

INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL

**INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES EN LIQUIDACIÓN – ISS EN L. –
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES
SEGUIMIENTO AUTO 259 DE 2014**

CGR-CDSS- N° 29
Julio de 2015

**INFORME ACTUACIÓN ESPECIAL
INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES EN LIQUIDACIÓN – ISS EN L. –
ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES - COLPENSIONES**

Contralor General de la República	Edgardo Maya Villazón
Vicecontralor (E)	José Antonio Soto Murgas
Contralora Delegada para el Sector	Adriana Herrera Beltrán
Directora de Vigilancia Fiscal	Carolina Sánchez Bravo
Supervisor	Javier Martínez García
Responsable Actuación Especial	Carlos Alberto Martínez Bernal
Funcionarios CGR	Giovanna Angélica Villate Angel Gonzalo Humberto Álvarez Benavidez Henry Sáenz Motta

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETO DE LA ACTUACIÓN ESPECIAL	4
2.	HECHOS RELEVANTES ENCONTRADOS	5
3.	CONCEPTO SOBRE EL ANÁLISIS EFECTUADO	10
4.	CONCLUSIONES Y RESULTADOS DE LA ACTUACIÓN ESPECIAL	12
4.1	OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1 CONCEPTUAR E INFORMAR A LA CORTE CONSTITUCIONAL SOBRE LOS INDICADORES ESPECÍFICOS QUE DEBERÍAN MANTENERSE, EXCLUIRSE O AGREGARSE AL ESQUEMA ACTUAL DE LOS INFORMES PERIÓDICOS EMPLEADO POR COLPENSIONES.	12
4.2	OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2 ADELANTAR SEGUIMIENTO CONSTANTE AL ESTANCAMIENTO O RETROCESO EN EL PROCESO DE SUPERACIÓN DEL ESTADO DE COSAS INCONSTITUCIONALES.	12
4.3	OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3 EMITIR CONCEPTO A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL SOBRE EL INFORME ESPECIAL QUE DEBE RENDIR EL PRESIDENTE DE COLPENSIONES	98
4.4	DENUNCIA 2014-74278-80174-D AT 122	99
5.	ANEXOS	100

Doctor

MAURICIO OLIVERA GONZÁLEZ

Presidente

Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones

Carrera 10 N° 72 - 33 Torre B Piso 11

Ciudad

Doctor

TAYLOR EDUARDO MENESES MUÑOZ

Apoderado

Patrimonio Autónomo de Remanentes PAR - ISS

Fiduagraría

Avenida Calle 19 N° 14 – 21 Edificio Cudecom

Ciudad

La Contraloría General de la República - CGR, con fundamento en las facultades otorgadas por el artículo 267 de la Constitución Política, practicó Actuación Especial al Instituto de Seguros Sociales en Liquidación – ISS en L. y a la Administradora Colombiana de Pensiones – Colpensiones en lo relacionado con el seguimiento al Auto 259 de 2014 y Auto 320 de 2013 y demás concordantes, emanados de la Corte Constitucional, actuación reglamentada por las Resoluciones Nos. 6680 de 2012, 6750 de 2012 y 7130 de 2013 emanadas de la Contraloría General de la República.

1. OBJETO DE LA ACTUACIÓN ESPECIAL

La Actuación Especial se adelantó teniendo en cuenta los siguientes objetivos específicos:

1. Conceptuar e informar a la Corte Constitucional sobre los indicadores específicos que deberían mantenerse, excluirse o agregarse al esquema actual de los Informes Periódicos empleado por Colpensiones, lo anterior, en concordancia con el numeral 11 de la parte motiva y del artículo décimo cuarto del resuelve del Auto 259 de 2014.

Dando cumplimiento a este objetivo, se rindió concepto sobre los indicadores específicos que a nuestro criterio debían mantenerse, excluirse o agregarse al esquema actual de Informe Periódico - IP que viene empleando Colpensiones para presentar a la Corte Constitucional, para tal efecto la CGR remitió informe el 10 de octubre de 2014 con radicado 2014EE0166742. (Anexo 2)

2. Adelantar seguimiento constante al estancamiento o retroceso en el proceso de superación del estado de cosas inconstitucionales según informe que debe presentar Colpensiones a la Corte Constitucional los cinco primeros días de cada mes (numerales 156 y 157 parte motiva del Auto 259 de 2014), acorde con lo dispuesto en el artículo décimo primero de la parte resolutive del mismo Auto.

Para llevar a cabo este objetivo, se analizaron temas relacionados con sentencias, tutelas, reconocimiento de prestaciones económicas, historia laboral, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS, auxilios funerarios, inclusión en nómina de servidores públicos, casos referentes a la gestión de la entidad y capacidad operativa de Colpensiones, de igual manera seguimiento frente al proceso de traslado de expedientes del ISS en L. a Colpensiones, cuyo resultado se encuentra detallado en el numeral 4 – Conclusiones y Resultados de la Actuación Especial.

3. Emitir concepto a la Honorable Corte Constitucional sobre el informe especial que debe rendir el Presidente de Colpensiones a la Sala Novena de Revisión (numeral 119 de la parte motiva del Auto 259 de 2014), en los términos dispuestos en el numeral 120 de la parte motiva del mismo, conforme con lo establecido en el artículo décimo tercero de la parte resolutive de la misma providencia.

Dando cumplimiento a este objetivo, se rindió concepto sobre el informe especial presentado por Colpensiones remitiéndolo a la Honorable Corte Constitucional, el 12 de noviembre de 2014 con radicado 2014EE0182179. (Anexo 3)

2. HECHOS RELEVANTES

SENTENCIAS JUDICIALES

Colpensiones no ha dado total cumplimiento a lo establecido en el Código Contencioso Administrativo y en el Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que contempla, en su artículo 192, un procedimiento expresamente dirigido al cumplimiento de las sentencias o conciliaciones por parte de las entidades públicas, el cual establece que las condenas impuestas a entidades públicas, consistentes en el pago o devolución de una suma de dinero, serán cumplidas en un plazo máximo de diez (10) meses, contados a partir de la fecha de la ejecutoria de la sentencia.

En el cumplimiento de los fallos judiciales, entregados por el ISS en L. a Colpensiones, no se ha cancelado los valores por concepto de: costas procesales y

agencias en derecho. Por lo anterior, estas sentencias se encuentran parcialmente cumplidas, toda vez que los procesos judiciales no han sido terminados, porque la parte demandada (ISS – Colpensiones), no ha acreditado el pago total de las liquidaciones de los créditos y se entiende cumplida la sentencia cuando ésta ha sido cancelada en su totalidad, generando incertidumbre en el cumplimiento de las sentencias clasificadas en las entradas denominadas como entregadas por el ISS en L. y las halladas dentro de los expedientes de represa.

El Decreto No. 0553 del 27 de marzo de 2015, emanado del Ministerio de Salud y Protección Social por medio del cual se adoptaron medidas con ocasión del cierre de la liquidación del ISS en su artículo quinto establece: “... *El pago de las condenas por costas procesales y agencias en derecho a que fue condenado el Instituto de Seguros Sociales en su calidad de administrador del Régimen de Prima Media con Prestación Definida corresponde a Colpensiones...*”. Por consiguiente, Colpensiones es la responsable del cumplimiento total de dichas sentencias.

TUTELAS

A Colpensiones se le notifican las demandas de tutela a fin de que conteste y ejerza el derecho de defensa sobre los hechos y las pretensiones de la demanda, pero la entidad en su gran mayoría ha guardado absoluto silencio sobre las mismas, contraviniendo lo preceptuado en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 y por ende los juzgados y tribunales dan por ciertos los hechos y las peticiones, sin que la entidad pueda impugnar la providencia de acuerdo al artículo 31 del Decreto anteriormente citado.

Por el no cumplimiento de las obligaciones contenidas en las órdenes judiciales, se inician incidentes de desacato como medida accesorio y recurso final que tiene el sujeto accionante frente al juez de tutela, con el único fin de lograr la eficacia de las órdenes impartidas, al declarar el desacato y con ello la imposición de las sanciones previstas en la norma: arresto y/o multa, buscando con ello la protección inmediata de los derechos fundamentales y lograr la eficacia de las órdenes judicialmente impartidas a fin de proteger el derecho fundamental reclamado, tal como lo determina el artículo 52 del Decreto 2591 de 1991.

Es de aclarar que hasta el 31 de diciembre de 2014, existió protección por parte de la Honorable Corte Constitucional en la imposición y ejecución de las sanciones por desacato a las sentencias de tutela dictadas en contra del Instituto de Seguros Sociales o Colpensiones, en relación con el cumplimiento de las mismas por incrementos, retroactivos, reajustes o reliquidaciones pensionales, a la fecha la Corte Constitucional no se ha pronunciado sobre la continuidad de la medida.

RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONOMICAS

Si bien, Colpensiones desde la entrada en operación, ha evidenciado el incremento de la capacidad operativa considerando el aumento en el promedio de las solicitudes decididas para la vigencia 2013 del 66,02, para la vigencia 2014 del 117,51 y para el primer trimestre de la vigencia 2015 el 124,33; existen a 31 de marzo 92.554 solicitudes sin resolver, de estas 968 corresponden a las radicadas en la vigencia 2012, 7.687 a la vigencia 2013 y 47.924 a la vigencia 2014 las que se encuentran fuera de término, lo cual indica que no ha logrado un cumplimiento total de los términos de Ley en cuanto al reconocimiento de las prestaciones económicas.

HISTORIA LABORAL

Mediante Resolución 247 de 8 de agosto de 2013 expedida por Colpensiones, se estableció el procedimiento para el trámite de corrección de historia laboral, donde se indica que una vez radicada la solicitud, el término de respuesta será de quince días (15) hábiles a partir del siguiente día de su recepción y prorrogables hasta por un término de treinta (30) días. En una muestra de 112 solicitudes a 31 de marzo de 2015, se evidenció el incumplimiento a la citada resolución encontrando que han transcurrido en promedio 267 días, sin que la entidad haya generado una respuesta.

Para efectuar las correcciones de historia laboral tradicional, se hace necesario consultar las microfichas, procedimiento que se torna complejo debido a que debe hacerse visualmente y la calidad de las imágenes no son óptimas para su consulta, lo anterior pone en riesgo la veracidad de las correcciones que dan lugar a la consulta.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS

En la base de datos entregada por Colpensiones a 31 de marzo de 2015 relacionan un total de 1.176.762 PQRS radicadas, de estas se han cerrado el 96,44% que corresponde a 1.134.855 peticiones. Por otra parte de las 41.907 solicitudes que se encuentran pendientes, encontramos que 780 corresponden a la vigencia 2013 y 20.123 a la vigencia 2014.

Adicionalmente, se analizaron los tiempos de respuesta destacándose que un 23,74% de las peticiones que corresponden a 269.420 son atendidas inmediatamente con los formatos proforma establecidos por la entidad, mientras que 41.907 solicitudes a 31 de marzo de 2014 tienen en promedio 347 días sin ser atendidas desde la fecha de su radicación.

Para el primer trimestre de 2015 se han recibido un promedio mensual de 38.663 peticiones frente a un promedio mensual de 30.659 atendidas, quedando un rezago que se va acumulando para los siguientes meses.

Durante la vigencia 2014, Colpensiones adelantó controles de calidad a las respuestas emitidas por concepto de PQRS, en las oficinas regionales, con el fin de evaluar criterios de calidad tales como; suficiencia, pertinencia, claridad y veracidad además de la presentación del documento, observando entre otros, carencia en aspectos como la clasificación errónea de los documentos, respuestas incompletas, traslado de las solicitudes a las áreas, cuando podría darse respuesta en forma inmediata, evitando demora en la generación de respuestas.

SOLICITUDES DE AUXILIOS FUNERARIOS

Colpensiones no está dando respuesta en forma oportuna a las solicitudes prestacionales de auxilios funerarios, las notificaciones se demoran, y los pagos no se realizan inmediatamente, desconociendo los autos de la Corte en especial el 259 de 2014 numeral 109 el cual establece que Colpensiones debe responder inmediatamente todas las peticiones ya que no se concedió prórroga para su respuesta, en especial las pensiones en cualquiera de sus modalidades, auxilios funerarios, indemnización sustitutiva de la pensión, etc., y el numeral 111 que establece que en los términos antes indicados (inmediatamente) y de acuerdo con la respectiva prestación, Colpensiones debe notificar el acto administrativo, incluir en nómina y pagar efectivamente las prestaciones que se concedan.

INCLUSIÓN EN NÓMINA DE SERVIDORES PÚBLICOS

El Decreto 2245 de 2012 establece las medidas que garantizan, que no se presente solución de continuidad, entre el momento del retiro del servicio del trabajador del sector público o privado y su inclusión en nómina de pensionados, siendo obligación del empleador informar por escrito a la entidad que efectúa el reconocimiento de la pensión con una antelación no menor de tres meses, la fecha a partir de la cual se efectuará la desvinculación laboral, allegando copia del acto administrativo del retiro del servicio. Por otra parte, la entidad que efectúa el reconocimiento de la pensión, dentro de los diez días siguientes a la fecha de recibo de la comunicación del empleador, deberá informar por escrito al empleador y al beneficiario de la pensión la fecha exacta de la inclusión del trabajador en la nómina de pensionados.

Colpensiones expidió la Circular Externa 01 de 2013 mediante la cual, establece el procedimiento de inclusión en nómina de pensionados, el que contempla entre otros, que la resolución de reconocimiento deberá contener la inclusión en nómina,

la aplicación de la Ley 1437 de 2011 para efectos de notificación y citación de notificación personal y la remisión al empleador por parte de Colpensiones de la comunicación informado las condiciones y términos de la inclusión en nómina.

En reunión del Comité Extraordinario de Riesgo Operativo y Seguridad de la Información de Colpensiones se suscribió el Acta 009 de julio de 2013, cuya finalidad fue acelerar el proceso de inclusión en nómina de los servidores públicos enmarcados en el Decreto 2245 de 2012 en el sentido de que todas las pensiones reconocidas serían ingresadas en estado de suspensión en la nómina, mientras el empleador notifica a Colpensiones del retiro de los servidores públicos, para proceder con la activación de la prestación en nómina.

Colpensiones no ha dado cumplimiento a los procedimientos internos establecidos por la misma entidad, con base en el Decreto 2245 de 2012 y la Circular Externa 01 de 2013, toda vez que se incluyeron en nómina, a servidores públicos vinculados activamente al servicio.

Lo anterior afecta la sostenibilidad del Régimen de Prima Media con Prestación Definida, en el entendido de que se asignaron recursos sin el obedecimiento a las normas establecidas. Por una parte se destinaron dineros que posteriormente fueron reintegrados y por otra, recursos girados y cobrados por servidores públicos, sin tener derecho a ello, implicando para la entidad acciones administrativas de cobro para la recuperación de los mismos.

ESTRUCTURA DE COLPENSIONES

El Decreto 4936 de 2011 aprobó la estructura interna de Colpensiones con 3 oficinas y 9 Vicepresidencias. Con Decreto 4938 de 2011 se aprobaron tres empleos públicos con su denominación y grado y 1.119 empleos de trabajador oficial. Posteriormente el Decreto 2727 de 2013 estableció la estructura organizacional vigente de Colpensiones con 3 oficinas asesoras nacionales y 10 Vicepresidencias y el Decreto 2728 de 2013 modificó nuevamente la planta de personal ampliándose en 149 trabajadores oficiales.

La Corte Constitucional en el Auto 259 de 2014 en los numerales octavo y noveno de la parte resolutive, exhorta al Presidente de Colpensiones para que en el marco de sus funciones, atribuciones y competencias, y con base en los estudios técnicos pertinentes y la normatividad aplicable, realice ante la Junta Directiva de la entidad, el Ministerio del Trabajo, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Presidencia de la República, las gestiones y solicitudes procedentes para adecuar la capacidad operativa de Colpensiones de modo que se superen de forma permanente las fallas detectadas a lo largo del trámite de tutela, en tanto estas impiden el goce y disfrute

de los derechos constitucionales de los afiliados, aspirantes y beneficiarios del régimen de prima media con prestación definida.

Se destaca el incremento significativo en los trabajadores en misión, como consecuencia del atraso estructural del Régimen de Prima Media y de las exigencias de la Honorable Corte Constitucional con la expedición de los Autos 110 de 2013 y 259 de 2014.

A la fecha, el avance de la represa generada en las solicitudes del día a día es significativo. La entidad está organizando un proceso de reestructuración para que el Departamento Administrativo de la Función Pública apruebe la viabilidad o no de la nueva planta de Colpensiones, con el fin que una vez esté al día el Régimen de Prima Media y se logre estabilizar la operación, la capacidad operativa se ajuste al normal funcionamiento de la entidad, libre de represas.

PROCESO DE TRASLADO DE EXPEDIENTES DEL ISS EN L. A COLPENSIONES

Analizados los informes números veintidós y vigésimo primer presentados a la Honorable Corte Constitucional por el ISS en L. y Colpensiones respectivamente, con corte a 31 de marzo de 2015, relacionado con la entrega del archivo entre las entidades anteriormente mencionadas, clasificados en expedientes prioritarios digitalizados, expedientes con trámite decidido incluidos y no incluidos en nómina y otras series documentales, se evidenció que persisten diferencias que a la fecha están siendo conciliadas por las partes.

3. CONCEPTO SOBRE EL ANÁLISIS EFECTUADO

La Contraloría General de la República, como resultado de la Actuación Especial adelantada, estableció dieciséis (16) hallazgos administrativos.

Por tanto, la CGR conceptúa que conforme al seguimiento constante ordenado en el Auto 259 de 2014 emanado por la Honorable Corte Constitucional, Colpensiones ha cumplido parcialmente lo ordenado por ese Alto Tribunal, en los aspectos motivos de estudio, como fueron: solicitudes de prestaciones económicas, historia laboral, cumplimiento de sentencias judiciales, tutelas y peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, toda vez que no ha dado cumplimiento a la normatividad relacionada con: términos de respuesta, calidad de los actos administrativos y cumplimiento de fallos judiciales. Igualmente, a pesar de haber culminado la liquidación del ISS, es evidente que todavía existen archivos documentales pendientes de consolidar por las dos entidades, ya que persisten diferencias en las cifras que reporta cada entidad.

En el acápite correspondiente a los resultados de la actuación especial, se describen los principales aspectos por los cuales se evidencia el no cumplimiento pleno de lo ordenado por la Corte Constitucional.

PLAN DE MEJORAMIENTO

Las entidades deben presentar un Plan de Mejoramiento con acciones y metas, que permitan solucionar las deficiencias comunicadas y que se describen en el presente informe.

El Plan de Mejoramiento debe ser registrado en el Sistema Integrado de Rendición Electrónica de Cuentas e Informes – SIRECI - dentro de los 20 días hábiles siguientes al recibo del informe, de conformidad con los requerimientos previstos en la Resolución número 7350 de 29 de noviembre de 2013.

Bogotá D.C.



ADRIANA HERRERA BELTRAN
Contralora Delegada para el Sector Social

Aprobó: Carolina Sánchez Bravo – Directora de Vigilancia Fiscal
Revisó: Carlos Alberto Martínez Bernal – Responsable Actuación
Elaboró: Equipo Actuación Especial

4. CONCLUSIONES Y RESULTADOS DE LA ACTUACIÓN ESPECIAL

4.1 OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1 CONCEPTUAR E INFORMAR A LA CORTE CONSTITUCIONAL SOBRE LOS INDICADORES ESPECÍFICOS QUE DEBERÍAN MANTENERSE, EXCLUIRSE O AGREGARSE AL ESQUEMA ACTUAL DE LOS INFORMES PERIÓDICOS EMPLEADO POR COLPENSIONES.

En cumplimiento a lo ordenado en el Auto 259 del veintiuno (21) de agosto de dos mil catorce (2014), se rindió concepto sobre los indicadores específicos que a nuestro criterio debían mantenerse, excluirse o agregarse al esquema actual de Informe Periódico - IP que viene empleando Colpensiones para presentar a la Corte Constitucional, conforme con lo señalado en el numeral 11 de la parte motiva y en el numeral Décimo Cuarto de la parte resolutive de dicha providencia. Para tal efecto la Contraloría General de la República - CGR remitió informe el 10 de octubre de 2014 con radicado 2014EE0166742. (Anexo 2)

4.2 OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2 ADELANTAR SEGUIMIENTO CONSTANTE AL ESTANCAMIENTO O RETROCESO EN EL PROCESO DE SUPERACIÓN DEL ESTADO DE COSAS INCONSTITUCIONALES.

En cumplimiento a lo ordenado en el Auto 259 del veintiuno (21) de agosto de dos mil catorce (2014), numeral 156 de la parte motiva y el numeral Décimo Primero de la parte resolutive de dicho Auto, se efectuó seguimiento constante a Colpensiones, dentro del ámbito de nuestra competencia, con relación al cumplimiento de lo ordenado en esta providencia por el Alto Tribunal.

Se analizaron temas relacionados con sentencias, tutelas, reconocimiento de prestaciones económicas, historia laboral, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS, auxilios funerarios, inclusión en nómina de servidores públicos, casos referentes a la gestión de la entidad y capacidad operativa de Colpensiones, de igual manera seguimiento frente al proceso de traslado de expedientes del ISS en L. a Colpensiones.

Como resultado del estudio se tiene lo siguiente:

Sentencias Judiciales

Para el análisis de las sentencias se tienen en cuenta las cuatro (4) entradas que Colpensiones identifica como: entregadas por el ISS en Liquidación; proferidas en contra de Colpensiones; Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS de cumplimiento de sentencias y las halladas dentro de los expedientes de represa. Es pertinente aclarar que el estudio de la muestra se efectuó con base en la

información suministrada por la entidad con corte 30 de noviembre de 2014 y actualizada a 31 de diciembre de 2014 y 31 de marzo de 2015.

A 31 de marzo de 2015, Colpensiones tiene un total de 97.670 sentencias, donde el porcentaje mayor de entradas se encuentra por PQRS en un 43,69% y en un 27,64% pertenece a las proferidas en contra de Colpensiones.

Con relación a las sentencias entregadas por el ISS en L. a 31 de marzo de 2015 se encontraban pendientes de cumplimiento el 2,28% equivalente a 255 sentencias, donde se destacan las solicitudes relacionadas con incrementos por personas a cargo, pensión de sobrevivientes, pensión de vejez y reliquidación entre otros.

En la base de datos entregada por Colpensiones figuran 57.520 sentencias cumplidas a 31 de marzo de 2015, clasificadas por la entidad de la siguiente manera:

Tabla 1
Sentencias Cumplidas a 31 de marzo de 2015

ENTRADA	No. DE SENTENCIAS
ENTREGADAS POR EL ISS EN L.	10.933
PROFERIDAS EN CONTRA DE COLPENSIONES	16.144
PQRS DE CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS	23.507
HALLADAS DENTRO DE LOS EXPEDIENTES DE REPRESA	6.936
TOTAL	57.520

Fuente: Elaboró CGR con base en la base de datos entregada por Colpensiones COLP-004.

A la fecha se han pagado \$839.177,44 millones, por conceptos de: indexación, incrementos, mesadas, mesadas adicionales, retromesadas e intereses de mora, siendo estos dos últimos los más representativos con un 49,56% y 21,81% respectivamente, como se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla 2
Conceptos de Sentencias Cumplidas a 31 de marzo de 2015

CONCEPTO	INDEXACIÓN	INTERESES DE MORA	RETRO MESADA	MESADAS ADICIONALES	INCREMENTOS	MESADA
ENTREGADAS POR EL ISS EN L.	4.388.418.343	22.749.391.626	77.632.637.900	6.391.762.801	21.008.981.141	19.592.740.344
PROFERIDAS EN CONTRA DE COLPENSIONES	4.456.653.398	31.905.213.097	82.702.187.050	10.032.262.600	11.847.708.579	25.348.561.258
PQRS DE CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS	13.515.787.900	89.849.900.833	162.443.459.504	21.365.517.930	28.813.926.348	35.858.723.981
HALLADAS DENTRO DE LOS EXPEDIENTES DE REPRESA	4.211.838.029	38.482.113.034	93.127.657.750	12.020.860.379	9.400.304.239	12.030.838.906
TOTAL	26.572.697.670	182.986.618.590	415.905.942.204	49.810.403.710	71.070.920.307	92.830.864.489

Fuente: Elaboró CGR con base en la base de datos entregada por Colpensiones COLP-004.

Se destaca también lo cancelado por concepto de incrementos salariales, correspondiente al 7 y 14% por personas a cargo, representado en un 8,47% del total, donde la mayoría de sentencias fueron resueltas en contra de Colpensiones, por negación inicial de la entidad.

En la entrada de PQRS de cumplimiento se registra el mayor número de sentencias y valor pagado, el que asciende a \$351.847,32 millones, que representa el 41,93% del total cancelado.

Hallazgo N° 1. Consistencia Información Sentencias

El literal e del artículo 3° de la Ley 87 de 1993 establece: *“Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros”* (subrayado fuera de texto); el artículo 4° define: *“Toda la entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno:...”* y su literal i indica: *“Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control;...”* y la Resolución 09 de 2012 por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión de Colpensiones.

Las bases de datos entregadas por Colpensiones sobre sentencias en sus cuatro entradas, se encuentran incompletas por carecer de información relacionada con: identificación del demandante, clase de proceso, número del juzgado e instancia, fecha de ejecutoria, entre otros y para las sentencias relacionadas con la entrada denominada como las halladas dentro de los expedientes de repesa, no se identifica la pretensión, elemento relevante para Colpensiones en el control y seguimiento de los procesos. Dicha información se encuentra en los documentos que reposan en los aplicativos, pero no es consolidada y reportada en la base datos.

En una primera comunicación de fecha 13 de abril de 2015, Colpensiones informó que los datos adicionales requeridos, no fueron capturados al momento de relacionar la sentencia y en el caso específico de las sentencias recibidas por parte del ISS en L., esta entidad no entregó la información, así mismo, manifiesta que procederá a incluir la información requerida por la CGR para las sentencias que ingresen en el futuro, lo cual ratifica lo afirmado por la CGR.

Ahora bien, en respuesta a las observaciones Colpensiones manifiesta al respecto, que desde el mes de marzo y segunda semana de abril de 2015, el Grupo Interno de Trabajo de Auditoría de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, realizó la labor de identificación de las pretensiones respecto de las sentencias sorpresa, consolidando y tipificando la pretensión para cerca de 5.414 casos. Así mismo, se

instruyó a los analistas para que en el momento de identificación de su reparto se proceda al diligenciamiento de un formulario por medio de la herramienta google drive, que contiene no solo el riesgo prestacional de la sentencia, si no su identificación para búsqueda en los despachos judiciales.

Es de señalar que al efectuar el análisis a la base de datos a 31 de marzo de 2015 por radicado de bizagi y número de identificación del demandante y/o afiliado, se evidencia que 270 registros se encuentran duplicados, es decir, una sentencia se está reportando dos veces por una misma entrada como es el caso para la entrada de PQRS y para la entrada de proferidas en contra de Colpensiones; para otros casos, se está reportando una misma sentencia por la entrada de PQRS de cumplimiento de sentencias y por las halladas dentro de los expedientes de repesa. Así mismo, el estado que se reporta en la base de datos de estas sentencias para un mismo caso es cumplido y a la vez pendiente de cumplimiento.

Es de anotar que las duplicidades disminuyeron en un 15,62% frente a las registradas en la base de datos a 31 de diciembre de 2014, manifestando la entidad que dentro del grupo de seguimiento se destinó un ingeniero que realiza el reparto e inicia un proceso de validación para evitar duplicidades, no siendo suficiente esta labor toda vez que a la fecha, se siguen presentando deficiencias en la base de datos de sentencias.

Colpensiones en su respuesta expresa que dada la manualidad con que se trabajan las bases de datos se hace necesaria una constante depuración, a fin de que se logre sanear la información y se mitigue al máximo la existencia de duplicidades, por consiguiente procederá a actualizar la base de sentencias.

De igual forma Colpensiones manifiesta que la Gerencia de Nacional de Defensa Judicial, realiza la clasificación y el estudio de seguridad de las sentencias, las que son entregadas para su cumplimiento al grupo de seguimiento de la Gerencia de Reconocimiento de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones de la misma entidad, iniciando ésta su labor cuando la Gerencia Nacional de Defensa Judicial hace entrega formal de las sentencias ejecutoriadas.

La información de las sentencias judiciales se circunscribirá a indicar si la providencia está cumplida o no. La información de la entidad debe reflejar el estado de la sentencia y no las acciones adelantadas por cada gerencia, téngase presente que las solicitudes de la CGR se impetran a la entidad y no a un área específica.

Producto de la solicitud elevada por la CGR a Colpensiones sobre la base de datos de sentencias correspondiente a las cuatro entradas con corte 31 de diciembre de 2014, la entidad la suministró y con base en ella se hizo el análisis; el 13 de abril de 2015 la entidad emite respuesta a las inconsistencias comunicadas donde se nos

informa que la base de datos de sentencias entregada con corte a 31 de diciembre de 2014 realmente correspondía a 31 de enero de 2015, hecho que generó un nuevo reproceso en el análisis de los datos.

Lo anterior, genera incertidumbre en el universo de sentencias, toda vez que se afecta tanto el número de sentencias por entrada como el número de sentencias cumplidas y las pendientes de cumplimiento.

Con relación a las PQRS de cumplimiento de sentencias radicadas en el aplicativo bizagi, estas se cierran en el sistema con la entrega al peticionario de un modelo de respuesta, que no es de fondo y sí se está dando como resuelto un trámite que está pendiente.

Para Colpensiones este evento se presenta porque son comunicaciones que pretenden informar al ciudadano el estado del trámite en su etapa actual, que pueden ser, por envío a estudio de seguridad; porque la solicitud se encuentra incompleta o porque la sentencia se encuentra cumplida.

Para la CGR no es de total recibo esta explicación, por cuanto en la muestra seleccionada se evidenciaron respuestas donde se informaba al ciudadano, que su solicitud había sido escalada al área correspondiente o que sería respondida en un término no mayor a quince (15) días y cerrando de esta forma el trámite.

Al respecto Colpensiones expresa que actualmente la Gerencia Nacional de Defensa Judicial viene trabajando con la Gerencia de PQRS en un sub-trámite específico para las solicitudes de cumplimiento de sentencias que son radicadas por los ciudadanos, buscando integrar el proceso de radicación de la solicitud de cumplimiento con la expedición de la resolución que realiza la Gerencia Nacional de Reconocimiento, puesto que es claro que la respuesta de fondo solo se logra con el acto administrativo que da cumplimiento a la sentencia.

Actualmente, el proceso se encuentra en pruebas técnicas y funcionales y una vez entre en producción se contará con el seguimiento de las acciones tendientes al cumplimiento de las providencias.

Hallazgo N° 2. Cumplimiento Sentencias

El Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo contempla, en su artículo 192, un procedimiento expresamente dirigido al cumplimiento de las sentencias o conciliaciones por parte de las entidades públicas, el cual establece que las condenas impuestas a entidades públicas, consistentes en el pago o devolución de una suma de dinero, serán

cumplidas en un plazo máximo de diez (10) meses, contados a partir de la fecha de la ejecutoria de la sentencia.

De las sentencias proferidas en contra de Colpensiones a 31 de marzo de 2015, se ha dado cumplimiento a un 59,79%, equivalente a 16.144 sentencias, quedando por cumplir 10.856 sentencias relacionadas con solicitudes de incrementos pensionales, pensión de vejez, pensión de sobrevivientes y retroactivo pensional entre otros.

Por otra parte los requerimientos radicados como PQRS a 31 de marzo de 2015, se encuentran pendientes de cumplimiento en 44,91% lo que equivale a 19.163 sentencias.

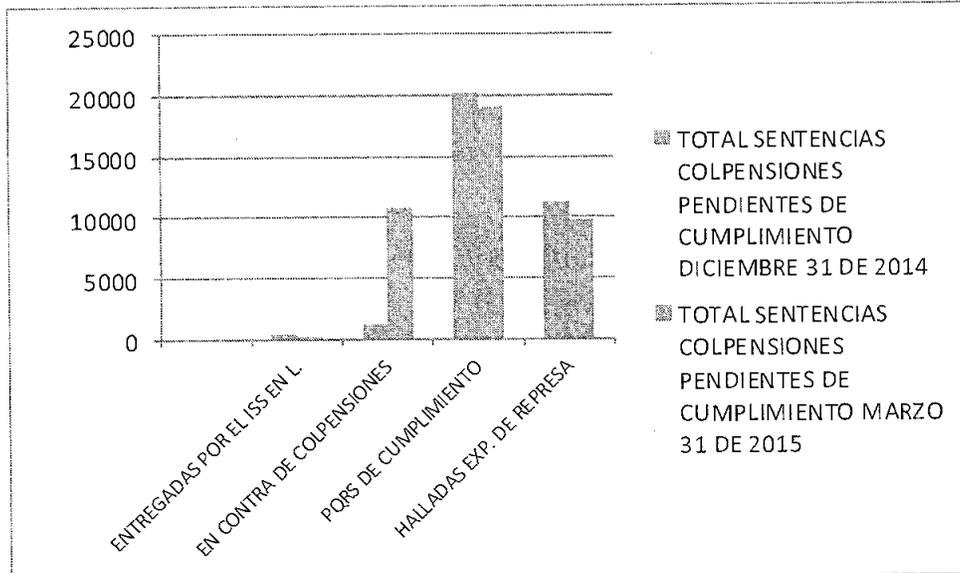
Las sentencias halladas dentro de los expedientes de represa reflejan cumplimiento en 41,26%, equivalente a 6.936 sentencias quedando 9.876 por cumplir.

De acuerdo al Informe Periódico - IP Vigésimo Primer presentado por Colpensiones a la Honorable Corte Constitucional, las cifras reportadas en dicho informe relacionadas con el total de sentencias y de estas las resueltas, son coincidentes con la base de datos a 31 de marzo de 2015 suministrada por la entidad a la comisión.

En respuesta Colpensiones resalta que con corte a 31 de marzo de 2015 se identificaron un total de 97.581 fallos condenatorios, de los cuales 19.207 estaban en proceso de alistamiento y 78.374 fueron alistados y entregados para cumplir, de esto se profirieron 57.520 actos administrativos que equivalen al 73% respecto de los alistados y un 59% respecto del total. Si el porcentaje de avance se calcula incluyendo las sentencias en proceso de alistamiento este es mayor al calculado sobre las sentencias efectivamente cumplidas.

Con relación a lo reportado por Colpensiones en el primer trimestre de 2015, se evidencia un incremento del 5,42% representado en 5.019 sentencias, siendo notorio el aumento por la entrada de PQRS. Así mismo se refleja una disminución por las entradas de sentencias proferidas en contra de Colpensiones y las halladas en expedientes de represa, como se demuestra en la siguiente gráfica:

Gráfico 1.
Total Sentencias Judiciales a Cargo de Colpensiones



Fuente: Elaboró CGR con base en la información reportada en los IP Décimo Octavo y Vigésimo Primer por Colpensiones.

La disminución presentada en este trimestre por la entrada de sentencias proferidas en contra de Colpensiones obedeció a que se contabilizaron sentencias que no se encontraban físicamente, lo que originó ajustes en los informes periódicos presentados por la entidad.

Por otra parte, del total de las sentencias, el 26,70% corresponde a solicitudes de incremento pensional por personas a cargo. El trámite que Colpensiones está dando a estas solicitudes es una respuesta en un formato preestablecido en el que se le comunica al peticionario entre otras "... *ha de concluirse que los artículos 21 y 22 del Acuerdo 049 de 1990 aprobados por el Decreto 758 del mismo año, que consagraban los incrementos pensionales, fueron derogados por el artículo 289 de la Ley 100 de 1993, toda vez que por un lado no están contemplados en el nuevo Sistema General de Seguridad Social en Pensiones, al tiempo que están en contravía con el nuevo régimen diseñado en esa misma disposición ...*", negando de tajo la solicitud sin previo estudio del caso, lo que genera mayores reprocesos en la entidad.

En forma aleatoria se tomó una muestra de 119 casos con el fin de establecer el nivel de cumplimiento por parte de Colpensiones de las sentencias proferidas por los diferentes despachos judiciales, tal como lo ordena el Alto Tribunal.

Respecto al término para cumplir el pago de las sentencias, de acuerdo con la muestra analizada, el promedio es de 22,9 meses, contraviniendo lo establecido en

el Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que contempla, en su artículo 192, un procedimiento expresamente dirigido al cumplimiento de las sentencias o conciliaciones por parte de las entidades públicas, el cual establece que las condenas impuestas a entidades públicas, consistentes en el pago o devolución de una suma de dinero, serán cumplidas en un plazo máximo de diez (10) meses, contados a partir de la fecha de la ejecutoria de la sentencia.

Colpensiones manifiesta que ha tomado medidas y acciones para generar un avance progresivo en el cumplimiento oportuno de las sentencias, el cual ha tenido una evolución histórica de conformidad con los avances tecnológicos para la sustanciación, forma de reparto a los usuarios analistas y los grupos de decisión. Igualmente señala que los tiempos de decisión de sentencias no son imputables a Colpensiones, si no que decaen de las fallas estructurales del RPM en el ISS que reconoció la Honorable Corte, situación que resulta ajena y es imputable a terceros.

Por otra parte la entidad emitió la Circular 11 del 23 de julio de 2014, por medio de la cual se impartieron instrucciones para el cumplimiento de las sentencias condenatorias en contra de la entidad en materia de reconocimiento de prestaciones y se establecieron mecanismos y procedimientos para el reconocimiento y giro del retroactivo en los actos administrativos proferidos en cumplimiento de sentencias ordinarias.

En el cumplimiento de los fallos judiciales, entregados por el ISS en L. a Colpensiones, no se han cancelado los valores por concepto de: costas procesales y agencias en derecho. Por lo anterior, estas sentencias se encuentran parcialmente cumplidas, toda vez que los procesos judiciales no han sido terminados, porque la parte demandada (ISS-Colpensiones), no ha acreditado el pago total de las liquidaciones de los créditos y se entiende cumplida la sentencia cuando ésta ha sido cancelada en su totalidad, generando incertidumbre en el cumplimiento de las sentencias clasificadas en las entradas denominadas como entregadas por el ISS en L. y las halladas dentro de los expedientes de repesa.

Es de anotar que el Decreto No. 0553 del 27 de marzo de 2015, emanado del Ministerio de Salud y Protección Social por medio del cual se adoptaron medidas con ocasión del cierre de la liquidación del ISS en L. en su artículo quinto establece: *"...El pago de las condenas por costas procesales y agencias en derecho a que fue condenado el Instituto de Seguros Sociales en su calidad de administrador del Régimen de Prima Media con Prestación Definida corresponde a Colpensiones..."*. Por consiguiente, Colpensiones es la responsable del cumplimiento total de dichas sentencias.

Colpensiones acata el Decreto citado y manifiesta estar a la espera de la conformación de la comisión que debe definir el procedimiento y la asignación presupuestal para el pago por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Frente a las sentencias proferidas en contra y en operación de Colpensiones, informa que ha iniciado el pago de costas procesales, reflejando a 6 de abril de 2015 la cancelación de 2.528 costas por \$4.522,2 millones.

Hallazgo N° 3. Consistencia Cumplimiento de Sentencias

El literal e del artículo 3° de la Ley 87 de 1993 establece: *“Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros”*(subrayado fuera de texto); el artículo 4° define: *“Toda la entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno:...”* y su literal i indica: *“Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control;...”* y la Resolución 09 de 2012 por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión de Colpensiones.

De la muestra seleccionada del universo de las sentencias se observó lo siguiente:

- En la base de datos suministrada por Colpensiones existen sentencias con estado pendiente de cumplimiento, una vez analizados los documentos en el bizagi se evidencia que estas fueron cumplidas en los meses de diciembre de 2013, enero de 2014 y mayo de 2014.
- Con Resolución GNR 133180 del 23 de abril de 2014, Colpensiones da cumplimiento al fallo judicial proferido por el Tribunal Superior de Medellín y en consecuencia reconoce y ordena el pago de una indemnización sustitutiva de la pensión de vejez por una sola vez en cuantía de \$5.511.270, adicionalmente, la suma de \$702.910 por concepto de indexación a favor del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 21.803.XXX. Al revisar el acto administrativo este no menciona el valor de la indemnización sustitutiva, que había sido reconocida mediante acto administrativo número 2041 del 1 de febrero de 2012 y que no había sido cobrado por la afiliada.

En respuesta Colpensiones señala que la Gerente Nacional de Reconocimiento emitió una resolución aclaratoria en la que explicó la situación presentada, e indicó que el valor correcto corresponde a \$8.066.522; lo anterior significa que el giro realizado a través de la Gerencia Nacional de Nómina es correcto, puesto que incluyó el valor inicial que por indemnización sustitutiva había sido reconocido mediante acto administrativo, pero que no había sido cobrado por la afiliada como se evidenció mediante comprobante número 1800075029 de

marzo de 2012 emitido por la entidad bancaria según información que reposa en el área de nómina de pensionados.

Verificado en el aplicativo Cromasoft no se encontró el citado documento, lo que obligó a solicitarlo el cual fue suministrado mediante correo electrónico, observando que carece de numeración y fecha. Al consultar al área de reconocimiento la ausencia de numeración y fecha la respuesta se concentró en que esto se debía a que el aplicativo Cromasoft no permitía subir este tipo de documentos, a partir de mayo de 2014 estos documentos fueron incluidos en el aplicativo bizagi como un sub-trámite interno.

A 31 de marzo de 2015 Colpensiones ha expedido 74 notas aclaratorias y 2.317 resoluciones aclaratorias, la entidad indica que estas resoluciones a partir de enero de 2014 deberían contener el mismo número del acto administrativo que se estaba aclarando, con la diferencia que las letras no serían GNR si no GNRA y/o VBPA según el caso, para el tema que relaciona la CGR la resolución aclaratoria no contiene la referenciación establecida por la entidad.

Es importante señalar que si bien es cierto la entidad ha implementado los sub-procesos en el aplicativo bizagi, también lo es que se debe efectuar un seguimiento y control a dichas resoluciones por cuanto se evidencia la carencia de un consolidado de las mismas.

Colpensiones manifiesta que actualmente, se encuentra realizando el levantamiento de un requerimiento funcional para modificar el aplicativo que permita que los actos aclaratorios se realicen desde el liquidador de pensiones y que automáticamente se genere un consecutivo para cada acto efectuando el proceso de notificación del mismo, guardándolo debidamente en el gestor documental con los demás documentos que hagan parte integral del expediente digital del ciudadano.

- Con Resolución GNR 221614 del 31 de agosto de 2013 Colpensiones negó el reconocimiento y pago de la pensión de vejez solicitada presuntamente por el ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 98.665.XXX el 26 de abril de 2013 con radicado 2013_98665559, cuando este había fallecido el 15 de abril de 2010 y el ISS le había reconocido a su hija menor de edad una pensión de sobreviviente con Resolución No. 004275 del 1 de marzo de 2011. Consultado el Bizagi no se evidencia la solicitud efectuada por el ciudadano. Lo anterior denota que el Acto Administrativo GNR221614 del 31 de agosto de 2013 no tiene pertinencia y consistencia.

Al respecto Colpensiones manifiesta que la resolución aludida se procesó mediante liquidador automático y el número bizagi reportado por el ente de

control "2013_98665559" no fue identificado como tal en el administrador documental, pero si como un caso de represa del ISS en L. "201398665559". Sin embargo en la actualidad en la entidad se han adoptado medidas para mitigar este tipo de riesgos en el procesamiento de casos a través del liquidador automático.

- Colpensiones tiene como pendiente de cumplimiento la sentencia proferida por el Juzgado Noveno de Descongestión del Circuito de Bogotá del 31 de enero de 2012 a favor del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 19.149.XXX, cuando esta ya fue cumplida por el ISS mediante Resolución 0161 de 2012.

Por otra parte, Colpensiones por medio de Resolución GNR 098720 del 18 de mayo de 2013 le reconoce la pensión de vejez, esta resolución no tuvo en cuenta en señalar que el ciudadano, tenía una pensión de jubilación por parte del ISS-Patrono, que a la fecha está siendo cancelada sin determinar la diferencia entre la pensión de jubilación y la pensión de vejez con el fin de que el ISS-Patrono asumiera la parte correspondiente. Colpensiones le reconoció una pensión por \$6.443.092 la cual fue incluida en nómina para el período de junio de 2013 y suspendida en el período de diciembre de 2013. Esta Resolución fue notificada hasta el 28 de agosto de 2014, sin embargo, Colpensiones efectuó los giros a partir de junio de 2013 los cuales se encuentran en reintegros para los períodos de junio a noviembre de 2013.

Mediante PQRS el ciudadano solicita aclaración sobre el derecho a reclamar las sumas giradas por Colpensiones por concepto de pensión de vejez, toda vez que es beneficiario de una pensión de jubilación; Colpensiones en respuesta del 16 de octubre de 2014 informa lo que se encuentra en el aplicativo de nómina sin dar una respuesta de fondo y cerrando el caso en bizagi.

En atención a esta inconsistencia Colpensiones expide la Resolución GNR 97186 del 31 de marzo de 2015, manifestando que se estudió el caso y se adoptaron las decisiones que en derecho correspondían en el tema de compartibilidad pensional y aclaran que la subrogación de las mesadas obedece a un ajuste de la entidad jubilante, en este caso la UGPP quien asumió la carga pensional del ISS en liquidación.

- Colpensiones, mediante Resolución GNR 148793 del 25 de junio de 2013, niega el reconocimiento y pago de la pensión de vejez al ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 32.430.XXX, sin tener en cuenta que la beneficiaria ya se encontraba pensionada y activa en nómina desde junio de 2006.

Colpensiones informa que respecto a este caso, el pronunciamiento inicial contenido en la Resolución GNR 148793 del 25 de junio de 2013, se procesó mediante liquidador automático conforme al radicado de represa 20136800338442 entregado por el ISS en L.

Sin embargo, en la actualidad Colpensiones expresa que para la decisión masiva de casos, se realizan validaciones que permiten evidenciar si la prestación se encuentra o no en la nómina de pensionados, a la fecha el procedimiento se encuentra afinado para mitigar este tipo de riesgos.

- En la base de datos suministrada por Colpensiones la sentencia a favor del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 8.268.XXX, se encuentra clasificada en el estado “revoca sentencia”, una vez efectuada la revisión de los documentos que se encuentran en los aplicativos se evidenció que esta sentencia está cumplida, por lo anterior esta comisión considera que se encuentra mal clasificada. Igual caso se presenta con las sentencias a favor de los ciudadanos identificados con cédulas de ciudadanía números 32.532.XXX, 41.733.XXX, 45.424.XXX y 507.XXX.

Colpensiones señala que si bien se evidencian casos de información desactualizada, puede establecerse que estos fueron atendidos mediante resoluciones: 1) GNR280913 de 2014; 2) GNR 95270 de 2014; 3) GNR15561 de 2015; 4) GNR325903 de 2013 y 5) GNR75380 de 2014 respectivamente y que para mitigar este tipo de circunstancias, se creó el grupo interno de trabajo de seguimiento que se encarga de administrar la información de los casos y validar sus estados diarios, manteniendo la información actualizada y conciliada entre las áreas implicadas, esto es entre la Gerencias Nacionales de Defensa Judicial y la de Reconocimiento.

- Trascurridos 17 meses Colpensiones no ha dado cumplimiento al fallo judicial proferido por el Juzgado Laboral del Circuito de Pereira a favor del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 10.060.XXX, argumentando no haber podido consultar la base de datos de los procesos, pese a tener la certificación juramentada del demandante de no tener en curso proceso alguno, en la base de datos suministrada por Colpensiones a 30 de noviembre de 2014, esta sentencia se encuentra en estado cumplida, una vez analizados los documentos en Bizagi se evidencia que a la fecha no se ha dado cumplimiento.

Colpensiones enuncia que mediante Resolución GNR 130218 del 14 de junio de 2013 reconoció pensión de vejez al asegurado por un salario mínimo a partir del 1 de noviembre de 2011 con pago efectivo en julio de 2013.

Mediante Resolución GNR 79070 del 11 de marzo de 2014 Colpensiones se abstuvo de dar cumplimiento total al fallo por cuanto para la fecha no se contaba ni con el instructivo de la Circular 11 de 2014 ni la página de la rama judicial permitía validar el inicio o no de un proceso ejecutivo así como la documentación aportada por el apoderado del asegurado no se encontraba actualizada, la cual fue modificada mediante Resolución GNR 92930 del 26 de marzo de 2015 en el cual se da cumplimiento total al fallo judicial.

- Para el caso del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 99.999.XXX los ítems correspondientes a: cédula de ciudadanía y nombres, no corresponden a la información que reposa en el Bizagi. El radicado corresponde a una demanda instaurada por el ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 22.973.XXX.

Colpensiones manifiesta que la base de datos es construida manualmente y puede presentar no correspondencia en cierta información, el caso particular se atendió mediante Resolución GNR 124368 del 11 de abril de 2014, por medio de la cual se dio cumplimiento al fallo del Juzgado Tercero Administrativo de Valledupar, indica también que el Bizagi es una herramienta en construcción operada por talento humano y por ende susceptible a que se presenten equivocaciones involuntarias o generación de procesos masivos necesarios para la administración de los altísimos volúmenes que se manejan en esta entidad. Igual respuesta emite para el caso del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 1.256.XXX.

- Para la sentencia a favor del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 1.256.XXX, consultado el Bizagi relacionado en la base de datos, este corresponde a una solicitud de pensión de vejez del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 20.525.XXX, lo cual no es coincidente con la información reportada.
- Para el caso del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 19.177.XXX, en los aplicativos no se evidencia la sentencia, se encuentra la Resolución GNR 242478 del 30 de septiembre de 2014 donde se resuelve un recurso de reposición y se modifica la Resolución GNR 13544 del 21 de febrero de 2013. En la base de datos que suministra Colpensiones a 30 de noviembre de 2013 esta sentencia se encuentra como cumplida.

Colpensiones expresa que para la elaboración de la base de datos se deben cruzar y depurar una gran cantidad de datos y valores de forma manual en razón al gran número de afiliados que administra la entidad; sin embargo, esta situación no genera riesgos en la decisión.

- La base de datos relaciona al ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 5.999.XXX, una vez consultado el número de Bizagi se constató que corresponde a una PQRS de solicitud de historia laboral efectuada por el ciudadano identificado con cédula de ciudadanía 31.191.XXX, siendo esto inconsistente con el nombre y número de documento reportado.

Colpensiones informa que la solicitud fue atendida mediante Resolución GNR 32885 del 6 de febrero de 2014 y GNR 85301 del 24 de marzo de 2015, dando cumplimiento a la sentencia ordinaria proferida por el Juzgado Once laboral de Bogotá.

- Para el ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 2.261.XXX se relaciona un Bizagi que corresponde a un Formulario para Novedades de Pensionado diligenciado por el ciudadano identificado con cédula de ciudadanía 2.407.XXX, siendo esto inconsistente con el nombre y número de documento reportado.

Colpensiones expresa que el caso del asegurado fue atendido mediante Resolución GNR 242228 del 1 de julio de 2014 por la cual se dio cumplimiento parcial al fallo y mediante Resolución GNR 91553 del 25 de marzo de 2015 se da alcance a la decisión inicial y se da cumplimiento total al fallo judicial, por contar con los lineamientos de decisión de sentencias judiciales de la Circular 11 de 2014.

- Se evidencia en el aplicativo Cromasoft la Resolución GNR 5064 del 13 de enero de 2015 por la cual se niega la reliquidación de una pensión de vejez a nombre del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía 14.963.XXX. En el mismo aplicativo se evidencia Resolución GNR 242228 del 1 de julio de 2014 en la cual se reconoce incremento pensional por persona a cargo en cumplimiento de fallo judicial proferido por el Juzgado Tercero Municipal de Pequeñas Causas del Circuito de Bogotá, en dicha Resolución se mencionan los radicados 2014_2261277 y 2013_521 una vez verificado el Bizagi el primero corresponde a la PQRS del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía 2.407.XXX y el segundo al ciudadano identificado con cédula de ciudadanía 34.525.XXX, siendo esto incongruente. No se evidencia la sentencia en los aplicativos de Colpensiones.

Al respecto Colpensiones informa que la base entregada es construida manualmente en razón a que la entidad no cuenta con un reporte unificado y automatizado, sin embargo la anterior situación no genera riesgos en la decisión por cuanto el grupo de seguimiento hace validaciones a los repartos y la decisión al ser manual pasa por validación tanto del revisor como del analista.

De la misma manera el caso del asegurado fue atendido mediante Resolución GNR 242228 del 1 de julio de 2014 por la cual se dio cumplimiento parcial al fallo y mediante Resolución GNR 91553 del 25 de marzo de 2015 se da alcance a la decisión inicial y se da cumplimiento total al fallo judicial, por contar con los lineamientos de decisión de sentencias judiciales de la Circular 11 de 2014.

- En la base de datos se relaciona al ciudadano identificado con cédula de ciudadanía 42.487.XXX, el Bizagi reportado corresponde a una solicitud de prestaciones económicas efectuada por el ciudadano identificado con cédula de ciudadanía 35.494.XXX, siendo esto inconsistente.

Con la cédula de ciudadanía reportada en el cuadro de sentencias, se evidencia en el aplicativo Cromasoft la Resolución GNR 84905 del 13 de marzo de 2014 por la cual se reconoce una pensión de invalidez en cumplimiento de un fallo judicial proferido por el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Valledupar a nombre del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía 42.487.XXX.

Colpensiones indica que la base entregada fue elaborada manualmente en razón a que a la fecha no cuentan con un reporte unificado que genere la información de acuerdo con el requerimiento efectuado por la CGR, esto no genera riesgos en la decisión al existir validaciones desde el grupo de seguimiento y la decisión al ser manual pasa por verificaciones del analista y del revisor. La sentencia del Tribunal Superior de Valledupar fue cumplida mediante Resolución GNR 84905 del 13 de marzo de 2014, y mediante Resolución GNR 94037 del 27 de marzo de 2015 se dio alcance a la resolución anterior cumpliendo totalmente el fallo judicial.

- En la base de datos figura el ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 17.002.XXX, el Bizagi relacionado corresponde a una solicitud de prestaciones económicas efectuada por el ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 21.765.XXX, siendo esto inconsistente con el nombre y número de documento reportado en la relación de sentencias que suministro Colpensiones.

Con la cédula de ciudadanía reportada en el cuadro de sentencias, se evidencia en el aplicativo Cromasoft la Resolución GNR 1423 del 3 de enero de 2014 por la cual se reliquida una pensión de vejez en cumplimiento de un fallo judicial proferido por el Juzgado Noveno Laboral del Circuito de Cali a nombre del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía 17.002.XXX.

Para los casos de los ciudadanos identificados con cédulas de ciudadanía números: 99.999.XXX, 1.256.XXX, 19.177.XXX, 5.999.XXX, 2.261.XXX, 14.963.XXX y 42.487.XXX Colpensiones expresa que realiza las gestiones

necesarias para que la información sea confiable y real, empero la base de datos entregada a la CGR es construida manualmente a través de consultas efectuadas a distintos aplicativos y bases de la entidad, lo cual conlleva a tener que cruzar y depurar una gran cantidad de datos y valores de manera manual debido al alto número de afiliados y solicitantes que administra Colpensiones.

Lo anterior genera incertidumbre en la información registrada en la base de datos de sentencias aportada por Colpensiones, toda vez que esta debe reflejar consistencia y veracidad de los datos plasmados.

Tutelas

La base de datos presentada por Colpensiones indica, que desde el 01 de octubre de 2012 hasta el 31 de marzo de 2015 se han presentado 196.177 procesos de tutela como se relaciona a continuación:

Tabla 3
Tutelas Notificadas a Colpensiones a 31 de marzo de 2015

VIGENCIA	No. RADICADOS
Del 01 de Octubre al 31 de diciembre de 2012	3.873
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2013	74.403
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014	100.909
Del 01 de enero al 31 de marzo de 2015	16.992
TOTAL	196.177

Fuente: Elaboró CGR con base en la base de datos entregada por Colpensiones COLP-004.

Se aprecia en la tabla anterior, que para el año 2012 se notificaron 3.873, en el 2013 se presentaron 74.403, en el 2014 se radicaron 100.909 y para el año 2015 se notificaron 16.992, donde el mayor porcentaje de tutelas fueron presentadas en septiembre y octubre de 2014 con el 6,88 y 5,86% respectivamente.

De las 196.177 acciones de tutela notificadas a Colpensiones a 31 de marzo de 2015, fueron atendidas 180.682, es decir, con hecho superado y sin atender 15.495 que representan un 7,90%.

Se destaca que de las tutelas radicadas durante la vigencia 2012 a 31 de marzo de 2015 el 8,39% equivalente a 325 se encuentran pendientes de resolver, así mismo para la vigencia 2013 el 3,87% y para la vigencia 2014 el 7,65%.

Por otra parte, las tutelas han sido clasificadas en protegidas a las que la Honorable Corte Constitucional le ha suspendido la imposición y ejecución de sanciones y se tienen por este concepto 102.929, y las no protegidas que alcanzaron un total de 93.248 tutelas, correspondiendo al mayor grupo a reconocimiento, cumplimiento de sentencias, defensa judicial, historia laboral entre

otros, tal como se puede verificar en la siguiente tabla:

Tabla 4
Clasificación Tutelas a 31 de marzo de 2015

PRETENSION	NO PROTEGIDA	PROTEGIDA	TOTAL GENERAL
Aportes y recaudo	1.229	185	1.414
Atención al afiliado	180	49	229
BEPS	5	2	7
Carta al juzgado de acuerdo al auto 202 (información insuficiente)	364	91	455
Cobro	178	40	218
Comercial	11	17	28
Cumplimiento de sentencia	4.504	9.766	14.270
Cumplimiento de sentencia - pendiente documentos jurídica	2	2	4
Cumplimiento de sentencia - red	488	504	992
Cumplimiento de sentencia entregado a reconocimiento	1.541	8.033	9.574
Defensa judicial	3.006	4.375	7.381
Defensa judicial - pago de costas	8	10	18
Defensa judicial - pendiente fallo	3		3
Defensa judicial con tramite	422	137	559
Doctrina	24	16	40
En proceso de reasignación	265	201	466
Estudio de seguridad reconocimiento	760	1.105	1.865
Gestión documental	1.277	1.465	2.742
Historia laboral	7.787	2.841	10.628
Ingresos y egresos	1.174	301	1.475
Medicina laboral	3.408	642	4.050
No es competencia de Colpensiones	1.268	387	1.655
Nomina	4.052	5.720	9.772
Otros tramites	294	459	753
Planeación		1	1
Pretensión no identificada	3.643	1.889	5.532
Pretensión no identificada reconocimiento sin expediente	135	47	182
Reconocimiento	36.190	51.068	87.258
Reconocimiento sin expediente	9.359	4.504	13.863
Revisión contingencia reconocimiento - jurídica	1.729	1.336	3.065
Servicio al ciudadano	4.503	596	5.099
Talento humano	173	78	251
Tutela en proceso de clasificación	5.261	7.049	12.310
Validación de información	5	13	18
TOTAL GENERAL	93.248	102.929	196.177

Fuente: Elaboró CGR con base en la base de datos entregada por Colpensiones COLP-004.

Hallazgo N° 4. Consistencia Información Tutelas

El literal e del artículo 3° de la Ley 87 de 1993 establece: “*Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros*”(subrayado fuera de texto); el artículo 4° define: “*Toda la entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno:...*” y su literal i indica: “*Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control;...*” y la Resolución 09 de 2012 por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión de Colpensiones.

Teniendo en cuenta la información que reporta Colpensiones en el IP Vigésimo Primer con corte a 31 de marzo de 2015 presentado a la Corte Constitucional, la entidad reporta 196.179 acciones de tutelas notificadas, presentando una diferencia con respecto a la base de datos entrega a la CGR como se evidencia a continuación:

Tabla 5
Diferencia IP Vs Base de Datos a 31 de marzo de 2015

FUENTE	TOTAL RADICADOS	HECHO SUPERADO	SIN HECHO SUPERADO
IP VIGESIMO PRIMER	196.179	177.317	18.862
BASE DE DATOS	196.177	180.682	15.495
DIFERENCIA	-2	3.365	-3.367

Fuente: Elaboró CGR con base en la base de datos entregada por Colpensiones COLP-004.

Traduce lo anterior, que en el IP presentado por Colpensiones, la entidad está reportando un menor número de tutelas atendidas equivalente a 3.365, frente a la base de datos entregada a la CGR, igual caso se presenta para las tutelas que se encuentran sin hecho superado, donde la diferencia es de 3.367, generando incertidumbre en el porcentaje de avance por estos conceptos.

Colpensiones informa que la diferencia en el número de hechos superados reportados en los dos informes, obedece a la fecha en que se reportó la información a cada uno de los entes de control, pues mientras el informe presentado a la Corte Constitucional se construyó con corte a 31 de marzo de 2015, la información utilizada para el informe presentado a la CGR tiene corte a 30 de abril de 2015.

Con relación a las tutelas sin hecho superado, manifiesta Colpensiones que existen 9.106 que no tienen posibilidad material de resolverse por dificultades en la documentación y en la consecución de la información necesaria, no obstante lo manifestado por la entidad, se debe dar continuidad al plan de acción implementado por la entidad a fin de avocar el conocimiento de las mismas.

En el numeral 4.1 Estado acumulado para la identificación y atención de tutelas del IP Vigésimo Primer, se reporta un total de 196.719 tutelas notificadas a Colpensiones, conformadas por 177.317 atendidas y 18.862 pendientes, siendo inconsistente toda vez que la suma de estos dos conceptos no coincide con la registrada en el IP.

Frente a este punto la entidad manifiesta que existe un error en el valor acumulado, toda vez que se encuentran invertidas las dos últimas cifras del número total de tutelas notificadas.

De las 15.495 tutelas que no han sido atendidas, se encuentran 8.741 en el rango

de tutelas, en desacato 6.067 y en sanción se encuentran 687, siendo las más significativas, las de cumplimiento de sentencias con 6.991 y de reconocimiento con 3.994.

Por otra parte, en la base de datos entregada a la CGR, Colpensiones clasifica el ítem denominado “tutela en proceso de clasificación”, donde reporta con hecho superado 12.248 y pendientes 62, si estas tutelas tienen hecho superado, no es consistente que se encuentren en proceso de clasificación.

Colpensiones informa sobre este aspecto que el estado “tutela en proceso de clasificación” hace referencia al estado inicial en el que fue clasificado. No obstante, estos casos fueron tramitados por la entidad para lograr clasificar la tutela y posteriormente para atender la pretensión de la tutela. Por esta razón, estos casos fueron reportados como hecho superado.

Hallazgo N° 5. Defensa Judicial

Las tutelas interpuestas a Colpensiones son en su mayoría tutelando el derecho de petición, en los que se solicitan: reconocimientos de pensiones de vejez, invalidez, sobrevivientes, cumplimiento de sentencias judiciales, revisión de expedientes, traslado de regímenes, correcciones de inconsistencias de historias laborales, incrementos, devolución de aportes, reintegros, incapacidades entre otros.

Para conocimiento de Colpensiones se le notifican las demandas de tutela a fin de que conteste y ejerza el derecho de defensa sobre los hechos y las pretensiones de la demanda, pero la entidad en su gran mayoría ha guardado absoluto silencio sobre las mismas, contraviniendo lo preceptuado en el artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 y por ende los juzgados y tribunales dan por ciertos los hechos y las peticiones, sin que la entidad pueda impugnar la providencia de acuerdo al artículo 31 del Decreto anteriormente citado.

Colpensiones informa que cuenta con una capacidad limitada para atender las acciones de tutela dentro de los términos establecidos para este tipo de procesos, sin embargo, en el contexto del estado de cosas inconstitucionales la entidad ha adoptado numerosas medidas orientadas a garantizar la atención oportuna e integral de las acciones de tutela entre ellas la contratación de nuevos abogados, la mejora en el sistema de gestión de acciones de tutela y el mejoramiento del modelo de identificación de casos en la etapa de radicación.

Hallazgo N° 6. Desacatos y Sanciones

Por el no cumplimiento de las obligaciones contenidas en las órdenes judiciales, se inician incidentes de desacato como medida accesoria y recurso final que tiene el

sujeto accionante frente al juez de tutela, con el único fin de lograr la eficacia de las órdenes impartidas, al declarar el desacato y con ello la imposición de las sanciones previstas en la norma: arresto y/o multa, buscando con ello la protección inmediata de los derechos fundamentales y lograr la eficacia de las órdenes judicialmente impartidas a fin de proteger el derecho fundamental reclamado, tal como lo determinan el artículo 52 del Decreto 2591 de 1991.

Entre el 1 de octubre de 2012 y el 31 de marzo de 2015 se presentaron 71.697 incidentes de desacato, de los cuales 65.630 incidentes fueron resueltos y/o tienen hecho superado y 6.067 no han sido resueltos, correspondientes a 1.276 para la vigencia 2013, 3.788 para la vigencia 2014 y 1.003 para la vigencia 2015. En el IP Vigésimo Primer se reportan 71.672 incidentes de desacato del cual fueron atendidos 65.166 quedando pendientes 6.506, presentando las diferencias que relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 6
Diferencia IP Vs Base de Datos en Desacatos a 31 de marzo de 2015

FUENTE	TOTAL RADICADOS	HECHO SUPERADO	SIN HECHO SUPERADO
IP VIGESIMO PRIMER	71.672	65.166	6.506
BASE DE DATOS	71.697	65.630	6.067
DIFERENCIA	25	464	-439

Fuente: Elaboró CGR con base en la base de datos entregada por Colpensiones COLP-004.

Con respecto a las sanciones se registraron 25.079, de estas 24.392 tienen hecho superado y 687 están pendientes, correspondientes a 3 para la vigencia 2012, 21 para la vigencia 2013, 473 para la vigencia 2014 y 190 para la vigencia 2015. En el IP Vigésimo Primer Colpensiones reporta 27.798 sanciones, de las cuales fueron atendidas 26.149 y quedaron pendientes por atender 1.649, presentando las diferencias que relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 7
Diferencia IP Vs Base de Datos en Sanciones a 31 de marzo de 2015

FUENTE	TOTAL RADICADOS	HECHO SUPERADO	SIN HECHO SUPERADO
IP VIGESIMO PRIMER	27.798	26.149	1.649
BASE DE DATOS	25.079	24.392	687
DIFERENCIA	-2.719	-1.757	-962

Fuente: Elaboró CGR con base en la base de datos entregada por Colpensiones COLP-004.

Colpensiones manifiesta que existieron gran cantidad de acciones de tutela que fueron iniciadas y falladas en contra del ISS, de manera que a la entidad llegaron las notificaciones en sede de desacato y que la Corte Constitucional fijó unas reglas de atención y priorización que se mantuvieron hasta el 31 de diciembre de 2014 y que no se relacionaban con la etapa procesal en la que se encontraban las

tutelas, sino que se enfocaron en el tipo de pretensión que había amparado el Juez de Tutela.

Colpensiones no tiene establecido si las sanciones corresponden a multa o arresto, por consiguiente desconoce cuántos arrestos han sido efectivos y cuanto se ha cancelado por multas, la entidad expresa al respecto, que cuenta con la identificación de la sanción más no con la clase de sanción, información que se considera relevante registrarla, a fin de establecer las deficiencias y controles en los procesos.

Colpensiones manifiesta que no lleva un registro pormenorizado del quantum de las multas o arrestos impuestos, esto se debe en primera medida a que la entidad ha centrado sus esfuerzos en el cese de la vulneración de los derechos fundamentales y la cuantía de la multa o los días de arresto no han sido un factor determinante de priorización en la atención de la acción de tutela que trascendió a la imposición de una sanción, la cual en la mayoría de los casos no llega a materializarse debido a que la entidad hace todo el esfuerzo posible para que el juez revoque, inaplique u ordene el levantamiento de las sanciones impuestas.

Así mismo, Colpensiones informa que desde el año 2015 lleva un registro más detallado de aquellas multas y órdenes de arresto que efectivamente fueron enviadas por los Despachos Judiciales tanto a las Oficinas de Cobro del Consejo Superior de la Judicatura, como a los Cuerpos de Policía Judicial (Seccional de Investigación Judicial SIJIN, Dirección de Investigación Criminal e Interpol DIJIN y Cuerpo Técnico de Investigación CTI), lo que no fue evidenciado en las bases de datos consultadas por la CGR a 31 de marzo de 2015.

En la fase procesal de interposición de la acción de tutela en el IP Vigésimo Primer presentado al Alto Tribunal, se registran 96.709 demandas, atendidas 86.002 y pendientes 10.707, mientras que en la base de datos presentada a la CGR se reporta 99.501, de las cuales 90.660 tienen hecho superado y no han sido atendidas 8.741, presentando las diferencias que relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 8
Diferencia IP Vs Base de Datos en Tutelas a 31 de marzo de 2015

FUENTE	TOTAL RADICADOS	HECHO SUPERADO	SIN HECHO SUPERADO
IP VIGESIMO PRIMER	96.709	86.002	10.707
BASE DE DATOS	99.401	90.660	8.741
DIFERENCIA	2.692	4.658	-1.966

Fuente: Elaboró CGR con base en la base de datos entregada por Colpensiones COLP-004.

Siendo el auto de archivo el que cierra el proceso de tutela, importante es que la entidad, adelante las gestiones necesarias para solicitar el archivo de las actuaciones y de esta forma dar por concluidas las demandas.

Hallazgo N° 7. Gestión en el Cumplimiento de Tutelas

El literal e del artículo 3° de la Ley 87 de 1993 establece: “*Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros*” (subrayado fuera de texto); el artículo 4° define: “*Toda la entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno:...*” y su literal i indica: “*Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control;...*” y la Resolución 09 de 2012 por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión de Colpensiones.

De la base de datos a 31 de marzo de 2015 entregada a la CGR por Colpensiones, se extrajo una muestra de 109 tutelas sin hecho superado, donde no fue posible establecer el tiempo transcurrido sin dar cumplimiento a la sentencia de tutela, toda vez que la fecha de radicación que registra, no identifica si es de notificación de la sentencia de tutela, de incidente de desacato, de sanciones o cualquier otra notificación que se produzca en la instancia procesal, pero si se evidenció lo siguiente:

- El Juzgado Doce Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Cali ordenó el pago del incremento del 14% por cónyugue a cargo con las adiciones de junio y diciembre al ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 14.974.XXX. El 24 de enero de 2014 con radicado 2014_629867 se solicita a Colpensiones la inclusión en nómina, sin que la entidad lo haya realizado en el plazo estipulado; con tutela del 26 de marzo de 2014 el Juzgado Segundo Penal para Adolescentes de Cali, tuteló el derecho fundamental de petición y el debido proceso administrativo y ordenó a la Gerente Nacional de Nómina de Colpensiones procediera a resolver de fondo la solicitud sin que esta acatará el fallo; se inició incidente de desacato pero se guardó silencio luego de admitirlo, razón por la cual se impuso sanción de 5 días de arresto y multa de 3 SMMLV y 14 meses después de solicitada la inclusión en nómina no se ha dado respuesta al peticionario, ni se ha incluido en nómina.

Colpensiones manifiesta que el ciudadano hasta el 22 de abril de 2015, bajo radicado BZG 2015_3560235 allegó la sentencia solicitada, Colpensiones elevó una solicitud el 13 de marzo de 2015 a la regional occidente con el fin de obtener copia de la sentencia ordinaria para así dar cabal cumplimiento a lo ordenado, quien a su vez requirió al Juzgado del proceso ordinario y el día 17 de junio de 2015, obteniendo la sentencia ya mencionada y por lo tanto la solicitud fue trasladada a la Gerencia Nacional de Reconocimiento de manera prioritaria para dar solución de fondo a la petición amparada vía acción de tutela. La Gerencia

Nacional de Reconocimiento emite Resolución GNR 181805 del 18 de junio de 2015, el cual ya adelanta proceso de notificación.

- El Juzgado Segundo Laboral del Circuito de Ibagué en sentencia del 2 de junio de 2011, ordenó al ISS reconocer la pensión de sobreviviente y las mesadas pensionales atrasadas a los ciudadanos identificado con cédulas de ciudadanía número 28.517.XXX y 2.221.XXX, solicitando cumplimiento de la sentencia al ISS, el 30 de noviembre de 2011 anexándose los soportes correspondientes pero no fue cumplida dentro del tiempo estipulado. Se instauró acción de tutela, se dictó sentencia tutelando el derecho de petición, del cual no se dio cumplimiento por parte de Colpensiones, se inicia incidente de desacato y 46 meses después de proferida la sentencia no se le ha dado cumplimiento a la misma.

Colpensiones informa que se enteró de la presente acción de tutela en instancia de desacato, ya que fue iniciada en su momento contra el Seguro Social, la entidad solicitó a la regional sur copia de la sentencia y los demás documentos necesarios para el cumplimiento, quien obtuvo una copia del proceso pero no pudo ser trasladado a la Gerencia Nacional de Reconocimiento por cuanto la documentación era ilegible. Actualmente se reiteró la solicitud a la regional sur con el fin de volver a realizar todas las gestiones necesarias para obtener una copia legible de la sentencia y así poder darle cumplimiento.

- El Juzgado Tercero Adjunto Laboral del Circuito de Cali en audiencia de juzgamiento del 30 de septiembre de 2011 condenó al ISS a reconocer y pagar al ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 6.082.XXX el incremento pensional por conyugue en un 14%. Se dicta sentencia de tutela el 18 de julio de 2012, el cual no fue cumplida y se sanciona al presidente de Colpensiones con un día de arresto y multa de 1 SMLMV. 44 meses después de proferida la sentencia reconociendo el incremento pensional no se le ha dado cumplimiento de la misma.

Colpensiones informa que el derecho de petición como el fallo de tutela fueron notificados al ISS y se produjeron antes de la entrada en operación de Colpensiones. Sin embargo, el accionante radicó en la entidad los documentos el 20 de diciembre de 2012, se verificó que los documentos radicados se encontraban en copia simple, mediante oficio de fecha 1 de febrero de 2013 se comunicó al accionante de esta situación y con oficios del 14 de octubre de 2014 y 17 de junio de 2015 se reiteró la necesidad de contar con estos documentos en copia auténtica. No obstante, con el fin de dar cumplimiento al fallo de tutela se solicitó de manera prioritaria la consecución de la sentencia ordinaria en el despacho de origen.

- El ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 8.278.XXX demandó al ISS correspondiéndole al Juzgado Tercero Laboral del Circuito de Medellín quien el 31 de mayo de 2011 condeno al ISS al reconocimiento y pago de los intereses moratorios causadas entre el 07 de junio de 2008 al 1 de julio de 2009, del cual Colpensiones no dio respuesta. Se instauró acción de tutela por el derecho fundamental de petición y se solicitó a Colpensiones se diera respuesta de fondo a la solicitud la cual no fue cumplida por la entidad, se inició incidente de desacato y se sancionó a la Gerente Nacional de Nómina con multa de 2 SMLMV y arresto de 2 días por incumplimiento del fallo de tutela. 48 meses después de dictado el fallo ordinario no se le ha dado cumplimiento al fallo.

Colpensiones manifiesta que en la actualidad se encuentra en consecución de la sentencia ordinaria de primera y segunda instancia para el respectivo cumplimiento. Es importante aclarar que los documentos radicados el 31 de octubre de 2012, ingresaron como un PQRS denominado “Información sobre régimen que se aplicó, IBL y retroactivo de acuerdo con el acto administrativo que fue expedido”, tipología diferente a cumplimientos de sentencia, situación que dificultó la identificación y trámite de la solicitud, motivo por el cual encuentra priorizado el estudio de seguridad de los documentos que fueron radicados del 31 de octubre de 2012 con número Bizagi 2012_500978.

- Con Resolución número 008414 del 28 de agosto de 2007 se le reconoció pensión de vejez al ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 14.202.XXX. El Juzgado Quinto Laboral del Circuito de Ibagué el 22 de octubre de 2009 condenó al ISS a reconocer y pagar a favor del ciudadano la suma de \$2.960.034 por concepto de incremento pensional del 14% por cónyugue y el 7% por hijo menor y con derecho de petición del 29 de marzo de 2011 solicitó dar cumplimiento a la sentencia y se incluyera en la nómina a partir del mes de agosto de 2010, sin que hasta el momento Colpensiones después de 5 años y 7 meses le hayan dado cumplimiento a la sentencia, a pesar de haber el peticionario entregado todos los documentos solicitados para el trámite. Igualmente, en la nómina de los años 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015 no se evidencia que se haya ingresado los incrementos ordenados en sentencia.

Colpensiones expidió la Resolución GNR 113489 del 28 de mayo de 2013 por medio del cual negó la reliquidación de una pensión, sin que el peticionario haya solicitado la misma, pues este solicitó fue el reconocimiento y pago de los incrementos del 14% por conyugue y del 7% por hijo menor. De otro lado, el acto administrativo no fue motivado, ni congruente con lo pedido, en este solo se dijo que: *“una vez realizado el estudio de la solicitud de reliquidación y/o retroactivo, se establece que no se generaron valores a favor del pensionado. Así las cosas, teniendo en cuenta que no existen motivos de hecho o derecho que permitan*

generar retroactivo alguno o incrementar la mesada pensional, se niega la solicitud de reliquidación”.

Colpensiones manifiesta que según consta en Bizagi 2014_7861268 el 9 de septiembre de 2014 se sanciona por desacato y el 6 de abril de 2015 se pone en conocimiento providencia emitida por el Tribunal en la que declara la nulidad de todo lo actuado no obstante, con el fin de dar cumplimiento al fallo de tutela se solicitó de manera prioritaria la consecución de la sentencia ordinaria en el despacho de origen.

- El Juzgado Cuarto Laboral del Circuito de Ibagué en audiencia de juzgamiento del 23 de abril de 2010 se declaró que el señor identificado con cédula de ciudadanía número 2.325.XXX, tiene derecho a percibir el incremento del 14% por su conyugue y ordena al ISS al reconocimiento y pago, sin que Colpensiones después de 48 meses de dictada la sentencia haya dado cumplimiento a la misma.

Colpensiones informa que dio cumplimiento al fallo por medio de Resolución GNR 186565 del 23 de junio de 2015, subsanando en este sentido las mencionadas inconsistencias.

- El Juzgado Cuarto Municipal de Pequeñas Causas Laborales en sentencia del 24 de noviembre de 2011 condena al ISS a pagar al ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 4.344.XXX el incremento pensional por conyugue e incluir en nómina los incrementos pensionales; con radicado 2012_1039567 del 27 de noviembre de 2012 se solicita la inclusión en nómina del incremento pensional. Se presenta acción de tutela, se emite sentencia, no se da cumplimiento a la misma y se abre incidente de desacato, sin embargo 42 meses después de proferida la sentencia, no se le ha dado cumplimiento.

Colpensiones manifiesta que con el fin de dar cumplimiento al fallo de tutela se requirió a la regional eje cafetero de la entidad para que solicitara de manera urgente la sentencia ordinaria al despacho de origen. Dicha regional remitió la sentencia el 17 de junio de 2015 y el mismo día se envió a la Gerencia Nacional de Reconocimiento con nota de urgencia para la expedición del acto administrativo que dé solución de fondo a la petición objeto de acción de tutela. La Gerencia Nacional de Reconocimiento emite Resolución GNR 181804 del 18 de junio de 2015, la cual se encuentra en proceso de notificación.

- Al ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 12.554.XXX se le reconoció pensión de sobreviviente por el Juzgado Primero Laboral de Santa Martha en sentencia del 18 de febrero de 2014, el 19 de septiembre del mismo año se solicitó a Colpensiones la inclusión en nómina y el cumplimiento de la

sentencia; se presenta acción de tutela, el 2 de marzo de 2015 se concede el amparo de los derechos fundamentales a la igualdad, debido proceso y seguridad social y se ordena a Colpensiones la inclusión en nómina, sin que la entidad de cumplimiento a la misma razón por el cual se inicia incidente de desacato y posteriormente se impone al Representante Legal de sanción de multa de 2 SMLMV, sin que hasta el momento se le haya reconocido y cancelado la pensión de sobreviviente.

Colpensiones informa que el accionante allega los documentos del proceso ordinario en Bizagi 2015_4956741 por lo que se está revisando la nueva documentación allegada sobre este caso para poder atender de fondo la petición del ciudadano.

Lo anterior evidencia falta de oportunidad en el cumplimiento de los fallos judiciales, generando desacatos, multas y arrestos, los que se pueden evitar con una gestión oportuna.

Reconocimiento de Prestaciones Económicas

Colpensiones clasifica las solicitudes de prestaciones económicas en represa que se refiere a los radicados entregados por el ISS en L. y el ítem día a día que corresponde a los radicados efectuados en la entidad a partir del 01 de octubre de 2012.

Hallazgo N° 8. Solicitudes de Prestaciones Económicas - Represa

El literal e del artículo 3° de la Ley 87 de 1993 establece: *“Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros”* (subrayado fuera de texto); el artículo 4° define: *“Toda la entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno:...”* y su literal i indica: *“Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control;...”* y la Resolución 09 de 2012 por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión de Colpensiones.

En la base de datos entregada por Colpensiones a la CGR con corte a 31 de marzo de 2015, en la fecha de radicación registran solicitudes desde septiembre de 2011 hasta mayo de 2014, reflejando un total de 347.007 solicitudes de las cuales 32.498 se encuentran en proceso destacándose que el período transcurrido desde la fecha de su radicación oscila entre 308 y 1294 días.

Colpensiones manifiesta que las inconsistencias halladas en los reportes de Excel de Reconocimiento y Nómina, obedecen simplemente a errores en la construcción de los reportes y no a inconsistencias de información en las diferentes bases de datos. Para subsanar las inconsistencias y dificultades en la generación del informe la entidad se encuentra trabajando en un procedimiento automatizado para la generación de las bases de datos que minimice los riesgos de los cruces manuales y semiautomáticos actuales.

La entidad anexa un archivo en Excel con la información de los 32.498 casos. Al ser analizada se evidencia que existen 2.049 casos decididos, 25.432 casos cerrados y con respuesta parcial 5.017. Con relación a los casos decididos encontramos 42 casos cuya vigencia del acto administrativo es del 2013; 363 casos corresponden a la vigencia 2014 y para la vigencia 2015 existen 1.438 casos.

En el IP Vigésimo Primer presentado por Colpensiones a la Honorable Corte Constitucional, en el capítulo 2.1 – Cuadro 1. Resumen general del estado de avance de las solicitudes de reconocimiento – corte a 31 a marzo de 2015, relacionan 347.008 solicitudes de represa radicadas y resueltas en su totalidad, lo que no es concordante con la información suministrada a la CGR donde el 9,36% de las solicitudes se encuentran en proceso. Es de acotar que la información suministrada por Colpensiones a la CGR inicialmente difiere del archivo anexado a la respuesta frente a los casos en proceso, generando incertidumbre sobre el total de solicitudes resueltas.

De igual forma, se evidencia que 6.406 registros, tienen fecha de acto administrativo anterior a la fecha de radicación que reportan en la base de datos entregada a la CGR. Colpensiones manifiesta que esto se originó a errores en el trámite dado a cada uno de esos registros anexando una nueva base de datos que consideran es la correcta.

La entidad decidió 314.509 solicitudes que hacen parte de las entregadas por el ISS en L. en un promedio de 215 días, destacándose entre otras la decisión que niega la pretensión en un 41,97%, seguido de las que acatan con un 37,00% como se relaciona a continuación:

Tabla 9
Solicitudes de Prestaciones Económicas Decididas – Represa a 31 de marzo de 2015

DECISIÓN	CANTIDAD
ACATA	15.229
ACCEDE	317
ARCHIVO	3.277
ARCHIVO SOB	947
CONCEDE	116.354

DECISIÓN	CANTIDAD
CONFIRMA	13.856
CONFIRMA FICTO	84
MODIFICA	3.046
MODIFICA REGIMEN	72
NIEGA	132.002
NIEGA FAVORABILIDAD	1.212
NIEGA INCOMPATIBILIDAD	18.644
NO ACCEDE	690
NO SE CUENTA CON LA INFORMACION	2
RECONOCE INCREMENTO	4.716
REVOCA	4.047
REVOCA FICTO	14
TOTAL	314.509

Fuente: Elaboró CGR con base en la base de datos entregada por Colpensiones COLP-004.

Colpensiones manifiesta que es lógico que tras una solicitud de reconocimiento prestacional, se decidan algunas peticiones de manera negativa por falta de acreditación de requisitos, así como también, que se presenten diferencias jurídicas y errores manuales en los que incurren los analistas y revisores, en lo cual han venido trabajando e implementado acciones de mejora.

Lo anterior genera retrasos en la operación del Régimen de Prima Media con Prestación Definida que administra Colpensiones, ocasionando interposición de procesos innecesarios por parte de los usuarios que ven vulnerados sus derechos en materia pensional.

Hallazgo N° 9. Solicitudes de Prestaciones Económicas - Día a Día

El literal e del artículo 3° de la Ley 87 de 1993 establece: *“Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros”* (subrayado fuera de texto); el artículo 4° define: *“Toda la entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno:...”* y su literal i indica: *“Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control;...”* y la Resolución 09 de 2012 por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión de Colpensiones.

Analizada la base de datos entregada por Colpensiones a la CGR, se encuentran registradas 982.055 solicitudes de prestaciones económicas, radicadas desde el 01 de octubre de 2012 hasta el 31 de marzo de 2015. De estas se encuentran decididas 889.501 solicitudes quedando por resolver el 9,42% equivalente a 92.554 radicados.

Es importante manifestar, de las solicitudes decididas, existen 27.817 que no registran fecha de radicación y 17.236 muestran que la fecha del acto administrativo es anterior a la de la radicación. Causa curiosidad que 19.458 cuentan con la misma fecha de radicación y acto administrativo, mientras que para el resto el promedio de decisión es de 148 días y para las pendientes estas llevan entre 1 y 911 días.

Así mismo la entidad efectuó a los tres universos los correctivos pertinentes para ajustar los errores presentados, sin embargo, precisa que para los casos que no cuentan con fecha de radicación, se evidenció que esta situación se presenta en razón a que el analista al momento de decidir la prestación puede modificar el número de radicación y por lo tanto la fecha no se registra en las bases de datos de Colpensiones. La entidad informa que para evitar que esta situación se siga presentando, se solicitó un desarrollo en el software liquidador con el fin de bloquear el campo destinado para el número de radicación, de tal forma que el analista no pueda editar dicho número y la trazabilidad quede consistente.

Para los casos que tienen una misma fecha de radicación y de decisión, la entidad menciona que los mismos fueron objeto de revisión, por lo que se determinó que dicha situación se presenta por dos razones: i) Colpensiones para la atención de casos de requerimientos judiciales y de entes de control cuyo solicitante no tenga un caso radicado por la línea de reconocimiento (Trámite de Reconocimiento), debe proceder a la creación del radicado en el sistema y de esta forma proceder a atenderlo de manera prioritaria. ii) Casos que cumplían las características que, para el momento de la radicación, Colpensiones tenía definidas e implementadas para ser atendidos de manera automática, razón por la que el procesamiento se efectuaba el mismo día.

Para los 17.236 casos que la fecha del acto administrativo es anterior a la de la radicación, la entidad remitió nueva base de datos donde se evidencia la corrección efectuada a las fechas de radicación, manifestando que está realizando las gestiones necesarias para que la información sea confiable y real, empero la base de datos entregada a la CGR es construida manualmente a través de consultas efectuadas a distintos aplicativos y bases de la entidad.

La entidad decidió 889.501 solicitudes que fueran radicadas en Colpensiones, destacándose entre otras la decisión que concede con un 41,54% y niega la pretensión en un 25,33%, el 2,99% equivalente a 26.561 solicitudes se ha modificado la decisión inicial, como se relaciona a continuación:

Tabla 10
Solicitudes de Prestaciones Económicas Decididas – Día a Día a 31 de marzo de 2015

DECISIÓN	CANTIDAD
ACATA	49.824
ACCEDE	1.830
ARCHIVO	51
ARCHIVO SOB	14
CONCEDE	369.523
CONFIRMA	113.257
CONFIRMA FICTO	192
MODIFICA	26.561
MODIFICA REGIMEN	128
NIEGA	225.352
NIEGA FAVORABILIDAD	3.026
NIEGA INCOMPATIBILIDAD	11.320
NO ACCEDE	4.080
NO SE CUENTA CON LA INFORMACION	29.640
RECONOCE INCREMENTO	20.449
RECONOCE PROVISIONAL	7
REVOCA	34.215
REVOCA FICTO	32
TOTAL	889.501

Fuente: Elaboró CGR con base en la base de datos entregada por Colpensiones COLP-004.

Ahora bien en la base de datos se presentan 33.210 radicados, donde el número de radicado, número de identificación del solicitante, número de acto administrativo y el tipo de solicitud son iguales, lo que traduce en una duplicidad de solicitudes de prestaciones económicas, creando incertidumbre en el universo de solicitudes.

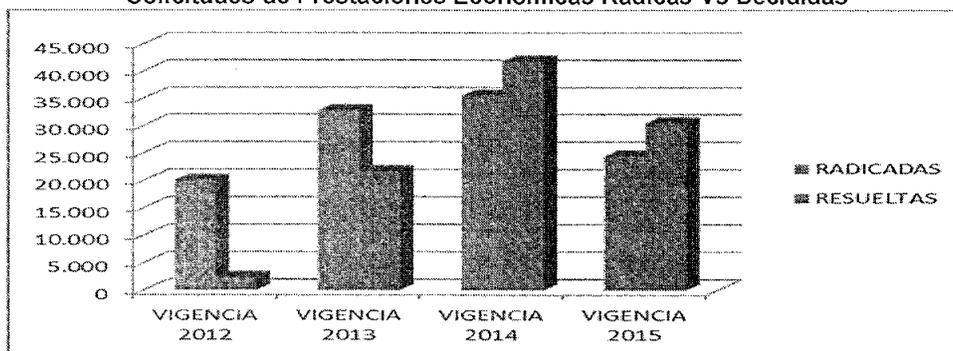
Desde el inicio de operaciones de Colpensiones, se ha evidenciado el incremento de la capacidad operativa teniendo en cuenta el aumento en el promedio de las solicitudes decididas, como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 11
Solicitudes de Prestaciones Económicas Radicadas Vs Decididas

PERIODO	PROMEDIO		%
	RADICADAS	RESUELTAS	
VIGENCIA 2012	20.103	2.376	11,82
VIGENCIA 2013	32.811	21.661	66,02
VIGENCIA 2014	35.561	41.789	117,51
VIGENCIA 2015	24.488	30.447	124,33

Fuente: Elaboró CGR con base en la base de datos entregada por Colpensiones COLP-004.

Gráfico 2.
Solicitudes de Prestaciones Económicas Radicadas Vs Decididas



Fuente: Elaboró CGR con base en la base de datos entregada por Colpensiones COLP-004.

Revisado el IP Vigésimo Primer presentado por Colpensiones al Alto Tribunal, allí se muestran 869.256 solicitudes radicadas de las cuales 737.839 están decididas, quedando pendientes el 15,12% que equivale a 131.417 radicados, cifras que distan de las reportadas en la base de datos entregada a la CGR.

Lo anterior genera retrasos en la operación del Régimen de Prima Media con Prestación Definida que administra Colpensiones, ocasionando interposición de procesos innecesarios por parte de los usuarios que ven vulnerados sus derechos en materia pensional.

Historia Laboral

La historia laboral es el resumen de los aportes cotizados por el afiliado al Régimen de Prima Media con Prestación Definida, a lo largo de su vida laboral. La historia laboral incluye dos tiempos a saber; historia laboral tradicional, que comprende los aportes efectuados durante el período 1967 a 1994 y la historia laboral post, que contiene los aportes efectuados a partir de la entrada en vigencia de la Ley 100 de 1993.

En las solicitudes de corrección de historia laboral reportadas por Colpensiones a 31 de marzo de 2015 a la Corte Constitucional, se incluyen las solicitudes internas de trámites asociados a corrección de historia laboral para reconocimiento y Beneficios Económicos Periódicos-BEPS y las solicitudes externas radicadas en Colpensiones directamente por los ciudadanos.

Es preciso señalar que mediante Resolución 247 de 8 de agosto de 2013 expedida por Colpensiones, se estableció el procedimiento para el trámite de corrección de historia laboral, donde se indica que una vez radicada la solicitud, el término de respuesta será de quince días (15) hábiles a partir del siguiente día de su recepción y prorrogables hasta por un término de treinta (30) días.

Para nuestro análisis hemos tomado las solicitudes externas radicadas en Colpensiones a 31 de marzo de 2015.

Hallazgo N° 10. Historia Laboral

- Se han radicado un total de 748.345 solicitudes relacionadas con historia laboral durante el período 01 de octubre de 2012 al 31 de marzo de 2015, donde el 96,98% se encuentran en estado cerrado, es decir atendidas, quedando pendientes 22.621 solicitudes. Es de acotar que para el primer trimestre de 2015, el promedio mensual de radicación fue de 12.836 solicitudes y de casos atendidos, 7.935, evidenciándose un rezago en la atención de solicitudes de historia laboral, aunado a que en la vigencia 2014 existen solicitudes pendientes de atender por 7.917 que se radicaron desde marzo de 2014.
- De los casos abiertos (22.621) a 31 de marzo de 2015, el 46,11%, completan entre sesenta (60) y trescientos ochenta y cinco (385) días desde la fecha de radicación sin ser atendidos.
- Con ocasión de la expedición de la Resolución 247 de 8 de agosto de 2013, la que fijó los términos de respuesta a las solicitudes de historia laboral, se estableció que estos tiempos no son cumplidos toda vez que, del total de casos cerrados (725.724) el promedio de respuesta fue de 132 días y de estos 433.074 superaron los 60 días de respuesta, suma que sobrepasa ampliamente lo establecido en la citada resolución como se evidencia entre otros los siguientes casos:
 1. Con radicados Números 2013_8211936 del 15 de noviembre de 2013 y 2014_9944431 del 28 de noviembre de 2014 el ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 31.895.XXX, solicitó corrección de la historia laboral de los períodos, 02-1979 al 02-1980 cotizados con Bomberos Voluntarios de Cartago y 03-1980 al 05-1982 cotizados con Bomberos Voluntarios de Cali, anexando formularios de actualización de datos, certificaciones expedida por la Oficina de Gestión Humana de Bomberos de Cali, informe de semanas cotizadas del ISS Seccional Valle entre otros. El mismo día de la solicitud (15 de noviembre de 2013), Colpensiones le comunica al peticionario que la respuesta a su solicitud será emitida dentro de los 60 días hábiles a partir de la fecha de radicación. Con oficio del 28 de enero de 2015 le comunica que los ciclos solicitados se encuentran acreditados en la historia laboral, hecho que ocurre 14 meses después de la solicitud.
 2. Con Bizagi 2014_10002439 del 28 de noviembre de 2014 el señor identificado con cédula de ciudadanía número 6.678.XXX solicitó corrección de su historia

laboral para el período 05-1981 hasta 09-1983, anexando certificación de la Directora Administrativa de Gestión Humana de Colombina S.A donde señala que el peticionario trabajó en dicha compañía desde el 16 de mayo de 1981 al 25 de septiembre de 1983, cotizando al ISS bajo el numero patronal 04017201010 y número de afiliación 04-1069427, el mismo día de la solicitud Colpensiones le comunica que la respuesta a su solicitud será emitida dentro de los 60 días hábiles a partir de la fecha de radicación, pasados 120 días no se le ha dado respuesta de fondo.

Colpensiones manifiesta con respecto al tiempo de respuesta presentado en las solicitudes de corrección de historia laboral, que dados los altos volúmenes tanto de radicados de CHL recibidos desde la salida a producción de Colpensiones, como de la represa recibida por el ISS en L., la atención de estos casos se ha venido haciendo según las prioridades planteadas a la Honorable Corte Constitucional, tal como se refleja en cada uno de los IP entregados a dicho ente, en los que se sustentan las diversas causas que han impedido ser más oportunos y brindar una mejor calidad en la atención de las solicitudes.

- En las solicitudes de traslado de los Fondos que pertenecen al Régimen de Ahorro Individual – RAI al Régimen de Prima Media con Prestación Definida-RPM se evidenciaron los siguientes casos:

1. El ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 40.034.XXX, solicitó el traslado del RAI al RPM; Colpensiones aprueba el traslado a partir del 01 de marzo de 2014; sin embargo, 13 meses después no se evidencia en la historia laboral el traslado de los saldos correspondiente a los ciclos aportados.

Colpensiones al respecto manifiesta que la Administradora de Fondos de Pensiones-AFP realizó traslado de aportes a Colpensiones el 04 de julio de 2014 por \$49.312.538 por el proceso de traslado de régimen y el detalle de la historia laboral fue recibido mediante archivo PRCPATR20140310.r51 el día 25 de abril de 2015, por tal razón y teniendo en cuenta que la fecha de recepción de la información del plano para procesamiento fue recibido en Colpensiones 8 meses después del pago del traslado, se solicitó el cargue de la información y a la fecha se encuentra respuesta exitosa del cargue de la información y nos encontramos a la espera del proceso de imputación para que los ciclos reportados por la AFP correspondientes a 1997/04 a 1997/09, 1997/11 a 1998/04, 1998/11 a 1999/10, 2000/01 a 2001/10, 2002/02, 2002/06 a 2004/10, 2006/11 a 2007/02, 2007/05 a 2007/11, 2008/02 2008/05, 2009/07 a 2011/01, 2011/04 a 2011/11, 2012/01 a 2014/02.

2. El ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 63.459.XXX fue trasladado del RAI al RPM a partir del 01 de noviembre de 2012 y revisada la historia laboral se encontró que para los períodos 2001-08, 2002-03 al 12, 2003-01 al 12 y 2004-02 el pago fue recibido del RAI por traslado aprobado con pago vencido como trabajador independiente y a la fecha no son tenidos en cuenta por parte de Colpensiones para sumar las semanas aportadas. Igual caso sucede con el ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 42.786.XXX para los ciclos correspondientes a 1997-8, 9, 11 y 2004-01 al 08.

Colpensiones no ha realizado los análisis respectivos para determinar si las cotizaciones extemporáneas efectuadas por el trabajador independiente pueden imputarse a la historia laboral, toda vez que las cotizaciones efectuadas por dichos trabajadores deben hacerse mensualmente y en forma anticipada, ninguna consignación podrá surtir efectos retroactivos, de donde se infiere que a la entidad administradora corresponde, en consecuencia, imputar siempre los pagos a mensualidades futuras en los términos y oportunidades de que trata el Decreto 1406 de 1999. Igualmente, las cotizaciones no pueden calificarse de nulas, ineficaces, ni ser tildadas de irregulares porque si no se reportan anticipadamente se reportaran al mes siguiente, tal como lo establece el artículo 35 del Decreto 1406 de 1999.

Colpensiones manifiesta que en razón a que los fondos privados no tenían esta validación en las cotizaciones recibidas por traslado, Colpensiones está levantando un procedimiento de tal forma que la corrección del ciclo se realice automáticamente, para lo cual se están adelantando mesas de trabajado con ASOFONDOS para establecer el procedimiento de tal forma que para aquellos pagos vencidos que no superan tres meses de diferencia se realice la corrección masiva de ciclo al inmediatamente faltante.

- Otro caso en historia laboral es el relacionado con la deuda por no pago del subsidio por parte del estado, pues cuando hay deudas por este concepto, las Administradoras de Fondo de Pensiones están obligadas a exigir al Fondo de Solidaridad Pensional el pago de los aportes pensionales, efectuar las cuentas, para solventar las situaciones en mora y elaborar las cuentas de cobro, ya que la mora o la omisión por parte del Fondo de Solidaridad Pensional en la transferencia de los aportes pensionales no puede traducirse en la afectación de los derechos fundamentales a la seguridad social, mínimo vital y dignidad. Todo ello desconociendo el artículo 24, 25, 26 de la Ley 100 de 1993. Sentencia T-870 del 26 de octubre de 2012 Corte Constitucional.

Tal es el caso de los ciudadanos identificados con cédula de ciudadanía número 34.600.XXX y 34.603.XXX que presentan deficiencias en la historia laboral por

este concepto.

Colpensiones manifiesta para el caso del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 34.600.XXX que para darle solución a las inconsistencias, en el mes de abril de 2015 se realizó el cobro de los subsidios de los ciclos 201411 y 201412, en una cuenta de reprocesos del año 2014, en cuanto a los correspondientes a enero y febrero de 2015, se encuentran incluidos en la cuenta de reprocesos que está programada para su envío a mediados de junio de 2015. En cuanto a los ciclos 201504 y 201505 estos se encuentran dentro de los tiempos establecidos en el Decreto 3771 de 2007, por lo que el subsidio correspondiente a abril de 2015 se debería ver reflejado a inicios de julio de 2015 y el de mayo a inicios del mes de agosto de 2015.

Igualmente la entidad informa para el segundo caso del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 34.603.XXX que para solucionar las inconsistencias, en el mes de abril de 2015 se realizó el cobro de los subsidios de los ciclos 201410 y 201411, en cuanto al subsidio correspondientes a marzo de 2015 se encuentra incluido en la cuenta de reprocesos que está programada para su envío a mediados de junio de 2015. En cuanto a los ciclos 201504 y 201505 estos se encuentran dentro de los tiempos establecidos en el Decreto 3771 de 2007, por lo que el subsidio correspondiente a abril de 2015 se debería ver reflejado a inicios de julio de 2015 y el de mayo a inicios del mes de agosto de 2015.

Fue motivo de estudio para la CGR doscientos uno (201) radicados de solicitudes de historia laboral de los que ochenta y nueve (89) eran casos cerrados y ciento doce (112) abiertos; para este análisis fue preciso consultar los aplicativos Bizagi e Historia Laboral encontrando lo siguiente:

- En el aplicativo Bizagi se evidenciaron solicitudes de corrección de historia laboral, donde Colpensiones ha generado una respuesta que no identifica los ciclos objeto de la solicitud ni las razones de su corrección. Lo anterior porque la entidad efectúa correcciones de historia laboral a través de procesos automáticos para aquellas solicitudes que radican los ciudadanos por primera vez, cerrando el Bizagi con una respuesta en formato preestablecido, donde indica que se ha generado el proceso y si presenta alguna inconsistencia deberá radicar una nueva solicitud.
- El tiempo de respuesta por parte de Colpensiones fue de noventa y siete (97) días, superando los términos establecidos por la misma entidad, sobresaliendo ocho (8) casos que superaron los trescientos (300) días.

- Para ocho (8) solicitudes de la vigencia 2014 no se evidencia en el aplicativo Bizagi la respuesta definitiva dada por Colpensiones, no obstante la entidad aporta documentos donde se evidencia la respuesta de fondo a las solicitudes efectuadas por los peticionarios, las que fueron atendidas mediante proceso masivo. Tres (3) solicitudes que corresponden a las vigencias 2012 y 2013 no cuentan con respuesta definitiva por parte de la entidad y si se relaciona como caso cerrado.

Colpensiones manifiesta que no fue posible hacer el cargue oportuno de las cartas, dado que el procedimiento demanda la generación de una metadata específica que en su momento no se consolidó y que por los volúmenes que aún se tenían no fue posible generarla de manera oportuna, pero que vienen cargando desde el mes de abril de 2015 y que fue culminado al cierre del mes de mayo de la presente vigencia.

- Colpensiones da respuesta a las solicitudes de los ciudadanos de los cuales no se encuentran los soportes de pago de los aportes, solicitándoles documentos probatorios y/o soportes de afiliación que comprueben los vínculos laborales con el empleador, requisito indispensable para adelantar los procesos de corrección a que haya lugar, trasladando con esto la carga de la prueba al empleado, toda vez que Colpensiones no adelanta actividad alguna tendiente a establecer en forma exacta los aportes efectuado por el empleador, negándole al titular del derecho la posibilidad de que los datos aportados sean corregidos o complementados, afectando ostensiblemente la historia laboral del afiliado, como es el siguiente caso:

El ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 14.937.XXX el 27 de agosto de 2014, solicitó que se cargaran a la historia laboral los períodos de diciembre de 1969 a diciembre de 1975 por haber laborado en la empresa Intelec Ltda. El 30 de septiembre de 2014, Colpensiones en respuesta al peticionario le informó que ejecutó los procesos de corrección y/o actualización de su historia laboral y que con referencia al ciclo que no se evidencia pago efectuado por el empleador a su nombre puede ser porque, el número de cédula fue registrado erróneamente en el pago, el empleador no remitió el detalle de los trabajadores sobre los cuales realizó el pago o el empleador no realizó el pago. Analizado el resumen de semanas cotizadas se evidencia que los períodos comprendidos entre diciembre de 1969 a octubre de 1970 y de mayo de 1972 hasta diciembre de 1975, no han sido cargados, ni se le ha comunicado al peticionario los motivos del no cargue de los ciclos solicitados y en cambio se le ha pedido al mismo que aporte los documentos necesarios para la corrección de la historia laboral, cuando es Colpensiones la encargada de realizar las gestiones necesarias para la corrección de dichas historias.

Colpensiones informa que no cuenta con toda la documentación y registros requeridos para atender las solicitudes de corrección de historia laboral, dado que desde la entrega por parte del ISS en L., se ha venido evidenciando que se presentan demasiadas inconsistencias tanto en la información física como en las bases de datos recibidas, lo cual ha dificultado la validación y aplicación de ciclos solicitados, principalmente por cuanto es deber de la entidad garantizar la transparencia y confiabilidad de los registros que se apliquen sobre las historias laborales, dado que este es el insumo principal para el reconocimiento de prestaciones sociales.

- Las solicitudes de corrección de historia laboral a 31 de marzo de 2015, tienen en promedio 267 días sin que la entidad haya generado una respuesta, contraviniendo lo establecido en la Resolución 247 de 8 de agosto de 2013 sobre los términos para dar contestación a este tipo de solicitudes.
- Para efectuar las correcciones de historia laboral tradicional, se hace necesario consultar las microfichas, procedimiento que se torna complejo debido a que debe hacerse visualmente y la calidad de las imágenes no son óptimas para su consulta, lo anterior pone en riesgo la veracidad de las correcciones que dio lugar a la consulta.

Colpensiones manifiesta que ha implementado mejoras en la administración y uso de las mismas, dentro de las cuales se encuentran el haber realizado un inventario total de las microfichas, la reorganización física dentro del archivo en el que se custodian, y la asignación de personas específicas que se encargan de administrarlas mediante el uso de formatos de control para el préstamo de las mismas y la aplicación de políticas internas; sin embargo, la entidad es consiente que estas mejoras no mitigan de manera integral el riesgo que se expone, pero es la única fuente de información con la que se cuenta para validar requerimientos inherentes al período tradicional. Así mismo, informa que se viene evaluando nuevas alternativas que permitan automatizar y controlar de una manera más adecuada la información contenida en estos documentos, tales como la digitalización de las microfichas y partiendo de ello poder implementar procesos de corrección automática, como se ha hecho para el período post94.

Hallazgo N° 11. Información Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS

El literal e del artículo 3° de la Ley 87 de 1993 establece: *“Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros”* (subrayado fuera de texto); el artículo 4° define: *“Toda la entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes*

aspectos que deben orientar la aplicación del control interno:...” y su literal i indica: “Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control;...” y la Resolución 09 de 2012 por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión de Colpensiones.

Consultados los IP presentados por Colpensiones a la Honorable Corte Constitucional, se presenta una diferencia con respecto a la cantidad de PQRS recibidas y reportadas en el capítulo 6.1 cuadro 1. Acumulado de PQRS radicados en Colpensiones con corte a 31 de marzo de 2015 frente al cuadro 2 del mismo capítulo-Evolución mensual de PQRS por tipo a la misma fecha de corte, que se registra a continuación:

Tabla 12
PQRS Radicadas con Corte a 31 de marzo de 2015

ITEM	ACUMULADO DICIEMBRE DE 2014	RADICADAS EN ENERO DE 2015	ACUMULADO ENERO DE 2015	RADICADAS FEBRERO DE 2015	ACUMULADO FEBRERO DE 2015	RADICADAS EN MARZO DE 2015	ACUMULADO MARZO DE 2015
Cuadro 1	1.065.014	34.965	1.099.979	39.925	1.139.904	41.549	1.181.453
Cuadro 2	1.068.018	34.966	1.102.984	39.925	1.142.909	41.558	1.184.467
DIFERENCIA	3.004	1	3.005	0	3.005	9	3.014

Fuente: Elaboró CGR con base en la información reportada en el IP Vigésimo Primero presentado por Colpensiones.

Lo anterior indica que existe una diferencia en las PQRS recibidas y reportadas por Colpensiones de 3.014 a 31 de marzo de 2015.

Colpensiones aclara que la diferencia presentada en las cifras reportadas entre los cuadros se debe a que en el reporte de Acumulado de PQRS radicados en Colpensiones se incluyen todos las PQRS radicadas ante la entidad, mientras que para el reporte de evolución mensual de PQRS se excluyen los PQRS que aún no se encuentra cerrados en la actividad de módulo de radicación, solo se tienen en cuenta los que ya culminaron dicha etapa. No compartimos la respuesta dada por la entidad, ya que como se aprecia en la Tabla No. 12 el acumulado reflejado en el ítem-cuadro 2 es mayor que el registrado en el ítem - cuadro 1, luego no se evidencia una exclusión de PQRS cerradas, porque el valor supera lo relacionado en el ítem - cuadro 1.

De acuerdo con el IP Vigésimo Primer presentado por Colpensiones a la Honorable Corte Constitucional, las cifras reportadas en dicho informe relacionadas con el total de PQRS y de estas las resueltas, no son coincidentes con la base de datos a 31 de marzo de 2015 suministrada por la entidad a la comisión, como se demuestra en la siguiente tabla:

Tabla 13
PQRS con Corte a 31 de Marzo de 2015

FUENTE	RADICADAS	CERRADAS	ABIERTAS
INFORME PERIÓDICO	1.181.453	1.138.574	42.879
BASE DE DATOS	1.176.762	1.134.855	41.907
DIFERENCIA	-4.691	-3.719	-972

Fuente: Elaboró CGR con base en la información reportada en el IP Vigésimo Primero presentado por Colpensiones y base de datos entregada por la entidad.

Colpensiones manifiesta que dicha diferencia radica en que el dato suministrado a la Contraloría no incluye los reclamos ante la Defensoría del Consumidor Financiero, mientras que el informe presentado a la Corte incluye todos los datos de la entidad. Los reclamos ante la Defensoría del Consumidor Financiero son solicitudes que deben ser radicadas en la entidad generando un Bizagi para su trámite correspondiente.

Es de señalar que al efectuar el análisis a la base de datos a 31 de marzo de 2015 por radicado de bizagi, número de identificación del solicitante, tipo de solicitud, tipo de PQRS y subtipo de PQRS se evidencia que 1.149 radicados se encuentran relacionados dos veces, 29 tres veces, 7 cuatro veces, 7 cinco veces, 2 seis veces y uno doce veces, es decir, una solicitud se está reportando repetidamente en la base de datos.

Colpensiones informa que una solicitud puede contener varias peticiones, razón por la cual, el aplicativo Bizagi tiene habilitada la opción de asignar un número a cada una de estas con el fin de direccionarlas a las diferentes áreas de la entidad, dichos números están ligados al número de radicación original. De esta forma, un caso en Bizagi llamado "Padre", puede incluir uno o más casos llamados "Hijos" que representan cada una de las solicitudes particulares contenidas en una misma PQRS, por tal razón, no pueden excluirse del consolidado debido a que hacen parte de la respuesta solicitada por el ciudadano. No compartimos esta apreciación toda vez que los llamados "hijos" cuentan con el mismo subtipo de trámite.

Lo anterior, genera incertidumbre en el universo de PQRS, toda vez que se afecta tanto el número de peticiones cumplidas y las pendientes de cumplimiento.

En la base de datos entregada por Colpensiones a 31 de marzo de 2015 relacionan un total de 1.176.762 PQRS radicadas, de estas se han cerrado el 96,44% que corresponde a 1.134.855 peticiones. Por otra parte, de las 41.907 solicitudes que se encuentran pendientes, encontramos que 780 corresponden a la vigencia 2013 y 20.123 a la vigencia 2014.

Hallazgo N° 12. Tiempos de Respuesta PQRS

El literal e del artículo 3° de la Ley 87 de 1993 establece: “*Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros*” (subrayado fuera de texto); el artículo 4° define: “*Toda la entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno:...*” y su literal i indica: “*Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control;...*” y la Resolución 09 de 2012 por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión de Colpensiones.

Adicionalmente, se analizaron los tiempos de respuesta destacándose que un 23,74% de las peticiones que corresponden a 269.420 son atendidas inmediatamente con los formatos proforma establecidos por la entidad, mientras que 41.907 solicitudes a 31 de marzo de 2014 tienen en promedio 347 días sin ser atendidas desde la fecha de su radicación.

Colpensiones frente a lo anterior manifiesta que se encuentra implementando acciones de evacuación prioritaria, sin embargo, existen casos que presentan dificultades para su atención, como las PQRS relacionadas con cumplimiento de sentencias cuyos estudios de seguridad aún no han sido remitidos a la entidad, casos que fueron presentados de manera incompleta por los ciudadanos o que carecen de la información necesaria para su respuesta y que requieren de un rastreo de información.

Para el primer trimestre de 2015 se han recibido un promedio mensual de 38.663 peticiones frente a un promedio mensual de 30.659 atendidas, quedando un rezago que se va acumulando para los siguientes meses.

Se destaca que entre los ítems con mayor volumen de radicación de PQRS se encuentran entre otros, solicitudes de historia laboral, reconocimiento, cumplimiento de sentencias judiciales y demora en la respuesta a trámites.

En forma aleatoria se tomó una muestra de cien (100) solicitudes de PQRS resueltas en forma inmediata por Colpensiones por medio de formatos preestablecidos por las diferentes áreas. Con el fin de establecer el nivel de calidad y pertinencia en las respuestas, se analizó esta muestra con el siguiente resultado:

Se halló que entre los cien (100) casos seleccionados, en veintiuna (21) solicitudes, se identifica que en algunas de estas, la respuesta no es concordante con lo solicitado por el peticionario, por cuanto Colpensiones se limita a informar que la petición fue trasladada al área correspondiente cerrando el Bizagi y en otros no existe

una respuesta de fondo o explicación al ciudadano sobre su solicitud. Se nota una demora significativa en la expedición de solicitudes de copias de resoluciones, considerando que para estas no es necesario dar traslado a las áreas respectivas, si no por el contrario el agente de servicio la puede expedir en forma inmediata como se ha evidenciado en otros casos, dado su acceso a los aplicativos institucionales.

Así mismo y también en forma aleatoria se tomó una muestra de ciento treinta (130) solicitudes de PQRS las que fueron resueltas con promedio de ciento cuarenta y siete (147) días. Con el fin de establecer el nivel de calidad, pertinencia y oportunidad en las respuestas, se analizó esta muestra con el siguiente resultado:

En veintitrés (23) solicitudes en las que se aprecia un rango de respuesta por parte de Colpensiones entre sesenta (60) y trescientos noventa y tres (393) días, estas se limitaron a informar al ciudadano que la solicitud fue recibida satisfactoriamente y que fue trasladada al área correspondiente cerrando de esta forma el bizagi, lo anterior, denota que transcurridos un período de tiempo considerable el usuario no cuenta con una respuesta de fondo y si por el contrario el caso queda cerrado en el sistema sin resolver.

De igual forma se observa que para diez (10) PQRS de solicitud de copias de resolución, el promedio de respuesta es de ciento setenta y un (171) días, documento que puede ser entregado en forma inmediata en los Punto de Atención Colpensiones - PAC.

Colpensiones manifiesta que las peticiones direccionadas a la Gerencia Nacional de Gestión Documental en su mayoría corresponden a solicitudes de copias de resolución que fueron expedidas por el extinto ISS y que no se encuentran disponibles en el Sistema de Gestión Bizagi, para reducir los tiempos de respuesta la Gerencia Nacional de Gestión Documental viene adelantando acciones para poner a disposición de los PAC otras herramientas para la atención inmediata de estas solicitudes.

Por otra parte se observó que durante la vigencia 2014, Colpensiones adelantó controles de calidad a las respuestas emitidas por concepto de PQRS, en las oficinas regionales, con el fin de evaluar criterios de calidad tales como; suficiencia, pertinencia, claridad y veracidad además de la presentación del documento, observando entre otros carencia en aspectos como la clasificación errónea de los documentos, respuestas incompletas, destacándose el traslado de las solicitudes a las áreas correspondientes, cuando podría darse respuesta en forma inmediata, evitando demora en la generación de respuestas, contraviniendo lo establecido en el Nuevo Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Auxilios Funerarios

Analizada la base de datos entregada por Colpensiones a la CGR, correspondiente al período, 01 de octubre de 2012 al 31 de diciembre de 2014, existen 53.813 solicitudes de prestaciones de auxilios funerarios, donde 5.587 corresponden a represa del ISS y 48.226 han sido radicadas en Colpensiones en la línea día a día. Las líneas represa y día a día se clasifican en los siguientes estados: abiertas; concede-falta pago; concede con orden de no pago; concede el ISS y pago por Colpensiones; concede ISS; pago Colpensiones y resolución de Colpensiones posterior; concede y pagado; decidido con otro radicado; niega; recurso confirma; resoluciones estese a lo resuelto; resuelve recurso falta pago; resuelve recurso pagado, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 14
Estados Solicitudes de Auxilios Funerarios

ESTADO DE LA SOLICITUD	CANTIDAD
Abierto	10.717
Concede - falta pago	189
Concede con orden de no pago	5
Concede el ISS y pago Colpensiones	3
Concede el ISS, pagó Colpensiones y resolución de Colpensiones posterior	31
Concede y pagado	23.741
Decidido con otro radicado	959
Niega	13.449
Recurso confirma	2.049
Resolución estese a lo resuelto	155
Resuelve recurso - falta pago	55
Resuelve recurso – pagado	2.460
TOTAL	53.813

Elaboró: Cálculo realizado por la comisión de la CGR, con base en la información suministrada por Colpensiones.

De acuerdo con las líneas y el estado de cada una de ellas, las cantidades de solicitudes presentadas por los ciudadanos son las siguientes:

Tabla 15
Estados por Línea de las Solicitudes de Auxilios Funerarios

LINEA Y ESTADO	CANTIDAD
DÍA A DÍA	48.226
Abierto	10.551
Concede - falta pago	169
Concede con orden de no pago	5
Concede el ISS y pago Colpensiones	2
Concede el ISS, pagó Colpensiones y resolución de Colpensiones posterior	23
Concede y pagado	20.529
Decidido con otro radicado	789
Niega	11.769
Recurso confirma	1.929
Resolución estese a lo resuelto	6
Resuelve recurso - falta pago	55
Resuelve recurso – pagado	2.399
REPRESA	5.587
Abierto	166
Concede - falta pago	20

LÍNEA Y ESTADO	CANTIDAD
Concede el ISS y pago Colpensiones	1
Concede el ISS, pagó Colpensiones y resolución de Colpensiones posterior	8
Concede y pagado	3.212
Decidido con otro radicado	170
Niega	1.680
Recurso confirma	120
Resolución estese a lo resuelto	149
Resuelve recurso – pagado	61
TOTAL	53.813

Fuente: Cálculo realizado por la comisión de la CGR, con base en la información suministrada por Colpensiones.

Hallazgo N° 13. Auxilios Funerarios – Línea Represa ISS

La Circular 01 de 2012 expedida por Colpensiones en el capítulo 8 auxilios funerarios, establece que el término para resolver las solicitudes de auxilios funerarios es de dos (2) meses contados a partir de la radicación de la solicitud por el peticionario.

Analizado el IP Décimo Octavo presentado por Colpensiones con corte a 31 de diciembre de 2014, no se evidencia ningún tipo de información relacionada con la represa de solicitudes de auxilios funerarios entregadas por el ISS a Colpensiones, por lo cual no es posible hacer un comparativo, al respecto la entidad en su respuesta manifiesta que el estado de avance de las 746 solicitudes de reconocimiento de prestaciones de la represa del ISS se atendieron con respuesta parcial solicitando soportes parciales.

La base de datos de las solicitudes de línea represa, no relaciona las fechas de radicación en el ISS, motivo por el cual se efectuaron los cálculos de tiempos de respuesta, a partir de la fecha de recibo por parte de Colpensiones.

Analizados los diferentes estados de esta línea se evidencia lo siguiente:

- a) El estado abierto, cuenta con 166 solicitudes, que fueron radicadas entre diciembre de 2013 y diciembre de 2014, no evidenciándose ningún tipo de respuesta, es decir, no presenta actos administrativos que indiquen la decisión de conceder o negar la prestación. Tales son los casos de los radicados del 31 de diciembre de 2013 (2013_68003121805; 2013_68003107567; 2013_68003113358; 2013_68003108327; 2013_68003105395; 2013_68003107746; 2013_68003107629; 2013_68003101260; 2013_68003100540; 2013_68003100906), enero de 2014 (2014_6800310688; 2014_680038594; 2014_680038893; 2014_680039119; 2014_680038642; 2014_680037623), donde se ha superado los 12 meses sin emitir respuesta.

Colpensiones manifiesta en cuanto a las 166 solicitudes, estas corresponden a expedientes radicados en el ISS y remitidas por esta entidad a Colpensiones

durante el año 2013, por cuanto según el ISS en L. se encontraba un trámite pendiente por resolver, es decir, no habían sido decididos, se presentaron recursos y se encontraba pendiente el pago entre otros.

Una vez se validó la información de los casos, se evidenció que efectivamente los mismos han tenido un pronunciamiento mediante acto administrativo tanto por parte del ISS como de Colpensiones, negando o concediendo la prestación, 73 resueltos por el ISS, 89 resueltos por Colpensiones y 4 en proceso de decisión.

Así mismo la entidad informa sobre los casos puntuales lo siguiente:

- Radicado 201368003121805, mediante Resolución GNR 184000 de 20 de Junio de 2015 se resuelve el recurso de reposición y se concede el auxilio funerario solicitado encontrándose en trámite de notificación y pago la prestación.
- Radicado 201368003107567, el ISS mediante Resolución A1515 del 9 de marzo de 2010 reconoce auxilio funerario al beneficiario, acto administrativo debidamente notificado y cancelado por parte del ISS, el expediente fue remitido a Colpensiones y recibido el 31 de diciembre de 2013 sin trámite pendiente por decidir.
- Radicado 20146800310688, el ISS a través de la Resolución A31714 del 21 de enero de 2011, concedió el auxilio funerario al beneficiario, acto administrativo notificado y cancelado por el ISS, el expediente fue remitido a Colpensiones y recibido el 31 de diciembre de 2013 sin trámite pendiente por decidir.
- Radicado 2014680038594, mediante Resolución A 92194 del 16 de febrero de 09, se concede la prestación, y se notifica el acto administrativo el 22 de abril de 2009, cancelado igualmente por el ISS. El expediente fue remitido a Colpensiones y recibido el 31 de diciembre de 2013 sin trámite pendiente por decidir.
- Radicado 201368003113358, mediante Resolución GNR 183925 del 19 de junio de 2015 reconoce la prestación solicitada, estando en trámite el proceso de notificación y pago de la prestación.
- Radicado 201368003108327 el expediente fue decidido mediante Resolución GNR 189528 del 25 de junio de 2015.
- Radicado 201368003105395, verificado el expediente de represa, no reposa el acto administrativo de reconocimiento del auxilio funerario, no obstante de acuerdo con la información de nómina de pensionados el auxilio funerario fue cancelado el 23 de mayo 2011 al ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 14.966.XXX por valor de \$2.307.500.

- Radicado 201368003107746, mediante Resolución A2836 del 12 de enero de 2012, se reconoció el auxilio funerario al beneficiario y fue cancelado por el ISS.
- Radicado 2014680038893, mediante Resolución GNR 171319 del 11 de junio de 2015 se negó el auxilio funerario, por cuanto no se encuentran documentos suficientes para decidir en derecho.
- Radicado 2014680039119, mediante Resolución No A0783 del 6 de octubre de 2008, el ISS reconoció la prestación de auxilio funerario, acto administrativo notificado el 17 de octubre de 2008, cancelado por el ISS. El expediente fue remitido a esta entidad el 29 de enero de 2014 sin trámite pendiente.
- Radicado 2014680038642, el ISS mediante Resolución A 70329 del 23 de marzo de 2010, niega el auxilio funerario, acto administrativo notificado el 16 de abril de 2010 y contra el cual no se evidencia la presentación de recursos. El expediente fue recibido por Colpensiones el 30 de enero de 2014 sin trámite pendiente por decidir.
- Radicado 201368003107629 se decide mediante Resolución GNR 183197 de 19 de Junio de 2015 y se encuentra en proceso de notificación.
- Radicado 201368003101260 mediante Resolución GNR 265754 del 23 de junio de 2014, se deja sin efectos la resolución proferida por el ISS y se concede el auxilio funerario el cual fue cancelado el 29 de agosto 2014.
- Radicado 201368003100540 mediante Resolución A1014 del 18 de julio de 2012 el ISS reconoció auxilio funerario, el expediente fue remitido el 31 de diciembre de 2013 a Colpensiones para el pago del auxilio, una vez se realizaron las correspondientes validaciones de la nómina, se canceló por parte de Colpensiones en diciembre 26 de 2014.
- Radicado 201368003100906, se decide mediante Resolución GNR 183209 del 19 de junio de 2015.
- Radicado 2014680037623 mediante Resolución A22467 del 9 de mayo de 2008 el ISS reconoció el auxilio funerario solicitado, el acto administrativo fue notificado el 26 de junio de 2008, la prestación fue cancelada por el ISS, y el expediente remitido a Colpensiones sin trámite pendiente por decidir.

Continua diciendo la entidad que para el mes de abril del año 2015, dispuso la modificación del sistema liquidador permitiendo que el analista decidiera la prestación y en forma concomitante se escribiera en la nómina de pensionados de Colpensiones y así mismo se envía a notificación, lo que permite mejorar los tiempos de decisión de esta prestación.

- b) En el estado concede – falta pago, las 20 solicitudes fueron radicadas en agosto y diciembre de 2013 y enero a abril de 2014, de estas, 18 han sido concedidas sin ser notificados los actos administrativos, no tienen autorización de nómina y por ende no se han realizado los pagos. El tiempo de respuesta osciló entre 69

y 341 días. Dos (2) solicitudes tienen fecha de notificación del 17 y 26 de febrero de 2015, donde el tiempo transcurrido entre la fecha de radicación y la fecha de notificación fue de 341 y 85 días y aún no han sido cancelados.

La entidad al respecto hace referencia a unos casos puntuales que figuran en la base de datos así:

- Radicado 201368003157793 se trata de solicitud de pensión vejez, esta prestación fue reconocida mediante Resolución GNR 188603 del 24 de Junio de 2015 y se deja sin efectos la Resolución GNR 424637 del 15 de diciembre de 2014.
- Radicado 201368003105111, fue decidido por Colpensiones y una vez validado por la Gerencia de Nómina de Pensionados, fue reportado con hallazgos - para validar riesgo indemnización una vez asignado al analista se profirió el acto administrativo dejando sin efectos la decisión por cuanto existía una indemnización por riesgos profesionales siendo incompatible con el riesgo de vejez.
- Radicado 201368003116016 fue reportado con indicación de duplicidad con diferente beneficiario, una vez asignado al analista, se profirió Resolución GNR 30381 de 10 de febrero de 2015 dejando sin efectos la Resolución GNR 101788 de 20 de marzo de 2014 y ordenando investigación administrativa como quiera que se radicaron dos solicitudes con diferente beneficiario y diferente funeraria por lo cual se hace necesario verificar cual es la verdadera facturación.

Respecto a los radicados restantes la entidad indica que fueron reportados por la Gerencia de Nómina de Pensionados con hallazgos y frente a los mismos se procedió a decidir de manera prioritaria emitiendo los respectivos actos administrativos.

- c) En el estado concede ISS y pago por Colpensiones, se registra una (1) solicitud radicada en agosto de 2013, donde la fecha de orden de pago (28 de junio de 2013) es anterior a la fecha de radicación (28 de agosto de 2013). El ISS reconoció auxilio funerario con resolución CUN-A80846 del 10 de septiembre de 2012 sin ser cancelado, el 06 de mayo de 2013, el peticionario solicita se dé cumplimiento a la resolución antes mencionada, Colpensiones emite nueva Resolución GNR 233091 del 13 de septiembre de 2013 donde reconoce nuevamente la prestación por un valor diferente.

Colpensiones informa, que el ISS reconoció un auxilio funerario mediante Resolución No. CUN-A80846 del 10 de septiembre de 2012, el cual fue remitido a Colpensiones para el pago. En dicho acto administrativo, se reconoció el valor de \$2.678.000 correspondiente a 5 salarios mínimos vigentes para el año 2011,

fecha de fallecimiento del asegurado. Este valor consignado en el acto administrativo es el que canceló efectivamente Colpensiones el 28 de junio de 2013. El asegurado elevó solicitud a Colpensiones el 28 de agosto de 2013, a efectos de que se cancelara el valor reconocido en la Resolución ISS A80846 del 10 de 2012, Colpensiones profirió nuevo acto administrativo GNR 233091 del 13 de septiembre de 2013 por una suma de \$2.947.500. Por medio de la Resolución GNR 188001 del 24 de junio de 2015 se solicitó al asegurado autorización para revocar el acto administrativo GNR 233091 del 13 de septiembre de 2013 que concedió inicialmente la prestación frente a la cual no tenía derecho.

- d) El estado concede ISS, pago Colpensiones, resolución de Colpensiones posterior, ocho (8) solicitudes se radicaron durante las vigencias 2012, 2013 y 2014, de estas, en 5 solicitudes fueron resueltas en un lapso de 76 a 636 días sobre pasando el plazo para el reconocimiento y 3 solicitudes fueron resueltas y pagadas en un rango de 572 a 630 días. Se evidencian dos (2) solicitudes donde la fecha de orden de pago es anterior a la fecha de radicación así: radicado 2013_68003104135 del 2 de agosto de 2012, fecha de reconocimiento 23 de enero de 2014 y fecha de pago el 02 de diciembre de 2013; radicado 2013_6800394618 del 21 de junio de 2012, fecha de reconocimiento 20 de enero de 2014 y fecha de pago 02 de diciembre de 2013.

Colpensiones con referencia a los tiempos de respuesta que en el caso de los auxilios funerarios considero la misma Corte que los mismos serían clasificados en el grupo de cuarta prioridad, por lo que la entidad procedió a hacer el reparto en dicho orden para que fueran evacuados por los analistas, lo que genero la demora en el estudio, revisión y decisión de los mismos, con relación a los casos puntuales informa:

- Radicado 201368003104135 el expediente fue recibido en Colpensiones el 31 de diciembre de 2013, por lo que mediante GNR 24390 del 29 de enero de 2014, Colpensiones reconoció un auxilio funerario, el acto administrativo fue notificado el 21 de febrero de 2014.
- Radicado 20136800394618, esta solicitud fue decidida mediante Resolución GNR 294053 del 06 de noviembre de 2013, notificado el 4 de diciembre de 2013.

- e) Estado concede y pagado, se registran 3.212 solicitudes radicadas durante el período de junio de 2012 a julio de 2014, se advierten 3 solicitudes con fecha de radicación del 31 de diciembre de 2013, donde en el ítem fecha de notificación se plasma la observación, sin autorización nomina (radicados 2013_6800313232; 2013_68003157846; 2013_68003103203), de estos, los dos primeros casos corresponden a solicitudes de indemnización sustitutiva y

reconocimiento de pensión de vejez, en el tercer radicado se solicitó el auxilio funerario el 25 de marzo de 2011 reconociéndose con Resolución GNR105558 del 25 de marzo 2014 y notificado el 31 de marzo de 2015. Existen 3.019 solicitudes donde la entidad resuelve empleando un plazo entre 62 y 605 días.

En la solicitud 2013_68003177667 la fecha de pago (28 de junio de 2013) es anterior a la fecha de radicación (23 de agosto de 2013), Colpensiones reconoce el 10 de julio de 2014 y notifica el 31 de marzo de 2015.

Colpensiones informa con respecto a los casos lo siguiente:

- Radicado 20136800313232, se trata de prestación de vejez y el radicado 201368003157846 de una indemnización, es del caso indicar que al entregar el informe a la CGR las bases de datos fueron construidas manualmente a través de consultas efectuadas a distintos aplicativos y bases de la entidad, en razón a que la entidad a la fecha no cuenta con un reporte unificado que genere la información de manera exacta.
- Radicado 201368003103203, se trata de una prestación de auxilio funerario radicada por el beneficiario el 16 de mayo de 2011 ante el ISS y decidida el 25 de marzo de 2014 con Resolución GNR 105558, notificando el acto administrativo el 31 de marzo de 2015.
- Radicado 201368003177667, mediante Resolución GNR 251105 del 10 de julio de 2014 se decidió el auxilio funerario.
- Radicado 2014_6636637 mediante Resolución GNR 382194 del 29 de octubre de 2014, Colpensiones estudia nuevamente la prestación y solicita autorización para revocar el acto administrativo que reconoció la prestación. La Gerencia de Nomina evidenció que mediante Resolución 80870 de 2012 del ISS, le fue reconocido un auxilio funerario por valor de \$2.678.000 que se encontraba en proceso de pago y que efectivamente se canceló el 28 de julio de 2013 por Colpensiones, posteriormente se profirió un nuevo acto administrativo reconociendo por segunda vez a la misma beneficiaria un auxilio por un valor diferente.

- f) Estado decidido con otro radicado, existen 170 solicitudes que fueron radicadas entre mayo de 2012 y julio de 2014; de estas, 74 se encuentran concedidas, sin especificar el valor del auxilio funerario y la fecha de orden de pago. Existen 138 solicitudes que fueron decididas entre 61 y 820 días después de la fecha de radicación.

Colpensiones manifiesta que se pudo evidenciar que 132 presentan proceso de pago, 14 habían sido canceladas por el ISS, 118 por Colpensiones 23 casos en los cuales se registra que se niega el auxilio funerario y un total de 15 casos en los cuales se emite acto administrativo resolviendo prestaciones económicas diferentes a los auxilios funerarios.

- g) Estado niega, hay 1.680 solicitudes radicadas entre junio de 2012 y junio de 2014, los radicados 2013_68003104562 del 31 de diciembre de 2013 y 2014_6800333852 del 02 de abril de 2014 fueron notificados el 31 de marzo de 2015, pasados 12 y 10 meses de la expedición del acto administrativo. Existen 1.381 solicitudes donde el plazo para resolver osciló entre 61 y 761 días.

Colpensiones expresa frente al tema de la demora en la decisión y en la notificación de los actos administrativos, que por tratarse los auxilios funerarios de una prestación catalogada en cuarta prioridad por la H. Corte Constitucional, aunado al hecho de que esta prestación en especial, requería de un proceso manual para el pago y notificación de los actos administrativos.

- h) Estado recurso confirma, se registran 120 solicitudes radicadas entre octubre de 2012 y mayo de 2014, para los radicados 2014_1273052 del 11 de enero de 2013 al consultar en Bizagi no coincide la fecha de radicación.

Con relación a este tema Colpensiones reitera que se efectuaron cruces de información y construyó base de datos de manera manual a través de consultas efectuadas a distintos aplicativos y bases de la entidad, en razón a que a la fecha no cuenta con un reporte unificado que genere la información de manera exacta, lo que conlleva que se presenten errores de información.

Colpensiones informa que en el radicado 20141273052 se consignó un radicado diferente.

- i) El estado resoluciones estese a lo resuelto, existen 149 solicitudes radicadas entre octubre de 2012 y mayo de 2014, para el radicado 201368003155373 presenta una decisión de concede, no se observa el valor del reconocimiento, ni la fecha de notificación y 117 solicitudes donde Colpensiones las resolvió en un plazo entre 61 y 528 días.

Colpensiones manifiesta que para el radicado 201368003155373 se emite Resolución GNR 189536 del 25 de junio de 2015 donde se solicita autorización al beneficiario para proceder a la revocatoria toda vez que ya se había reconocido la misma prestación.

- j) Estado resuelve recurso pagado, con 61 solicitudes que se radicaron entre octubre de 2012 y julio de 2014, se observa que el radicado 201368003155388 no tiene autorización de nómina a pesar de contar con acto administrativo (Resolución GNR 75566) pues fue notificado el 31 de marzo de 2015, doce meses después de la suscripción del acto administrativo.

Por lo anterior, es dado a concluir que la negativa de la autoridad en resolver oportunamente y de fondo una decisión, impide cumplir los fines del estado e

inobserva los principios que rigen todas las actuaciones administrativas de eficacia, transparencia, eficiencia, celeridad, entre otras, señalados en el artículo 209 de la Constitución Política.

Hallazgo N° 14. Auxilios Funerarios – Día a Día

La Circular 01 de 2012 expedida por Colpensiones en el capítulo 8 auxilios funerarios, establece que el término para resolver las solicitudes de auxilios funerarios es de dos (2) meses contados a partir de la radicación de la solicitud por el peticionario.

Analizados los diferentes estados de esta línea se evidencia lo siguiente:

- a) En el estado abierto, se encuentran 10.551 solicitudes con fechas de radicación entre diciembre de 2012 y diciembre de 2014, en los cuales no se evidencia respuesta, es decir, no presenta actos administrativos que indiquen la decisión de conceder o negar la prestación. Tal es el caso de los siguientes radicados: 2012_1382945 del 14 de diciembre de 2012; 2012-948941 del 22 de diciembre de 2012; 2012_1104470 del 29 de noviembre de 2012; 2012_101306 de 8 de octubre de 2012; 2012_142740 del 09 de octubre de 2012; 2012_183950 y 2012_184164 del 11 de octubre de 2012; 2013_706052 del 5 de febrero de 2013; 2013_836359 del 11 de febrero de 2013; 2014_1148185 y 2014_1124950 del 11 de febrero de 2014; 2014_1162617 del 12 febrero de 2014; 2014_1337928 y 2014_1359999 del 18 de febrero de 2014, los cuales han superado los 12 meses sin una respuesta.

Colpensiones informa para los casos puntuales:

- Radicado 2012_1382945 será sometido a reparto de manera prioritaria, con el fin que se pueda procesar de forma automática.
- Radicado 2012_948941 mediante Resolución GNR 086610 del 2 de mayo de 2013 reconoce auxilio funerario el cual fue cancelado en debida forma, sin trámite pendiente por decidir.
- Radicado 2012_1104470 mediante Resolución GNR 201456 del 6 de Agosto de 2013 reconoce auxilio funerario el cual fue cancelado en debida forma, sin trámite pendiente por decidir.
- Radicado 2012_101306 mediante Resolución GNR 264405 del 23 de Octubre de 2013 niega auxilio funerario la cual fue notificada en debida forma, sin trámite pendiente por decidir.
- Radicado 2012_142740 mediante Resolución GNR 264394 del 23 de Octubre de 2013 niega auxilio funerario la cual fue notificada en debida forma, sin trámite pendiente por decidir.

- Radicado 2012_183950 mediante Resolución GNR 086432 del 2 de Mayo de 2013 reconoce auxilio funerario el cual fue cancelado en debida forma, sin trámite pendiente por decidir.
- Radicado 2012_184164 mediante Resolución GNR 086646 del 2 de Mayo de 2013 reconoce auxilio funerario el cual fue cancelado en debida forma, sin trámite pendiente por decidir.
- Radicado 2013_706052 mediante Resolución GNR 107312 del 25 de Marzo de 2014 reconoce auxilio funerario el cual fue cancelado en debida forma, sin trámite pendiente por decidir.
- Radicado 2013_836359 mediante Resolución GNR 209101 del 16 de Agosto de 2013 reconoce auxilio funerario el cual fue cancelado en debida forma, sin trámite pendiente por decidir.
- Radicados 2014_1148185, 2014_1124950 y 2014_1359999 mediante Resolución GNR 186530, GNR 187077 y GNR 186529 de 23 de Junio de 2015 reconoce auxilio funerario.
- Radicado 2014_1162617 mediante Resolución GNR 176663 del 16 de Junio de 2015 niega auxilio funerario.
- Radicado 2014_1337928 mediante Resolución GNR 95067 del 29 de Marzo de 2015 niega auxilio funerario.

Así mismo la entidad informa que para los casos que se encuentran pendientes de decidir serán objeto de reparto para su análisis, revisión y posterior expedición del acto administrativo. La prestación auxilio funerario ya se encuentra implementada para procesar por la línea automática con lo cual con la escritura automática que realiza el liquidador en el aplicativo de nómina, se les puede dar una respuesta prioritaria y oportuna a las solicitudes, con el fin de solucionar a la mayor brevedad la totalidad de casos identificados por la CGR.

- b) El estado concede – falta pago, con 169 solicitudes radicadas entre julio de 2012 y diciembre de 2014; de los cuales 100 no tienen autorización de nómina y no han sido notificados, de estos hay 92 cuya respuesta se produjo entre 61 y 757 días; 33 casos fueron notificados en febrero y marzo de 2015, oscilando entre 3 y 13 meses contados a partir de la expedición del acto administrativo; 150 solicitudes fueron resueltas entre 61 a 157 días.

Colpensiones informa que respecto a las 169 solicitudes, que se ha establecido que 166 no han sido pagados y por tanto se procederá a su estudio y ajustes de manera prioritaria, con el fin de validar la información y proferir los actos administrativos correspondientes, para los casos identificados con radicado 2014_3628547 el auxilio funerario fue reconocido mediante Resolución GNR 289459 de 19 de agosto de 2014 y cancelado en el mes de abril de 2015, para el radicado 2013_2066738 el auxilio funerario fue reconocido mediante Resolución GNR 126124 de 29 de abril de 2015 y cancelado en el mes de

mayo de 2015 y para el radicado 2014_408380 el auxilio funerario fue reconocido mediante Resolución GNR 159488 de 29 de mayo de 2015 y será cancelado en la nómina de junio que se gira en julio de 2015.

- c) Estado concede con orden de no pago, con 5 solicitudes radicadas en diciembre de 2012, febrero, junio y septiembre de 2013, estas fueron resueltas en un plazo entre 66 y 263 días.

Colpensiones informa para los radicados:

- 2013_4138170 el auxilio funerario fue reconocido mediante Resolución GNR 159488 de 29 de mayo de 2015.
- 2013_6562625, 2013_6069438 y 2013_628658 serán decididos de manera prioritaria, a efectos de validar la información y proferir el acto administrativo correspondiente.
- 2012_1156876 fue reconocido auxilio funerario mediante Resolución GNR 008838 de 07 de febrero de 2013.

- d) En el estado concede el ISS, pago por Colpensiones, con 2 solicitudes radicadas en octubre de 2012 y septiembre de 2013, una (1) fue resuelta a los 368 días, fuera de los términos y/o plazos establecidos (desde la fecha de radicación hasta fecha de acto administrativo). Desde la fecha de radicación a la fecha de orden de pago se registra un plazo de 67 y 151 días, presentando inconsistencia ya que la fecha de orden de pago es anterior a la fecha de acto administrativo.

Colpensiones manifiesta en relación a los tiempos de respuesta que dio cabal cumplimiento a las prioridades establecidas por la H. Corte Constitucional, por lo que en el caso de los auxilios funerarios consideró que los mismos serían clasificados en el grupo de cuarta prioridad, por lo que la entidad una vez iba solucionando la repesa de los tres primeros grupos, procedió a hacer el reparto de auxilios funerarios, lo que generó la demora en el estudio, revisión y decisión de los mismos.

- e) En el estado concede ISS, pago Colpensiones y resolución de Colpensiones posterior, se relacionan 23 solicitudes radicadas entre octubre de 2012 y enero de 2014, de estas la respuesta se dictó entre 91 y 556 días, contados desde la fecha de radicación a la fecha de acto administrativo y 20 solicitudes con respuesta entre 73 y 560 días desde la fecha de radicación hasta la orden de pago. En el radicado 2013_2660763 la fecha de orden de pago es anterior a la fecha de radicación.

Colpensiones informa para el caso con radicado 2013_2660763 le fue reconocido auxilio funerario mediante Resolución GNR 006477 de 01 de

febrero de 2013 el cual fue pagado en marzo 2013, a su vez, mediante Resolución GNR 293450 de 06 noviembre de 2013 se efectuó un nuevo reconocimiento, no obstante dicho acto administrativo fue revocado previa autorización del beneficiario mediante la Resolución GNR 189126 del 24 de junio de 2015. Se determinó que el auxilio funerario otorgado en la Resolución GNR 293450 del 2013 no fue cobrado por el beneficiario.

- f) Estado concede y pagado, con 20.529 solicitudes radicadas entre marzo de 2012 y diciembre de 2014, 17.889 tienen un rango de 61 a 841 días de respuesta, contados a partir de la fecha de radicación hasta la fecha del acto administrativo; 19.919 tienen un rango de 61 hasta 932 de días de respuesta desde la fecha de radicación hasta la fecha de orden de pago y 44 casos que fueron notificados en febrero y marzo de 2015, presentando fecha de orden de pago, sin embargo esta es anterior a la fecha de notificación.

Al respecto Colpensiones informa que dentro del proceso de decisión de prestaciones se determinó que una vez se decide una prestación y está reconoce algún valor, la misma surte dos procesos automáticos: El de notificación y el de ingreso a la nómina, siendo pertinente indicar que las fechas de orden de pago siempre responden a la nómina en que haya sido trabajado el caso e incluido en el acto administrativo, por lo que en muchas oportunidad se surte el proceso de nómina de forma anterior al proceso de notificación, sin que dicho trámite afecte en cualquier sentido la decisión adoptada.

- g) Estado decidido con otro radicado, con 789 solicitudes radicadas entre enero de 2012 y diciembre de 2014, en 705 solicitudes la respuesta se produjo entre 61 y 921 días, 12 casos con fecha de notificación de febrero y marzo de 2015 y sin fecha de orden de pago y 13 casos sin autorización de nómina, sin notificación y sin fecha de orden de pago.

Al respecto Colpensiones informa:

- Cédula 98.476.XXX: El auxilio funerario fue reconocido mediante Resolución GNR 186310 de 22 de junio de 2015.
- Cédula 91.011.XXX: El auxilio funerario fue reconocido mediante Resolución GNR 188078 del 24 de junio de 2015.
- Cédula 35.414.XXX: El auxilio funerario fue reconocido mediante Resolución GNR 187284 del 22 de junio de 2015.
- Cédula 811.XXX: Mediante GNR 321660 de 16 de septiembre de 2014 fue negado el reconocimiento del auxilio funerario.
- Cédula 98.478.XXX: El auxilio funerario fue reconocido mediante Resolución GNR 187677 del 23 de junio de 2015.

- Cédula 5.547.XXX: Mediante GNR 95909 de 18 de marzo de 2014 fue negado el reconocimiento del auxilio funerario.
 - Cédula 5.191.XXX: Mediante GNR 88135 de 14 de marzo de 2014 fue negado el reconocimiento del auxilio funerario.
 - Cédula 8.309.XXX: No registra solicitud alguna referente a auxilio funerario, de acuerdo a las consultas efectuadas en las bases de la entidad.
 - Cédula 17.140.XXX: Mediante GNR 92576 de 17 de marzo de 2014 fue negado el reconocimiento del auxilio funerario.
 - Cédula 9.058.XXX: Mediante GNR 100052 de 20 de marzo de 2014 fue negado el reconocimiento del auxilio funerario.
 - Cédula 32.444.XXX: Mediante GNR 435807 de 22 de diciembre de 2014 fue reconocido auxilio funerario sin que se haya efectuado el respectivo proceso en nómina y su consecuente pago, debiéndose realizar un nuevo estudio en aras de determinar tal situación.
- h) Estado niega, con 11.769 solicitudes radicadas entre enero de 2012 y diciembre de 2014, de estas 10.416 Colpensiones demoró para resolver la solicitud entre 61 y 938 días.
- i) Estado recurso confirma, con 1.929 solicitudes radicadas entre marzo de 2012 y octubre de 2014, se presentan 1.748 resueltas en un término de 61 y 864 día y 46 casos donde los actos administrativos se notificaron en febrero y marzo de 2015, sin que la entidad haya señalado si la confirmación de los actos administrativos es conceder o negar el auxilio funerario.
- Colpensiones informa que una vez revisadas las bases de datos se constata que de las 1.929 solicitudes arriba relacionadas, 440 de ellas, fueron reconocidas y por ende se cancelaron los respectivos auxilios funerarios, los 1.489 restantes fueron negados.
- j) Estado resoluciones estese a lo resuelto, con 6 solicitudes radicadas entre junio y diciembre de 2012 y enero a septiembre de 2013, estas solicitudes fueron resueltas entre 74 y 646 días.
- k) Estado resuelve recurso falta pago, con 55 solicitudes radicadas entre octubre de 2012 y octubre de 2014, de las cuales 50 fueron resueltas entre 62 y 603 días, 11 casos con fecha de notificación de febrero y marzo del 2015, revocando y modificando la decisión sin determinar si se concedía o negaba la prestación y 23 casos sin autorización de nómina, no se ha notificado y se desconoce si la decisión es conceder o negar la prestación.

Colpensiones informa respecto a las solicitudes que no reflejan su estado es el siguiente:

- Cédula 415.XXX: Mediante Resolución GNR 187210 de 23 de junio de 2015 se reconoció auxilio funerario.
- Cédula 1.486.XXX: Mediante Resolución GNR 186395 de 22 de junio de 2015 se reconoció auxilio funerario.
- Cédula 4.557.XXX: Mediante Resolución VBP 50261 de 24 de junio de 2015 se reconoció auxilio funerario.
- Cédula 19.351.XXX: Mediante Resolución GNR 186504 de 22 de junio de 2015 se reconoció auxilio funerario.
- Cédula 221.XXX: Mediante Resolución GNR 186309 de 22 de junio de 2015 se reconoció auxilio funerario.
- Cédula 528.XXX: Mediante Resolución VBP 50252 de 24 de junio de 2015 se reconoció auxilio funerario.
- Cédula 17.027.XXX: Mediante Resolución GNR 188000 de 23 de junio de 2015 se reconoció auxilio funerario.
- Cédula 94.282.XXX: Mediante Resolución GNR 187999 de 23 de junio de 2015 se reconoció auxilio funerario.
- Cédula 16.360.XXX: El auxilio funerario fue reconocido mediante Resolución GNR 335080 de 25 de septiembre de 2014 y la misma presentó errores en el ingreso a la nómina y deberá revisarse para subsanarlos.
- Cédula 2.029.XXX: Mediante Resolución GNR 187980 de 23 de junio de 2015 se reconoció auxilio funerario.
- Cédula 37.835.XXX: Mediante Resolución GNR 187049 de 23 de junio de 2015 se decidió el auxilio funerario.
- Cédula 13.805.XXX: El auxilio funerario fue negado mediante Resolución GNR 183936 de 19 de junio de 2015.
- Cédula 17.175.XXX: Mediante Resolución GNR 187535 de 23 de junio de 2015 se decidió el auxilio funerario.
- Cédula 9.514.XXX: El auxilio funerario fue negado mediante Resolución GNR 187326 de 23 de junio de 2015.
- Cédula 20.313.XXX: Mediante Resolución GNR 187402 de 23 de junio de 2015 se decidió el auxilio funerario.
- Cédula 22.289.XXX: Mediante Resolución GNR 186414 de 22 de junio de 2015 se decidió el auxilio funerario.
- Cédula 578.XXX: Mediante Resolución GNR 186508 de 22 de junio de 2015 se reconoció auxilio funerario.
- Cédula 70.556.XXX: Mediante Resolución GNR 186835 de 22 de junio de 2015 se reconoció auxilio funerario.
- Cédula 14.961.XXX: Mediante Resolución GNR 187555 de 23 de junio de 2015 se reconoció auxilio funerario.
- Cédula 19.246.XXX: Mediante Resolución GNR 187928 de 23 de junio de 2015 se reconoció auxilio funerario.

- Cédula 5.075.XXX: Mediante Resolución GNR 187103 de 23 de junio de 2015 se decidió el auxilio funerario.
- Cédula 87.710.XXX: Mediante Resolución GNR 186346 de 22 de junio de 2015 se reconoció auxilio funerario.
- Cédula 5.584.XXX: El auxilio funerario fue reconocido mediante Resolución GNR 341140 de 30 de septiembre de 2014 y la misma no fue ingresada a nómina, posteriormente mediante Resolución GNR 188005 de 24 de junio de 2015 se solicita la autorización para revocar el acto administrativo que reconoció la prestación, por cuanto se evidenció que el solicitante no cumplía los requisitos necesarios para el reconocimiento de la prestación.

Igualmente informa la entidad que verificaron los 55 casos reportados, de los cuales 24 casos fueron reconocidos e ingresados a la nómina de pensionados, 5 casos fueron negados, 1 caso se le solicitó la autorización para revocar la decisión adoptada inicialmente por cuanto el solicitante no acreditó en debida forma haber sufragado los gastos funerarios y 25 casos es necesario realizarles un reproceso, razón por la cual se encuentran pendientes de cumplir validaciones previas al proceso automático, en aras de sacar una respuesta eficaz y oportuna, en defensa del erario público.

- l) Estado resuelve recurso pagado, con 2.399 solicitudes radicadas entre octubre de 2012 y diciembre de 2014, se presentan 2.263 solicitudes donde la entidad las resolvió entre 61 y 763 días, 2.382 solicitudes donde el periodo correspondiente entre la fecha de radicación hasta la fecha de orden de pago trascurrió entre 64 y 815 días y 27 casos que fueron notificados en febrero y marzo de 2015, actos que revocaron o modificaron sin que la entidad haya determinado si se concedió o se negó la prestación.

La base de datos de esta línea, presentan 21 registros de los cuales 9 están duplicados, uno (1) se encuentra tres veces (radicado 2014_1931895), los que tienen el mismo número de acto administrativo, la misma decisión y el mismo nombre del causante.

Se registra un total de 48.226 solicitudes de la base de datos suministrada a la CGR; sin embargo, Colpensiones en el IP Décimo Octavo presentado a la Corte Constitucional reporta 41.963 solicitudes, reflejando una diferencia de 6.263 solicitudes. Así mismo, al comparar las cifras de las solicitudes de auxilios funerarios registrados en el IP: contestadas, en término, fuera de término, sentido de la decisión, reliquidaciones, entre otras reportadas, no cruzan con la base de datos suministrada, por lo que la información que contiene ésta, no coincide con la clasificación establecida en el estado de la solicitud.

De otra parte, en el mismo informe Colpensiones determina en el capítulo 2.2 cuadro 1 del IP Décimo Octavo, solicitudes de reconocimiento de primera

oportunidad radicadas ante Colpensiones con corte a 31 de diciembre de 2014 que tiene un total de 42.131 solicitudes, lo cual no es concordante con lo establecido en el cuadro 2 del mismo, estado de avance de las solicitudes de reconocimiento radicadas en Colpensiones, donde registra 41.963 con diferencia de 168 solicitudes.

De acuerdo con la Circular 01 de 2012 de Colpensiones en el capítulo 8 auxilios funerarios, el término para resolver la solicitud de auxilio funerario es de dos (2) meses contados a partir de la radicación de la solicitud por el peticionario, plazo que no ha sido tenido en cuenta por Colpensiones, pues de las 53.813 solicitudes 37.849 fueron resueltas en un rango entre 61 y 938 días (Fecha de solicitud Vs fecha acto administrativo).

De otra parte, Colpensiones no está dando respuesta en forma inmediata a las solicitudes prestacionales, las notificaciones se demoran, y los pagos no se realizan inmediatamente, en desconociendo los autos de la Corte en especial el 259 de 2014 numeral 109 el cual establece que Colpensiones debe responder inmediatamente todas las peticiones ya que no se concedió prórroga para su respuesta, en especial las pensiones en cualquiera de sus modalidades, auxilios funerarios, indemnización sustitutiva de la pensión, etc., y el numeral 111 que establece que en los términos antes indicados (inmediatamente) y de acuerdo con la respectiva prestación, Colpensiones debe notificar el acto administrativo, incluir en nómina y pagar efectivamente las prestaciones que se concedan.

Por lo anterior, es dado a concluir que la negativa de la autoridad en resolver oportunamente y de fondo una decisión, impide cumplir los fines del estado e inobserva los principios que rigen todas las actuaciones administrativas de eficacia, transparencia, eficiencia, celeridad, entre otras, señalados en el artículo 209 de la Constitución Política.

Inclusión en Nómina de Servidores Públicos

Durante la vigencia 2014, Colpensiones reporta 2.080 servidores públicos que cuentan con acto administrativo de reconocimiento pensional y que a 28 de febrero de 2015 se encuentra en suspenso su ingreso a nómina, por no acreditar los documentos que certifiquen el retiro del servicio público.

De acuerdo con la información suministrada por la entidad en el período correspondiente entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2014, ha recibido un total de 6.170 correos electrónicos a la dirección confirmacionretiroservidorpublico@colpensiones.gov.co, en los que adjuntan los documentos que acreditan o no el retiro del servicio.

De los anteriores, se estableció que para el 49,45% de los correos la acción adelantada por Colpensiones fue activar en nómina, el 41,85% para decisión y el 8,70% para suspender en nómina.

En forma aleatoria se tomó una muestra de cien (100) casos, consultando a través de los aplicativos Cromasoft y Nómina de Pensionados, con el fin de verificar la información relacionada con el retiro, actos administrativos, inclusión y reintegros en nómina y los documentos aportados al correo electrónico, determinando el tiempo de inclusión en nómina una vez presentado el acto administrativo del retiro del servicio.

Treinta y seis (36) casos no acreditan el retiro del servicio público, sin embargo, todos fueron incluidos en nómina, de estos el 77,7% tiene reintegros en un promedio de 4,2 meses. De los anteriores 36 casos, 21 de ellos la resolución de reconocimiento se expidió durante la vigencia 2013 y 15 en la vigencia 2014.

Cuarenta y cinco (45) casos acreditan el retiro del servicio, como se evidenció en los correos enviados a Colpensiones, de los cuales treinta y tres (33) en su momento fueron incluidos en nómina sin acreditar su retiro, pasando inclusive hasta 12 meses para ser suspendidos en nómina teniendo un promedio de reintegros de 4 meses.

Colpensiones relaciona en su respuesta un servidor público identificado con cédula de ciudadanía número 10.231.XXX, con tres mesadas pendientes por recuperar correspondientes a febrero, marzo y abril de 2014. Consultada la resolución de desvinculación del servidor público, ésta surtió efectos a partir del 01 de agosto de 2013, siendo incluido en nómina de pensionados hasta febrero de 2014, es decir, seis meses después de su desvinculación del servicio. Lo anterior es inconsistente, teniendo en cuenta la improcedencia de la entidad al relacionarlo con mesadas pendientes por recuperar, pues estas corresponden a períodos posteriores a su retiro.

Así mismo, siendo el Bizagi una herramienta que administra y gestiona los procesos misionales de la entidad, donde se recopila toda la información de dichos procesos no se evidencian los soportes documentales allegados por los ciudadanos al correo confirmacionretiroserveridorpublico@colpensiones.gov.co.

Los hallazgos se originan del análisis efectuado a la muestra tomada por la CGR al universo de los 2.080 servidores públicos que cuentan con acto administrativo de reconocimiento pensional representada en un 4,8%.

Hallazgo N° 15. Pago Mesadas a Trabajadores Activos (A)

El Decreto 2245 de 2012 establece las medidas que garantizan, que no se presente solución de continuidad, entre el momento del retiro del servicio del trabajador del sector público o privado y su inclusión en nómina de pensionados, siendo obligación del empleador informar por escrito a la entidad que efectúa el reconocimiento de la pensión con una antelación no menor de tres meses, la fecha a partir de la cual se efectuará la desvinculación laboral, allegando copia del acto administrativo del retiro del servicio. Por otra parte, la entidad que efectúa el reconocimiento de la pensión, dentro de los diez días siguientes a la fecha de recibo de la comunicación del empleador, deberá informar por escrito al empleador y al beneficiario de la pensión la fecha exacta de la inclusión del trabajador en la nómina de pensionados.

Colpensiones expidió la Circular Externa 01 de 2013 mediante la cual, establece el procedimiento de inclusión en nómina de pensionados, el que contempla entre otros, que la resolución de reconocimiento deberá contener la inclusión en nómina, la aplicación de la Ley 1437 de 2011 para efectos de notificación y citación de notificación personal y la remisión al empleador por parte de Colpensiones de la comunicación informado las condiciones y términos de la inclusión en nómina.

En reunión del Comité Extraordinario de Riesgo Operativo y Seguridad de la Información de Colpensiones se suscribió el Acta 009 de julio de 2013, cuya finalidad fue acelerar el proceso de inclusión en nómina de los servidores públicos enmarcados en el Decreto 2245 de 2012 en el sentido de que todas las pensiones reconocidas serían ingresadas en estado de suspensión en la nómina, mientras el empleador notifica a Colpensiones del retiro de los servidores públicos, para proceder con la activación de la prestación en nómina.

Teniendo en cuenta la normatividad vigente y los ordenamientos internos adoptados por Colpensiones, encaminados a mejorar el proceso de reconocimiento e inclusión en nómina de pensionados de los servidores públicos con posterioridad al 23 de abril de 2014, fecha de inicio de la etapa tres del procedimiento.

Colpensiones expidió actos administrativos con posterioridad al 23 de abril de 2014 a dos (2) servidores públicos, identificados con cédulas de ciudadanía número 12.579.XXX y 5.297.XXX con Resoluciones GNR 154188 del 6 de mayo de 2014 y GNR 270905 del 29 de julio de 2014, respectivamente, incluyéndolo en nómina en estado "activo" para el caso primero en mayo de 2014 y suspendiéndolo en septiembre de 2014; para el segundo caso se incluyó en nómina en agosto de 2014 y se suspendió en octubre de 2014, cuando debieron dejarlos en suspenso como lo establece el procedimiento.

Por otra parte el artículo 128 de la Constitución Nacional establece que nadie podrá recibir más de una asignación que provenga del tesoro público. Colpensiones incluyo en nómina a diez (10) servidores públicos sin contar con el acto administrativo de retiro encontrándose activos en el servicio, los que hicieron efectivo el cobro de sus mesadas pensionales por \$149.695.605 correspondiente a 56 mesadas, como se evidencia a continuación:

Tabla 16
Relación Pagos Servidores Públicos

No. RESOLUCIÓN	FECHA RESOLUCIÓN	FECHA INGRESO A NÓMINA	FECHA SUSPENSIÓN NOMINA	PERIODOS PAGADOS		
				Nd.	PERIODOS	VALOR
GNR 154188	06/05/2014	MAYO DE 2014	SEPTIEMBRE DE 2014	4	MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO DE 2014	2.542.400
GNR 360648	18/12/2013	ENERO DE 2014	SEPTIEMBRE DE 2014	7	FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO Y AGOSTO DE 2014	20.241.935
GNR 9116	14/01/2014	ENERO DE 2014	JULIO DE 2014	4	MAYO, JUNIO Y JULIO DE 2014, MARZO DE 2015	8.608.263
GNR 75B67	08/03/2014	MARZO DE 2014	JUNIO DE 2014	3	MARZO, ABRIL Y MAYO DE 2014	1.848.000
GNR 353844	13/12/2013	DICIEMBRE DE 2013	FEBRERO DE 2014	2	DICIEMBRE DE 2013 Y ENERO DE 2014	2.797.089
GNR 255927	11/10/2013	OCTUBRE DE 2013	ABRIL DE 2015	17	OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2013, ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2014, ENERO, FEBRERO Y MARZO 2015	78.306.193
GNR 5432	10/01/2014	ENERO DE 2014	MAYO DE 2014	4	ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL DE 2014	708.800
GNR 182370	15/07/2013	JULIO DE 2013	JULIO DE 2014	12	JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2013, ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2014	30.080.061
GNR 131230	22/04/2014	MAYO DE 2014	JUNIO DE 2014	2	MAYO Y JUNIO DE 2014	3.419.652
3736	28/02/2011	DICIEMBRE DE 2013	AGOSTO DE 2014	1	MAYO DE 2014	1.143.212
TOTAL				56		149.695.605

Fuente: Elaboró CGR con base en la información suministrada por – Colpensiones oficio COLP-006.

Un caso que fue incluido en nómina en octubre de 2013 y suspendido solo hasta abril de 2015, es decir 17 meses después evidenciando debilidades en la gestión de nómina de Colpensiones.

Colpensiones en respuesta al requerimiento informa que ha adelantado acciones pertinentes para la recuperación de los recursos girados iniciando proceso de cobro persuasivo, reflejando unos porcentajes de avance en los que incluye los recursos reintegrados y no cobrados. Difiere de este criterio la CGR toda vez que se requiere diferenciar entre los recursos girados y no cobrados y los girados y cobrados por los servidores públicos en los que se evidencia un avance en la recuperación de los recursos del 13,74 equivalente a \$23.848.124.

Estas gestiones de cobro se reflejan en la expedición de diez (10) resoluciones en las cuales ordenan el reintegro de los valores pagados por concepto de pensión de vejez, los cuales fueron incluidos en nómina sin acreditar el retiro del servicio, indicando la cuenta bancaria y el valor a consignar a favor de Colpensiones. Es preciso indicar que nueve (9) resoluciones fueron expedidas en abril de 2015.

Una vez revisadas las diez (10) resoluciones que ordenan el reintegro de los valores, se evidencia que tres (3) de ellas que representan el 30%, presentan inconsistencias que a continuación se describen:

1. Colpensiones expide la Resolución VPB31908 del 10 de abril de 2015 por la cual resuelve un recurso de apelación y modifica la Resolución GNR280073 del 8 de agosto de 2014 y deja en suspenso la inclusión a nómina a favor del señor identificado con cédula de ciudadanía número 3.434.XXX, en la parte motiva relacionan como valor a cobrar a la EPS por concepto del valor descontado por la mesada pensional en la suma de \$715.000, en la parte resolutive de la misma providencia ordenan a la EPS devolver a Colpensiones el valor de \$715. Revisado los comprobantes de pago en el aplicativo de nómina registra el valor de \$875.500, valor que fue descontado por concepto de salud.
2. Colpensiones expide la Resolución GNR98328 del 7 de abril de 2015 a favor del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 3.446.XXX, por la cual se modifica la Resolución GNR 353844 del 13 de diciembre de 2013 y se ordena el reintegro de unas sumas de dinero, en la parte motiva de dicha resolución se menciona como valor a reintegrar por parte del ciudadano la suma de \$1.218.909 que obedece a la suma neta girada por concepto de pago de la mesada pensional de diciembre de 2014 y la suma de \$166.200 girados a la EPS, en la parte resolutive de la misma providencia se ordena reintegrar al ciudadano y consignar a favor de Colpensiones la suma de \$674.734 y \$166.200 a la EPS siendo esto inconsistente toda vez que al revisar el aplicativo de nómina de pensionados, se evidencia que lo realmente girado fue de \$2.461.989 correspondiente a las mesadas de diciembre de 2013 y enero de 2014, y por concepto de descuento por salud fue \$335.600.

La comisión de la CGR en mesa de trabajo efectuada el 11 de mayo de 2015 con la Gerencia Nacional de Reconocimiento, puso de presente dichas inconsistencias y procedieron a expedir la Resolución GNR137094 del 12 de mayo de 2015 subsanándolas.

3. Colpensiones expide la Resolución GNR98408 del 7 de abril de 2015 a favor del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 8.350.XXX, por la cual se ordena la reliquidación de una pensión mensual vitalicia de vejez, en la parte motiva de dicha resolución se menciona como valor a reintegrar por parte del ciudadano la suma de \$1.143.212 como suma neta girada y cancelada por concepto de pago de la mesada pensional de mayo de 2014 y la suma de \$683.300 girados a la EPS, en la parte resolutive de la misma providencia se ordena reintegrar al ciudadano y consignar a favor de Colpensiones la suma de \$1.143.212 y \$683.300 a la EPS siendo esto inconsistente toda vez que al revisar el aplicativo de nómina de pensionados, se evidencia que lo realmente

girado fue de \$1.006.012 correspondiente a la mesada de mayo de 2014, y por concepto de descuento por salud fue \$137.200.

La comisión de la CGR en mesa de trabajo efectuada el 11 de mayo de 2015 con la Gerencia Nacional de Reconocimiento, puso de presente dichas inconsistencias y procedieron a expedir la Resolución GNR137093 del 12 de mayo de 2015 subsanándolas.

Lo anterior evidencia inobservancia a los procedimientos internos establecidos por la misma entidad, con base en el Decreto 2245 de 2012 y la Circular Externa 01 de 2013, toda vez que se incluyó en nómina, a servidores públicos vinculados activamente al servicio, en un caso sin cobrar y en otros cobrando lo correspondiente a las mesadas pensionales.

La sostenibilidad del Régimen de Prima Media con Prestación Definida, se ve afectada en el entendido de que se asignaron recursos sin el obediencia a las normas establecidas. Por una parte se destinaron dineros que posteriormente fueron reintegrados y por otra, recursos girados y cobrados por servidores públicos, sin tener derecho a ello, implicando para la entidad acciones administrativas de cobro para la recuperación de los mismos.

Hallazgo N° 16. Casos Referentes a la Gestión de la Entidad

El literal e del artículo 3° de la Ley 87 de 1993 establece: *“Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros”* (subrayado fuera de texto); el artículo 4° define: *“Toda la entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno:...”* y su literal i indica: *“Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control;...”* y la Resolución 09 de 2012 por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión de Colpensiones.

La CGR ha tenido conocimiento de casos relacionados con la atención de trámites por parte de Colpensiones, sobre los cuales se adelantó el análisis de cada uno de ellos teniendo como base la información registrada en los aplicativos Bizagi, Cromasoft, nómina de pensionados, historia laboral y consulta pagos, con el fin de determinar la gestión adelantada por Colpensiones conforme con lo ordenado por la Ley y por la Honorable Corte Constitucional. Se evidenciaron inconsistencias que fueron comunicadas a la entidad y que analizadas las respuestas algunas no eran concordantes con la petición solicitada y en otras no entregaron suficientes argumentos para ser analizadas.

1. Cédula de Ciudadanía Número: 2.888.XXX

Caso: Inclusión en nómina

Una vez interpuesto el recurso de reposición contra la Resolución GNR 193573 del 26 de julio de 2013, por medio de la cual Colpensiones niega el reconocimiento de una pensión de vejez al ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 2.888.XXX, Colpensiones expide la Resolución GNR 757 del 20 de enero de 2014, la cual resolvió el recurso de reposición y revoca la Resolución GNR 193573, ordenando el reconocimiento y pago de la pensión de vejez, determinando que ingresaría en la nómina de enero de 2014, hecho que no ocurrió, por lo que fue necesario la expedición de la Resolución VPB 22260 del 26 de noviembre de 2014, la cual resolvió un recurso de apelación y nuevamente revoca la Resolución GNR 193573 del 26 de julio de 2013 y ordena el pago de \$78.794.062 que fueron ingresados en la nómina de diciembre de 2014, lo que se consolidó con una nota débito por \$87.798.262 y descuentos por concepto de salud de \$9.004.200.

Colpensiones expresa que mediante Resolución VPB 22260 del 26 de noviembre de 2014 se ingresa definitivamente la prestación en la nómina, subsanando las inconsistencias presentadas con anterioridad ya que pasa todos los filtros de validación y de controles tanto en la decisión como en la nómina por lo que a la fecha el asegurado se encuentra activo en la nómina y viene cobrando su mesada pensional; sin embargo, es importante que la entidad fortalezca esos controles de revisión y validación con el fin de evitar reconocimiento de prestaciones a las que no hay lugar.

2. Cédula de Ciudadanía Número: 3.001.XXX

Caso: Inclusión en nómina

Colpensiones con Resolución GNR 368529 del 26 de diciembre de 2013 reconoce y ordena el pago de una pensión mensual vitalicia de vejez a favor del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 3.001.XXX, en sus apartes manifiesta que debe comunicarle a la Administradora Colombiana de Pensiones la fecha en la cual efectuara la desvinculación laboral por tratarse de servidor público, no obstante, la misma resolución manifiesta que ingresará en la nómina en el período de marzo de 2014, sin conocer la fecha de desvinculación.

Una vez revisado el aplicativo de nómina el solicitante se encuentra activo en nómina a partir de enero de 2014 y en reintegros esta la mesada de enero de 2014, teniendo en cuenta que su desvinculación como servidor público fue a partir del 15 de enero de 2014.

Colpensiones expresa que mediante Resolución GNR 91258 del 25 de marzo de 2015 por solicitud del asegurado se reliquida la prestación y se ordena el pago de la pensión desde el 15 de enero de 2014 junto con el retroactivo al que hubo lugar, por lo que el procedimiento no presentó inconsistencias en su decisión ni riesgos de posibles pagos dobles.

3. Cédula de Ciudadanía Número: 19.246.XXX

Caso: Cumplimiento de sentencia fallo de tutela pensión de invalidez por enfermedad común

Radicado número 2014_6075958 del 28 de julio de 2014 donde solicita el cumplimiento del fallo de tutela, Colpensiones emite respuesta el 28 de julio de 2014 con un formato de guion de texto relacionado con "Solicitud de cumplimiento de fallo de tutela" manifiesta que toda providencia emanada de un Juez debe ser notificada, pero no existe ningún compromiso de respuesta por parte de la entidad y cierra el caso en Bizagi.

A 28 de febrero de 2015 no se había dado cumplimiento al fallo de tutela proferido por el Tribunal Superior de Bogotá Sala Laboral del 7 de julio de 2014, el cual fue notificado a Colpensiones el 9 de julio de 2014, en el que ordena a la entidad se reconozca la pensión de invalidez por enfermedad común. Esta tutela no se encuentra amparada por la Corte Constitucional toda vez que el solicitante no tiene garantizado su mínimo vital, siendo un sujeto de especial protección constitucional por su condición de invalidez que supera el 50% de su capacidad laboral tal como lo señala el Auto 110 de 2013 proferido por la Corte Constitucional, para Colpensiones de acuerdo a la base de datos de tutelas con corte a 30 de septiembre de 2014 esta se encuentra protegida por este Alto Tribunal.

Colpensiones informa que en atención a las observaciones realizadas por la CGN, es necesario informar que emitió acto administrativo GNR 95793 del 30 de marzo de 2015, el cual da cumplimiento de manera transitoria al referido fallo de tutela y como consecuencia concede pensión de invalidez a partir del 01 de abril de 2015, cuya prestación ingresa a nómina de pensionados en el mes de abril para pago mayo de 2015.

Así mismo, la entidad manifiesta que cuenta con peticiones pendientes de resolver vencidas de términos, también lo es que la entidad ha concentrado todos sus esfuerzos en atender los trámites radicados en Colpensiones, a través de un modelo de atención informado a la H. Corte Constitucional y el cual ha tenido grandes avances como I) la disminución de número de casos pendientes y casos vencidos II) la atención de un gran número de acciones de tutela.

4. Cédula de Ciudadanía Número: 4.610.XXX
Caso: Cumplimiento de sentencia

Radicado número 2013_3099980 de 8 de mayo de 2013 donde se radica PQRS a Colpensiones con el cumplimiento de una sentencia. Colpensiones emite respuesta el 25 de marzo de 2014 donde le informa los documentos que le hacen falta para el cumplimiento del fallo judicial, adicionalmente informa que la carpeta pensional no se encuentra en la entidad.

Radicado número 2013_6190906 del 4 de septiembre de 2013 donde radica una PQRS con derecho de petición para el cumplimiento de la sentencia. Colpensiones emite respuesta en septiembre 13 de 2013 informándole que la carpeta pensional no se encuentra en la entidad.

Radicado número 2013_9061650 del 18 de diciembre de 2013 donde radica una PQRS con derecho de petición para el cumplimiento de la sentencia. Colpensiones emite respuesta en 13 febrero de 2014 informándole los documentos que debe anexar para el cumplimiento del fallo judicial.

Radicado número 2014_23000791 del 20 de marzo de 2014 donde radica una PQRS con derecho de petición para el cumplimiento de la sentencia. Colpensiones emite respuesta en 20 de marzo de 2014 que la carpeta pensional no se encuentra en la entidad.

Radicado número 2014_3082028 del 22 de abril de 2014 adjuntaron los documentos faltantes para el cumplimiento de la sentencia, Colpensiones emite respuesta el 22 de abril de 2014 donde informa que Colpensiones ha recibido satisfactoriamente la solicitud y que en un término no mayor al 20 de mayo de 2014 recibirá respuesta.

Radicado número 2014_4188427 del 28 de mayo de 2014 donde radica una PQRS con derecho de petición para el cumplimiento de la sentencia. Colpensiones emite respuesta en 27 de junio de 2014 que se encuentra en proceso de decisión.

Radicado número 2014_10406659 de 15 de diciembre de 2014 donde se radica nuevamente una PQRS a Colpensiones con el cumplimiento de una sentencia. Colpensiones emite respuesta el 15 de diciembre de 2014 informándole que la solicitud ha sido recibida satisfactoriamente.

Colpensiones no ha dado cumplimiento al fallo judicial a pesar de los múltiples derechos de petición incoados por el peticionario desde mayo de 2013, como se

puede apreciar en los siete PQRS radicados por el ciudadano y a los cuales Colpensiones no ha dado respuesta de fondo.

Colpensiones manifiesta que el radicado 2013_3099980 que efectivamente contenía la sentencia autentica proferida por el Juzgado 11 administrativo de Descongestión del Circuito Judicial del Circuito de Bogotá Rad. 11001333102820100008000, fue entregada el 28 de abril de 2015 a la Gerencia Nacional de Reconocimiento y se encuentra en reparto a los analistas de dicha Gerencia y por tanto en proceso de cumplimiento.

5. Cédula de Ciudadanía Número: 3.001.XXX
Caso: Historia laboral

El 22 de enero de 2014 el ciudadano solicitó a Colpensiones corrección de su historia laboral para el período comprendido entre abril de 1981 a marzo de 1993, laborados en una entidad bancaria, cotizando con los números patronales 06016200033 y 01006200113 según certificación del banco. La entidad, el 28 de febrero del mismo año, le comunica al solicitante que se ha corregido su historia laboral de manera integral y se está realizando el proceso de actualización masiva en el sistema, con el fin de que la información corregida se vea reflejada en su historia laboral; sin embargo, adelantadas las consultas se evidenció que las correcciones presuntamente realizadas por Colpensiones no fueron hechas lo cual es inconsistente con la información dada al peticionario.

Colpensiones al respecto expresa que, dados los altos volúmenes de casos recibidos en Colpensiones y tal como se ha indicado en informes anteriores presentados a la Honorable Corte Constitucional, fue implementado desde el pasado mes de julio de 2013, un procedimiento masivo que permite identificar las inconsistencias presentadas en la HL de los afiliados, con lo cual se procede a atender las correcciones que sean identificadas por el proceso, sin ingresar a cada caso a validar la pretensión puntual, y dado ello se presentan situaciones como que no se evidencien ciclos faltantes, por cuanto este hecho en sí no configura error, dado que en las reglas de validación implementadas para el proceso masivo, se identifican los vacíos siempre y cuando exista evidencia previa de una relación laboral, lo cual para este caso en particular no se cumple.

Colpensiones remite el 9 de abril de 2015, carta a la Entidad Bancaria, en calidad de empleador, con el fin de que valide la originalidad de la certificación laboral entregada por el ciudadano y de ser así confirme y soporte los pagos efectuados a pensión para el ciudadano. Verificado el aplicativo Bizagi se corroboró la no existencia del citado oficio, lo que hizo necesaria consultar al área de gestión, la que suministró copia de dicho documento al verificarlo se referencian dos bizagi, el uno 2015_529283 que en Bizagi corresponde a un

caso de Manizales y el otro 2014_529283 corresponde a la respuesta emitida por Colpensiones al ciudadano en la cual se le advierte sobre la necesidad de adjuntar las pruebas que certifiquen los aportes al ISS para la época de reclamación.

Lo anterior llevo a los funcionarios de la CGR a solicitar una explicación la que fue atendida por el área de cobro de la entidad, manifestando que esa comunicación no se subía al aplicativo bizagi, por tratarse de un requerimiento interno del área de historia laboral y que se llevaba un control manual e interno sobre esas comunicaciones.

6. Cédula de Ciudadanía Número: 20.318.XXX
Caso: Incremento pensional

Con Resolución No. 017971 de 1997 el ISS reconoció pensión de vejez al ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 20.318.XXX; el 19 de septiembre de 2012 solicitó incremento pensional por hijo con invalidez de acuerdo a lo establecido por el artículo 21 del Acuerdo 049 de 1990; el 16 de octubre de 2013 con radicado 2013_7398762 se pide información sobre el estado del radicado de incremento pensional.

Con sentencia del 19 de diciembre de 2013 el Juzgado Dieciocho Civil del Circuito de Bogotá concedió acción de tutela interpuesta, ordenando al ISS remitiera a Colpensiones el expediente administrativo y que éste se pronunciara de fondo frente al derecho de petición radicado el 19 de septiembre de 2012.

Colpensiones con Resolución GNR 193079 del 29 de mayo 2014 niega el incremento de la pensión de vejez por persona a cargo, argumentando que los incrementos pensionales contemplados en el artículo 21 del Acuerdo 049 de 1990 (Decreto 758 de 1990), desaparecieron de la vida jurídica a partir del 1 de abril de 1994, con la entrada en vigencia de la Ley 100 de 1993, no se encuentran contemplados entre los derechos, que por excepción señala el artículo 36 de la misma disposición legal y porque dicho artículo se encuentra derogado.

Teniendo en cuenta lo anterior se observa:

1. En la Resolución GNR 193079 del 29 de mayo 2014, Colpensiones no determina si el peticionario es beneficiario del régimen de transición establecido en el artículo 36 de la Ley 100 de 1993, pues al actor se le reconoció su prestación por vejez a la luz de lo normado por el Acuerdo 049 de 1990.

El artículo 21 del Acuerdo 049, aprobado por el Decreto 0758 de 1990, aun después de la promulgación de la Ley 100 de 1993 mantuvo su vigencia, para quienes se les aplica el mencionado Acuerdo por derecho propio o por transición; es decir, los incrementos pensionales se mantienen vigentes para quienes con exclusividad y por el régimen de transición, accedan a pensión de vejez o de invalidez en cumplimiento de los requisitos exigidos por el referido Decreto.

2. La entidad accionada (ISS) no dio cumplimiento al derecho fundamental de petición del accionante dentro de los 15 días siguientes a la presentación de la solicitud (19 de septiembre de 2012) y Colpensiones dio respuesta 22 meses después, desconociendo los plazos legales.

En respuesta Colpensiones declara que el régimen contemplado en la Ley 100 de 1993, condensa las prestaciones que hacen parte del Régimen de Prima Media con Prestación Definida, sin que dentro de las mismas se encuentren los incrementos pensionales por personas a cargo, toda vez que el esquema financiero del sistema consagrado en dicha norma se concibió sobre la base de que cada persona cimienta su pensión con los aportes que realice durante su vida laboral.

De igual manera, la entidad a través de la Circular Interna No. 01 de 2012, se pronunció sobre los incrementos pensionales y al respecto considera que los usuarios que tienen derecho a que se les aplique el régimen de transición consagrado en el artículo 36 de la Ley 100 de 1993, y en tal virtud, pueden pensionarse con base en la edad, el tiempo de servicio, el número de semanas y el monto de pensión establecidos en el régimen anterior al cual se encontraban afiliados al momento de la entrada en vigencia del sistema general de pensiones, por lo tanto, es necesario aclarar frente a la aplicación del decreto 758 de 1990 que en efecto, el mismo se aplica exclusivamente respecto a los factores mencionados, sin que sea posible que dicho beneficio se extienda a factores diferentes y mucho menos a otras prestaciones, por lo que teniendo en cuenta que en los términos del artículo 22 del Decreto 758 de 1990 los incrementos son una prestación diferente a la pensión de vejez, tampoco es procedente concederla para los beneficiarios del régimen de transición.

Conforme con lo anterior, continua diciendo la entidad que el ciudadano no es acreedor al reconocimiento del incremento pensional.

7. Cédula de Ciudadanía Número: 5.799.XXX
Caso: Incremento pensional

Con Resolución No. 005278 del 29 de septiembre de 1995 le fue reconocida

pensión de vejez por parte del ISS al señor identificado con cédula de ciudadanía número 5.799.XXX. El 18 de junio de 2009 el Juzgado Sexto Laboral del Circuito Judicial de Ibagué, dentro del proceso ordinario de primera instancia, ordenó al ISS que le reconociera y pagara al ciudadano un incremento adicional a su pensión del 14% sobre el salario mínimo legal mensual, por su esposa a cargo, de forma retroactiva desde el 1 de abril de 1995 en adelante con sus incrementos anuales y su inclusión en nómina mensual de pensionados, sumas que deberían ser indexadas.

El 22 de noviembre de 2010 el apoderado del solicitante, entregó al Director del ISS Seccional Tolima la primera copia autentica de la sentencia, con constancia de ejecutoria y copia de la liquidación de costas, con el fin de que se cancelaran los retroactivos y se incluyera en nómina el pago del incremento mensual del 14%, ordenado por el juzgado respectivo. El 02 de octubre de 2014, con radicado 2014_8265789, se presenta derecho de petición solicitando cumplimiento de la sentencia e inclusión en nómina.

1. Colpensiones después de 5 años y 8 meses, de quedar en firme la sentencia, no ha realizado el trámite frente a la solicitud de incremento adicional a la pensión del 14% sobre el salario mínimo legal mensual por la cónyuge a cargo, señalado en la sentencia del 18 de junio de 2009 del Juzgado Sexto Laboral del Circuito Judicial de Ibagué.
2. El ISS y posteriormente Colpensiones, autoridades a quienes les correspondía dar cumplimiento a las sentencias, no realizaron las gestiones necesarias para cumplir los fallos dentro del término de 18 meses a que se refería el artículo 177 del antiguo Código Contencioso Administrativo, así como en el término de 10 meses consagrado en el artículo 192 de la Ley 1437 de 2011.
3. Colpensiones, cuatro (4) meses y diez y ocho (18) días después de presentado el derecho de petición, no ha dado respuesta al mismo, desconociendo el derecho fundamental de petición del accionante.

Se debe tener en cuenta que el peticionario tiene 80 años y por lo tanto es prioritario.

Colpensiones emite respuesta informado que verificadas las bases de datos se tiene que en el radicado Bizagi No. 2014_8265789 se encuentra la sentencia proferidas por el Juzgado Sexto Laboral del Circuito Judicial de Ibagué Rad. 2008-00565. Este caso es objeto de estudio de seguridad por parte del contratista Cyza, encontrando que la sentencia se encuentra en copia simple lo que impide a la administradora proceder a su cumplimiento

mientras no se allegue la documentación en debida forma y así se informó al ciudadano mediante oficio del 12 de junio de 2015. Sin embargo y dada la edad del ciudadano, se está procediendo a efectuar el desarchivo del proceso judicial para la consecución de la sentencia por parte de la Gerencia Nacional de Defensa Judicial.

8. Cédula de Ciudadanía Número: 41.604.XXX
Caso: Nómina

Con Resolución GNR 235833 del 19 de septiembre de 2013, notificada el 21 de octubre del mismo año, Colpensiones reconoce la pensión de vejez al ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 41.604.XXX, la ingresa en nómina a partir de octubre de 2013 y realiza los abonos a cuenta desde enero del 2014 a sabiendas de que la peticionaria se encontraba vinculada y laborando con la Secretaría Distrital de Hacienda y no había demostrado el retiro del servicio público, el cual se produjo hasta el 30 de agosto de 2014; cancelándole las mesadas pensionales del período comprendido entre septiembre de 2013 a agosto de 2014 por la suma de \$32.333.668 sin justificación alguna. Igualmente, Colpensiones no dejó en suspenso el pago mientras se demostraba el retiro del peticionario del servicio público. El derecho a recibir el pago de las mesadas no emerge del reconocimiento de la pensión por parte de la entidad que le corresponde sino del retiro definitivo del servicio activo (Corte Suprema de Justicia Sala Laboral, Expediente 32141, 4 de junio de 2008).

De otra parte la peticionaria, con radicado 2014_8973875 del 24 de octubre de 2014 en derecho de petición colocó en conocimiento de Colpensiones que la entidad Bancaria le certificó que tenía en la cuenta \$32.493.305,34, que era un valor que no le correspondía, porque laboró en la Secretaría Distrital de Hacienda hasta el 30 de agosto de 2014, sin que la entidad haya determinado que debería hacer con dichos dineros, ni le dio respuesta en el plazo establecido, ni aun le ha dado respuesta al derecho de petición tal como lo establece el artículo 23 de la Constitución Nacional, artículo 14 y ss de la Ley 1437 de 2011 y las sentencias T-377 de 2000 y T-957 de 2004 de la Corte Constitucional entre otras.

Con posterioridad Colpensiones, con Resolución GNR 6643 del 16 de enero de 2015, reliquida la pensión de vejez con una mesada de \$3.184.063 a partir del 1 de septiembre de 2014, fecha en el cual fue retirada del servicio público y ordena al beneficiario el reintegro de los valores pagados por concepto de pensión de vejez, ya advertidos por el peticionario y en cambio Colpensiones suspende el pago de sus mesadas a partir de febrero de 2015 sin justificación y la reactiva en nómina en abril de 2015, toda vez que el peticionario dio a conocer a

Colpensiones los errores cometidos aunándole la voluntad desde un principio de reintegrar los recursos consignados equivocadamente por Colpensiones.

Colpensiones informa que realizó todas las acciones y gestiones tendientes para la recuperación del dinero girado a la asegurada, el cual fue reintegrado a las cuentas destinadas para ello en la nómina de pensionados de Colpensiones.

9. Cédula de Ciudadanía Número: 1.423.XXX

Caso: Pensión sobreviviente

Colpensiones, con Resolución GNR 391603 del 10 de noviembre de 2014, reconoce y ordena el pago de la pensión de sobreviviente a los ciudadanos identificados con cédulas de ciudadanía números 41.416.XXX y 79.953.XXX, siete (7) meses después de la solicitud de sustitución pensional (15 de marzo de 2014) cuando esta debió reconocerse a más tardar el 15 de mayo de 2014, en desconocimiento del artículo 1 de la Ley 717 de 2001 que establece que el reconocimiento del derecho a la pensión de sobrevivientes por parte de la entidad de Previsión Social, deberá efectuarse a más tardar dos (2) meses después de radicada la solicitud por el peticionario, con la correspondiente documentación que acredite su derecho; con el agravante que una vez vencidos estos plazos, corren los intereses moratorios previstos en el artículo 141 de la Ley 100 de 1993.

En la base de datos suministrada por Colpensiones, con corte a 31 de diciembre de 2014, correspondiente a las resoluciones expedidas por concepto de represa ISS, se relaciona como fecha de notificación el 10 de mayo de 2013, actividad esta que al ser consultado en Bizagi no se ha surtido, por el contrario es un caso abierto y vencido a dicha fecha.

Colpensiones expresa que validado el caso en los aplicativos de la entidad, se comprueba que el ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 41.416.989 fue notificado de la Resolución GNR391603 del 10 de noviembre de 2014 el día 27 de noviembre de 2014 tras citación por correspondencia certificada el día 19 de noviembre de 2014 con guía GN0367006289314 a la dirección AVDA CARACAS No. 50-49 APTO 501 en Bogotá; sin embargo, es posible que al momento de realizar el cruce de información el caso se encontraba en proceso de notificación personal, pero por error en la base de arrastro una fecha que no corresponde. (No corresponde a lo registrado en Bizagi).

10. Cédula de Ciudadanía Número: 19.190.XXX

Caso: Sustitución Pensional

Con Resolución GNR 119912 del 4 de abril de 2014 Colpensiones reconoce una pensión post mortem al ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 24.578.XXX, en un porcentaje del 50% y el otro 50% se deja en suspenso por los solicitantes identificados con cédula de ciudadanía número 1.019.104.XXX y tarjeta de identidad número 99.121.702.XXX, en dicha resolución reconoce un pago por \$8.967.323 el cual especifica que será ingresado en la nómina del período de abril de 2014, una vez verificado el aplicativo de nómina de pensionados se evidencia que al ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 24.578.XXX es ingresado en nómina hasta febrero de 2015 con ocasión de la expedición de la Resolución GNR 9410 del 6 de febrero de 2015.

Colpensiones indica que reconoció pensión de vejez post mortem a favor del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 19.190.XXX y así mismo reconoció sustitución pensional al ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 24.578.XXX en un porcentaje del 50% a través de la Resolución GNR 119912 del 04 de abril de 2014, la cual tenía como ingreso a nómina de pensionados el período de abril de 2014 pagadera en mayo, la cual presentó inconsistencias en el ingreso y registro en la nómina de pensionados por motivos operativos, los cuales se han venido informando en los diferentes IP reportados a la H. Corte Constitucional; casos para los cuales Colpensiones ha tomado acciones para la mitigación de este riesgo, como lo son: i) la conciliación mensual y seguimiento de los reconocimientos pensionales vs el ingreso y escritura en nómina de pensionados de los actos administrativos, ii) la creación del grupo interno de trabajo de Reprocesos de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, el cual es el encargado de solucionar los casos que por alguna circunstancia técnica o jurídica no ingresaron a nómina de pensionados, entre otras casuísticas.

Conforme con lo anterior y para el caso concreto, Colpensiones decidió el caso a través de la acto administrativo VPB 9410 del 06 de febrero de 2015 el cual ingreso a nómina de pensionados en el mes de febrero de 2015 con pago en marzo del mismo año.

11. Cédula de Ciudadanía Número: 29.016.XXX
Caso: Pensión de Sobrevivientes

El 29 de agosto de 2013 Colpensiones emite dos Resoluciones GNR 220304 y GNR 220306 negando el reconocimiento de una pensión de vejez a favor del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 1.485.XXX, fecha en la cual no se tuvo en cuenta su deceso ocurrido el 22 de septiembre de 2002.

Posteriormente, el 25 de septiembre de 2013, Colpensiones expide la Resolución GNR 239233 reconociendo una pensión de sobreviviente con ocasión del fallecimiento del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 1.485.XXX a partir del 2 de diciembre de 2007, a favor del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 29.016.XXX, cancelándole la suma de \$34.386.715 la cual sería incluida en la nómina de octubre de 2013, caso que no ocurrió.

Colpensiones expide el 25 de abril de 2014 la Resolución GNR 136150 por medio de la cual resuelve recurso de reposición interpuesta a la Resolución GNR 239233 y en consecuencia se reconoce una pensión de sobrevivientes a favor del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 29.016.XXX cancelándole la suma de \$66.748.018 la cual sería incluida en la nómina de mayo de 2014, caso que no ocurrió.

Colpensiones, el 15 de octubre de 2014, profiere nueva Resolución GNR 370086 por medio de la cual resuelve recurso de apelación interpuesta a la Resolución GNR 239233 y en consecuencia da cumplimiento a las tutelas proferidas por el Juzgado Diez Penal del Circuito de Cali con funciones de conocimiento de Cali y Juzgado Segundo Laboral del Circuito de Cali, se reconoce y ordena el pago una pensión de sobrevivientes a favor del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 29.016.XXX por \$62.833.860 que incluye mesadas, mesadas adicionales, menos descuentos en salud y los pagos ya efectuados, los cuales serían incluidos en la nómina de noviembre de 2014.

Como se puede observar Colpensiones profirió cinco (5) Resoluciones para reconocer una pensión de sobreviviente al ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 29.016.XXX que pertenece al grupo 1 y en dos de ellas no fueron incluidas en nómina como lo establecían las mismas resoluciones.

Colpensiones expresa que el caso referido fue procesado por Colpensiones a través del liquidador automático de pensiones bajo los radicados 2013683132413 y 201368003132445, los cuales corresponden a expedientes pensionales de represa entregados por el ISS en L. en la entrega 41, marcados cada uno de ellos con el tipo de trámite "Pensión de vejez", cuyos expedientes fueron entregados como casos pendientes de decisión, por lo tanto fueron procesados y decididos por Colpensiones, los cuales cumplían con las validaciones iniciales realizadas por la entidad para el cargue y procesamiento de los mismos a través del liquidador automático, como lo son: I) La verificación en la nómina de pensionados de Colpensiones de la existencia de una prestación previamente reconocida que impida el procesamiento, II) que el tipo de trámite sea procesable por ésta línea de decisión (Pensión vejez tiempos privados Colpensiones- antes ISS) y III) la consulta de la base de datos de

afiliación y registro de la entidad con el fin de establecer la presencia de una traslado a una AFP. Así las cosas, y de acuerdo con el cumplimiento de estas validaciones básicas con las que el liquidador automático se implementó inicialmente y sin presencia de alguna causal que impidiera su procesamiento, Colpensiones emitió los actos administrativos referidos.

No obstante lo anterior y debido a algunas inconsistencias reportadas por los órganos de control y ciudadanos a través de PQRS o recursos, en el mes de noviembre del año 2013 se delegó a un grupo de personas la realización manual de validaciones con anterioridad al procesamiento con el fin de identificar aquellos casos que a pesar de tener sus cotizaciones en Colpensiones (antes ISS) no eran susceptibles de ser procesados por esta herramienta.

La entidad expresa con respecto a que para el mismo caso fueron emitidos dos actos administrativos reconociendo la pensión de sobrevivientes los cuales no ingresaron a la nómina de pensionados, que es necesario indicar, que se han presentado casos en los cuales se ha efectuado un reconocimiento pensional, donde no han realizado su ingreso o su escritura en la nómina de pensionados por que no han superado todos los controles y validaciones de la nómina, por inconvenientes en el desarrollo del proceso de tecnología, casos para los cuales la entidad ha tomado acciones para la mitigación de este riesgo, como lo son : I) la conciliación mensual y seguimiento de los reconocimientos pensionales vs el ingreso y escritura en nómina de pensionados de los actos administrativos, II) La creación del grupo interno de trabajo de Reprocesos de la Gerencia Nacional de Reconocimiento, el cual es el encargado de solucionar los casos que por alguna circunstancia técnica o jurídica no ingresaron a nómina de pensionados, entre otras casuísticas.

Así las cosas, Colpensiones emitió la Resolución GNR 370086 del 15 de octubre de 2014, a través del cual se subsanaron las inconsistencias presentadas, reconociendo pensión de sobrevivientes al ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 29.016.XXX con ocasión del fallecimiento del ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 1.485.XXX, el cual ingresa efectivamente en la nómina de pensionados del mes de noviembre de 2014 pagadera en el mes de diciembre del mismo año y la cual se encuentra activa.

12. Cédula de Ciudadanía Número: 438.XXX
Caso: Historia Laboral

El ciudadano identificado con la cédula de ciudadanía número 438.381 de Usaquén con formularios de corrección de Historia laboral del 4 de diciembre de 2014, radicado 2014_10151131 y del 15 de diciembre de 2014, radicado 2014_10408376 solicitó que se aplicara o cargara a su historia laboral los

períodos comprendidos de enero de 1995 hasta diciembre de 1997; enero de 1998 a abril de 1998 laborados en la empresa Districol Ltda., y octubre de 2011 a mayo de 2013 laborados en el Consorcio Colombia.

Colpensiones en enero 30 de 2015 le comunicó al peticionario que frente a los períodos reclamados no se encontró registro de cotizaciones a su nombre y por lo tanto es necesario que suministre documentos probatorios y/o soportes de afiliación tales como: número patronal, número de afiliación, donde se evidencie su vínculo laboral con dicho empleador; sin tener en cuenta que en dichas solicitudes se anexaron las planillas de autoliquidación de aportes al sistema de seguridad social integral y cuentas de cobro enviadas por el ISS y canceladas por la empresa, en donde se evidencia nombre o razón social de la empresa, NIT, número patronal, valor cotizaciones, identificación de afiliados, ingreso base de cotización, liquidación de aportes pensión y salud, sello de pago del banco, etc., dando a entender que no fue revisada la información por la entidad.

Se vulneró el derecho al habeas data del accionante por parte de la Administradora Colombiana de Pensiones al no corregir la información errónea, inexacta, equivocada, ni complementó la historia laboral, con la información aportada por el peticionario. De otra parte, Colpensiones no desplegó actividad alguna tendiente a establecer en forma exacta la veracidad del tiempo en que estuvo vinculado el ciudadano a dichas entidades, a partir de los datos aportados y de la historia laboral que reposa en la institución, lo cual no habilita a la entidad para no computar los períodos de tiempo al servicio de aquella administración.

Colpensiones no tuvo en cuenta que cuando la información de la historia laboral de un afiliado contenga inexactitudes y así lo advierta la entidad administradora de pensiones o se lo haga saber el propio afiliado, es deber de la entidad desplegar las actuaciones pertinentes que conduzcan a la corrección de cualquier información errónea o inexacta, según lo indica la Sentencia T-144 de 2013 de la Corte Constitucional, pues de lo contrario se vulnera el derecho al habeas data, al negarle al titular del derecho la posibilidad de que dichos datos sean corregidos o complementados, desconociendo la obligación de registrar datos completos y veraces, que reflejen la realidad de la historia laboral del afiliado.

Colpensiones está trasladando al peticionario las consecuencias que generar la pérdida de dicha información solicitándole tarjetas de reseña, número patronal, número de afiliación, certificación laboral, carnet de afiliación para soportar la reclamación del tiempo requerido, cuando es Colpensiones la que debe ordenar de manera ágil su reconstrucción. Es la entidad administradora de pensiones la llamada a conservar, guardar, y custodiar los documentos contentivos de la información correspondiente a la vinculación del afiliado al Sistema de

Seguridad Social en Pensiones, no siendo legal trasladarle al interesado las consecuencias negativas del deficiente cumplimiento de dichas obligaciones, es decir, de la pérdida, deterioro, desorganización o no sistematización de dicha información. Todo ello desconoce las sentencias de la Corte Constitucional números T-718 de 2005; T-855 de 2011; T-144 de 2013 y T-785 de 2009.

Colpensiones expresa que para iniciar gestión de cobro ante los empleadores, es necesario que se suministre documentación probatoria que permita identificar la relación laboral con los mismos, y en especial para el período tradicional (67-94) en el que el sistema operaba por novedades y en nuestros registros físicos (microfichas) no se tiene evidencia de dichas novedades.

13. Cédula de Ciudadanía Número: 13.829.XXX
Caso: Pensión de Invalidez

Con radicado 2013_1993219 del 21 de marzo de 2013 el ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 13.829.XXX solicita el reconocimiento y pago de una pensión de invalidez, de acuerdo con el dictamen 20130357511 del 22 de enero de 2013 emitido por Colpensiones en el cual se califica una pérdida del 51,24% de su capacidad laboral estructurada el 26 de abril de 1997.

Con Resolución GNR 124834 del 7 de junio de 2013 Colpensiones niega el reconocimiento de la pensión de invalidez, porque una vez observada la base de datos de historia laboral se encuentra que el recurrente no cumple con los requisitos de cotización de 26 semanas anteriores a la fecha de estructuración de su estado de invalidez. Con Resolución GNR 217308 del 28 de agosto de 2013 se resuelve recurso de reposición confirmando en todas y cada una de sus partes la Resolución No. 124834 del 7 de junio de 2013. Igualmente, con Resolución VPB 15569 del 12 de septiembre de 2014 se resuelve el recurso de apelación confirmando la Resolución número 124834.

Colpensiones en el estudio de la solicitud de la pensión de invalidez no evaluó si la persona padecía una enfermedad crónica, degenerativa o congénita y si era determinable la fecha material o real de configuración de la invalidez, para consecuentemente realizar el cálculo de las semanas cotizadas si daba lugar a ello. Dicha entidad tampoco señaló la fecha de estructuración de la pérdida de capacidad laboral permanente y definitiva que permitiera establecer si el sujeto que se examinó cumplía con los requisitos para acceder a la pensión de invalidez.

Colpensiones expresa que el ciudadano, el 17 de septiembre de 2014 solicitó nuevamente en Colpensiones el reconocimiento de la pensión de invalidez, adjuntando para ello el dictamen número 12942013 emitido por la Junta

Regional de Calificación de Invalidez de Santander de fecha 12 de agosto de 2013, en el cual se estructura una pérdida de capacidad laboral del 50.11 % con fecha de estructuración de PCL del 27 de septiembre de 2012, el cual cambia la situación jurídica del asegurado, toda vez que se presenta un cambio en la fecha de estructuración con el dictamen inicialmente tenido en cuenta; sin embargo, revisado el expediente pensional y los documentos obrantes no se evidencia la constancia de ejecutoria del referido dictamen, el cual se solicitó al ciudadano con el fin de dar respuesta al trámite pensional teniendo en cuenta este nuevo material probatorio, por lo tanto el trámite se suspendió por un término de dos meses hasta tanto se allegaran los documentos requeridos. Lo anterior conforme lo indicado en el concepto jurídico BZ 2015_2215482 del 13 de marzo de 2015 emitido por parte de la Gerencia Nacional de Doctrina de Colpensiones.

Con la nueva documentación aportada se hizo nuevo estudio a la solicitud de la pensión de invalidez emitiéndose la Resolución GNR 176034 del 16 de junio de 2015 en la cual se concedió la pensión por cumplir con los requisitos de la Ley 860 de 2003 la cual ingresa en la nómina de julio con pago en agosto de 2015.

14. Cédula de Ciudadanía Número: 19.349.XXX
Caso: Pensión de vejez

El ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 19.349.XXX solicitó a Colpensiones el 24 de julio de 2014 se le reconociera la pensión de vejez. El 29 de septiembre del mismo año Caprecom dando respuesta a la solicitud de confirmación de certificación laboral, salario base y salarios mes a mes, señaló que se logró constatar que corresponden a la expedida por nuestra entidad el 11 de julio de 2014. Sin embargo, Colpensiones reconoció y ordenó el pago de la pensión de vejez cinco (5) meses después, en desconocimiento del artículo 19 del Decreto 656 de 1994 que determina que el Gobierno Nacional establecerá los plazos y procedimientos para que las administradoras decidan acerca de las solicitudes relacionadas con pensiones por vejez, invalidez y sobrevivencia, sin que en ningún caso puedan exceder de cuatro (4) meses. Situación que es validada por la Sentencia de la Corte Constitucional T-173 del 2013.

Colpensiones manifiesta que la solicitud pensional del ciudadano fue resuelta a través de Resolución GNR 448199 del 29 de diciembre de 2014, el cual reconoce pensión vejez ingresando la misma en la nómina de enero que se paga en febrero de 2015, o sea, un mes después de los 6 meses legales establecidos por el artículo 4 de la Ley 700 de 2001, la cual reza: "A partir de la vigencia de la presente ley, los operadores públicos y privados del sistema general de pensiones y cesantías, que tengan a su cargo el reconocimiento del derecho pensional, tendrán un plazo no mayor de seis (6) meses a partir del momento en

que se eleve la solicitud de reconocimiento por parte del interesado para adelantar los trámites necesarios tendientes al pago de las mesadas correspondientes.”, término de respuesta en el cual Colpensiones está encaminando todos sus esfuerzos para cumplir.

15. Cédula de Ciudadanía Número: 24.029.XXX
Caso: Pensión de invalidez

El 24 de septiembre de 2014 Colpensiones le comunica al ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 24.029.XXX que tiene una pérdida de capacidad laboral del 84% de origen enfermedad y riesgo común, con fecha de estructuración jueves 04 de octubre de 2012, anexándose el formulario correspondiente. El 25 de septiembre de 2014 con radicado 2014_8020986 se solicitó el reconocimiento de la pensión de invalidez.

En el presente caso es notorio que la entidad accionada transgredió el derecho fundamental de petición del accionante, toda vez que dentro de los 15 días siguientes a la presentación de la solicitud (plazo inicial para todas las solicitudes en materia pensional) Colpensiones debió notificar al actor: (i) acerca del estado en que se encontraba su solicitud; (ii) los motivos por los cuales no le fue posible contestar antes; y (iii) la fecha en que respondería de fondo la misma. Información esta que omitió comunicar dentro del precitado término.

Aunado a lo anterior, se tiene también que han transcurrido aproximadamente 5 meses desde la petición de reconocimiento y pago de la pensión de invalidez, sin que hasta ahora se tenga respuesta alguna, desconociéndose los plazos legales y las distintas reglas jurisprudenciales trazadas sobre la materia, no brindándole un trato preferente debido al estado de salud y los dispendiosos tramites que debe soportar y cuya dilación profundiza su vulnerabilidad e impacta en la calidad de vida.

El derecho al reconocimiento y pago de la pensión de invalidez, se encuentra en conexidad con el derecho a la vida, la integridad física, el trabajo y la igualdad, entre otros, por cuanto a través de dicha prestación lo que pretende el Estado es dar cumplimiento al mandato constitucional que impone como deber el de garantizar a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la seguridad social. Pues una persona en estado de invalidez tiene la calidad de sujeto de especial protección constitucional, al estar impedida para acceder a una labor debidamente remunerada y sin la posibilidad de valerse por sí misma. Someterla a un litigio laboral con las tardanzas y complejidades propias de los procesos ordinarios, resultaría aún más gravoso (sentencia T-619 de 1995).

Colpensiones manifiesta que emitió Resolución GNR 95627 del 30 de marzo de 2015, a través del cual reconoce pensión de invalidez al ciudadano a partir del 01 de abril de 2015 por no encontrarse dentro del expediente pensional certificación emitida por la EPS en donde conste la fecha del último día de pago de incapacidades; prestación que ingresa a nómina de pensionados del mes de abril pago mayo de 2015, otorgando así respuesta de fondo a la solicitud incoada por la asegurada.

16. Cédula de Ciudadanía Número: 17.186.XXX
Caso: Reliquidación pensional

El 28 de febrero de 2011 el Juzgado Sexto Laboral del Circuito de Bogotá condenó al ISS a reliquidar la pensión de jubilación del ciudadano con cédula de ciudadanía número 17.186.XXX a partir del 3 de enero de 2007, junto con los reajustes legales y sobre las mesadas trece y catorce adicionales y condenar en costas a la demandada.

El apoderado del ciudadano solicitó al ISS en varias oportunidades (27 julio de 2011; 17 noviembre 2011) se le diera cumplimiento a la sentencia y se reliquidara la pensión de vejez, ante el incumplimiento del ISS y de Colpensiones, se inició proceso ejecutivo, se libró mandamiento de pago el 18 de abril de 2013 por el Juzgado Segundo de Descongestión Laboral del Circuito de Bogotá. Nuevamente, con derechos de petición del 25 de julio de 2013; 26 de noviembre de 2013; 26 de junio de 2014; 08 de julio de 2014; 13 de agosto de 2014 se solicitó a Colpensiones se diera cumplimiento a la sentencia se efectuara el pago del retroactivo, incluyera en nómina y se pague la mesada 14. Colpensiones con Resolución GNR 28492 del 30 de enero de 2014 da cumplimiento parcial al fallo judicial del 28 de febrero de 2011 y en consecuencia reliquida a favor del ciudadano una pensión mensual vitalicia de vejez, a partir del 1 de febrero de 2014 con una mesada de \$2.181.568.

La entidad no reliquidó la pensión de vejez dentro de los 6 meses siguientes a la ejecutoria de la sentencia, como tampoco lo hizo dentro de los 6 meses siguientes a las solicitudes realizadas por el pensionado, desconociendo injustificadamente dicho plazo legal, lo cual acarreó la vulneración del derecho fundamental de petición. Además, el incumplimiento de los plazos de 4 y 6 meses respectivamente amenaza la vulneración del derecho a la seguridad social.

Si bien es cierto que Colpensiones reliquidó la pensión de jubilación a partir del 1 de enero de 2014, no ha reliquidado la pensión para el período correspondiente del 3 de enero de 2007 al 30 de enero de 2014, ni a cancelado las mesadas 14, presuntamente por que existe demanda ejecutiva singular de menor cuantía en

contra de Colpensiones, violando los derechos que con la providencia han sido protegidos e interponiéndose en el libre acceso a la administración de justicia y afectando uno de los cometidos básicos del orden jurídico. (Sentencia T-329 de 1994 Corte Constitucional).

Igualmente no da cumplimiento al artículo 229 de la Constitución Nacional pues el acceso a la administración de justicia, no implica solamente la posibilidad de acudir ante el juez para demandar que deduzca de la normatividad vigente aquello que haga justicia en un evento determinado, sino que se concreta en la real y oportuna decisión judicial y, claro está, en la debida ejecución de ella. Esto, a la vez, representa una culminación del debido proceso, que no admite dilaciones injustificadas en el trámite de los asuntos puestos en conocimiento de los jueces ni, por supuesto, en el cabal y pleno desarrollo de lo que se decida en el curso de los juicios.

Las autoridades públicas deben acatar los fallos judiciales con el fin de garantizar la efectiva materialización de los derechos fundamentales y, además, el goce pleno de los mismos por quienes acceden a la administración de justicia, lo que a su vez soporta una garantía constitucional del Estado Social de Derecho.

Colpensiones expresa que es procedente el reconocimiento de la mesada catorce adeudada del mes de junio de 2014 y así mismo la continuación del pago de esta, lo cual se resolvió a través de la Resolución GNR 96279 del 31 de marzo de 2015 y que ingresará a nómina de pensionados en abril de 2015 con pago en mayo de 2015.

17. Cédula de Ciudadanía Número: 17.090.XXX
Caso: Cumplimiento de Sentencia

Con Resolución GNR 047697 del 26 de marzo de 2013 Colpensiones niega el reconocimiento y pago de la pensión de vejez solicitada por el ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 17.090.XXX, argumentando que el interesado solo acreditaba un total de 2.609 días laborados correspondientes a 372 semanas, no logrando acreditar los requisitos mínimos de edad y semanas cotizadas; sin tener en cuenta que con resolución número 010306 del 4 de junio de 2003 el ISS le había reconocido al asegurado pensión de jubilación y con resolución número 026549 del 18 de noviembre de 2003 el ISS reliquida y ordena ingresar en nómina la pensión de jubilación a partir del 01 de septiembre de 2003, no siendo tal resolución pertinente y ajustada a la realidad.

De otro lado, con formulario de PQRS con radicado 2015_273343 del 15 de enero de 2015 apoderado del ciudadano solicitó a Colpensiones dar

cumplimiento a la sentencia proferida el 01 de septiembre de 2014 del Juzgado Veintidós Administrativo de Oralidad del Circuito Judicial de Bogotá D.C, proceso 11001333502220130020400, en el cual condenan a Colpensiones a reconocer, reliquidar y pagar al peticionario identificado con cédula de ciudadanía número 17.090.XXX, la pensión vitalicia de jubilación de conformidad con el régimen de transición artículo 36 de la Ley 100, Leyes 33 y 62 de 1985 y Decreto 1045 de 1978 equivalente al 75% de la totalidad de los factores salariales devengados durante el último año de servicio, sin que hasta el momento la entidad haya dado cumplimiento a la sentencia, desconociendo el numeral 112 en el cual las sentencias judiciales deben resolverse en el mismo término dispuesto para las peticiones prestacionales y 118 del Auto 259 de la Corte Constitucional que establece que se debe agilizar el proceso de cumplimiento de los fallos judiciales e iniciar de oficio el trámite de cumplimiento de fallos judiciales que condenaron a Colpensiones al pago de una prestación económica tan pronto quede en firme la providencia.

Colpensiones manifiesta que la sentencia debidamente validada fue entregada por la Gerencia Nacional de Defensa judicial el 27 de abril de 2015 a la Gerencia Nacional de Reconocimiento para su cumplimiento; no obstante lo anterior, y luego de ser revisado el caso por parte de un analista de reconocimiento, fue necesario solicitar al asegurado a través del subtrámite externo 2015_5465268 del 18 de junio de 2015 la radicación de la certificación de los factores salariales devengados en el último año de servicio, con el fin de proceder a dar cumplimiento a la sentencia judicial y así reliquidar la prestación. Una vez la entidad cuente con los documentos antes requeridos, procederá a dar cumplimiento a la sentencia proferida por el Juzgado Veintidós Administrativo de Oralidad del Circuito Judicial de Bogotá.

18. Cédula de Ciudadanía Número: 41.756.XXX
Caso: Retroactivo

El ciudadano identificado con cédula de ciudadanía número 41.756.XXX, con radicado 2013_4369945 del 2 de julio de 2013, solicitó reconocimiento de pensión de vejez. Colpensiones mediante Resolución GNR320613 del 15 de septiembre de 2014 reconoce y ordena el pago de una pensión de vejez a partir del 1 de octubre de 2014, en consideración a que no reporta la novedad de retiro en el Sistema General de Pensiones-SGP para el ciclo agosto de 2010, que la citada señora anexo certificación expedida por Porvenir SA, donde manifiesta que la empresa Servicios Integrados de Enfermería Limitada SIDEN LTDA, reportó novedad de retiro con fecha de agosto 18 de 2010. Por lo anterior se observa que Colpensiones no ha cancelado el retroactivo que le corresponde a la peticionaria.

Colpensiones informa que es procedente llevar a cabo las actualizaciones, correcciones o modificaciones en las bases de información que maneja la entidad, con los documentos aportados por los afiliados o trabajadores, con el fin de no causar ningún perjuicio, por lo que se procedió a realizar un requerimiento a la Gerencia Nacional Operaciones con el fin de que se validen los documentos aportados por el asegurado y se proceda a ejecutar la novedad, una vez la misma sea realizada la Gerencia Nacional de Reconocimiento se pronunciará de fondo con relación a la solicitud de retroactivo pensional.

El incumplimiento de los plazos establecidos en el artículo 4 de la ley 700 de 2001, afectan el cumplimiento de lo ordenado en los Autos de la H. Corte Constitucional y en la protección de los derechos de los afiliados reflejada en su calidad de vida.

Estructura de Colpensiones

El artículo 155 de la Ley 1151 de 2007 creó la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones como Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, vinculada al Ministerio de la Protección Social, con el objeto de administrar el Régimen de Prima Media con Prestación Definida incluyendo la administración de los Beneficios Económicos Periódicos de que trata el Acto Legislativo 01 de 2005.

El artículo 1 del Decreto 4121 de 2011 cambió la naturaleza jurídica de Colpensiones a Empresa Industrial y Comercial del Estado, organizada como entidad financiera de carácter especial vinculada al Ministerio de Trabajo.

El Decreto 4936 de 2011 aprobó la estructura interna de Colpensiones con 3 oficinas y 9 Vicepresidencias. Con Decreto 4938 de 2011 se aprobaron tres empleos públicos con su denominación y grado y 1.119 empleos de trabajador oficial. Posteriormente el Decreto 2727 de 2013 estableció la estructura organizacional vigente de Colpensiones con 3 oficinas asesoras nacionales y 10 Vicepresidencias y el Decreto 2728 de 2013 modificó nuevamente la planta de personal ampliándose en 149 trabajadores oficiales.

En el Auto 110 de 2013 la Corte Constitucional le advirtió a Colpensiones que en el marco de sus competencias tomara las medidas necesarias para asegurar que el presupuesto, el personal y la infraestructura de la entidad fuera suficiente para cumplir con el “plan de acción para corregir el atraso estructural del Régimen de Prima Media”.

Visto lo anterior, Colpensiones solicitó a la Corte Constitucional que apoyara una reestructuración de la entidad considerando que la planta original no era suficiente para mantener al día el RPM.

La Corte Constitucional en el Auto 259 de 2014, en los numerales octavo y noveno de la parte resolutive, exhorta al Presidente de Colpensiones para: "...que en el marco de sus funciones, atribuciones y competencias, y con base en los estudios técnicos pertinentes y la normatividad aplicable, realice ante la Junta Directiva de la entidad, el Ministerio del Trabajo, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Presidencia de la República, las gestiones y solicitudes procedentes para adecuar la capacidad operativa de Colpensiones de modo que se superen de forma permanente las fallas detectadas a lo largo del trámite de tutela, en tanto estas impiden el goce y disfrute de los derechos constitucionales de los afiliados, aspirantes y beneficiarios del régimen de prima media con prestación definida".

Conforme con el artículo 95 y siguientes del Decreto 1227 del 21 de abril de 2005, Colpensiones suscribió tres contratos así:

1. Contrato o aceptación de oferta número 259 del 26 de agosto de 2014, con el objeto de desarrollar un análisis preliminar de la situación actual de Colpensiones y formular la estrategia institucional línea base para la sostenibilidad financiera y social de Colpensiones a mediano y largo plazo en el marco de la fase de consolidación de empresa, por \$46.400.000, presentando la formulación de una nueva visión de la organización, revisión y actualización de la misión y los valores corporativos, planteamiento de un diagrama estratégico, recomendaciones y 13 estrategias encaminadas a afrontar los principales retos, problemas y debilidades de la entidad.
2. Contrato o aceptación de oferta número 291 del 24 de octubre de 2014, con el objeto de realizar estudio técnico que permitiera identificar los requerimientos actuales para la creación de cargos o empleos temporales para las diferentes dependencias de Colpensiones, a fin de atender y desarrollar programas o proyectos de duración determinada, suplir necesidades de personal por sobrecarga de trabajo, por \$38.000.000.
3. Contrato de consultoría número 116 del 28 de noviembre de 2014, cuyo objeto es el desarrollo e implementación del proceso de reorganización institucional de Colpensiones, el cual incluye la realización del estudio técnico y el diagnóstico de la estructura organizacional de Colpensiones y de su planta de personal; indicando los elementos, las estrategias y la propuesta de estructura y planta, así como el acompañamiento para la puesta en marcha del modelo de

funcionamiento de la entidad, por \$920.735.694 y con plazo de ejecución hasta julio de 2015 y del cual se ha presentado diagnósticos y estudio técnico.

La estructura de Colpensiones desde su creación ha sufrido algunas modificaciones que se sintetizan en el siguiente cuadro:

Tabla 17
Comportamiento Planta de Personal y Trabajadores en Misión

VINCULACION	A 31 DE DICIEMBRE DE 2010	A 31 DE DICIEMBRE DE 2011	A 31 DE DICIEMBRE DE 2012	A 31 DE DICIEMBRE DE 2013	A 31 DE DICIEMBRE DE 2014	A 31 DE MARZO DE 2015
SERVIDORES DE PLANTA	2	83	1.073	1.067	1.096	1.167
TRABAJADORES EN MISION (CONTRATISTAS)		26	17	829	1.342	1.418
TOTAL	2	109	1.090	1.896	2.438	2.585

Fuente: Elaboró CGR con base en la información suministrada por – Colpensiones oficio COLP-001.

Se destaca el incremento significativo en los trabajadores en misión, como consecuencia del atraso estructural del Régimen de Prima Media y de las exigencias de la Honorable Corte Constitucional con la expedición de los Autos 110 de 2013 y 259 de 2014.

A la fecha, el avance de la repesa generada en las solicitudes del día a día es significativo. La entidad está organizando un proceso de reestructuración para que el Departamento Administrativo de la Función Pública apruebe la viabilidad o no de la nueva planta de Colpensiones, con el fin que una vez esté al día el Régimen de Prima Media y se logre estabilizar la operación, la capacidad operativa se ajuste al normal funcionamiento de la entidad, libre de repesas.

Proceso de Traslado de Expedientes del ISS en L. a Colpensiones

Al artículo 1 del Decreto 2013 de 2012, suprimió el Instituto de Seguros Sociales y el artículo 40 creó el Comité técnico de Archivo que se encargaría de formalizar el proceso de entrega y de fijar los aspectos técnicos específicos de traslado de expedientes.

El artículo 38 del Decreto 2012 de 2012, reguló lo pertinente al inventario de las carpetas prestacionales y la oportuna y correcta transferencia de los documentos con incidencia en el reconocimiento de prestaciones y dispuso que los aspectos técnicos serian concretados por el Archivo General de la Nación.

Posteriormente con la intervención de la Corte Constitucional, este tribunal mediante la expedición del Auto 110 de 2013 adoptó una serie de medidas dirigidas a facilitar y vigilar la coordinación entre en ISS en L. y Colpensiones en el cumplimiento de sus obligaciones para la transición del administrador del Régimen

de Prima Media, además de garantizar la respuesta pronta de las solicitudes de prestaciones económicas.

La Corte Constitucional expide los Autos 202 y 320 de 2013 mediante los cuales fijó en el caso del Auto 202, un plan de acción complementario, estableciendo unos grupos prioritarios y una acción de seguimiento mediante la presentación de informes a la Corte dentro de los primeros diez (10) días de cada mes, informando el avance, estancamiento o retroceso en el cumplimiento del plan de acción. Para el Auto 320 el Alto Tribunal ordenó al liquidador del ISS reanudar el envío en condiciones de calidad y en un volumen significativo de los expedientes prestacionales físicos solicitados por Colpensiones, respetando los protocolos de traspaso y los acuerdos de traslado, además de la adopción de medidas para evitar la interrupción y disminución en el flujo de expedientes.

El 8 de abril de 2014 la Honorable Corte Constitucional expide el Auto 090 de 2014, por medio del que se hace seguimiento a las órdenes impartidas en los Autos 110, 202 y 320 de 2013 frente al ISS en L. y le da un término de veinte (20) días para que adopte las medidas necesarias para superar los incumplimientos con respecto a entrega de expedientes pensionales y solicita a la Superintendencia Financiera y al Archivo General de la Nación para que en el marco de sus competencias efectúen seguimiento constante al trámite de traslado de expedientes del ISS en L. a Colpensiones.

Así las cosas, analizados los informes números veintidós y vigésimo primer presentados a la Honorable Corte Constitucional por el ISS en L. y Colpensiones respectivamente, con corte a 31 de marzo de 2015, relacionado con la entrega del archivo entre las entidades anteriormente mencionadas, clasificados en expedientes prioritarios digitalizados, expedientes con trámite decidido incluidos y no incluidos en nómina y otras series documentales se evidenció lo siguiente:

Expedientes Prioritarios Digitalizados

El ISS en L. relaciona 360.241 expedientes de prestaciones económicas correspondientes al grupo prioritario, con corte a 17 de junio de 2014 día en que concluyó la entrega de los expedientes por este concepto.

Colpensiones en el IP Décimo Segundo manifiesta haber recibido 360.020 expedientes que corresponden a los trámites pensionales pendientes por decidir y de estos solo 347.008 son relacionados con solicitudes de prestaciones pensionales y los restantes pertenecen a otras solicitudes.

Al analizar las cifras presentadas por cada una de las entidades, se evidencia una diferencia en el total de expedientes entregados por ISS en L. y recibidos por

Colpensiones de 221 y entre los que corresponden a expedientes de solicitudes prestacionales de 13.233.

Esta entrega se encuentra como culminada en julio de 2014, de la cual Colpensiones no volvió a reportar en los IP siguientes.

Expedientes Pensionales Decididos

Tanto el ISS en L. como Colpensiones parten de una base de 1.796.044 expedientes pensionales decididos, conformados por los incluidos y no incluidos en nómina con corte a junio de 2014.

A 31 de marzo de 2015 para ISS en L. los expedientes incluidos en nómina ascienden a 1.008.968 los que fueron entregados en su totalidad digitalizados y 727.630 correspondientes a los no incluidos en nómina, todos entregados, de los cuales 988 se encontraban digitalizados, para un total de 1.736.598 de expedientes entregados a Colpensiones.

Por su parte Colpensiones manifiesta que el total de expedientes recibidos es de 1.489.154, discriminados en 855.407 incluidos en nómina y 633.747 no incluidos en nómina.

Teniendo en cuenta lo anterior es evidente que existen diferencias en el total de registros de expedientes pensionales incluidos y no incluidos en nómina en ambas entidades y en lo realmente entregado por el ISS en L. y lo recibido por Colpensiones.

Otras Series Documentales

Con referencia a este concepto tanto el ISS en L. como Colpensiones reportan el avance a 31 de marzo de 2015 de la entrega de series documentales entre las que se distinguen: correspondencia recibida, imágenes de recaudo del debido cobrar, resoluciones decididas de prestaciones económicas, bonos cobrados y liquidados, expedientes EVA, sentencias judiciales entre otros, pero no existe claridad en la unidad de medida de dichos reportes toda vez que en unos ítem una entidad reporta número de carpetas y la otra número de registros, lo que dificulta establecer una cifra real de los documentos entregados por el ISS en L. y los recepcionados por Colpensiones.

Revisada la entrega efectuada por parte del ISS en L. a Colpensiones de la serie documental denominada "Formularios de autoliquidación sticker banco 99", se evidenciaron tres actas así:

1. Acta del 27 de agosto de 2013 donde el ISS en L. entrega 25 cajas con 965 carpetas, la que fue recibida por Colpensiones a conformidad.
2. Acta del 27 de enero de 2015 donde el ISS en L. relaciona 2 cajas con 1.302 carpetas, la cual no fue recepcionada por parte de Colpensiones, teniendo en cuenta que la muestra presento errores sustanciales.
3. Acta del 24 de marzo de 2015 donde el ISS en L. entrega 1.296 carpetas, la que fue recibida por Colpensiones a conformidad.

Considerando lo anterior, se tiene que hasta el 31 de marzo de 2015 en los IP presentados a la Honorable Corte Constitucional Colpensiones y del ISS en L., no se relacionó la entrega correspondiente al acta del 27 de agosto de 2013, lo que fue subsanado en abril de 2015 por ambas entidades.

Finalmente, es importante mencionar, que a pesar de las diferencias enunciadas anteriormente, en el informe presentado por el ISS en L. a 31 de marzo de 2015, expresan que las cifras reportadas coinciden en las dos entidades, quedando solo pendiente de verificar entregas por 2.181 expedientes que el ISS en L. realizó con anterioridad con el contrato suscrito con MTI S.A. mientras que Colpensiones manifiesta que aún existen archivos e información por entregar y solicita a la liquidadora del ISS poder participar en el diseño de las instrucciones y anexos que se entreguen al patrimonio autónomo, con el fin de garantizar un proceso concertado entre las partes.

Es necesario que tanto el ISS en L. hoy patrimonio autónomo y Colpensiones, continúen con las conciliaciones que vienen adelantado desde el 1 de abril de 2015, con el fin de determinar el inventario exacto de expedientes y demás series documentales, dada la importancia del archivo físico documental en el funcionamiento del Régimen de Prima Media con Prestación Definida.

4.3 OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3 EMITIR CONCEPTO A LA HONORABLE CORTE CONSTITUCIONAL SOBRE EL INFORME ESPECIAL QUE DEBE RENDIR EL PRESIDENTE DE COLPENSIONES

En cumplimiento a lo ordenado en el Auto 259 del veintiuno (21) de agosto de dos mil catorce (2014), numeral 120 de la parte motiva y numeral Décimo Tercero de la parte resolutive de dicha providencia, se rindió concepto sobre el informe presentado por Colpensiones en cumplimiento del numeral 119 de la parte motiva y el numeral Décimo Segundo de la parte resolutive. Para tal efecto la CGR remitió informe el 12 de noviembre de 2014 con radicado 2014EE0182179. (Anexo 3)

4.4 DENUNCIA 2014-74278-80174-D AT 122

En desarrollo de la Actuación Especial fue asignada la denuncia interpuesta por un ciudadano a la CGR, donde solicita se investigue la conducta asumida por la Administradora Colombiana de Pensiones-Colpensiones, en vista de que existiendo un fallo judicial en firme se ha negado el cumplimiento del mismo.

Una vez avocado el conocimiento, se determinó que los hechos presuntamente irregulares referidos no dan lugar a deducir responsabilidad fiscal; es decir, no se logra establecer un presunto detrimento a los intereses patrimoniales del estado, por lo que se ordenó el archivo emitiendo respuesta de fondo.

5. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Hallazgos

N° H	TÍTULO	INCIDENCIA				
		A	F	P	D	PAS
N° 1	Hallazgo N° 1. Consistencia Información Sentencias (A)	X				
N° 2	Hallazgo N° 2. Cumplimiento Sentencias (A)	X				
N° 3	Hallazgo N° 3. Consistencia Cumplimiento de Sentencias (A)	X				
N° 4	Hallazgo N° 4. Consistencia Información Tutelas (A)	X				
N° 5	Hallazgo N° 5. Defensa Judicial (A)	X				
N° 6	Hallazgo N° 6. Desacatos y Sanciones (A)	X				
N° 7	Hallazgo N° 7. Gestión en el Cumplimiento de Tutelas (A)	X				
N° 8	Hallazgo N° 8. Solicitudes de Prestaciones Económicas - Represa (A)	X				
N° 9	Hallazgo N° 9. Solicitudes de Prestaciones Económicas - Día a Día (A)	X				
N° 10	Hallazgo N° 10. Historia Laboral (A)	X				
N° 11	Hallazgo N° 11. Información Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS (A)	X				
N° 12	Hallazgo N° 12. Tiempos de Respuesta PQRS (A)	X				
N° 13	Hallazgo N° 13. Auxilios Funerarios – Línea Represa ISS (A)	X				
N° 14	Hallazgo N° 14. Auxilios Funerarios – Día a Día (A)	X				
N° 15	Hallazgo N° 15. Pago Mesadas a Trabajadores Activos (A)	X				
N° 16	Hallazgo N° 16. Casos Referentes a la Gestión de la Entidad (A)	X				
TOTALES		16	0	0	0	0

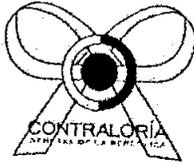
A: Administrativo

F: Fiscal

P: Penal

D: Disciplinario

PAS: Proceso Administrativo Sancionatorio



80110

Contraloría General de la República :: SGD 10-10-2014 15:18
Al Contestar Cite Este No.: 2014EE0166742 Fol:21 Anex:0 FA:0
ORIGEN 80110-DESPACHO DEL CONTRALOR / EDGARDO JOSÉ MAYA VILLAZÓN
DESTINO LUIS ERNESTO VARGAS SILVA
ASUNTO AUTO NÚMERO 259 DEL 21 DE AGOSTO DE 2014
OBS 80110 - 879 DRA. AURORA ROJAS, C.D. SECTOR SOCIAL.

Bogotá, D.C.,

2014EE0166742



Honorable Magistrado
LUIS ERNESTO VARGAS SILVA
Presidente
CORTE CONSTITUCIONAL
Calle 12 No. 7-65
Bogotá, D.C.



Asunto: Auto No. 259 del 21 de agosto de 2014 - Oficio A – 1246 del 8 de septiembre de 2014, Expediente T-3287521 – radicado en la Contraloría General de la República el 9 de septiembre de 2014 con el No. 2014ER0123674.

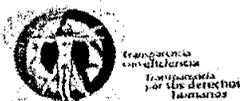
Honorable Magistrado:

En cumplimiento a lo ordenado en el Auto 259 del veintiuno (21) de agosto de dos mil catorce (2014), comedidamente nos permitimos rendir informe sobre las órdenes impartidas para la CGR en los siguientes términos:

Orden "Décimo Primero.- Solicitar a ..., a la Contraloría General de la República y a ..., que en el ámbito de sus competencias efectúen seguimiento constante en relación con el cumplimiento de lo dispuesto en esta providencia, en los términos dispuestos en los numerales 156 y 157 de la parte motiva de esta providencia".

En cumplimiento de esta orden la CGR conformó un equipo auditor a fin de adelantar una Actuación Especial para realizar el seguimiento constante allí dispuesto.

Orden "Décimo Cuarto.- Solicitar a ..., la Contraloría General de la República, ..., que dentro del mes siguiente a la comunicación de esta providencia rindan concepto a la



Corte señalando los indicadores específicos que en su criterio deberían mantenerse, excluirse o agregarse al esquema actual de informe periódico empleado por Colpensiones. En el mismo término la administradora del régimen de prima media deberá comunicarse con las mencionadas entidades a efecto de analizar los requerimientos de información específicos, y evaluar su factibilidad de inclusión en los informes periódicos (Supra 11) ". (Negrilla fuera del texto)

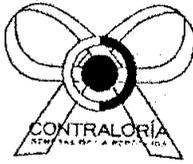
La Corte aclara que sin embargo, Colpensiones no podrá variar unilateralmente el contenido mínimo de los IP, por lo que deberá presentar una propuesta de modificación a la Corte para su autorización.

En este marco y para dar cumplimiento a lo ordenado por el Alto Tribunal, dentro del plazo establecido, respecto de emitir concepto sobre los indicadores específicos que a nuestro criterio deben mantenerse, excluirse o agregarse al esquema actual de Informe Periódico-IP que viene empleando Colpensiones para presentar a la Corte Constitucional, conforme con lo señalado en el numeral 11 de la parte motiva y en el numeral Décimo Cuarto de la parte resolutive de dicha providencia, los funcionarios de la CGR, asignados a la Actuación Especial, realizaron reuniones con las áreas que tienen a cargo el seguimiento a la batería de indicadores, la cual conforma la estructura a tener en cuenta en la elaboración de los IP; así mismo, Colpensiones presentó la distribución actual de los IP y la propuesta de la nueva estructura, así como de los Indicadores objeto de seguimiento.

De acuerdo con lo señalado en el numeral décimo cuarto parte resolutive del Auto 259 de 2014, se le ordenó a la administradora del régimen de prima media comunicarse con las mencionadas entidades a efecto de analizar los requerimientos de información específicos, y evaluar su factibilidad de inclusión en los informes periódicos.

En cumplimiento a este precepto, Colpensiones convocó a la CGR a una reunión que se llevó a cabo el primero de octubre del año en curso, por lo que se tuvo una limitación de tiempo, dentro del término otorgado por la Corte para realizar este análisis en mención. En la reunión, el Presidente de Colpensiones y su equipo de colaboradores, realizaron una presentación general a los funcionarios de la Contraloría Delegada del Sector Social de la CGR, de la cual se suscribió acta, consignando las principales conclusiones.

El 7 de octubre se realiza una presentación por parte Colpensiones a la CGR, en la que exponen la actual estructura de la Batería de Indicadores disponibles y los propuestos para realizar los análisis que se describen más adelante.



Indicadores objeto de estudio:

Actualmente Colpensiones reporta en los IP para los objetos de seguimiento, 18 indicadores de Gestión y Resultados: 6 de Reconocimientos de Prestaciones, 4 de Sentencias Judiciales, 2 de Tutelas, 4 de Historia Laboral, y 2 de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS. (Ver cuadro 1).

Cuadro 1



BATERÍA DE INDICADORES DISPONIBLES

Objeto de seguimiento	Indicadores
Reconocimiento de prestaciones	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas. ii. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. iii. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos. iv. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados. v. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente. vi. (%) Recursos interpuestos que generaron cambio de decisión.
Sentencias	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. ii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. iii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados. iv. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina.
Tutelas	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Trámites de tutelas con hecho superado. ii. (%) Trámites de tutelas cerrados.
Historia Laboral	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Solicitudes de corrección de historia laboral resueltas. ii. (%) Historias Laborales Corregidas. iii. (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos, resueltas mensualmente. iv. (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos.
PQRS	<ul style="list-style-type: none"> i. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas. ii. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente.

Fuente: Presentación de Colpensiones al equipo auditor el 7 de octubre de 2014

En la nueva propuesta presenta 21 indicadores, 8 para Reconocimiento de Prestaciones, 4 en Sentencias Judiciales, 3 en Tutelas, 3 en Historia laboral y 3 en PQRS. (Ver cuadro 2).



Cuadro 2



BATERÍA DE INDICADORES PROPUESTA

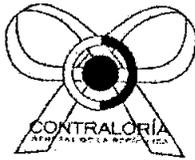
Cajeta de seguimiento	Indicadores - 21 Indicadores
Reconocimiento de prestaciones	<ul style="list-style-type: none"> i. Ps Solicitudes de reconocimiento de prestaciones atardadas ii. Ps Solicitudes de reconocimiento de prestaciones atardadas dentro de los términos legales. iii. Ps Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos. iv. Ps Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados. v. Ps Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados, materialmente. vi. Ps Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina de remuneración. vii. Ps Recursos de reposición y apelación interpuestos. viii. Ps Recursos interpuestos que se resuelven en mérito de decalogo.
Señalamientos	<ul style="list-style-type: none"> i. Ps Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento. ii. Ps Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos. iii. Ps Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados. iv. Ps Actos administrativos de cumplimiento de sentencias incluidos en nómina.
Tutelas	<ul style="list-style-type: none"> i. Ps Tutelas de tutela con hecho superado. ii. Ps Tutelas de tutela con hechos (excepción técnica de cálculo). iii. Ps Tutelas de tutela con hecho superado notificado.
Historia Laboral	<ul style="list-style-type: none"> i. Ps Historias laborales corregidas. ii. Ps Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos, resueltas materialmente. iii. Ps Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos (inicio de cálculo a partir de junio de 2014).
PQRS	<ul style="list-style-type: none"> i. Ps Peticiones que se resuelven y siguen recibiendo PQRS (resueltas). ii. Ps Peticiones que se resuelven y siguen recibiendo PQRS (resueltas materialmente). iii. Ps PQRS resueltas en los PAC (Resolución de la importancia del cálculo).

Fuente: Presentación de Colpensiones al equipo auditor el 7 de octubre de 2014

Los cambios y los nuevos indicadores propuestos por Colpensiones, se presentan en los objetos de seguimiento de reconocimiento de prestaciones en los ítems ii, v, vii; en tutelas el ítem iii; y en PQRS el ítem iii.

Se advierte que si bien, el indicador No. 1 de Reconocimiento de Prestaciones no lo presentan como nuevo, sin embargo, corresponde a la fusión de dos de los indicadores anteriores que se tenían en los IP, así que debe considerarse como un nuevo indicador. Igual sucede en el objeto de seguimiento de Historia Laboral, donde se propone fusionar dos indicadores.

Los indicadores que ha venido presentando Colpensiones en los IP y los nuevos propuestos, tal como la entidad lo informó a la Contraloría General de la República el 7 de octubre de 2014, pretenden: *“medir los asuntos clave de la organización, no de calificarlos y deben servir para brindar información a instancias internas y externas siendo el primer usuario la organización”*. (Negrilla fuera de texto)



A lo antecedente es importante señalar, que si bien a la Honorable Corte se le han presentado estos indicadores en los IP, ellos van dirigidos a medir la gestión de la entidad y no están orientados, con preferencia, a mostrar si los derechos de los beneficiarios que se estaban vulnerando en el Régimen de Prima Media con Prestación Definida-RPM se están subsanando, como ha sido la motivación de la Honorable Corte.

Concepto de la Contraloría General de la República

La Contraloría General de la República, atendiendo la orden dada en el numeral décimo cuarto parte resolutive del Auto 259 de 2014, presenta el concepto sobre los indicadores específicos, así:

Aspectos Generales

1. Los indicadores deben dar cuenta al beneficiario y al público en general, sobre si en términos legales se han protegido los derechos fundamentales de los usuarios de la entidad.
2. Colpensiones presenta los indicadores en forma acumulada, conforme a su criterio expresan: *"El cálculo de los indicadores, como se ha señalado en informes anteriores, en la mayoría de los casos es acumulado, es decir desde que Colpensiones entró en funcionamiento (octubre de 2012)¹".*

En aras de presentar reportes periódicos de calidad, proteger el derecho a la información de los usuarios, al igual que poder evidenciar la eficacia real de los procesos que adelanta la entidad, tanto en el reconocimiento como en las otras actividades que desarrolla, los indicadores además deben ser presentados por el periodo objeto del informe (mensual).

Presentar los indicadores de esta forma, le permite a la Honorable Corte Constitucional, establecer el nivel de cumplimiento de las órdenes dictadas en el proceso y verificar el nivel de compromiso y diligencia de la entidad en el propósito de superar el estado de cosas inconstitucional, tal como se indica en el numeral 3 de los antecedentes del Auto.

Veamos algunos ejemplos:

Según Colpensiones, para el objeto de seguimiento de Reconocimiento: *"Los resultados periódicos de los seis indicadores develan que la entidad ha ido*

¹ Colpensiones Décimo Cuarto Informe Periódico - Colpensiones, página 153



mejorando su desempeño de manera paulatina, ello se refleja en que a 31 de agosto del presente se ha logrado atender el 84,5% de las solicitudes recibidas (...) así mismo se ha notificado el 98,6% de los actos administrativos proferidos en respuesta a una solicitud y se han incluido en la nómina el 99% de las prestaciones reconocidas²

Sin embargo, al observar el comportamiento mes a mes de los indicadores, el resultado del cálculo permite efectuar otro tipo de evaluaciones, como establecer la capacidad de la entidad para atender los trámites que recibe en el mes más los rezagos de meses anteriores.

Con el objeto de generar el indicador mensual la CGR realizó un ejercicio para tomar como primer usuario el beneficiario, para lo cual se utilizó la información de totales de las variables acumuladas reportadas para cada indicador en los IP, el numerador para el mes X + 1, es la diferencia de lo reportado entre la variable acumulada del mes X + 1 y la variable acumulada del mes anterior X (en la tabla se indica con el número 9, el resultado de este cálculo).

Para el denominador se incluye lo que no se gestionó en el mes X más lo que se radicó en el mes X+1 (en la tabla se indica con el número 12, el resultado de este cálculo). El indicador es el cociente entre el resultado 9 y el 12 multiplicado por 100 (Ver tabla 1).

Tabla 1
Indicador 1 (%) Solicitudes de Reconocimiento de Prestaciones Resueltas

Indicador 1 (%) Solicitudes de Reconocimiento de Prestaciones Resueltas Acumulado Esquema utilizado por Colpensiones							
Variables	No	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
		1	2	3	4	5	6
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas	7	619.811	657.008	711.863	766.023	811.810	841.220
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas	8	838.103	868.103	900.509	928.493	965.683	995.979
Cálculo 7/8		73,95%	75,68%	79,05%	82,50%	84,07%	84,46%
Indicador 1 (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mensual Esquema propuesto CGR							

² Ibid, página 154



Variables	No.	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas en el mes (diferencia entre acumulados del mes)	9		37.197	54.855	54.160	45.787	29.410
Variables	No.	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones no resueltas en el mes anterior (8-7)	10		218.292	211.095	188.646	162.470	153.873
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas en el mes (diferencia entre acumulados del mes)	11		30.000	32.406	27.984	37.190	30.296
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas del mes, más las no resueltas y que fueron radicadas en el mes anterior (10 + 11)	12		248.292	243.501	216.630	199.660	184.169
Calculo 9/12			14,98%	22,53%	25,00%	22,93%	15,97%

Fuente: Elaboración CGR - Décimo Cuarto del IP Colpensiones anexo 2 tabla 2

El indicador de Reconocimiento de Prestaciones Resueltas, medido de forma acumulado, bajo el esquema adoptado por Colpensiones, muestra una gestión entre el 74% y el 84%.

Aplicando el esquema propuesto por la CGR, calculándolo mes a mes, sin acumular estos porcentajes, oscilan entre el 15% y el 25%. Además la Honorable Corte puede evidenciar la gestión del mes para resolver las solicitudes de reconocimiento de prestaciones.

Igual situación se presenta en el indicador No. 2 (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos. El Indicador acumulado muestra una gestión en alza que va del 67% al 74%. Por el contrario el comportamiento mensual oscila entre 9% y 15%, decreciendo en los últimos dos meses (Ver tabla 2).



Tabla 2

Indicador 2 (%) Actos Administrativos de Reconocimiento de Prestaciones Proferidos

Indicador 2 (%) Actos Administrativos de Reconocimiento de Prestaciones Proferidos Acumulado Esquema utilizado por Colpensiones							
Variables	No	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
		1	2	3	4	5	6
Actos de reconocimiento de prestaciones proferidos	7	557.945	598.868	637.049	681.010	705.820	735.783
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas	8	838.106	868.477	900.509	928.493	965.683	995.979
Calculo 7/8		66,57%	68,96%	70,74%	73,35%	73,09%	73,88%
Indicador 2 (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos mensual Esquema propuesto CGR							
Variables	No	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Actos de reconocimiento de prestaciones proferidos en el mes (diferencia entre acumulados del mes)	9		40.923	38.181	43.961	24.810	29.963
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas sin Actos de reconocimiento proferidos en el mes anterior (8-7)	10		280.161	269.609	263.460	247.483	259.863
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas en el mes (diferencia entre acumulados del mes)	11		30.371	32.032	27.984	37.190	30.296
Solicitudes de reconocimiento de prestaciones radicadas del mes, más las no proferidas con acto de reconocimiento y que fueron radicadas en el mes anterior (10 + 11)	12		310.532	301.641	291.444	284.673	290.159
Calculo 9/12			13,18%	12,66%	15,08%	8,72%	10,33%

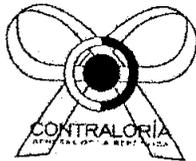
Fuente: Elaboración CGR - Décimo Cuarto del IP Colpensiones anexo 2 tabla 5

Los indicadores No. 3 y 4 de Reconocimiento que se presentan en los IP acumulados, evidencian igualmente la diferencia entre las dos formas de presentación de la información. (Tablas 3 y 4).

Tabla 3

Indicador No. 3. (%) Actos Administrativos de Reconocimiento de Prestaciones Proferidos Positivos

Indicador No. 3. (%) Actos Administrativos de Reconocimiento de Prestaciones Proferidos Positivos Acumulados Esquema utilizado por Colpensiones							
Variables	No.	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
		1	2	3	4	5	6



Actos Administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos	7	326.139	343.250	362.062	376.618	386.418	399.187
Actos Administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos	8	557.945	589.868	637.049	681.010	708.396	735.783
Cálculo 7/8		58,45%	58,19%	56,83%	55,30%	54,55%	54,25%
Indicador 3 (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos mensual Esquema propuesto CGR							
Variables	No.	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos en el mes (diferencia entre acumulados del mes)	9		17.111	18.812	14.556	9.800	12.769
Variables	No.	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Actos de reconocimiento de prestaciones proferidos sin los proferidos positivos en el mes anterior (8-7)	10		231.806	246.618	274.987	304.392	321.978
Actos Administrativos proferidos de prestaciones en el mes (diferencia entre acumulados del mes)	11		31.923	47.181	43.961	27.386	27.387
Actos Administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos del mes sin los proferidos positivos, más las proferidas en el mes (10 + 11)	12		263.729	293.799	318.948	331.778	349.365
Cálculo 9/12			6,49%	6,40%	4,56%	2,95%	3,65%

Fuente: Elaboración CGR - Décimo Cuarto del IP Colpensiones anexo 2 tabla 8

Tabla 4

Indicador No. 4. (%) Actos Administrativos de Reconocimiento de Prestaciones Notificados

Indicador No. 4. (%) Actos Administrativos de Reconocimiento de Prestaciones Notificados Acumulados Esquema utilizado por Colpensiones							
Variables	No.	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
		1	2	3	4	5	6
Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	7	506.961	542.729	576.404	617.502	658.963	698.935
Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos.	8	515.080	557.945	589.868	637.049	681.010	708.396
Cálculo 7/8		98,42%	97,27%	97,72%	96,93%	96,76%	98,66%
Indicador 4 (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados mensual Esquema propuesto CGR							
Variables	No.	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Actos de reconocimiento de prestaciones proferidos notificados	9		35.768	33.675	41.098	41.461	39.972



en el mes (diferencia entre acumulados del mes)							
Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos sin Actos de reconocimiento proferidos notificados en el mes anterior (8-7)	10		8.119	15.216	13.464	19.547	22.047
Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones positivos en el mes (diferencia entre acumulados del mes)	11		42.865	31.923	47.181	43.961	27.386
Actos Administrativos de reconocimiento de prestaciones positivas del mes, más las no sin actos proferidos notificado en el mes anterior (10 + 11)	12		50.984	47.139	60.645	63.508	49.433
Cálculo 9/12			70,16%	71,44%	67,77%	65,28%	80,86%

Fuente: Elaboración CGR - Décimo Cuarto del IP Colpensiones anexo 2 tabla 11

En el caso de Sentencias y Tutelas, el indicador Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento, muestra un avance en la gestión del 44% al 66%, sin embargo, la gestión mensual está entre el 5% y el 29% (Tabla 5).

Tabla 5
Indicador 1 (%) Sentencias Listas para Iniciar Proceso de Cumplimiento

Indicador 1 (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento acumulado Esquema utilizado por Colpensiones									
Variables	No.	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
		1	2	3	4	5	6	7	8
Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento.	9	16.259	17.376	20.385	24.119	29.771	32.857	41.268	52.654
Sentencias condenatorias identificadas	10	37.015	38.030	41.525	47.346	54.761	62.841	73.308	80.330
Cálculo (9/10)		43,93%	45,69%	49,09%	50,94%	54,37%	52,29%	56,29%	65,55%
Indicador 1 (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas mensual Esquema propuesto CGR									
Variables		ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Sentencias listas para iniciar el proceso de cumplimiento. (diferencia entre acumulados del mes)	11		1.117	3.009	3.734	5.652	3.086	8.411	11.386
Sentencias que no han iniciado el proceso de alistamiento en el mes anterior (10-9)	12		20.756	20.654	21.140	23.227	24.990	29.984	32.040

Av. La Esperanza (Calle 24) No. 60-50 • Código Postal 111321 • PBX 647 7000
cgr@contraloria.gov.co • www.contraloria.gov.co • Bogotá, D. C., Colombia



Sentencias condenatorias identificadas en el mes (diferencia entre acumulados del mes)	13		1.015	3.495	5.821	7.415	8.080	10.467	7.022
Sentencias identificadas en el mes, más las no cumplidas que fueron identificadas en el mes anterior 12+13	14		21.771	24.149	26.961	30.642	33.070	40.451	39.062
Cálculo 11/14			5,13%	12,46%	13,85%	18,45%	9,33%	20,79%	29,15%

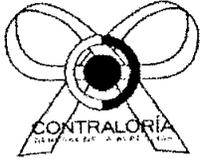
Fuente: Elaboración CGR - Décimo Cuarto del IP Colpensiones anexo 2 tabla 20

En Tutelas, el indicador acumulado muestra una gestión entre el 74% y el 84%, pero al calcularlo mensualmente estaría entre el 18% y el 21% (Tabla 6).

Tabla 6
Indicador 1 (%) Trámites de Tutelas con Hecho Superado

Indicador 1 (%) Trámites de tutelas con hecho superado acumulado Esquema utilizado por Colpensiones									
Variables	No.	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
		1	2	3	4	5	6	7	8
Trámites de tutela con hecho superado.	9	86.962	93.910	99.394	104.219	110.349	115.255	128.308	135.113
Trámites de tutela alojados en Bizagi identificados (cédula única).	10	117.697	124.965	131.510	136.599	142.772	147.559	153.532	160.142
Cálculo (9/10)		73,89%	75,15%	75,58%	76,30%	77,29%	78,11%	83,57%	84,37%
Indicador 1 (%) Trámites de tutelas con hecho superado Esquema propuesto CGR									
Variables		ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Tutelas superadas. (diferencia entre acumulados del mes)	11		6.948	5.484	4.825	6.130	4.906	13.053	6.805
Tutelas en proceso en el mes anterior (10-9)	12		30.735	31.055	32.116	32.380	32.423	32.304	25.224
Tutelas radicadas en el mes (diferencia entre acumulados del mes)	13		7.268	6.545	5.089	6.173	4.787	5.973	6.610
Tutelas radicadas en el mes, más tutelas en proceso que fueron radicadas en el mes anterior 12+13	14		38.003	37.600	37.205	38.553	37.210	38.277	31.834
Cálculo 11/14			18,28%	14,59%	12,97%	15,90%	13,18%	34,10%	21,38%

Av. La Esperanza (Calle 24) No. 60-50 • Código Postal 111321 • PBX 647 7000
cgr@contraloria.gov.co • www.contraloria.gov.co • Bogotá, D. C., Colombia



Comunicación
y Transparencia
por los Derechos
Humanos

Fuente: Elaboración CGR - Décimo Cuarto del IP Colpensiones anexo 2 tabla 35

Indicadores a mantenerse

Teniendo en cuenta las anteriores precisiones, la CGR considera que deben mantenerse los siguientes indicadores:

Objeto de seguimiento Reconocimiento de Prestaciones económicas:

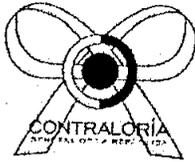
- iii (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos
- iv (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados
- v (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados mensualmente
- vi (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente

Los anteriores indicadores deben mantenerse por considerarlos pertinentes y oportunos en la evaluación de gestión de Colpensiones a nivel de procesos.

Objeto de seguimiento Sentencias:

- i.(%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.
- ii.(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.
- iii.(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.
- iv.(%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina.

Estos indicadores deben mantenerse siempre y cuando para el cálculo de los mismos se utilice como denominador el total del universo de las sentencias, siendo útiles para observar el desempeño de Colpensiones a nivel del proceso de alistamiento de las sentencias con miras a lograr su cumplimiento.



Objeto de seguimiento Tutelas:

i.(%) Trámites de tutelas con hecho superado.

ii.(%) Trámites de tutelas cerrados (Revisión técnica del cálculo).

Estos indicadores reflejan la gestión de la entidad frente al trámite de las tutelas, toda vez que muestra la capacidad de respuesta con que cuenta Colpensiones

Objeto de seguimiento Historia Laboral:

ii.(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos, resueltas mensualmente.

iii.(%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos (Reinicio de cálculo a partir de junio de 2014).

Con relación a estos indicadores deben mantenerse teniendo en cuenta que miden la capacidad interna y externa de Colpensiones con respecto a la corrección de historia laboral.

Objeto de seguimiento Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS):

i.(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas.

ii.(%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente

Estos indicadores reflejan la gestión de la entidad frente a la atención de las PQRS, toda vez que reflejan la capacidad de respuesta con que cuenta Colpensiones.

Indicadores a Excluirse

A juicio de la Contraloría General de la República, no se debe excluir ninguno de los indicadores propuestos por Colpensiones para el Informe Periódico.



Indicadores a Agregarse:

Una vez evaluados los indicadores propuestos por Colpensiones, la CGR considera que se deben agregar los siguientes indicadores, con el fin de dar cumplimiento a lo ordenado por la Honorable Corte:

a) Indicadores que tengan en cuenta los términos legales, como el propuesto por Colpensiones relacionado con el reconocimiento de prestaciones, denominado “% de solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas dentro de los términos legales”. La CGR considera que ese indicador permitiría valorar si el derecho al Reconocimiento de Prestaciones está siendo oportuno.

Teniendo en cuenta que Colpensiones tiene el sistema BIZAGI, el cual permite efectuar trazabilidad a las peticiones, desde el momento de su radicación hasta cuando se dé una respuesta de fondo, estableciendo la duración en días del trámite correspondiente (“edad de la solicitud”), y que por Ley los tiempos para el reconocimiento de prestaciones económicas son variables, el cálculo del indicador sería:

Para el caso de la pensión de vejez, invalidez, auxilio funerario, pensión sanción, pensión convencional, pensión gracia, indemnización sustitutiva de pensión vejez, indemnización sustitutiva de pensión de invalidez, el tiempo de reconocimiento legal es de 4 meses, es decir 120 días. El indicador propuesto se presenta en la siguiente ficha (Tabla 7):

Tabla 7
% de Solicitudes de Reconocimiento de Prestaciones Atendidas dentro de los Términos Legales de 120 días

Variables del indicador		Unidad de Medida	Fuentes	Fórmula	Desagregación
Variable 1	Solicitudes en el Bizagi en el mes X con “edad de la solicitud” menor o igual a 120 días y a la que se le ha concedido el derecho	número	Bizagi	Variable 1 / Variable 2) * 100	pensión de vejez, invalidez, auxilio funerario, pensión sanción, pensión convencional, pensión gracia, indemnización sustitutiva de pensión vejez, indemnización sustitutiva de pensión de invalidez
Variable 2	Solicitudes en el Bizagi que se le ha concedido el derecho	número	Bizagi		

Elaboró CGR



Para la pensión de sobrevivencia, pago único a herederos, indemnización sustitutiva de la pensión de sobrevivencia es de dos meses es decir 60 días (Tabla 8).

Tabla 8
% de Solicitudes de Reconocimiento de Prestaciones Atendidas dentro de los Términos Legales de 60 días

Variables del indicador		Unidad de Medida	Fuentes	Fórmula	Desagregación
Variable 1	Solicitudes en el Bizagi en el mes X con "edad de la solicitud" menor o igual a 60 días y que se le ha concedido el derecho	número	Bizagi	Variable 1 / Variable 2) * 100	Pensión de sobrevivencia, pago único a herederos, indemnización sustitutiva de la pensión de sobrevivencia
Variable 2	Solicitudes en el Bizagi que se le ha concedido el derecho	número	Bizagi		

Elaboró CGR

Para la sustitución provisional 15 días (Tabla 9).

Tabla 9
% de Solicitudes de Reconocimiento de Prestaciones Atendidas dentro de los Términos Legales de 15 días

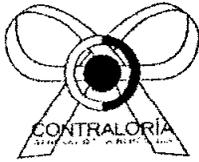
Variables del indicador		Unidad de Medida	Fuentes	Fórmula	Desagregación
Variable 1	Solicitudes en el Bizagi en el mes x con "edad de solicitud" menor o igual a 15 días con derecho a reconocimiento	número	Bizagi	Variable 1 / Variable 2) * 100	Sustitución provisional
Variable 2	Solicitudes en el Bizagi con derecho a reconocimiento	número	Bizagi		

Elaboró CGR

Pago efectivo de las mesadas pensionales (Tabla 10).

Tabla 10
% de Personas con Pago Efectivo de la Mesada Pensional dentro de los Términos Legales 180 días

Variables del indicador		Unidad de Medida	Fuentes	Fórmula	Desagregación
Variable 1	Personas con ingreso a nómina en el Bizagi en el mes X con "edad de la solicitud" menor o igual a 180 días y a la que se le ha concedido el derecho	número	Bizagi	Variable 1 / Variable 2) * 100	no aplica
Variable 2	Personas en el Bizagi que se les concedió el derecho	número	Bizagi		



Elaboró CGR

Adicionalmente, para cada una de las prestaciones anteriores es recomendable tener como indicador de oportunidad el promedio de edad de la solicitud y como indicador de equidad en la atención la desviación estándar o el coeficiente de variación de la edad de la solicitud, que permitirán valorar la diferencia en tiempo que se presenta para la atención de una misma prestación. El cálculo de estos indicadores debe ser con las solicitudes atendidas durante el mes.

Finalmente, se propone un indicador de capacidad de desempeño en el reconocimiento de las prestaciones, el cual mide las solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas con respecto al desempeño de las personas responsables de esas solicitudes. El propósito del cálculo de este indicador es observar el nivel de productividad en la Vicepresidencia de Prestaciones Económicas. El cálculo de este indicador debe ser en forma mensual (Tabla 11)

Tabla 11
Capacidad de desempeño en el reconocimiento de las prestaciones

	VARIABLES DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA
Variable 1	No. Solicitudes de reconocimiento de prestaciones resueltas	número	Variable 1 / Variable 2
Variable 2	No. de Personas Responsables de las Solicitudes de Reconocimiento	número	

Elaboró CGR

b) Objeto de Seguimiento Sentencias:

Se hace necesario incluir un indicador en este objeto de seguimiento que mida las sentencias con cumplimiento en términos de Ley con respecto a las sentencias identificadas que conforman el universo total de las mismas por las cuatro fuentes que ha identificado la entidad. El propósito del cálculo de este indicador es observar el porcentaje de sentencias cumplidas oportunamente. El cálculo de este indicador debe ser en forma mensual así (Tabla 12):

Tabla 12
(%) Sentencias Cumplidas en los Términos de Ley

	VARIABLES DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA
Variable 1	No. de sentencias pagadas en términos de ley	número	(Variable 1 / Variable 2) * 100
Variable 2	No. de sentencias identificadas	número	

Elaboró CGR



c) Objeto de Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS:

Se considera incluir un indicador en este objeto de seguimiento para las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas en términos de Ley con respecto a las PQRS recibidas por la entidad. El propósito del cálculo de este indicador es observar el porcentaje de PQRS resueltas oportunamente. El cálculo de este indicador debe ser en forma mensual así (Tabla 13):

Tabla 13
(%) PQRS Cumplidos en los Términos de Ley

Variables del indicador		Unidad de Medida	Fórmula
Variable 1	No. de PQRS resueltas en términos de ley	número	$(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) * 100$
Variable 2	No. de PQRS radicadas	número	

Elaboró CGR

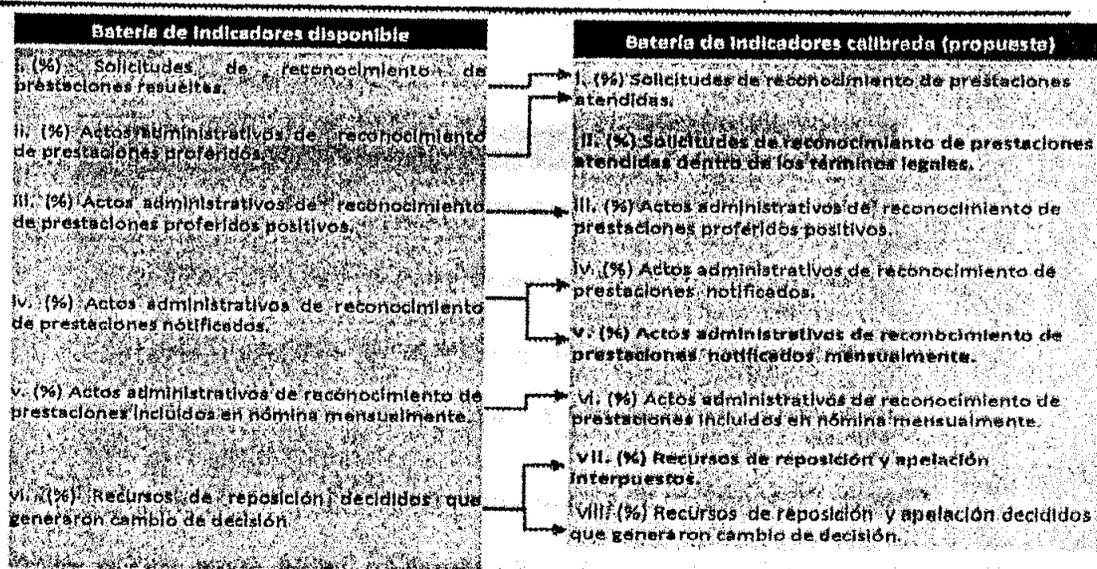
Indicadores sobre los cuales no es posible realizar pronunciamiento:

De acuerdo con lo presentado por Colpensiones el 7 de octubre del presente año a la CGR, en el caso de los nuevos indicadores, si bien enuncian las variables que los conformarían, no presentaron su forma de cálculo ni las desagregaciones posibles, lo que impidió hacer una valoración de ellos.

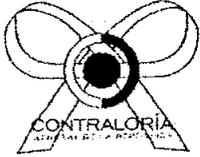


Colpensiones

Objeto de Seguimiento No. 1.
Reconocimiento de prestaciones económicas



Fuente: Presentación de Colpensiones a la CGR el 7 de octubre de 2014



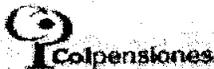
En los indicadores relacionados con el seguimiento a tutelas, Colpensiones incluye un nuevo indicador "Trámite de Tutelas con hechos superados notificados" frente a los presentados en los IP, el que se considera no podrá ser analizado toda vez que se desconoce la forma de cálculo y las posibles desagregaciones.

Para el caso de Historias Laborales, Colpensiones incluye un nuevo indicador "Historias Laborales Corregidas" el cual es producto de la fusión de los indicadores i y ii del anterior esquema, el que se considera no podrá ser analizado toda vez que se desconoce la forma de cálculo y las posibles desagregaciones, por ser un nuevo indicador.

En el objeto de Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, Colpensiones incluye un nuevo indicador frente a los presentados en los IP "PQRS resultas en los PAC", el que se considera no podrá ser analizado toda vez que se desconoce la forma de cálculo y las posibles desagregaciones.

Observaciones a algunos indicadores

Para los indicadores relacionados con el Seguimiento Sentencias, Colpensiones no efectúa modificaciones a los indicadores presentados en los IP:



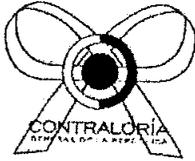
Objeto de Seguimiento No. 2. Sentencias

Batería de indicadores disponible sin modificación

- i. (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.
- ii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidas.
- iii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificadas.
- iv. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluida en nómina.

Fuente: Presentación de Colpensiones a la CGR el 7 de octubre de 2014

No obstante, en el indicador i (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento, la CGR evidenció que Colpensiones para la variable 2 no está



Contraloría General de la República
Instituto de Planeación y Control de Gestión
Presidencia

incluyendo el universo real de las sentencias a cargo de la entidad a través de las cuatro fuentes identificadas, por lo siguiente: En la entrada No. 4 identificada como "PQRS de cumplimiento de sentencias" toman como base para este indicador un total de 30.390 sentencias que corresponden a las identificadas a través de PQRS, de las cuales 24.927 superaron el estudio de seguridad, cuando realmente el universo por esta fuente es de 75.681 sentencias, dejando por fuera del cálculo 45.291 sentencias que forman parte del universo total.

Corolario de lo anterior, el porcentaje real de alistamiento de sentencias para iniciar proceso de cumplimiento es del 41,9% y no de del 65,5% como se evidencia en la ficha técnica de registro de indicadores, reflejado en el IP 14³, presentado por Colpensiones.

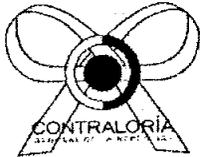
Adicionalmente, en la variable de "sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento" para la entrada No. 4 identificada como: "PQRS de cumplimiento de sentencias" se muestra un total de 20.860 sentencias, presentando una diferencia de 2.643 frente a lo reflejado en el IP 14: "(...) de las cuales 23.503 sentencias han sido entregadas a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para su cumplimiento (...)"

Este indicador debe mantenerse siempre y cuando en el cálculo del mismo se utilice como denominador el total del universo de las sentencias identificadas por PQRS.

Resumen del Concepto sobre Indicadores:

De acuerdo con lo solicitado en el Auto 259 de 2014, emanado por la Corte Constitucional, la Contraloría General de la República presenta el resumen de los indicadores, de acuerdo con los criterios establecidos por el Alto Tribunal, teniendo en cuenta las consideraciones anteriormente expuestas (Tabla 14):

³ IP Décimo Cuarto Informe Periódico – Colpensiones Página 79



Tratando de ser mejores por sus servicios

Tabla 14
Conclusión Análisis De
Indicadores

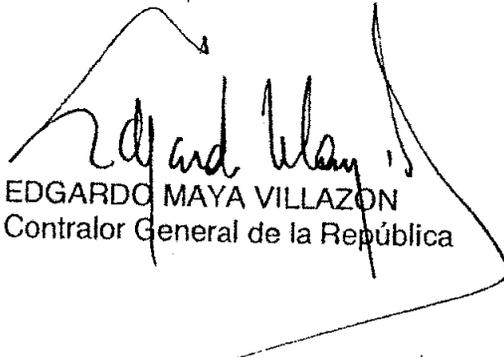
OBJETO DE SEGUIMIENTO	INDICADOR	SE MANTIENE PARA LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD	SE LA RETIRA	SE AGREGA	NO ES POSIBLE HACER EL ANÁLISIS
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	% de solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas dentro de los términos legales de 120 días.			X	
	% de solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas dentro de los términos legales de 60 días.			X	
	% de solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas dentro de los términos legales de 15 días.			X	
	% de personas con pago efectivo de la mesada pensional dentro de los términos legales 180 días.			X	
	Capacidad de desempeño en el reconocimiento de las prestaciones			X	
	i. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas.				X
	ii. (%) Solicitudes de reconocimiento de prestaciones atendidas dentro de los términos legales.				X
	iii. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones proferidos positivos.	X			
	iv. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados.	X			
	v. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones notificados mensualmente.	X			
SENTENCIAS	vi. (%) Actos administrativos de reconocimiento de prestaciones incluidos en nómina mensualmente.	X			
	vii. (%) Recursos de reposición y apelación interpuestos.				X
	viii. (%) Recursos de reposición y apelación decididos que generaron cambio de decisión.	X			
	** (%) Sentencias cumplidas en los terminos de Ley			X	
	i. (%) Sentencias listas para iniciar proceso de cumplimiento.	X			
	ii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias proferidos.	X			
	iii. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencias notificados.	X			
	iv. (%) Actos administrativos de cumplimiento de sentencia incluidos en nómina.	X			
TUTELAS	i. (%) Trámites de tutelas con hecho superado.	X			
	ii. (%) Trámites de tutelas cerrados (Revisión técnica del cálculo).	X			
	iii. (%) Trámites de tutelas con hecho superado notificados.				X
	(%) Trámites de tutelas con hecho superado notificados.				X
HISTORIA LABORAL	i. (%) Historias Laborales Corregidas.				
	ii. (%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos, resueltas mensualmente.	X			
	(%) Solicitudes de corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos, resueltas mensualmente.	X			
PQRS	iii. (%) Solicitudes de nueva corrección de historia laboral interpuestas por ciudadanos (Reinicio de cálculo a partir de junio de 2014).	X			
	* (%) PQRS cumplidos en los terminos de Ley			X	
	i. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas.	X			
	ii. (%) Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas mensualmente	X			
	iii. (%) PQRS resueltas en los PAC (Revisar la temporalidad del cálculo).				X

Elaboró CGR



Respecto de las órdenes Décimo Tercero y Décimo Quinto se atenderán de acuerdo con el cronograma establecido por la Corte Honorable Constitucional.

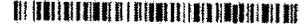
Cordialmente,



EDGARDO MAYA VILLAZON
Contralor General de la República

Aprobó: Aurora Rojas Rojas, Contralor Delegado para el Sector Social e
Revisó: Carolina Sanchez Bravo, Directora de Vigilancia Fiscal, CDSS
Diana del Pilar Leiva Bisbicuth, Directora de Estudios Sectoriales, CDSS
Proyectó: Equipo Auditor

2014EE0182179



Bogotá, D.C.,

Honorable Magistrado
LUIS ERNESTO VARGAS SILVA
Presidente
Corte Constitucional
Calle 12 No. 7-65
Bogotá, D.C.



Asunto: Oficio 2014ER0146650 del 28 de octubre de 2014 suscrito por Colpensiones en cumplimiento al numeral 12 del Auto No. 259 del 21 de agosto de 2014 - Expediente T-3287521

Honorable Magistrado:

En cumplimiento a lo ordenado en el Auto 259 del veintiuno (21) de agosto de dos mil catorce (2014), numeral 120 de la parte motiva y numeral Décimo Tercero de la parte resolutive de dicha providencia, rendimos concepto sobre el informe presentado por Colpensiones en cumplimiento del numeral 119 de la parte motiva y el numeral Décimo Segundo de la parte resolutive, dentro del plazo establecido a la Contraloría General de la República-CGR para tal efecto.

El numeral 120 de la parte motiva señala:

*"120. Copia del escrito se radicará ante la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación, la **Contraloría General de la República** y la Superintendencia Financiera de Colombia, para que dentro de los diez días siguientes al recibo del documento conceptúen a la Corte sobre la superación o persistencia de las fallas relativas a la calidad de los actos administrativos y el cumplimiento de los fallos judiciales. En el evento de advertir la persistencia grave de problemas de calidad de los actos administrativos y de incumplimiento de los fallos judiciales, los órganos de control y supervisión, atendiendo a su criterio, recomendarán a esta sala mantener o levantar la suspensión de sanciones por desacato contenidas en el numeral primero de la parte*

resolutiva de esta providencia y efectuarán las demás observaciones que estimen pertinentes.” (Negrilla fuera del texto).

Por su parte, el requerimiento del numeral Décimo Tercero de la parte resolutiva de dicha providencia dispone:

*“Solicitar a la Procuraduría Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, al Defensor Delegado para la Salud y Seguridad Social, y a la **Contraloría General de la República**, que dentro de los diez días siguientes al recibo de copia del informe de que trata el numeral 11 de que trata la parte resolutiva de esta providencia, presenten ante la Corte concepto en los términos dispuestos en el numeral 120 de la parte motiva de este asunto”.*

Por lo anterior, desde el ámbito de nuestra competencia, utilizaremos la estructura señalada en el numeral 118 de la parte considerativa de la providencia en comento y desarrollada por parte de la Administradora Colombiana de Pensiones-Colpensiones en el Informe Especial de acatamiento del fundamento jurídico 119.

Primera medida dispuesta por la Honorable Corte Constitucional

“Corregir rápidamente los problemas de calidad de los actos administrativos prestacionales identificados por esta Corte y los órganos de control y supervisión”.

Colpensiones manifiesta en el informe especial *“hasta el momento la Contraloría General de la Nación no ha manifestado ni ha expuesto ante Colpensiones problemas de calidad de actos administrativos en casos específicos”*. Contrario a lo anteriormente expresado, la CGR, como organismo de control fiscal ha efectuado pronunciamientos referentes a los temas de calidad, tal como se describe a continuación.

La Contraloría adelantó Actuación Especial al ISS en Liquidación y Colpensiones para las vigencias 2009 a 2013 y como resultado de esta actuación emitió informe de fecha mayo de 2014, que fue remitido a la H. Corte Constitucional mediante oficio 2014 EE0097006 de mayo 30 de 2014; además, se remitió a Colpensiones con el oficio 2014 EE0086084 del 15 de mayo de 2014.

En este informe, se establecieron hallazgos relacionados con el cumplimiento de los términos de ley en el trámite de pensión, represamiento día a día, productividad de Colpensiones frente a las decisiones pensionales, historia laboral desactualizada y gestión misional de Colpensiones, donde se relacionaron sesenta y cuatro (64) casos que presentaban inconsistencias en temas referentes con la oportunidad y calidad en la respuestas emitidas por parte de Colpensiones (Ver Anexo No. 1). Así mismo, en la Actuación Especial de seguimiento al Auto 320 de 2013, proferido por la Honorable Corte Constitucional, se emitió informe de fecha agosto de 2014, donde se dieron a conocer a Colpensiones casos específicos con las mismas debilidades mencionadas

anteriormente (Ver Anexo 2). Este informe fue remitido a la H. Corte Constitucional mediante oficio 2014 EE0144694 de septiembre 4 de 2014 y remitido a Colpensiones mediante oficio No. 2014EE0144525 del septiembre 4 de 2014.

A través de la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana se han recibido treinta y ocho (38) solicitudes de origen ciudadano, que denuncian hechos tales como: irregularidades en reconocimiento, pagos y calidad de actos administrativos, las que, una vez conocidas por la Contraloría Delegada para el Sector Social, fueron comunicadas a Colpensiones durante el presente año, con el fin de que atendieran lo solicitado por los ciudadanos. (Ver Anexo No. 3)

En el mismo sentido, en desarrollo de la Actuación Especial Auto 259 de 2014 que se está adelantando actualmente, se le solicitó información a Colpensiones de veinte (20) casos que presentan presuntas deficiencias de calidad y que se encuentran en análisis del equipo asignado a la Actuación Especial.

En relación con lo previsto por la Corte Constitucional en los puntos 53 y 94 del Auto 259, relativo a las mesas técnicas interinstitucionales, la Contraloría en el marco de sus competencias constitucionales y legales que le obligan a realizar un control fiscal, posterior y selectivo, ha cumplido con las órdenes de la Corte Constitucional a través de la realización de una Actuación Especial, que le ha permitido efectuar los traslados a Colpensiones de casos y denuncias relacionadas con calidad de los actos administrativos con el fin de resolver las peticiones y quejas de los ciudadanos, y adelantar con la entidad, en el marco de dicha actuación, la interacción directa y necesaria para el conocimiento de los procesos internos y de los casos particulares a través de comunicaciones oficiales.

Por otra parte, se hace necesario precisar que si bien la Contraloría verificará que los actos administrativos se hayan proferido con la calidad adecuada en el marco de lo determinado por la Corte Constitucional, no entrará a calificar de fondo el contenido sustancial de los actos administrativos que profiera Colpensiones en el reconocimiento de prestaciones económicas, dadas las competencias de este ente de control.

Segunda medida dispuesta por la Honorable Corte Constitucional

“Garantizar que el expediente prestacional, y en particular la historia laboral del afiliado, cuente con información completa y actualizada al instante de proferir los actos administrativos prestacionales.”

Referente a la denominada por Colpensiones como primera línea, la cual va enfocada a los mecanismos que están bajo la órbita de Colpensiones para que el expediente pensional y la historial laboral de todos los afiliados tenga una información completa y actualizada, el informe especial manifiesta que ha desarrollado un plan de acción para mejorar la calidad de los actos administrativos en lo que respecta a la completitud del

expediente pensional, realizado al momento de radicar la solicitud de prestación pensional, en la que ha identificado que es clave que el ciudadano reciba una buena asesoría y no sea necesario reprocesar la solicitud de diferentes documentos. Así mismo señala que ha implementado dos estrategias: una contratando facilitadores adicionales en los Puntos de Atención al Ciudadano (PAC) de mayor afluencia y una segunda implementando capacitación de refuerzo a los facilitadores.

La Contraloría realizó visitas a las regionales Caribe y Santanderes, en las que se encuentran los PAC Barranquilla-Centro y Bucaramanga, puntos de atención que hicieron parte de los ocho donde se efectuaron las pruebas piloto por parte de Colpensiones para implementar nuevas estrategias para el mejoramiento de la orientación y asesoramiento al momento del ingreso al PAC.

Producto de las visitas a estas dos oficinas que sirvieron como piloto, sumadas a las de Barranquilla Norte, Cartagena y San Gil, podemos concluir que:

- La labor desarrollada por los facilitadores está orientada a la organización y ubicación del ciudadano en las instalaciones del PAC.
- Los aprendices del SENA que desarrollan las funciones de facilitadores, no cuentan con el conocimiento suficiente dada su constante rotación, lo que imposibilita desarrollar su labor con efectividad.
- La asesoría que prestan los agentes de servicio de los PAC va encaminada a la consulta, en el Sistema de Información Bizagi, del estado en que se encuentran los trámites y es esa la información que le aportan al usuario.
- En los PAC, el sistema de organización está implementado de forma manual con unos turnos asignados con tacos de papel de colores, sistema que no es suficiente para agilizar los trámites que adelantan los ciudadanos.
- La respuesta inmediata que se le da al ciudadano en los PAC no es producto de un análisis efectuado al caso particular que es objeto del trámite, por el contrario es un formato preestablecido que genera automáticamente el Sistema de Información Bizagi.
- Según el resultado de la aplicación de encuestas a los ciudadanos, la percepción sobre el tiempo de espera para llevar a cabo un trámite es en promedio 60 minutos.

El proceso de radicación de trámites de Colpensiones se encuentra actualmente tercerizado con la firma S y C, se menciona en el informe especial que con el fin de mejorar la calidad de gestión de radicación se efectuarán requerimientos entre los que se encuentran: Validación de la afiliación y traslados de régimen con las bases de datos de Asofondos, validación de documentos básicos requeridos de acuerdo con el trámite;

y validación contra base de datos internas de Colpensiones, para que sean implementados al momento en que un ciudadano radique sus documentos, aspectos que se incluirán en el nuevo proceso de contratación que se llevará a cabo con esta misma firma.

Por lo anterior, la Contraloría evaluará esta implementación mediante una próxima Actuación Especial por cuanto hasta el momento Colpensiones lo tiene proyectado para otro proceso contractual.

Con relación a la organización y custodia de los expedientes pensionales y lo relacionado con historia laboral, Colpensiones realiza una radiografía del estado de las historias laborales y de las causales que afectan su completitud y presenta plan de acción, con actividades que van hasta mayo de 2015. Es el caso de lo referente a las "Deficiencias de información residentes en las bases de datos de las historias laborales de Colpensiones". Por este motivo, su cumplimiento se verificará en una Actuación Especial para el efecto.

Referente a lo que denomina Colpensiones como segunda línea, la cual va enfocada a corregir de oficio la completitud del expediente pensional o de la historia laboral, será objeto de análisis en el seguimiento constante adelantado por esta Actuación Especial, teniendo en cuenta que son medidas a mediano y largo plazo adoptadas por Colpensiones.

Tercera medida dispuesta por la Honorable Corte Constitucional

"Asegurar que la respuesta a las peticiones prestacionales sea motivada, eficaz, pertinente, de fondo y congruente con lo pedido."

Colpensiones en el informe especial define que para una respuesta de una petición prestacional sea motivada, eficaz, pertinente, de fondo y congruente con lo pedido, se debe partir del concepto de la formación del acto administrativo y de las decisiones jurisprudenciales. La evaluación de estos aspectos se da a raíz de la intervención constitucional y se direcciona al cumplimiento de unos plazos y que las respuestas sean conforme al derecho del ciudadano.

En desarrollo de la Actuación Especial que se adelanta actualmente al seguimiento al Auto 259 de 2014, se solicitó a Colpensiones información relacionada con las solicitudes de prestaciones económicas radicadas ante Colpensiones, tutelas, sentencias judiciales, solicitudes de corrección de historia laboral, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, una vez allegada esta información será analizada por parte del equipo asignado a la Actuación Especial en el seguimiento constante que adelanta la Contraloría, en atención a las órdenes de la Corte Constitucional.

Sin embargo, aunque se evidencia el compromiso de Colpensiones en la selección y capacitación de los trabajadores, sobre todo aquellos que componen el área de reconocimiento, con el fin de tener filtros previos y posteriores a la expedición de un acto administrativo, la misma entidad en su informe reconoce que falta capacitar un alto número de trabajadores, lo que impacta en la minimización del riesgo y por ende en la calidad de los actos administrativos.

Cuarta medida dispuesta por la Honorable Corte Constitucional

"Profundizar el acatamiento del numeral segundo de la parte resolutive del Auto 130 de 2014 en armonía con lo dispuesto en el numeral 13 de la parte motiva de dicha providencia."

Sobre las acciones planteadas por Colpensiones para dar cumplimiento a las órdenes del numeral 13 del Auto 130 de 2014, entre las que se encuentran las siguientes:

1. Gestión del pago de subsidios pendientes. Se remitió al administrador del Programa de Subsidio al Aporte en Pensión-PSAP los cobros generados al realizar reprocesos de 1996 al 2014, solicitando los subsidios pendientes de pago.
2. Se está buscando el aval por parte del Ministerio del Trabajo como responsable del FSP para la inclusión de los subsidios en el reporte de semanas cotizadas de los periodos que presenten deuda del subsidio por parte del estado.
3. Definir las reglas de negocio que permitirán que al interior del proceso de reconocimiento, el analista, al momento de estudiar la prestación pueda surtir una etapa de pruebas con el fin de solicitar los documentos faltantes en el expediente.
4. Sincronización de la información de las bases de datos de Colpensiones y de la administradora del Fondo de Solidaridad Pensional, para buscar que las fechas de afiliación, retiro y grupos poblacionales de las dos (2) bases de datos sean iguales.

Una vez se materialicen las acciones serán verificadas, teniendo en cuenta que son medidas adoptadas propuestas por Colpensiones, a mediano y corto plazo. La Contraloría analizará esta información en el seguimiento constante dentro de la Actuación Especial originada por el Auto 259 de 2014, mediante la aplicación de pruebas sustantivas a una muestra técnicamente obtenida; o en caso que se implementen a mediano plazo, se hará en una nueva Actuación Especial para el efecto.

No obstante, en cuanto a la completitud de las historias laborales, Colpensiones debe seguir desarrollando las acciones tendientes a solucionar la actualización de las mismas, toda vez que los usuarios en sus inquietudes a la Contraloría, en las visitas efectuadas a los PAC seleccionados, hacen énfasis en su inconformidad por la falta de

semanas que ya habían sido cotizadas y de las cuales no se encuentran reflejadas en las historias laborales.

Quinta medida dispuesta por la Honorable Corte Constitucional

“Atender oportunamente las instrucciones dictadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.”

Teniendo en cuenta que esta medida está orientada a que Colpensiones de respuesta a los requerimientos efectuados por la Superintendencia Financiera, la Contraloría no se pronuncia al respecto, toda vez que la competencia la tiene la Superintendencia Financiera de Colombia para emitir el concepto.

Sexta medida dispuesta por la Honorable Corte Constitucional

“Corregir las fallas operacionales de manera global o estructural, y no solo por demanda individual de los usuarios caso por caso.”

En consideración a lo expuesto en el informe entregado por Colpensiones en relación con la estructura de la entidad, la Honorable Corte Constitucional desde el Auto 110 de 2013, requirió a Colpensiones para que en el marco de sus competencias tomara las medidas necesarias para asegurar que el presupuesto, el personal y la infraestructura de la entidad fueran suficientes para cumplir con el plan de acción con el fin de corregir el atraso estructural del Régimen de Prima Media. Ante lo anterior, Colpensiones está adelantando el estudio técnico que fundamenta la reestructuración con la cual piensa subsanar los problemas estructurales identificados en el sistema pensional. Una vez se haya implementado la reestructuración que se proponen adelantar, podrá este órgano de control evaluar su efectividad y eficacia.

Con respecto a mejorar el tiempo de notificación a los ciudadanos, afiliaciones y traslados, como bien lo manifiesta Colpensiones en el informe especial, está trabajando y estima desarrollar planes para la depuración de las bases de datos de afiliados y para mejorar la calidad y tiempo de notificación, razón por la cual será objeto de seguimiento por parte de este ente de control a medida que se vayan implementando dichos controles al interior de la entidad. Algunas acciones están planteadas para llevarse a cabo en diciembre de 2014 y febrero de 2015.

En el informe especial emitido por Colpensiones, en lo referente a las PQRS menciona la creación de una Gerencia que se encargará de centralizar la administración de estas, con el fin de realizar un seguimiento detallado al proceso de respuesta, lo cual ha originado que implementen acciones a corto, mediano y largo plazo, entre las cuales está la contratación y capacitación de funcionarios que integrarán la gerencia, la actualización de los procedimientos para la atención y respuesta de las PQRS y la

implementación del modelo de seguimiento y plan de normalización de las mismas. Situaciones que serán verificadas una vez se implementen por parte de la entidad.

Respecto a las acciones para subsanar las fallas en las historias laborales, el tiempo estimado de finalización de los mismos es 30 de noviembre de 2014, 31 de diciembre de 2014 y otras no tienen definido el plazo. En el caso de la actuación de la historia laboral por concepto de no vinculados, las acciones van hasta el mes de marzo de 2015.

No obstante, en las visitas adelantadas por Contraloría en las Oficinas Regionales Caribe y Santanderes, en el mes de octubre de 2014, se evidenció lo siguiente:

1. Los agentes de servicio en los PAC, acorde con el tipo de petición, dan respuesta inmediata a las PQRS conforme con lo reflejado en el Sistema Bizagi, pero cuando esta no ha sido resuelta el ciudadano puede reiterar la solicitud a través de otra PQRS, generando un incremento en este tipo de requerimientos, lo que conlleva, además, mayores costos para la entidad.
2. En los formatos preestablecidos existe uno que hace referencia a la negación del incremento del 14% al cónyuge cuando al pensionado se le haya reconocido su derecho antes de 1994 y que lo devengado no haya sobrepasado de tres salarios mínimos, sin un estudio previo a cada caso por parte de Colpensiones, lo que puede generar demandas que terminan con fallos en contra de la entidad, con los consecuentes gastos adicionales, tales como: costas procesales intereses, indexaciones y demás reconocimientos, que bien podrían evitarse si existiera el análisis individual para cada caso.
3. Existe control previo a las respuestas emitidas por los agentes de servicios a las PQRS. Esta actividad la adelanta el Jefe de Oficina sobre una muestra de un 10% del total de la PQRS radicadas en el día.
4. Existe un proceso de control de calidad posterior a las respuestas emitidas por Colpensiones al ciudadano correspondiente a las PQRS, trámite que hacen las gerencias sobre muestra de PQRS tramitadas en otras gerencias, como se verificó en las regionales visitadas. De ser necesario se vuelve a comunicar al ciudadano la nueva respuesta.
5. Se evidenció en la muestra seleccionada que, aunque se aplican criterios de oportunidad, suficiencia, claridad, veracidad y pertinencia en el control posterior que adelantan las regionales visitadas, no se cuenta con el tiempo suficiente para un análisis más a fondo.

Séptima medida dispuesta por la Honorable Corte Constitucional

“Flexibilizar y agilizar intensamente el proceso de cumplimiento de fallos judiciales ordinarios y contencioso administrativos.”

La Contraloría General de la República evidenció y comunicó, en el informe de la Actuación Especial ISS en Liquidación-Colpensiones para las vigencias 2009 a 2013, suscrito en mayo de 2014 y comunicado a las entidades mediante los oficios Nos. 2014EE0086117 para el ISSL y 2014EE0086084, para Colpensiones, de fecha de 15 de mayo de 2014, entidades a las cuales le correspondía dar cumplimiento a las sentencias, por cuanto no realizan las gestiones necesarias para cumplir los fallos en el menor tiempo posible, en cumplimiento de los término a que se refería el Artículo 177 del antiguo Código Contencioso Administrativo, así como el término consagrado en el Artículo 195 de la Ley 1437 de 2011, con el fin de evitar que se causen dilaciones injustificadas en el cumplimiento de los fallos de reconocimiento de prestaciones económicas, situación esta que iría en perjuicio de los beneficiarios y de las reservas de los fondos que pondrían en riesgo la sostenibilidad del Régimen de Prima Media.

Colpensiones presenta en el informe, acciones a implementar relacionadas con incluir en el modelo de producción los casos de cumplimiento de sentencias y modificación de los procesos de radicación de sentencias que ordenan reconocimiento y/o pago de una prestación, las cuales se verificarán por parte de la Contraloría, una vez sean implementadas por la entidad.

Octava medida dispuesta por la Honorable Corte Constitucional

“Solicitar a los usuarios únicamente los documentos que por ley le son exigibles para la respuesta de las solicitudes prestacionales o el cumplimiento de los fallos judiciales.”

Respecto a este punto, la entidad manifiesta que solicitó a la Registraduría Nacional del Estado Civil la validación de la base de datos de afiliados a Colpensiones, pero no indica los resultados de este requerimiento.

La entidad expresa que es pertinente la eliminación de algunos documentos, tales como: (i) certificación expedida por el último empleador donde conste la ARP a la cual se encuentra afiliada la empresa, en las solicitudes de prestaciones de trabajadores de alto riesgo y (ii) documentos que ya reposen en la entidad, en tratándose de la presentación de recursos de la vía gubernativa; sin embargo, no se han eliminado.

Colpensiones se limita a indicar que se debe surtir un procedimiento interno para sustentar los cambios ante el Subcomité de Procesos del Sistema Integrado de Gestión-SIG. Además, que se requieren ajustes en el software (Web Services) requiriendo tiempo adicional.

En conclusión, aunque la entidad ha detectado que solicita a los usuarios documentos que no son necesarios para dar respuesta a las solicitudes o para el cumplimiento de fallos, aún no ha dejado de requerirlos.

Novena medida dispuesta por la Honorable Corte Constitucional

"Iniciar de oficio el trámite de cumplimiento de fallos judiciales que condenaron al ISS o Colpensiones al pago de una prestación económica tan pronto quede en firme la providencia, incluso si su acatamiento no ha sido objeto de acción de tutela o proceso ejecutivo."

En desarrollo de la Actuación Especial, que actualmente adelanta la Contraloría al Auto 259 de 2014, se analizará el cumplimiento de las providencias judiciales, verificando los términos transcurridos a partir de la fecha de ejecutoria de la sentencia, en lo que hace referencia a los fallos en contra de Colpensiones; así mismo, este seguimiento se realizará a los fallos judiciales del ISS teniendo en cuenta las diferentes entradas relacionadas por Colpensiones como lo son: las entregadas directamente por el ISS, las halladas en los expedientes administrativos del ISS y las presentadas a través de las PQRS, esto se realizará mediante la aplicación de pruebas sustantivas a una muestra técnicamente obtenida en el seguimiento constante que adelanta la Contraloría.

Colpensiones manifiesta que: "(...) una de las barreras que existen para el cumplimiento integral de sentencias y así evitar la interposición de tutelas en sentencias que condenaron al ISS, son las rigideces de control fiscal para el pago del retroactivo".

Es de aclarar que la Contraloría General de la República considera que no existen rigideces derivadas del control fiscal. Nunca se han dado instrucciones de cómo realizar el procedimiento, ya que esto desbordaría las competencias dadas a este ente de control.

La Contraloría ha indicado que todo reproceso, mora y falta de calidad en las decisiones puede conllevar a mayores erogaciones con cargo a recursos públicos. Este ente de control siempre ha buscado que se piense en el ciudadano y se realicen procedimientos adecuados que impidan reprocesos y por ende mayores costos.

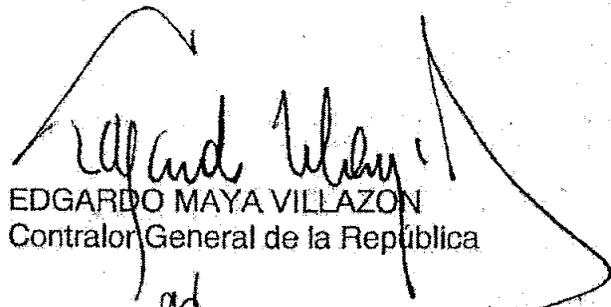
Décima medida dispuesta por la Honorable Corte Constitucional

"Realizar ante la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, las Salas Administrativas de los Consejos Seccionales de la Judicatura y los jueces ordinarios de la especialidad laboral, las solicitudes, recomendaciones o requerimientos procedentes para agilizar el trámite de cumplimiento de sentencias judiciales y remover los obstáculos estructurales y concretos presentes a dicho trámite."

Teniendo en cuenta que esta medida está orientada a que Colpensiones gestione el apoyo ante el Consejo Superior de la Judicatura, Consejos Seccionales de la Judicatura y los jueces ordinarios, en temas relacionados con la entrega de sentencias judiciales, la CGR no se pronuncia sobre esta medida, toda vez que no es competencia de este órgano de control.

Finalmente la CGR, actuando dentro del ámbito de su competencia, y atendiendo lo dispuesto en el Auto 259 de 2014, mediante este informe aporta los elementos mencionados anteriormente, relacionados con la calidad de los actos administrativos y cumplimiento de los fallos judiciales por parte de Colpensiones, que pueden servir de insumo a la Honorable Corte Constitucional para la toma de sus decisiones. Además, se reitera que, tal como se menciona en párrafos anteriores, este Ente de Control continuará analizando estas medidas en desarrollo del seguimiento continuo, producto del cual se elaborará y comunicará un informe que se tiene previsto liberar en el mes de marzo de 2015.

Cordial saludo,



EDGARDO MAYA VILLAZON
Contralor General de la República

Vo.Bo.  Adriana Herrera Beltrán - Delegada para el Sector Social
Revisó:  Carolina Sánchez Bravo - Directora de Vigilancia Fiscal - Sector Social
Elaboró:  Javier Martínez García - Coordinador de Gestión y Equipo Auditor

ANEXO No. 1

Relación de Casos - Decreto 4140

	DTO	CONCEPTO PETICION
1.	2205685	Solicito historia laboral Porque negó la pensión En el sistema no aparece por el número de Cédula (radicado) abogado
2.	3021817	Radicado ISS 97907 del 11 enero de 2011 No tiene ningún tipo de respuesta
3.	19111433	No se ha atendido el Recurso de Reposición y en Subsidio de apelación (2 ofi: 9/11, 25 abr./12) agos/12) a la Resolución 020816 jun 17/11 para corregir porcentaje de pensión al 85%.art 21 34 Ley 100).
4.	41671089	Recurso De Reposición Y En Subsidio Apelación, contra la Resolución número GNR 255788 de Octubre 14 de 2013, "Negar la Reliquidación de la Pensión de VEJEZ solicitada por la señora E T M, ya identificada, de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva de esta Resolución", por cuanto el estudio de la misma no se realizó con base en el régimen especial para funcionarios de la Contraloría General de la República, es decir a la luz de los Decretos 929 de 1976 y 1045 de 1978 y demás normas reglamentarias y complementarias. se comine a los funcionarios que proyectaron y revisaron el presente Acto Administrativo, con el propósito de que realicen una nueva revisión al mismo, por cuanto el artículo cuarto de la Resolución Número 09063 de Marzo 20 de 2012, no es la misma que se menciona en este artículo y que se pretende notificar y lo más grave se le cercena toda posibilidad a mi representado de presentar recurso alguno. De la misma manera que se suministra una copia de la Resolución 01759 del 24 de Enero de 2012 en la cual seguramente se indican todos y cada uno de los considerandos del otorgamiento de la pensión (porque parece ser que se detectó una inconsistencia internamente y fue enmendada), es importante conocer los planteamientos allí consignados.
5.	51635415	No se ha resuelto de fondo la petición sobre pensión.
6.	41680041	No se ha resuelto la petición.
7.	2505685	Radicado 201333756D9
8.	80262436	Res GNR030037 9 marzo 2013, Negar el Reconocimiento y pago de la Pensión de VEJEZ, y la solicitud es de pensión Especial por alto riesgo.(rayos X)
9.	80261169	No tiene respuesta
10.	45431922	Negaron pensión por no tener semanas 9947 semanas y tiene 1140.57 semanas
11.	33146211	Solicita reliquidación pensión y Res 018531 niegan pensión que ya la tiene desde 2007.
12.	32654053	Bizag 2013 7181649
13.	870008	Reliquidación de pensión sin respuesta
14.	7475211	No aparece todas las semanas aportada cuenta con soportes del ISS
15.		Resolución GNR 245573 niega pensión pero dice que es de transición
16.		Radicado 20137840048 no aparece historia laboral 10 años
17.	32628455	Tiempos públicos negación pensión Res 23809 y 285792
18.	70043448	Solicitud reconocimiento enero 2013 sin respuesta
19.		Solicita pensión
20.	8292265	Parece q es negación pensión
21.	70546643	Beneficiario Herman Dario Freydeil Cano C.C.10139480643 negaron sustitución, le dice que se notifique pero no hay resolución
22.	70136739	Citaron para notificar pero no hay resolución
23.	70058765	Negó pensión por Semanas laboradas incompletas Empresa tiene los soportes
24.	32488246	Negó pensión por Semanas laboradas incompletas Empresa tiene los soportes
25.	21624853	Negó pensión por Semanas laboradas incompletas Empresa tiene los soportes
26.	7514454	Negó pensión por Semanas laboradas incompletas Empresa tiene los soportes
27.	71110287	Negó pensión por Semanas laboradas incompletas Empresa tiene los soportes
28.	3437135	Historia laboral no refleja semanas cotizadas
29.	71110230	Historia laboral no refleja semanas cotizadas
30.	21625879	Historia laboral no refleja semanas cotizadas
31.	15422849	Historia laboral no refleja semanas cotizadas
32.	32268676	Historia laboral no refleja semanas cotizadas
33.	32512960	No radicaron por no contener la historia laboral completa
34.	16249108	Negación de pensión
35.	41673651	Pensión Tiempos Públicos

	DTO	CONCEPTO PETICION
36.	8291669	Disminución de la mesada sin explicación.
37.	17157964	Disminución de la mesada sin explicación.

Pago Colpensiones del ISS patrono al trabajador relación varios

38.	4305842	Pago dobles pago retroactivo al pensionado
39.	15896582	Pago dobles pago retroactivo al pensionado
40.		
41.	34975599	Historia laboral no actualizada en el reconocimiento difiere entre la historia laboral de la pág. WEB con la mostrada por la Resolución de negación.
42.	19191396	Oficina Call-Sur. Reposan físicamente en esta oficina para notificar. Al consultar el bizagi aparece como en espera de acción del liquidador y al consultar en la carpeta compartida no se encuentra el PDF.
43.		Solicita pensión radicación 12 de Octubre de 2012 y se le reconoció el 8 de Julio de 2013, sin retroactivo. Solicita retroactivo de 9 meses.
44.	1098720	El ciudadano manifiesta que llevan más de 6 meses, esperando una respuesta para la activación de la pensión, a pesar de que anexaron todos los documentos que les exigieron.
45.	63353972	Radica solicitud en el ISS 2008.
46.	37833728	Solicita prestaciones económicas radicado 2013-7826809, tutela 2013-00238
47.	37814643	Ha solicitado en varias oportunidades respuesta de un retroactivo.
48.		Inconsistencia en la historia laboral.
49.	66818547	A pesar de que ha sido reconocida la pensión por invalidez y notificada el día 23 de Mayo de 2013 con la resolución N° GNR103181 del 20 de Mayo, no ha sido incluida en la nómina.
50.		Reiteración de solicitud de pensión por vejez.
51.	6388017	Al reconocimiento no se le aplica el régimen más favorable, lo que ocasionan la negación de la pensión.
52.		Solicita corrección de historia laboral y actualización de datos y nunca ha obtenido respuesta.
53.		Colpensiones le suspendió el pago de la pensión a su hijo Jaime Angulo, por no aportar el certificado de estudios, a sabiendas que ya se le entregó dicha información.
54.		Solicitud de historia laboral radicado 20137874589.
55.		Solicita se reactive la pensión a menor de 25 años, se anexan los documentos.
56.	41737504	Se le niega la pensión con 846 semanas cuando en la página web presenta 1148 semanas cotizadas.
57.	19351784	Reitera reconocimiento de pensión, que aun no le han resuelto.
58.	2888341	Solicita reconocimiento.
59.	6367025	No se le incluye la totalidad de tiempos públicos.
60.	92025855	Al verificar las semanas cotizadas de los fondos privados, no aparecen contabilizados en el reporte que genera el portal de Colpensiones.
61.	2388705	Solicito el reconocimiento en el año 2007, el tribunal administrativo de Ibagué le dice al ISS en el que le conceda la pensión de vejez. El día 26 de marzo de 2013 se instauró tutela 2074863.
62.	19194513	Inconsistencia en la historia laboral para el reconocimiento de pensión, a pesar de haber aportado los pagos correspondientes.
63.	41685509	Inconsistencias en las semanas cotizadas.
64.	2505685	Solicitud de pensión sin resolver.

ANEXO No. 2

N.º	CC	RADICACIÓN	ESTADO	OBSERVACIÓN
1.	51737506	2014_1959367 del 10/03/2014	Vencido Fuera de Términos	Pensión de sobreviviente, caso Día - Día- menor de edad.
2.	13920547	2013_9103672	Negada	Se niega pensión por aplicación del artículo 47 de la Ley 100 de 1993 numeral a), solicitando pruebas que solo le asisten a los casos cuando la solicitud es de una pensión de sobrevivencia causada por muerte de un pensionado y no de un afiliado como es el caso. Conclusión se están pidiendo requisitos no establecidos en la norma ocasionando desgata administrativo para Colpensiones y violando así los derechos que le asisten a los beneficiarios.
3.	15420427	2013_2969823 del 3/05/2013	Sin respuesta	No se ha dado respuesta de fondo a la petición.
4.	20312901	2014_4499115 del 9/06/2014	Sin respuesta	No se ha dado respuesta de fondo a la petición.
5.	6789753	2014_131140 del 8/01/2014	Sin respuesta	No se ha dado respuesta de fondo a la petición.
6.	80262436	2013_5980811	Sin respuesta	No se ha dado respuesta de fondo a la petición.
7.	691447	2014_1427285	Vencido Fuera de Términos	No se ha dado respuesta de fondo a la petición
8.	17014334	2012_823485 del 30/12/2012	Se niega reconocimiento	Afiliado con 74 años de edad, no se tuvieron en cuenta los tiempos cotizados en otras cajas de naturaleza pública.
9.	38235663	2014_2208084 del 18/03/2014	Vencido Fuera de Términos	Recurso de reposición sin respuesta.
10.	19238074	2019680031096 87	Firmada	No se tuvieron en cuenta totalidad de tiempo de servicio público.

Fuente: Elaboró CGR - Información suministrada por Colpensiones

ANEXO No. 3

No.	Año	Número Único Nacional SIPAR	Presupuesto	Siglas de respuesta	Hechos Derivados
1	2014	2014-68087-82111-SE	Una vez consultado a colpensiones, al respecto recibimos contestación emitida por el Gerente de Nacional de Ahorros y Recaudos, donde manifiesta al señor en cuestión se le ha remitido respuesta	Traslado colpensiones 2014EE0099710-2014EE0145934-2014EE0154282	petición de tardos para la intervención frente a las presuntas irregularidades al interior de la agenda liquidación de obligaciones por parte de COLPENSIONES, frente a las resoluciones a su favor por parte de la E.S.E. Hospital Local de Adóna, toda vez que omitiendo que en su momento la E.S.E. Intendió pagar los valores inicialmente liquidados, a la fecha se encuentran cobrados los penidos ya liquidados, entre otras anomalías
2	2014	2014-69127-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones	Traslado colpensiones 2014EE0095146	petición relacionada con las presuntas irregularidades al interior del reconocimiento y posterior pago del beneficio pensional que incluye el retiro y/o por parte de COLPENSIONES, a favor de Sara Urzazoa, toda vez que a la fecha omite sus peticiones sobre lo correspondiente, así como el material documental y el lleno de requisitos, la Entidad continúa pagando un valor inferior al reconocido, entre otras anomalías
3	2014	2014-69183-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones	Traslado colpensiones 2014EE009590A	petición relacionada con las presuntas irregularidades al interior del reconocimiento y posterior pago del beneficio de pensión vejez, por parte de COLPENSIONES a favor de Guillermo Ilmenex Agante, toda vez que a la fecha la Entidad omite adelantar el estudio documental correspondiente, así como su posible pertenencia al Régimen de Transición, entre otras anomalías
4	2014	2014-69221-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones	Traslado colpensiones 2014EE0097495	petición relacionada con las presuntas irregularidades al interior del reconocimiento y posterior pago del beneficio pensional, por parte de las Entidades Administradoras del Sistema General de Seguridad Social en Pensiones, caso particular COLPENSIONES y la omisión frente a las reiteradas peticiones de reliquidación y posterior inclusión en nómina a favor de Jorge Andrés Bejarán, toda vez que a la fecha la Entidad no realiza un verdadero estudio documental, entre otras anomalías sobre lo correspondiente
5	2014	2014-69238-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones	Traslado colpensiones 2014EE0096690	petición relacionada con las presuntas irregularidades al interior del reconocimiento del beneficio de pensión de sobreviviente, a favor de Esther Lilia Moreno Vargas, por parte de COLPENSIONES, toda vez que a la fecha la Entidad omite la información que suministras, así como los pliegos informativos que brindan a la ciudadanía correspondientes a los requisitos para pensionarse, están requiriendo documentos adicionales, entre otras anomalías
6	2014	2014-69381-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones	Traslado colpensiones 2014EE0096140	petición relacionada con las presuntas irregularidades al interior del reconocimiento y posterior pago del beneficio de pensión vejez, por parte de COLPENSIONES a favor de Luis Enrique Valdez Torres, toda vez que a la fecha la Entidad omite adelantar el estudio documental correspondiente, así como su posible pertenencia al Régimen de Transición, entre otras anomalías
7	2014	2014-69584-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones	Traslado colpensiones 2014EE0100308	petición relacionada con las presuntas irregularidades al interior de la reliquidación y posterior inclusión en nómina del beneficio pensional, a favor de Guido Emilio Salazar Fernández, por parte de COLPENSIONES, toda vez que a la fecha la Entidad omite dar aplicación a sus propias resoluciones, así como a las condiciones particulares del beneficio, entre otras anomalías
8	2014	2014-69814-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones	Traslado colpensiones 2014EE0104413	petición relacionada con las presuntas irregularidades al interior del reconocimiento del beneficio pensional, a favor de Otoniel Franco Morales, por parte de COLPENSIONES, toda vez que a la fecha la Entidad omite dar respuesta a sus peticiones, así como sus condiciones particulares de salud, entre otras anomalías
9	2014	2014-70255-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones	Traslado colpensiones 2014EE0097485	petición por medio de la cual manifiesta inconformidad respecto del tratamiento dado a la comunicación codificada 2014-69221-82111-NC, correspondiente a las presuntas irregularidades al interior del reconocimiento y posterior pago del beneficio de pensión vejez a su favor, por parte de COLPENSIONES, anomalía que adicional a su caso particular, la poseen millones de colombianos, entre otras
10	2014	2014-70444-82111-SE	Se le informa que realizado el análisis y/o evaluación, relacionado con el asunto en general, la Contraloría General de la República hizo una llamada de advertencia el 27 de febrero de 2013, dirigida a colpensiones y a las entidades que emiten resoluciones pensionales	Traslado colpensiones 2014EE0110948	petición relacionada con las presuntas irregularidades al interior del reconocimiento del beneficio de Pensión Especial de Vejez como Madre Cabeza de Familia con Hijo en Discapacidad, por parte de COLPENSIONES a favor de Luz Madina Avila Camacho, toda vez que a la fecha, la Entidad omitiendo la petición propuesta en noviembre de 2012, optó por negar el reconocimiento de Pensión Vejez, petición diferente a la radicada por la peticionaria, así como el estudio documental y las condiciones particulares de la cotizante, entre otras anomalías
11	2014	2014-72298-82111-SE	Solicitud ciudadana que llega a la Contraloría Delegada para el sector social de la Contraloría General de la República, mediante la cual el señor Carlos Alberto Camacho solicita investigar a Colpensiones, teniendo en cuenta lo anterior se remite al presidente de colpensiones MAURICIO OUIVERA GONZALEZ y una vez se genere la respuesta al ciudadano se la oficializa a la CGR	Traslado colpensiones 2014EE0156221	CARLOS ALBERTO CAMACHO M, en su calidad de apoderado de tres reclamantes ante COLPENSIONES solicita que se investigue la entidad por haber reconocido una sustitución pensional a una persona no merecedora de los derechos pensionales. Los documentos que aporta demuestran una posible irregularidad en la forma en que se concedió dicho derecho.
12	2014	2014-73184-82111-SE	Traslado de la solicitud a la administración colombiana de pensiones - colpensiones Proceso ejecutivo laboral 60001-31-05-002-2010-1417-03 Juzgado primero laboral del circuito de desconexión de periferia	Traslado colpensiones 2014EE0158203	La señora DIANA LAROLINA ZULUAGA DUQUE, Secretaria del Juzgado Primero Laboral del Circuito de Desconexión de Periferia, Risaralda, remite copias para que si se considera necesario, se adelante seguimiento al proceso ejecutivo laboral de reconocimiento de obligaciones pensionales en contra de Colpensiones y a favor del señor Rodrigo Correa Camajal, emanado de decisión judicial, puesto que el embargo de cuentas de la entidad y la causación de intereses moratorios podrían ser en detrimento de los recursos públicos administrados por la entidad ejecutora de.
13	2014	2014-71983-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones	Traslado colpensiones 2014EE0130660	INFORMACIÓN SOBRE EL TRAMITE DE SUSTITUCIÓN PENSIONAL QUE RADIQUE EN LA ENTIDAD HACE 4 MESES
14	2013	2013-63713-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones	Traslado colpensiones 2013EE0172408	RECONOCIMIENTO Y POSTERIOR INCLUSION EN NOMINA BENEFICIO PENSIONAL
15	2013	2013-63840-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones	Traslado colpensiones 2013EE0172713	RELIQUIDACION PENSIONAL

No.	Año	Número Único Nacional SIPAR	Resolución	Fecha de Expedición	Resumen de la Resolución
16	2013	2013-63827-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones.	traslado colpensiones 2014EE0072715	RECONOCIMIENTO Y POSTERIOR INCLUSIÓN EN NOMINA BENEFICIO PENSIONAL
17	2014	2014-64494-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones.	traslado colpensiones 2014EE0012076	Irregularidad reconocimiento pensión diferente a la realidad del último empleo
18	2014	2014-64277-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones.	traslado colpensiones 2014EE0011777	Irregularidades reconocimiento pensión
19	2014	2014-54629-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones.	traslado colpensiones 2014EE0018415	Reconocimiento de pensión sobreviviente
20	2014	2014-65206-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones.	traslado colpensiones 2014EE0020577	Irregularidades reconocimiento y pago pensión
21	2014	2014-66585-82311-SE	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones.	traslado colpensiones 2014EE0029953	IRREGULARIDADES EN LOS PAGOS EN LA PENSIÓN DE VEJES
22	2014	2014-66667-82311-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones.	traslado colpensiones 2014EE0032985	INCLUSIÓN A BENEFICIO PENSIONAL
23	2014	2014-66819-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones.	traslado colpensiones 2014EE0035958	RECONOCIMIENTO PENSIONAL - OMBÚS O FALLOS DE TUTELA
24	2014	2014-66009-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones.	traslado colpensiones 2014EE0037351	RECONOCIMIENTO DE BENEFICIO PENSIONAL
25	2014	2014-65818-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones.	traslado colpensiones 2014EE0037352	RECONOCIMIENTO DE INCREMENTO PENSIONAL
26	2014	2014-66633-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones.	traslado colpensiones 2014EE0048493	petición relacionada con las presuntas irregularidades al Interior del reconocimiento del beneficio de Pensión Vejez a favor de César Rafael Hofmann Cortés, por parte de COLPENSIONES, toda vez que a la fecha la Entidad omite realizar la actualización de la documentación aportada, así como profiere Resoluciones que disminuyen el tiempo legal cobijado por él, entre otras anomalías.
27	2014	2014-66015-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones.	traslado colpensiones 2014EE0048700	RECONOCIMIENTO PENSIONAL
28	2014	2014-66175-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones.	traslado colpensiones 2014EE0048709	RECONOCIMIENTO PENSIONAL
29	2014	2014-66172-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones.	traslado colpensiones 2014EE0048704	RECONOCIMIENTO PENSIONAL
30	2014	2014-67032-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones.	traslado colpensiones 2014EE0059277	presuntas irregularidades al Interior del reconocimiento y posterior pago del beneficio pensional a favor de Ingrid Becker Yangis, por parte de PENSIONES Y CESANTÍAS PROTECCIÓN Y COLPENSIONES
31	2014	2014-66889-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones.	traslado colpensiones 2014EE0054819	petición relacionada con las presuntas irregularidades al Interior del reconocimiento del beneficio pensional por parte de COLPENSIONES, a favor de Edith Yolanda Sierra Cedeño, y su posterior inclusión en nómina, toda vez que a la fecha la Entidad presta caso omiso a sus reclamaciones así como a providencias judiciales sobre lo
32	2014	2014-67120-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones.	traslado colpensiones 2014EE0057354	presuntas irregularidades al Interior del reconocimiento y posterior pago del beneficio pensional a favor de José Bernardo Montaña Sanlaga, por parte de COLPENSIONES, toda vez que a la fecha la Entidad omite el llenado de los requisitos, la documentación allegada, así como la intermediación de sentencias judiciales sobre lo correspondiente, entre otras anomalías.
33	2014	2014-67528-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones.	traslado colpensiones 2014EE0056887	petición relacionada con las presuntas irregularidades al Interior del reconocimiento del beneficio pensional a favor de Jaime Omar Trejos Montoya, por parte de COLPENSIONES, toda vez que a la fecha la Entidad omite el estudio de los documentos y el llenado de los requisitos, entre otras anomalías sobre lo correspondiente.
34	2014	2014-67453-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones.	traslado colpensiones 2014EE0065807	irregularidad con la exigencia de requisitos para poder acceder al beneficio pensional
35	2014	2014-66987-82111-SE	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones.	traslado colpensiones 2014EE0051915	Intervención frente a las presuntas irregularidades al Interior de la sujeción liquidatoria de obligaciones por parte de COLPENSIONES, frente a las acreencias a su favor por parte de la E.S.E. Hospital Local de Aijón, toda vez que omitiendo que en su momento la E.S.E. intentó pagar los valores inicialmente liquidados, a la fecha se encuentran cobijados períodos ya liquidados, entre otras anomalías.
36	2014	2014-68492-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones.	traslado colpensiones 2014EE0079280	petición relacionada con las presuntas irregularidades al Interior del reconocimiento del beneficio de pensión de vejez a favor de Inés García Gavilán, por parte de COLPENSIONES, toda vez que a la fecha la Entidad omite las respectivas peticiones recibidas, el historial documental, así como el llenado de requisitos del beneficiario, entre otras anomalías.
37	2014	2014-68906-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones.	traslado colpensiones 2014EE0083960	irregularidades reconocimiento de pensión de vejez
38	2014	2014-68954-82111-NC	De acuerdo al código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, se remite para su competencia y pronunciamiento - colpensiones.	traslado colpensiones 2014EE0089015	banda de conocer presuntas irregularidades a través de por el Director Sección de Asesoría Jurídica y el Director Jurídico del ISS que mediante Sentencia del 13 de agosto de 2010 el Juez 311) de Bogotá ordena al ISS regularizar pensión, reconocer y pagar retroactivo y reconocer y pagar intereses moratorios.

Anexo 1. Matriz de Hallazgos

N° H	TÍTULO	INCIDENCIA				
		A	F	P	D	PAS
N° 1	Hallazgo N° 1. Consistencia Información Sentencias (A)	X				
N° 2	Hallazgo N° 2. Cumplimiento Sentencias (A)	X				
N° 3	Hallazgo N° 3. Consistencia Cumplimiento de Sentencias (A)	X				
N° 4	Hallazgo N° 4. Consistencia Información Tutelas (A)	X				
N° 5	Hallazgo N° 5. Defensa Judicial (A)	X				
N° 6	Hallazgo N° 6. Desacatos y Sanciones (A)	X				
N° 7	Hallazgo N° 7. Gestión en el Cumplimiento de Tutelas (A)	X				
N° 8	Hallazgo N° 8. Solicitudes de Prestaciones Económicas - Represa (A)	X				
N° 9	Hallazgo N° 9. Solicitudes de Prestaciones Económicas - Día a Día (A)	X				
N° 10	Hallazgo N° 10. Historia Laboral (A)	X				
N° 11	Hallazgo N° 11. Información Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS (A)	X				
N° 12	Hallazgo N° 12. Tiempos de Respuesta PQRS (A)	X				
N° 13	Hallazgo N° 13. Auxilios Funerarios - Línea Represa ISS (A)	X				
N° 14	Hallazgo N° 14. Auxilios Funerarios - Día a Día (A)	X				
N° 15	Hallazgo N° 15. Pago Mesadas a Trabajadores Activos (A)	X				
N° 16	Hallazgo N° 16. Casos Referentes a la Gestión de la Entidad (A)	X				
TOTALES		16	0	0	0	0

A: Administrativo

F: Fiscal

P: Penal

D: Disciplinario

PAS: Proceso Administrativo Sancionatorio