

Evolución del sistema pensional colombiano A partir de la creación de la administradora colombiana de pensiones “Colpensiones”.

Recibido: noviembre 9 de 2024 / Aceptado: noviembre 22 de 2024

Inés Rodríguez Lara *, Milena Concepción De La Hoz Pérez*, Yulibeth Fernández Guzmán*

*Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia

Resumen.

En el presente artículo se sustentará la manera cómo ha evolucionado el Sistema Pensional en Colombia con la entrada en vigor de la Administradora Colombiana de Pensiones, al hacer mención de ello se pretende mostrar los avances que sean presentado hasta la presente. En ese sentido, tres aspectos fundamentales serán abordados en este artículo, el primero análisis del artículo 155 de la ley 1151 de 2007 y el decreto 2011 de 2012 que permite la creación de la administradora colombiana de pensiones, el segundo un análisis teórico de los aciertos y desaciertos de esta y para un tercer momento presentaremos las concepciones y perspectivas de los afiliados de la Administradora Colombiana de Pensiones.

Palabras clave: Evolución, Colpensiones, Sistema pensional.

Abstract.

In this article of reflection, the way in which the Pension System in Colombia has evolved with the entry into force of the Colombian Pension Administrator will be supported, mentioning it is intended to show the progress that has been presented so far. In that sense, three fundamentals in this article, the first analysis of Article 155 of Law 1151 of 2007 and Decree 2011 of 2012 that allows the creation of the Colombian pension administrator, the second a theoretical a third moment we will present the conceptions and perspectives of the affiliates of the Colombian Pension Administrator

Keywords: Environment, education, community and social work.

Autor de Correspondencia: Inés Rodríguez Lara
Email: ines.rodriguezl@unisimon.edu.co

1. Introducción.

Colombia con la entrada en vigor de la constitución de 1991, se configuro con un Estado Social de Derecho garantista, proteccionista y reconocedor a todos sus habitantes de derechos, entre otros derechos, el derecho a la seguridad social integral, así el artículo 48 de la constitución política, garantizara el derecho irrenunciable a la seguridad social con una cobertura amplia que logre una buena prestación de servicios, ya sea por entidades públicas o privadas. Con la ley 100 de 1993, en el Sistema de Seguridad Social Integral se encuentra inmerso el sistema general de pensiones que desde 1994 hasta la presente ha sido transformado.

El Sistema General de Pensiones tiene por objeto garantizar a la población, el amparo contra las contingencias derivadas de la vejez, la invalidez y la muerte, mediante el reconocimiento de las pensiones y prestaciones. También propende por la ampliación progresiva de cobertura a los segmentos de población no cubiertos con un sistema de pensiones.

A su vez, está compuesto por dos regímenes, así: Régimen Solidario de Prima Media con Prestación Definida (RPM) de carácter público que Inicialmente, desde 1967 el Instituto de Seguros Sociales administró el mismo. Mediante el artículo 155 de la Ley 1151 de 2007 se creó la Administradora Colombiana de Pensiones - COLPENSIONES, que a partir de la expedición del Decreto 2013 de 2012 asumió la administración del régimen.

El segundo es el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad, (RAIS) que es de carácter privado y es operado por las Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías.

La Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones, fue creada en el año 2007 por el congreso de la república, mediante la ley 1151 como una empresa industrial y comercial del Estado que está administrada como entidad financiera de carácter especial, vinculada al Ministerio de Trabajo.

De conformidad con el Artículo 155 de la Ley 1151 de 2007, la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones, hace parte del Sistema General de Pensiones y tiene por objeto la administración estatal del Régimen de Prima Media con Prestación Definida, las prestaciones especiales que las normas legales le asignen y la administración del Sistema de Ahorro de Beneficios Económicos Periódicos de que trata el Acto Legislativo 01 de 2005, en los términos que determine la Constitución y la Ley, en su calidad de entidad financiera de carácter especial.

La entidad Colpensiones nace de la necesidad de que haya una mayor rentabilidad social en la administración del Régimen de Prima Media con prestación definida en Colombia, con una propuesta de valor basada en el servicio y en la obtención de resultados financieros para facilitar la sostenibilidad fiscal del sistema a largo plazo. La Entidad tendrá una propuesta diferencial en la forma de administrar el Régimen de Prima Media, basada en la atención pronta y especial a sus usuarios, siguiendo principios de eficiencia, rentabilidad, calidad y compromiso en la atención prestada a los colombianos”, manifestaron fuentes del Ministerio de Trabajo.

Además, con la entrada en vigencia del decreto número 2011 del 28 de septiembre de 2012, se determina y reglamenta la entrada en operación de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones y se dictan otras disposiciones.

A continuación, se presenta en un primer momento un análisis del artículo 155 de la ley 1151 de 2007 y el decreto 2011 de 2012 que permite la creación de la administradora colombiana de pensiones; en un segundo momento se hará un análisis teórico de los aciertos y desaciertos de esta y para un tercer momento presentaremos las concepciones y perspectivas de los afiliados de la Administradora Colombiana de Pensiones.

2. Metodología

Este es un artículo de reflexión que corresponde a la categoría tipo II en la medida que presenta una reflexión, en el cual se pretende mostrar la evolución del sistema pensional colombiano a partir de la creación de la administradora colombiana de pensiones “Colpensiones” hasta la presente.

El artículo se asocia al paradigma Histórico - hermenéutico, con el cual se busca reconocer la diversidad, comprender la realidad; construir sentido a partir de la comprensión histórica del mundo simbólico. De allí el carácter fundamental de la participación y el conocimiento del contexto como condición para hacer la investigación. No se puede comprender desde afuera, desde la neutralidad; no se puede comprender de algo en lo que no se ha participado.

En este enfoque Histórico - Hermenéutico, se busca comprender el que hacer, indagar situaciones, contextos, particularidades, simbologías, imaginarios, significaciones, percepciones, narrativas, cosmovisiones, sentidos, estéticas, motivaciones, interioridades, intenciones que se configuran en la vida cotidiana. La vivencia y el conocimiento del contexto, así como de experiencias y relaciones, se consideran una mediación esencial en el proceso del conocimiento, que se tiene en cuenta al desarrollar el proyecto de investigación.

El tipo de investigación es explicativa por que busca establecer la evolución del sistema pensional a partir de la creación de la Administradora Colombiana de Pensiones “Colpensiones”

Partiendo de unos conocimientos previos se utiliza la interpretación de los textos bibliográficos, se llega a la comunidad mediante unas encuestas como Técnicas de Recolección de Información, para ello tomaremos como muestra intencional aproximadamente de 20 hogares de las

distintas localidades de la ciudad de Barranquilla.

Se utiliza el Método Inductivo, porque vamos a extraer información de las encuestas a hogares del distrito de barranquilla.

3.1 Análisis del artículo 155 de la ley 1151 de 2007 y el decreto 2011 de 2012 que permite la creación de la Administradora Colombiana de Pensiones.

Para hacer un análisis del artículo 155 de la ley 1151 de 2007 el decreto 2011 de 2012 es importante tener en cuenta el impacto de las reformas pensionales como determinante de transformaciones en el sistema pensional.

El sistema pensional en Colombia inicia con la creación de la caja de previsión nacional en 1945 y el instituto colombiano de seguros sociales en 1946, desde entonces se implementó el sistema de protección social para dar solución a los problemas asociados con los ingresos en la vejez. Se caracteriza por ser un sistema que ha tenido cambios estructurales a través de las constituciones de reformas pensionales, con el objetivo de generar un aumento en la cobertura de los cotizantes y de los pensionados, para que puedan encarar el retiro, la invalidez, la muerte, o los riesgos laborales.

Pero las inconsistencias en los aportes de los afiliados y la existencia de regímenes especiales comenzaron a sobrepasar la capacidad de financiamiento del sistema, a pesar del respaldo del estado. Por lo que el sistema presento falencias que impidieron la eficiente preocupación a la población tales como la baja cobertura en la afiliación, la inequidad en el sistema, los manejos financieros ineficientes, resultados de una inadecuada administración de recursos públicos destinados a pensiones, además de problemas demográficos con el envejecimiento y algunas características del mercado laboral Colombiano, los cuales son los determinantes

de la afiliación y por ende están relacionados con la baja cobertura.

Teniendo en cuenta las constantes falencias en el sistema de pensiones La reforma al mismo fue planteada inicialmente para el cierre del ISS y la creación del régimen de prima media escalonado a uno dual, por la implementación de un sistema de capitalización individual, y así desde 1994 se permite al afiliado escoger entre el régimen solidario (prima media con prestación definida), que se mantendría como exclusividad del ISS, y el régimen de ahorro individual con garantías de una pensión mínima, para el cual se conformaría el mercado de las administradoras de fondos de pensiones.

Fue así como la ley 1151 de 24 de julio de 2007 por la cual se expide el plan nacional de desarrollo 2006-2010 e integra en su artículo 155 la creación de la Administradora Colombiana de Pensiones (Colpensiones), la cual, es definida como “como una empresa industrial y comercial del Estado del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente; vinculada al Ministerio de la Protección Social, cuyo objeto consiste en la administración estatal del Régimen de Prima Media con Prestación Definida incluyendo la administración de los Beneficios Económicos Periódicos de que trata el Acto Legislativo 01 de 2005, de acuerdo con lo que establezca la ley que los desarrolle”. Que el mismo artículo 155 de la citada Ley 1151 de 2007 establece que COLPENSIONES “asumirá los servicios de aseguramiento de pensiones de los afiliados al régimen de Prima Media con Prestación Definida, para lo cual determinó que el Gobierno en ejercicio de sus facultades constitucionales debería proceder a la liquidación de CAJANAL, CAPRECOM y el Instituto de Seguros Sociales en lo que a pensiones se refiere”.

De esta definición se desprende que Colpensiones será la entidad encargada de Administrar el Régimen de Prima Media con

Prestación Definida, donde el estado será el garante del cumplimiento efectivo de la misma.

Ahora con la entrada en vigencia del Decreto 2011 de 2012 "Por el cual se determina y reglamenta la entrada en operación de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones comienza una nueva fase con una institución renovada, que seguirá cumpliendo las funciones del ISS y Los trámites para los pensionados y los afiliados al mismo, no sufrirán cambios drásticos, y por el contrario, se esperan mejoras en el servicio. Es decir, seguirán rigiendo las mismas condiciones para pensionarse.

Por lo tanto, las Operaciones de la Administradora Colombiana de Pensiones Colpensiones como administrador del Régimen de Prima Media con Prestación Definida, deberá:

1. Resolver las solicitudes de reconocimiento de derechos pensionales, incluyendo aquellas que habiendo sido presentadas ante el Instituto de Seguros Sociales (ISS), o la Caja de Previsión Social de Comunicaciones - Caprecom, no se hubieren resuelto a la entrada en vigor del presente decreto, con excepción de lo dispuesto en el artículo 5° del mismo.

2. Pagar la nómina de pensionados que tenía a cargo el Instituto de Seguros Sociales (ISS), como administrador del Régimen de Prima Media con Prestación Definida.

3. Ser titular de todas las obligaciones con los afiliados y pensionados del Régimen de Prima Media con Prestación Definida del Instituto de Seguros Sociales (ISS), y de los afiliados de la Caja de Previsión Social de Comunicaciones - Caprecom.

4. Administrar los Fondos de Reservas de Prestaciones de Vejez, Invalidez y Muerte que administraba el Instituto de Seguros Sociales (ISS), de que trata la Ley 100 de 1993.

5. Efectuar el recaudo de los aportes al Régimen de Prima Media con Prestación Definida, en las cuentas y con los mecanismos que la Administradora Colombiana de

Pensiones, Col-pensiones establezca para tal efecto.

Así mismo, Con el fin de precisar las razones del cambio de la naturaleza jurídica de una entidad debe considerarse que este movimiento implica la transformación de sus objetivos, sistema presupuestal y contable, de funciones y estructura, dependiendo del alcance de la transformación, pues de lo contrario, el cambio de naturaleza jurídica solo significaría un cambio de razón social y no uno estructural.

Por esto, el artículo 155 de la ley 1115 del 2007, señala y marca, de manera inequívoca, la forma jurídica que las entidades o empresas, incluyendo las del estado, van a adoptar, hecho que genera como consecuencia inmediata determinar y precisar el marco normativo que va a regular su accionar, es decir, la adopción de una determinada naturaleza jurídica de una entidad, pública o privada, define las normas y controles que van a regular el ejercicio de sus actividades y el alcance de las facultades y atributos en el ejercicio de sus funciones y objeto social.

La naturaleza jurídica de una sociedad anónima implica un régimen de obligaciones societarias diametralmente diferentes a las previstas respecto de una sociedad en comandita simple, y el mismo razonamiento aplica para una naturaleza jurídica de un establecimiento público al de una empresa de economía mixta. Por esto, guardando sindéresis con lo anterior, el cambio de naturaleza jurídica de COLPENSIONES al de una empresa industrial y comercial del estado organizada como entidad financiera de carácter especial vinculada al Ministerio de Trabajo, tiene una consecuencia determinante y principal que consiste en hacerla parte del sector financiero, y el marco normativo y de vigilancia que ordena las actuaciones de este sector está dado por el estatuto Orgánico Financiero (artículo 11) razón, por la cual el Decreto 2011 de 2012 debía ser explícito en armonizar y señalar, de

manera expresa, que sus actuaciones se regirían por esta norma especial.

En este orden de ideas, una vez explicado que la primera consecuencia de este cambio de naturaleza jurídica es la de someterse al Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, es deducible como acto consecuencia que los cambios de presupuesto y estructura (funcional, presupuestal, contable, y de personal) responden a este hecho considerando los siguientes puntos:

Señala qué entidades hacen parte del sistema financiero, en las cuales está incluida COLPENSIONES debido al cambio de naturaleza jurídica como entidad financiera de carácter especial.

Especifica los objetivos del Estado respecto de la intervención en la actividad financiera, aseguradora y las demás relacionadas con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público, razón por la cual, la actividad financiera de COLPENSIONES debe someterse a las reglas previstas para este tipo de actividades, máxime si se toma en cuenta que los Beneficios Económicos Periódicos – BEP del acto legislativo 01 de 2005 se otorgan con base en un sistema de ahorro.

Dada la gran importancia e impacto de la actividad financiera en la sociedad, las facultades del Estado abarcan un amplio campo de acción, que va desde la autorización de operaciones, regulación técnica y específica sobre capitales mínimos de funcionamiento, regulación sobre prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, hasta normas relativas a la protección del consumidor, requisitos indispensables que deben cumplirse por la entidad a fin de que sus operaciones se ajusten a los presupuestos básicos que ordenan la actividad financiera y de pensiones..

El Estatuto incorpora también, normas referentes a la propiedad accionaria de las entidades, al régimen de oficinas, el régimen de inversiones, así como las operaciones que se encuentran expresamente autorizadas a las

distintas categorías de entidades financieras, y finalmente, se refiere al régimen sancionatorio, de cuya aplicación se encarga la Superintendencia Financiera.

Adicionalmente, la administración separada del patrimonio de las entidades es un elemento presente tanto para las administradoras de régimen de prima media con prestación definida como para las sociedades administradoras de fondos de pensiones

De la misma manera, el cambio de naturaleza jurídica que califica a COLPENSIONES como una entidad que realiza actividad financiera, trae como consecuencia inmediata que su accionar se encuentre vigilado por la Superintendencia Financiera de conformidad con el artículo 326 del Estatuto Orgánico Financiero, por tanto, esta institución autoriza y vigila la actividad que realizan las entidades que captan dineros del público, donde se ahorra, invierte capital, se otorgan créditos, seguros o pensiones, lo que permite concluir que la actividad de COLPENSIONES está sujeta a un sistema de controles técnicos y administrativos altamente detallados y complejos que propenden una prestación eficiente y transparente de servicios.

Por tanto, es importante señalar que la diferencia de la vigilancia que ejerce la Superintendencia Financiera sobre COLPENSIONES con ocasión del Decreto 2011 de 2012, es directamente proporcional a las nuevas funciones que esta entidad asume en virtud del cambio de naturaleza jurídica, es decir, que con este cambió su ámbito de control y vigilancia comprende tanto los temas referidos a la administración del régimen de prima media (Sistema General de Pensiones) como a la administración del sistema de ahorro de los Beneficios Económicos Periódicos - BEP, cuyo elemento esencial radica en la captación de dinero del público, es decir, actividad de carácter financiero que implica acciones y responsabilidades que requieren de un control estricto, diferente y adicional por parte del Estado.

En este orden de ideas, la nueva organización presupuestal, contable, de funciones y de estructura de personal de COLPENSIONES señalan que ésta obedece estrictamente al cambio de naturaleza jurídica como una entidad financiera de carácter especial, cuya actividad y organización se rige, además de la Ley 100 de 1993, por el Estatuto Financiero, sometida a la Vigilancia de la Superintendencia Financiera. En consecuencia, y como se evidenció en los apartes anteriores, este cambio de naturaleza jurídica incorpora a COLPENSIONES en un sistema con mayor regulación y control, sin que se hubiera modificado las reglas y normas que ordenan el reconocimiento de prestaciones pensionales. El artículo 48 de la Constitución Política, así como las leyes que lo desarrollan como la Ley 100 de 1993, 797 de 2003, 860 de 2003 y 1328 de 2009 no fueron objeto de modificación alguna y sólo sirvieron como punto central de sustento jurídico que fundamentó el cambio institucional de COLPENSIONES, precisamente con el ánimo de dotar de herramientas suficientes y necesarias a la entidad para cumplir con su labor misional de manera adecuada, eficiente y oportuna. De tal manera que la expedición del Decreto 2011 de 2012 no violenta lo dispuesto por el Artículo 48 de la Constitución Política, al incorporar las medidas necesarias para garantizar el derecho fundamental a la Seguridad Social y que las operaciones que respondan al concepto de captación de dinero del público, y/o cualquier actividad financiera, se realicen en estricto cumplimiento de la normativa constitucional y legal especialmente prevista para proteger a la ciudadanía en general

3.2 Análisis Teórico De Los Aciertos Y Desaciertos De La Administradora Colombiana De Pensiones – Colpensiones.

Para efectos de elaborar un análisis e identificar los Aciertos y Desaciertos de la Administradora Colombiana de Pensiones “Colpensiones” se hace necesario definir que

son los Aciertos; que son los Desaciertos, para ello:

Aciertos

Es interesante comenzar el esclarecimiento del significado del término que nos ocupa exponiendo que se trata de una palabra cuyo origen etimológico se halla en el latín. Sí, en concreto, deriva del adjetivo “certus”, que puede traducirse como “real” o “certero”.

Acierto es el acto y el resultado de acertar: hallar lo correcto, dar en blanco, encontrar algo o cumplir un objetivo. La noción de acierto suele asociarse a la efectividad

En este sentido, como acierto se conoce la solución o respuesta correcta a un problema o cuestión. Hay que aclarar, que la palabra acierto no tiene un único significado, por lo que es necesario referirnos a ella en sus distintas acepciones. Así, un acierto es una solución correcta en una prueba o examen, es una forma de destreza en la ejecución de una acción, es una actitud prudente y, por último, una forma de referirnos a la casualidad de algunos acontecimientos.

A pesar de que el término acierto tiene un matiz diferente en cada acepción, hay que indicar que en todos los casos es algo positivo, ya que indica lo contrario del error, de la equivocación, de lo falso o de lo inadecuado. El acierto en cualquier sentido es siempre favorable.

Desaciertos

Es el Dicho o hecho que resulta equivocado, inoportuno o poco apropiado. Es decir, Este vocablo está asociado a equivocarse, a algo que se hizo mal, es decir, el error es una consecuencia no deseada sobre algo, por eso se le considera que se actuó de modo no acertado. Sin embargo, existe una gran diferencia cuando algo sale mal y esa mala acción es provocada, pues en ese caso se está actuando predeterminadamente con alevosía y maldad.

El desacierto está íntimamente relacionado con el error, el cual es el falso conocimiento que se tiene de algo. Es equivalente a la

equivocación, o sea, se conoce, pero tergiversada menté, sin alcanzar la verdad. Se distingue de la ignorancia pues ésta es la falta o ausencia de conocimiento. Quien cae en un error cree que sabe o que obtuvo el resultado correcto, siendo esto falso. El error puede ser sobre hechos, sobre cosas o sobre ideas.

Puede errar quien usa un procedimiento equivocado para llegar a una solución matemática, o por un error de cálculo, o numérico, o quien falla en el resultado, al realizar un experimento, ya sea por causas de su propia torpeza o de los elementos o procesos empleados

A partir de todo lo anterior, se procederá a identificar los aciertos y desaciertos evidenciados en la Administradora Colombiana de Pensiones.

ACIERTOS DE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES.

Disminución en las filas.

Mejora en la atención al público.

Incremento en el número de sedes,
Servicio de asesoría en las oficinas de las administradoras colombiana de pensiones.

Personal altamente capacitado para brindar asesorías.

Corrección de historias laborales.

Resolución de solicitudes en menor tiempo.

Disminución en el número de demandas.

Creación de un comité de conciliación, para evitar procesos judiciales.

Implementación del modelo de educación en ahorro y pensión.

Estrategia institucional para la prevención del riesgo de Fraude y Corrupción.

Historias laborales aun sin corregir.

Demandas, tutelas aún sin resolver.

No reconocimientos de pensiones a usuarios que cumplen con los requisitos.

Temor por cierre de la institución.

Malas liquidaciones.

Demora en trámites.

Caída del sistema.

RETOS, DESAFIOS DE LA ADMINISTRADORA COLOMBIANA DE PENSIONES – COLPENSIONES.

Es importante indicar que la gestión de Colpensiones, en un momento inicial de su operación se centró en erradicar los conflictos dejados por el Instituto de Seguros Sociales. En este sentido cabe resaltar la importante labor que ha venido desarrollando la Administradora Colombiana de Pensiones en aras de disminuir y evitar los mismos. Para ello se hace necesario traer a colación lo siguiente:

Si bien Los principales problemas del sistema pensional colombiano son: La existencia de deficiencias institucionales, falta una institución que dé rectoría al sistema pensional en su conjunto y coherencia a sus distintas partes. Además existen problemas de información que impiden el buen diseño, implementación y supervisión de políticas pensionales, el reconocimiento de beneficios y control del fraude así como una apropiada rendición de cuentas a la sociedad colombiana de la situación pensional. Baja cobertura presente y futura.

Bajo los criterios antes mencionados pasaremos a enunciar los desafíos que ha proporcionado la Administradora Colombiana de Pensiones teniendo en cuenta que con la entrada en operación de la misma inició la implementación y ejecución de la estrategia institucional para la prevención del riesgo de Fraude y Corrupción por un conjunto de acciones que pretenden promover la integridad y la transparencia para desarrollar la actividad en condiciones de eficiencia y legalidad y así generar confianza al ciudadano y proteger el patrimonio público y los recursos de los trabajadores, pensionados y empleadores frente a maniobras al margen de la ley.

Para ello La estrategia contiene los siguientes ejes:

Modelo de Gerencia Pública orientada a resultados.

Ética, Transparencia e Integridad como principios de modelo de conducta del servidor de Colpensiones.

Enfoque en Gestión de Riesgos.

Vinculación de la sociedad civil como partícipe activo.

En cuanto a la estrategia de prevención de fraude Colpensiones adopta un modelo de gerencia pública orientada a la consecución de resultados que garanticen la eficiencia en los trámites y procesos con calidad al servicio del ciudadano para así evitar la corrupción.

En cuanto a la Transparencia y la Integridad como elementos de la conducta individual y colectiva permiten la incorporación de los conceptos y el modelo de comportamiento esperado del ciudadano que ejerce la función pública en Colpensiones.

Como consecuencia de la naturaleza jurídica de Colpensiones como una Empresa Industrial y Comercial del Estado organizada como entidad financiera de carácter estatal, se exige una administración y gestión de riesgos con una técnica específica de identificación, medición, control y monitoreo que facilita la comprensión e interiorización de los riesgos de fraude y corrupción por parte de toda la organización.

Así mismo, y como mecanismo de construcción colectiva de la cultura de la legalidad y compromiso activo de la ciudadanía en la lucha contra el fraude y la corrupción, se diseñaron instrumentos de comunicación efectivos para el reporte de posibles hechos de fraude que permitan actuar con celeridad, así como para que a través de ellos se vigile y controle la gestión de prevención de fraude.

Estas estrategias han incluido, en efecto, la mejoría de la calidad de las respuestas que se dan a los ciudadanos tanto en los PQR como en las solicitudes pensionales. En este sentido, Colpensiones ha implementado mecanismos de capacitación de los funcionarios encargados de atender las solicitudes y procesos de revisión de las respuestas, de modo que se garantice que estas son satisfactorias en su claridad, contenido y veracidad entre otras

dimensiones. Esta mejoría se refleja en una disminución efectiva del litigio.

Otro de los desafíos implementado por Colpensiones fue la creación de programas que generen beneficios en pro de salvaguardar y proteger al ciudadano entre los cuales se encuentran los siguientes:

Uno de los programas que lidera Colpensiones, es la creación de los Beneficios Económicos Periódicos BEPS, y consiste en un ahorro voluntario, flexible y a largo plazo, que permite a los ciudadanos colombianos de escasos recursos, clasificados en el Sisbén IV, y que cumplan con los requisitos reglamentados en el Decreto 604 de 2013, contar con un apoyo en la vejez.

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

Por consiguiente, la Administradora Colombiana de Pensiones dentro de sus desafíos le apuesta a beneficios como mecanismo de comunicación y socialización que proporcione un conocimiento claro al ciudadano frente a sus intereses futuros.

Así las cosas, Colpensiones cuenta con un modelo de Educación en Ahorro y Pensión a ciudadanos próximos a cumplir la edad de pensión por medio del cual se vienen realizando acciones educativas dirigidas a los ciudadanos, todas estas acciones están contenidas en una estrategia institucional llamada “Ven por Tu Futuro”, en el cual se implementó lo siguiente:

- Talleres De Ahorro
- Charlas Empresariales
- Cartillas, Simuladores
- Videos Explicativos

Radionovela

En estos contenidos se presenta de manera pedagógica en qué consiste el tema pensional, las diferencias entre los regímenes, tipos de pensiones, historia laboral y temas de sensibilización frente a la importancia de la protección para la vejez.

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

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

Otro desafío, que le apunta Colpensiones es, al diseñado de canales de denuncia para que las personas que tengan conocimiento de hechos o actuaciones que tipifiquen en esta clase de conductas, puedan contactarse con la Entidad.

Colpensiones cuenta con unos “Criterios Orientadores para la Defensa Judicial de la Administradora Colombiana de Pensiones-Colpensiones” aprobados por el Comité de Conciliación, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.4.3.1.2.5 (numeral 2) del Decreto 1069 de 2015. Adicionalmente cuenta con aspectos generales relacionados con conciliación judicial y extrajudicial, extensión de jurisprudencia, un capítulo dedicado a temas procesales.

También se tiene establecido el comité de conciliación que revisa y aprueba todas

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

Ahora los retos son:

contribuir en que los ciudadanos no caigan en fraudes.

Restablecer sus servicios.

Divulgación del tema de pensiones.

Generar acciones contundentes para motivar el ahorro previsional, es decir de largo plazo, con destinación específica para la vejez.

El sistema público debe dirigirse a las personas de menores ingresos y los fondos privados hacia quienes tienen mayor opción de aportar.

Hacer un análisis de la problemática de la renta vitalicia

3.3 Concepciones y perspectivas de los afiliados de la administradora colombiana de pensiones.

En el acápite que se expone a continuación para analizar la evolución del sistema pensional colombiano a partir de la creación de la administradora colombiana de pensiones “Colpensiones”, se presentan los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a 20 usuarios de las distintas localidades de la ciudad de Barranquilla durante el período de agosto a septiembre de 2019. Para llevar a cabo un análisis de forma más clara se creó un archivo en Microsoft Excel, en donde se realizó el vaciado de todos los datos obtenidos para posteriormente ser analizados por medio de tablas y gráficas.

A continuación, se presentan las tablas y gráficos que corresponden a la información recolectada en las encuestas, cada tabla de información se realizó con su respectivo gráfico para observar la tendencia de las

respuestas obtenidas para después de un análisis a los resultados arrojar una conclusión acertada de los mismos.

A la pregunta N° 1 ¿Considera usted que con la creación de la Administradora Colombiana de Pensiones el sistema pensional cambio, sigue igual, mejoro o empeoro?

Tabla 1: Resultados de la pregunta 1.

Respuestas	TOTAL	
	Cantidad	%
a. Cambio	14	70
b. Sigue Igual	5	25
c. Mejoro	1	5
d. Empeoro	0	0
TOTAL	20	100



De acuerdo con los encuestados el 70% dice que el sistema pensional en Colombia cambio con la creación de la administradora colombiana de pensiones, el 25% expresa que el sistema pensional en Colombia Mejoro con la creación de la administradora colombiana de pensiones, mientras que el 5% indica que el sistema pensional en Colombia con la creación de la administradora colombiana de pensiones Sigue Igual.

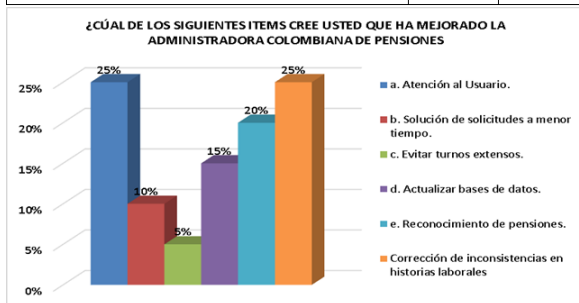
En esta pregunta las cifras fueron favorables, la mayoría de los usuarios

reconocen que con la entrada en operación de la administradora colombiana de pensiones el sistema pensional colombiano cambio lo que nos ratifica la evolución a lo largo de la historia, sin embargo, la diferencia no fue mucha y podemos observar que algunos usuarios no tienen muy claros los conocimientos y logros que ha obtenido Colpensiones.

A la pregunta N 2 ¿Cuál de los siguientes ítems cree usted que ha mejorado la Administradora Colombiana de Pensiones “Colpensiones”? a. Atención al Usuario b. solución de solicitudes a menor tiempo c. Evitar turnos extensos d. Actualizar bases de datos e. Reconocimiento de pensiones f. Corrección de inconsistencias en historias laborales.

Tabla 2: Resultados de la pregunta 2.

Respuestas	TOTAL	
	Cantidad	%
a. Atención al Usuario.	5	25
b. Solución de solicitudes a menor tiempo.	2	10
c. Evitar turnos extensos.	1	5
d. Actualizar bases de datos.	3	15
e. Reconocimiento de pensiones.	4	20
f. Corrección de inconsistencias en historias laborales	5	25
TOTAL	20	100



De 20 usuarios encuestados el 25% manifiesta que la administradora Colombiana de Pensiones mejoro en la atención al usuario, así mismo, el 25% considero que mejoro en la corrección de historias laborales un 20% establece la mejora en el reconocimiento de pensiones un 15% indica que mejoró en actualización de bases de datos mientras que un 10% afirma que mejoro en la solución de solicitudes a menor tiempo y el 5% expresa que mejoro en evitar turnos extensos.

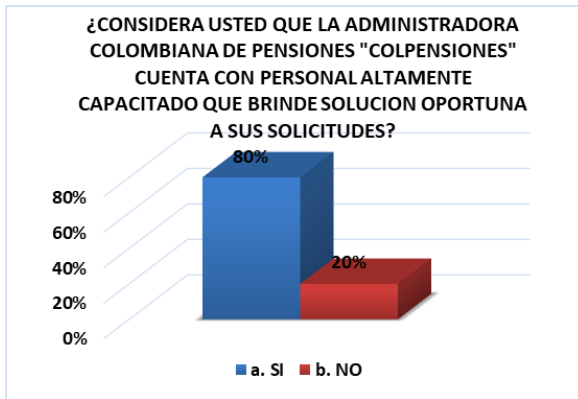
Esta pregunta es una muestra clara de la situación actual que viven los usuarios frente la administración del Sistema Pensional en Colombia se puede apreciar que, aunque hay mayor número de usuarios que consideran que la Administradora Colombiana de Pensiones mejoro su atención al usuario son minoría los usuarios que manifiestan existir una mejora en evitar turnos extensos, lo que nos indica que aun los usuarios deben esperar un determinado tiempo para recibir atención. Cabe resaltar el avance que a ha tenido la Administradora Colombiana de Pensiones en cuanto se refiere a la corrección de historias laborales, reconocimiento de pensiones, actualización de bases de datos y solución de solicitudes a menor tiempo.

De historias laborales, reconocimiento de pensiones, actualización de bases de datos y solución de solicitudes a menor tiempo.

A la pregunta N° 3 ¿Considera usted que la Administradora Colombiana de Pensiones “Colpensiones” cuenta con personal altamente capacitado que brinde solución oportuna a sus solicitudes e inquietudes? a. Si b. No

Tabla 3: Resultados de la pregunta 3

Respuestas	TOTAL	
	Cantidad	%
a. si	16	80
b. No	4	20
TOTAL	20	100



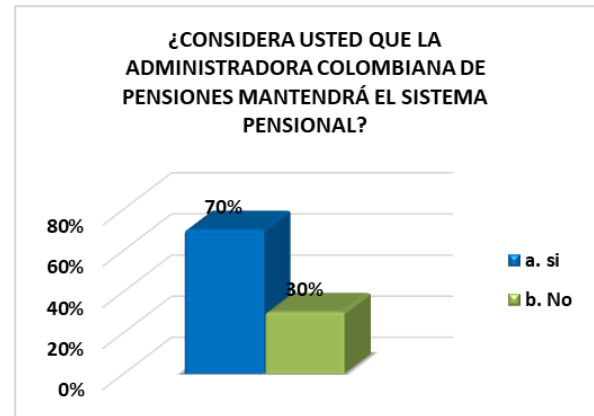
Con un total de 20 usuarios encuestados el 80% considera que con la creación de la administradora colombiana de pensiones "Colpensiones" el sistema pensional en Colombia cuenta con personal altamente capacitado para atender sus solicitudes e inquietudes mientras el 20% lo desconoce.

Podemos observar que la mayoría de los usuarios encuestados reconocen que la administradora Colombiana de Pensiones cuenta con personal altamente capacitado que brinde información a solicitudes e inquietudes a sus usuarios, lo que nos indica el avance significado que ha tenido Colpensiones frente a la atención oportuna y eficaz a sus usuarios y tal vez el único problema que tienen los usuarios es la falta de información y el poco interés que muestra frente a instituciones como estas.

A la pregunta N° 4 ¿Considera usted que la Administradora Colombiana de Pensiones se mantendrá el sistema pensional? a. Si b. No

Tabla 4: Resultados de la pregunta 4.

Respuestas	TOTAL	
	Cantidad	%
a. si	14	70
b. No	6	30
TOTAL	20	100



Siendo un total de 20 usuarios encuestados el 70% afirma que la Administradora Colombiana de Pensiones mantendrá el Sistema Pensional En Colombia mientras el 20 % manifiesta lo contrario.

Claramente podemos observar que la mayoría de los usuarios encuestados sostienen la permanencia del Sistema Pensional en Colombia a través de la Administradora Colombiana de Pensiones, esto, demuestra el alto índice de confianza que tienen los usuarios frente a la misma, sin embargo, podemos observar que algún usuario aún no tiene claridad de la labor que ha venido realizando Colpensiones en la administración del sistema pensional, llegando a si a no saber si este se mantendrá en un futuro

Conclusión.

A manera de conclusiones se permiten realizar las siguientes afirmaciones:

- Es pertinente indicar que con la entrada en operación de la Administradora Colombiana de Pensiones "Colpensiones" el sistema pensional en Colombia inicio una nueva fase con una institución renovada, que siguió cumpliendo las

funciones del ISS y los trámites para los pensionados y los afiliados al mismo

- En el último año la empresa consolidó logros importantes para beneficio de todos sus afiliados.
- La implementación y articulación de los diferentes planes institucionales y estratégicos de Colpensiones permitió evidenciar que hubo una transformación significativa, en todos sus aspectos.
- Las concepciones de los usuarios evidencian que con la entrada en operación de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones, el sistema pensional en Colombia cambió lo que nos ratifica la evolución que ha tenido el mismo a lo largo de la historia.
- Cabe resaltar el avance que ha tenido la Administradora Colombiana de Pensiones en cuanto se refiere a atención al usuario, la corrección de historias laborales, reconocimiento de pensiones, actualización de bases de datos y solución de solicitudes a menor tiempo.

Referencias.

- Colpensiones. (septiembre 29 de 2014). Informe de Competencia a 31 de julio de 2014. Bogotá D.C
- Correa C. J. (lunes 6 de octubre de 2014). No todos los formales tienen pensión asegurada. El Tiempo.

Fedesarrollo. (2010). El sistema Pensional en Colombia: Retos y Alternativas para aumentar la Cobertura. Director del Proyecto: Mauricio Santa María. Bogotá, D.C.

García M. C. A. (8 de octubre de 2014). En pensiones, empezar y mantener la disciplina. El Tiempo. p. 3

Manco N. F. (2004). Los Sistemas de Pensiones en América Latina: Un Análisis de Género. CEPAL. Santiago de Chile.

República de Chile. (2014). Modernización del Sistema de Seguridad Laboral Chileno. Presentado por Pedro Contador A., Subsecretario de Previsión Social. Santiago de Chile,

República de Colombia. Congreso de la República. Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. 23 de diciembre de 1993. Diario oficial 41.148.

República de Colombia. Congreso de la República. Ley 549 de 1999. Por la cual se dictan normas tendientes a financiar el pasivo pensional de las entidades territoriales, se crea el Fondo Nacional de Pensiones de las

- entidades territoriales y se dictan otras disposiciones en materia prestacional. 30 de diciembre de 1999. Diario Oficial No. 43.836.
- República de Colombia. Congreso de la República. Ley 797 de 2003. Modifica el Sistema General de Pensiones y se adoptan disposiciones sobre Regímenes exceptuados y especiales.
- República de Colombia. Congreso de la República. Ley 860 de 2003. Por la cual se reforman algunas disposiciones del Sistema General de Pensiones previsto en la Ley 100 de 1993 y se dictan otras disposiciones. 26 de diciembre de 2003. Diario oficial 45.415.
- República de Colombia. Congreso de la República. Ley 1151 de 2007. Crea Colpensiones como Empresa Industrial y Comercial del Estado, quien administrará el Régimen de Prima Media con prestación definida e institucionaliza el Sistema de Seguridad Social Integral. Julio 25 de 2007. Diario Oficial 46700.
- República de Colombia. Congreso de la República. Ley 1371 de 2009. Por la cual se establece la concurrencia para el pago del pensional de las universidades Estatales del nivel nacional y territorial. Diciembre 31 de 2009. Diario Oficial 47.579
- Revista BID (enero 24 de 2012). Sistema de Pensiones en América Latina. Portada. Rofman R. y Otro. (noviembre de 2006). Sistemas de Pensiones en América Latina: Conceptos y Mediciones de cobertura. Banco Mundial, Documento de Discusión No.0616.
- Sánchez P. G. (2013). Actualidad Pensional en el Sector Público Colombiano. (3ra. Ed.). Medellín: Librería Jurídica Sánchez R. Ltda.