

COLPENSIONES  
2013\_5478733  
12/08/2013 11:03:03 a.m.  
CALLE 72  
BOGOTÁ - BOGOTÁ, D.C.  
CORRESPONDENCIA  
Nro Folios: 17  
020135478733N20

DESPACHO PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN

Bogotá, 09 AGO 2013

800501

Señor Presidente de la República  
**JUAN MANUEL SANTOS CALDI**

Doctor  
**RAFAEL PARDO RUEDA**  
Ministro de Trabajo

Doctor  
**GERARDO ALFREDO HERNÁNDEZ CORREA**  
Superintendente Financiero de Colombia

Doctora  
**MARÍA LORENA GUTIÉRREZ**  
Alta Consejera para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa  
Presidencia de la República

Doctor  
**PEDRO NEL OSPINA SANTAMARÍA**  
Presidente de Colpensiones



Superintendencia Financiera de Colombia  
Trámite: 2 - CORRESPONDENCIA SUPER  
Tipo Doc.: 50 - SOLICITUD PRESENTACION  
Aplica A:  
Remite: procuraduría-procuraduría general de l  
Dep. Recibe: 0 Superintendente Financiero  
Anexos: NO Entrada  
Folios: 17  
Encadenado: NO  
Solicitud: 501  
Teléfono: 594 02 00  
Fecha: 12/08/2013 10:27  
Sec. Día: 0238

C11 7 # 4 - 49

**Asunto: Incumplimiento Políticas Públicas en Seguridad Social Pensiones; desconocimiento de derechos Régimen de Prima Media con Prestación Definida operado por Colpensiones.**

Respetado Señor Presidente de la República y demás funcionarios responsables:

En mi calidad de Procurador General de la Nación y en cumplimiento de las obligaciones Constitucionales y legales que me asisten como Ministerio Público, de conformidad con lo señalado en el Artículo 277 de la Constitución Política de Colombia y artículo 24 del Decreto ley 262 de 2000, que consagran, entre otras, las obligaciones de defender los intereses de la sociedad, el orden jurídico, el patrimonio público, los derechos fundamentales de los trabajadores y pensionados, velar por el ejercicio diligente y eficiente de las funciones administrativas y ejercer vigilancia superior de la conducta oficial de quienes ejercen funciones públicas, con inmensa preocupación, presento un nuevo informe que permite a la Procuraduría General de la Nación insistir en un respetuoso llamado de urgencia, con ocasión de las serias fallas que continúa presentando la nueva administradora de Pensiones - Colpensiones, lo



DESPACHO PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN

Pág. 2

cual viene ocasionando enormes perjuicios para sus afiliados, con total vulneración de los derechos fundamentales a la vida, la salud y la seguridad social de miles de afiliados y de usuarios.

Como es de su conocimiento, el Gobierno Nacional anunció la creación y funcionamiento de Colpensiones, con fundamento en la Ley 1151 de 2007, en los CONPES 3455 de 2007 y 156 2012 y en la página institucional del Ministerio de Trabajo, donde están señalados además, los soportes jurídicos, normativos y sociales para el cambio de administrador del régimen de prima media con prestación definida y el compromiso del Gobierno Nacional para con los Colombianos afiliados al régimen de prima media con prestación definida, con el cambio de administrador.

**En los citados Conpes se establece:**

**CONPES 3456 de 2007.** En lo referente al Sistema de Seguridad Social en Pensiones, se efectuó la siguiente recomendación:

"Solicitar a los Ministerios de Hacienda y Crédito Público, de la Protección Social, al DNP adoptar las medidas que permitan continuar la administración del régimen de prima media con prestación definida, en términos de oportunidad y eficiencia mejorando los niveles de satisfacción a los usuarios"

**CONPES 156 DNP DE 2012.** Diseño e implementación de los Beneficios Económicos Periódicos BEPS:

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Ministerio de Salud y Protección Social, el Ministerio del Trabajo y el Departamento Nacional de Planeación, recomiendan al Consejo Nacional de Política Económica y Social: 1. Solicitar al Gobierno Nacional la expedición de la reglamentación, el diseño e implementación de los aspectos operativos de los BEPS como parte de los programas sociales para aumentar la protección y así generar mejores condiciones de vida en la vejez...

**En la página web del Ministerio de Trabajo,** señala las principales razones para efectuar el cambio de administrador del régimen de prima media con prestación definida:

...

"-Con la creación de Colpensiones, la nueva administradora de pensiones del Estado, se lograría generar una entidad más moderna que



DESPACHO PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN

Pág. 3

responda al servicio del usuario y asegure la permanencia del Régimen de Prima Media.

-La nueva administradora ofrecerá un servicio eficiente a sus usuarios mediante la creación de 61 oficinas en todo el territorio nacional logrando una mayor cobertura aún en los lugares más alejados del país.

-Para responder a los criterios de eficiencia, rentabilidad social y sostenibilidad en la administración del régimen de prima media con prestación definida, para lograr ese objetivo se requería contar con una entidad con una naturaleza jurídica que ofreciera las herramientas que le permitieran cambiar el manejo de la administración. El cambio está enfocado a ofrecer una mejor administración, más moderna y con un mejor servicio.

-Colpensiones se compromete a lograr una mayor rentabilidad social con una mejor utilización económica y social de los recursos administrativos, financieros y técnicos, prestando un servicio adecuado oportuno y eficiente, a sus clientes”.

Sin embargo, en atención a los hallazgos encontrados y a la gravísima problemática que día a día se acrecienta, el Ministerio Público considera pertinente poner en su conocimiento, una serie de observaciones frente a los aspectos más críticos denunciados por los usuarios contra la nueva entidad, así como un balance de las quejas que continúa recibiendo la Procuraduría General de la Nación, previo al análisis de las normas de transición que definieron las reglas y las competencias, tanto para el Seguro Social como para para Colpensiones, a partir del momento de la liquidación del ISS:

## **1-INCIDENCIA PROCESAL DE LA TRANSICIÓN DEL ISS EN LIQUIDACIÓN A COLPENSIONES.**

### **a- NORMAS DE TRANSICIÓN**

Decreto 2011 de 2012 Reglamenta entrada operación COLPENSIONES.  
Decreto 2013 de 2012, Ordena supresión y liquidación ISS.  
Entraron en vigencia el **28 DE SEPTIEMBRE DE 2012.**

### **b- REGLAS**

Hora cero **28 de septiembre de 2012**, para iniciar actividades en Colpensiones.



DESPACHO PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN

Pág. 4

28 de diciembre de 2012 (procesos ordinarios).

28 de marzo de 2013 (tutelas).

Los procesos judiciales se deben clasificar según la actividad que desarrollaba el SEGURO SOCIAL, como **EMPLEADOR** y como **ADMINISTRADOR** de RPMPD.

#### **c- REGLAS TRANSICIÓN ISS – COLPENSIONES.**

##### **ISS EMPLEADOR:**

ISS en liquidación seguirá atendiendo las actuaciones administrativas y los procesos judiciales, iniciados antes o después del **28 DE SEPTIEMBRE DE 2012**.

Los procesos ejecutivos de obligaciones derivadas como empleador, iniciados antes o después del **28 DE SEPTIEMBRE DE 2012**, una vez recibido el aviso por parte del Liquidador, los Jueces los terminarán para ser acumulados al proceso de Liquidación. Art 7 Num 5 Dcto 2013/12.

El cumplimiento de las sentencias derivadas de las obligaciones como ISS empleador, están a cargo de ISS en Liquidación.

Los procesos ordinarios, ejecutivos, especiales y acciones constitucionales derivados de las obligaciones como ISS empleador, serán notificados al ISS liquidador.

Los Jueces deberán levantar las medidas cautelares vigentes al **28 de septiembre de 2012**, decretadas por obligaciones como ISS empleador. (Artículo 34 del Decreto 2013/2012).

Atender los incidentes de desacato de los fallos de tutela derivados de las obligaciones patronales.

#### **d- ASUNTOS A CARGO DE ISS EN LIQUIDACIÓN.**

##### **Actuaciones administrativas.**

Notificación de actos administrativos definitivos, proferidos antes del **28 de septiembre de 2012**. Par 2 Art 3 Dcto 2013/12

La sustanciación de trámites, atención de diligencias prejudiciales y judiciales convocadas y notificadas antes del **28 de septiembre de**



DESPACHO PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN

Pág. 5

2012, la cual se realizará hasta el 28 de diciembre de 2012. Art 35 Inc 2 del Dcto 2013/12

#### Procesos judiciales.

Atender durante los 6 meses siguientes (28 de septiembre de 2012– 28 marzo de 2013), la defensa frente a las **acciones de tutela** relacionadas con el **RPMPD**, admitidas y notificadas antes del 28 de septiembre de 2012. Art 3 Inciso 3 del Dcto 2013/12.

Atender procesos ordinarios, durante los 3 meses siguientes (28 de diciembre de 2012), los **procesos ordinarios** derivados del RPMPD, admitidos y notificados antes del **28 de septiembre de 2012**. Art 35 Dcto 2013/12

#### e- ASUNTOS A CARGO DE COLPENSIONES.

##### Actuaciones Administrativas.

Artículo 3 del Decreto 2011/12.

Tramitar y resolver las solicitudes de carácter pensional con posterioridad al **28 de septiembre de 2012**. Art 3 Numeral 1 Dcto 2011/12.

Continuar con el trámite de las solicitudes pensionales radicadas ante el ISS antes del **28 de septiembre de 2012**. Art 3 Numeral 1 Dcto 2011/12.

Resolver los recursos que por vía administrativa fueron interpuestos contra decisiones del ISS antes del **28 de septiembre de 2012**. Art 3 Numeral 1 Dcto 2011/12.

Cumplimiento de las sentencias independientemente de la fecha, que afecten a los fondos de prestaciones de invalidez, vejez y muerte. Art 35 Inc. 3 Dcto 2013/12.

Cumplimiento de los fallos de tutela, independientemente de la fecha que afecten a los fondos de prestaciones de invalidez, vejez y muerte. Art 3 Inc 3 Dcto 2013/12.

#### Procesos Judiciales.

Asume la defensa de **todos los procesos** (ordinarios, acciones constitucionales, especiales, ejecutivos) **notificados con posterioridad al 28 de septiembre de 2012**.



DESPACHO PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN

Pág. 6

Asume como **parte ejecutada** en todos los procesos ejecutivos que se venían adelantando en contra del ISS. Art 35 INC 3 Dcto 2013/12.

A partir del **28 de diciembre de 2012**, asume la defensa de los procesos ordinarios que se encontraban a cargo del ISS en Liquidación. Art 35 Inc 1 Dcto 2013/12.

A partir del **28 de marzo de 2013**, asume la defensa de las acciones de tutela, que venía atendiendo el ISS en Liquidación. Art 3 Inc 3 Dcto 2013/12

Atender los incidentes de desacato derivados de los fallos de tutela, sin importar la fecha en que se profirieron. Art 3 Inc 4 Dcto 2013/12.

## **2-ANTECEDENTES DE LAS ACTUACIONES PREVENTIVAS ADELANTADAS POR LA DELEGADA PARA ASUNTOS DEL TRABAJO Y LA SEGURIDAD SOCIAL**

La gestión adelantada por la Procuraduría General de la Nación ante el Ministerio de Trabajo, Instituto de Seguros Sociales, COLPENSIONES, Presidencia de la República y Superintendencia Financiera, con el propósito de adoptar las medidas que fueran necesarias y destinaran todos los recursos a fin de superar las deficiencias e inconsistencias del Instituto de Seguros Sociales y garantizar la continuidad en el reconocimiento de los derechos y beneficios consagrados en el régimen de prima media a favor de los afiliados y usuarios del mismo a cargo ahora de COLPENSIONES, se encuentra consignada en una serie de documentos, instructivos, oficios de intervención, la Directiva 005 del 15 de marzo de 2010, y requerimientos, los cuales fueron informados al Ministro de Trabajo a través del oficio 1394 del 21 de febrero de 2013.

Posterior a esa fecha, la Procuraduría General de la Nación ha efectuado otros requerimientos y ha emitido algunos pronunciamientos con ocasión de la problemática aquí tratada:

**Oficio 001688 del 26 de febrero de 2013:** Se solicitó al señor Superintendente Financiero de Colombia practicar una auditoría técnica especializada a COLPENSIONES, en flujo de información, sistemas, validación de los riesgos del sistema, historia laboral sustanciación y decisión de procesos. (Sin respuesta)

**Oficio 002514 del 27 de marzo de 2013:** Se puso en conocimiento a la Alta Consejera para el Buen Gobierno y Eficiencia Administrativa, el diagnóstico efectuado por la Delegada para Asuntos del Trabajo y la



DESPACHO PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN

Pág. 7

Seguridad Social, con ocasión de la entrada en funcionamiento de COLPENSIONES

**Circular 002 del 1 de abril de 2013:** Dirigida al Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud, Colpensiones, Seguro Social en liquidación, Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la cual el Sr. Procurador General de la Nación solicita **"tomar medidas urgentes para el reconocimiento oportuno de derechos pensionales"**.

**Oficio 48943 del 23 de abril de 2013:** Dirigido al Sr. Presidente de Colpensiones, solicitándole atender en forma urgente los casos seleccionados por la Delegada para Asuntos del Trabajo y la S.S., por su alta vulnerabilidad.

**Correos Electrónicos** del 16, 17, 21, 27, 28 y 30 de mayo de 2013, 1 y 4 de junio de 2013, dirigidos al presidente de Colpensiones, mediante los cuales la Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social reiteró la respuesta, o la decisión frente a **2.632** casos con intervención preventiva en sede administrativa y más de **1.600** solicitudes de cumplimiento de fallos de tutela e incidentes de desacato.

**Oficio 004941 del 5 de junio de 2013:** Dirigido al Superintendente Financiero de Colombia, reiterándole la solicitud de efectuar una auditoría de carácter especializado a Colpensiones, por las fallas e inconsistencias en la prestación del servicio por parte de esa entidad.  
**(Sin respuesta)**

**Oficio 6253 del 10 de julio de 2013:** Dirigido al doctor Carlos Alberto Parra Satizabal, Agente Liquidador del Seguro Social, sobre el estado del trámite en que se encuentra la entrega, a Colpensiones, de más de dos millones de expedientes físicos ya inventariados.

Lo anterior es independiente de las más de **7.000** quejas requeridas a Colpensiones.

**3-PROBLEMAS MÁS RECURRENTES DENUNCIADOS POR LOS PETICIONARIOS y LOS JUECES.**

Son miles las quejas sobre los aspectos aquí denunciados, que han sido radicadas en la Procuraduría Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social en los últimos meses; en dicha dependencia se efectuó un balance comparativo de las quejas recibidas contra el Seguro Social en el período septiembre de 2011 a septiembre de 2012, para un total aproximado de **2.622** quejas.



DESPACHO PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN

Pág. 8

Por su parte, contra COLPENSIONES se han radicado, desde el mes de octubre de 2012 a julio 30 de 2013, más de **7.000 quejas**.

Los problemas más recurrentes contenidos en estas quejas son:

a-Inconsistencias en historias laborales por mal funcionamiento de los sistemas:

Con la entrada en funcionamiento de COLPENSIONES, los afiliados pueden solicitar su Historia Laboral de carácter informativo, a través de medios electrónicos, lo cual ha permitido a los asegurados visualizar inconsistencias como pérdida de tiempos de cotización.

Sin embargo, las consecuencias más graves frente a la pérdida de tiempos de servicio denunciado, se refleja en dos casos:

1-Colpensiones niega reconocimientos de pensión, según ellos, por no cumplir con el requisito de tiempo de servicio, debido a que la historia laboral aparece incompleta en Colpensiones, ya que algunos tiempos no los recibe el sistema.

2-Colpensiones desconoce derechos ya reconocidos, como es el caso de los afiliados que ya tenían una pensión reconocida a través de resolución, la cual estaba pendiente de ingreso a nómina de pensionados, una vez el afiliado acredite el acto administrativo de retiro del servicio. En estos casos, Colpensiones debe reliquidar e ingresar a nómina la pensión ya reconocida, sin embargo, profiere una nueva resolución NEGANDO la pensión por cuanto el afiliado no cumple con el requisito de tiempo de servicio; esto se presenta en pensiones con tiempos en otras entidades de previsión que no tienen por qué aparecer en la historia laboral de Colpensiones.

b- Desconocimiento de los términos de respuesta frente a:

Derechos de Petición: No los contestan o los responden en forma tardía, o dan una respuesta que no es de fondo.

No atienden dentro del término de ley los recursos en vía gubernativa, y por lo tanto, los usuarios se quejan reiteradamente por falta de decisión, resuelven por fuera del término legal, se evidencian casos en donde la respuesta es un formato.

c-No resuelven pensiones a servidores públicos o las niegan

Según la misma información esbozada, el señor Presidente de Colpensiones sostuvo que estaba pendiente de decidir más de 5000 solicitudes de prestaciones económicas de servidores públicos, que en



DESPACHO PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN

Pág. 9

muchos casos se decidieron negativamente, por no contar con la historia laboral unificada.

Para los tiempos de servicios en entidades públicas, existen los formatos denominados Clebp, que se ajustan a las normas legales para certificar los tiempos de servicio públicos no cotizados al ISS.

d- No pago de retroactivos

No se está reconociendo el pago de retroactivos pensionales, en razón a no contar con toda la información necesaria, lo cual está generando más derechos de petición y tutelas.

e-La notificación personal de procesos al representante legal, es dispendiosa, falta de Cumplimiento en fallos de tutela, sentencias ordinarias, incidentes de desacato, ejecutivos:

La falta de cumplimiento en fallos de tutela desencadena el incidente de desacato, y en sentencias ordinarias tienen un gran cúmulo de fallos sin cumplir; hay más de 11.000 sentencias con corte a 13 de junio de 2013, según el último informe de Colpensiones, generándose un nuevo proceso que es el ejecutivo, que implica el pago de cuantiosos intereses de mora.

También hay incumplimiento en los incidentes de desacatos y cuando se sancionan en primera instancia por parte del juez, en muchos casos, el juez de segunda instancia revoca por falta o por indebida notificación. Es decir, de la falta de cumplimiento de los fallos se generan dos procesos más: frente al incumplimiento de tutela, el incidente de desacato, y frente al proceso ordinario, el proceso ejecutivo, haciendo más gravosa la situación para el ciudadano y para Colpensiones, generando a la entidad administradora mayores costos, en detrimento del erario.

Como antecedentes de esta situación, el pasado 12 de febrero del año en curso, los jueces laborales solicitaron intervención de la Procuraduría General de la Nación por la falta de notificación de Colpensiones. De otra parte, el Consejo Superior de la Judicatura mediante oficio CSBTSA 13-571 del 5 de febrero de 2013 solicitó el apoyo de la Procuraduría General de la Nación, para efectos de encontrar una solución a los problemas que en torno a la notificación personal se ha venido presentando con Colpensiones. En el mes de marzo de 2013, en el mismo sentido, se adelantó reunión con los Magistrados del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, Sala laboral.

Esta situación ha sido puesta en conocimiento de Colpensiones en diferentes instancias, sin embargo, esta problemática no ha sido superada.



DESPACHO PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN

Pág. 10

f- No reconocen costas

Mediante oficio N° OFI12-00145023 del 21 de diciembre de 2012, la Dra. Cristina Pardo Schlesinger, Secretaria Jurídica de Presidencia, informó a la Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, que el Gobierno Nacional estudiaría el problema jurídico para definir lo relacionado con la competencia por parte del ISS en liquidación y de Colpensiones, para el pago de las costas procesales, teniendo en cuenta que las dos entidades difieren sobre la competencia para el pago de las mismas; sin embargo, a la fecha no conocemos ningún pronunciamiento oficial sobre esta materia.

**4- DEBATES – COMISIÓN SÉPTIMA CONSTITUCIONAL PERMANENTE Y PLENARIA CÁMARA DE REPRESENTANTES.**

La Procuraduría General de la Nación estuvo presente en los debates adelantados por la Comisión Séptima Constitucional Permanente y en Plenaria de la Cámara de Representantes, con el fin de atender las proposiciones N° 21, 28, 32, 138, 139 y 143, en la cual fui citado, con el fin de abordar la problemática pensional del País con relación al proceso de transición de las funciones entre el Instituto de Seguro Social en Liquidación y Colpensiones.

La intervención de la PGN, en estos debates, coincidió con la problemática expuesta por los congresistas citantes, quienes presentaron un informe sobre la crisis institucional de Colpensiones, soportado en los informes de la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación y las denuncias de los ciudadanos y usuarios del sistema, con ocasión de la pérdida de tiempos cotizados, la negación de los derechos, la demora en los trámites, falta de información, congestión y largas filas en los centros de atención, congestión en la administración de justicia, entre otras.

**5-ÚLTIMOS INFORMES PRESENTADOS POR EL ISS EN LIQUIDACIÓN Y COLPENSIONES – Avance de entrega y Depuración de Solicitudes de prestaciones económicas**

Seguro Social en Liquidación

Informe del 27 de mayo de 2013, que contiene un resumen histórico de la preparación, desde el año 2007, por parte del Seguro Social, para el traslado de la información a Colpensiones, la implementación de estrategias, acuerdos, reuniones, implementación de tecnología, adquisición de equipos, digitalización del archivo microfilmado (periodos



DESPACHO PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN

Pág. 11

67 a 94) los cuales permitieron asegurar la integridad de la información, el traslado de la misma y el proceso de empalme con Colpensiones.

En dicho informe se menciona el convenio suscrito el 24 de agosto de 2012, entre el ISS y Colpensiones, de transferencia de conocimiento N° 001 derivado del convenio interadministrativo N° 009 de 2011, donde el ISS se comprometió a realizar la transferencia de conocimiento de ciertos aplicativos y bases de datos, y sobre el instrumento que comprendió todo el universo de la materia a transferir, denominado "Protocolo General de Entrega del ISS y recibido por Colpensiones de septiembre de 2012"

En cuanto a los expedientes administrativos de prestaciones económicas de vejez, invalidez y muerte, pendientes por decidir, entregados por el ISS a Colpensiones en medio digital, el ISS en liquidación en informe remitido a la Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social del 27 de mayo de 2013, certificó la entrega de los siguientes expedientes administrativos:

Al 17 de mayo de 2013, un total de **204.323 expedientes administrativos** digitalizados y que estaban pendientes por decidir.

Con corte a 20 de junio de 2013, en reunión celebrada entre el Delegado para Asuntos del Trabajo y la S.S., funcionarios de la Delegada y funcionarios del ISS, Dr. German Cuevas, coordinador Grupo de Entrega, se nos informó que el ISS en liquidación entregó un total de **229.000** expedientes administrativos digitalizados, quedando pendientes **55.000** expedientes para revisión, para establecer si éstos deberían ser entregados a Colpensiones, digitalizados o en archivo físico.

El 10 de julio de 2013 por oficio 6253, se solicitó un nuevo informe al doctor Carlos Alberto Parra Satizabal, agente liquidador del Seguro Social, sobre el estado del trámite en que se encontraba la entrega a Colpensiones, de más de dos millones de expedientes físicos ya inventariados.

#### Colpensiones

De acuerdo con el informe entregado a la Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social, del 13 de junio de 2013, Colpensiones certificó que había recibido un total de **217.558 carpetas administrativas digitalizadas**.



DESPACHO PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN

Pág. 12

En este aspecto es necesario tener en cuenta que para resolver se requiere el expediente físico, no sólo de lo digitalizado, sino de los más de **2'000.000** de expedientes que posee el ISS.

**6- REQUERIMIENTOS EFECTUADOS POR LA DELEGADA PARA ASUNTOS DEL TRABAJO Y LA S.S. Trámites Administrativos y cumplimiento de tutelas.**

La Delegada ha requerido a la fecha y a partir del momento en que inició actividades, directamente información a Colpensiones en más de **7.000** casos sobre la decisión de prestaciones económicas, tutelas, e incidentes de desacato.

A la fecha del presente informe, Colpensiones presentó respuesta a **1.113** casos, los cuales se encuentran en proceso de revisión, ya que muchas vienen con negativas o con respuestas que no son de fondo; es decir, respuestas que les han dado a los usuarios en un formato unificado.

**7- OBSERVACIONES FRENTE AL INCUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES DE LA NUEVA ADMINISTRADORA DE PENSIONES.**

La Procuraduría General de la Nación, insiste a las autoridades competentes sobre la atención inmediata a todas las recomendaciones, ya que se iniciaron actividades sin estar preparados:

-Las solicitudes de prestaciones económicas de todo el País, son atendidas a nivel central, lo cual ha generado congestión e incumplimiento en los términos de respuesta.

-Ni el Seguro Social ni Colpensiones conocían realmente el número de expedientes pendientes de decisión, y no se diseñaron estrategias para atender tanto las nuevas solicitudes, como la represa de expedientes prestacionales pendientes de decisión, cuyo número superó ampliamente lo que en principio el ISS tenía inventariado para la entrega en el día cero.

-Hay graves deficiencias en la plataforma tecnológica, toda vez que continúan presentándose miles de quejas de los usuarios que denuncian la pérdida de tiempos en la historia laboral, inconsistencias entre el tipo de prestación solicitada y la decisión proferida.

-La entrega de carpetas prestacionales a Colpensiones se programó a través de 2 mecanismos, la entrega virtual y la entrega física. Es de señalar, que estos procesos de entrega son independientes, ya que la entrega digital no va acompañada de la entrega física del expediente.



DESPACHO PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN

Pág. 13

-La entrega virtual de expedientes digitalizados, corresponde a las carpetas prestacionales de las reclamaciones y trámites pendientes de decisión, con corte a 28 de septiembre de 2012, con un inventario final de 229.000 expedientes, que puede variar, de las cuales están pendientes de entrega 12.000 expedientes.

-La entrega física corresponde a expedientes prestacionales archivados, que en total suman, según datos del ISS, aproximadamente 2'500.000 carpetas, de las cuales se han transferido algunas por prioridad en la atención de algún trámite, pero oficialmente dicha entrega aún no se ha hecho por trabas establecidos por Colpensiones y que son ajenos al artículo 38 del Decreto 1213 de 2012.

-Es de señalar que, el ISS informó que aunque son carpetas archivadas, en cualquier momento pueden activar el trámite, en razón a una solicitud de reliquidación, incrementos, sustitución pensional, indemnización sustitutiva, entre otras.

-De lo indicado, observamos que las solicitudes prestacionales y/o quejas podrían aumentar pues existe la posibilidad de activarse por las reclamaciones indicadas.

-Los procesos judiciales aumentan considerablemente debido a la ausencia de atención en vía gubernativa y Colpensiones no se deja notificar.

-Ante la negativa de respuesta y/o decisiones en vía gubernativa, miles de casos se convirtieron en tutela con desacato y fallos con sanciones de arresto.

-En este momento, de conformidad con lo señalado en el Decreto 2013/12, desde el 28 de septiembre de 2012, Colpensiones asumió la competencia exclusiva para notificarse de los procesos judiciales (ordinarios, tutelas y ejecutivos), sin embargo, la notificación personal de procesos al representante legal es dispendiosa o de difícil acceso; pretenden que las notificaciones sean mediante un stiker y no como lo estipulan las normas competentes en la materia. La consecuencia de la mala o indebida notificación es que algunos Magistrados en segunda instancia declaran la nulidad del proceso o revocan las sanciones impuestas en primera instancia y comienzan nuevamente el proceso.



DESPACHO PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN

Pág. 14

-Se necesita que la administradora implemente un mecanismo ágil en la notificación personal de las acciones de tutelas e incidentes de desacato. Con lo cual, se atendería en término las súplicas del peticionario, evitando a largo plazo los incidentes de desacatos.

-Frente al cumplimiento de las sentencias preocupa que, como quiera que nos encontramos en un sistema oral, donde la sentencia es oral, se debe implementar internamente por parte de la Administradora un mecanismo ágil para dar cumplimiento a las mismas, y así evitar posteriores procesos como el ejecutivo, los cuales generan mayores costos para la entidad (intereses moratorios y costas).

-En los procesos ejecutivos, en su mayoría los títulos son sentencias judiciales ejecutoriadas, algunos se encuentran sin apoderado, otros con la radicación del poder sin ninguna actuación para la defensa, ni propuesta alguna de pago, generando con ello mayores costos para la entidad. Los jueces de primera instancia están requiriendo, mediante oficios, a la administradora COLPENSIONES para que actúe en los procesos ejecutivos. Hay un número promedio de 2.200 procesos ejecutivos en curso en los cinco (5) Juzgados de Descongestión de ejecutivos de Bogotá.

-Por las quejas que recibimos y visitas practicadas a los Centros de Atención, es deficitario la asesoría en los temas, no atienden, o atienden con evasivas y en muchos casos no conocen del tema, en otros casos remiten al usuario a la página web de la entidad, sin tener en cuenta que la mayoría de usuarios del servicio son personas de la tercera de edad, con pocos conocimientos en el tema.

-La Superintendencia Financiera de Colombia aún no ha dado respuesta a nuestros requerimientos, y es de vital importancia responder a la solicitud de practicar una auditoría técnica especializada a COLPENSIONES, flujo de información, sistemas, validación de los riesgos del sistema, historia laboral sustanciación y decisión de procesos, con el fin de conocer las Observaciones y Recomendaciones en este sentido, petición que fue reiterada por este Despacho el 4 de junio de 2013.

-De conformidad con las resoluciones aportadas por los peticionarios, se evidencia que el sistema automático no valida los documentos aportados y por ello expide Actos Administrativos que niegan y vulneran los derechos adquiridos. La situación no es sólo mostrar estadísticas sin llegar al fondo de la problemática, ya que todo lo reducen a un tema estadístico, no importa si las resoluciones salen bien o mal (un peticionario solicita un cumplimiento de sentencia y el sistema le estudia y niega una pensión de vejez, una peticionaria solicita el reconocimiento



DESPACHO PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN

Pág. 15

de una pensión de sobreviviente y el sistema le estudia y le niega una pensión de vejez).

-Se evidencia falta de conocimiento para efectos de filtrar o redireccionar las solicitudes radicadas en la entidad, se ha podido establecer que algunas solicitudes van a atención del usuario cuando es competencia del área de reconocimiento.

-En la página web de Colpensiones sale publicado que a una persona ya le reconocieron y cuando el usuario va a notificarse, le informan que no hay acto administrativo.

-Se modifican unilateralmente los actos administrativos, desconociendo las disposiciones previstas en el nuevo código contencioso administrativo, sin que medie la anuencia o consentimiento del particular beneficiario o se demande en acción de lesividad; les rebajan la mesada pensional o se las niegan, y no se cumplen los fallos; no se pagan retroactivos, los juzgados de casi todo el País están colapsados, continúan elevando quejas por la falta o dispendiosa notificación.

-Están aplicando la sentencia C-258 de 2013 a pensiones que nada tienen que ver con el objeto del fallo.

#### **8-SOLICITUD AL GOBIERNO NACIONAL**

En consideración a los gravísimos problemas señalados, y sobre los cuales ha venido haciendo una exhaustiva vigilancia la Procuraduría General de la Nación y a la persistencia en el incumplimiento de COLPENSIONES de sus funciones y objetivos como administrador del régimen de prima media con prestación definida, a la poca efectividad de los planes de contingencia propuestos como mecanismo para atender las miles de quejas, sentencias, tutelas y ejecutivos represados contra Colpensiones, el Procurador General de la Nación recomienda al Gobierno Nacional, en todas las instancias responsables del funcionamiento y dirección de la entidad, a tomar las **MEDIDAS URGENTES Y NECESARIAS** conducentes a la corrección de las fallas que tienen en condiciones de grave situación administrativa a la nueva administradora de pensiones, para lo cual Colpensiones deberá disponer de todas las medidas que considere necesarias, para atender en el orden de prioridad y dentro de los plazos señalados por la Honorable Corte Constitucional en el auto 110 del 5 de junio de 2013, los derechos de petición y tutelas contra el Seguro Social y contra Colpensiones, de conformidad con la prioridad señalada para los grupos de especial protección constitucional, así:



DESPACHO PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN

Pág. 16

## **Respeto de los derechos de petición y tutelas contra el Seguro Social**

### **Grupo con prioridad uno**

- a. Menores de edad
- b. Mayores de 74 años
- c. Quienes han cotizado en los últimos 3 meses entre 1 y 1.5 SMLM
- d. Invalidez calificada
- e. Enfermedad de Alto costo o catastrófica
- f. Quienes solicitaron subsidio a la cotización o auxilio para ancianos indigentes
- g. Si es menor de edad, mayor de 74 años o inválido y solicita un trámite previo al reconocimiento de la pensión

### **Grupo con prioridad dos**

- a. Todas las personas de especial protección que no tengan acceso al grupo uno, que reclamen el reconocimiento y pago de la pensión, si cotizaron en los últimos 3 meses entre 1,5 y 3 SMLM.
- b. Los potenciales beneficiarios de una pensión de sobrevivientes dentro del mismo rango salarial.

### **Grupo con prioridad tres**

- a. Todas las personas de especial protección que no tengan acceso a los grupos de prioridad uno y dos, que reclamen el reconocimiento y pago de la pensión

### **Plazo**

La orientación general es que Colpensiones tendrá hasta el 31 de diciembre de 2013, para resolver las peticiones y sentencias de tutela productos de omisiones o acciones del ISS, excepto para el grupo de prioridad uno, para lo cual el juez seguirá las reglas jurisprudenciales corrientes sobre derecho de petición, procedibilidad de la acción de tutela e imposición por desacato, el cual solo será procedente a partir del 30 de agosto de 2013.

## **Respeto de los derechos de petición y tutelas contra Colpensiones**

La Corte Constitucional excluyó de las medidas señaladas en el auto 110 de 2013, las peticiones y las órdenes de tutela que concedan el amparo como consecuencia de acciones u omisiones cometidas por



DESPACHO PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN

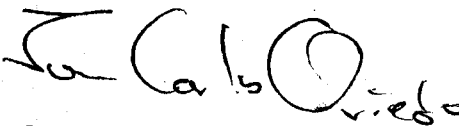
Pág. 17

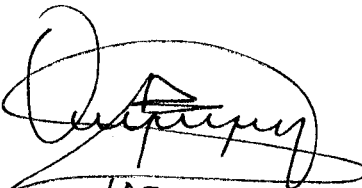
Colpensiones, cuyo plazo de respuesta a las peticiones y el término de desobedecimiento a los fallos judiciales será el ordinario, siendo procedente la tutela del derecho fundamental de petición y la imposición de sanciones por desacato en el evento en que se superen los términos dispuestos en la jurisprudencia para resolver las solicitudes pensionales o se incumplan los fallos de tutela.

El Ministerio Público estará atento a que Colpensiones no se sustraiga de las obligaciones impuestas por la H. Corte Constitucional en el citado auto, así como de sus deberes y objetivos sociales para con sus afiliados y para con la rama judicial, para lo cual seguirá efectuando el seguimiento ordenado por el alto tribunal, además de las solicitudes que tiene Colpensiones pendientes por decidir en derecho.

Del señor Presidente, con todo respeto.

  
**ALEJANDRO ORDÓÑEZ MALDONADO**  
Procurador General de la Nación

  
12-08-2013

  
12/08/2013