela, que finalmente resultan condenado? La pregunta es, porque una persona que tiene el derecho, tiene que esperar hasta tres años para que COLPENSIONES, reconozca tal derecho e incluya en nómina el pago de su mesada pensional, y en otros muchos casos el peticionario fallezca, sin recibir siquiera su primera mesada pensional.**

Para disminuir el número de demandas de la entidad, con acompañamiento de la Agencia de Defensa Jurídica del Estado, se han planteado desde el año 2016 políticas de prevención del daño antijurídico que buscan identificar los diferentes ejes temáticos en los que se puede llegar a celebrar conciliaciones en los casos de procesos judiciales iniciados y también de prevenir reclamaciones administrativas futuras sobre los mismos.

También se tiene establecido el comité de conciliación que revisa y aprueba todas propuestas conciliatorias que realizan los abogados externos, con el fin de que no se adelanten procesos judiciales en los que se haya fijado línea de la entidad en la que proceda el reconocimiento de la prestación, permitiendo terminar de manera anticipada los procesos judiciales y por ende contribuyendo a la disminución del litigio en contra de la entidad.

Es pertinente indicar que Colpensiones ha respetado toda la normatividad vigente, garantizando así a los ciudadanos un debido estudio de las solicitudes prestacionales realizadas a la entidad, sin desconocer el precedente judicial o las demás disposiciones normativas que regulan la materia, sin embargo en consideración de la importancia que reviste cada caso y teniendo en cuenta sus particularidades, es necesario realizar un estudio personalizado de cada situación.

Es importante indicar que la gestión de Colpensiones si bien en un momento inicial de su operación se centró en erradicar la repesa heredada del Instituto de Seguros Sociales, ha avanzado en este momento significativamente para disminuir el tiempo de respuesta a las peticiones que se presentan en aras de evitar que los ciudadanos acudan a instancias judiciales.

La evolución en los tiempos de atención de los trámites de reconocimiento ha sido notable entre los años 2015 al 2017.

La información acumulada a noviembre de 2015 daba cuenta de un promedio de 4,7 meses en la atención de las solicitudes de prestaciones pensionales interpuestas por los ciudadanos. Si bien, el hecho de poder decir que se estaban reconociendo los trámites de reconocimiento en menos de 5 meses, aún se contaba con solicitudes que excedían los términos legales para su respuesta.

Para los trámites con término a 2 meses en todos los casos se excedía el término legal, mientras que para los trámites a 4 meses sólo en indemnizaciones se cumplía con el plazo para su atención en término.

De la misma manera, al revisar el promedio acumulado hasta mayo de 2017, la atención de los trámites mejoró tanto en las solicitudes con vencimiento a 2 meses como en las de 4 meses. En las primeras el promedio de atención pasó a 1.5 meses. Para los trámites con un término legal de 4 meses, la atención

pasó de 4,6 meses en promedio a 1.6 meses, lo que indica que la mayoría de los ciudadanos que interpusieron una solicitud de pensión de vejez, invalidez o de Indemnización sustitutiva, recibieron respuesta dentro de los términos legales.

Finalmente, es de advertir que en los eventos en que en el trámite de estudio y decisión de una solicitud, se ha presentado una acción judicial (tutela o proceso ordinario) por parte de un ciudadano, involucra temas debatibles y de controversia jurídica, que son las razones por las cuales no se ha concedido en sede administrativa, y en tal sentido, los reconocimientos pensionales por vía judicial no obedecen a una simple ausencia de pronunciamiento por parte de Colpensiones o inatención de las solicitudes presentadas, sino a agentes externos a la entidad.

**7. ¿Cómo es el proceso de validación de tiempos en Colpensiones para aquellos servidores públicos que laboraron antes de 1995 en entidades estatales que en su momento no efectuaban aportes a ningún fondo o caja y que posteriormente se trasladaron al Régimen de Prima Media? (en esa época estas entidades asumían la pensión de sus empleados al completar requisitos) ¿Cuánto tarda aproximadamente dicha validación?**

Para los servidores públicos que laboraron antes de 1995, el proceso es que las entidades certifiquen los tiempos mediante los formatos CLEBPS y los radiquen en Colpensiones mediante el subtrámite llamado Actualización de Historia Laboral Tiempos Públicos, después de recibir dichos formatos, se solicita directamente a los empleadores la confirmación de información o recibir directamente certificaciones. En caso de que no reciba la confirmación certificada en el término de un (1) mes, se entenderá que la información anteriormente certificada es correcta amparados en decreto 1513 de 1998, adicional a esto por entrega de correspondencia que es aproximadamente 30 días.

ii) **Redes sociales**

a. **Twitter**

1. **Gerardo Gutiérrez pregunta - @GerardoGutirr12: @ColpensionesInf** ¿Cuánto se está demorando la entidad para responder a las solicitudes de sus afiliados?

**Responde Luis Fernando Ucrós – Director de Reconocimiento:** Tenemos 23 tipos de solicitudes, unas en las que tenemos un término legal de 2 meses, aquellas que son recursos de reposición, recursos de apelación. Éstas las estamos contestando en 1,6 meses en promedio, lo cual no quiere decir que haya casos especiales que debemos detenernos un poco más, analizar y solicitar pruebas. Las otras solicitudes que son de más tiempo, que de acuerdo a la Ley tenemos 4 meses para atenderlas, también nos estamos demorando en promedio 1,5 meses.

2. **Mario G. PREGUNTA - @MarioG06:** ¿Qué se necesita para corregir la historia laboral de un trabajador y cuántas historias laborales ha corregido @ColpensionesInf?

**Responde Cesar Méndez – Director de Historia Laboral:** El trámite de corrección de historia laboral es relativamente sencillo de cara al ciudadano. Lo único que debe hacer es diligenciar un formulario, donde nos expresa de manera clara cuáles son aquellos periodos e inquietudes que tiene acerca de su historia laboral. Si tiene inconvenientes con periodos faltantes o con actualización de datos, los debe plasmar en este formulario para que la entidad lo reciba, el único documento que debe anexar adicional es la fotocopia de la cédula. Si tiene documentos que quiera anexar para dar mayor claridad o para dar mayor posibilidad de búsqueda de la historia laboral, lo puede hacer y no hay ningún inconveniente. Hoy tenemos diferentes canales para radicar el trámite, los Puntos de Atención al Ciudadano de las diferentes ciudades del país y la página web.

## b. Facebook

1. **Luz Amparo Piedrahita pregunta:** Yo trabajo en una entidad pública y no me aparecen 4 años trabajados, ¿qué puedo hacer?

**Responde Cesar Méndez – Director de Historia Laboral:** Como usted lo dice, trabajó en una entidad pública y estos tiempos en estos momentos no se encuentran incorporados en la base de datos. Debe acercarse y solicitar la corrección de historia laboral con los certificados de tiempos públicos, nosotros hacemos la verificación con el ente que expide el certificado y posteriormente los incorporamos a nuestra base de datos antes de que se surta el proceso de reconocimiento pensional. En ese caso debemos estar en ese trámite y si ya los radicó le rogaríamos que nos hiciera llegar esos documentos para poder finalizar el procedimiento.

2. **Leo Betancur Bolívar pregunta:** Estoy afiliado a un fondo privado y quería pasarme para Colpensiones pero me arrepentí porque me dijeron que la van a cerrar. ¿Es cierto que se cierra la compañía?

**Responde Mauricio Olivera – Presidente de Colpensiones:** Señor Leo, hay algunas voces que dicen que es necesario cerrar a Colpensiones, y la razón por la cual dicen que es necesario cerrar a Colpensiones es porque lo que recauda Colpensiones no alcanza para pagar las pensiones y tenemos que utilizar plata del presupuesto. Esta es una discusión diferente, hay algunas voces que dicen eso, pero esa no es la posición oficial del Gobierno. El mismo Presidente Santos hace poco en un foro de pensiones que hubo lo dijo, el Estado como Colpensiones que administra el régimen de prima media y el mercado, como los fondos privados, pueden convivir conjuntamente. Entonces en ningún momento el Gobierno colombiano ha dicho que se va a cerrar Colpensiones, al revés, lo que ha dicho es que hay que defender el régimen de prima media, obviamente ajustarlo, pero defender el régimen de prima media y fortalecer a Colpensiones. Por eso es que el mismo Presidente Santos a finales de febrero firmó los decretos de reorganización de esta entidad, porque lo que está buscando es fortalecerla y de esa manera fortalecer el régimen de prima media.

### c. Grabaciones

**Presentador:** También recibimos las grabaciones con las siguientes inquietudes.

#### 1. ¿Cuántas tutelas tenía Colpensiones cuando la Corte le ordenó responder? ¿Cuántas tutelas le faltan por resolver? ¿Por qué las personas piensan que Colpensiones vive entutelada?

**Responde Juanita Durán – Directora de Procesos Judiciales:** Para responder las tres preguntas empiezo por la última, es falso que Colpensiones vive entutelada. Ha habido tutelas, todavía persisten tutelas, pero ha habido avances muy importantes que vale la pena mencionar acá. Lo primero es una información que dio el presidente durante su intervención, el salto más grande ha sido en las tutelas nuevas que ingresan. En el seguro social el ingreso de tutelas nuevas era de aproximadamente de 9600 al mes, Colpensiones en estos momentos recibe entre 2.500 y 2.300 tutelas al mes, lo cual significa una reducción muy significativa, cada vez es menos importante la tutela como mecanismo para acceder a un derecho y sobre todo han cambiado mucho las tutelas.

Las tutelas viejas eran relacionadas con atrasos en las respuestas, se solicitaba una pensión y nunca se respondía. La tutela era el único camino para lograr esa respuesta. Hoy los casos tienen que ver con grandes debates jurídicos, casos de altísima complejidad, problemas históricos, entonces ese es un primer punto.

El segundo es, en el momento en que se hizo la transición del ISS a Colpensiones y cuando la corte le ordenó a la entidad iniciar el desatraso había aproximadamente 98.000 tutelas pendientes. En el último mes cerramos con 914 tutelas pendientes que incluye las tutelas recién ingresadas, es decir, muchas tutelas que no llevan ni uno, ni dos, ni tres días en la entidad. Cerraría con eso, los dos mensajes son: la tutela en este momento no es un mecanismo necesario para acceder a un derecho, eso lo ha reconocido la Corte Constitucional; y segundo, las tutelas tienen tiempos de atención muy eficientes que permite que los jueces decidan con toda la información y que cuando la entidad requiera hacer un correctivo se haga de inmediato.

### iii) Formulario día de la audiencia

Por este medio en total se recibieron 103 preguntas procedentes de los siguientes grupos:

Grupo de interés	Número de Preguntas
Afiliados Colpensiones	64
Pensionados Colpensiones	24
Representantes de los Trabajadores	5
Empleadores	4
Anónimos	2
Representantes Pensionados	2
Afiliados Fondo Privado de Pensiones	1
Vinculado BEPs	1

Estas preguntas fueron validadas antes de su distribución para que fueran respondidas por las respectivas áreas responsables, y se determinó que sólo se publicaría la respuesta de 69 de ellas, ya que dentro de las 34 restantes existían inquietudes correspondientes a un PQRS las cuales serán tramitadas como tal, eran ininteligibles, o no eran competencia de Colpensiones.

#### 1. ¿Cuál es la situación de los colombianos en el exterior, ya que en el exterior vienen a pensionarse?

Actualmente a los colombianos residentes fuera del país, Colpensiones les ofrece un apoyo que les permite asegurar su futuro pensional. Para tal efecto se han establecido mecanismos que facilitan la afiliación al Régimen de Prima Media y permiten en otros casos, continuar realizando los aportes por parte de los afiliados que antes de irse del país hubieran cotizado al régimen que administra la entidad.

Para conocer los requisitos y la descripción del proceso de afiliación, las formas de pago de las cotizaciones, el cobro de la mesada en el exterior, entre otros detalles importantes respecto a los convenios que se tienen con otros países, se extiende la invitación a consultar la página web de Colpensiones [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co), en la que de forma detallada y sencilla, se obtiene la información.

#### 2. ¿Cómo pueden hacer los colombianos que no tienen pensión?

Todos aquellos colombianos que aún no son beneficiarios de una pensión, y que se encuentren afiliados como cotizantes en el sistema de pensiones, están llamados a continuar realizando sus aportes con el fin de cumplir con el número de semanas que legalmente son exigidas para el reconocimiento de una pensión (1.300 semanas para el año 2017 en virtud de la Ley 797 de 2003).

Sin embargo en caso de que el ciudadano se encuentre en una situación que le impida continuar cotizando y en consecuencia le imposibilite reunir los requisitos para acceder a una pensión de vejez,

podrá acercarse a los Puntos de Atención Colpensiones para recibir la información y la asesoría necesarias para escoger la opción más conveniente para su futuro.

Una de los programas que lidera Colpensiones, se denomina Beneficios Económicos Periódicos BEPS, y consiste en un ahorro voluntario, flexible y a largo plazo, que permite a los ciudadanos colombianos de escasos recursos, clasificados en el Sisben en los niveles I, II y III, y que cumplan con los requisitos reglamentados en el Decreto 604 de 2013, contar con un apoyo en la vejez.

Existe también el Programa de Solidaridad con el Adulto Mayor “Colombia Mayor” con el que se brinda una protección económica a los adultos de la tercera edad que no cuentan con un ingreso permanente, que viven en condiciones de indigencia o en situación de pobreza extrema. Los requisitos para acceder a los beneficios de esta iniciativa, pueden ser consultados en la página web del Fondo de Solidaridad Pensional, entidad responsable de este programa.

### **3. ¿Por qué demoran tanto cuando uno demanda por una mala liquidación?**

Cuando una persona decide acudir a sede judicial por considerar vulnerados sus derechos e intereses, aguarda por la resolución de su conflicto en los términos de dichas instancias.

El proceso judicial culmina con una sentencia, la cual una vez es de conocimiento de Colpensiones permite el despliegue administrativo de la entidad para dar cumplimiento a la orden. Sin embargo, en algunas oportunidades, la información o la documentación allegada no se encuentra en las condiciones exigidas y es necesario adelantar ciertos trámites para lograr su completitud, lo cual puede redundar en un tiempo de espera superior al estimado por parte del asegurado.

### **4. ¿Cómo fortalecer la educación y comunicación sobre las grandes fortalezas del RPM, frente al fracasado negocio de los fondos privados P.P.?**

Colpensiones cuenta con un modelo de Educación en Ahorro y Pensión, por medio del cual se vienen realizando acciones educativas dirigidas a los ciudadanos, toda estas acciones están contenidas en una estrategia institucional llamada “Ven por Tu Futuro”, disponible para todos los ciudadanos en el portal: <https://www.colpensiones.gov.co/venportufuturo/>.

Dentro de las acciones educativas de Colpensiones, Colpensiones cuenta con cursos para ciudadanos próximos a la edad de pensión, talleres de ahorro, charlas empresariales, cartillas, simuladores, videos explicativos, radionovela, etc. En estos contenidos se presenta de manera pedagógica en qué consiste el tema pensional, las diferencias entre los regímenes, tipos de pensiones, historia laboral y temas de sensibilización frente a la importancia de la protección para la vejez.

Adicionalmente, es importante tener en cuenta que los dos regímenes tienen sus beneficios, pero ello sólo se puede identificar en cada caso particular, por ello entre Colpensiones y los Fondos Privados se desarrolló el mecanismo de la Doble Asesoría con el fin de brindar al ciudadano la orientación necesaria que le permita identificar su situación en cada uno de los regímenes pensionales y así, pueda tomar una decisión informada y ajustada a su caso particular acerca del régimen más conveniente para pensionarse

Antes de radicar la solicitud de traslado ante cualquiera de los dos regímenes el ciudadano debe acercarse a las dos entidades, Colpensiones y el fondo privado, para solicitar la Doble Asesoría.

En Colpensiones se ha dispuesto de los Puntos de Atención Colpensiones - PAC, y de la línea de atención para brindar una información amplia y completa de los beneficios y características del Régimen de Prima Media. Así mismo, se realiza una simulación de la posible prestación en Colpensiones de acuerdo con la historia laboral y la información aportada por el ciudadano.

**5. Mejorar la calidad jurídica de las respuestas al usuario para disminuir la litigiosidad y proteger el derecho.**

Colpensiones ha adoptado diferentes estrategias para disminuir la litigiosidad y proteger los derechos de los ciudadanos sin necesidad de intervención judicial. Estas estrategias han incluido, en efecto, la mejoría de la calidad de las respuestas que se dan a los ciudadanos tanto en los PQR como en las solicitudes pensionales. En este sentido, Colpensiones ha implementado mecanismos de capacitación de los funcionarios encargados de atender las solicitudes y procesos de revisión de las respuestas, de modo que se garantice que estas son satisfactorias en su claridad, contenido y veracidad entre otras dimensiones. Esta mejoría se refleja en una disminución efectiva de la litigiosidad. Es así como mientras en el seguro social se recibían en promedio 9.600 tutelas al mes, Colpensiones actualmente recibe en promedio 2.500 y en todo caso se mantiene en una senda de profundización de esta tendencia.

**6. Se debe comunicar porque han fracasado los fondos privados en el mundo y por qué han prosperado los regímenes de R.P.M. y de pilares.**

Es importante en primer lugar entender la diferencia en el esquema de financiamiento, a saber:

- a. Los fondos privados de pensiones corresponden a los sistemas de pensiones de contribución definida, donde el valor de la prestación o pensión que se otorga de acuerdo al capital acumulado que la personas tiene en su cuenta de ahorro individual; el cual está compuesto por los aportes definidos al sistema más la rentabilidad de las inversiones y cuando aplica el valor del bono pensional. Por tanto, el valor de la cuenta de ahorro individual dependerá directamente de las fluctuaciones del mercado de capitales.
- b. Por su parte el RPM, así como los pilares, corresponden a regímenes de Prestación definida, en los cuales el valor de prestación otorgada depende del número de semanas cotizadas o de permanencia en el sistema y de los salarios devengados o cotizados, sobre la cual se define alguna regla de liquidación de la prestación en la cual la pensión corresponde a un porcentaje respecto de un promedio de los salarios cotizados. En este caso el valor de la pensión no depende de las fluctuaciones del mercado.

No obstante lo anterior, depende en gran parte de la estructura social, niveles educativos, niveles de producción, cobertura, tasas reemplazo, entre otros factores elementos que permitirían determinar si han existido o no fracasos en los diferentes esquemas pensionales.

**7. ¿Qué estrategias ha implementado Colpensiones para que la juventud opte por afiliarse a Colpensiones y no a un fondo privado?**

Una de las políticas de Colpensiones es brindar información y educación a los ciudadanos con el fin que tomen las mejores decisiones frente a la pensión y la protección para la vejez. Dentro de los grupos a los cuales se enfocan las diferentes acciones educativas están los jóvenes, a los cuales se les está haciendo llegar contenidos educativos por medio de canales digitales con videos explicativos, simuladores, mails y presencia en entidades educativas por medio de talleres en los que se presentan los diferentes ciclos de la vida y la importancia de prepararse desde jóvenes para la vejez. Además de las ventajas de cotizar a pensión y la protección de hacerlo de manera constante durante la etapa productiva.

**8. ¿Qué plazo dará Colpensiones para que los empleados depuren deuda presunta y real y convalidados?**

Colpensiones actualmente se encuentra invitando a los aportantes a revisar a través del portal del aportante el estado de deuda, tanto la presunta como la real, además de realizar las depuraciones de inconsistencias en afiliaciones que se presentan con sus empleados. Para ello ha dispuesto de canales de atención como son el Portal Web del Aportante, el Contact Center y los puntos de atención ubicados en todo el territorio nacional. Finalmente, los plazos y tiempos que se otorgaran para el proceso de cancelación de la deuda están enmarcados en la normatividad vigente para este efecto.

**9. ¿A qué llaman ustedes: “Cosas inconstitucionales”? ¿Cuáles son las enfermedades “catastróficas”**

Como Estado de Cosas Inconstitucionales se denomina la figura con la que la Corte Constitucional declara que una situación es contraria al orden establecido por la Constitución Política de Colombia, la cual se constituye en una falla estructural que requiere una acción compleja de diferentes instituciones del Estado para ser superada. Jurisprudencialmente la Corte ha indicado que *“se está en estado de cosas inconstitucional cuando (1) se presenta una repetida violación de derechos fundamentales de muchas personas - que pueden entonces recurrir a la acción de tutela para obtener la defensa de sus derechos y colmar así los despachos judiciales - y (2) cuando la causa de esa vulneración no es imputable únicamente a la autoridad demandada, sino que reposa en factores estructurales.”*<sup>1</sup>

Cuando la Corte Constitucional declara que un determinado sector se encuentra en esta situación lo que hace es involucrar a todos los que tienen influencia sobre la situación para que participen en la construcción de soluciones.

En el caso de Colpensiones, la Corte Constitucional declaró la existencia de un estado de cosas inconstitucional mediante el Auto 110 de 2013 en la transición del ISS a Colpensiones. En el contexto de esa decisión impartió diversas órdenes que buscaban que Colpensiones se pusiera al día en las solicitudes pendientes y atendiera a los ciudadanos en los términos de Ley. Después de un largo proceso

<sup>1</sup> Corte Constitucional. Sentencia SU-090 de 2000 M.P. Eduardo Cifuentes Muñoz.

de seguimiento, esa Corporación consideró que esta situación se había superado y mediante la Sentencia T-744 de 2015 levantó la declaratoria.

Ahora bien, en cuanto a la definición de las enfermedades catastróficas o de alto costo, se acude a lo desarrollado en la jurisprudencia, señalando que para el efecto no existe una lista definitiva e inamovible de enfermedades. No obstante, se pueden categorizar bajo esta denominación aquellos padecimientos que *representan una alta complejidad técnica en su manejo, alto costo, baja ocurrencia y bajo costo-efectividad en su tratamiento.*<sup>2</sup> Esto es, aquellas enfermedades que para su adecuado tratamiento requieren de una importante destinación de recursos y van en detrimento progresivo de las condiciones de vida de quienes la padecen.

Es de advertir que Colpensiones para el trámite de las solicitudes que son presentadas por personas que manifiestan padecer una enfermedad catastrófica no exige que el ciudadano aporte un certificado de una enfermedad específica, siendo suficiente con que el peticionario allegue una certificación médica en la que se evidencie que fue diagnosticado con una enfermedad, sin hacer alusión a una en especial.

#### **10. ¿Por qué al solicitar la pensión se demora año y medio para resolver el asunto?**

Con corte al 31 de mayo de 2017, Colpensiones para atender una solicitud de prestaciones económicas tarda en promedio 1.4 meses para las prestaciones en las que se tiene un término máximo de respuesta de 2 meses, y 1.6 meses para aquellos casos en los que la ley prevé un plazo de atención de 4 meses.

Estos promedios de atención son el resultado de todas las medidas que se han implementado al interior de la entidad para lograr una gestión eficiente y oportuna, sin embargo debe tenerse en cuenta que estos tiempos constituyen el ponderado con el que la generalidad de los casos son decididos, existiendo eventualidades en las que el tiempo de respuesta se extiende en razón a que es necesario ejecutar trámites internos o externos para recabar la información que se requiere para el análisis y decisión definitiva de la petición.

No todos los casos revisten la misma complejidad ni pueden ser valorados de forma similar, existen particularidades que cada afiliado de Colpensiones representa y que deben considerarse la luz de la normatividad vigente para adoptar las decisiones que en derecho correspondan.

#### **11. ¿Las tutelas son el medio eficiente en caso de debilidad manifiesta porque ustedes no responden?**

Las acciones de tutela buscan, entre otros, proteger a las personas que se encuentran en situación de debilidad manifiesta cuando estas sufren una vulneración de sus derechos fundamentales. Sin embargo, Colpensiones actualmente está en capacidad de atender las solicitudes de los ciudadanos de manera oportuna por lo que en ningún caso es necesario interponer una acción de tutela para lograr la protección de los derechos. Adicionalmente, Colpensiones actualmente cuenta con un mecanismo de priorización en muchas de las solicitudes cuando las personas enfrentan ciertas condiciones de

<sup>2</sup> Ministerio de Salud. Resolución No. 5261 de 1994

vulnerabilidad como una enfermedad catastrófica o cuando se trata de menores de edad o mayores de 70 años.

### **12. ¿Quién paga los intereses del capital por demora de año y medio sin solucionar y dar el derecho?**

Es necesario aclarar que la Ley 100 de 1993 establece en su artículo 141 el reconocimiento de un interés de mora, en los siguientes términos *“A partir del 1o. de enero de 1994, en caso de mora en el pago de las mesadas pensionales de que trata esta Ley, la entidad correspondiente reconocerá y pagará al pensionado, además de la obligación a su cargo y sobre el importe de ella, la tasa máxima de interés moratorio vigente en el momento en que se efectuó el pago.”*

De la lectura del anterior artículo, se puede establecer que para que proceda el pago de los intereses moratorios allí consagrados es menester que concurren dos requisitos: el primero, que exista una pensión legalmente reconocida por Colpensiones; y el segundo, que esta entidad haya incurrido en mora en el pago de la mesada pensional.

De otro lado, se señala que Colpensiones está comprometida con el bienestar de los pensionados y consciente de la importancia del pago oportuno de la mesada pensional, realiza los giros puntualmente de acuerdo a los cronogramas, plataformas y convenios con que cuenta la entidad.

### **13. ¿En qué año fue fundado el ISS para pagar las pensiones?**

Con la expedición de la Ley 90 del 26 de diciembre de 1946 se estableció el seguro social obligatorio y se creó el Instituto Colombiano de Seguros Sociales, entidad que entre sus funciones tenía la dirección y vigilancia de los seguros sociales de los trabajadores contra los riesgos de enfermedades no profesionales y maternidad, invalidez y vejez, accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y muerte, subrogándose en las obligaciones de los empleadores.

Sin embargo, en sus inicios la entidad no fungía como recaudadora de aportes para pensión, solo hasta el 1 de enero de 1967, con la expedición de la Resolución No. 831 de 1966, inició paulatinamente el recaudo de aportes en razón a que el Instituto de Seguros Sociales debía extender progresivamente su cobertura en el territorio nacional. Lo anterior generó una sectorización y diversificación de fechas para la entrada en vigencia del ISS como administradora pensional en el país.

### **14. ¿Cuántos pensionados tiene Colpensiones en Bogotá y Colombia?**

Colpensiones con corte al mes de junio del 2017, registra en sus sistemas de información un total de 1.293.145 beneficiarios de prestaciones económicas activos, de los cuales 499.977 realizan el cobro de sus prestaciones en la ciudad de Bogotá.

### **15. ¿Se puede negociar la pensión porque hay personas que por estar enfermos no alcanzan a disfrutar nada?**

Los afiliados que tengan un precario estado de salud cuentan con una protección legal especial como es la pensión de invalidez reglamentada en la Ley 860 de 2003, prestación que se caracteriza por tener requisitos más cercanos a las condiciones de vida de las personas que sufren una enfermedad y que por esa razón ven menguadas sus posibilidades de cotización.

Se aclara que para acceder a la pensión de invalidez además de cumplir con los requisitos exigidos en la Ley 860 de 2003, es necesario contar con un dictamen ejecutoriado que declare la pérdida de la capacidad laboral de origen no profesional, con un porcentaje superior al 50%.

Adicionalmente, Colpensiones cuenta con un mecanismo para agilizar el proceso de atención de una solicitud prestacional, cuando el petitionario se encuentre en un estado grave de salud y lo exprese durante el estudio de la petición.

Con dicho instrumento es posible que desde la radicación o en cualquier etapa del proceso, el interesado entregue los documentos soportes del padecimiento de su enfermedad catastrófica o similar y así, sea posible generar una marcación para su identificación y atención preferente.

De esta forma, Colpensiones disminuye los tiempos operativos de atención de los trámites para los ciudadanos que por sus especiales condiciones de salud ameritan una atención privilegiada, procurando que las solicitudes no solo sean decididas en los términos previstos por la Ley, sino que para estos casos la infraestructura con la que cuenta la entidad, sea utilizada para minimizar los tiempos de los procesos y mejorar el servicio de atención para estos ciudadanos.

### **16. ¿Es posible que un corrupto le quite la pensión a un verdadero cotizante?**

En Colpensiones solo las personas que acreditan el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley son beneficiarias del reconocimiento de una prestación económica, esto es, en virtud de la Ley 797 de 2003, quienes cumplan con 1.300 semanas de cotización y 62 años de edad en caso de ser hombres o 57 años de edad si se trata de mujeres.

Ahora bien, en atención a la consulta, es necesario señalar que Colpensiones cuenta con validaciones y controles en todas las fases de su operación, con el fin de minimizar el riesgo de que una persona induzca en error a la entidad y obtenga el reconocimiento de una prestación sin tener derecho a ella.

Además, debe aclararse que teniendo en cuenta la seguridad que se ha previsto para la administración de las historias laborales y para la custodia y conservación de la documentación que conforma el expediente pensional, es posible para Colpensiones dar un parte de tranquilidad a nuestros afiliados sobre la custodia y protección de su información personal.

Sin embargo, se invita a la comunidad para cuando tenga conocimiento de alguna conducta irregular la denuncie de inmediato ante las autoridades judiciales competentes o ingresando en la página web de Colpensiones, en la sección denominada Antifraude, donde podrá consultar los canales previstos por la entidad para las denuncias ciudadanas.

**17. ¿Por qué deben mantenerse los fondos de pensiones si lo mejor es el régimen de prima media?**

En general para los afiliados no existe un régimen mejor que otro, la escogencia depende de las características y necesidades particulares de cada persona, tales como el tiempo total de cotización, la evolución de los niveles salariales, los factores socioeconómicos, el estado civil, entre otros. Adicionalmente el comportamiento del sistema financiero establece las pautas que el afiliado debe analizar con el fin de tomar la mejor decisión para su futuro pensional. En atención a lo anterior el gobierno nacional estableció la doble asesoría previa al traslado entre regímenes, dando la posibilidad de tomar decisiones acertadas con la información de su propia historia laboral.

**18. ¿Con el aporte de los asociados se paga todas las pensiones y cuánto le queda?**

La normatividad establece que en caso que los aportes mensuales realizados por los aportantes no sean suficientes para el pago de las pensiones, el Gobierno Nacional financiará el faltante a través del presupuesto nacional. Actualmente, los aportes no son suficientes para el pago de las pensiones de más de 1.200.000 pensionados por lo que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público todos los meses gira los recursos necesarios para cumplir con esta obligación.

**19. ¿Por qué todo evento de tipo económico del país tiende a tocar el régimen pensional del trabajador colombiano?**

El comportamiento de las variables económicas pueden afectar los niveles de ingreso del Estado por la vía de los impuestos, siendo éstos los que constituyen el presupuesto nacional y de éste a su vez se destina un porcentaje para financiar en general el modelo de protección a la vejez compuesto por el sistema general de pensiones, los Beneficios económicos periódicos (BEPS) y Colombia Mayor. Por tanto puede traducirse en el imaginario colectivo que eventos de tipo económico pueden afectar a una gran cantidad de población Colombiana cubierta por este Modelo de Protección a la Vejez.

**20. ¿Es este el primer informe anual que presentan?**

Colpensiones elabora anualmente un informe de gestión de la entidad, el cual está disponible para su consulta en la página web de la entidad [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co). Sin embargo, es el Primer Informe Anual sobre el Estado de los Derechos Fundamentales de los Usuarios, en cumplimiento de la orden sexta contenida en el numeral décimo quinto de la Sentencia T-774 de 2015 proferida por la Corte Constitucional.

## 21. ¿Cuál es la situación económica de Colpensiones, no hay riesgos de quiebra?

Para los Fondos de Vejez, Invalidez y Sobrevivientes administrados por Colpensiones, en el caso que los ingresos se agoten, el Estado responderá y garantizará el pago de las obligaciones del Régimen de Prima Media con Prestación Definida de acuerdo con lo establecido en el artículo 138 de la Ley 100 de 1993, razón por la cual actualmente una parte de la nómina de pensionados se paga con aportes de la Nación que son transferidos mensualmente por parte del Ministerio del Trabajo.

Al cierre del ejercicio 2016, los Estados Financieros de los Fondos de Reservas Pensionales registran una utilidad originada principalmente por los rendimientos financieros, valoración de las inversiones y recuperaciones de provisiones de periodos anteriores, por los siguientes valores:

### Fondos de Reservas Pensionales Estado de Resultados al 31 de diciembre de 2016

Cifras en millones de \$

Segmento	Resultado del Ejercicio
FONDO DE VEJEZ	389.947
FONDO DE INVALIDEZ	8.558
FONDO SOBREVIVIENTES	34.230

**Fuente:** Dirección Financiera Colpensiones

## 22. ¿Las correcciones que exigen información de fondos privados, las gestionará Colpensiones?

Colpensiones ha realizado convenios de intercambio de información con las Administradoras de Fondos Privados de Pensiones a través de Asofondos con el fin de obtener la información necesaria para lograr la completitud de las historias laborales. En este entendido la entidad actualmente solicita a dichas entidades aquellos periodos aportados para un ciudadano y que no han sido trasladados por el fondo privado. En algunas ocasiones, y por inconsistencias presentadas en el aporte realizado al régimen de ahorro individual por parte del empleador o por el afiliado, se hace necesario que sea el mismo afiliado quien solicite el trámite ante la administradora, para poder tener claridad sobre la información que reside en la administradora anterior de la historia laboral.

## 23. ¿Las solicitudes de corrección de historias laborales que tienen pendientes en cuanto tiempo estiman respuesta?

Colpensiones tiene como meta dar respuesta a las solicitudes de corrección de historia laboral en un término de 60 días, sin embargo se presentan situaciones individuales que por su complejidad requieren de mayor tiempo y la intervención de terceros (Asofondos o administradoras de fondos privados) para su solución, y por ende pueden superar el tiempo de los 60 días.

**24. ¿Por qué Colpensiones debe dirigirse al Ministerio de Hacienda para pagar pensión? –  
¿Entonces qué pasa con el ingreso base cotización y recaudos?**

La Ley 100 de 1993 establece que en caso de que los aportes mensuales realizados por los aportantes no sean suficientes para el pago de las pensiones, el Gobierno Nacional financiará el faltante a través del presupuesto nacional. Actualmente los recursos que obtiene la entidad a través del recaudo mensual de los aportes no son suficientes para cubrir las mesadas pensionales, razón por la cual es necesario que el Gobierno Nacional realice el giro mensual de los recursos necesarios para cumplir con la obligación financiera y el pago oportuno de las mesadas mensuales.

**25. ¿Una reforma pensional no es la solución para hacer financieramente viable la entidad que hacer?**

Las reformas son de aplicación a las pensiones futuras, con lo cual el pasivo sobre lo ya establecido continúa; el objetivo principal de la reforma pensional desde el punto de vista financiero, es disminuir el crecimiento futuro del pasivo pensional a cargo del estado. Por lo anterior, el ideal debe consistir en lograr el mejor balance entre lo financiero y la mayor cobertura para la vejez de la población colombiana.

**26. ¿Qué tanta importancia le han dado al proceso de medicina laboral para declarar la Pérdida de Capacidad Laboral (PCL) con el fin de pagar incapacidades después de 180 días incapacitado o pensionar?**

Los procesos adelantados por medicina laboral para el reconocimiento de prestaciones económicas a las que el ciudadano tiene derecho se dan con estricto cumplimiento según la norma vigente. Así, para las incapacidades temporales se determina la pertinencia o no del reconocimiento y pago del subsidio después del día 180, en cumplimiento del artículo 206 de la Ley 100 de 1993, que dispone “(...) reconocerá las incapacidades generadas en enfermedad general, de conformidad con las disposiciones legales vigentes (...)”.

En este sentido el artículo 142 del Decreto Ley 019 de 2012, establece: “(...) Para los casos de accidente o enfermedad común en los cuales exista concepto favorable de rehabilitación de la Entidad Promotora de Salud, la Administradora de Fondos de Pensiones postergará el trámite de calificación de Invalidez hasta por un término máximo de trescientos sesenta (360) días calendario adicionales a los primeros ciento ochenta (180) días de incapacidad temporal reconocida por la Entidad Promotora de Salud, evento en el cual, con cargo al seguro previsional (sic) de invalidez y sobrevivencia o de la entidad de previsión social correspondiente que lo hubiere expedido, la Administradora de Fondos de Pensiones otorgará un subsidio equivalente a la incapacidad que venía disfrutando el trabajador.”

Ahora bien, el estado de invalidez será determinado de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1507 de 2014, Manual Único de Calificación de Invalidez, y en concordancia con el artículo 41 de la Ley 100 de 1993, modificado por el artículo 52 de la Ley 962 de 2005, en los casos donde el concepto de rehabilitación expedido por la EPS es desfavorable, toda vez procede la calificación de la pérdida de capacidad laboral.

## **27. ¿Por qué se demora en actualizar los pagos? Quedando uno en mora**

El proceso de recaudo se realiza desde la recepción del recaudo a través del operador de información, quien remite la información de manera diaria, para que sea acreditada en las historias laborales de la misma manera. En la actualidad, el nivel de eficiencia del proceso es del 99,7% de identificación y acreditación de los pagos al final del mes y del 100% tres meses después del pago del aporte. Sin embargo, existen situaciones en las que por deficiencia de la información remitida por el aportante no es posible identificar claramente a quien corresponde el aporte o su información de carácter financiero (aporte, IBC, etc.) es inconsistente el sistema no acreditara dicho recaudo de manera individual hasta tanto el aportante no solucione la inconsistencia presentada. Es por ello que Colpensiones ha puesto a disposición el portal del aportante para que estas inconsistencias puedan solucionarse de manera conjunta lo más rápido posible entre el aportante y Colpensiones.

## **28. ¿Por qué al transcurrir del tiempo desaparecen semanas cotizadas?**

Las semanas no desaparecen. Por el contrario, los procesos de depuración de información que ha realizado y viene ejecutando la entidad han permitido que se logren acreditar semanas en las historias laborales que no se encontraban imputadas adecuadamente debido a las diferentes inconsistencias que la información presentaba. De igual manera, dentro de estos procesos de depuración se han encontrado aportes acreditados erradamente a ciudadanos que no le correspondían por situaciones como homonimia o similitud del documento de identidad.

## **29. ¿Por qué se demoran tanto en tramitar una pensión si toda la documentación está al día?**

Si bien se surte un proceso de validación inicial al momento de efectuarse la radicación de los documentos que son requeridos para estudio de una solicitud de prestaciones económicas, en el proceso de análisis particular del caso se pueden detectar situaciones que ameriten un requerimiento o trámite especial de información para poder decidir el reconocimiento.

Es por esto que en algunos casos específicos, el tiempo de respuesta puede variar en consideración con otros que no requieren de ningún trámite particular para su decisión. Por ejemplo, existen solicitudes en las que si bien se aportan los certificados laborales de tiempos públicos para estudio, estos documentos deben ser confirmados con las entidades que se mencionan en los respectivos formatos, en aras de contar con la historia laboral consistente del afiliado.

Ahora bien, pese a las vicisitudes Colpensiones con corte al 31 de mayo de 2017, alcanzó un promedio de atención de 1.4 meses para las prestaciones en las que se tiene un término máximo de respuesta de 2 meses, y de 1.6 meses para aquellos casos en los que la ley prevé un plazo de atención de 4 meses, lo cual refleja el compromiso permanente de la entidad para ser más eficiente en su gestión.

### **30. Varios pensionados de Colpensiones necesitan saber cuánto tiempo demoran en que se les asignen cuenta bancaria para cobrar sus pensiones y no tengan que hacer cola en los bancos.**

A los pensionados que ingresan por primera vez a la nómina de pensionados, en el momento del reconocimiento de la prestación, Colpensiones les asigna una entidad pagadora, con la modalidad de pago por ventanilla.

Si el pensionado desea que los pagos de las mesadas se realicen por la modalidad de abono a cuenta, deberá acercarse al banco de su preferencia y que tenga convenio con Colpensiones, para solicitar la apertura de una cuenta con destinación exclusiva para el pago de mesadas pensionales.

El reporte de las cuentas a las que se deben efectuar los traslados es informado directamente por el banco a Colpensiones quien procede a aplicar la novedad en el período de nómina que se esté procesando. Es decir, si la apertura de la cuenta se realizó e informó antes de los días 8 de cada mes, queda aplicada en esa misma mensualidad, pero si la solicitud es posterior a esta fecha, el pago quedará aplicado para el siguiente mes.

En cualquiera de los dos eventos es importante recordar que el pago de las mesadas se realiza mes vencido, por ejemplo si la solicitud de traslado fue recibida el 10 de junio, la novedad queda aplicada en la nómina de julio pero el pensionado la verá reflejada en el mes de agosto cuando cobre su mesada de julio.

### **31. ¿Qué se debe hacer para que una solicitud de reliquidación no demore mucho?**

La persona que desee radicar una solicitud de reliquidación debe cumplir con el diligenciamiento de los formatos que se han previsto en la entidad para registrar la información básica que es requerida en el estudio, además deberá allegarse la documentación que soporte la petición.

Es importante manifestar que el esfuerzo de Colpensiones por atender en el menor tiempo posible y con los estándares de calidad debidos ha sido constante y se ve reflejado en la disminución de los tiempos de atención, toda vez que con corte al 31 de mayo de 2017 se responde con un promedio de 1.4 meses las prestaciones en las que se tiene un término máximo de respuesta de 2 meses, y de 1.6 meses para aquellos casos en los que la ley prevé un plazo de atención de 4 meses.

Debe recordarse a la comunidad que no es necesario acudir a trámites adicionales para gestionar solicitudes en la entidad y que cualquier insinuación para facilitar o agilizar una solicitud, debe ser denunciada de inmediato ante las autoridades judiciales competentes o ingresando en la página web de Colpensiones para consultar en la sección denominada Antifraude, los canales previstos por la entidad para las denuncias ciudadanas.

### **32. No estoy de acuerdo que la edad de la pensión la van aumentar. No es lógico**

Una opción al momento de analizar una reforma pensional, es revisar el comportamiento de la esperanza de vida de la población, dado que al determinar el valor presente de una pensión el criterio fundamental son los años de vida que se estima le quedan al asegurado para disfrutar de esa suma de dinero. La esperanza de vida media en el mundo aumentó 5 años entre el 2000 y el 2015 (Organización Mundial de la Salud - OMS), por tanto las personas están viviendo más años.

No obstante lo anterior, al momento de evaluar una reforma pensional existen muchos parámetros que deben ser analizados para que el efecto en el mediano y largo plazos sea positivo para los Colombianos. En este orden de ideas la edad de pensión es solo uno de muchos elementos objeto de análisis.

### **33. Tengo 400 semanas y mi señora 900, ¿se puede unir para completar las semanas? Este año cumpla 62 años, no puedo reclamar mis derechos.**

La Ley 1580 de 2012 prevé la posibilidad de que un núcleo familiar acceda a una prestación económica reuniendo los siguientes requisitos:

- Cada uno de los miembros de la pareja debe cumplir con los requisitos para la indemnización sustitutiva de vejez, esto es tener la edad mínima para la pensión de vejez pero no reunir el número mínimo de semanas cotizadas.
- La pareja, entre los dos, debe reunir las semanas mínimas para el reconocimiento de la pensión de vejez; en aplicación de la Ley 797 de 2003 es actualmente de 1.300 semanas.
- Los dos compañeros o cónyuges, deben estar afiliados al mismo régimen pensional, para el caso que nos ocupa al Régimen de Prima Media con Prestación Definida.
- Es necesario acreditar cinco años mínimos de convivencia.
- Ninguno de los compañeros o cónyuges debe estar percibiendo ningún tipo de pensión y además deben estar categorizados en los niveles 1 y 2 del Sisben.
- Cada uno de los beneficiarios debe haber cotizado a los 45 años de edad el 25% de las semanas requeridas para la pensión de vejez.
- La pensión familiar solo se reconocerá por una sola vez.

Para mayor información de la Pensión Familiar, se puede consultar la página web de la entidad, la Ley 1580 de 2012 o acercarse a un Punto de Atención Colpensiones.

### **34. ¿Por qué para dar el código para afiliarse y desafiliarse en una Asociación de Pensionados, hay tanto trámite y a pesar de cumplir con estos trámites ahora pagan a otra entidad para que vuelvan a empezar a solicitar de nuevo los documentos? A esta Asociación de Pensionados directamente Colpensiones descuenta los aportes y los consigna en la cuenta de la Asociación.**

Mediante la Resolución 345 de 2016 se creó el Comité de Asignación o Renovación de Código Interno de Descuento, se estableció el procedimiento de asignación o renovación de código interno para su viabilización; se adoptó el reglamento a través del cual se definen los criterios para realizar descuentos

por concepto de Libranzas y Afiliación a los pensionados, servidores públicos y contratistas de prestación de servicios de Colpensiones de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1527 del 2012, Leyes 71 y 79 de 1988.

Con base en lo anteriormente expuesto, el Comité de Asignación o Renovación de Código Interno de Descuento tiene como función principal la de aprobar o no la asignación del código interno de descuento solicitado por las entidades operadoras de libranzas y de afiliación, cumpliendo con las directrices de conocimiento al cliente, establecido en el artículo 102 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, así como en el Capítulo IV del Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Por lo anterior, la entidad operadora de libranzas o de afiliación que quiera acceder a la asignación o la renovación del código interno de descuento debe cumplir con los requisitos y procedimientos establecidas en el artículo 8 de la Resolución 345 de 2016, modificado por el artículo 1 de la Resolución 13 de 2017, esto es, el diligenciamiento y actualización anual del Formulario de Conocimiento del Cliente adoptado por Colpensiones, acompañado de la radicación de una serie de documentos y formatos preestablecidos por esta administradora.

Es preciso señalar que todos los documentos y requisitos establecidos en el artículo 8 de la Resolución 345 de 2016, modificado por el artículo 1 de la Resolución 13 de 2017 son indispensables para poder adelantar el trámite de asignación o renovación anual del código interno de descuento.

Una vez las entidades operadoras de libranzas y de afiliación radiquen los formatos y documentos preestablecidos para acceder a la asignación y renovación de código interno de descuento, sus solicitudes son revisadas por el citado Comité, y allí se analiza si cumplen con los aspectos operativos, jurídicos y financieros con el solo objetivo de salvaguardar los recursos que administra Colpensiones.

### **35. ¿Por qué Colpensiones no acepta Paz y Salvos para refinanciación de créditos?**

Es importante aclarar a nuestros pensionados que están interesados en acreditar el cumplimiento de una obligación crediticia, que los paz y salvos que son expedidos por tal concepto deben ser reportados a Colpensiones directamente por la entidad operadora de libranza que incorporó el crédito. Lo anterior considerando que son dichas entidades operadoras las encargadas de verificar la viabilidad de la refinanciación del crédito que otorgaron y su cumplimiento.

### **36. Existen quejas de pensionados por cuanto existe mucha demora en los diferentes trámites ante Colpensiones, ¿cómo se debe corregir y cuándo?**

El esfuerzo de Colpensiones por atender en el menor tiempo posible y con los estándares de calidad debidos ha sido constante y se ve reflejado en la disminución de los tiempos de atención, toda vez que con corte al 31 de mayo de 2017 se responde con un promedio de 1.4 meses las prestaciones en las que tenemos un término máximo de respuesta de 2 meses, y de 1.6 meses para aquellos casos en los que la ley prevé un plazo de atención de 4 meses.

Sin embargo, en esta búsqueda constante de la excelencia, se generó el proceso de fortalecimiento de la entidad el cual fue aprobado con el Decreto 309 de 2017 y cuya implementación permitirá continuar con la optimización de la gestión de Colpensiones.

### **37. La respuesta a una reliquidación se demora demasiado.**

La persona que desee radicar una solicitud de reliquidación debe cumplir con el diligenciamiento de los formatos que se han previsto en la entidad para registrar la información básica que es requerida en el estudio de la solicitud, además deberá allegarse la documentación que soporte la petición.

Es importante manifestar que el esfuerzo de Colpensiones por atender en el menor tiempo posible y con los estándares de calidad debidos, ha sido constante y se ve reflejado en la disminución de los tiempos de atención, toda vez que con corte al 31 de mayo de 2017 se responde con un promedio de 1.4 meses las prestaciones en las que se tiene un término máximo de respuesta de 2 meses, y de 1.6 meses para aquellos casos en los que la ley prevé un plazo de atención de 4 meses.

### **38. Cuando un pensionado tramita una libranza a Colpensiones está se demora mucho tiempo perjudicando al pensionado.**

Una vez las entidades operadoras de libranza reportan la información de forma oportuna y consistente, Colpensiones procesa inmediatamente la información comunicando a cada entidad de libranzas el resultado obtenido; posteriormente, dicha conclusión es dada a conocer a los pensionados por parte de la entidad operadora.

### **39. Cuando se tramita una afiliación de un pensionado a una asociación Colpensiones se demora mucho tiempo en su aprobación**

Cuando las asociaciones reportan oportuna y consistentemente los datos referentes a la afiliación de un pensionado, Colpensiones procesa de manera inmediata la información, comunicando a cada entidad el resultado obtenido, para que éste a su vez, sea puesto en conocimiento del pensionado.

### **40. ¿Por qué Colpensiones solo recibe una vez al mes y en la última semana? ¿No podría habilitar más fechas para las novedades?**

Todos los Puntos de Atención - PAC de Colpensiones a nivel nacional están prestos a recibir, en su horario de atención todas las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que realicen los pensionados y la ciudadanía en general, sin ninguna clase de restricción sobre los temas objeto de consulta o trámite.

Sin embargo, se precisa que en relación con la aplicación de novedades de nómina Colpensiones de lunes a sábado en horarios de oficina, recibe radicaciones en los 85 puntos de atención al ciudadano dispuestos a nivel nacional y también accediendo a los canales electrónicos con que cuenta la entidad.

Las novedades una vez son recibidas, surten el trámite normal de validación y se ajustan a unos cronogramas con el fin de lograr su atención dentro de los plazos previstos.

**41. Soy mujer, tengo 52 años y en este momento tengo 1300 semanas ¿puedo dejar de aportar y esperar a tener 57 para recibir mi pensión?**

Para acceder a la pensión de vejez se deben reunir los mínimos exigidos en la norma prevista para el efecto, como son la edad y el tiempo de cotización. Si una persona acredita con suficiencia en su historia laboral el mínimo de las semanas que exige la ley aún no está facultada para el reconocimiento de la prestación ya que debe además, cumplir con la edad mínima dependiendo la norma aplicable y el género del peticionario.

En este sentido la obligación de cotizar al Sistema de Pensiones cesa según lo preceptuado en el artículo 4 de la Ley 797 de 2003 que modifica el artículo 17 de la Ley 100 de 1993 cuando: *“(...) el afiliado reúna los requisitos para acceder a la pensión mínima de vejez, o cuando el afiliado se pensione por invalidez o anticipadamente”*.

Por lo tanto, siempre y cuando la persona pretenda acceder a la pensión de vejez, deberá efectuar cotizaciones al régimen hasta el cumplimiento de los requisitos necesarios para acceder a la prestación, es decir tiempo y edad requeridos para cada caso.

**42. ¿Cuál es el proceso para reclamar las semanas que no aparecen en una empresa?**

La entidad actualmente adelanta campañas de depuración de la información con las empresas. Para ello ha diseñado y puesto en operación un portal WEB del aportante que contiene diferentes herramientas que permiten al empleador:

- Vinculación gratuita al portal con medidas de seguridad que garantizan la fidelidad de la información.
- Cargar el detalle de los aportes por afiliado de pagos realizados y que carecen de esta información.
- Depurar información de afiliaciones de sus empleados.
- Remitir novedades inconsistentes o faltantes en la información de sus empleados.

Entre otras funciones, adicionalmente se cuenta con el Contact Center capacitado para la atención de los empresarios que tengan dudas con respecto al proceso de enrolamiento en el portal o su uso, y una fuerza comercial que de igual manera asesora a nuestros empresarios para el proceso de depuración de la deuda.

Ahora bien, cuando se trata del Ciudadano que presenta inquietudes con respecto a su historia laboral, este podrá realizar una solicitud de corrección de historia laboral, diligenciando el formulario que para tal efecto ha dispuesto Colpensiones a través del portal web [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co) o por intermedio de nuestros puntos de atención al ciudadano dispuestos en todo el territorio nacional. Una vez diligenciado el formulario podrá presentarlo en la oficina más cercana a su lugar de residencia o a través del portal. De esta manera, el área de Historia Laboral realizará las correcciones pertinentes solicitadas

por el ciudadano y remitirá la correspondiente respuesta explicativa de la situación presentada y los ajustes realizados.

**43. ¿Está vigente el proyecto de ley para bajar el número de semanas requerido en mujeres para pensionarse?**

El 15 de junio de 2017 el Congreso de la República aprobó la conciliación del Proyecto de Ley 049 Cámara y 23 Senado “Por medio de la cual se modifica el número de semanas a cotizar para acceder a la pensión por parte de las mujeres”. A partir de este momento se requiere la sanción presidencial para que éste pueda convertirse en Ley de la República, lo cual no ha ocurrido hasta el momento.

En este sentido, si bien es cierto que el Congreso aprobó la mencionada Ley, ésta aún no tiene efectos jurídicos pues no ha completado su trámite.

**44. ¿La pensión familiar la puede tramitar estando un usuario en Colpensiones y su cónyuge en una AFP o tienen que estar ambos en Colpensiones?**

No es posible el reconocimiento de una pensión familiar cuando los peticionarios pertenecen a regímenes pensionales distintos. La Ley 1580 de 2012 por medio de la cual se creó la Pensión Familiar establece entre otras cosas, los requisitos que deben reunir los pretendidos beneficiarios para el reconocimiento de esta prestación.

Al respecto en el artículo 4 estableció: *“En caso de que los cónyuges o compañeros permanentes estuvieren afiliados a regímenes de pensión diferentes, esto es, uno de ellos estuviere en el Régimen de Prima Media y el otro en el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad, alguno de ellos deberá, de manera voluntaria, trasladarse para el que considere conveniente, de conformidad con el artículo 2o de la Ley 797 de 2003.*

*PARÁGRAFO TRANSITORIO. Quienes a la entrada en vigencia de la presente ley hayan agotado la posibilidad de trasladarse entre los regímenes de pensiones de conformidad con el artículo 2o de la Ley 797 de 2003, y al cumplir los requisitos para acceder a la pensión de vejez no logren obtenerla, podrán optar por la pensión familiar con su cónyuge o compañero permanente, caso en el cual podrá haber traslado entre regímenes, previa verificación que este traslado se realiza para acceder a la pensión familiar”.*

De la anterior norma se desprende que es requisito indispensable que las dos personas que conforman la pareja de interesados en el reconocimiento de la pensión familiar, pertenecer al mismo régimen pensional, esto es al Régimen de Prima Media o al Régimen de Ahorro Individual, según sea su libre y voluntaria decisión.

Esta facultad de traslado sin embargo encuentra una particularidad en el párrafo transitorio del mencionado artículo, cuando alguno de los compañeros o cónyuges ya no reúne los requisitos para el traslado entre regímenes, evento en el cual deberá surtirse el trámite especial para lograr el traslado.

**45. ¿Cumplida mi edad de 62 años tengo derecho a mi pensión, así no haya terminado de cotizar el total de las semanas?**

No se tiene derecho. Para que una persona sea beneficiaria de la pensión de vejez, es necesario que acredite dos condiciones: el tiempo (semanas mínimas de cotización establecidas en la norma aplicable) y la edad. Estos requisitos son de obligatorio cumplimiento y solo hasta que los dos se acrediten por parte del interesado, es posible adquirir el derecho a la pensión de vejez.

Se recuerda que actualmente y en aplicación de la Ley 797 de 2003, artículo 9 que modifica el artículo 33 de la Ley 100 de 1993 se deben cotizar 1.300 semanas y cumplir 62 años en el caso de los hombres y 57 años para las mujeres.

La obligación de cotizar al Sistema de Pensiones cesa según lo preceptuado en el artículo 4 de la Ley 797 de 2003 que modifica el artículo 17 de la Ley 100 de 1993 cuando: *“(...) el afiliado reúna los requisitos para acceder a la pensión mínima de vejez, o cuando el afiliado se pensione por invalidez o anticipadamente”*.

**46. ¿La cuenta BEPS me permite ahorrar y pensionarme a los 62 años teniendo en cuenta que tengo 58 y soy discapacitado?**

BEPS es un programa de protección para la BEPS que permite que los ciudadanos que no tienen la posibilidad de pensionarse, contar con un ingreso para la vejez que depende del esfuerzo de ahorro que haga el vinculado con la ayuda del gobierno nacional.

Por cada peso que ahorre el vinculado el gobierno nacional le reconoce un subsidio del 20%. Y con base en este ahorro más el 20%, más los rendimientos sobre ahorro, una vez se llegue a la edad de pensión, el vinculado puede optar por un BEP que le permitirá contar con un ingreso para la vejez, en caso que no pueda acceder a una pensión. El vinculado puede trasladar las cotizaciones que haya realizado a pensiones y también recibe el 20% sobre estos recursos.

BEPS no es una pensión, es un beneficio que paga cada dos meses. Todos los colombianos que pertenezcan al régimen subsidiado en salud o sean beneficiarios del régimen contributivo pueden ingresar a BEPS. En este caso se puede ahorrar en BEPS hasta \$990.000 este año y todos los años hasta que tome la decisión de optar por el BEP y su ingreso dependerá del monto ahorrado que usted tenga.

**47. Yo tengo 1762 semanas, ¿qué pasa con las semanas que sobran? ¿Se mejora el promedio?**

El número de semanas cotizadas y el valor de la cotización efectuada inciden en la liquidación de la mesada pensional, esto es, en la determinación del monto que mes a mes recibirá el pensionado de forma vitalicia; toda vez que estos factores se tienen cuenta de conformidad con la norma correspondiente, para establecer el porcentaje de la tasa de reemplazo que se aplica a la mesada.

Es de señalar que para acceder a la pensión de vejez en virtud de la Ley 797 de 2003 es necesario en la actualidad cotizar como mínimo 1.300 semanas. Para calcular el valor de la mesada se aplicará un

porcentaje del 65% respecto al Ingreso Base de Liquidación (IBL) cuando se acrediten las 1.300 semanas cotizadas, en el mismo sentido el artículo 10 de la citada ley prevé que a partir del 2005 por cada 50 semanas adicionales cotizadas, se incrementará en un 1,5% el porcentaje sobre el IBL, sin que el valor de la pensión pueda ser superior al 80%.

#### **48. ¿Con una incapacidad de 9 meses y un diagnóstico de una enfermedad (Lupus Eritematoso Sistémico) es posible tramitar mi pensión?**

Si el ciudadano tiene una incapacidad de 9 meses y fue diagnosticado con la enfermedad Lupus Eritematoso Sistémico es posible tramitar la calificación del estado de invalidez bajo las siguientes premisas:

- Al tratarse de una enfermedad multisistémica, es necesario evaluar su estado clínico actual y se valora qué deficiencia está presentando.
- En general, para ésta y cualquier patología, se debe tener en cuenta el CRE (Concepto de Rehabilitación) el cual demuestra la favorabilidad o no en la evolución de la enfermedad.
- Si el pronóstico es favorable, se da una prórroga hasta la mejoría médica máxima o el cumplimiento de los 540 días reglamentados en el Decreto 1507 del 2014.
- Si el médico tratante la declara desfavorable, procedería una calificación de la PCL (Pérdida de Capacidad Laboral).

Cuando se cuenta con un dictamen que declare una pérdida de capacidad laboral superior al 50%, el interesado de estimarlo conveniente, puede consultar en cualquier Punto de Atención Colpensiones, respecto a los requisitos que debe cumplir en virtud de la Ley 860 de 2003 y los soportes documentales que debe allegar, para solicitar el estudio de la pensión de invalidez.

#### **49. ¿Por qué si existe una eficiencia, porque todavía se da la posibilidad de cerrar Colpensiones en la información que se le da a la población?**

La eficiencia de Colpensiones se refiere a la administración del régimen de prima media, donde se ha logrado disminuir el tiempo de reconocimiento de las prestaciones, mejora en la atención de los usuarios, acercamiento efectivo con las empresas, disminución en la atención de trámites, y resolviendo de manera acertada las solicitudes y consultas del público.

Sin embargo, el reto respecto del modelo de protección a la vejez es la redistribución de recursos equilibrado con una mayor cobertura que permite beneficiar a un mayor número de colombianos. En este contexto no se hace referencia a la posibilidad de cerrar Colpensiones sino de buscar alternativas complementarias que cumplan con el reto planteado.

**50. ¿Es cierto que van a reducir la edad de pensión para la mujer? ¿A quiénes cobija con qué edad nos pensionamos? En caso de cumplir con la edad pero no el tiempo ¿cómo sería mi liquidación?**

Actualmente en virtud de la Ley 797 de 2003 se exige para acceder a la pensión de vejez cumplir con 62 años de edad a los hombres y 57 años de edad a las mujeres, debiendo además contar con 1.300 semanas de cotización.

Sin embargo, en el Congreso de la República se presentó una iniciativa para reducir en 150 semanas el número mínimo que deben cotizar las mujeres que devenguen hasta dos salarios mínimos mensuales vigentes, manteniéndose la edad exigida para pensionarse, esto es 57 años. Las mujeres que reúnan las 1.150 semanas podrán pensionarse con un 60% del salario devengado pero pueden optar por seguir cotizando hasta completar las 1.300 semanas y así recibir el 65% del sueldo. Es de señalar que este proyecto aún no ha cumplido con las fases necesarias para convertirse en una ley de la república, y por tanto aún no es aplicable.

**51. ¿Qué pasa con el tiempo que no aparece en la Historia Laboral si se ha trabajado en forma continua en una misma empresa?**

Esos tiempos que aparentemente no se encuentran registrados en la historia laboral son situaciones que requieren de la realización de un proceso de corrección de historia laboral. Para lo anterior, la entidad ha diseñado el formulario de solicitud de corrección de la historia laboral el cual deberá ser diligenciado por el ciudadano y radicado en una de nuestras oficinas o a través del portal de ciudadanos en la sección *trámites en línea* donde podrá desde la comodidad de su casa radicar la solicitud de corrección y ésta será atendida de manera oportuna y remitida la respuesta a al lugar de ubicación previamente definido.

**52. Revisión Historias Laborales conmutadas BCH en su gran mayoría faltan muchas semanas desde que se liquidó el BCH o desde que inició el proceso de conmutación ¿Cómo podemos conformar una mesa de trabajo para colaborar con la información para la liquidación de la pensión de vejez a los conmutados del BCH?**

Colpensiones proyecta el valor de la pensión de los ciudadanos a conmutar a través de un cálculo actuarial con base en la información que el B.C.H entrega a la administradora; así mismo, se informa que contamos con un modelo de mesas técnicas que tiene como objetivo brindar soluciones efectivas a los requerimientos con alto grado de complejidad operativa o jurídica como puede ser el caso de los conmutados del B.C.H. Éste espacio se activa a través de la radicación de comunicación con la solicitud formal en cualquier punto de atención de Colpensiones dirigida a La Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial.

**53. Fecha y año en que nació Colpensiones.**

Si bien la Administradora Colombiana de Pensiones, Colpensiones, se creó bajo la Ley 1151 de 2007, sólo empezó a operar el 1 de octubre de 2012.

**54. ¿Cuál es el porcentaje de pensionados que devengan el salario mínimo y el que devenga más de 4 salarios mínimos? (En lo posible entregar material informativo en forma física)**

- El 51,44% de los pensionados devengan un (1) SMMLV.
- El 8,44 % de los pensionados devengan más de 4 SMMLV.

<b>PENSIONADOS RANGO SMLV</b>	<b>Número de pensionados</b>	<b>Pensión promedio</b>	<b>Porcentaje # de pensionados</b>
Hasta 1 SMMLV.	640.422	736.477	51,44%
> 1 Y 2 SMMLV.	309.857	1.049.189	24,89%
> 2 Y 3 SMMLV.	128.266	1.793.640	10,30%
> 3 Y 4 SMMLV.	61.207	2.544.593	4,92%
> 4 Y 5 SMMLV.	33.602	3.284.329	2,70%
> 5 Y 10 SMMLV.	55.574	4.996.719	4,46%
> 10 SMMLV.	15.953	9.838.581	1,28%
<b>Total general*</b>	<b>1.244.880</b>	<b>1.387.734</b>	<b>100,00%</b>

\* Cifras a Enero 2017

**55. Aun cuando la eficiencia está presente en esta entidad, ¿por qué hay tan marcado los reprocesos para el área de operaciones?**

Los procesos implementados por Colpensiones se focalizan en atender de manera oportuna y con calidad cada uno de los requerimientos recibidos. No obstante, dadas las condiciones en que se recibió del extinto ISS la información que reposa en las bases de datos de las historias labores, en ocasiones se dificulta la atención de fondo para casos en los que no se tiene evidencia documental de los ciclos solicitados por los ciudadanos. En estos casos, Colpensiones debe incurrir en la solicitud de documentos probatorios bien sea de parte del ciudadano, de los empleadores o de las Administradoras de Fondo de Pensiones del RAIS. Para subsanar estos vacíos, Colpensiones ha efectuado diferentes procesos de depuración de la información con miras a solucionar o mitigar las diferentes casuísticas de las inconsistencias que se presentan en la información de cada una de las historias laborales.

**56. ¿Cuál es la garantía de que Colpensiones tiene la historia laboral, cuando los asesores le dicen a la empresa solicitante que aún están digitalizando información?**

Colpensiones garantiza que las historias laborales se encuentran en sus sistemas de información y éstas pueden ser consultadas en cualquier momento a través del portal web [www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co). Adicionalmente, la entidad cuenta con soportes físicos de microfilmación que soportan las bases de datos y que son usadas como medio de consulta para atender las diferentes solicitudes realizadas por los ciudadanos.

**57. ¿Cómo funciona el área de operaciones de Colpensiones? ¿Cuál es el proceso a seguir para radicar información de historia laboral sin que se presente los reprocesos?**

La estructuración del proceso operativo de corrección de historia laboral, permite a los ciudadanos radicar en los puntos de atención o a través de la página web ([www.colpensiones.gov.co](http://www.colpensiones.gov.co)) una solicitud de corrección de historia laboral, lo cual está siempre encaminada a incorporar información faltante en la historia laboral del ciudadano. A partir de esa radicación se surten diferentes procesos de investigación y determinación de la razón de la inconsistencia, y con ello se procede a efectuar validaciones en las diferentes fuentes de información recibidas del extinto ISS para lograr la corrección solicitada dando como resultado una historia laboral consistente. Esto, sin perjuicio de requerir en determinadas situaciones mayor información por parte del ciudadano o de terceros como el empleador de las Administradoras de Fondo de Pensiones del RAIS para la solución de fondo de la inconsistencia presentada. Este proceso puede eventualmente ocasionar reprocesos que permitirán asegurar que la información se encuentra consistente y los aportes acreditados correctamente sobre la historia laboral.

**58. ¿Por qué se vulnera el derecho fundamental al disfrute de la pensión cuando se está en régimen de transición y se cumplen todos los requisitos?**

Si el ciudadano cumple con la totalidad de los requisitos para ser beneficiario del régimen de transición y además cumple con las condiciones mínimas que establece la norma, el derecho que acrediten será reconocido por Colpensiones. Sin embargo, en los casos en que la persona no cumpla con la totalidad de las exigencias no será posible el reconocimiento pretendido.

Al respecto es útil señalar que excepcionalmente es posible adquirir el derecho a la pensión de vejez cuando la persona acredita el cumplimiento de los requisitos para el régimen de transición previsto en la Ley 100 de 1993.

Según el Acto Legislativo 01 de 2005, el régimen de transición no podrá extenderse más allá del 31 de julio de 2010; excepto para los trabajadores que estando en dicho régimen, además tengan cotizadas 750 semanas o su equivalente en tiempo de servicios a la entrada en vigencia del mencionado Acto Legislativo (25 de julio 2005), a los cuales se les mantendrá hasta el año 2014 (plazo máximo para cumplir los requisitos establecidos en los regímenes aplicables con el régimen de transición).

De conformidad con lo anterior para que un afiliado sea beneficiario del régimen de transición deberá cumplir con los siguientes requisitos:

FECHA HITO	REQUISITOS
01-abr-94	Edad: 40 años (hombre) y 35 años (mujer) o Tiempo de servicios cotizados: 15 años
25-jul-05	750 semanas cotizadas o su equivalente en tiempo de servicio
31-dic-14	Cumplimiento de la edad y tiempos exigidos por la norma en transición aplicable al caso en concreto

Así las cosas, los derechos de las personas que acreditan los requisitos de una norma pensional en transición (edad y tiempo) y además cumplan con lo establecido en el Acto Legislativo 01 de 2005, antes del 31 de diciembre de 2014, serán beneficiarias del régimen de transición siempre que reúnan las condiciones exigidas por la norma aplicable.

**59. ¿Por qué no están cumpliendo para todos los casos el principio constitucional de eficiencia y eficacia en el reconocimiento de una pensión?**

Colpensiones asumiendo la administración del Régimen de Prima Media, con las falencias heredadas del Instituto de Seguros Sociales, definió y adoptó las estrategias que le permitieran superar los inconvenientes estructurales del Régimen y atender oportunamente los nuevos requerimientos que eran radicados, alcanzando con corte al 31 de mayo de 2017 un promedio de atención de 1.4 meses para las prestaciones en las que se tiene un término máximo de respuesta de 2 meses, y de 1.6 meses para aquellos casos en los que la ley prevé un plazo de atención de 4 meses.

Sin embargo, en algunos eventos el tiempo promedio de respuesta aumenta cuando se hace preciso adelantar trámites en las diferentes dependencias internas de la entidad o ante entidades externas para recopilar la información y/o documentación necesaria para expedir una decisión de fondo.

Lo anterior si bien no desconoce los principios de eficacia y eficiencia, si puede en algunos casos generar tiempos de respuesta no tan expeditos como los que se tienen para atender otras solicitudes.

**60. Para los que no han podido cumplir con sus cuotas de pensión que sigan cotizando para disfrutar de su pensión ¿a qué derecho tienen con el régimen contributivo?**

Las personas que continúen cotizando pero que no alcancen a reunir el mínimo de semanas para la pensión de vejez estando afiliados al Régimen de Prima Media, tendrán derecho a la indemnización sustitutiva de vejez.

Esta indemnización es una prestación que se reconoce por una única vez y previa solicitud, a quien estando afiliado al Régimen de Prima Media, haya cumplido con la edad para adquirir la pensión de vejez pero no haya logrado cotizar el mínimo de semanas exigidas en la norma para ser beneficiario de la pensión vitalicia de vejez.

**61. Después de estar en otra entidad a los privados, si se puede retirar o ser afiliado a Colpensiones, ¿aceptan?**

El traslado de un fondo de pensiones del Régimen de Ahorro Individual al Régimen de Prima Media es posible siempre que se cumpla con lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 797 de 2003 que modifica el artículo 13 de la Ley 100 de 1993, a saber:

*“e) Los afiliados al Sistema General de Pensiones podrán escoger el régimen de pensiones que prefieran. Una vez efectuada la selección inicial, estos sólo podrán trasladarse de régimen por*

*una sola vez cada cinco (5) años, contados a partir de la selección inicial. Después de un (1) año de la vigencia de la presente ley, el afiliado no podrá trasladarse de régimen cuando le faltaren diez (10) años o menos para cumplir la edad para tener derecho a la pensión de vejez;"*

Si se cumplen los requisitos contemplados en dicha norma es posible que una persona afiliada al Régimen de Ahorro Individual, comience a cotizar en Colpensiones para el Régimen de Prima Media al momento de perfeccionarse el correspondiente traslado.

Ahora bien, es importante considerar que en virtud de la Ley 1748 de 2014, el Decreto 2061 del 2015 y la Circular Externa 016 de 2016 de la Superintendencia Financiera de Colombia, es necesario antes de radicar la solicitud de traslado entre regímenes pensionales que se agote el trámite de la Doble Asesoría, el cual deben adelantar desde el 1 de octubre de 2016 las mujeres que mínimo tengan 42 años o los hombres que tengan 47 años.

Es de señalar requisito que progresivamente se convertirá en obligatorio para todos los afiliados a partir de octubre del 2018. Con la Doble Asesoría se pretende que las personas antes de tomar la decisión de traslado, cuenten con toda la información posible para adoptar una determinación correcta de acuerdo a sus condiciones especiales de vida y a su historia laboral, ya que estos aspectos influyen no solo en la posible mesada pensional que percibirían sino en las alternativas que tendrían en caso de no alcanzar a cumplir los requisitos para la pensión.

**62. En esa política de transparencia de Colpensiones se dieron casos de desfalcos millonarios con pensiones ficticias que se pagaron ¿Hay posibilidad de que esos dineros sean devueltos a la entidad para cumplir con otras solicitudes de pensión que sí son reales?**

Colpensiones tiene una política de cero tolerancia con la corrupción, con el fraude y con toda práctica que ponga en riesgo los recursos que administra del Régimen de Prima Media. Para el efecto, ha diseñado canales de denuncia para que las personas que tengan conocimiento de hechos o actuaciones que tipifiquen en esta clase de conductas, puedan contactarse con la Entidad.

Es de señalar que en el evento en que una persona externa haya cometido una actividad delictiva o haya hecho incurrir en error a Colpensiones para obtener el reconocimiento irregular de una prestación, la entidad ejerce los mecanismos que prevé la ley para poner en conocimiento de las autoridades judiciales tales hechos, también hace uso de las herramientas jurídicas para dejar sin efectos el acto administrativo que concede la prestación y para recuperar los dinero que se hubieran podido girar.

**63. Después de estar en otra entidad privada, ¿a los cuantos años puede pedir el traslado a Colpensiones y lo pueden aceptar?**

Para que un ciudadano se traslade del Régimen de Ahorro Individual a Colpensiones debe cumplir dos requisitos:

1. Tener 5 años o más de permanencia en el Régimen de Ahorro Individual, es decir que haya estado afiliado por cinco años o más a dicho régimen, lo que no significa que haya cotizado durante los 5 años.
2. Estar a más de 10 años para pensionarse, es decir si es mujer máximo debe tener 46 años, si es hombre máximo debe tener 51 años de edad.

Es importante precisar que Colpensiones remite la solicitud de traslado del ciudadano a la Administradora del Régimen de Ahorro Individual en donde registra el ciudadano, y es dicha entidad la que debe verificar que se cumplan los requisitos para el traslado y aceptar o negar el mismo, no es Colpensiones el que verifica dicha solicitud.

#### **64. ¿Es cierto que si el cotizante no puede cumplir con las semanas que exigen lo llaman a negociar?**

Si un ciudadano no cumple con las semanas requeridas para pensionarse, no puede obtener su pensión de vejez, por lo cual no hay forma de que Colpensiones realice algún tipo de negociación.

Sin embargo, hay tres opciones para que el ciudadano y su familia puedan estar protegidos en su vejez, cuando el cotizante no cumple con las 1300 semanas para pensionarse y adicionalmente no tiene la posibilidad de seguir cotizando:

1. La pensión Familiar: es la suma de las semanas de los cónyuges o compañeros para obtener las 1300 semanas que se requieren para acceder a una pensión de vejez en Colpensiones. El monto de la mesada corresponde a un SMMLV.
2. Beneficios Económicos Periódicos – BEPS: es un programa de ahorro voluntario para la vejez, impulsado por el Gobierno Nacional que favorecerá a millones de colombianos que hoy no cuentan con la posibilidad de cotizar para una pensión, o que habiéndolo hecho, cumplieron la edad y no lograron obtenerla.

BEPS permite ahorrar la cantidad que el ciudadano quiera y cuando pueda sin multas o intereses de mora en caso de no poder realizar aportes. Además, el Gobierno Nacional premiará el esfuerzo al ahorro entregando un subsidio del 20 % sobre lo que haya ahorrado.

3. Indemnización Sustitutiva de Vejez: es una prestación económica que pueden solicitar los afiliados cuando ya tienen la edad de pensión (mujeres 57 años, hombres 62 años), y no han cumplido con las 1.300 semanas requeridas para acceder a la pensión de vejez. Ahora bien, en virtud del principio de solidaridad del Régimen de Prima Media en esta prestación únicamente se devuelve el valor de los aportes realizados por el afiliado.

## 65. ¿Qué se está haciendo para que Colpensiones no se vuelva una entidad corrupta y de políticos?

Colpensiones al entrar en operación, inició la implementación y ejecución de la estrategia institucional para la prevención del riesgo de Fraude y Corrupción, compuesta por un conjunto de acciones que pretenden promover la integridad y la transparencia para desarrollar la actividad en condiciones de eficiencia y legalidad; construir confianza con el ciudadano y proteger el patrimonio público y los recursos de los trabajadores, pensionados y empleadores frente a maniobras al margen de la ley.

La estrategia tiene los siguientes ejes: i) Modelo de Gerencia Pública orientada a resultados; ii) Ética, Transparencia e Integridad como principios de modelo de conducta del servidor de Colpensiones; iii) Enfoque en Gestión de Riesgos; iv) Vinculación de la sociedad civil como partícipe activo.

La estrategia de prevención de fraude implica la adopción de un modelo de gerencia pública orientada a la consecución de resultados que garanticen la eficiencia en los trámites y procesos. Una administración pública eficiente y transparente que genere respuestas en los términos legales y con calidad volcada al servicio del ciudadano es el mejor camino para cerrar los túneles clandestinos de la corrupción.

La Transparencia y la Integridad como elementos de la conducta individual y colectiva permiten la interiorización de los conceptos y el modelo de comportamiento esperado del ciudadano que ejerce la función pública en Colpensiones. El concepto de ética pública como mensaje trascendente en el modelo comportamental de los servidores y colaboradores de la entidad.

Como consecuencia de la naturaleza jurídica de Colpensiones como una Empresa Industrial y Comercial del Estado organizada como *entidad financiera de carácter estatal*, se exige una administración y gestión de riesgos con una técnica específica de identificación, medición, control y monitoreo que facilita la comprensión e interiorización de los riesgos de fraude y corrupción por parte de toda la organización. Así mismo, y como mecanismo de construcción colectiva de la cultura de la legalidad y compromiso activo de la ciudadanía en la lucha contra el fraude y la corrupción, se diseñaron instrumentos de comunicación efectivos para el reporte de posibles hechos de fraude que permitan actuar con celeridad, así como para que a través de ellos se vigile y controle la gestión de prevención de fraude.

Definido lo anterior, se procedió a la ejecución de acciones con dos enfoques diferenciados: i) interno y ii) externo.

i) En el **enfoque interno** las acciones tienen como destinatarios a los servidores y colaboradores de la entidad. El fomento de la cultura de la legalidad inicia desde adentro hacia fuera. Por eso, se definió que las acciones de la estrategia primero abordaran a los servidores. Las acciones son:

- **Sensibilización desde el puesto de trabajo.** Desde el año 2013 se trabajó en cada área de la entidad, incluyendo los Puntos de Atención Colpensiones en todo el país, para que cada servidor comprendiera los riesgos de su actividad específica.

- **Revista Virtual LA LUPA.** Se creó en el año 2013 como un mecanismo de comunicación y socialización interno que fuese diferente en su presentación y contenido, lo que permite con una mayor frecuencia llegar a todos los servidores dentro del territorio nacional aprovechando la facilidad de consulta de la revista.
- **Pacto de Integridad y Transparencia.** Diseñado en el año 2014 como un compromiso ético formal entre la entidad y todos sus servidores y colaboradores para asumir obligaciones que permitan lograr los objetivos de decir no a la corrupción y de crear una cultura organizacional sustentada en la integridad, la ética y la transparencia. Característica fundamental es que fue suscrito por todos y cada uno de los servidores y colaboradores. El Pacto de Integridad y Transparencia hace parte de la inducción y reinducción de los trabajadores y anexo a su contrato laboral. Se realizaron ceremonias en las cuales se hizo una sensibilización sobre el tema de corrupción y se invitó a cada uno de los asistentes a que utilizaran un Gel de Limpieza en el momento previo de la suscripción del pacto como símbolo de manos limpias para decir no a la corrupción y de la integridad y transparencia al momento de asumir los compromisos contenidos en el pacto.
- **Refrendación del Pacto de Integridad y Transparencia.** Como parte de los lineamientos trazados por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, se realizó el pasado 18 de agosto de 2016 con motivo de la celebración de la lucha nacional contra la corrupción, la refrendación de nuestro compromiso de reconocer y cumplir las obligaciones contenidas en el Pacto por parte de todos los colaboradores de COLPENSIONES como miembros del Equipo de Transparencia e Integridad de Colpensiones “ETICO”.
- **Actualización del Código de Ética y Código de Buen Gobierno.** En atención a la necesidad de ajustar el marco normativo institucional respecto a la conducta ética y el buen gobierno que debe caracterizar el comportamiento de los servidores públicos, trabajadores en misión, colaboradores, contratistas y demás grupos de interés, así como el funcionamiento de la Entidad, en el año 2017 se actualizaron y unificaron los Códigos de Ética y Buen Gobierno, dando como resultado el Código de Conducta, Ética y Buen Gobierno. Este ajuste tuvo en cuenta las recomendaciones que se han generado por las experiencias surgidas de la verificación de reportes, así como concretar en este marco regulatorio de la conducta de Colpensiones los acuerdos y compromisos del Pacto de Integridad y Transparencia.

Dentro de acuerdo se encuentra lo relacionado con el régimen laboral de Colpensiones, en el que se establece que (...)“*de acuerdo con lo dispuesto en los Estatutos Internos, la provisión de los cargos de empleados públicos, así como la contratación de los trabajadores oficiales de la Entidad se realizará a través de procesos de promoción interna o de selección externa.*”

*Los procesos de promoción y selección de personal de la entidad obedecerán a criterios objetivos y procedimientos que garanticen los principios de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia que permitan contar con el mejor talento humano íntegro, ético y eficiente” (...).*

- **Estructuración y creación de en la Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales.** En la asignación de responsabilidades y roles como aspecto fundamental de la estrategia, en Colpensiones se creó la Vicepresidencia que responderá por las políticas de ética y cumplimiento.

ii) El **enfoque externo** está fundamentado en la necesidad de vinculación de la sociedad civil, contratistas, aliados, órganos de control y Gobierno Nacional. Una vez trabajado y sensibilizado el servidor público, se tiene el soporte para avanzar en forma transparente afuera de la entidad. Contiene las siguientes acciones:

- **Pacto de Integridad y Transparencia:** Desde el año 2015, se celebra el Pacto con contratistas, aliados, órganos de control y gobierno nacional. Todo aquel que pretenda tener un vínculo o relación con la entidad, debe asumir los compromisos contenidos en el Pacto de Integridad y Transparencia. El pacto es en Colpensiones un documento o anexo contractual obligatorio.
- **Instrumentos de Confianza, Integridad y Transparencia.** Se diseñaron y entraron en producción desde el año 2015 como mecanismo de comunicación e interacción directa con la ciudadanía dos instrumentos: i) Sección Antifraude en el portal web y ii) línea telefónica gratuita. Tienen la característica fundamental de ser anónimos, reservados y gestionados profesionalmente por un equipo especializado de trabajo; adicionalmente se diseñaron para un fácil acceso, amables en su presentación y administrados en su operación técnica por terceros que garanticen su funcionalidad y confidencialidad. En la medida en que todas las personas, especialmente los ciudadanos y usuarios son corresponsables en la creación de cultura de legalidad, se crearon estos canales que permiten una comunicación confiable y eficaz con Colpensiones para la detección y prevención de cualquier hecho o conducta interna o externa que pueda ser constitutiva de fraude o corrupción. No son los canales tradicionales de presentación de PQRS, sino exclusivos para la prevención del riesgo de fraude y corrupción.
- **Equipo de Transparencia e Integridad de Colpensiones ETICO.** Creado y lanzado en el año 2016. En la lucha contra el fraude no solo participan los servidores de Colpensiones, sino toda la sociedad en su conjunto y las demás entidades públicas y órganos de investigación judicial. El concepto de ETICO es que el Equipo de Transparencia e Integridad está compuesto por servidores de Colpensiones, contratistas de la entidad, colaboradores, pero especialmente, por la sociedad civil que no solo ejerce un rol de vigilancia sino de acompañamiento, de denuncia y de seguimiento. El mensaje de la existencia de ETICO debe y está siendo divulgado a lo largo del territorio nacional para que el mensaje se interiorice por la ciudadanía, órganos de control y autoridades en general. Se diseñó una imagen visual de un personaje “*transparente*” que inspira confianza y que permite enviar el mensaje de que no necesitamos poderes especiales para ser héroes en la lucha contra el flagelo de la corrupción.
- **Programa de comunicación de la estrategia.** Con la idea de sensibilizar, comunicar y comprometer, no solo a los servidores sino a toda la sociedad civil en su conjunto, se ha informado a nivel nacional la existencia de la estrategia acompañada de los resultados que ha generado en cada región del país para continuar con la construcción de confianza en los ciudadanos y el fortalecimiento de la cultura de la legalidad. Con cada lanzamiento en las 8 regionales, se hicieron sendas ruedas de prensa comunicando el lanzamiento de ETICO para llegar con la información a los ciudadanos que no acuden a los puntos de atención. La idea basilar es aprovechar los medios de comunicación para la divulgación de la estrategia de tal forma que el mensaje llegue a ciudadanos que sin ser usuarios directos, deben y pueden contribuir en la creación de cultura de legalidad y reporte de posibles hechos que se constituyan en fraude o corrupción. La utilización de redes sociales como Facebook y Twitter, amplía la cobertura de comunicación de la estrategia.

La entidad continúa trabajando para mantener los resultados positivos obtenidos, por lo que se encuentra ejecutando las siguientes acciones que permitan una sostenibilidad en el tiempo de la estrategia:

- Divulgación Código de Conducta, Ética y Buen Gobierno, se inicia la fase de socialización del Código que coincidirá con la vinculación de más de 1200 personas que ocuparán los cargos vacantes creados con ocasión del proceso de reorganización institucional.
- “Campaña de prevención del riesgo de fraude”, es la respuesta a la necesidad de dar a conocer a los ciudadanos en general las modalidades de fraude y corrupción identificadas, así como sus posibles consecuencias, con el objetivo de que cuenten con la información necesaria como mecanismo de protección ante maniobras mal intencionadas. Debemos utilizar la determinación de tipologías en las cuales se identifica que los usuarios y ciudadanos pueden ser objeto de fraude, para que tengan elementos de prevención, aprovechando la penetración de las redes sociales y su capacidad de retransmisión de los contenidos.
- “Campaña de sostenimiento de los Instrumentos de Fomento de Confianza, Integridad y Transparencia”, con el fin de continuar generando la cultura en los ciudadanos, servidores públicos, trabajadores en misión y contratistas en la importancia de informar presuntas conductas de fraude o corrupción en pro de la protección del patrimonio de los ciudadanos y de Colpensiones. Entre otras acciones se estableció el “Día ETICO”, una vez al mes, en el cual todo el personal de cada uno de los puntos de atención de Colpensiones del país volverán a utilizar su camiseta y el pin que los identifica como miembros del equipo ETICO, así se continuará con la divulgación entre los usuarios y ciudadanos la existencia de los instrumentos de confianza y las tipologías que ayudan a prevenir que sean objeto de engaño.
- Sensibilización en Ética Pública, mediante la utilización de talleres vivenciales que ayuden en el fortalecimiento de la ética y la transparencia.
- Medidas de transparencia e integridad de Colpensiones, para que en Colpensiones se interiorice la integridad y la transparencia como ética personal, profesional y empresarial.
- Vicepresidencia de Seguridad y Riesgos Empresariales, la creación de la Vicepresidencia a través del Decreto 309 del 24 de 2017 firmado por el Presidente de la República, impondrá el deber de cumplir con las funciones allí contenidas, de tal suerte que la ejecución de la estrategia, sus actualizaciones y desarrollos tendrán fuerza normativa legal, por ende, al interior de la entidad deberán desarrollarse los actos administrativos necesarios para cumplir los mandatos contenidos en el Decreto. Adicionalmente, se reforzará el talento humano que hará la ejecución, seguimiento y control de todas las políticas, iniciativas y planes de acción que hagan parte de la Estrategia.
- Construcción e implementación del Modelo de detección y prevención del fraude y corrupción para Colpensiones, ejecutando una metodología a través de etapas de monitoreo, control e investigación

utilizando herramientas informáticas, analíticas y de gestión y seguimiento con el objetivo de minimizar el impacto de fraudes internos, externos y corrupción dentro de la organización.

**66. ¿Cómo se ha blindado Colpensiones en materia de corrupción? Vemos permanentemente capturas en medios pero la corrupción sigue.**

Colpensiones se ha constituido en una organización pionera en la lucha contra la corrupción por vincular a sus colaboradores, a todas las personas que tienen algún vínculo con ellos (contratistas, empleadores y aliados), a los ciudadanos y entidades estatales para generar en todos ellos la conciencia social de que es un reto la ardua y heroica labor de erradicar de manera definitiva la corrupción para así lograr la construcción del país que todos anhelamos y merecemos; construir confianza con el ciudadano y proteger el patrimonio público y los recursos de los trabajadores, pensionados y empleadores frente a maniobras al margen de la ley.

La Entidad se ha blindado en materia de corrupción, por la implementación de la Estrategia de Prevención del Riesgo de Fraude y Corrupción, a través de las siguientes acciones:

**a. PACTO DE INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA**

A la fecha 4683 personas que hacen parte del grupo de servidores, colaboradores, contratistas, órganos de control y entidades públicas, han suscrito el Pacto de Integridad y Transparencia de Colpensiones. Toda vez que el Pacto es un documento contractual está garantizado que cualquier trabajador oficial o en misión, contratista persona natural o jurídica que se vincule a la entidad lo suscriba y asuma los compromisos allí contenidos.

**b. INSTRUMENTOS DE FOMENTO DE CONFIANZA, INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA**

Desde el año 2015 están a disposición de los ciudadanos y usuarios en general los instrumentos a través de los cuales pueden presentar reportes por presuntos hechos de fraude y corrupción.

Desde su lanzamiento se han recibido más de 5182 reportes<sup>3</sup>. La cifra indicada corresponde a un ejercicio de confianza por parte de los ciudadanos en Colpensiones como entidad, pero especialmente en el cumplimiento del objetivo de la estrategia.

**c. ALIANZAS ESTRATÉGICAS**

Para Colpensiones es importante contar con el apoyo y colaboración institucional del gobierno nacional y de autoridades judiciales que permitan poner en marcha las estrategias de prevención y detección.

<sup>3</sup> Incluye los reportes recibidos tanto por el Buzón telefónico de la línea gratuita 018000518500 y la Línea de Integridad y Transparencia que se encuentra en la página web de Colpensiones en la pestaña antifraude.

Por lo anterior, no solo se logró que las entidades públicas ya mencionadas suscribieran el Pacto de Integridad y Transparencia, sino que asumieran su participación dentro del Equipo de Transparencia e Integridad de Colpensiones. Este hecho se ha concretado en el relacionamiento directo en materia de asesoría y gestión con la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, órganos de control y órganos de policía judicial.

Orgullo para Colpensiones lo constituye el hecho de que en el mes de septiembre de 2016 la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República postuló a la entidad al Premio Mundial Anticorrupción organizado por Transparency International por considerar que la Estrategia de Prevención del Riesgo de Fraude y Corrupción es un ejemplo en la lucha contra este flagelo.

#### **d. RESULTADOS DE GESTIÓN CONTRA BANDAS CRIMINALES**

Podemos señalar que dentro de esta estrategia existen resultados de gestión externa de la lucha contra los autores de conductas fraudulentas atentatorias contra el sistema pensional y los usuarios de la entidad.

Con respecto a 606 procesos penales Colpensiones adelanta las gestiones necesarias para constituirse como víctima en procura de proteger y restituir el patrimonio público y evitar que los ciudadanos resulten engañados por maniobras fraudulentas. Se encuentran 579 personas vinculadas como indiciados en estos procesos; van 70 ciudadanos privados de su libertad mediante órdenes de captura emitidas por la Fiscalía General de la Nación, y se han obtenido 40 condenas ejemplarizantes de hasta 23 años de prisión.

Adicionalmente, se destaca que, como consecuencia de la implementación de la Estrategia de Prevención del Riesgo de Fraude y Corrupción, se han identificado y desmantelado organizaciones criminales que han afectado los fondos administrados por Colpensiones y el patrimonio personal y familiar de los usuarios en el Eje Cafetero, Santander, Tolima, Atlántico y Bogotá.

Gracias a los reportes de los ciudadanos y a la gestión interna de verificación, análisis y detección de conductas fraudulentas, se ha logrado evitar una pérdida patrimonial equivalente a \$33.000 millones de pesos.

#### **67. ¿Qué seguimiento hace Colpensiones frente a su recurso humano que muchas veces es inestable y baja calidad de su labor?**

Pensando siempre en cuidar nuestro Talento Humano, Colpensiones tiene diferentes programas para el desarrollo de competencias comportamentales, mejora del Desempeño grupal o individual, búsqueda de la calidad laboral, estrategias de incentivos con el fin de motivar y retener al talento humano de la Entidad.

Los programas y estrategias son de carácter institucional e incluyen a trabajadores oficiales y trabajadores en misión, a continuación las describimos:

- Programa de Calidad de Vida Laboral

El cual brinda a los trabajadores oficiales o en misión oportunidades de mejora en su desempeño, mediante planes de desarrollo grupales, intervenciones de clima laboral, Coaching organizacional entre otro tipo de estrategias para mejorar sus competencias y la calidad en el trabajo.

- Política Integral de Proyección Humana para el Trabajo en Colpensiones

A través de esta política se diseñan estrategias para motivar y aumentar la productividad de los trabajadores oficiales y en misión, mediante la entrega de incentivos económicos, reconocimientos simbólicos y en especie cuando se requiere de un esfuerzo adicional para obtener el cumplimiento de metas institucionales.

La entrega de estos incentivos se realiza teniendo en cuenta el análisis de indicadores y la certificación de su cumplimiento y se hace extensiva a trabajadores oficiales y en misión sin distinguir su tipo de vinculación, ciñéndose a la ley y a la normatividad legal vigente.

#### **68. ¿Una persona que tiene 1100 semanas puede obtener pensión pagando las otras 50 semanas?**

Actualmente y en virtud de la Ley 797 de 2003 se exige para acceder a la pensión de vejez cumplir con 62 años de edad a los hombres y 57 años de edad a las mujeres, debiendo además contar con 1.300 semanas de cotización. Ahora bien, excepcionalmente es posible adquirir el derecho a la pensión de vejez cuando la persona acredita el cumplimiento de los requisitos para el régimen de transición previsto en la Ley 100 de 1993.

Al respecto es importante señalar que según el Acto Legislativo 01 de 2005, el régimen de transición no podrá extenderse más allá del 31 de julio de 2010; excepto para los trabajadores que estando en dicho Régimen, además tengan cotizadas 750 semanas o su equivalente en tiempo de servicios a la entrada en vigencia del mencionado Acto Legislativo (25 de julio 2005), a los cuales se les mantendría hasta el año 2014 (plazo máximo para cumplir los requisitos establecidos en los regímenes aplicables con el régimen de transición).

De conformidad con lo anterior para que un afiliado sea beneficiario del régimen de transición deberá cumplir con los siguientes requisitos:

FECHA HITO	REQUISITOS
01-abr-94	Edad: 40 años (hombre) y 35 años (mujer) o Tiempo de servicios cotizados: 15 años
25-jul-05	750 semanas cotizadas o su equivalente en tiempo de servicio

FECHA HITO	REQUISITOS
31-dic-14	Cumplimiento de la edad y tiempos exigidos por la norma en transición aplicable al caso en concreto

Así las cosas, los derechos de las personas que acreditan los requisitos de una norma pensional en transición (edad y tiempo) y además cumplan con lo establecido en el Acto Legislativo 01 de 2005, antes del 31 de diciembre de 2014, serán beneficiarias del régimen de transición siempre que reúnan las condiciones exigidas por la norma aplicable.

Sin embargo en caso de no cumplir los requisitos del régimen de transición, debe acudir para el estudio de la solicitud prestacional, a lo dispuesto en la Ley 797 de 2003 que en su artículo 9 establece:

*“Requisitos para obtener la Pensión de Vejez. Para tener el derecho a la Pensión de Vejez, el afiliado deberá reunir las siguientes condiciones:*

*1. Haber cumplido cincuenta y cinco (55) años de edad si es mujer o sesenta (60) años si es hombre.*

*A partir del 1° de enero del año 2014 la edad se incrementará a cincuenta y siete (57) años de edad para la mujer, y sesenta y dos (62) años para el hombre.*

*2. Haber cotizado un mínimo de mil (1000) semanas en cualquier tiempo.*

*A partir del 1° de enero del año 2005 el número de semanas se incrementará en 50 y a partir del 1° de enero de 2006 se incrementará en 25 cada año hasta llegar a 1.300 semanas en el año 2015.”*

Por lo expuesto, aquellas personas que no sean beneficiarias del régimen de transición o hayan perdido dicha condición por no cumplir los requisitos del Acto Legislativo 01 de 2005, tienen derecho a la pensión si reúnen lo señalado en la citada norma, así:

AÑO	SEMANAS MÍNIMAS	EDAD MUJERES	EDAD HOMBRES
2005	1050	55	60
2006	1075	55	60
2007	1100	55	60
2008	1125	55	60
2009	1150	55	60
2010	1175	55	60
2011	1200	55	60
2012	1225	55	60
2013	1250	55	60

AÑO	SEMANAS MÍNIMAS	EDAD MUJERES	EDAD HOMBRES
2014	1275	57	62
2015	1300	57	62
2016	1300	57	62
2017	1300	57	62

**69. El Seguro Social no tuvo muchos dolientes pero sí tuvo deudores morosos. ¿Qué se está haciendo al respecto para recaudar esas deudas?**

La entidad se encuentra realizando un plan de depuración y recuperación de la cartera, para ello se ha implementado el portal del aportante desde donde se permite a los empresarios poder consultar, analizar y atender la deuda; de igual manera, la fuerza comercial de Colpensiones se encuentra realizando acercamientos con el sector empresarial, precisamente con el fin de efectuar la conciliaciones correspondientes y establecer los pagos de toda la cartera que a la fecha se encuentra vigente.