

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

121000



Doctor
LUIS ERNESTO VARGAS SILVA
Magistrado Ponente
Sala Novena de Revisión
Corte Constitucional
Calle 12 No. 7 – 65
Bogotá, D.C.

Superintendencia
Financiera
de Colombia

Trámite: 758-ESTUDIOS ESPECIALES
Tipo Doc: 31-REMISION DE INFORMACION
Aplica A: -
Remitente: 121000 Dirección de Ahorro In
Destinatario: 1888 CORTE CONSTITUCIONAL
Carro: Ent: Caja: Pos:

Fecha: 10/08/2015 04:36 PM
Anexos: No
Folios: 14
Encadenado: NO
Salida
Solicitud:
Teléfono: 684 02 00
09/09/2015

Radicación 2015072308-003-000
Sec. Dia: 1188

Referencia: 2015072308-002-000
758 Estudios Especiales
31 Remisión de información
Sin Anexos

Honorable Magistrado:

De manera atenta nos referimos al Auto 181 de 2015, radicado en esta Superintendencia 21 de julio del mismo año con el número señalado al rubro, en el cual la Honorable Corte Constitucional, Sala Novena de Revisión, señala en su parte resolutive, lo siguiente:

“DÉCIMO PRIMERO.- SOLICITAR a la Procuradora Delegada para los Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, al Defensor Delegado para la Salud y Seguridad Social, a la Contraloría General de la República y a la Superintendencia Financiera de Colombia, que en el ámbito de sus competencias y atribuciones continúen efectuando seguimiento constante en relación con el cumplimiento de lo dispuesto en este proceso, en los términos dispuestos en los numerales 157 y 158 de la parte motiva de esta providencia.”

Por su parte, los numerales 157 y 158 de la parte motiva disponen lo siguiente:

“157. Teniendo en cuenta la trascendental función que han cumplido los órganos de supervisión y control en el presente trámite, la Sala le solicitará a la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República y la Superintendencia Financiera de Colombia, que en el ámbito de sus competencias y atribuciones continúen efectuando seguimiento constante en relación con el cumplimiento de esta providencia.

“158. En especial, la Superintendencia Financiera de Colombia deberá tomar en cuenta las fallas operacionales de Colpensiones, las observaciones realizadas en el presente trámite por la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General de la República y la

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Procuraduría General de la Nación, efectuar los requerimientos y las recomendaciones que estime procedentes, y tomar las decisiones que encuentre pertinentes para la corrección de la situación de vulneración iusfundamental. La Superfinanciera continuará presentando concepto a la Corte los días veinte de cada mes, siguientes a la comunicación de esta providencia, en especial sobre la corrección de las fallas de calidad de los actos administrativos y la factibilidad de la puesta al día del régimen de prima media administrado por Colpensiones.”

Sobre el particular, esta Superintendencia a continuación presenta los resultados obtenidos durante el seguimiento realizado a Colpensiones entre el 21 de febrero (fecha de corte del último informe presentado a la Honorable Corte Constitucional, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral Decimo Primero de la parte resolutive del auto 259 de 2014) y el 20 de agosto de 2015.

1. Seguimiento a la calidad de las historias laborales

1.1 Planes de trabajo historia laboral tradicional (67-94)

1.1.1 Plan de trabajo para actualizar historias laborales, como consecuencia de la falta de novedades de ingreso, cambio de salario, retiro y cambio de sistema

En cuanto a los planes de trabajo solicitados por esta Superintendencia a Colpensiones para la corrección de las inconsistencias relacionadas con la completitud de la historia laboral tradicional (1967–1994), como consecuencia de la falta de novedades de ingreso, cambio de salario, retiro y cambio de sistema, Colpensiones el 28 de enero de 2015 manifestó lo siguiente:

“...en el momento la entidad cuenta con el recurso humano necesario para cumplir con las metas trazadas por la alta gerencia y la H. Corte Constitucional en la atención de los requerimientos dados por los ciudadanos en materia de reconocimiento pensional, tutelas, pqr, y solicitudes de corrección de historia laboral, por lo tanto no dispone de recurso humano adicional para adelantar procesos manuales masivos de corrección de novedades.

“Por lo anterior, reiteramos que la entidad mantiene su voluntad de atender los diferentes requerimientos de información que la Superintendencia requiere para el desarrollo de su actividad, tal como se ha entregado a lo largo de los requerimientos acá relacionados. Sin embargo, dadas las condiciones actuales de información, la capacidad instalada con que se cuenta y la complejidad del proceso que se solicita, no es posible desarrollar planes de trabajo masivos que involucren actividades altamente manuales y comprometan los recursos humanos que se encuentran asignados a la atención de las necesidades de la entidad en pro del cumplimiento de las metas trazadas.”

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Teniendo en cuenta la anterior respuesta, esta Superintendencia el 20 de febrero de 2015 solicitó a la administradora gestionar ante la Junta Directiva los recursos necesarios que le permita mantener la historia laboral de sus afiliados debidamente depurada y actualizada, remitiendo para el efecto copia autorizada del acta respectiva, dentro de los cinco (5) días siguientes a la realización de dicha sesión.

En atención al requerimiento de esta Superintendencia, Colpensiones el 19 de mayo del presente año informó lo siguiente:

“Al respecto le allego certificación de fecha 14 de mayo de 2015 expedida por el Secretario Técnico de la Junta Directiva, en la cual consta que en la sesión de Junta Directiva celebrada el 28 de enero de 2015, se presentó el requerimiento efectuado por la Superintendencia Financiera de Colombia relacionado con las inconsistencias detectadas en la historia laboral de los Colombianos; lo anterior en razón a que el extracto del acta no puede ser expedido de manera previa a la aprobación y firma de la totalidad de la misma que por procesos de revisión al interior de los Ministerios toma un término prudencial para ser firmada, no obstante una vez esta sea suscrita será enviada de manera inmediata.”

Este organismo de vigilancia mediante la comunicación radicada con el N° 2014116426-010 requirió a Colpensiones señalar si el mencionado documento ya surtió los procesos de revisión y firma, con el fin de que lo remitieran a esta Superintendencia para efectos de verificar las decisiones de la Junta Directiva respecto de la asignación de recursos para solucionar de manera estructural los problemas de completitud de historia laboral.

A la fecha del presente informe Colpensiones no ha entregado el acta ni ha dado a conocer a través de otro medio las medidas adoptadas por la Junta Directiva frente a lo solicitado por esta Superintendencia. Una vez recibida dicha acta, la misma será objeto de evaluación y seguimiento por parte de esta Superintendencia.

1.1.2 Plan de trabajo para actualizar las historias laborales con las semanas no incluidas por presentarse en forma simultanea novedades por licencia no remunerada y retiro

Respecto del plan de trabajo relacionado con la no inclusión en la historia laboral tradicional (período 1967 – 1994) de algunas semanas, debido a la existencia simultanea de novedades por licencia no remunerada y retiro para un mismo mes, en el informe remitido a esa Corporación en diciembre de 2014 se manifestó que Colpensiones en noviembre del mismo año presentó el plan de trabajo previsto para desarrollar el software que le permitiría la corrección automática de esta inconsistencia, el cual tenía como fecha de finalización el mes de marzo de 2015.

Como consecuencia del seguimiento adelantado por esta Superintendencia, Colpensiones manifestó que previo a la puesta en producción del mencionado software

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

debió dividir su desarrollo en dos fases: la primera, que contemplaba el ordenamiento de novedades y cuya fecha de entrada en producción estaba prevista el 1 de agosto de 2015.

La segunda, que corresponde a la definición de reglas de negocio para subsanar inconsistencias relacionadas con períodos y novedades simultáneas con diferentes aportantes y traslados, cuya implementación en el ambiente productivo está prevista para antes del 31 de diciembre de 2015.

Con base en la información suministrada por Colpensiones (copia del acta de certificación, evidencias de las pruebas realizadas por los usuarios correspondientes al aplicativo de Historia Laboral Tradicional y evidencias en donde se muestran los ajustes en la totalización de las historias laborales), se observa que se dio cumplimiento a las actividades previstas en la primera fase del plan de trabajo, la cual entró en producción el 1 de agosto del presente año.

Respecto de la segunda fase del plan de trabajo, este organismo de vigilancia y control continuará realizando seguimiento al cumplimiento por parte Colpensiones.

1.2 Mesas de trabajo con Colpensiones, Asofondos y la Oficina de Bonos Pensionales

Con ocasión de las mesas de trabajo llevadas a cabo en esta Superintendencia con Colpensiones, Asofondos y la Oficina de Bonos Pensionales, con el fin de solucionar, entre otros, (i) la corrección de historias laborales del masivo remitido por el ISS (hoy Colpensiones) a la Oficina de Bonos Pensionales, (ii) la entrega de la historia laboral de afiliados trasladados entre los dos regímenes, (iii) el cargue en las historias laborales de los aportes que se efectuaron en los fondos de pensiones de afiliados pertenecientes a Colpensiones y, (iv) el cargue en las historias laborales de las vinculaciones en cabeza del empleador, durante el 2015 se han observado los siguientes avances:

1.2.1 Entrega de historia laboral de afiliados trasladados entre los dos regímenes

Del seguimiento en las mesas de trabajo al tema de la referencia, se ha podido establecer que mientras que al cierre de diciembre de 2014 existían 34.431 afiliados trasladados de las AFP a Colpensiones con historias laborales pendientes de entrega por parte de las AFP, lo cual no permitía contar con una historia laboral actualizada en Colpensiones; como resultado de los planes de trabajo adelantados entre los fondos de pensiones y Colpensiones, al 31 de julio del presente año la cifra en mención ha disminuido a 7.032, no obstante, esta Superintendencia continuará haciendo seguimiento a la regularización de dichas historias laborales.

1.2.2 Cargue en las historias laborales de los aportes que se efectuaron en los fondos de pensiones de afiliados pertenecientes a Colpensiones

a. Vigencia Colpensiones

De octubre de 2012 a julio de 2015, las AFP han entregado a Colpensiones 3.061.678 aportes realizados en los fondos de pensiones de afiliados pertenecientes a Colpensiones, los cuales afectan a 2.323.313 afiliados. El 66% (2.016.897) de dichos aportes se han cargado en las historias laborales, los aportes pendientes de cargue que ascienden a 1.044.766, se encuentran en los siguientes estados: 48.446 en corrección de las AFP, 996.320 en corrección errores y procesos de ejecución de Colpensiones.

En consideración a lo anterior, la Superintendencia Financiera en la mesa de trabajo llevada a cabo el 14 de agosto del presente año solicitó a Colpensiones presentar un plan de trabajo para la corrección y el cargue de los 996.320 aportes en mención, plan al que se le efectuará el respectivo seguimiento, cuyos resultados serán informados a esa Corporación.

b. Vigencia ISS

Al 31 de julio de 2015 Colpensiones informó que las AFP entregaron al ISS 10.373.807 aportes, pertenecientes a 6.593.223 afiliados, de los cuales se ha cargado parcialmente en las bases de datos la información de 5.108.020 afiliados y que la información de 1.485.203 afiliados se encuentra en proceso de verificación. Igualmente, Colpensiones presentó el plan de trabajo previsto para el cargue de estos aportes en la historia laboral de los afiliados, el cual tiene establecido como fecha de finalización el 31 de marzo de 2016. A la fecha, el mencionado plan se viene cumpliendo y es objeto de seguimiento continuo por parte de esta Superintendencia.

1.2.3 Cargue en las historias laborales de las vinculaciones en cabeza del empleador

En cuanto a aquellos aportes que no se habían podido acreditar en las historias laborales de los afiliados por la falta de diligenciamiento de un formulario de vinculación por parte de los mismos, sobre los cuales se puede crear la vinculación en cabeza del empleador, cabe resaltar los siguientes avances.

a. Afiliados para creación de vinculación en Colpensiones

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En el informe rendido a la Corte Constitucional en septiembre de 2014, se informó que existían 354.761 afiliados sin aportes en las AFP y, por lo tanto, podía Colpensiones crear la afiliación en cabeza del empleador.

En abril de 2015 Colpensiones manifestó que como resultado de las depuraciones a la base de datos de los 354.761 afiliados, la población final apta para iniciar el proceso de vinculaciones en cabeza del empleador fue de 211.196 afiliados, de los cuales a julio de 2015 se han creado 101.617, es decir el 48%, quedando pendiente un proceso para la creación del lote restante.

Teniendo en cuenta que Colpensiones ha aplazado en dos oportunidades (noviembre de 2014 y marzo de 2015) el plan de trabajo para la creación de las afiliaciones correspondientes a esta población, lo cual no ha permitido el cargue de la historia laboral a todos los afiliados, esta Superintendencia le solicitó presentar la fecha definitiva para finalizar la creación de las 109.579 vinculaciones pendientes. Sobre el particular manifestó que tenía previsto culminar dicho proceso en diciembre del presente año.

b. Regularización de 331.619 afiliados con aportes en Colpensiones y en las AFP

En septiembre de 2014 se informó a la Corte Constitucional que existían 331.619 afiliados que tienen aportes en Colpensiones y en las AFP y que se había acordado entre Colpensiones y las AFP un plan de trabajo para aplicar las reglas de definición de multivinculados y así establecer el régimen que debe crear la afiliación en cabeza del empleador y regularizar las historias laborales de los afiliados. Así mismo, se le informó a esa Corporación que Colpensiones había manifestado que se encuentra en condiciones de adelantar dicho proceso de manera inmediata, no obstante los fondos de pensiones indicaron que debían realizar ajustes a sus aplicaciones internas.

En la mesa de trabajo del 14 de agosto de 2015 los fondos de pensiones manifestaron haber avanzado en el desarrollo de los aplicativos para definir a quién corresponde la vinculación, y que en el mes de julio se habían aplicado las pruebas determinado que se deben realizar algunos ajustes al aplicativo y su implementación en producción está prevista para la cuarta semana de septiembre de 2015.

Este ente de control continuará realizando seguimiento al desarrollo del plan de trabajo presentado por las AFP para la entrada en producción de dicho aplicativo y la regularización de estos afiliados.

c. Regularización de 1.974.651 nuevos registros cruzados con registraduría

Este organismo de vigilancia y control informó a la Corte Constitucional en diciembre de 2014 que Colpensiones había suministrado los resultados de la mesa de trabajo celebrada con Asofondos el 20 de noviembre de 2014 para establecer el proceso de regularización de 1.974.651 nuevos registros (204.643 afiliados) que cruzaron con

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Registraduría, estableciendo un cronograma de trabajo que iniciaría el 6 de enero de 2015 y culminaría el 9 de febrero del mismo año, con la inclusión en el procesamiento de la vinculación en Cabeza de Empleador que ya tiene establecido Colpensiones.

No obstante lo anterior, el cumplimiento al mencionado cronograma por parte de las AFP no se ha logrado debido a que los recursos se han encaminado a dar solución a la problemática referida en los anteriores literales. En consideración a lo anterior, Colpensiones no cuenta con la información para iniciar el proceso de creación de vinculación en cabeza del empleador de los afiliados que le correspondan.

El 14 de agosto de 2015, Colpensiones y las AFP presentaron el plan de trabajo establecido para la depuración de estos aportes, cuyo desarrollo iniciará el 15 de septiembre de 2015 y culminará en diciembre del mismo año con la creación de las afiliaciones en Colpensiones de los afiliados que le correspondan.

Esta Superintendencia hará el respectivo seguimiento al desarrollo de las actividades programadas en el plan hasta la regularización de los afiliados que integran esta población e informará a la Honorable Corte los resultados.

d. Depuración 4.807.516 registros que no cruzan con las bases de datos de la Registraduría y de Migración Colombia

En relación con la depuración de los 4.807.516 registros que aún no se han podido cruzar con la Registraduría y Migración Colombia, en noviembre de 2014 Colpensiones suministró el plan en el que prevé el desarrollo de la herramienta que ejecutará procesos para la búsqueda de registros parecidos y duplicados, con el fin de corregir datos con errores de tipo y número de identificación y su posterior cargue a producción, actividades que culminarán en noviembre de 2016.

De acuerdo con la evaluación realizada por esta Superintendencia a las actividades contempladas en el plan de trabajo, encuentra que las fechas previstas para el desarrollo de las mismas son razonables en consideración a las especificaciones que requiere el diseño de la herramienta. Este plan será objeto de continuo seguimiento por parte de este organismo de vigilancia.

2. Seguimiento a la calidad de los actos administrativos emitidos por Colpensiones.

2.1 En cuanto al reproceso de los 47 casos de pensiones de vejez de afiliados trasladados del régimen de ahorro individual a Colpensiones, a los cuales no les habían otorgado la posibilidad de efectuar el pago de la diferencia entre lo ahorrado en el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad y el monto total del aporte correspondiente si hubiere permanecido en el régimen de prima media para recuperar el régimen de transición, con ocasión de los requerimientos efectuados por esta Superintendencia, al corte del 28 de febrero de 2015 Colpensiones manifestó:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

“Mediante comunicación No.2014_10366911 del 16 diciembre de 2014 y 2015_266284 del 14 de enero de 2015, se informó la gestión adelantada por Colpensiones respecto de los 1351 casos reportados a 30 de noviembre de 2014, indicando que de los 1351 casos se debían reprocessar 47 casos de los cuales 22 ya se habían resuelto con acto (sic) administrativos, adjuntándose los respectivos actos.

“A corte 31 de enero de 2015, se informó que de los 25 casos pendientes a 31 de diciembre de 2014, se habían reprocessado 20 casos de pensión de vejez a afiliados trasladados del régimen de ahorro individual a Colpensiones, quedando 5 casos pendientes.

“A fecha 28 de febrero de 2015 se indica que de los 5 casos pendientes, 2 casos son fallos judiciales que están en estudio de seguridad por el área de Defensa Judicial, un caso es una pensión compartida y no requiere ser reprocessada; y por último 2 casos cuentan con resolución firmada definitiva. (Subraya fuera de texto)

Así las cosas, Colpensiones cumplió con el plan de trabajo previsto para corregir la problemática antes mencionada de los afiliados trasladados del Régimen de Ahorro Individual.

2.2 Sobre la problemática relacionada con servidores públicos, este organismo de vigilancia y control había informado a la Honorable Corte Constitucional que Colpensiones había expedido algunos actos administrativos mediante los cuales resuelve recursos de reposición contra resoluciones mediante las cuales se pagaron pensiones a servidores públicos que por no haber una novedad de retiro, no deberían estar incluidos en nómina de pensionados.

La anterior situación obedeció, entre otros, a que la administradora no contaba con mecanismos de control adicionales que permitieran asegurar que los analistas y revisores reportaran en la base de datos prevista para el efecto, los actos administrativos mediante los cuales reconocían pensión de vejez de servidores públicos que no habían aportado el retiro del servicio, con el fin de remitir comunicaciones a los empleadores y a su vez suscribir el acta para suspender el ingreso a nómina de estos pensionados.

El 28 de enero de 2015 Colpensiones atendió un requerimiento realizado por esta Superintendencia, señalando lo siguiente:

- (i) A través de cruces de diferentes bases de datos realizados en marzo de 2014 se determinó la existencia de 10.105 casos de servidores públicos ingresados a la nómina de pensionados, de los cuales 4.457 no presentaban actos administrativos de retiro del servicio y por tanto no deberían estar registrados en la nómina de pensionados.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Los restantes 5.648 casos se encuentran activos en nómina dado que cuentan con el mencionado acto administrativo de retiro, según información suministrada por Colpensiones a esta Superintendencia en reunión celebrada el 17 de febrero del presente año, sin embargo esa administradora no había realizado la respectiva validación de la fecha del retiro frente a la de ingreso a nómina de pensionados, para verificar si las mesadas giradas a estos pensionados efectivamente procedían. Por lo anterior, esta Superintendencia solicitó a Colpensiones el respectivo plan de trabajo con el propósito de determinar si hay lugar al reintegro de recursos por este concepto.

Colpensiones en cumplimiento del requerimiento realizado por esta Superintendencia informó que a partir de marzo del presente año la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones llevaría a cabo una serie de actividades tendientes a validar la novedad de retiro de los servidores públicos registrada en la Gerencia de Operaciones y Tecnología y los documentos radicados en el gestor documental, para identificar uno a uno los actos de retiro radicados por los afiliados.

Adicionalmente, manifestó que validaría con la Gerencia Nacional de Nómina la información relacionada con la fecha de ingreso a nómina, fecha de suspensión de la prestación, número de mesadas giradas entre la primera fecha de ingreso en nómina de pensionados y fecha de suspensión o de retiro de la nómina, lo anterior con el fin de establecer los casos de pensionados en los que procedía o no el reintegro de mesadas.

Con base en el desarrollo de las anteriores actividades, Colpensiones al corte 31 de julio del presente año presentó los siguientes resultados:

Servidores públicos que ingresaron a nómina entre el 1 de octubre de 2012 y marzo de 2014	10.158
Pertencen a otros riesgos	(1.566)
Retirados antes del ingreso a nómina	(493)
Reintegros sin deuda	(1.566)
Ingresados a nómina y suspendidos en el mismo periodo	(977)
Población sujeta a cobro de mesadas	5.556

Sobre la población sujeta a cobro de mesadas (5.556 casos) Colpensiones reportó las siguientes actividades:

- Estableció la existencia de 2.705 casos que no cuentan con acto administrativo de retiro, estos servidores públicos cobraron algunas mesadas pensionales y

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

actualmente el pago se encuentra suspendido. Sobre estos casos Colpensiones ya expidió los actos administrativos de cobro y se encuentra validando con las entidades bancarias si los ciudadanos reintegraron los recursos cobrados y así determinar los casos que deben ser enviados por la Gerencia Nacional de Reconocimiento con títulos ejecutivos a la Gerencia Nacional de Cobro.

- Determinó que 2.851 casos reportan acto administrativo de retiro pero los servidores públicos percibieron de manera simultánea salario y mesada pensional, es decir, cobraron algunas mesadas que no les correspondían, de estos casos se encuentran en la Gerencia Nacional de Cobro 827 y los restantes 2.024 casos están en proceso de determinación de deuda.

Esta Superintendencia continuará realizando seguimiento a las actividades desarrolladas por Colpensiones para la recuperación de mesadas canceladas a servidores públicos y sobre las cuales estos no tenían derecho.

(ii) Respecto de las gestiones adelantadas por Colpensiones para la recuperación de recursos girados a las entidades bancarias, EPS, Fondo de Solidaridad y otros conceptos (afiliaciones y préstamos a cooperativas), mediante comunicación 2015_1285793 del 6 de marzo del presente año, la administradora manifestó lo siguiente:

"A continuación se presenta la actualización de la cifras con corte a Enero de 2015 de las órdenes de no pago generadas a la entidades financieras, EPS, Fondo de Solidaridad, y entidades prestadoras de libranzas.

"a. ENTIDADES FINANCIERAS

REINTEGROS SERVIDORES PUBLICOS ENTIDADES FINANCIERAS (16/02/2015)			
ESTADO	PENSIONES	REGISTROS	VALOR
SOLICITADOS	5.735	15.502	\$ 34.241.696.118
REINTEGRADOS	4.308	10.792	\$ 21.588.644.791
PAGADOS	1.652	3.966	\$ 10.481.814.069
PENDIENTE RESPUESTA	307	600	\$ 1.897.852.634
SUSPENDIDO (Valores no girados)	102	144	\$ 273.384.624

"b.EPS

"Por concepto de salud a la fecha la Gerencia Nacional de Nómina ha solicitado a las diferentes EPS la devolución de los recursos de 15.502 registros que corresponden a 5.735 pensiones por un valor de \$3.764.322.936 de los cuales las EPS nos han manifestado lo siguiente y se han clasificado en los siguientes estados:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- ✓ **Negados para reintegro:** 506 registros que ascienden a \$ 101.887.080 que no aprueban la devolución de los valores por encontrarse compensados, es decir Fosyga le manifiesta a la EPS que el período pagado le corresponde a la EPS a la que se giraron los recursos.
- ✓ **Pendiente por reintegro:** 26 registros que equivalen a \$5.653.920 a los que la EPS ya aprobó la devolución pero que a la fecha no la ha realizado a las cuentas estipuladas por Colpensiones.
- ✓ **En revisión:** 8.258 registros por \$1.890.775.300 que aún se encuentran en revisión por la EPS.
- ✓ **Reintegrado:** 1 registro por \$162.200 ya reintegrado a Colpensiones
- ✓ **Sin estado:** 6.711 registros por \$1.765.844.436 casos que a la fecha no presentan ningún tipo de respuesta por la EPS.

"c. FONDO DE SOLIDARIDAD.

"Se ha solicitado al Consorcio Colombia Mayor la devolución de 239 registros mediante oficios del 24 de Septiembre, 29 de Diciembre de 2014 y 3 de Febrero de 2015 como se detalla a continuación:

FECHA DE ENVIO	REGISTROS	VALOR
24/09/2014	202	\$ 23.127.100
29/12/2014	24	\$ 2.413.000
3/02/2015	13	\$ 1.403.900
TOTAL	239	\$ 26.944.000

"A la fecha el Consorcio Colombia Mayor no se ha manifestado al respecto pese a que son los que reciben los valores girados por dicho concepto.

"d. AFILIACIÓN Y PRÉSTAMOS.

"Para los conceptos de afiliaciones y préstamos a Cooperativas se ha establecido que se han descontado del valor de la pensión los valores de \$1.593.323 y \$11.529.121 respectivamente, los cuales fueron girados a un total de 12 Cooperativas y por concepto de préstamos a entidades bancarias un valor de \$39.545.844 los cuales fueron girados a 4 Bancos como se relaciona a continuación

"(...)

"El Plan de trabajo propuesto por Colpensiones para depuración y recuperación de valores, es el siguiente:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- "1. Reiterar las solicitudes de las órdenes de no pago y devolución de los recursos a las diferentes entidades (Bancos, EPS, Colombia Mayor) que tienen pendiente repuestas de las solicitudes remitidas por Colpensiones. Esta solicitud tendrá como máximo plazo de respuesta una semana después de entregada la comunicación. Es de resaltar que los valores descontados de la mesada pensional y que fueron girados a terceros por concepto de afiliación y/o préstamos, serán requeridos directamente al pensionado, teniendo en cuenta, que (sic) virtud de los beneficios que brinda la pensión, estos fueron utilizados para acceder a préstamos de libranza.*
- "2. Una vez establecidos los estados de los valores solicitados se identificará cuáles de los valores girados a los que se les generó orden de no pago, están dentro del concepto de pagos dobles. Esta información se extraerá a partir de la fecha de ingreso, fecha de suspensión en nómina o fecha de retiro, suministrados por la Gerencia de Reconocimiento y se realizara (sic) para cada uno de los pensionados detallando los valores de los conceptos generados (Bancos, EPS, Colombia Mayor, Terceros).*
- "3. De la depuración generada, se hará una tabla unificada en donde se relacione cada uno de los pensionados con pagos dobles hallaron (sic) en el punto anterior, discriminando para cada uno los conceptos y los estados de los valores.*
- "4. Los datos generados en esta tabla será (sic) remitidos a la Gerencia Nacional de Reconocimiento, a fin de que generen los actos administrativos de cobro a todos los conceptos según corresponda.*
- "5. Después de expedidos los actos administrativos y surtido el proceso de notificación certificado por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, la Gerencia Nacional de Reconocimiento contará con los 15 días establecidos en la resolución para surtir el cobro persuasivo.*
- "6. Pasado este término (15 días) la Gerencia Nacional de Reconocimiento remitirá a la Gerencia de Nómina el archivo definitivo para la validación de pagos realizados con el área de Tesorería con el fin de determinar qué casos no cumplieron con lo ordenado en la resolución.*

"Dichos casos serán entregados a la Gerencia Nacional de Reconocimiento quien realizará el envío de los títulos que permitan el inicio del cobro coactivo.
- "7. La Gerencia Nacional de Cobro iniciará la acciones pertinentes para la recuperación de los valores faltantes y una vez finalizado el proceso, esa Gerencia retroalimentará a la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones para los registros propios del área misional, con el fin de realizar la respectiva actualización de la información y cargue de mesadas en las bases de datos."*

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Colpensiones se encuentra depurando, conciliando y actualizando la información reportada por las entidades antes referidas con el fin de rendir el correspondiente informe a esta Superintendencia, el cual una vez sea suministrado será objeto de evaluación y los respectivos resultados serán comunicados a esa Corporación en próximos informes.

2.3 Con base en la verificación a algunas solicitudes de pensiones de sustitución (sobrevivencia por muerte del pensionado) decididas por Colpensiones, se determinó que seguían presentándose deficiencias en la calidad de algunos actos administrativos, debido a errores de los analistas y revisores en el proceso de decisión de esta clase de prestación, dado que se estableció que no siempre se pagaba la mesada 14 a los beneficiarios de esta prestación, a pesar de que las pensiones que dieron origen a la sustitución (vejez o invalidez) incluían el pago de dicha mesada.

Con ocasión del requerimiento de esta Superintendencia, Colpensiones determinó 336 casos de sustituciones pensionales que por error no se les reconoció la mesada 14 a la cual tenían derecho. Al respecto, el 9 de marzo del presente año la administradora indicó los avances al 28 de febrero de 2015, así: *“De acuerdo con su requerimiento se procede a rendir los avances del plan de trabajo para la verificación de los 336 casos reportados, que por error no se les había reconocido mesada 14 a la cual tenían derecho con fecha de corte 28 de febrero de 2015.*

“Al respecto es preciso recordarle que mediante comunicación 2015_266284 del 14 de enero de 2015, se le informó con fecha de corte 31 de diciembre de 2014 que de los 336 casos reportados se evidenció que el archivo contaba con 177 cédulas repetidas, quedando para análisis y modificación 159 casos, de los cuales, se habían expedido 139 resoluciones que solucionaron dicho inconveniente, quedando un saldo de 20 casos sin solución.

“A 28 de febrero de 2015, los 20 casos pendientes ya fueron reprocesados y para tal efecto se enuncian los actos administrativos con los cuales se decidieron, así: (Subraya fuera de texto)

“(...)”

De acuerdo con el seguimiento adelantado por esta Superintendencia se pudo determinar que Colpensiones dio cumplimiento al plan de trabajo previsto para subsanar los 159 casos detectados con la inconsistencia antes señalada.

Adicionalmente, este organismo el 14 de noviembre de 2014 solicitó a Colpensiones informar los correctivos que implementaría para mitigar el riesgo de negar el pago la mesada 14 a los beneficiarios de pensión de sobrevivientes por muerte del pensionado que tenían reconocida dicha mesada o para que no se reconozca a beneficiarios que realmente no cumplen con los requisitos legales para dicho reconocimiento, en consideración a las debilidades de control detectadas en este proceso.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

El 15 de enero de 2015 Colpensiones informó que se encontraba realizando un requerimiento funcional al proveedor solicitando una mejora en el sistema liquidador, la cual se realizaría a partir de marzo de 2015 y la fecha de entrada en producción se estimaba para el 30 del referido mes.

Teniendo en cuenta que Colpensiones no adelantó las pruebas al liquidador automático (versión 4.5) en la fecha señalada, esta Superintendencia el 6 de abril de 2015 solicitó rendir las respectivas explicaciones y requirió informar la fecha en que culminaría estas pruebas, así como el momento en que entraría en producción esta versión.

Mediante comunicación 2015_2977043 del 20 de abril de 2015, Colpensiones manifestó:

“5. (...) Al respecto y como se manifestó en la presentación del 27 de marzo de 2015, el retraso de la versión 4.5 en la cual va inmerso el tema de mesada 14 en pensiones del Riesgo Muerte (RF 132), se debió a que como es sabido por ese Órgano de Control previo a implementar en producción una versión, se adelantan las pruebas de aceptación de los diferentes requerimientos que la contienen, en este sentido y una vez se finaliza dicha etapa con éxito, se realiza la certificación y se hace comité de cambios, para así ser implementado en producción.

“En este sentido, se planifica la estimación de la fecha probable de certificación en producción de las versiones, en las cuales se proyecta un término prudencial para la realización de las pruebas, sin embargo por tratarse de desarrollos en los aplicativos, de las pruebas pueden surgir inconsistencias que es necesario ajustar, procedimiento que se repite hasta tanto las pruebas se superan. Razón por la cual, en ocasiones dichas fechas superan los tiempos estimados, situación que efectivamente ocurrió al implementar la versión 4.0. que contenía la Pensión Familiar (RF1), puesto que como se indicó en su oportunidad al implementar esta prestación se efectuó un impacto severo no solo en el aplicativo Liquidador, sino también, en el sistema de nómina de pensionados, ya que prácticamente fue necesario modificar en su totalidad el aplicativo Liquidador y modificar la recepción de casos en la nómina de pensionados, situación que al generar tal impacto retardo el cronograma planeado, superando en gran medida los tiempos de pruebas de la funcionalidad, ya que la misma estaba planeada para implementación en producción el 31 de diciembre de 2014 y sólo se pudo instalar en producción el 23 de enero de 2015.

“De igual manera, se presentaron inconvenientes con la implementación de la Versión Técnica 4.2. que incluye el RF 115 “Directorio Activo”, la cual, luego de las pruebas iniciales se identificó que debido a problemas de orden tecnológico requería algunos ajustes a los desarrollos efectuados por el proveedor, con el fin de ceñirse a las políticas de seguridad de Colpensiones. Por lo tanto, esta versión también impactó en los tiempos de pruebas de los subsiguientes desarrollos que deben ser implementados en el aplicativo y que ya se encuentran entregados por el proveedor.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

“Vale la pena aclarar que las versiones son consecutivas, es decir que, sobre las mismas se debe realizar todas las etapas descritas anteriormente (pruebas, certificación de aceptación, comité de cambios y puesta en producción) y una vez se implementa la versión, se puede iniciar dichas etapas con la versión que consecutivamente la precede, por lo que cualquier demora en cualquiera de las etapas afecta directamente en el cumplimiento de los tiempos planeados para la implementación en producción de las subsiguientes.

“Conforme a lo anterior, es importante informar que en la actualidad, Colpensiones se encuentra en la etapa de pruebas de la versión 4.2 (Versión Técnica) y 4.3 (Versión Funcional), razón por la cual, se proyecta que la versión 4.5 se estará certificando para paso en producción el 8 de mayo de 2015. (Subraya fuera de texto)

Del seguimiento realizado por esta Superintendencia a la entrada en producción de la versión que contempla la mencionada mejora al aplicativo, Colpensiones informó que este requerimiento se encuentra inmerso en en la versión 4.4 la cual está compuesta por 10 requerimientos funcionales (RF) y 7 Controles de Cambios y desde el 8 de julio del presente año se encuentra en etapa de pruebas y su entrada en producción está prevista a más tardar, el 31 de agosto de 2015.

Esta Superintendencia verificará el cumplimiento de la fecha prevista por Colpensiones para la puesta en producción de la versión 4.4.

2.4 La Superintendencia Financiera verificó algunas solicitudes de pensión con el fin de realizar seguimiento a la solución informada por Colpensiones para el adecuado reconocimiento de los retroactivos, observando que la administradora superó los inconvenientes que se presentaban en el tipo de vinculación de los afiliados dependientes e independientes, tal como se informó a esa Corporación el 12 de noviembre de 2014 (radicado 2014099031-002) en atención al numeral 120 del Auto 259 de 2014.

No obstante lo anterior, esta Superintendencia determinó que siguen presentándose deficiencias en la calidad de algunos actos administrativos debido a fallas en los parámetros del aplicativo liquidador a través del cual se realiza el proceso de decisión de algunas prestaciones. Es así como se pudo comprobar que no se está reconociendo el retroactivo a afiliados que presentan situaciones tales como: novedad de retiro reportada el día 30, en meses de 31 días; colombianos en el exterior, cotizantes con Planilla tipo “Y” (afiliados independientes que pueden cotizar a través de agremiaciones) afiliados trasladados y/o devolución de aportes de no vinculados de las AFP a Colpensiones con novedades de retiro reportadas, las cuales no son cargadas en la historia laboral.

Dadas las anteriores inconsistencias, esta Superintendencia el 6 de abril de 2015, solicitó a Colpensiones indicar las razones por las cuales no reconocía retroactivo a pesar de que los afiliados cumplieran con los requisitos establecidos para dicho

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

reconocimiento, explicando las razones legales, operativas o técnicas. Así mismo, solicitó indicar el número de casos a los cuales no se les reconoció retroactivo como consecuencia de las inconsistencias antes mencionadas, las medidas adoptadas para su corrección y el plan de trabajo que se desarrollaría.

Colpensiones mediante oficio 2015_3460282 del 29 de abril de 2015 describió las causas que originaron el no pago de retroactivos, así:

a. Novedad de retiro reportada el día 30, en meses de 31 días.

"1. (...) A continuación se indicará por cada uno de los casos de seguimiento por parte de la SFC, las razones por las cuales no se reconoció el retroactivo pensional:

"I.CAUSA: Inconsistencia en retiro día 30 en mes de 31 días:

"(...), consistente en una incidencia encontrada en las reglas de negocio definidas en el liquidador, en la cual el sistema en un mes de 31 días encuentra la novedad de retiro el día 30 del mes, por lo que al ser el día 31 posterior al retiro, lo toma como activo y otorga la prestación a corte de nómina. La corrección a la incidencia se plasmó en el documento RF137 que está incluido en la versión 4.4., la cual se encuentra pendiente de iniciar pruebas.

b. Colombianos en el exterior

"II.CAUSA: Colombianos en el exterior

"Al igual que el ítem anterior, la incidencia respecto de los afiliados como colombianos en el exterior, fue explicado en el CVI049, donde se manifestó que en la revisión efectuada al sistema liquidador se debía realizar una mejora para que este tipo de cotizantes se les aplique las reglas de trabajadores independientes. Esta mejora fue solicitada mediante RF 155, el cual está incluido en la versión 4.2.1.

c. Cotizantes con Planilla tipo "Y"

"III.CAUSA: Cotizantes con Planilla tipo "Y"

"Respecto a la incidencia de afiliados con planilla tipo "Y" es importante reiterar lo manifestado en la presentación llevada a cabo el día 27 de marzo de 2015, en la cual se expuso que para los cotizantes tipo "Y" el sistema liquidador los toma como dependientes, razón por la cual se le definió al proveedor la regla de negocio requerida para que el software liquidador de tratamiento de independientes a este tipo de cotizantes. Dicha mejora fue solicitada por la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología mediante el control de cambios 1 al RF 155, que al igual que el desarrollo precedente va incluido en la versión 4.2.1."

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Teniendo en cuenta que Colpensiones no aportó el número de casos presentados en cada una de las situaciones referidas ni el plan de trabajo para subsanarlas, esta Superintendencia el 29 de mayo de 2015 reiteró la solicitud en los siguientes términos:

“Como quiera que la misión de la Superintendencia Financiera, entre otras, es velar por el respeto a los derechos de los consumidores financieros y la debida prestación del servicio, le solicitamos:

“a. Revisar y establecer el número de casos que se encuentran en cada una de estas casuísticas y que no se les reconoció el retroactivo teniendo el derecho al mismo y presentar los resultados a esta Superintendencia en un archivo Excel con los siguientes campos:

Número de identificación

Nombre del afiliado

Fecha de decisión

Número de resolución

Razón del no reconocimiento del retroactivo

“b. Presentar un plan de trabajo para corregir cada uno de los casos encontrados y reconocer el retroactivo a los afiliados que cumplan con los parámetros establecidos por Colpensiones para dicho reconocimiento.”

Colpensiones mediante oficio del 2015_4912302 del 19 de junio en respuesta a lo solicitado indicó lo siguiente:

“1.1. (...) En atención a lo requerido por la Superintendencia Financiera de Colombia, se solicitó al proveedor para que indicara los casos incursos en la inconsistencia relacionada con el retiro en meses de treinta y un (31) días de trabajadores dependientes, sin que se le reconociera el retroactivo. Al respecto el proveedor suministró un total de 26.408 casos, sobre los cuales podría recaer dicha inconsistencia, por lo que se hizo una revisión de la totalidad de casos encontrando que 8.992 casos no tienen derecho a dicho retro, por cuanto la última cotización efectuada fue posterior al reconocimiento de la prestación, y 6.320 casos ya tienen una nota debito reportada en el sistema de nómina, generada con posterioridad al reconocimiento pensional.

“De lo anterior, se desprende que 11.096 casos deberán ser revisados uno a uno, tal y como fue informado a la Superintendencia Financiera, con el fin de determinar si efectivamente procedía el giro del retroactivo. Para mayor claridad, se remite la base de datos solicitada, con los 11.096 casos anteriormente mencionados.

“Respecto al plan de trabajo que se desarrollará sobre los 11.096 casos encontrados se informa que teniendo en cuenta que a la fecha contamos con un gran número de

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

recursos, solicitudes de revocatorias directas y de nuevo estudio que versan sobre estos temas, una vez decididos se podrá definir cuantos (sic) casos están sujetos al reproceso, Colpensiones tiene previsto iniciar el plan de trabajo a partir del 01 de febrero de 2016, una vez sean resueltas las solicitudes anteriormente nombradas, garantizando así el derecho al acceso a la administración pública.

“Las causas por las cuales Colpensiones a la fecha no puede suministrar un plan de trabajo respecto de los 11.096 casos obedecen a que como ustedes saben, la entidad se encuentra actualmente en la organización de procesos misionales y la capacidad operativa de la misma está centrada completamente en las metas de producción de las solicitudes radicadas en el día a día y dichos reproceso implican retrasos en la decisión de primera vez y recursos.” (Subraya fuera de texto)

Es importante anotar que respecto al ajuste para subsanar la inconsistencia que no permite el reconocimiento de retroactivo cuando se reporta una novedad de retiro el día 30, en meses de 31 días, Colpensiones informó que a la fecha la versión (4.4) se encuentra en etapa de pruebas y esperan certificarlas para producción a más tardar el 31 de agosto de 2015, aclarando además, que las pruebas mencionadas han tomado tiempo debido a que la versión en mención (4.4) está compuesta por 10 requerimientos funcionales (RF) y 7 Controles de Cambios.

Este organismo de vigilancia y control realizará el respectivo seguimiento al cumplimiento de entrada en operación del ajuste mencionado anteriormente.

En cuanto a los casos de colombianos en el exterior y planilla tipo “Y”, Colpensiones manifestó lo siguiente:

“Respecto a los casos relacionados al no reconocimiento del retroactivo pensional debido a cotizaciones efectuadas como Colombianos en el exterior y a casos con cotización efectuada por la planilla “Y”, se requirió al proveedor para que a través de la elaboración de un script indicara los casos que tuvieran dichas características.

“El proveedor remitió la respectiva información, manifestando que por la causal de Colombianos en el Exterior se encontraban 517 casos a los cuales posiblemente no se les había reconocido retroactivo, por lo que se hizo el respectivo análisis identificando que a 266 casos ya se les efectuó el reconocimiento del retroactivo pensional de acuerdo a consulta en el sistema de nómina, siendo que los 251 casos restantes son susceptibles de ser estudiados uno a uno para verificar si de acuerdo a los lineamientos jurídicos, es procedente el giro del retroactivo.

“Respecto de los casos de planilla “Y”, la consulta arrojó un total de 1.286 casos que podrían ser susceptibles de reconocimiento de retroactivo pensional, de los cuales a 322 casos ya se les reconoció una nota debito posterior al reconocimiento de la pensión correspondiente al retroactivo pensional, de acuerdo a consulta al sistema de

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

nómina, por lo que 964 casos son susceptibles de estudio uno a uno para verificar la viabilidad del reconocimiento de algún retroactivo.

"(...)

"El plan de trabajo que tiene previsto Colpensiones para solucionar los 1215 casos encontrados, es necesario indicar que a la fecha contamos con un gran número de recursos, solicitudes de revocatorias directas y de nuevo estudio que versan sobre estos temas, una vez decididos se podrá definir cuantos (sic) casos están sujetos al reproceso, Colpensiones tiene previsto iniciar el plan de trabajo a partir del 01 de febrero de 2016, una vez sean resueltas las solicitudes anteriormente nombradas, garantizando así el derecho el acceso a la administración pública.

"Las causas por las cuales la entidad en la fecha no puede suministrar un plan de trabajo respecto de los 1215 casos obedecen a que como ustedes saben, la entidad se encuentra actualmente en la organización de procesos misionales y la capacidad operativa de la misma está centrada completamente en las metas de producción de las solicitudes radicadas en el día a día y dichos reproceso implican retrasos en la decisión de primera vez y recursos. (Subraya fuera de texto)

No obstante lo anterior, cabe resaltar que, de acuerdo con información suministrada por Colpensiones, en mayo del presente año se efectuaron los ajustes al liquidador para reconocer retroactivos cuando haya lugar a solicitudes de Colombianos en el Exterior y afiliados reportados con Planilla tipo "Y".

d. Novedades de retiro no cargadas en las historias laborales.

Frente a este aspecto, esta Superintendencia el 17 de abril de 2015 solicitó a Colpensiones "3. Informar si dentro del proceso del cargue de la información remitida por las AFP por traslados y No vinculados, Colpensiones registra en la historia laboral las novedades de ingreso y retiro reportadas en el archivo entregado por dichas administradoras. Indicar desde qué fecha las AFP vienen reportando estas novedades."

Colpensiones mediante oficio 2015_3460282 del 29 de abril de 2015 dio respuesta en los siguientes términos:

"3. Colpensiones una vez efectuada la revisión de las novedades de ingreso y retiro reportadas en los archivos remitidos por la (sic) Administradoras del Régimen de Ahorro Individual, se determinaron las siguientes situaciones:

"Proceso de cargue de información por Traslado de Régimen:

"Actualmente, en la novedad 207, a través de la cual las Administradoras reportan el detalle de la historial laboral de los ciudadanos trasladados del RAIS al RPM, no se reportan las novedades de retiro e ingreso y por ende no se realiza el cargue de las

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

mismas a la base de datos de Colpensiones. Esto se debe a que es necesario un desarrollo tecnológico para modificar tanto la estructura de la recepción de la novedad, así como los procesos para introducir esta información a las bases de datos de la entidad. La revisión de ésta (sic) actualización tecnológica fue ejecutada por Colpensiones, y su desarrollo está priorizado en la fábrica de software contratada por la Entidad.

“Hoy Colpensiones atiende por demanda los casos puntuales recibidos a través del proceso de corrección de historia laboral, para lo cual tiene previsto un procedimiento que permite realizar el cargue en la base de datos de la Entidad.

“Proceso de cargue de información por No Vinculados:

“Para el caso de la novedad 132 a través de la cual las Administradoras reportan el detalle del pago realizado por el proceso de No Vinculados, las novedades de ingreso y de retiro vienen reportadas en el archivo, campo 104 del registro tipo 3. Esta información es procesada por el operador logístico de Colpensiones, Sistemas y Computadores (SYC), y almacenada en las tablas de la base de datos de devolución de aportes, no obstante las novedades no se identifican en la base de datos de Sabass-Recaudo por la ausencia de transferencia a la misma.

“De acuerdo a lo anterior, Colpensiones inició la revisión detallada y actualización del proceso con Sistemas y Computadores (SYC) con el objetivo de actualizar la base de datos Sabass-Recaudo.” (Subraya fuera de texto)

En consideración a lo anterior, el 29 de mayo de 2015 se solicitó a Colpensiones “3. a. Presentar el plan de trabajo diseñado para desarrollar el proceso con Sistemas y Computadores que permita actualizar la base de datos Sabass-Recaudo con las novedades de ingreso y de retiro que se reportan en el archivo de no vinculados, campo 104 del registro tipo 3.”

Colpensiones en respuesta a dicha solicitud, mediante oficio 2015_4912302 del 19 de junio indicó:

“Al respecto le informo que Colpensiones a pesar de la gestión realizada y la priorización dada al desarrollo tecnológico requerido para la actualización de las bases de datos, no ha realizado el ajuste de la novedad 207 para el cargue de las novedades de ingreso y retiro de los afiliados trasladados a Colpensiones, lo que obedece a las siguientes causas que se detallan a continuación:

“La solicitud de este desarrollo que incluye, tanto la modificación de la estructura, actualización en la recepción y cargue de la novedad 207, fue solicitada en el mes de febrero de 2013 a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología de Colpensiones, a través de las matrices de requerimientos establecidas en su momento para dichas solicitudes.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

“No obstante, y debido a la finalización del contrato de casa de software y ante la imposibilidad de contratación de un nuevo proveedor por Ley de Garantías (época electoral), la entidad no pudo adelantar ningún desarrollo solicitado incluyendo el ajuste de la novedad 207.

“De acuerdo con lo anterior y dado que el proceso de contratación del servicio de casa de software culminó en el mes de marzo del año en curso, Colpensiones priorizó este ajuste, implementando el siguiente plan de trabajo: (...)”

Del seguimiento adelantado al plan de trabajo implementado por Colpensiones, se observa que las actividades previstas en el mismo se vienen cumpliendo en las fechas señaladas.

Además, la Superintendencia en la misma comunicación del 29 de mayo de 2015 solicitó a Colpensiones *“c. Informar las gestiones realizadas con la administradoras privadas para realizar el cargue de las novedades históricas de ingreso y retiro reportadas en pagos de aportes de no vinculados hechos por el régimen de ahorro individual a Colpensiones, que se generaron antes de la fecha de entrada en producción de la actualización del proceso con Sistemas y Computadores (SYC).*

Colpensiones el 19 de junio de 2015 con el oficio No. 2015_4912302 manifestó:

“Adicionalmente al proceso descrito en el numeral b, a través de la Asociación Colombiana de Administradores de Fondos de Pensiones y Cesantías – Asofondos, Colpensiones realizó la solicitud para que los Fondos Privados del Régimen de ahorro individual realizaran la entrega de las novedades de retiro registradas, a nombre de todos los ciudadanos trasladados el (sic) Régimen de Prima media. (Subraya fuera de texto)

“De acuerdo a lo anterior con fecha 22 de mayo de 2015 se recibieron 2.636.237 novedades de retiro de las AFP, así:

ENTREGA DE ARCHIVOS CON NOVEDADES DE RETIRO A CP. CORTE 2015/05/19		
AFP	Nombre Archivo	Cantidad de Novedades
02 PR	nr_proteccion_20150519.txt	742.671
03 PV	nr_porvenir_20150519.txt	1'794.095
10 CF	nr_colfondos_20150519.txt	83.603
12 OM ALT	nr_skandia_20150519.txt	22
19 OM	nr_skandia_20150519.txt	15.846
Total general		2.636.237

El 14 de agosto Colpensiones informó haber culminado el proceso de cargue de las 2.636.237 novedades entregadas por los fondos de pensiones, cargando correctamente 2.398.378, equivalentes al 91%, y 237.859 que representan el 9%,

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

presentaron errores de datos o estructura, los cuales serán entregados a las AFP para su corrección.

Respecto a las novedades de retiro reportadas a través del proceso de devolución de aportes de no vinculados, la Superintendencia el 29 de mayo de 2015 requirió nuevamente a Colpensiones *"a. Presentar el plan de trabajo diseñado con Sistemas y Computadores para actualizar la base de datos Sabass-Recaudo con las novedades de ingreso y de retiro que se reportan en el archivo de no vinculados, campo 104 del registro tipo 3."*

Colpensiones el 19 de junio de 2015 con el oficio No. 2015_4912302 aportó el respectivo plan de trabajo cuya fecha de culminación se tenía prevista para el 15 de julio de 2015, proceso que será objeto de verificación por parte de esta Superintendencia.

2.5 Con base en la información reportada a esta Superintendencia sobre los ciudadanos pensionados por las administradoras del sistema general de pensiones, se estableció el reconocimiento de una prestación tanto en el régimen de ahorro individual como en el régimen de prima media a una misma.

En consideración a lo anterior, este organismo de vigilancia y control solicitó a los fondos de pensiones y Colpensiones algunos documentos relacionados con el formulario de solicitud de pensión, historia laboral que sirvió para el reconocimiento de la pensión o cobro del bono pensional, copia del acto administrativo o comunicación mediante la cual la administradora decidió la solicitud de pensión de vejez, fecha de ingreso a nómina y estado del pensionado en la nómina, entre otros.

Con base en el análisis adelantado a una muestra de pensionados, se determinó que algunos de ellos fueron pensionados por los fondos de pensiones y posteriormente por Colpensiones.

Como consecuencia de lo anterior, el 23 de abril de 2015 se solicitó a Colpensiones señalar, entre otros, los mecanismos de control que en su momento tenía previsto para identificar si el afiliado estaba o no pensionado en otra administradora.

Al respecto, Colpensiones mediante comunicación 2015_3613890 del 5 de mayo de 2015 manifestó lo siguiente:

"Los mecanismos de Control establecidos por Colpensiones para identificar si el afiliado estaba o no pensionado en otra administradora, son:

"(...).

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

“En cuanto a los controles previstos por Colpensiones en el área de reconocimiento para identificar que un afiliado que solicita una prestación económica, no se encuentra afiliado y/o pensionado por otra administradora, son los siguientes:

- Certificación de afiliación reportada en la Historia laboral.
- Consulta por parte de los analistas a la Página de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- Consulta al Sistema de Información de afiliados a Fondos de Pensiones – SIAFP- desde agosto de 2013.
- Creación del subtrámite interno para validación de afiliación y multivinculación. (Se anexa instructivo)
- Validación existente en el aplicativo de Bizagi. (Se anexa Instructivo)
- Validación del archivo mensual de la nómina de pensionados con Asofondos”. (Subraya fuera de texto)

El 16 de julio de 2015 esta Superintendencia solicitó “Informar si los controles antes señalados operaban o se encontraban implementados también para las prestaciones decididas a través del Liquidador Automático o en su defecto, relacionar las validaciones con las que contaba en su momento el mencionado aplicativo para identificar prestaciones económicas de ciudadanos que se encontraban afiliados y/o pensionados por otra administradora.”

Colpensiones el 6 de agosto del presente año mediante comunicación 2015_6432813 informó “(...) el liquidador automático no existía desde la entrada en operación de Colpensiones, y las validaciones mencionadas en el oficio No. 2015_3613890 del 05 de mayo de 2015 en el numeral 2, no existían para la solicitudes de prestaciones económicas entregadas por el ISS; estas validaciones sólo aplicaban para las solicitudes que se han radicado en Colpensiones.”

“Con posterioridad, a partir del mes de octubre de 2013 previo al proceso automático se introdujeron validaciones tanto para el proceso de repesa, como a las radicaciones de día a día.” (Subraya fuera de texto)

Respecto de las causas que originaron que esa administradora hubiese reconocido pensiones a través del Liquidador Automático a algunos ciudadanos, los cuales ya se encontraban pensionados por el Régimen de Ahorro Individual y las validaciones implementadas desde la puesta en producción del mencionado aplicativo con el propósito de evitar el reconocimiento de pensiones a afiliados vinculados a otras administradoras con pensión ya reconocida o con indicio de la misma, Colpensiones señaló:

“b (...) la repesa fue recibida ya validada por parte del ISS, de acuerdo con lo establecido en el protocolo de entrega.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

“c (...) Colpensiones desarrolló pre-validaciones y validaciones de los datos del ciudadano, las primeras se efectúan al momento de la radicación de la prestación pretendida, donde se verifica en las bases de esta entidad y en la de Asofondos, tanto el estado de la afiliación, como que no figure una prestación reconocida por otra Administradora de Pensiones. En esta medida se efectúa el primer filtro de seguridad de la información, donde se determina la viabilidad de procesamiento de la prestación a reconocer, ya que si se observa alguna inconsistencia o una prestación reconocida, se rechaza el trámite y se informa al solicitante con el fin que subsane las causas que lo originan, si hay lugar a ello, por el contrario si se encuentra que la información es consistente con lo requerido para decisión por la entidad, se continúa con la radicación de la solicitud.

“Una vez el caso es aceptado en la radicación, el mismo es susceptible de dos validaciones que se relacionan a continuación, aclarando que las mismas se efectuaban de manera manual desde el mes de noviembre de 2013 y antes del procesamiento, y con posterioridad se automatizaron e implementaron en la etapa ‘Trámite reconocimiento’ en el mes de julio de 2014 para todas las solicitudes prestacionales.

- *“Con la base de traslados que maneja Colpensiones se valida si el ciudadano tiene o no traslados y la fecha de los mismos, o de ingreso a Colpensiones.*
- *“Con la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda (OBP) se verifica si el afiliado tiene Indicios de Pensión con otras Entidades del RAIS, o administradoras del RPM, o entidades del Estado.*

“Realizados los procedimientos descritos, se consolida la información del solicitante, respecto a su vinculación con la entidad, así como la relación jurídica de este con otra administradora de pensiones, con lo cual se evita el procesamiento de solicitudes cuyo ciudadano no este (sic) afiliado o ya cuente con una prestación incompatible con la solicitada a Colpensiones.

“Aunado a lo anterior, se implementó una funcionalidad en el procesamiento de casos por la línea de producción automática denominada “Validación Traslado en las Pensiones de Vejez Automáticas”, con la cual se estableció que el sistema liquidador (Línea Automática) al momento de decidir la prestación, verifica el estado de la afiliación del ciudadano en las bases de datos de Colpensiones, definiéndose que si el mismo no se encuentra afiliado a la entidad (Colpensiones) se envía el caso a la línea de producción manual, donde se le hace el estudio y se le motiva el acto administrativo en debida forma, de acuerdo a la novedad encontrada.

“Así las cosas, con el desarrollo anterior se evita que se emitan resoluciones automáticas a personas que no se encuentren afiliadas a Colpensiones y con vinculación a otra administradora, siendo pertinente señalar que la mejora en mención se implementó en producción con la versión 3.6, el 26 de agosto de 2014.”

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

En relación con las gestiones adelantadas por Colpensiones para la regularización de los casos referidos por esta Superintendencia y de las prestaciones que se encuentran en la misma situación, si se tiene en cuenta que el reconocimiento de algunas de estas prestaciones se presentaron en vigencia del ISS y otras en Colpensiones que datan del 2013, la administradora señaló:

“Como primera medida nos permitimos indicar que las anteriores prestaciones se encuentran siendo analizadas por parte de Asofondos y Colpensiones, con el fin de establecer reglas de negocio que permitan solucionar la problemática de las dobles prestaciones reconocidas, por lo tanto las áreas Jurídicas de Colpensiones y de Asofondos están trabajando para establecer los parámetros a seguir.

“Como medidas inmediatas Colpensiones a través de la Vicepresidencia de Beneficios y Prestaciones y la Gerencia Nacional de Reconocimiento cuentan con el proceso administrativo establecido en el artículo 97 de la ley 1437 de 2011 denominada solicitud de revocatoria directa (Concepto BZ 2014_10786932 del 30 de diciembre de 2014) y posteriormente la acción de Nulidad (Lesividad), la cual está en cabeza de la Vicepresidencia Jurídica y Secretaria General -Gerencia de Nacional de Defensa Judicial.

“Por lo anteriormente expuesto se solicitará la revocatoria directa y la acción de Nulidad (Lesividad) a las prestaciones reconocidas por Colpensiones que fueron decididas por el liquidador automático y provenían de la repesa del ISS en liquidación, según corresponda.”

No obstante lo anterior, este organismo de vigilancia, con ocasión de las mesas de trabajo llevadas a cabo con Colpensiones, Asonfodos y la OBP, solicitó a las administradoras de los dos regímenes establecer la población que presenta esta problemática, el análisis de las causas que la originan y el cronograma previsto para su solución.

Actualmente las mencionadas administradoras se encuentran realizando cruces con sus bases de datos de causantes de prestaciones, con el fin de identificar los citados casos y las causas que originaron la doble prestación con el fin de adelantar el respectivo estudio jurídico de las mismas y así fijar las actividades a desarrollar para solucionar de manera definitiva dicha inconsistencia.

3. Normalización de la operación de Colpensiones a 31 de Diciembre de 2015

Colpensiones elaboró un nuevo modelo para colocar al día el régimen de prima media, el cual fue presentado a esta Superintendencia el 5 de febrero del presente año.

Con base en lo anterior, este organismo de vigilancia y control en la misma fecha solicitó a la mencionada administradora informar de manera clara y detallada la

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

metodología y parámetros considerados para incluir las variables que han conllevado al incumplimiento de las metas proyectadas en los dos modelos anteriores, tales como, las dificultades que ha encontrado para la contratación de personal capacitado para atender el proceso de reconocimiento de prestaciones económicas, el ausentismo del personal por diversas circunstancias, potenciales fallas en los sistemas, disminución de la productividad de los analistas, dificultad de expedientes y ajustes a los procesos, entre otros.

El 12 de marzo del presente año mediante comunicación 2015_2264989, la entidad manifestó lo siguiente:

“ (...) Ahora bien, en línea con lo anterior, en el nuevo modelo se ajustó la cifra de productividad diaria de casos atendidos por analista teniendo en cuenta el resultado de los datos observados durante el año 2014. Con este ajuste, aquellas incidencias que han afectado la productividad real por analista (ausentismo, ajustes en los procesos, fallas en el sistema, entre otros), respecto a la productividad esperada en el modelo anterior, han sido incorporadas en el nuevo cálculo lo que permite que las proyecciones contengan un nivel mayor de confianza.

“Así, a través del tiempo y en la medida que se cuente con mayor información histórica, las diferencias entre los datos reales de producción y los proyectados por el modelo se irán afinando para buscar alcanzar niveles bajos de error.

“Así mismo, y de acuerdo a lo anterior, es decir, acercar el modelo a la realidad y como una medida adicional se aplicaron ajustes a la productividad observada, dada la probabilidad de que no toda la información haya sido capturada en el nuevo cálculo de la productividad. Es decir, la productividad utilizada para el nuevo modelo se toma de datos observados y se incorpora el efecto acumulado que tiene en la productividad el ausentismo, los ajustes en los procesos, las fallas en el sistema y otros factores, sin embargo, es importante mencionar que existe la probabilidad de que en la ejecución de la producción se presenten hechos adicionales o atípicos que no se puedan prever.”

De acuerdo con este modelo Colpensiones proyectaba poner al día el régimen de prima media en octubre de 2015 con una producción promedio mensual de 65.000 casos. No obstante lo anterior, en abril de 2015 Colpensiones modificó este modelo de producción justificando dicho cambio en el hecho de no contar con la protección de la Corte Constitucional, implementando nuevas estrategias tales como: redistribución del número de analistas asignados a los diferentes grupos (apelaciones, tutelas, sentencias, día a día y entes de control), ajustes a la productividad para los referidos grupos y la vinculación de 5 gestores de calidad, cuya función es generar estrategias para el aumento de las decisiones por parte de los analistas.

El modelo ajustado contempla una producción promedio mensual de 55.000 casos con lo cual Colpensiones proyecta poner al día el régimen de prima media en diciembre de 2015.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Del seguimiento adelantado al cumplimiento de la metas propuesta por Colpensiones se observa que durante los meses comprendidos entre febrero y julio de 2015 la producción real fue del 113% frente a la proyectada (real:333.459/proyectado:288.931), generando una mayor producción de 44.458 solicitudes, la cual según la administradora obedece principalmente a la producción adicional lograda a través del sistema automático, el comportamiento positivo de la productividad de los analistas y el aporte a la productividad de los gestores de producción, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

MES	PROYECTADA	REAL	INCREMENTO SOLICITUDES ATENDIDAS	% INCREMENTO
FEBRERO	50.486	59.872	9.386	16%
MARZO	53.010	58.375	5.365	9%
ABRIL	44.135	50.695	6.560	13%
MAYO	38.686	48.508	9.822	20%
JUNIO	45.574	51.103	5.529	11%
JULIO	57.040	64.906	7.866	12%
TOTAL	288.931	333.459	44.458	13%

Finalmente nos permitimos informar que esta Superintendencia, a través de la Delegatura para Pensiones, Cesantías y Fiduciarias adelantó procesos de verificación encaminados a establecer, en términos de calidad y oportunidad, el cumplimiento por parte de Colpensiones en la atención de las quejas presentadas ante esta entidad, en relación con los trámites de reconocimiento y reliquidación de prestaciones económicas.

Así, como resultado de lo anterior se advirtió que la citada sociedad administradora, de manera reiterada ha incumplido los términos y requisitos establecidos en el proceso de quejas a cargo de este Ente de Control, afectando en consecuencia los derechos fundamentales de los afiliados o sus beneficiarios.

De esta manera, en atención a las facultades establecidas en literal i) del numeral 5° del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, esta Superintendencia mediante oficio radicado bajo el número 2015053378-001 del 29 de mayo de la presente anualidad, procedió a formular Pliego de Cargos de carácter institucional contra la sociedad administradora de pensiones Colpensiones, por el presunto incumplimiento y retardo en la atención a los requerimientos realizados por esta entidad, dentro de múltiples trámites de queja.

Esta Superintendencia continuará haciendo seguimiento al cumplimiento del último modelo presentado por Colpensiones.

Cordialmente,


JORGE CASTAÑO GUTIERREZ
Superintendente Financiero de Colombia (E)



Superintendencia
Financiera de Colombia
Grupo Correspondencia

DOCUMENTO ORIGINAL

RETIRADO POR:

Cynthia Angüello S.
[Signature]