

Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales

ugpp

Hacer lo correcto genera bienestar

INFORME DE GESTIÓN 2012



MinHacienda

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

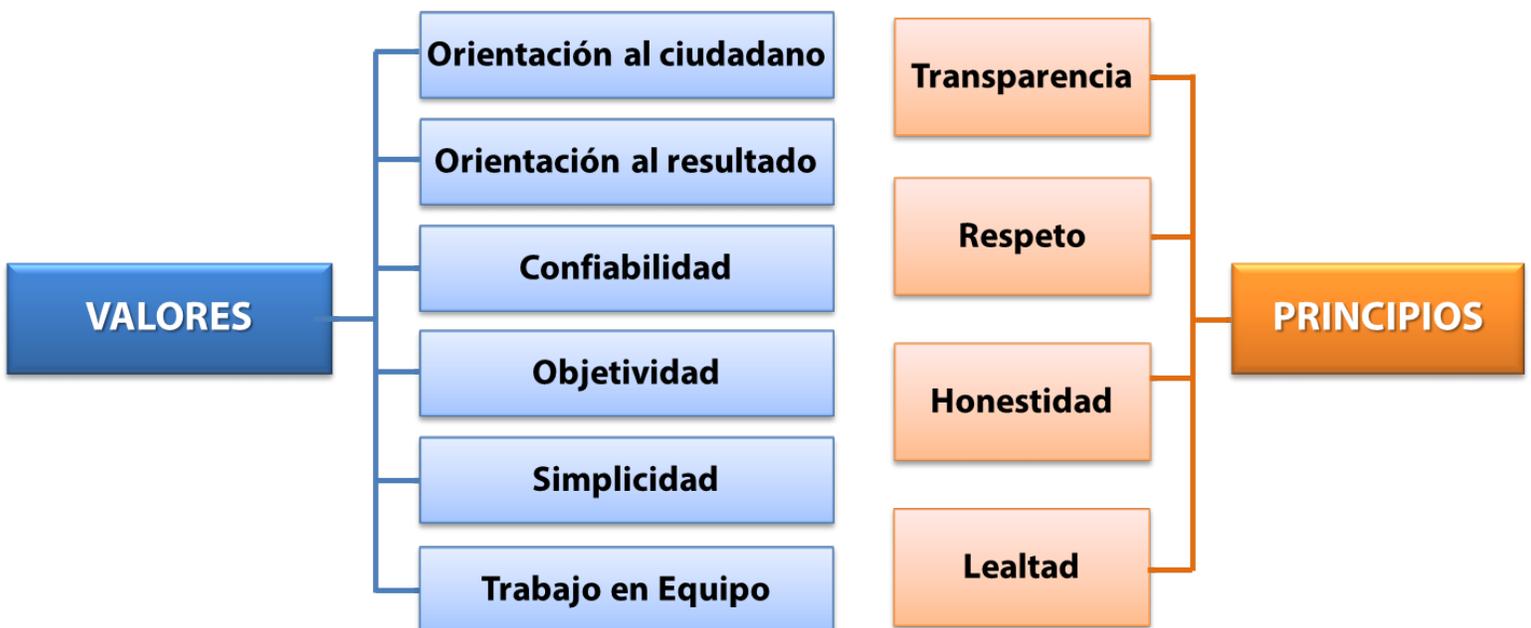
NUESTRA ENTIDAD

Propósito Central

Generar mayor bienestar a los ciudadanos realizando **de acuerdo con la Ley y en forma oportuna** el reconocimiento de las obligaciones pensionales del régimen de prima media, a cargo de las entidades públicas del orden nacional, que estén o se hayan liquidado, y construyendo una sólida **cultura de cumplimiento en el pago de los aportes** al Sistema de la Protección Social, para contribuir al desarrollo del país.

Objetivo Retador

En el 2018 la UGPP será reconocida como una **entidad modelo**, por los valores que posee y refleja, por la calidad de los servicios que presta en pensiones y parafiscales y por contribuir a integrar el sistema y **transformar el comportamiento de la ciudadanía**, generando un **alto nivel de confianza en la entidad e impactando positivamente al país**.



Presentación

Este informe de gestión describe, de manera sintética, las principales labores ejecutadas entre el 1º de Enero y 31 de Diciembre de 2012 por la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social – UGPP, en ejercicio de sus atribuciones legales.

Como se recordará, la UGPP fue creada a través de la Ley 1151 de 2007 - Art. 156, iniciando funciones en agosto de 2010 con el nombramiento de la Directora General. Atiende dos especialidades: el reconocimiento de obligaciones pensionales tales como pensiones de vejez, de sobrevivencia, de invalidez, indemnizaciones sustitutivas y auxilios funerarios, del régimen de prima media a cargo de las entidades públicas del orden nacional, que estén o se hayan liquidado, todo ello en términos de oportunidad y ajustadas a derecho.

De otra parte la UGPP realiza el seguimiento, colaboración y determinación del oportuno y correcto pago de los aportes al sistema de la protección social en Colombia: SENA, ICBF, Cajas de Compensación, Riesgos Profesionales, Salud y Pensión, generando en las empresas y las personas obligadas una cultura de pago con calidad y exactitud.

La Entidad cuenta con un Consejo Directivo creado a través del Decreto Ley 4168 de 2011, que en el esquema de gobierno corporativo permite asegurar la eficacia, eficiencia e integridad de su gestión, así como el direccionamiento estratégico de sus decisiones.

A la luz de los mencionados objetivos y elementos, es satisfactorio señalar que desde su creación la UGPP definió un modelo de gestión basado en estructura de procesos sistematizados, gobernables y que buscan blindar a la entidad contra la corrupción, complementado con un personal idóneo, el cual tuvo que pasar por diferentes pruebas de selección para su vinculación. Cabe anotar que un alto número de funcionarios fue vinculado de manera provisional y como contratistas, no obstante, varios de ellos se retiraron para vincularse a Colpensiones, entidad que paralelamente realizó su etapa de poblamiento.

Ante esto la UGPP fortaleció las áreas enfatizando en la búsqueda de personal y adelantando su concurso abierto de méritos para incentivar a la participación interna y externa en el poblamiento de la entidad, así como también impulsó la restructuración de la planta de personal.

En el frente pensional, la UGPP inició la recepción de entidades con **CAJANAL EICE en Liquidación, y un mes después con el GIT Puertos de Colombia, entidades que en conjunto agrupan a 258.236 pensionados y cuya participación en la población total a recibir, es del 76%.**

El proceso de recepción e inicio de operaciones implicó la elaboración de diagnósticos del estado de las entidades en relación con: represamiento, problemáticas, procesos judiciales en curso, definición del expediente pensional, requerimientos técnicos de interconexión de sistemas de información y el aplicativo de liquidación de novedades de nómina; no obstante y pese a ello, es importante registrar aquellas situaciones que afectaron un proceso más dinámico de ejercicio por parte de la UGPP, tales

como la dificultad en la determinación de competencias entre la entidad y Cajanal EICE en liquidación, la no entrega ordenada por parte del GIT de expedientes y documentos, los desacatos por fallos de tutela no cumplidos por el GIT y no informados a la UGPP en el momento de su entrega. Frente a todo ello la UGPP ha venido desarrollando acciones de mejora dentro de las que se destaca el fortalecimiento de su gestión documental, modificaciones eficientes al aplicativo de gestión de solicitudes pensionales y la estandarización de criterios de reconocimiento.

El desarrollo de una política de culturización, es otro de los desafíos para el 2013, que facilite una adecuada y completa entrega de documentos para la realización de trámites en la Entidad, evitando que las solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos y desarrollos de las mismas.

En el tema de parafiscales, a partir de la identificación de restricciones para el adecuado control del pago de los aportes parafiscales, la UGPP presentó algunas iniciativas de modificación normativa, tales como:

- a) Inclusión en la Reforma Tributaria de artículos tendientes a: i) Aclarar la competencia de la UGPP y las administradoras del Sistema de la Protección Social, asignando la gestión de omisos e inexactos a la Unidad y la gestión de morosos a las administradoras, ii) Otorgar a la Unidad la facultad sancionatoria en los casos de omisión e inexactitud, no envío de información y no cumplimiento de estándares de cobro por parte de las administradoras, iii) Reducción de los términos del proceso de determinación y iv) Unificación del término de caducidad a 5 años, iniciativas que fueron aprobadas por el Congreso de la República.
- b) Propuesta de reglamentación de la aplicación del cálculo actuarial en los casos de omisión por parte de los empleadores en la afiliación al Sistema de Pensiones, que pretende homogeneizar la fórmula de cálculo y hacer obligatorio el uso de la misma por administradoras de los regímenes de prima media con prestación definida y ahorro individual. Esta propuesta está siendo revisada actualmente por los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y Trabajo.

Igualmente, la UGPP orientó su gestión a maximizar el cumplimiento de las obligaciones, para ello y con el propósito de ser efectivos en la detección de indicios de evasión, gestionó convenios de intercambio de información que han facilitado la consulta y consolidación de datos de los aportantes y obligados, así mismo la integración de información adicional para la detección de comportamientos atípicos, definición de perfiles y el desarrollo de programas de control a la evasión.

Producto del cruce de las diferentes bases de datos, así como del análisis de las denuncias interpuestas por los ciudadanos ante la UGPP y de traslados por competencia, **la Entidad cerró en 2012 con 2.180 procesos de fiscalización realizados a omisos e inexactos en diferentes sectores económicos.**

Bajo una política de servicio al ciudadano la **UGPP** habilitó su punto presencial, ubicado en Bogotá, dotado de una infraestructura diseñada para ofrecer con altos estándares la atención al ciudadano, con un talento humano especializado en orientar sobre los trámites, consultas en temas de pensiones y parafiscales, radicación de solicitudes de información y derechos de petición, así mismo dispuso de canales no presenciales como la **Línea Gratuita Nacional 01 8000 423 423** para canalizar las solicitudes de los ciudadanos desde cualquier parte del territorio colombiano, como también, la **“llamada virtual”** habilitada en la página www.ugpp.gov.co a través del cual las personas pueden comunicarse con la UGPP o si lo prefieren dejar su número telefónico o celular para ser contactados y orientados.

En la búsqueda de alternativas de nuevos canales que faciliten el acceso al servicio por parte del ciudadano, la UGPP desarrolla el proyecto de atención virtual, que no implique el traslado de los ciudadanos a Bogotá y donde pueda ofrecer servicios de información de trámites, notificaciones y radicación de documentos.

Para las solicitudes relacionadas con Pensiones el ciudadano podrá revisar la completitud documental de su trámite para que los tiempos de atención se impacten positivamente y el proceso al interior de la entidad se torne más eficiente. El piloto de este nuevo canal de atención se tiene programado implementar a partir del primer semestre del 2013.

El desarrollo de una política de culturización al ciudadano, es otro de los desafíos para el 2013, que facilite una adecuada y completa entrega de documentos para la realización de trámites en la Entidad, evitando que las solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos y desarrollos de las mismas.

Finalmente, la UGPP continuará apoyando a los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y de Trabajo en la reglamentación e implementación de las modificaciones normativas relacionadas con pensiones y parafiscales, todo ello en procura de generar bienestar a las familias colombianas porque para nosotros **“HACER LO CORRECTO, GENERA BIENESTAR”**.

Cordial Saludo,

GLORIA INÉS CORTÉS ARANGO
Directora General

Capítulo 1

Gestión Misional

Informe de Gestión UGPP 2012

Es necesario recordar que en el frente de Pensiones la UGPP concibió su proceso partiendo de los diseños producto de consultorías contratadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y del piloto que se estaba adelantando en Cajanal en Liquidación, y que fue ajustado o mejorado por la UGPP. Cabe anotar que en el país no existía implantado un modelo de proceso pensional de referencia con experiencia demostrable y evaluable durante un período importante de tiempo. Conceptos como la Normalización de expedientes pensionales son nuevos en este campo de acción y su estabilización requiere de tiempo de evaluación, ajuste y maduración; por lo anterior se puede concluir que el proceso pensional de la UGPP se ha venido construyendo en la vivencia del día a día y la entidad marcha hacia su estabilización.

Bajo el contexto anterior que la UGPP asumió las funciones pensionales de las entidades públicas liquidadas o en proceso de liquidación. Desde una posición pragmática, responsable y comprometida con el país, la entidad no esperó hasta que tuviera un alto grado de perfección en procesos, tecnología, recurso humano e infraestructura para recibir la función pensional, y adelantó desde finales de 2011 la recepción de Cajanal en Liquidación y del GIT Puertos de Colombia.

Pensiones - Así iniciamos la recepción de Entidades

El 8 de noviembre de 2011, la UGPP recibió la nómina de pensionados de **CAJANAL y a partir del 1° de diciembre** del mismo año asumió las funciones pensionales que tenía el **Grupo Interno de Trabajo para la Gestión del Pasivo Social de Puertos de Colombia**, con base en los decretos 4269 y 4107 de 2011.

En la programación inicial la UGPP tenía previsto recibir CAJANAL y posteriormente, cuando estuviera estabilizada su labor, asumiría las funciones del GIT Puertos de Colombia.

Es de anotar que aunque la UGPP venía creando las condiciones mínimas necesarias para la entrada en operación, inició sus operaciones asumiendo a CAJANAL así no estuviera en condiciones óptimas, para poner en práctica sus procesos y aplicativos.

Es así como en menos de dos meses, la UGPP recibió 258.236 pensionados correspondiente al 76% del total, quedando las restantes entidades a recibir en un cronograma que se desarrollaría de la siguiente manera:

CRONOGRAMA DE RECEPCIÓN DE ENTIDADES

2013

ENTIDAD QUE AGRUPA	ENTIDAD A RECIBIR	No. PENSIONADOS	FECHA DE RECEPCIÓN
CAPRECOM	MINCOMUNICACIONES	683	Junio 28 de 2013
	AUDIOVISUALES	20	
	FOCINE	6	
ISS	ISS y ESE'S	22.700	
CAPRECOM	ADPOSTAL	3.442	Septiembre 27 de 2013
	INRAVISION	1.024	
	TELECARTAGENA	77	
	TELENARIÑO	69	
	TELETOLIMA	42	
	TELEARMENIA	33	
	TELESANTAMARTA	26	
	TELEHUILA	5	
	TELECALARCA	2	
MINTRANSPORTE	CAMINOS VECINALES	8	
MINVIVIENDA	INURBE	27	
MINAGRICULTURA	IDEMA	2.712	Octubre 25 de 2013
	INAT	63	
MINAMBIENTE	INDERENA	905	
MINTRANSPORTE	INTRA MOPT	310	
	INVIAS	99	
FERROCARRILES	CAJA AGRARIA	9.533	
	INCORA	2.103	
	PROSOCIAL	76	
MINCOMERCIO	IFI CONCESION SALINAS	1.162	Noviembre 29 de 2013
	ZONAS FRANCAS	122	
	CORP. FIN. DEL TRANSPORTE	107	
	CORP.NAL DE TURISMO	77	
	IFI	49	
MINMINAS	CARBOCOL	42	
	INEA	30	
TOTAL	30	45.554	

2014

ENTIDAD QUE AGRUPA	ENTIDAD A RECIBIR	No. PENSIONADOS	FECHA DE RECEPCIÓN
CAPRECOM	TELECOM	16.245	Marzo 28 de 2014
	CAPRECOM	598	
	MINERCOL	96	Mayo 30 de 2014
FERROCARRILES	FERROCARRILES	14.686	
	ALCALIS	1.903	
SUPERFINANCIERA	CAPRESUB	618	Junio 27 de 2014
SUPERNOTARIADO	FONPRENOR	247	
TOTAL	7	34.393	

CUADRO 1. CRONOGRAMA DE RECEPCIÓN DE ENTIDADES

Cabe resaltar que tal y como fue pensada inicialmente la entidad, se hacía imposible tener un referente para hacer “benchmarking”, toda vez que las dos grandes entidades que realizaban un proceso pensional entraban en liquidación en el futuro inmediato, precisamente por sus limitaciones operativas. **Por lo anterior, el único referente que tenía la UGPP eran los estudios previos que había hecho una firma contratista del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.**

Después de 14 meses de haber iniciado el proceso pensional, la entidad se encuentra en una etapa de estabilización de la operación en cuatro grandes frentes, así:

- **Recurso Humano:** El estudio de factibilidad para la creación de la UGPP, concibió a la UGPP con una estructura liviana y varios servicios tercerizados de outsourcing. No obstante, al salir al mercado sólo se encontró la opción de patrimonios autónomos que realizan la labor de sustanciación de pensiones, pero la constitución de tal figura jurídica solo era viable a las Entidades en Liquidación, razón por la cual no fue posible tercerizar dicha función.

Para atender los lineamientos del Gobierno Nacional relacionados con la operación de CAJANAL y el GIT, se contrató personal por prestación de servicios que atendieran las funciones de sustanciación de obligaciones pensionales, liquidación de nómina de pensionados, gestión documental y defensa judicial.

La UGPP consciente de que las dos actividades claves del proceso misional de pensiones no

El proceso de recepción de las entidades e inicio de operaciones implicó la elaboración de diagnósticos del estado de las mismas sobre: i) represamiento, ii) problemáticas, iii) procesos judiciales en curso, iv) definición del expediente pensional, v) requerimientos técnicos de interconexión de sistemas de información y vi) el aplicativo de liquidación de novedades de nómina.

podían quedar en manos de contratistas, viene adelantando un proceso de reestructuración para que dichas actividades se realicen con personas de planta, propuesta que fue avalada por el Consejo Directivo de la Entidad. Es de anotar que en términos de planta de personal, implica pasar unos contratistas a personal de planta, sin afectación fiscal, dado que hoy forman parte del rubro de gastos de personal.

Así mismo, la UGPP impulsó la convocatoria a concurso abierto de méritos para vincular a aquellas personas que manifestaron su interés en acceder a la carrera administrativa especial que estableció el Gobierno Nacional para la Entidad.

- **Tecnología:** La implementación del proceso de pensiones se ha soportado en sistemas de información que permiten el control y trazabilidad de los trámites de las solicitudes de obligaciones pensionales y de novedades de nómina.

Teniendo en cuenta que en total se recibirán 39 entidades, la UGPP adecuó un programa liquidador de pensiones parametrizado con más de 420 modalidades de reconocimientos, que garantice que el 100% de los valores y derechos a reconocer, son los previstos en la ley.

Además, la entidad espera contar en producción, en el 2013, con un BPM (Business Process Management), que hará de “orquestador” del proceso pensional, buscando mejorar el desempeño.

En ese mismo sentido, se espera tener durante el 2013 en producción un ECM (Enterprise Content Management), para gestionar eficientemente todo el ciclo de vida de los documentos asociados al proceso pensional.

- **Procesos:** Con la entrada en producción de la actividad pensional la UGPP ha evolucionado sus procesos definidos previamente y ha hecho ajustes, logrando mejora continua, eficacia y eficiencia del proceso pensional.
- **Gestión documental:** Dentro de las políticas de seguridad documental se determinó que todos los archivos que fueran entregados por las entidades, por ser estos fuente principal de información y soporte de la gestión de pensiones, debían someterse a los lineamientos de organización señalados por el Archivo General de la Nación en su Acuerdo 06 de 2011. **Adicionalmente, debían ser organizados, digitalizados e indexados, de manera tal que su manipulación fuera digital y no física**, para que su consulta por parte de las diferentes áreas que intervienen en el proceso pensional, fuera ágil y segura minimizando los riesgos, mientras que el físico se entregaría a una firma especializada en depósito y custodia de expedientes físicos.

La estabilización en los cuatro (4) frentes antes descritos es básica para que la UGPP pueda recibir una nueva entidad, y así lo ha hecho saber a las diferentes instancias y organismos.

El proceso de recepción de las entidades e inicio de operaciones implicó la elaboración de diagnósticos del estado de las mismas sobre: **i) represamiento, ii) problemáticas, iii) procesos judiciales en curso, iv) definición del expediente pensional, v) requerimientos técnicos de interconexión de sistemas de información y vi) el aplicativo de liquidación de novedades de nómina.**

Es importante registrar aquellas situaciones que afectaron un proceso más dinámico de ejercicio por parte de la UGPP, tales como, la dificultad en la determinación de competencias entre la entidad y Cajanal EICE, en liquidación, la no entrega ordenada por parte del GIT de expedientes y documentos, los descatos por fallos de tutela no cumplidos por el GIT y no informados a la UGPP en el momento de su entrega, etc.

Frente a lo anterior, la UGPP ha venido desarrollando acciones de mejora tales como el fortalecimiento de su gestión documental, modificaciones eficientes al aplicativo de gestión de solicitudes pensionales y la estandarización de criterios de reconocimientos.

Cifras Relevantes

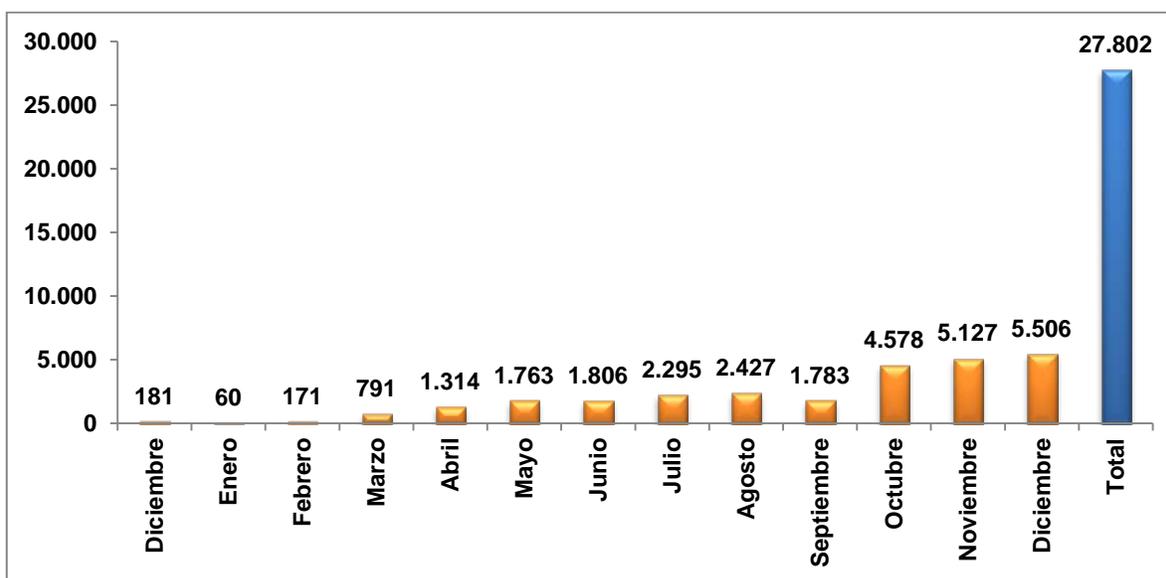
En materia pensional la UGPP ha recibido los siguientes expedientes de las entidades que ha asumido:

Expedientes recibidos de Cajanal EICE, en liquidación	341.931
Expedientes GIT Puertos de Colombia recibidos por AGN	18.120

CUADRO 2. EXPEDIENTES RECIBIDOS DE CAJANAL Y GIT PUERTOS DE COLOMBIA

Pensiones - Determinación

Gestión de Solicitudes Pensionales: Durante el periodo corrido se han atendido las siguientes solicitudes de obligaciones pensionales (SOP):



GRÁFICA 1. GESTIÓN DE SOLICITUDES PENSIONALES

Del 8 de noviembre de 2011 al 31 de diciembre de 2012 se recibieron 40.249 solicitudes de obligaciones pensionales, de las cuales se han atendido 27.816 equivalentes al 69% y actualmente se encuentran en trámite 12.433 solicitudes.

En trámite y dentro de términos de respuesta, están 9.923 solicitudes que corresponden al 25% y 2.510 solicitudes que se encuentran fuera de términos, que equivalen al 6% del total en gestión, de los cuales aproximadamente el 60% se encuentran en etapas de completitud, apertura de pruebas y edictos, etapas asociadas a tiempos a cargo del ciudadano.

Pensiones - Proceso de Nómina

Para realizar la liquidación y el reporte de la nómina de pensionados, el área de nómina de la UGPP cuenta con un equipo de trabajo integral, con sentido de pertenencia, conciencia y responsabilidad social, que realiza procesos integrales con el propósito de atender las solicitudes de los pensionados con eficiencia.

A diciembre de 2012 se recibieron 51.788 solicitudes de inclusión y/o reportes de novedades de nómina, de las cuáles se gestionaron 48.741, correspondientes al 94% y 3.047, es decir, el 6% restante se encuentran en proceso de estudio para su reporte.



GRÁFICA 2. SOLICITUDES GESTIONADAS POR NÓMINA

El comportamiento de las solicitudes gestionadas se ha incrementado de manera relevante mes a mes, sin dejar de lado los casos pendientes, que continúan en gestión para realizar su posterior reporte.



GRÁFICA 3. COMPORTAMIENTO DE SOLICITUDES POR GESTIONAR VS. GESTIONADAS (Diciembre 2012)

Actualmente se cuenta con una estabilidad en el área de nómina, en relación con las entidades asumidas, y constituye un reto, mejorar los procesos de recepción de entidades con las lecciones aprendidas y los logros obtenidos.

Parafiscales – Procesos de Fiscalización en marcha

La gestión de parafiscales definida con una propuesta de valor orientada a la reducción de la evasión de omisos e inexactos, la estandarización de procesos de cobro que deban adelantar las administradoras del Sistema de la Protección Social, la consolidación de información y la articulación de acciones, es otro de los frentes misionales de la UGPP, en el que impulsó la suscripción de convenios de intercambio de información que permitiera desarrollar lógicas de control orientadas a detectar indicios de incumplimiento en el pago de aportes al Sistema de la Protección Social.

Paralelamente desarrolló agendas normativas, con los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y de Trabajo para eliminar restricciones identificadas en el desarrollo de sus procesos.

En diciembre de 2012 culminó el primer estudio de estimación de evasión de Parafiscales, que incluye la evasión en términos de valor y número de evasores, identificación de formas de evasión y caracterización de los evasores, el cual al finalizar el año, estaba pendiente por presentar a los miembros del Consejo Directivo para su socialización.

Esta primera estimación del cálculo de evasión 2012 ha permitido trabajar en la definición de las principales líneas estratégicas del Plan Antievasión, con el que se espera en 2013 articular las acciones de los diferentes actores en torno al fortalecimiento del cumplimiento voluntario de las obligaciones, el control de la evasión y en la identificación de las causas de la evasión.

Para la detección de omisos e inexactos se firmaron 9 convenios, de los cuales en el último año se suscribieron 3, con las siguientes entidades públicas: Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, Superintendencia de Notariado y Registro y Superintendencia de Subsidio Familiar.

Dichos convenios de intercambio de información permiten acceder a nuevas bases de datos y fortalecer las lógicas de control desarrolladas para la detección de conductas de incumplimiento en el pago de aportes parafiscales, así como una adecuada caracterización de los tipos de evasión.

Otros convenios suscritos son: Departamento Nacional de Planeación, DIAN, Ministerio de Protección Social, Superintendencia Solidaria, Registraduría Nacional del Estado Civil, Confecámaras.

En cumplimiento al Plan Anual de Fiscalización 2012, aprobado por el Consejo Directivo de la UGPP, se realizaron programas orientados a llevar el control del oportuno y

correcto pago de las obligaciones en los 6 Subsistemas que conforman el Sistema de la Protección Social, en diversos sectores de la economía.

Haciendo uso de análisis técnicos, se viene adelantando el seguimiento a los aportantes clasificados como beneficiarios de la Ley 1429 –Ley de Primer Empleo-, que actualmente cuentan con la progresividad en el pago de los aportes parafiscales y otras contribuciones de nómina.

Como resultado de este seguimiento se han transmitido 227 casos, identificados con indicios de incumplimiento de requisitos de la mencionada Ley, entre los cuales se destacan empresas con nóminas superiores a 50 trabajadores y empresas nuevas donde la nómina viene de empresas cancelas o disueltas. La transmisión de estos hallazgos tiene como objetivo que el SENA, ICBF, las Cajas de Compensación Familiar, las EPS, la DIAN y las Cámaras de Comercio inicien las investigaciones correspondientes.

Cabe anotar que la UGPP viene desarrollando una lógica de control y calificación de las empresas que acceden a los beneficios de Ley 1429 para realizar un mayor control a las condiciones que la Ley definió y en los casos en que se detecte que las empresas no están aplicando adecuadamente los beneficios de la Ley, la UGPP, podrá iniciar los procesos de determinación y cobro respectivos incluyendo la aplicación de las sanciones a que haya lugar.

Se detectaron hallazgos de evasión por \$288.650 millones de pesos, que representan el 144% de la meta propuesta, \$30.360 millones (11%) corresponden a valores recaudados en etapa de fiscalización y \$258.290 millones de pesos a 430 informes de aportantes con indicios de evasión reportados a las administradoras del Sistema de Protección Social, que impactan aproximadamente a 300.363 trabajadores en sus derechos respecto del sistema.

La gestión en el seguimiento por parte de la UGPP ha permitido que las administradoras realicen acciones persuasivas sobre el 90% de los valores transmitidos en el periodo.

	Líneas de Acción	Descripción de la Línea
2.233 procesos de fiscalización iniciados en 2012	Omisos	Aportantes que estando obligados a efectuar aportes al Sistema de la Protección Social, no se encuentran afiliados.
	Inexactos	Aportantes que presentan inconsistencias en el pago de los aportes parafiscales, respecto de las obligaciones legales.
	Control de beneficios y excepciones	Línea de acción dirigida a determinar si los aportantes que se acogen a los beneficios y excepciones en el pago de los aportes al Sistema de la Protección Social, previstas en la normativa vigente, cumplen las condiciones para tal fin.

	Auditorías de fondo	Línea de acción que permite adelantar investigaciones exhaustivas a aportantes pertenecientes a grupos económicos, en los cuales se ha determinado un alto riesgo evasión, tales como construcción, vigilancia, aseo, servicios temporales y equipos deportivos.
	Denuncias	Investigaciones dirigidas a la revisión en el cumplimiento del pago de los aportes que son objeto de denuncias interpuestas por diferentes actores del sistema.

CUADRO 3. PROCESOS DE FISCALIZACIÓN INICIADOS EN 2012

Actualmente se adelantan los siguientes procesos de fiscalización:

2.180 procesos de fiscalización				
Denuncias 60%	Inexactos 27%	Omisos 9%	Investigaciones de fondo 2%	Línea de Control de Beneficios y excepciones 2%

CUADRO 4. DISTRIBUCIÓN PROCESOS DE FISCALIZACIÓN

El total de denuncias recibidas por evasión en el pago de los aportes parafiscales fue de 1.273, las cuales se han atendido en el 100%.¹

Igualmente, se han proferido 60 requerimientos para declarar por valor de \$1.747 millones dentro del programa de profesionales independientes, y 161 requerimientos para corregir por valor de \$10.083 millones correspondientes a casos sobre los que las administradoras adelantaron procesos persuasivos sin obtener el pago de obligaciones. Así mismo, la efectividad promedio en la detección de hallazgos de evasión fue del 64%.

Todos los requerimientos se encuentran dentro del término para que los aportantes respondan y posteriormente la UGPP emita las liquidaciones oficiales respectivas.

Las conductas de incumplimiento detectadas con mayor frecuencia son:

- Mora en el pago de aportes.
- Ingreso Base de Cotización IBC inferior al establecido por las normas legales.
- NO afiliación de trabajadores.
- NO cumplimiento de las obligaciones parafiscales por parte de independientes.

Así mismo, se iniciaron 19 procesos de cobro coactivo por valor de \$112.600 millones de pesos a empleadores que han incumplido los deberes consagrados en los artículos 161, 204 y 210 de la Ley 100 de 1993.

¹ Esta cifra corresponde al número de aportante a los cuales se les abrió investigación.

Así superamos las dificultades

- Se definió la competencia para imponer las multas establecidas en la Ley 1438 de 2011 entre la UGPP y la Superintendencia Nacional de Salud para conocer del incumplimiento de los deberes de los empleadores y las personas obligadas a cotizar, de acuerdo con el artículo 123 de la Ley 1438 de 2011 en los casos de incumplimiento por parte de los empleadores en afiliación, pago de aportes, manejo de novedades
- Para garantizar una mayor tasa de ubicación de los diferentes aportantes a fiscalizar y de los cuales se agotaron las fuentes de ubicación en diferentes bases de datos, se buscó el apoyo de una firma externa para mitigar el no acuse de recibo de los requerimientos de información emitidos por la UGPP.
- Con el propósito de realizar un manejo eficiente de grandes volúmenes de información, derivado de verificar el cumplimiento mensual y por subsistema de los aportantes, se adquirió un software estadístico que optimiza el manejo de la información; así mismo con el objetivo de contar con información para la toma de decisiones, almacenar eficientemente los datos y dar calidad a los mismos, se contrató la consultoría para la “Inteligencia de Negocio” BI, que culminará en el primer semestre del año 2013.

Igualmente, se adelantó la especificación de la herramienta CORE de la Dirección de Parafiscales (liquidadores, repositorios) y se inició la ejecución del contrato de implementación del BPM para automatizar algunos de los procesos de la Dirección de Parafiscales.

Avances

- **Estimación de la evasión:** Para conocer la evasión en el pago de los aportes parafiscales del Sistema de la Protección Social, las prácticas de evasión, la caracterización de los evasores, su ubicación, los ambientes propicios para la evasión, la UGPP adelantó el estudio de estimación de la evasión, a partir del cual contará con herramientas para adelantar acciones de control a la evasión con mayor eficiencia.

El resultado de la estimación, será socializado al Consejo Directivo en los primeros meses del año 2013, y posteriormente divulgado a nivel nacional.

- Incorporación de medidas al proyecto de reforma tributaria, para delimitar las competencias de la UGPP y las administradoras del Sistema de la Protección Social en determinación y cobro, otorgar a la UGPP facultades sancionatorias en los casos de omisión e inexactitud en el pago de las cotizaciones, el NO envió oportuno de

información por parte de aportantes, administradoras y otros, ampliar a 5 años de los términos de la caducidad administrativa y reducir algunos términos del proceso de determinación oficial, derogar el artículo 123 de la Ley 1438 de 2011; con el fin de dar mayor celeridad al mismo, sin afectar el debido proceso. A través de estas modificaciones se otorgaron a la UGPP herramientas poderosas para adelantar su gestión de manera más eficiente, permitiendo lograr un mayor impacto en el control la evasión.

- Conformación de una sólida base de datos, gracias a los convenios realizados con entidades públicas y privadas para configurar una fuerte y amplia base de datos que establezca comportamientos irregulares de los aportantes, definir perfiles de evasores y detectar indicios de evasión, con una efectividad promedio del 64% .
- Referenciación de las mejores prácticas internacionales en materia de determinación y cobro, selección de las que pueden ser adoptadas en el contexto colombiano y elaboración de una propuesta de estándares a aplicar por parte de las administradoras del Sistema de la Protección Social. En este frente, a partir del año 2013 se adelantarán acciones dirigidas a la fijación y control de la aplicación de estándares de cobro para las administradoras, tales como: clasificación de la cartera, implementación de políticas para el otorgamiento de acuerdos de pago, adopción de formatos para el desarrollo del proceso, intercambio de información, estandarización del cobro persuasivo, etc.
- Identificación de vacíos normativos y presentación de propuestas de solución para trabajo conjunto con Ministerios de Hacienda y Crédito Público, Salud y Trabajo, tales como: corrección error tipográfico antepenúltimo inciso Artículo 156 de la Ley 1151 de 2001, reglamentación de la Ley 1151 de 2007, optimización del RUA, entre otros. Vale la pena mencionar que gran parte de las propuestas realizadas fueron adoptadas en la Reforma Tributaria.
- Definición de Líneas Estratégicas del Plan Antievasión que permitirán orientar la toma de decisiones para llevar al Sistema al logro de un mayor cumplimiento bajo principios de eficiencia y eficacia, enfocando las acciones de la UGPP en grupos con mayor riesgo de incumplimiento de sus obligaciones parafiscales, con el fin de gestionar el respectivo pago e imponer las sanciones a que haya lugar.
- Es importante mencionar que pese a que la UGPP no tenía antes de la Reforma competencia para hacer de cumplimiento obligatorio por parte de las administradoras los estándares de gestión, se lograron adelantar en conjunto las acciones persuasivas de su competencia en un término de 2 meses.

Parafiscales – Nuestros Retos

En el año 2012 se diseñó el Plan Estratégico de Parafiscales hasta el año 2018, dentro de este Plan los retos trazados por la UGPP en materia de parafiscales para el año 2013 son los siguientes:

- Sistema operando dentro de un nuevo marco normativo: La actividad está dirigida a fijar una agenda regulatoria concertada con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público con los temas de mayor impacto para el control de la evasión en el Sistema.
- Ejecución del plan antievasión: Focalizando las acciones en las poblaciones con mayor riesgo de incumplimiento para lograr incrementar el cumplimiento a través de acciones persuasivas e involucrando a todos los actores del Sistema.
- Definición de estándares de estándares de cobro en el Sistema de la Protección Social: Para lograr mayor efectividad en las acciones de cobro, se requiere unificar la actuación de los actores del Sistema que deben ejercer el cobro del pago de los aportes. Dichos estándares serán de obligatorio cumplimiento por parte de las administradoras.
- Consolidación de un proceso de fiscalización ágil y efectivo: Contar con un proceso automatizado y unificado con reglas claras y tiempos de respuesta ágiles aplicando las modificaciones introducidas por la Reforma Tributaria, ampliando la cobertura de las acciones a nivel nacional.
- Estudio de causas de evasión y definir las que puede impactar la UGPP: Establecer los las causas que originan la evasión, con el fin de formular e implementar acciones dirigidas a su mitigación.
- Estimación de la evasión: En el año 2013, la entidad debe adelantar la segunda medición de la estimación de la evasión, en la que se deben reflejar los resultados de las acciones definidas.

Las acciones antes mencionadas, buscan posicionar a la entidad para que quienes requieran información sobre los aportes parafiscales al Sistema de la Protección Social, accedan a la UGPP a través de sus distintos canales a presentar solicitudes de información o denuncias de evasión.

Adicionalmente, la Entidad orienta esfuerzos orientados a consolidar la información del Sistema así:

- **Fortalecimiento del RUA:** Convertir el RUA en un instrumento para el efectivo control de los aportes, que garantice información de calidad, completa y en línea, su fortalecimiento es imprescindible hasta la entrada en funcionamiento del proyecto Afiliate.

Actualmente, se encuentra publicado en la página web de la entidad, para comentarios del público, un proyecto de resolución para capturar a través del RUA la información de pagos directamente de los operadores de información, con lo cual se pretende garantizar la efectividad de las acciones de la UGPP.

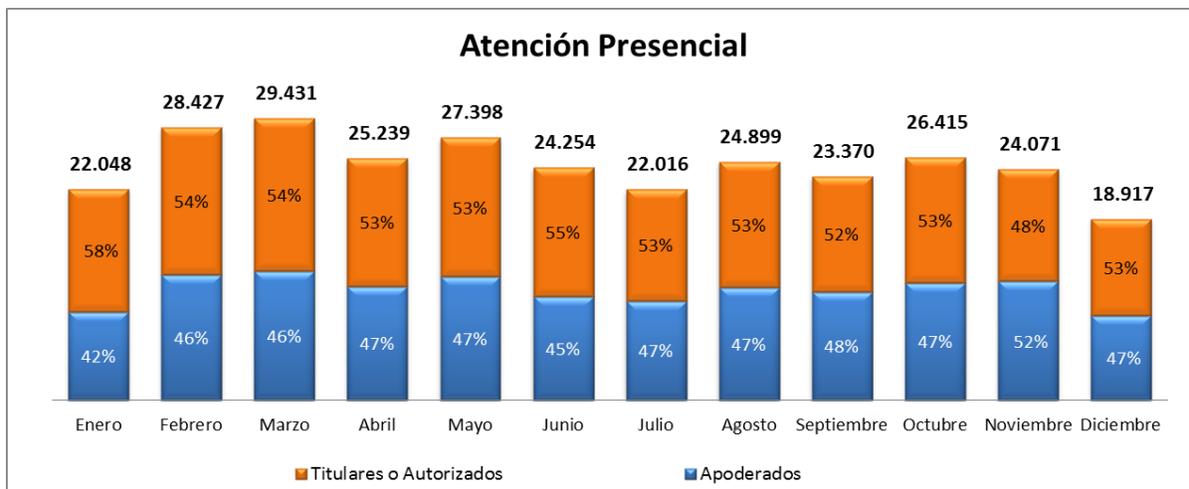
- **Estado de Cuenta:** Se trabaja en la generación de un estado de cuenta, que a partir de la información existente, permita que el cotizante pueda conocer los pagos realizados por parte de su empleador.

El estado de cuenta debe integrar los módulos de: Afiliación, pagos, devoluciones, liquidaciones oficiales y cartera. Con el Estado de Cuenta se pretende: i) Ejercer mayor control por parte de los diferentes actores (trabajadores, empleadores, administradoras, supervisores de contratos, etc.), ii) Generar eficiencias en el acceso a la información por consolidar las diferentes variables del sistema y iii) Lograr efectividad en la detección de los indicios de evasión

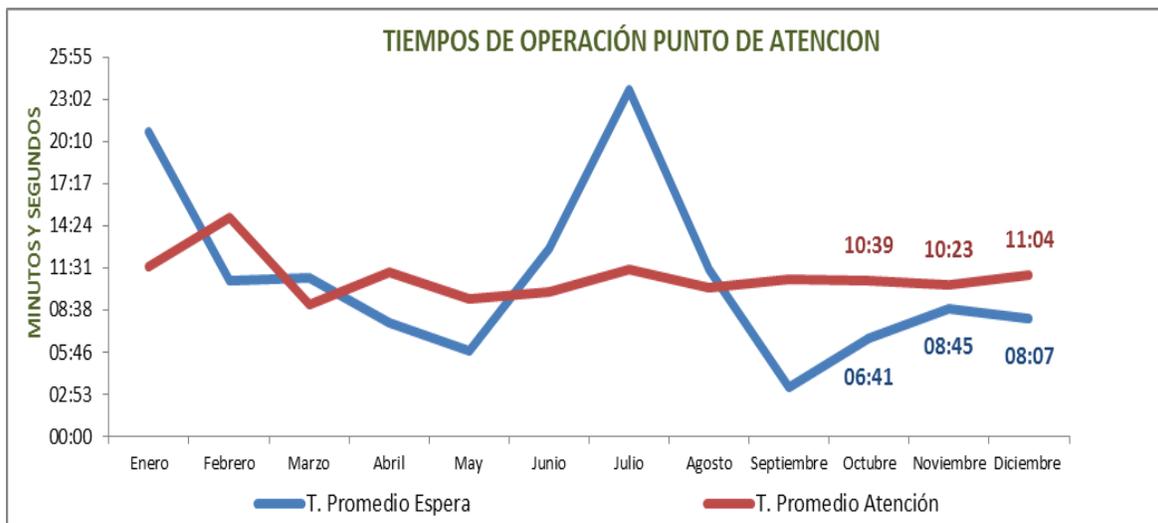
Atención al Ciudadano - Nuestra Cultura de Servicio



Para atender a los usuarios de pensiones y parafiscales, se dispuso de una moderna infraestructura para brindar altos estándares de calidad en servicio; es por ello que habilitó el **Centro de Atención al Ciudadano** en Bogotá como un canal presencial, que desde el 8 de noviembre de 2011, fecha de inicio de operación y hasta el 31 de diciembre de 2012 atendió **335.498 visitantes**, con un tiempo promedio de espera en **sala de 12 minutos**. En las siguientes gráficas se presenta el comportamiento mes a mes del volumen de visitas, porcentaje de titulares del derecho o autorizados, porcentaje de apoderados, como también los tiempos de espera y tiempos de atención.



GRÁFICA 4. ATENCIÓN PRESENCIAL



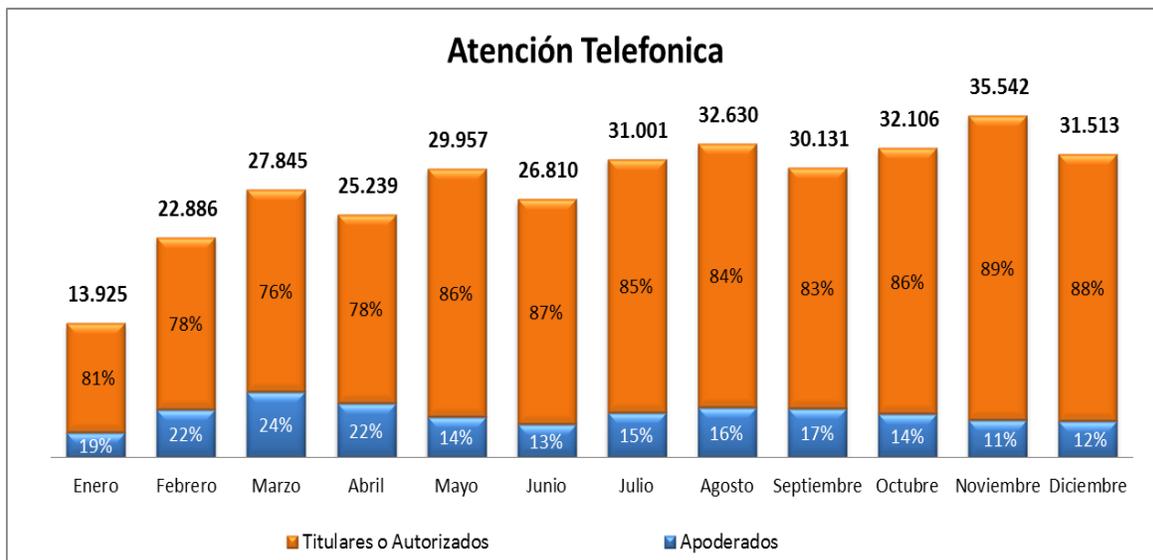
GRÁFICA 5. TIEMPOS DE OPERACIÓN PUNTO DE ATENCIÓN



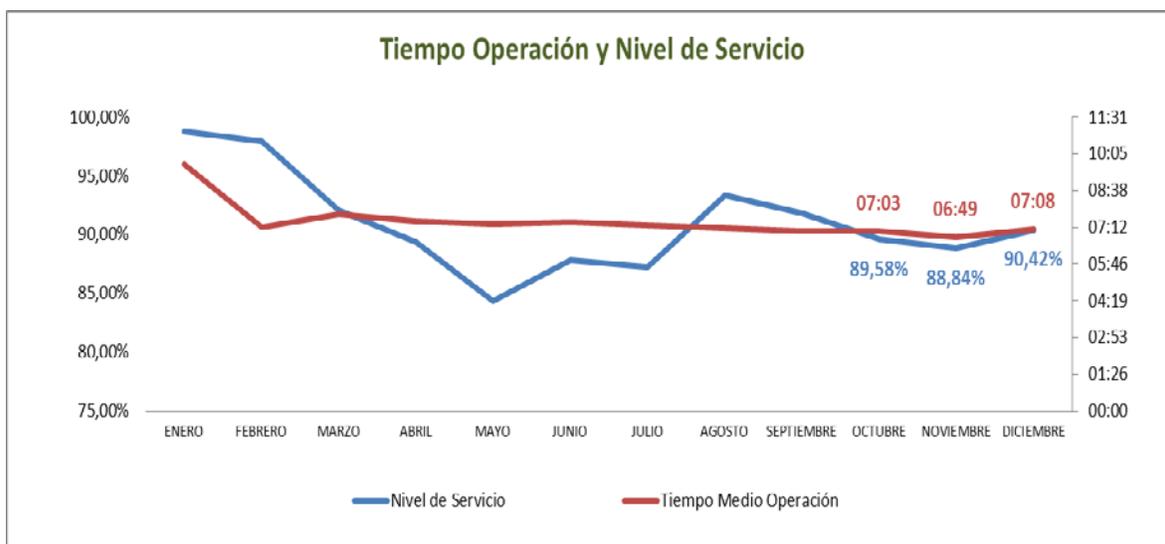
Este Centro cuenta con un talento humano especializado en la atención integral al ciudadano, así mismo con servicios diferenciadores e innovadores, como un punto de café, enfermería, baños, mobiliario ajustado a la necesidad del servicio, adulto mayor, entre otros, continuando con el fortalecimiento en la atención al ciudadano, la UGPP habilitó el canal no presencial (Call Center) al inicio de la operación, a través de la **Línea Gratuita Nacional 01 8000 423 423 y a partir de julio de 2012, la línea fija para Bogotá 4926090**, en donde se han recibido un total de **340.692 contactos de ciudadanos con un tiempo de**

atención promedio de 7 minutos y un nivel de servicio promedio de 91.5% medido como el porcentaje de llamadas contestadas en menos de 20 segundos.

En las siguientes gráficas se presenta la cantidad de llamadas mensuales, el porcentaje de titulares o autorizados, el porcentaje de apoderados, como también el tiempo de atención y el nivel de servicio.



GRÁFICA 6. ATENCIÓN TELEFÓNICA (CALL CENTER)

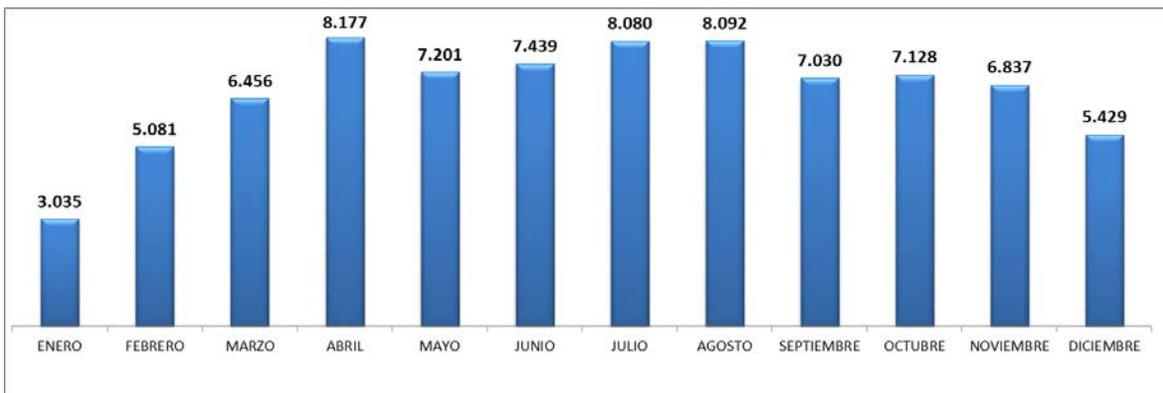


GRÁFICA 7. TIEMPOS DE OPERACIÓN CALL CENTER

Este canal ha registrado en los últimos meses una participación superior en relación con el punto de atención presencial, demostrando preferencia del ciudadano.

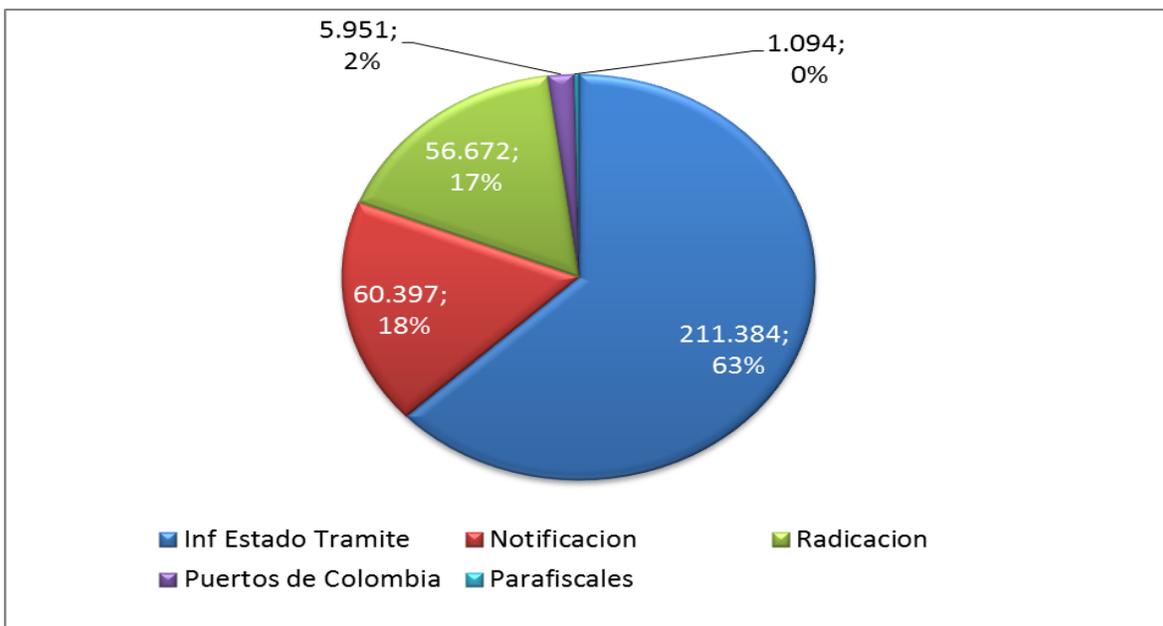
En lo relacionado con las solicitudes realizadas por los ciudadanos (derechos de petición), **la UGPP recibió 90.512 solicitudes** entre el 8 de noviembre de 2011 al 31 de diciembre de 2012, de los cuales se han respondido el 99%, equivalente a 89.673 solicitudes y en proceso de gestión se encuentra el 1% lo que corresponde a 839 solicitudes.

A continuación se presenta la cantidad de derechos de petición radicados en la entidad mes a mes durante el 2012.



GRÁFICA 8. CANTIDAD DE DPS RECIBIDOS UGPP

De acuerdo con los tramites que se realizan en el punto de atención presencial, la tipología que presenta mayor participación es **“Información sobre el estado del trámite”** con un 63% del total de visitas recibidas. A continuación se observa en la gráfica la distribución de las visitas por tipo de trámite.



GRÁFICA 9. PRINCIPALES TEMAS DE CONSULTAS POR PARTE DE LOS CIUDADANOS

Acciones adelantadas para superar restricciones

Dado que la UGPP no cuenta con puntos de atención en otras ciudades y mientras se implementan nuevos servicios que permitan reducir costo de desplazamiento a los usuarios, la entidad desarrollo una estrategia de participación en las Ferias de Servicio al

Ciudadano, organizadas por el Departamento Nacional de Planeación DNP; a lo largo del año 2012, se participó en 6 ferias en las ciudades de San Andrés, Pasto, Apartadó, Cúcuta, Quibdó y Buenaventura, llevando a estas ciudades y municipios información de interés y **atendiendo un total de 1.050 personas** a quienes se les notificó actos administrativos, se les informó sobre los trámites y a quienes se les recibió denuncias sobre evasión de parafiscales.

Retos y compromisos

El ciudadano es el eje fundamental de atención en la UGPP por lo tanto se constituye en un reto proveer canales de atención virtualizada que reduzcan los costos de traslados de los ciudadanos a Bogotá, en desarrollo de una política de culturización que facilite una adecuada y completa entrega de documentos para la realización de trámites, evitando que las solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones que afecten los tiempos y desarrollos de los mismos.

Para tal efecto se avanzó en la primera fase de la prueba piloto del “punto de atención virtual”, donde se atendió 53 ciudadanos, brindándoles virtualmente información correspondiente a su trámite pensional, este piloto permitió, con base en las sugerencias de los ciudadanos ajustar el diseño, verificar el proceso y evaluar los tramites ofrecidos. Durante el segundo trimestre del año 2013, se iniciará la segunda fase que consiste en la instalación del punto de atención, en las principales ciudades del país.



La UGPP trabajando para el ciudadano y por esta razón fortaleció para el año 2013 la encuesta de “satisfacción del ciudadano” sobre los servicios de la UGPP agregando nuevos atributos que nos permitirán conocer la percepción del ciudadano y así emprender acciones de mejora continua.

Esta nueva encuesta se diseñó pensando en cumplir nuestra promesa de valor al ciudadano, es más exigente y se convierte en un reto muy importante. A continuación se

detallan las dimensiones, atributos y participación porcentual que se aplicarán en la encuesta a partir del año 2013.

Dimensión	Atributo	Peso	Porcentaje
Infraestructura Física	Las instalaciones del punto de atención en cuanto a comodidad y acceso.	5%	10%
	Facilidad para contactarse con el call center	5%	
Calidad del asesor	Amabilidad, educación, tolerancia y cortesía del asesor en el momento de la atención	6%	20%
	Claridad y conocimiento del asesor en el suministro de la información.	6%	
	Confiabilidad del asesor	8%	
Cumplimiento a requerimientos	El servicio al cliente	10%	35%
	Oportunidad en el trámite	15%	
	Claridad en las respuestas	10%	
Facilidad en trámites	Facilidad de realizar trámites en la UGPP	12%	20%
	Facilidad para conocer el estado del trámite	8%	
honestidad, transparencia y confiabilidad de la entidad	Percepción del ciudadano de la entidad en cuanto a la honestidad, transparencia y confiabilidad	15%	15%

CUADRO 5. ASPECTOS A EVALUAR DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN 2013/2013

Gestión Jurídica

En coordinación con las administradoras del régimen de prima media con prestación definida y las entidades del orden nacional que hacen reconocimiento de derechos pensionales, se establecieron los temas prioritarios a tratar en el Comité Jurídico Institucional, para lograr la unificación de criterios en el reconocimiento de los derechos pensionales que corresponde a cada una de ellas, procurando mitigar los impactos tanto en sede administrativa como judicial y logrando el fortalecimiento de los argumentos de defensa de los intereses del Estado en forma mancomunada y consistente.

La Dirección Jurídica de la Entidad apoyo en la revisión de los actos administrativos internos de la UGPP, para que estuvieran acorde con la normatividad legal vigente e incorporen los mínimos requeridos; así mismo resolvió las consultas en temas relacionados con el recurso humano, comisiones de servicios, proceso de notificaciones, ley antitrámites, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, entre otros.

En relación con los tres procesos que conforman el Macroproceso de Gestión Jurídica, se logró en cada frente:

1. Proceso de análisis y sustento jurídico

En el tema misional pensional, se presentó para su discusión, ajustes y aprobación al Comité Jurídico Institucional, los lineamientos para resolver **92 consultas formuladas por las diferentes áreas de la UGPP, en especial por la Dirección de Pensiones**, en temas para el reconocimiento de los derechos pensionales, tales como: indexación de primera mesada, indemnización sustitutiva, acrecimientos pensionales, y procedimentales para el reconocimiento de los mismos, como notificaciones, aplicación del Decreto Ley 019 de 2012, el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

De igual manera, se respondieron **5.955 radicados correspondientes a requerimientos de Organismos de Control y derechos de petición presentados por afiliados y/o pensionados**, relacionados con el reconocimiento de derechos pensionales del régimen de prima media con prestación definida de servidores públicos y prestaciones económicas asociadas.

En el frente de parafiscales, **se emitieron 67 conceptos**, logrando dar lineamiento sobre temas tales como: acciones persuasivas y competencia de las administradoras del

sistema de la protección social, función de la UGPP frente a la morosidad de aportes parafiscales, trámite administrativo aplicable a las actuaciones trasladadas por la Superintendencia Nacional de Salud en virtud del artículo 123 de la Ley 1438 de 2011, simultaneidad de los beneficios de las leyes 1429 de 2010 y 590 de 2000, entre otros.

De otra parte, se **respondieron 118 derechos de petición** formulados por la ciudadanía, generando criterios de orientación, en relación con la causación y elementos integrantes de las contribuciones parafiscales de la protección social.

Igualmente, se brindó apoyo a la Dirección de Parafiscales para la revisión del proceso desde el punto de vista jurídico, la creación de formatos la generación de líneas argumentativas para la sustanciación de los 211 recursos de apelación y 7 quejas de conocimiento de la Dirección de Parafiscales, de acuerdo con la competencia para sancionar según lo establecido en el artículo 123 de la Ley 1438 de 2011.

2. *Proceso de defensa judicial*

a) *Tutelas*

Referente pensional, **se intervino en la defensa de los intereses de la UGPP en 6.194 acciones de tutela impetradas contra la misma**, de las cuales se obtuvieron 4.638 fallos en primera instancia, 1.239, fallos en segunda instancia, quedando pendientes por resolver trescientos diecisiete 317.

De dichos fallos, se logró que la autoridad judicial aceptara los argumentos expuestos, así se excluyó de responsabilidad de la UGPP en primera instancia del 45% y en segunda instancia del 42% de fallos.

Cabe anotar que en el año 2012, **las acciones de tutela tuvieron su origen en solicitudes de afiliados o trabajadores de las entidades recibidas, así: 83% de CAJANAL EICE, 16% de Foncolpuertos y 1% de otras entidades.**

La UGPP intervino en la vinculación o requerimientos de 1.848 incidentes de desacato, originados por fallos de tutela en los que la UGPP no fue vinculada desde el avoco de la misma, pero los cuales, por efectos del traslado de competencias las actuaciones de respuesta a derechos de petición, reconocimiento de derechos pensionales o inclusión a nómina debían ser cumplidas por la UGPP aun cuando los fallos fueron proferidos en contra de Cajanal EICE en Liquidación o Git-Foncolpuertos, entidades que ya no podían actuar en tal sentido.

En lo relacionado con parafiscales, se atendieron 10 acciones de tutela, logrando la desvinculación de la entidad en el 100% de las mismas, las principales causas de tales

acciones fueron la supuesta vulneración al derecho de petición, al debido proceso y derecho a la defensa, así como vinculaciones formales a la UGPP para que procediera a realizar las acciones de su competencia respecto de omisiones en el pago de las contribuciones parafiscales de la protección social.

Con corte a 31 de diciembre de 2012, no se desarrolló actividad alguna de defensa judicial, bajo el entendido que los aportantes que han sido objeto de procesos de fiscalización, aún se encuentran desatando la vía administrativa y no han interpuesto acciones de nulidad y restablecimiento del derecho en contra de los actos de determinación y cobro de las contribuciones parafiscales de la protección social determinadas por la UGPP.

b) Procesos Judiciales

De conformidad con lo establecido en el artículo 63 del Decreto Ley 4107 de 2011, reglamentado por el Decreto 1194 del 05 de junio de 2012, a partir de la fecha de expedición de éste último se ejerció defensa en 759 procesos que corresponden a demandas impetradas, tanto en la jurisdicción ordinaria laboral como en la contenciosa administrativa, contra el GIT en materia pensional que estaban a cargo de la Nación, Ministerio de Salud y Protección Social, Grupo Interno de Trabajo para la Gestión de Pasivo Social de Puertos de Colombia, relacionados con la liquidada Empresa Puertos de Colombia y/o Foncolpuertos.

Adicionalmente, en la vigencia 2012 la UGPP fue demandada de forma directa en 332 procesos contra la UGPP, lo que genera un gran total de 1.091 procesos judiciales activos con corte a 31 de diciembre de 2012.

c) Conciliaciones

Para la atención de la función de conciliación y para dar cumplimiento al Decreto 1716 de 2009, **la UGPP estableció un procedimiento para el estudio de las solicitudes de conciliación extrajudicial provenientes de la Procuraduría General de la Nación**, las que se dan dentro de los procesos judiciales de la jurisdicción laboral, que se recibieron del Grupo Interno de Trabajo para la Gestión del Pasivo de la Empresa Puertos de Colombia y las que se han dado por actuaciones propias de la UGPP.

Dicho procedimiento incluye el estudio de las solicitudes o pretensiones de las demandas ordinarias laborales, elaboración de una ponencia que se presenta ante el Comité de Conciliación y Defensa Judicial de la entidad, quien analiza cada caso y decide si acoge o no la recomendación.

Es importante precisar, que las solicitudes de conciliación judicial en las que fue vinculada la UGPP tuvieron su origen, en primer lugar, como consecuencia de los procesos judiciales de la jurisdicción laboral, recibidos del Grupo Interno de Trabajo para la Gestión del Pasivo de la Empresa Puertos de Colombia y se incrementaron en el frente de extrajudiciales por la asunción de funciones de reconocimiento pensional que antes estaba en cabeza de CAJANAL EICE en liquidación.

En el año 2012 el Comité de Conciliación y Defensa judicial de la UGPP, estudio y analizó un total de 272 casos y, aun cuando la política de la entidad es buscar alternativas de conciliación, tan sólo en nueve (9) se decidió proponer fórmula conciliatoria, por ser imposible ir en contra de las disposiciones legales y jurisprudenciales accediendo a acuerdos conciliatorios que no corresponden en derecho.

Ahora bien, de estos 9 casos conciliables, 3 corresponden a conciliaciones extrajudiciales y 6 a conciliaciones en procesos judiciales, en tipologías como: reconocimiento de indemnización sustitutiva y reconocimiento de pensión de sobrevivientes. De las tres (3) conciliaciones extrajudiciales, únicamente en 1 caso se firmó acuerdo conciliatorio.

En relación con las pretensiones más solicitadas en las conciliaciones, es posible agruparlas en tipologías tales como:

- Devolución de descuentos en salud en pensión gracia, reliquidación de pensión de vejez de beneficiarios de la ley 33 de 1985 en virtud al régimen de transición de la ley 100 de 1993.
- Reconocimiento de pensión de sobrevivientes (conflicto entre beneficiarios, entre conyugue y compañera o entre posibles hijos del causante).
- Reconocimiento de indemnización sustitutiva, entre otros.

Para buscar eficiencias administrativas y generar decisiones ajustadas a la ley con los mismos fundamentos de hecho y derechos y, en consecuencia, agilizar el estudio de los casos por parte del Comité se establecieron 4 líneas de decisión de los casos que en mayor medida se presentan al Comité:

- Devolución de descuentos en salud en pensión gracia, reliquidación de pensión de vejez de beneficiarios de la ley 33 de 1985 en virtud al régimen de transición de la ley 100 de 1993,
- Reconocimiento de pensión de sobrevivientes (conflicto entre conyugue y compañeras permanentes del causante),

- Reconocimiento de pensión de sobrevivientes (conflicto entre posibles hijos del causante).

d) Procesos Penales

A 31 de Diciembre de 2012, la UGPP recibió del GIT para la Gestión del Pasivo de la Empresa Puertos de Colombia **909 procesos penales activos**, los cuales cuentan con perjuicios evaluados en favor de la nación en la suma estimada de **\$58.905'727.367,27**, por los delitos de peculado por apropiación, falsedad ideológica en documento público y prevaricato por acción.

Por su parte la UGPP produjo como consecuencia de la asunción de las competencias de Cajanal EICE en liquidación en virtud del Decreto 4269 de 2011 en el tema de reconocimiento pensional, 11 quejas disciplinarias contra abogados por violación al estatuto del abogado, seis 6 capturas en flagrancia por falsedades en la sede de atención al pensionado y formuló 188 denuncias por fraudes pensionales en la modalidad de falsedad documental.

3. Proceso de desarrollo e integración normativa

En el frente de pensiones se participó en los siguientes proyectos de decreto:

- Creación Comisión Intersectorial
- Parámetros de inclusión en nómina para garantizar la no solución de continuidad al retiro de trabajadores del sector público o privado.

En materia de Parafiscales, se generaron propuestas de decreto al Consejo Directivo y se avaló su trámite en temas como:

- Corrección del yerro tipográfico del inciso 6 del artículo 156 de la Ley 1151.
- Establecer el sistema de presunciones y capacidad de pago para la afiliación al régimen contributivo de salud, así como la fijación del sistema de retención en la fuente de los aportes al sistema de la protección social, desarrollando los artículos 33 y 51 de la Ley 1438 de 2011.
- Determinar los sujetos obligados a reportar información al RUA, establecer las condiciones de calidad y oportunidad de la información reportada por tales obligados, y desarrollar el artículo 29 de la Ley 1393 de 2010, en relación con la

obligación de los operadores de información, de reportar información relevante a la UGPP.

- Reglamentar el artículo 156 de la Ley 1151 de 2007, estableciendo los términos en que las administradoras debían desarrollar las acciones persuasivas de su competencia, las actividades que comprendían tales acciones persuasivas, así como la definición del costo de gestión de la UGPP.

De las propuestas planteadas, culminó su trámite la relacionada con la corrección de un error tipográfico en el inciso 6 del artículo 156 de la Ley 1151 de 2007, a través del Decreto 1193 de 2012; la propuesta relacionada con la fijación del régimen de presunción de ingresos y capacidad de pagos no fue tramitada por cuanto se requiere de la elaboración de un estudio socio económico y la participación conjunta y liderazgo sobre la iniciativa, de los Ministerios de Hacienda y Crédito Público, Salud y Protección Social, y Trabajo, bajo el entendido que la UGPP no tiene capacidad reglamentaria.

Adicionalmente la reglamentación de las condiciones para el reporte de información a la UGPP como órgano administrador del RUA y del artículo 29 de la Ley 1393, fue considerada inconveniente por el Gobierno Nacional, dados los esfuerzos para la consolidación del sistema de registro único de afiliados, según Decreto 1362 de 2011,

Sin embargo con el establecimiento de la sanción por NO suministro de información contemplada en el numeral 3 del artículo 178 de la Ley 1607 de 2012, **se dotó con una herramienta relevante a la UGPP para sancionar a los actores del Sistema de la Protección Social, operadores de información, administradoras, y en general a quienes la UGPP solicite información y no la entreguen dentro de los términos solicitados**; situación que redujo el impacto de la decisión de Gobierno de no tramitar la propuesta de la UGPP y fortaleció las actividades de obtención de información necesaria para el desarrollo de las funciones de fiscalización, determinación y cobro.

En relación con la reglamentación del artículo 156 de la Ley 1151 de 2007, se descartó la propuesta reglamentaria inicial, porque en el proyecto de reforma tributaria se formularon cambios en la competencia y procedimientos de la UGPP, que al consolidarse implicaron una derogatoria expresa de los numerales 1 al 5 del inciso 4° y el inciso 5° del mencionado artículo 156 de la Ley 1151 de 2007; en dichos numerales, se encontraba inmersa la competencia que pretendía ser regulada mediante el decreto que inicialmente propuso la Entidad en la agenda regulatoria.

Con el apoyo del Ministerio de Hacienda y Crédito Público se incluyeron los artículos 178, 179 y 180 en la Ley 1607 de 2012, los cuales modificaron la competencia de la UGPP en materia de determinación y cobro de las contribuciones parafiscales de la protección social, en relación con situaciones de omisión e inexactitud,

otorgando a la Entidad una competencia preferente respecto de la mora registrada de las administradoras del sistema de la protección social.

Adicionalmente se amplió el término de caducidad de sus actuaciones, se establecieron las sanciones por omisión, inexactitud, por no suministro de información y a las administradoras que no cumplan los lineamientos en materia de cobro fijados por la Unidad; y se erigió un procedimiento ágil para la determinación oficial de las contribuciones parafiscales de la protección social y la imposición de sanciones a cargo de la Unidad.

Con el desarrollo normativo introducido por la reforma tributaria de 2012, se fortaleció la competencia de la UGPP, su capacidad sancionatoria y se corrigieron deficiencias del procedimiento contemplado en la Ley 1151 de 2007.

Participación en proyectos de ley

En materia pensional se intervino en el proyecto de Pensión Familiar y en el proyecto por medio del cual se adiciona en calidad de beneficiario de la pensión de sobrevivientes a los cónyuges que no propiciaron el divorcio o la cesación definitiva del vínculo matrimonial.

Igualmente, se intervino en el proyecto de Ley 67 de 2010 Senado, *“por medio de la cual se modifica el sistema de riesgos profesionales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional”*, que posteriormente se convirtió en la Ley 1562 de 2012, estableciéndose como facultad de la UGPP, el seguimiento y control sobre las acciones de determinación, cobro, cobro persuasivo y recaudo que deban realizar las Administradoras de Riesgos Laborales.

Al intervenir en la mencionada disposición, se consolidó la facultad de hacer seguimiento a las acciones de cobro sobre la cartera morosa de las Administradoras de Riesgos Laborales y junto con la facultad contenida en la Ley 1607 de 2012 de fijar estándares en materia de cobro sobre la mora registrada en la cartera de tales administradoras, puede controlar efectivamente su gestión, en procura de la reducción de la cartera presunta en este subsistema de la Protección Social.

Tema de recepción de entidades en el frente jurídico

Actualmente está pendiente la expedición del Decreto para establecer la fecha en la que la UGPP asumirá la competencia para ejercer la defensa judicial de Cajanal EICE en Liquidación; no obstante, se ha iniciado la recepción de los expedientes judiciales

administrativos de los procesos activos que tiene Cajanal EICE en Liquidación, junto con el traslado de conocimiento de los procesos judiciales misionales, para asumir la defensa judicial una vez el decreto oficialice dicha función a la UGPP.

Con corte a 31 de diciembre de 2012, se habían recibido las bases de datos y los siguientes expedientes administrativos:

- Conciliaciones extrajudiciales: 1.016 activas y 9.268 inactivas.
- Procesos ordinarios laborales y administrativos: 5.813.
- Procesos de lesividad: 331 y estudios conceptuando sobre su viabilidad o no 4.127.
- Procesos penales: 787 procesos activos.
- Quejas disciplinarias: 159.

Capítulo 2

Gestión de Apoyo

Informe de Gestión UGPP 2012

Gestión en Tecnología de la Información

La Dirección de Gestión de Tecnología de la Información sigue los lineamientos de desarrollo del Plan Estratégico de TI (PETI) del 2.010, registrado en el Banco de proyectos con el código BPIN 0094001140000, en donde se planeó realizar tres (3) fases de construcción tecnológica, acordes al desarrollo estimado de la UGPP. Durante estos años, se avanzó en el cumplimiento del plan estratégica; no obstante se presentaron desviaciones originadas principalmente por los siguientes factores:

- a. Los nombramientos del personal directivo y el poblamiento organizacional ocurrió hasta agosto de 2010 cuando se nombró la Directora General. El Director de Gestión de Tecnologías de la Información se posesionó 1 de Diciembre de ese mismo año; así mismo el poblamiento organizacional se desarrolló hasta el 2011, lo que implicó que el presupuesto asignado para la vigencia 2010, sólo se ejecutara el 36%, es decir \$2.207 millones.
- b. El presupuesto aprobado para la vigencia 2011 fue de \$4.500 millones, inferior a los \$6.000 solicitados, es decir un 75%. Por lo anterior, se desplazaron las actividades planeadas cerca de 1 año en la ejecución de la implantación tecnológica (89%), correspondiente al 64% en el 2010 y un 25% en el 2011.
- c. En el año 2011 se anticipó la recepción de CAJANAL y PUERTOS DE COLOMBIA, prevista inicialmente para 2012.

Se partía del supuesto que el BPM y el ECM se implementarían durante 2011, previa a la recepción de las entidades, debido a que su contratación presentó demoras a través de FONADE, situación que le implicó a la UGPP implementar soluciones transitorias entre ellas las adecuaciones de sistemas legados principalmente por Cajanal.

- d. El Plan Estratégico contemplaba terminales delgadas utilizadas como instrumento de acceso a los sistemas centrales y estos equipos deberían ser provista por los proveedores en los procesos tercerizados, ya que la virtualización de los escritorios permitía la gobernabilidad del acceso a la información y a las aplicaciones misionales.

En los estudios de mercado hechos por la UGPP de la solución de virtualización de escritorios, se enfrentó a costos por encima de lo estimado debido a que esta

tecnología aún no estaba madura en el mercado colombiano y los precios ofertados así lo indicaban.

Por lo anterior, la Dirección de tecnología, a través de terceros, implemento la tecnología tradicional de computadores personales conectados a redes LAN.

- e. La cobertura de equipos de cómputo personal establecida en los estudios previos al inicio de operación de la UGPP, fue muy inferior a la realmente requerida.

En conclusión las fases planeadas sufrieron desviaciones en las fechas previstas de finalización como se muestra en el siguiente cuadro.

FASE	PLANEACIÓN INICIAL	PLANEACIÓN AJUSTADA
1	ENE-DIC 2010	Dic 2010- Nov 2011
2	ENE-DIC 2011	Dic 2011-Nov 2012
3	ENE-DIC 2012	Dic 2012-Nov 2013

CUADRO 6. FASES PLAN ESTRATÉGICO DE TI

Las situaciones descritas modificaron el desarrollo de servicios tecnológicos a implementar en cada fase, como se describe a continuación:

FASE 1

I. Objetivo BPIN

Se inicia la puesta en marcha de la UGPP, dotándola de elementos esenciales y prioritarios tales como:

- Terminales de usuario (adquiridas e instaladas), equipos portátiles y video proyectores; dentro de la adquisición de las terminales de usuario se incluye el licenciamiento para el funcionamiento del VDI (Virtual Desktop Infrastructure), teléfonos de mesa.
- Data center con las especificaciones técnicas detalladas en el plan estratégico de tecnología, almacene y procese la información requerida por la UGPP que incluye: Comunicaciones (internet), Red LAN y WAN, Servicio de alojamiento y procesamiento de los sistemas de información, Licenciamiento de ofimática, base de datos y Virtualización, entre otros.

En ésta fase, la conectividad entre la UGPP y el data center se hará a través de una red privada virtual (VPN) utilizando internet como medio de transmisión de datos”.

II. Proyectos planeados:

a. Iniciativa: Buenas Prácticas ITIL

- **Proyectos que lo componen:** Personal capacitado y certificado en ITIL y BPMN, Procesos detallados de TI, Gobernabilidad de TI, Centro de Soluciones de TI y Administración del cambio.
- **Beneficios:** Garantizar que los servicios ofrecidos por TI se enmarquen dentro de las mejores prácticas y estándares internacionales aceptadas para la gobernabilidad de los servicios internos y a través de terceros.
- **Ejecución a 2012:** Ante la restricción de recursos presupuestales, se priorizaron otros proyectos, quedando para la fase 3 de esta iniciativa. Recordando que la fase 3 inicio a finales 2.012 y termina en el primer semestre del 2.013. No obstante, se adelantaron con recursos internos las siguientes actividades para avanzar en la administración y organización de los procesos de TI:
 - Caracterización de macroprocesos en conjunto con Dirección de Soporte y Mejoramiento de Procesos (DSMP).
 - Definición del catálogo de servicios de TI.
 - Implementación del Centro de Servicio al Usuario TI.
- **Acciones por realizar:** Culminar ejecución planeada del proyecto durante fase 3, a través de una consultoría especializada, que identifiquen las brechas frente a las mejores prácticas de gobernabilidad e implementación de las mejoras requeridas.

b. Iniciativa: Infraestructura de TI

- **Proyectos que lo componen:** Flujo eléctrico y dotación de Sedes, Terminales de usuarios y equipos de comunicación.
- **Beneficios:** Provisionar la infraestructura requerida para que los usuarios accedan a los aplicativos que permitan el cumplimiento de sus funciones; se incluyen desde cableados estructurados, hasta servicios de colaboración como correo electrónico, agenda, chat, internet y servicios de telefonía IP.
- **Ejecución a 2012:** Se dotó la infraestructura para el 100% de los puestos de trabajo en las sedes planeadas inicialmente (Marriot y Montevideo) y la adicional requerida para las nuevas sedes de Floresta, Renacimiento y Villa

Alsacia. El componente de virtualización se aplazó para la FASE 3 por que los costos superaban el presupuesto asignado.

- **Acciones por realizar:** Provisionar las nuevas sedes locales (calle 13) y nacionales (punto de atención virtual en 7 ciudades). Implementar el proyecto de virtualización de estaciones que incrementará la seguridad, recuperación ante desastres y facilitará la implantación de teletrabajo cuando las políticas de eficiencia y seguridad así lo permitan.

c. Iniciativa: Datacenter

- **Proyectos que lo componen:** Datacenter principal y alterno.
- **Beneficios:** Proveer servicios de hosting y collocation para implantar los servicios corporativos garantizando la disponibilidad, control de acceso y recuperación de los mismos.
- **Ejecución a 2012:** Se cuentan con servicios de hosting y collocation conectados a través de la Red de Alta Velocidad del Estado Colombiano (RAVEC) en un datacenter TIER III con respaldo síncrono en un datacenter alterno TIER III. Actualmente se tiene dentro de estos servicios, sistemas como: portal web, TITAN, SPSS, RUA, Gestión Documental, Trazabilidad de Inventarios Físicos, Sistema Jurídico, ECM, BPM, ESB, Correspondencia, kactus (nómina de personal UGPP) entre otros, teniendo 121 servidores en operación a corte de diciembre 2012.
- **Acciones por realizar:** Migrar los servicios pendientes (RECPEN y KACTUS) al Datacenter. Esta migración depende de cambios estructurales a la arquitectura tecnológica de estos sistemas. KACTUS PENSION estará en el datacenter a 15 de marzo de 2013 y RECPEN al 30 Junio de 2013.

d. Iniciativa: Automatización de Procesos Corporativos

- **Proyectos que lo componen:** Administración de procesos de negocio (BPM) y contratación del Bus de Servicios Empresariales (ESB).
- **Beneficios:** Proveer servicios tecnológicos para implementar la trazabilidad de los procesos misionales y estratégicos, bajo un estándar tecnológico que soporte la integración de nuevos procesos y sistemas de información.

- **Ejecución a 2012:** En el diciembre de 2011 se adjudicó la contratación de la solución para el proceso pensional usando la herramienta WebMethods, clasificada en el cuadrante de líderes por Garther. A diciembre 31 del 2012 se logró un avance del 72% sobre un 75% de lo planeado. En la ejecución del proyecto se amplió el alcance del proyecto para incluir nuevas funcionalidades identificadas por los usuarios misionales. Así mismo en dic 2012 se adjudicó la consultoría para incluir los procesos de parafiscales.
- **Acciones por realizar:** Finalizar la implementación de automatización de procesos de pensiones y parafiscales. Evaluar la inclusión de nuevos procesos de áreas misionales y de soporte como: Jurídica, gestión documental y generales.

e. Iniciativa: Gestión Documental

- **Proyectos que lo componen:** Administración de contenido empresarial (ECM)
- **Tecnología temporal:** Sistema de ORFEO, sistema de trazabilidad de inventarios físicos.
- **Beneficios:** Administrar de manera organizada y segura todos los documentos y el flujo de correspondencia, apoyado en la iniciativa cero papel promovida por MinTIC.
- **Ejecución a 2012:** Se adquirió la herramienta FILENET p8 posicionada como líder por GARTNER. A 31 de Diciembre de 2012 el proyecto logró un avance del 94%, sobre un 94% planeado, con fecha de finalización a 1 de marzo de 2013, pero con implementación el 1 de abril a la espera de desarrollo de parte de Cromasoft y Kofax. Con el propósito de ofrecer el servicio que la UGPP requiere en forma básica, la DGTI implementó desde el inicio de la operación el sistema ORFEO para gestionar la correspondencia.
- **Acciones por realizar:** Finalizar la implementación del proyecto ECM, acompañados en desarrollos transitorios mientras se da salida a producción del BPM.

f. Iniciativa: Seguridad Informática

- **Proyectos que lo componen:** Contratación del sistema de administración de identidades.

- **Proyectos Adicionales:** Firmas digitales y firmas biométricas, Creación SGSI (Sistema Gestión Seguridad de la Información), políticas generales y políticas específicas de usuario final.
- **Beneficios:** Proveer servicios tecnológicos orientados a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- **Ejecución a 2012:** El proyecto de gestión de identidades se aplazó por limitaciones presupuestales para la fase 3. A diciembre de 2012 se adquirió el licenciamiento para el gestor de identidades. Por su parte la TI inició un proceso de identificación y valoración de activos informáticos, evaluando las amenazas y vulnerabilidades existentes, para determinar el riesgo que la UGPP tiene sobre esos activos. Esta evaluación generó un plan de proyectos que fueron incluidos en la gestión de DGTI, priorizados según el nivel de riesgos aceptable. A partir de estos proyectos se creó el SGSI dentro del SIG (Sistema de Integrado de Gestión), dando vida al rol de Oficial de Seguridad de la Información. Las políticas generales se aprobaron por resolución y se logró cumplir el 100% los requerimientos de seguridad de la información dados por el Ministerio de TICS para la etapa en la que está la UGPP.
- **Acciones por realizar:** Se viene adelantando la contratación de un DRP (Plan de recuperación ante desastre) y la implementación de los sistemas de gestor de identidades en forma centralizada alineando el control de acceso de los sistemas existentes a este administrador único.

g. Iniciativa: SIIF

- **Proyectos que lo componen:** SIIF I y SIIF 2.
- **Beneficios:** Disponer de la conectividad para acceder a los servicios del SIIF del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- **Ejecución a 2012:** Se implementó la conectividad proveyendo a los usuarios de la Subdirección Financiera el acceso al servicio.
- **Acciones por realizar:** Ninguna

h. Iniciativa: Inteligencia de Negocios

- **Proyectos que lo componen:** BI

- **Beneficios:** Proveer un servicio a la UGPP que le permita a través de tecnología gestionar altos volúmenes de datos que le entreguen la capacidad de tomar decisiones a la alta gerencia.
- **Ejecución a 2012:** En Octubre 2012 inició la ejecución de la herramienta COGNOS, ubicada como líderes de GARTNER en esta materia, para apoyar inicialmente la Gestión de Parafiscales, con fecha de finalización mayo de 2013.
- **Acciones por realizar:** Ampliar el alcance incluyendo los procesos Pensionales.

i. **Iniciativa: Servicios de Atención al Ciudadano**

- **Proyectos que lo componen:** Contratación del Portal Web.
- **Beneficios:** Facilitar las interacciones del ciudadano con la UGPP.
- **Ejecución a 2012:** Se implementó el portal web www.ugpp.gov.co incluyendo los trámites de PQR para parafiscales, para las dos áreas misionales llamada virtual, chat, publicación de información oficial de la UGPP.
- **Acciones por realizar:** Incluir trámites internos a través del intranet y trámites del ciudadano en línea, como el reporte de trazabilidad del trámite, incorporando tiempo reales vs los planeados.

j. **Iniciativa: Sistemas de Apoyo a la Gestión Humana**

- **Proyectos que lo componen:** Tercerización administración de la nómina.
- **Beneficios:** Proveer un sistema de apoyo al proceso de gestión de la nómina de los funcionarios de la UGPP.
- **Ejecución a 2012:** Se alquilaron licencias del software de Kactus de Gestión Humana, los módulos implementados son la liquidación de nómina, bienestar y certificaciones. Se parametrizó y puso en producción el sistema.
- **Acciones por realizar:** Implementar nuevos módulos de Gestión Humana.

FASE 2

I. **Objetivo BPIN:** Contempla el inicio de la integración de los múltiples sistemas de información tanto internos (UGPP) como externos (ejemplo ICBF, SENA, entre otros); Se provee a la UGPP de las capacidades de integrar y analizar la información tanto para el tema de parafiscales como de pensiones a través de la conectividad y transmisión de información entre la Entidad y el Data center. Siendo este último el proveedor de conectividad con internet y con otras entidades o subsistemas, el enrutador (router) y el firewall estarían ubicados directamente en el centro de datos y ya no en la UGPP como se mostró gráficamente en la fase I. Una vez utilizando la conectividad brindada por internet, el data center se comunicará con los diferentes subsistemas, sus administradoras y los diferentes programas o entidades que sean necesarios.

II. Proyectos planeados:

- **Iniciativa: Implementación de Proyectos de Arquitectura Tecnológica Base**
 - **Proyectos que lo componen:** Implementación de: BI, administración de identidades, del ESB y de administración de activos de TI.
 - **Beneficios:** Se provee la base de interconexión de servicios tecnológicos sobre los que se construye la arquitectura tecnológica.
 - **Ejecución a 2012:** Ver descripción de cada uno de estos proyectos en los numerales anteriores.
 - **Acciones por realizar:** Culminar la implementación de los proyectos.

FASE 3

I. **Objetivo BPIN:** Consolidación de la integración y de las capacidades organizacionales potenciadas a través de la tecnología. Adicionalmente, la dotación de tecnologías de la información satisface en un 100% todos los procesos de la Unidad, los cuales estarán funcionando en su total capacidad a través de procesos detallados de TI (ITIL): Se detallarán e implementarán todos los procesos de acuerdo con ITIL v2; Gobernabilidad de TI: Se crearán y definirán los mecanismos de gobernabilidad requeridos para la toma de decisiones en temas relacionados con tecnologías de la información. En esta etapa la UGPP ya está en operación completa y debe poderse comunicar con todas las entidades, subsistemas y programas que le brinden información para el desempeño de sus funciones establecidas; para ello, la comunicación interinstitucional se llevará a

cabo a través del RAVEC (red de alta velocidad del estado colombiano); así mismo se tendrá el contact center para dar atención inmediata y oportuna a las inquietudes y comunicaciones de y hacia los usuarios.

II. Proyectos planeados:

a. Iniciativa: Centro de Atención al Ciudadano

- **Proyectos que lo componen:** Contact Center
- **Beneficios:** Proveer los servicios al ciudadano a través del Call Center, así como servicios del front virtual.
- **Ejecución a 2012:** Se tercerizó el servicio de Call Center de atención al ciudadano y se desarrolló Plan piloto del Front virtual, sobre el cual se han ejecutado diversos ajustes con fecha esperada de implementación en 7 ciudades en el primer trimestre del presente año.
- **Acciones por realizar:** Incluir dentro del PETI proyectos como: Virtualizar los servicios que tiene la UGPP de forma presencial al ciudadano para evitar el desplazamiento del ciudadano a la sede en la ciudad de Bogotá y revisión de la UGPP de la documentación requerida para el respectivo tramites, previamente al envío por parte del ciudadano, obteniendo mejora en los tiempos de atención del trámite y mayor eficiencia para la UGPP.

b. Iniciativa: Centro de Atención al Ciudadano

- **Proyectos que lo componen:** Sistema core de parafiscales y el ESB.
- **Beneficios:** Disponer de un servicio para la liquidación y determinación de obligaciones parafiscales y gestión de información para el proceso de fiscalización, así como la interacción con aplicaciones externas.
- **Ejecución a 2012:** Se realizó el levantamiento de información, diseño y construcción de los principales módulos de la gestión de parafiscales.
- **Acciones por realizar:** Desarrollar el módulo de cobro e integrar con el BPM de parafiscales. Implantar el ESB en producción para ofrecer el servicio de integración con aplicaciones de entidades externas.

c. Iniciativa: Absorción de los sistemas de información de entidades a trasladar

- **Proyectos que lo componen:** Recepción de sistemas de información.
- **Beneficios:** Proveer el acceso a la información necesaria para cumplir la obligatoriedad legal del reconocimiento y liquidación de novedades de nómina de las entidades a asumir.
- **Ejecución a 2012:** Se recibieron los sistemas del GIT (puertos de Colombia) compuestos por: SII, TELNET, Imágenes de actas de conciliación, información de resoluciones (archemy) y ESTUPLAN. Se interconectó CAJANAL permitiendo acceso a los sistemas de TITAN, CLIPPER, RECPEN Cajanal, junto con la recepción del sistema de Kactus Pensiones y el software RECPEN. Se hicieron mejoras a los sistemas de RECPEN y KACTUS de acuerdo a los diagnósticos realizados por las áreas misionales y la DSMP.
- **Acciones por realizar:** Culminar la recepción de los sistemas de las demás entidades de las cuales vamos asumir la función pensional de acuerdo al cronograma establecido para tal efecto junto con el desarrollo de las respectivas reglas de negocios en los aplicativos Recpen y Kactus.

d. Iniciativa: Proyecto de Historias laborales y pensionales

- **Proyectos que lo componen:** Sistema único de información pensional.
- **Beneficios:** Contar una sistema único de información pensional a nivel nacional para el régimen de prima media y ahorro individual.
- **Ejecución a 2012:** Este proyecto fue cancelado por exceder el alcance normativo de la UGPP.
- **Acciones por realizar:** Ninguna.

e. PROYECTO RUA

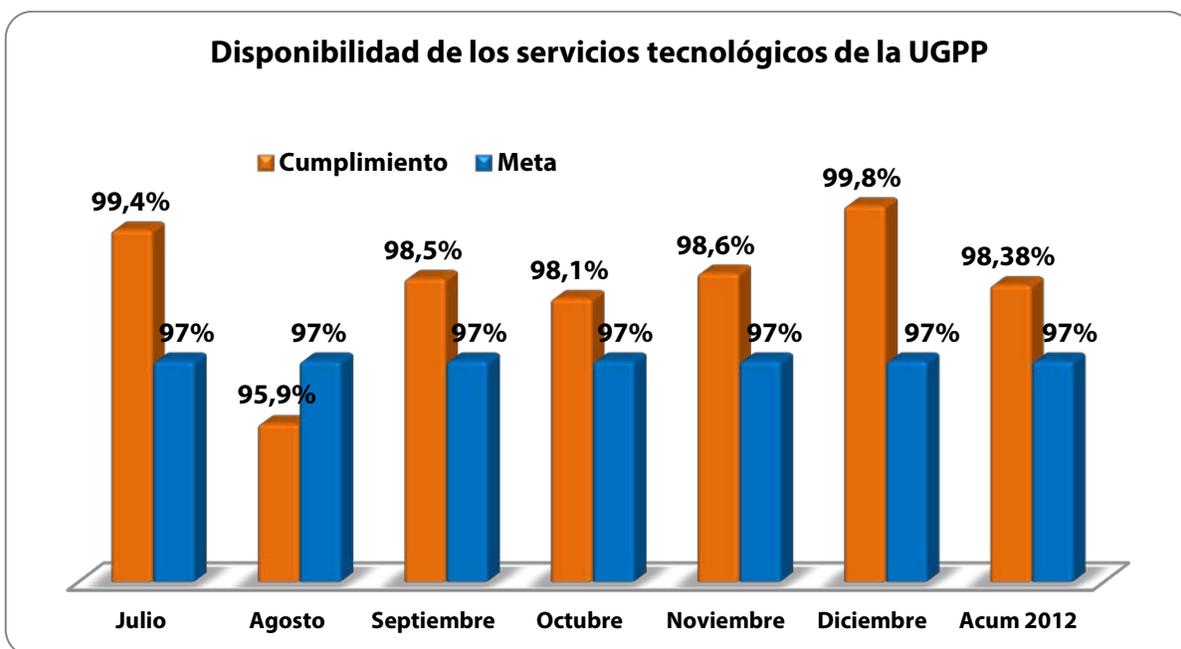
- **Objetivo BPIN:** Contratación de una firma especializada, que a través de la tercerización administre el sistema de información RUA, garantizando su funcionamiento y desarrollando las siguientes actividades:
 - ✓ Captar la información de las entidades.

- ✓ Monitorear la calidad de la información recibida.
 - ✓ Detectar las entidades que deben refinar información reportada y notificarles las correcciones requeridas.
 - ✓ Prestar asistencia técnica a las entidades que presenten problemas en la estructura o el contenido de la información reportada.
 - ✓ Generar los reportes para detectar multifiliación y evasión de aportes, sobre la información enviada correctamente por las entidades.
 - ✓ Hacer las pruebas y corregir el software en la medida de lo necesario.
 - ✓ Administrar el funcionamiento del RUA durante los meses de ejecución del proyecto, de acuerdo con las directrices y parámetros que establecidos por la UGPP.
 - ✓ Capacitar a los funcionarios designados por la UGPP para que adopten la administración del RUA.
 - ✓ Producir la documentación necesaria como soporte de los procesos desarrollados al interior del RUA, así como la actualización de los manuales propios del sistema.
 - ✓ El mantenimiento y actualización del software del RUA.
 - ✓ Colocar a disposición de la operación la infraestructura física y tecnológica de hardware, software, comunicaciones y centro de datos con las seguridades requeridas para la adecuada custodia de la información.”
- **Proyectos planeados:**
 - ✓ **Iniciativa: Gestión de Aportantes a Parafiscales**
 - **Proyectos que lo componen:** RUA (Registro Único de Aportantes).
 - **Beneficios:** Contar con información oportuna que permita a la gestión de parafiscales conocer la operación real de los aportes parafiscales y sirva de repositorio fuente del sistema de inteligencia de negocios.
 - **Ejecución a 2012:** Se recibió de parte del Ministerio de Hacienda el sistema RUA y se contrató la tercerización de la operación. Se integraron

nuevas bases de información (PILA, DIAN, RUAF, RUE entre otras). Se comenzó el desarrollo para consumir la información exógena de la DIAN e información de pagos de aportes de los operadores de PILA.

- **Acciones por realizar:** Acompañamiento y generación de propuestas para la adecuada implementación del proyecto AFILIATE y la respectiva integración de la PILA, entre otros.

En conclusión se ha venido desarrollando el PETI alineados al objetivo central encontrándose en su última fase, permitiendo a la entidad cumplir con su propósito principal en la salida de operación del negocio y bridando capacidad tecnológicas en la medida que se van entregando las soluciones planeadas. Así mismo, manteniendo los niveles de disponibilidad exigidos en el indicador definido en el TBG corporativo, tal como se presenta en la siguiente gráfica.



GRÁFICA 10. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS DE LA UGPP

Finalizado el proyecto durante la vigencia 2013, se fortalecerá a la entidad de una infraestructura robusta con un alto nivel de seguridad de información y capacidad garantizando continuidad del negocio.

GESTIÓN EN SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

A lo largo de los años 2011 y 2012 la Entidad aprovisionó la infraestructura física y logística necesaria para soportar la operación de los dos negocios misionales y demás áreas estratégicas y de apoyo de la Unidad.

Es pertinente recordar que el modelo de negocio definido para la UGPP, estableció una estructura liviana de su planta de personal y la utilización de la figura de tercerización u outsourcing de actividades, para obtener eficiencias en la operación de los procesos misionales.

Desde el año 2011 la operación implicó contratar personas bajo la modalidad de prestación de servicios, para atender tareas específicas de funciones permanentes de alto impacto en las áreas de: sustanciación, Nómina, Jurídica, Gestión Documental y Administrativa.

En las áreas de sustanciación de pensiones: Nómina de Pensionados y Gestión Jurídica, la UGPP Estructuró un proceso escalonado de poblamiento con el personal que se encontraba vinculado en cada una de las entidades a recibir y que tenían los conocimientos en temas específicos de la operación, dicho personal ingreso mediante contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, previa aplicación de procesos de selección y evaluación de idoneidad y seguridad.

En el área de Gestión documental, debido a la recepción de archivos de entidades con alto grado de complejidad en su administración documental, tales como Cajanal y Puertos de Colombia, y en atención a la entrada en operación del proyecto de intervención documental (**Organización, digitalización, indexación y verificación de documentos y expedientes pensionales**), la UGPP requirió contratar personal suficiente para recibir el gran cumulo de documentación relacionada con: expedientes, series documentales y documentos sueltos, que estaban a cargo de las entidades mencionadas, así como también las actividades adicionales derivadas de su recepción.

A partir del inicio de operaciones y el levantamiento de las cargas de trabajo, se **evidenció la necesidad de modificar el modelo inicialmente planteado para la UGPP, en su estructura y planta de personal**, buscando en gran medida la formalización de los contratos de prestación de servicios que desarrollan funciones de carácter permanente propias del objeto de la entidad.

Subdirección Administrativa

En la vigencia 2012 la Subdirección Administrativa adquirió y administró los bienes y servicios y de gestión documental, bajo el cumplimiento de la normativa legal vigente, teniendo en cuenta el presupuesto anual aprobado para dicha función, a continuación se detallan las contrataciones realizadas en el correspondiente período.

Contratación - Adquisición de bienes y servicios

Se adelantaron procesos de adquisiciones de bienes y servicios a través de los distintos procesos contractuales requeridos para el soporte archivístico, tecnológico, de infraestructura física y operativa.

De otra parte, se realizaron procedimientos para lograr las disposiciones en la materia, con unidad de criterio y de forma eficaz, garantizando el cumplimiento de las metas formuladas; se definieron y caracterizaron los procesos de selección para hacer seguimiento a la trazabilidad de cada uno de los hitos del proceso de contratación, desde la identificación de la necesidad hasta la liquidación de los contratos, si es el caso, y se implementó un sistema de seguimiento a las ejecuciones contractuales. A continuación se describen las adquisiciones requeridas para el desarrollo de las labores de la Entidad:

Naturaleza - Contratos y convenios suscritos (Entre el 1 de Enero y el 31 de Diciembre de 2012)

Naturaleza del Contrato – Convenio	No. de contratos – convenios	Valor total de los contratos – convenios
Compraventa y suministros	41	\$7.428.967.278
Prestación de servicios	846	\$69.422.557.485
Consultoría	1	\$700.000.000
Arrendamiento muebles e inmuebles	7	\$9.118.937.346
Contratos o convenios interadministrativos	9	\$3.881.885.100
Permuta	1	\$0
TOTAL	905	\$ 90,552,347,209

CUADRO 7. CONTRATOS Y CONVENIOS – ENERO 1 A DICIEMBRE 31 DE 2012

Modalidades de contratación
 (Entre el 1 de Enero y el 31 de Diciembre de 2012)

Modalidad de contratación	No. de contratos – convenios
Contratación Directa	856
Concurso de Méritos	2
Mínima Cuantía	25
Licitación Pública	2
Selección Abreviada	20
TOTAL	905

CUADRO 8. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN – ENERO 1 A DICIEMBRE 31 DE 2012

La contratación de firmas especializadas bajo la figura de tercerizaciones o outsourcing, permitieron disminuir costos de infraestructura tecnológica y humana, concentra a la UGPP en los procesos críticos pensionales y avanzar en el logro de los objetivos estratégicos. Actualmente las tercerizaciones u outsourcing contratadas son las siguientes:

Proceso tercerizados	Actividades
Centro de Administración Documental –CAD	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de correspondencia de entrada y salida. • clasificación y distribución de correspondencia, reprografía y almacenamiento temporal archivo de gestión.
Front office y Back office	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de atención presencial al pensionado y al ciudadano.
Call Center	<ul style="list-style-type: none"> • Atención telefónica a nivel nacional en temas Pensionales y/o Parafiscales.
Organización Documental	<ul style="list-style-type: none"> • Organización de expedientes de conformidad con el acuerdo 06 de 2011 expedido por el AGN.
Digitalización e Indexación	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalización de documentos y expedientes y • Captura de campos por tipo de documento.
Verificación	<ul style="list-style-type: none"> • Validación de la información de los 2 procesos anteriores.
Normalización de expedientes	<ul style="list-style-type: none"> • Unificación y completitud de la información pensional requerida.
Seguridad documental	<ul style="list-style-type: none"> • Validación de autenticidad de documentos, proceso de verificación pericial documental.
Custodia	<ul style="list-style-type: none"> • Depósito y custodia de archivos. • Inserción de documentos. • Transporte de expedientes físicos.

CUADRO 9. CONTRATACIONES TERCERIZADOS Y OUTSOURCING 2012

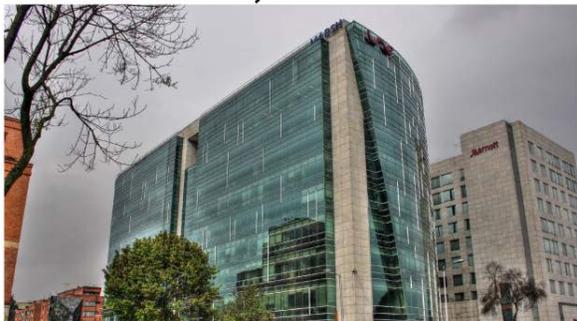
Administración de Bienes y Servicios

La gestión administrativa a través del proceso de recursos físicos, aseguró la adquisición de bienes y servicios requeridos para el desarrollo del objeto social de la entidad, en donde garantizó la infraestructura física y logística necesaria para el cumplimiento de los objetivos de las diferentes áreas de la Unidad.

a. Infraestructura Física

Durante la vigencia de 2012, se suscribieron 6 contratos de arrendamiento de las siguientes sedes administrativas: Atención al Ciudadano, Jurídica y Bodegas de recepción e intervención documental, las cuales contaron con la infraestructura y logística para garantizar el desempeño de las actividades propias de la operación:

Sede Administrativa - Pisos 2° y 8°



Centro de Atención al Ciudadano - Calle 19 No. 68A - 18



SEDE RENACIMIENTO (FÁBRICA)

Villa Alsacia **ugpp**



Gestión Documental **ugpp**



SEDE FLORESTA (DIRECCION JURÍDICA)

NUEVA BODEGA MONTEVIDEO



De las sedes mencionadas, se realizaron los correspondientes estudios, diseños, adecuaciones, equipamientos con los requerimientos técnicos de infraestructura física, tecnológica y de comunicaciones, haciendo un seguimiento detallado al cumplimiento de cada una de ellas y cumpliendo los tiempos establecidos.

b. Administración de Bienes y Servicios

En procura de mantener en buenas condiciones las instalaciones de la UGPP y prevenir el deterioro de las mismas, se realizaron mantenimientos periódicos de los bienes muebles y se dotaron de los siguientes servicios a las diferentes sedes:

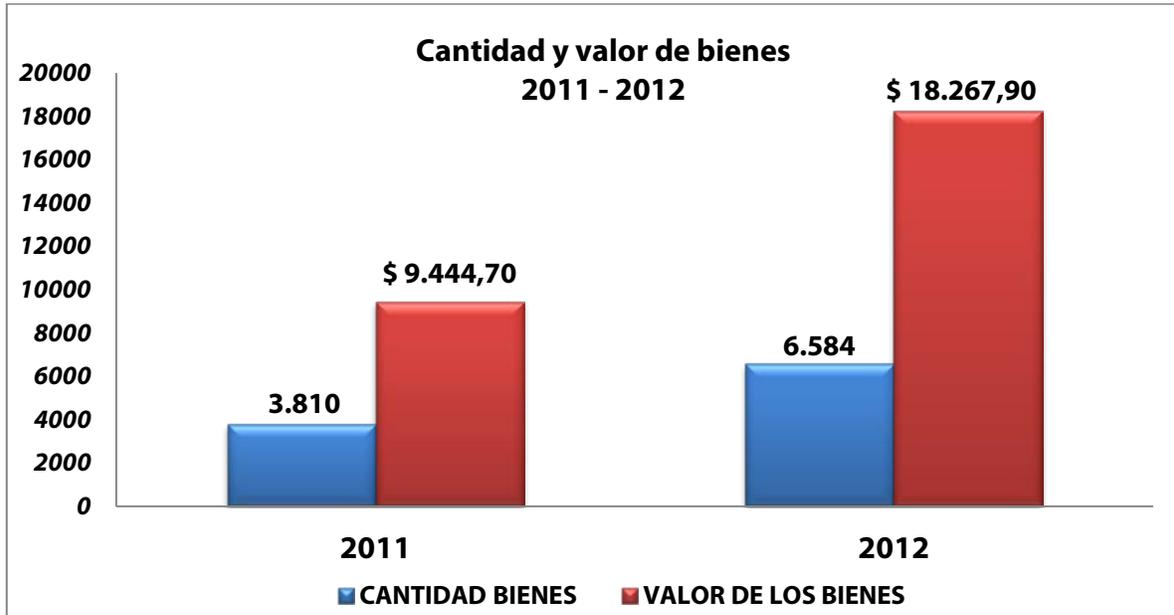


GRÁFICA 11. TIPOS DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Lo anterior, asegurando su administración, conservación custodia y mantenimiento en forma eficiente, es por ello que se establecieron los procesos para la adquisición de bienes a través de diferentes subprocesos.

De otra parte, se realizó el levantamiento, actualización e individualización de inventarios de los bienes muebles de propiedad UGPP adquiridos por compra o donación de otros entes gubernamentales, los recibidos en comodato y los incluidos dentro de los contratos de arrendamiento de propiedad de los proveedores.

El inventario de la UGPP para el año 2011 fue de 3.810 bienes muebles por valor de \$9.444.7 millones y para el 2012 comprende una cantidad total de 6.584 bienes por un valor de \$18.267.9 millones. El incremento observado se explica por la adquisición de 2.774 bienes en compra, comodato, traspaso y algunos incluidos dentro de los contratos de arrendamiento, por valor total de \$8.823.2 millones.



GRÁFICA 12. CANTIDAD Y VALOR DE BIENES

Adicionalmente se adelantó la contratación del plan de seguros para la vigencia del 05 de noviembre de 2012 al 31 de julio de 2014, así:

GRUPO	RAMOS / PÓLIZAS	VIGENCIA	VALOR ASEGURADO
GRUPO 1	Todo Riesgo Daños Materiales	05/11/2012 - 31/07/2014	\$22.393.251
	Automóviles	05/11/2012 - 31/07/2014	\$1.322.168
	Manejo Global	05/11/2012 - 31/07/2014	\$7.543.973
	Responsabilidad Civil extracontractual	05/11/2012 - 31/07/2014	\$16.898.498
	Transporte Mercancías	05/11/2012 - 31/07/2014	\$1.207.036
	Transporte de Valores	05/11/2012 - 31/07/2014	\$241.406
GRUPO 2	Póliza de Infidelidad & Riesgos Financieros	05/11/2012 - 31/07/2014	\$538.702.350
GRUPO 3	Póliza de Responsabilidad Civil Servidores Públicos	05/11/2012 - 31/07/2014	\$ 410.392.110
TOTAL			\$998.700.792

CUADRO 10. PLAN DE SEGUROS NOVIEMBRE DE 2012 A JULIO DE 2014

Administración de la Gestión Documental

Para cumplir los objetivos trazados por la UGPP, y **dada la continua manipulación física de la documentación pensional administrada por las distintas entidades, que implicaba riesgos de pérdida de información por deterioro en el soporte o por extracción de los mismos**, la UGPP En el año 2011, diseñó, estructuró e inició la implementación del proyecto de intervención documental, con el propósito de **organizar, digitalizar e indexar y verificar, todos los documentos pensionales** para permitir su consulta por parte de las áreas que intervienen en los procesos pensionales de manera ágil y segura, minimizando los riesgos y garantizando su conservación.

No obstante, y dadas las coyunturas externas presentadas dentro del proceso de selección con la Procuraduría General de la Nación, que generaron demoras y traumatismos en el normal desarrollo del mismo, en la vigencia 2012, la UGPP inició operaciones a través de contratos de prestación de servicios especializados en archivística para la organización física, digitalización e indexación y verificación de los expedientes, y demás documentación relacionada con las obligaciones pensionales.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la organización, digitalización e indexación de dichos expedientes pensionales quedaron bajo la responsabilidad de la UGPP; que la atención de solicitudes de pensionados de Cajanal inició el 8 de noviembre de 2011 y de Puertos de Colombia el 1º de diciembre del mismo año; que los procesos de selección fueron adjudicados a finales de diciembre de 2011 y comienzos de 2012, fue necesario realizar un trabajo proactivo, eficiente, temporal, excepcional y urgente, para el cumplimiento de dichos servicios archivísticos, razón por la cual se estructuró un proyecto de corto plazo o mediano plazo, este último en caso de ser necesario, que involucre la contratación de un plan de choque tendiente a obtener resultados óptimos de los expedientes pensionales que le sean entregados a la UGPP

En el año 2012 se recibieron de Cajanal y Puertos de Colombia un total de 675.196 expedientes pensionales (activos e inactivos) nómina, judiciales, de tutela y demás documentación asociada a obligaciones pensionales, que corresponden al 96,5% de los aproximadamente 700.000 que se esperaban recibir de todas las entidades.

A 31 de diciembre de 2012, la UGPP recibió de Cajanal:

- 389.359 expedientes pensionales correspondientes a causantes,
- 263.734 expedientes de novedades de nómina,
- 1.151 expedientes de beneficiarios,
- 4.663 expedientes judiciales y
- 547.478 completitudes.

A 31 de diciembre de 2012, la UGPP recibió por parte del Grupo Interno de Trabajo para la Gestión de Pasivo Social de Puertos de Colombia a través del AGN:

- 17.440 expedientes, distribuidos de la siguiente manera:
 - 4.614 expedientes del puerto de Barranquilla,
 - 450 expedientes del puerto de Bocas de Ceniza,
 - 291 expedientes del puerto de Bogotá,
 - 5415 expedientes del puerto de Buenaventura,
 - 3.882 expedientes del Puerto de Cartagena,
 - 2.556 expedientes del puerto de Santa Marta y
 - 232 expedientes del puerto de Tumaco.

Dichos expedientes se han venido sometiendo intervención documental, en sus diferentes etapas de unificación o completitud de documentos, organización de conformidad con el Acuerdo 06 de 2011 del AGN, control de calidad a la organización, digitalización, indexación, verificación, control de calidad a la verificación y custodia.

RESUMEN DEL CONTROL DE MATERIAL DOCUMENTAL ENTREGADO Y PROCESADO POR CADA ETAPA DEL PROYECTO			
ETAPA O PROCESO	Q_Entregada	Q_Procesada	Q_Activos
Proceso recepción Expedientes Cajanal y Puertos	406.799	N/A	260.476
Proceso de unificación	387.636	223.175	135.341
Proceso de organización	240.612	228.913	115.211
Proceso de digitalización - Cromasoft	154.175	149.389	83.982
Proceso de verificación	125.784	105.347	61.483
Proceso de custodia	122.211	N/A	N/A

CUADRO 11. RESUMEN EJECUTIVO DE LOS PROCESOS DEL MATERIAL DOCUMENTAL

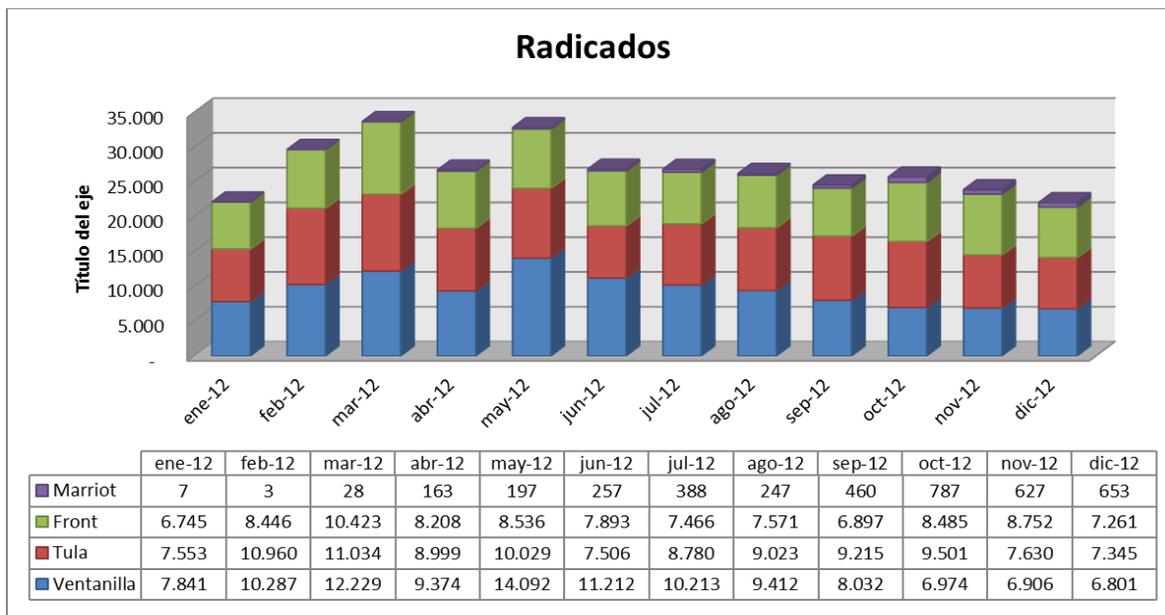
Gestión de Comunicaciones de entrada

En la vigencia 2012 se contrató la administración del Centro de Atención Documental CAD, que incluyo los servicios de correspondencia de entrada y salida, reprografía, archivo de gestión, entre otros.

Se recibió un total aproximado de 321.948 comunicaciones, con un promedio diario de 1.484 radicadas e ingresadas a los sistemas de información para escalamientos,

clasificación, intervención documental y disposición de imágenes y documentos físicos a las dependencias respectivas.

La entrada de las comunicaciones se realizó a través de cuatro canales de recepción, de acuerdo con la siguiente distribución gráfica:



GRÁFICA 13. ENTRADA DE COMUNICACIONES (RADICADOS)

Todas las comunicaciones oficiales de entrada, surten procesos de clasificación, por parte de un equipo de técnicos con formación en derecho para escalarlas a las diferentes instancias de atención, digitalización e indexación de las imágenes, verificación de imágenes y gestión de archivo para la atención de solicitudes en medio físico que realizan las dependencias de las áreas misionales.

La Entidad cuenta con servicio de atención personalizada, mediante la cual se reciben comunicaciones oficiales y se surten los procesos de radicación y clasificación de las mismas. Para agilizar los trámites de intervención documental de estas comunicaciones, se redujo los tiempos de desarrollo de las diferentes actividades, obteniendo los siguientes resultados:

- ✓ Inicio digitalización el 21 de diciembre
- ✓ Cierre de ventanilla. Solo se recibe tutelas, fallos y masivo
- ✓ 1.635 radicados recibidos, preparados y digitalizados el mismo día
- ✓ Recursos disponibles: 2 preparadores, 1 digitalizador

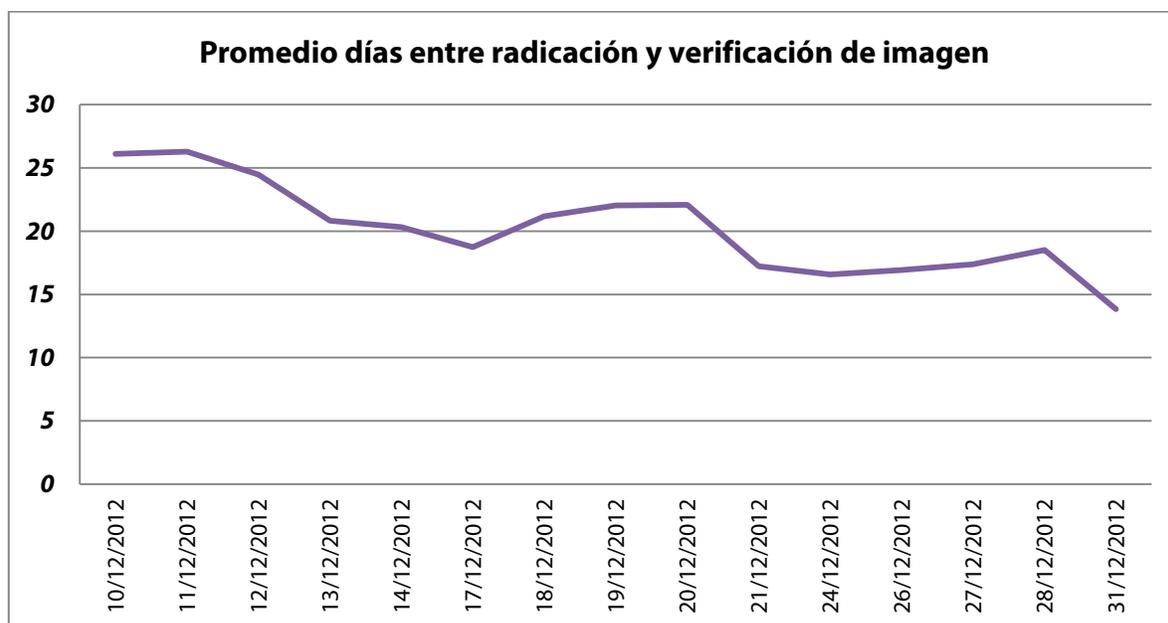
Así mismo, se implementaron controles sobre los documentos físicos para reducir los riesgos de atrasos en los procesos de intervención, que en promedio eran de 29 días

hábiles, falta de control en la ubicación de los documentos y atrasos en las respuestas a las solicitudes de las áreas misionales.

En este sentido, se rediseñó un software desarrollado in-house para mantener el control de los documentos, actualizar el inventario documental de las comunicaciones de entrada y controlar sus ciclos de intervención documental. Como resultado de dicha estrategia, se obtuvo:

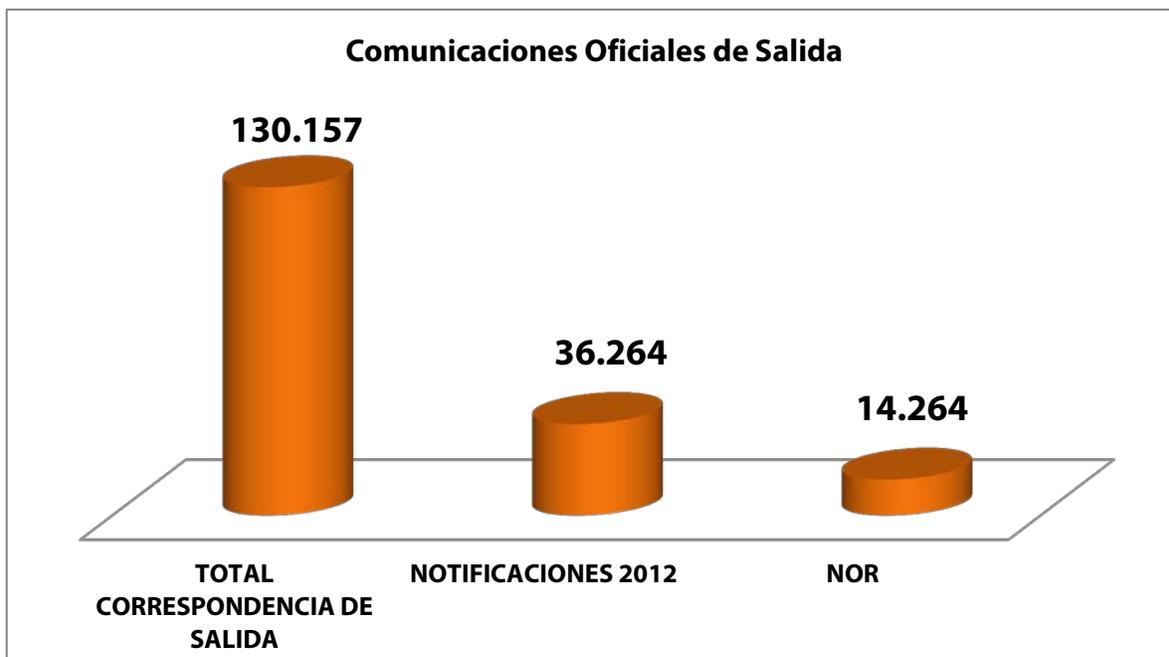
- ✓ Control de la trazabilidad de la fábrica de radicados.
- ✓ Validación del inventario de radicados y expedientes que se cargaron en la versión 2 del sistema, proveniente de la Versión 1.
- ✓ Trazabilidad de los préstamos solicitados por la Subdirección de Normalización y la Subdirección Jurídica.
- ✓ Estabilización del sistema mediante la implementación de nuevos requerimientos funcionales.
- ✓ Procedimiento de la fábrica de radicados para evitar salidas de físicos sin registro en el inventario.
- ✓ Soporte funcional y técnico a usuarios.

Sumadas las estrategias de establecimiento de procedimientos, formalización y normalización de las actividades propias, intervención de las actividades ejecutadas por terceros, sistematización de los procesos de inventario, préstamos y trámites de intervención de las comunicaciones oficiales, se ha logrado una disminución en los tiempos de atención documental de las comunicaciones de entrada, como se muestra a continuación:



GRÁFICA 14. PROMEDIO DÍAS ENTRE RADICADOS Y VERIFICACIÓN DE IMAGEN

De otra parte, se generaron 130.157 comunicaciones oficiales de salida durante la vigencia 2012, de las cuales, el 28% corresponden a notificaciones pensionales y el 11% corresponden a comunicaciones de normalización de expedientes pensionales:



GRÁFICA 15. COMUNICACIONES OFICIALES DE SALIDA

Subdirección Financiera

Presupuesto Inicial Vigencia 2012

Ley 1485 del 14 de diciembre de 2011, decretó el presupuesto de rentas y recursos de capital y apropiaciones para la vigencia fiscal 2012, a su vez el Decreto 4790 del 30 de diciembre de 2011, liquidó el Presupuesto General de la Nación para la misma vigencia, se detallaron las apropiaciones y se clasificaron y definieron los gastos.

A la UGPP se le asignó un presupuesto de \$176.809 millones, financiado en un 100% con recursos de la nación, de los cuales el 93% corresponde a Funcionamiento (\$164.159 millones) y el 7% a Inversión (\$12.650 millones).

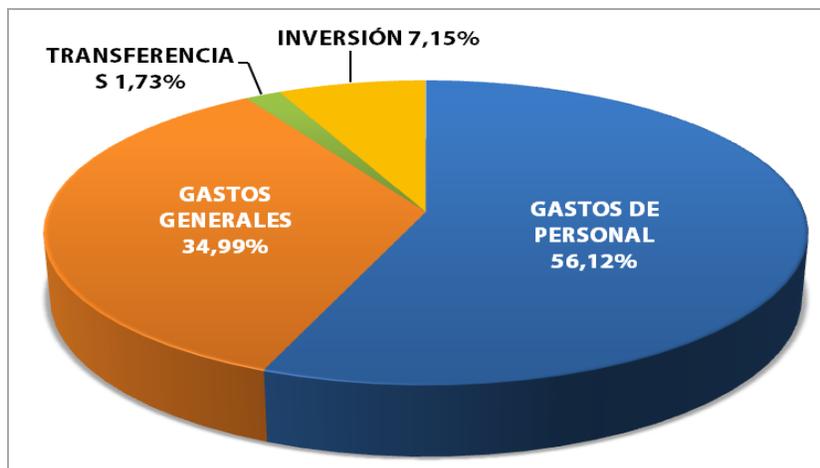
Cifras en Millones de \$

Concepto	Presupuesto Inicial
Gastos de Personal	99.234
Gastos generales	61.865
Transferencias corrientes	3.060
Total Funcionamiento	164.159
Capacitación de Función.	400
Dotación Tecnológica	12.250
Total Inversión	12.650
Total Presupuesto	176.809

CUADRO 12. PRESUPUESTO UGPP



GRÁFICA 16. PRESUPUESTO APROBADO – VIGENCIA 2012



GRÁFICA 17. DISTRIBUCIÓN DE PRESUPUESTO – VIGENCIA 2012

La UGPP cerró la vigencia 2012, con un presupuesto de \$156.809 millones de pesos, generado en una reducción solicitada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público durante septiembre, para atender población desplazada.

En este sentido la Entidad realizó el análisis respectivo a su ejecución presupuestal, viendo la posibilidad de reducir en \$20.000 millones el rubro de Servicios Personales Indirectos con el compromiso por parte del Ministerio de Hacienda de realizar la Sustitución de Recursos a través de Vigencia Futura 2013 por \$15.000 millones.

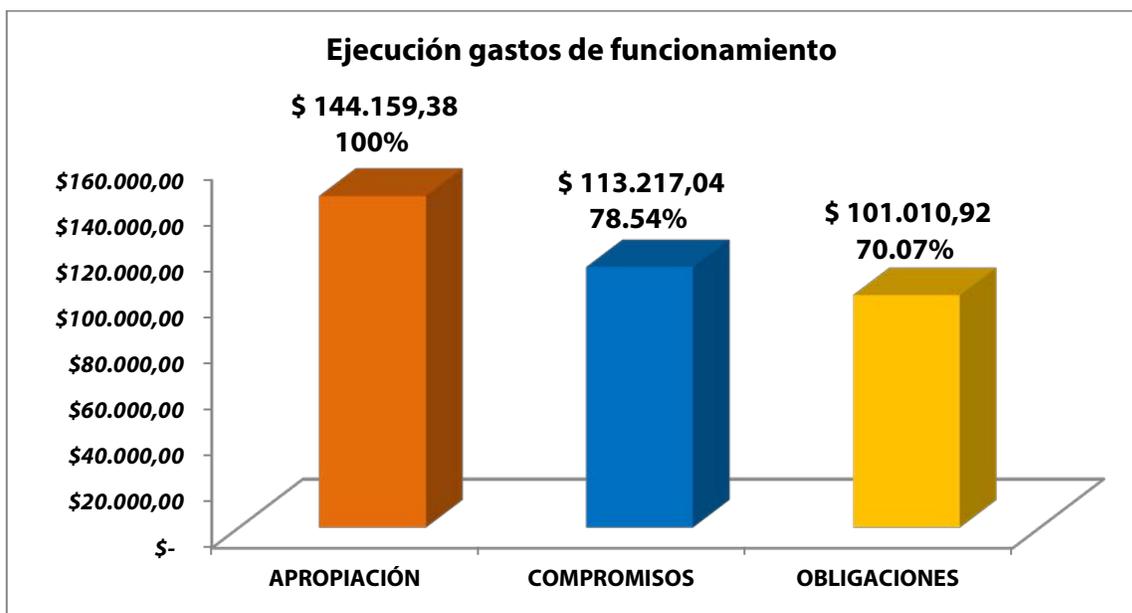
Ejecución Presupuestal a Diciembre 31 de 2012

PERÍODO: DICIEMBRE 31 DE 2012 (MILLONES DE PESOS)

NOMBRE	APR VIGENTE	APR SIN COMPROMETER	COMPROMISOS	OBLIGACION	PAGOS	EJECUCION PRESUPUESTAL COMPROMISOS	EJECUCION PRESUPUESTAL OBLIGACIONES
	(4) = (1)+(2)-(3)	(5)=(4)-(6)	(6)	(7)	(8)	(12)=(6)/(4) * 100	(13)=(7)/(4) * 100
SUELDOS DE PERSONAL DE NOMINA	\$ 10.507,57	\$ 711,96	\$ 9.795,61	\$ 9.795,61	\$ 9.795,61	93,22%	93,22%
PRIMA TECNICA	\$ 1.203,47	\$ 99,68	\$ 1.103,79	\$ 1.103,79	\$ 1.103,79	91,72%	91,72%
OTROS	\$ 2.786,49	\$ 789,73	\$ 1.996,76	\$ 1.996,76	\$ 1.996,76	71,66%	71,66%
HORAS EXTRAS, DIAS FESTIVOS E INDEMNIZACION POR VACACIONES	\$ 41,00	\$ 5,06	\$ 35,94	\$ 35,94	\$ 34,41	87,67%	87,67%
SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS	\$ 59.730,82	\$ 12.734,75	\$ 46.996,07	\$ 36.979,15	\$ 34.422,44	78,68%	61,91%
PAGO PASIVOS EXIGIBLES VIGENCIAS EXPIRADAS	\$ 69,59	\$ -	\$ 69,59	\$ 69,59	\$ 69,59	100,00%	100,00%
CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA SECTOR PRIVADO Y PUBLICO	\$ 4.895,06	\$ 628,82	\$ 4.266,24	\$ 4.266,24	\$ 4.266,24	87,15%	87,15%
IMPUESTOS Y MULTAS	\$ 51,50	\$ 51,09	\$ 0,42	\$ 0,42	\$ 0,42	0,81%	0,81%
ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 61.813,88	\$ 12.870,25	\$ 48.943,64	\$ 46.754,44	\$ 33.876,90	79,18%	75,64%
CUOTA DE AUDITAJE CONTRANAL	\$ 470,00	\$ 470,00	\$ -	\$ -	\$ -	0,00%	0,00%
ORGANIZACION IBEROAMERICANA DE SEGURIDAD SOCIAL OISS (LEY 65 / 1981).	\$ 90,00	\$ 81,01	\$ 8,99	\$ 8,99	\$ 8,99	9,99%	9,99%
SENTENCIAS Y CONCILIACIONES	\$ 2.500,00	\$ 2.500,00	\$ -	\$ -	\$ -	0,00%	0,00%
TOTAL FUNCIONAMIENTO	\$ 144.159,38	\$ 30.942,34	\$ 113.217,04	\$ 101.010,92	\$ 85.575,14	79%	70%
CAPACITACION DE LOS FUNCIONARIOS DE LA UGPP	\$ 400,00	\$ -	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 173,82	100,00%	100,00%
DOTACION DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA EN INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE ÚLTIMA GENERACION PARA LA UGPP	\$ 12.250,00	\$ 651,52	\$ 11.598,48	\$ 11.598,48	\$ 7.354,14	94,68%	94,68%
TOTAL INVERSIÓN	\$ 12.650,00	\$ 651,52	\$ 11.998,48	\$ 11.998,48	\$ 7.527,96	95%	95%
TOTALES	\$ 156.809,38	\$ 31.593,86	\$ 125.215,52	\$ 113.009,40	\$ 93.103,11	79,85%	72,07%

CUADRO 13. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2012

Análisis de la Ejecución Presupuestal 2012



GRÁFICA 18. EJECUCIÓN DE GASTOS DE FUNCIONAMIENTO

a. Funcionamiento

La Entidad contó con un presupuesto final de \$156.809 millones, distribuido así: en funcionamiento \$144.159 millones con un nivel de compromisos del 78,50% y obligaciones y pagos del 72,07%, a continuación se detalla la ejecución por rubro presupuestal:

Servicios Personales de Nómina

Representan los gastos de personal por el pago de la nómina, con un presupuesto de \$19.433 millones, se comprometieron y pagaron \$17.198 millones, para una ejecución acumulada del 88,5%, por los siguientes factores:

- Se programó en el anteproyecto de presupuesto el 100% de la planta de personal compuesta por 210 cargos, garantizando la existencia de recursos del 1° de enero al 31° de diciembre de 2012, por todo concepto de gastos de personal de nómina, de conformidad el Estatuto Orgánico de Presupuesto.
- El plan de la II fase de poblamiento se realizó de manera gradual durante la vigencia 2012, lo que implicó que parte personal no tuviera derecho a la prima de servicios de en el mes de julio, a bonificación por servicios prestados y demás prestaciones que se cancelaron de manera proporcional al tiempo laborado.

- La complejidad de la operación en los negocios misionales no permitió que se ejecutará el plan de vacaciones en un 100%.

Servicios Personales Indirectos

Corresponde a los gastos destinados para atender la contratación de personas jurídicas y naturales que presten servicios calificados o profesionales necesarios para el desarrollo de actividades propias de la UGPP, que no se puedan cubrir con el personal de planta o que existiendo personal de planta, este fue insuficiente para atender la operación.

Su apropiación fue de \$59.730 millones, de los cuales se comprometieron \$46.996 millones y se pagaron \$36.979 millones, para una ejecución en compromisos del 78.68% y en obligaciones del 61.91% respectivamente. Este rubro fue afectado por los siguientes motivos:

- Para defensa Judicial, se programaron en el anteproyecto de presupuesto \$15.000 millones, de los cuales se ejecutaron \$2.619 millones, quedando pendiente la suma \$12.380 millones de pesos, porque dicha actividad la continuó desarrollando Cajanal durante el año 2012. No obstante a mediados de año se reorganizaron parte de los recursos en el Plan de Compras para ejecutar eficientemente los recursos de acuerdo con las nuevas necesidades.
- Se estimaron \$3.500 millones para cubrir el posible traslado presupuestal al rubro de nómina, atendiendo la primera fase de poblamiento de reestructuración de la planta de personal; no obstante, pese a los grandes esfuerzos (ante el DAFP, Ministerio de Hacienda, Presidencia de la República, entre otros) organismos encargados de emitir la viabilidad técnica y financiera para la aprobación de la reestructuración, no fue posible contar con el Decreto en mención antes de finalizar la vigencia 2012.
- La diferencia entre compromisos y obligaciones se sustenta en la constitución de reservas por la suma de \$10.016 millones que se explica en el capítulo de rezago presupuestal.

Gastos Generales

Reflejan los gastos relacionados con la adquisición de bienes y servicios para garantizar el adecuado funcionamiento de la UGPP cuya apropiación definitiva fue de \$61.865 millones, mostrando una ejecución de \$48.944 millones de compromisos correspondientes al 79.11%; y obligaciones por \$46.754 millones que equivalen a una ejecución de obligaciones del 75.57%. Las situaciones afectaron su ejecución fueron:

- El contrato para digitalización e indexación de expedientes pensionales se proyectó dentro del marco de la recepción de las 31 entidades a recibir, por \$20.000 millones, teniendo en cuenta que en la vigencia 2012 se enfocó la gestión pensional en la estabilización de la operación de CAJANAL y el Grupo Interno de Trabajo (GIT), se realizó el análisis y se tomó la decisión de sustituir con vigencia futura la suma de \$10.000 millones para ser ejecutados en la vigencia 2013, donde se reanuda la recepción de las entidades restantes.

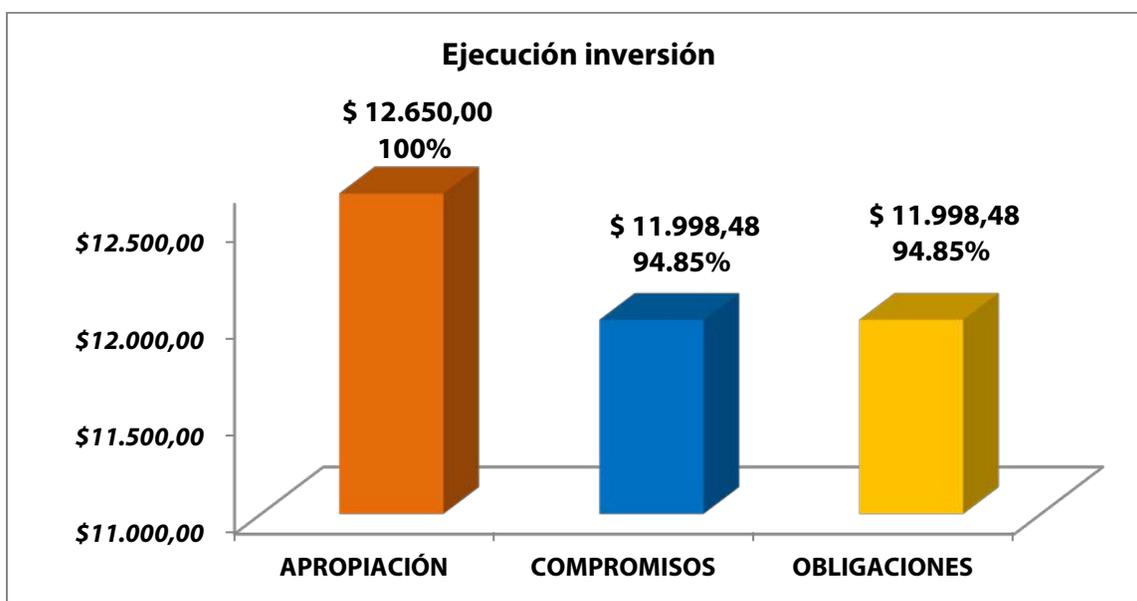
Transferencias

Este rubro representa el pago de la cuota de auditaje con destino, a la Contraloría General de la República (CGR), la inscripción a la Organización Iberoamericana de Seguridad Social OISS (LEY 65 / 1981) y pago de sentencias y conciliaciones. El valor más representativo de este rubro corresponde a \$2.500 millones, que no se ejecutaron porque no se reportaron fallos pendientes por sentencias y conciliaciones.

Se ejecutaron \$9 millones con la Organización Iberoamericana de Seguridad Social OISS, para la cual se tenían estimado \$90 millones, teniendo en cuenta que no se sabía el comportamiento histórico de pagos con el mencionado organismo internacional.

La cuota de auditaje para el 2012 no se ejecutó porque la UGPP al tener funciones de seguridad social está exenta del pago, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 6856 de noviembre 14 de 2012 de la CGR.

b. Inversión



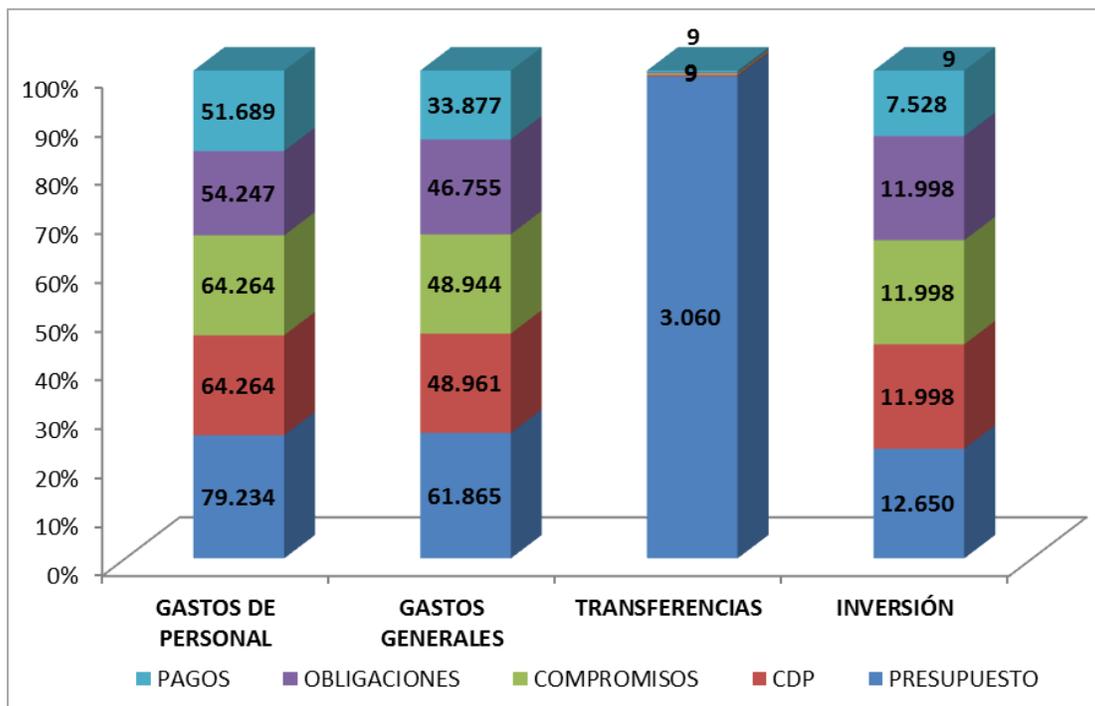
GRÁFICA 19. EJECUCIÓN DE INVERSIÓN

La UGPP tiene en ejecución dentro del banco de proyectos de inversión del DNP los proyectos:

- C- 310 CAPACITACION DE LOS FUNCIONARIOS
- C-520 DOTACION DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA EN INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ÚLTIMA GENERACION.

Los anteriores proyectos tienen componentes de formación permanente en:

- ✓ El proyecto de **Capacitación de Funcionarios** contempla actividades de formación en temas relacionados con parafiscales y pensiones, funcionales, de procesos y definición del modelo de competencias comportamentales de los diferentes niveles; su ejecución en compromisos fue del 100%, cuya contratación más representativa es el montaje de la infraestructura de capacitación e-learning.
- ✓ El proyecto de **Dotación de Infraestructura TIC**, corresponde a contratos para administración del sistema de Registro Único de Aportantes (RUA), mejoras y mantenimiento al sistema de información para pensiones, mantenimiento y desarrollo de software liquidador de nómina, adquisición de licencias de los aplicativos misionales y de gestión requeridos por la UGPP, plataformas como el BMP (Administrador de Procesos de Negocios) ESB (software para bus de Servicios Empresariales), ECM (Administrador de Contenidos Empresariales).



GRÁFICA 20. TOTAL EJECUCIÓN PRESUPUESTAL - DICIEMBRE 2012

Rezago presupuestal constituido en el 2011 y ejecutado en el 2012

Reserva presupuestal

Millones de pesos

NOMBRE	RESERVAS PRESUPUESTALES	OBLIGACION	EJECUCION DE RESERVAS PRESUPUESTALES	RESERVAS POR OBLIGAR
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1) * 100	(4) = (1) - (2)
SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS	\$ 915,79	\$ 465,08	50,78%	\$ 450,71
ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 3.838,16	\$ 2.356,88	61,41%	\$ 1.481,28
CAPACITACION DE LOS FUNCIONARIOS DE LA UGPP	\$ 38,60	\$ 36,60	94,82%	\$ 2,00
DOTACION DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA EN INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ULTIMA GENERACION PARA LA UGPP	\$ 1.595,16	\$ 1.464,82	91,83%	\$ 130,34
TOTALES	\$ 6.387,71	\$ 4.323,39	67,68%	\$ 2.064,33

CUADRO 14. RESERVA PRESUPUESTAL - REZAGO 2011 EJECUTADO EN 2012

Dentro de las reservas fenecidas, la más representativa para castigar fue la del Convenio de cooperación suscrito con el Ministerio de protección Social, por \$1.403 millones, porque dicha entidad no ejecuto la totalidad de recursos destinados para el alistamiento y entrega de la función pensional del Grupo Interno de Trabajo del pasivo Social de Puertos de Colombia. De otra parte, se destaca el castigo por \$393 millones con el proveedor de la custodia y depósito de archivos Datafile, porque Cajanal no contaba con los expedientes ordenados para su entrega a la UGPP y esta a su vez entregarlos al custodio.

Cuentas por pagar

MILLONES DE PESOS

NOMBRE	CUENTAS POR PAGAR CONSTITUIDAS	OBLIGACION	EJECUCION DE CUENTAS POR PAGAR	CUENTAS POR PAGAR SIN EJECUTAR
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1) * 100	(4) = (1) - (2)
OTROS	\$ 5,12	\$ 5,12	100,00%	-
HORAS EXTRAS, DIAS FESTIVOS E INDEMNIZACION POR VACACIONES	\$ 4,04	\$ 4,04	100,00%	-
SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS	\$ 3.232,13	\$ 3.232,13		-
ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 5.623,62	\$ 5.623,62		-
CAPACITACION DE LOS FUNCIONARIOS DE LA UGPP	\$ 33,06	\$ 33,06	100,00%	-
DOTACION DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA EN INFORMATICA Y COMUNICACIONES DE ULTIMA GENERACION	\$ 2.904,84	\$ 2.904,84	100,00%	-
TOTALES	\$ 11.802,81	\$ 11.802,81	100,00%	-

CUADRO 15. CUENTAS POR PAGAR - REZAGO 2011 EJECUTADO EN 2012

Rezago presupuestal constituido en el 2012 - Reserva presupuestal

Millones de pesos

NOMBRE	COMPROMISOS	OBLIGACION	RESERVAS PRESUPUESTAL ES 2012
	(6)	(7)	(10) = (6)-(7)
SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS	\$ 46.996,07	\$ 36.979,15	\$ 10.016,92
ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 48.943,64	\$ 46.754,44	\$ 2.189,20
TOTALES	\$ 95.939,70	\$ 83.733,59	\$ 12.206,12

CUADRO 16. RESERVA PRESUPUESTAL 2012

La planeación contractual de la vigencia 2012 se realizó bajo el entendido de recibir todos los archivos de las entidades programadas, en este sentido, a finales de 2011 y comienzos 2012 se contrataron los servicios especializados de archivística y gestión documental, de organización, digitalización, indexación, verificación y custodia, para aproximadamente 700.000 expedientes. Dichos contratos tenían como fecha de finalización el 31 de diciembre de 2012, no obstante, dada la complejidad y el volumen de la operación documental, la entrega paulatina de expedientes, series documentales y documentos sueltos por parte de Cajanal y de GIT Puertos de Colombia, sumado a las nuevas actividades inherentes a la recepción, originaron que el proceso de intervención documental se realizará de manera paulatina, en la medida en que se fueran unificando o completando los documentos de los expedientes recibidos.

Por lo anterior, se realizó el análisis a la ejecución de algunos contratos y decidió no perder los recursos dadas las necesidades de la UGPP y constituir las reservas presupuestales correspondientes, para atender de acuerdo con la planeación de intervención documental de las entidades a recepcionar.

Cuentas por pagar

Millones de pesos

DESCRIPCION	OBLIGADO
Gastos de Personal	\$2.558,24
Gastos Generales	\$12.877,54
Inversión	\$4.470,51
TOTALES	\$19.906,30

CUADRO 17. CUENTAS POR PAGAR 2012

Por políticas internas, los supervisores de los contratos, previo al pago de las facturas por servicios prestados o bienes adquiridos, deben realizar un ejercicio juicioso de lo realmente recibido por los proveedores, por tal motivo en diciembre de 2012, la facturación de algunos contratos estaban sometidos a dicho control de ejecución.

Ingresos de la UGPP

Para la vigencia fiscal 2012, no se contó con ingresos aforados por ser una sección dentro del presupuesto General de la Nación y no tener recursos propios, de acuerdo con el Decreto 4790 del 30 de diciembre de 2011.

Informes contables

La UGPP emite los informes contables: Balance General, Estado de Resultados y Estado de Cambios en el Patrimonio. Las normas sobre las cuales se preparan y presentan estos estados financieros cumplen con lo reglamentado por la Contaduría General de la Nación.

Subdirección de Gestión Humana

a. Proceso ciclo laboral

La UGPP cuenta con una planta aprobada de 210 cargos distribuidos así:



GRÁFICA 21. CARGOS POR NIVEL OCUPACIONAL

Como fue definido desde el inicio de actividades, la Entidad realiza procesos de selección exigentes fundamentados en el mérito, los candidatos previamente seleccionados se someten a varias etapas todas ellas de carácter eliminatorio, para garantizar su idoneidad desde el punto de vista técnico, asegurando competencias comportamentales con alto nivel de ajuste a la cultura organizacional.

El plan de poblamiento se proyectó atendiendo los recursos presupuestales asignados a cada vigencia, de la siguiente manera:

Año	No. de cargos
2010	45
2011	108
2012	57
TOTAL	210

CUADRO 18. PLAN DE POBLAMIENTO

Al finalizar el 2012 se logró el poblamiento de manera progresiva en un 99.52% de los cargos creados mediante Decreto 5021 de 2009, no obstante se presentaron 25 renunciaciones durante el año.

El año cerró con un total de 196 funcionarios, quienes recibieron inducción durante los 3 primeros días con la información necesaria para conocer el funcionamiento de la Entidad y asegurando el acercamiento a la cultura y dinámica de la UGPP.

De otra parte mediante el Acuerdo 160 de 2011, modificado por el 172 de 2012 expedidos por la Comisión Nacional del Servicio Civil, se convocó a concurso de méritos los 179 cargos de carrera administrativa, definiéndose en el año 2012 los ejes temáticos de los cargos requeridos, adicionalmente se ajustó el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales reflejado en la OPEC. El mencionado concurso surtió la etapa de inscripciones con un total de 16.000 aspirantes; se espera contar con listas de elegibles en el primer semestre de 2014.

Cabe anotar que cuando la UGPP inició operaciones, se identificó la necesidad de ampliar la planta de personal para que fueran funcionarios los que realizaran las labores en las áreas misionales y no a través de contratos de prestación de servicios. Por lo anterior, se realizó el levantamiento de cargas de trabajo, el estudio técnico respectivo, los proyectos de manuales de funciones, competencias laborales y los proyectos de decreto se remitieron al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Alta Consejería Presidencial para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa, para su respectivo trámite, instancias que posteriormente remitieron al Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud y el Departamento Nacional de Planeación DNP. A diciembre 31 quedó presentada y

sustentada la versión final con las observaciones y sugerencias recibidas de cada una de las Entidades mencionadas, quedando pendiente el trámite de firma respectivo.

b. Proceso desarrollo del Talento Humano

Desde el frente de capacitación se apoyaron los ejes misionales con programas de inducción a los procesos de pensiones, normalización, determinación de derechos pensionales y atención al ciudadano.

Para el fortalecimiento de competencias de los funcionarios se realizaron entrenamientos, en temas que procuran el mejoramiento continuo para el desempeño de las funciones y el refuerzo a la cultura de Entidad, desarrollando un total de 2.998 horas, con un porcentaje de cumplimiento del 89% del PIC.

Dentro del proyecto Universidad UGPP, se adelantó el diseño y desarrollo del PLAN SEMILLEROS para contar con personal formado que reduzca la curva de aprendizaje en cargos tales como: sustanciadores y liquidadores de nómina en pensiones; para ello se definieron los contenidos, recursos, metodología, intensidad horaria. Durante el año 2013 iniciará su etapa de implementación.

Dentro del mismo programa se viene estructurando una propuesta de diseño y desarrollo de programas como formador de formadores, formación integral a Directivos, formación a profesionales, técnicos y asistenciales. En el 2012 se definieron contenidos, metodología, recursos, intensidad horaria. Durante el 2013 se iniciará su implementación.

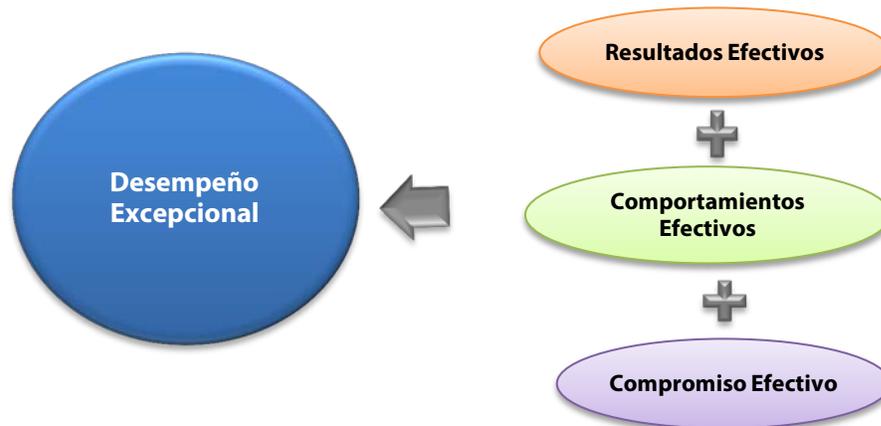
Para el año 2012, se planeó la adopción e implementación de un modelo de Gestión de Resultados individuales orientado a reconocer fortalezas y oportunidades de mejora en los funcionarios a través de la medición, seguimiento y definición de indicadores individuales, la evaluación se dirigió al personal Directivo (Acuerdos de Gestión) y a los funcionarios provisionales de nivel Profesional y Técnico, los cuales se evaluaron a través del TBG.

c. Proceso definición y administración de clima y cultura

En lo relacionado con el clima y la cultura de la Entidad, a partir de los resultados del estudio de clima y cultura realizado a finales del 2011, se definieron las siguientes acciones:

- **Planes transversales:** Identificando como áreas de oportunidad el liderazgo, comunicación, la participación, reconocimiento, toma de decisiones y la efectividad organizacional, se fortalecieron a través de tres programas:

- Diseño e implementación del **Programa de Reconocimiento** soportado en simbología que destaca las acciones positivas y efectivas y retroalimentación sobre las acciones contrarias para transformarlas, es por ello que reconoce:



GRÁFICA 22. PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

- **Proyecto Sembrando Unidos** orientado al desarrollo y el fortalecimiento de competencias comportamentales del nivel Directivo y Asesor con alcance al nivel profesional, para la consolidación de una cultura de alto desempeño, utilizando metodologías de aprendizaje transformacional, diseño y desarrollo de planes a través de asesoría individual y grupal. Se estableció la Línea base del nivel de desarrollo de competencias, se definieron planes de desarrollo individual y se estableció la evaluación final, encontrando una diferencia en los resultados, permitiendo concluir que las acciones contribuyeron al desarrollo de cada uno de ellos.
- **Reuniones efectivas y presentaciones poderosas.** Se generó el site de reuniones efectivas para que los funcionarios consulten la metodología y aplicar en línea la evaluación de las reuniones; también se inició la implementación del entrenamiento en Presentaciones poderosas a una parte del equipo directivo (subdirectores) y a algunos del nivel asesor, orientado al fortalecimiento de la efectividad de las reuniones como apoyo a los resultados de Entidad. En el 2013 se continuara con el programa con los directores con el fin de cubrir el 100% del nivel directivo y asesor.
- **Planes de acción por cada dirección** para la identificación de las variables de clima y cultura que se habían visto más impactadas en cada dirección y a los cuales se les realizó seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas durante el año 2012.

El fortalecimiento del clima y la consolidación de la cultura de la UGPP se apoyó además en la **gestión del bienestar**, apoyado en programas ofrecidos por la caja de compensación familiar. Del plan para la vigencia 2012 se logró un índice de cumplimiento de 76,47% del consolidado de todos los programas adelantados, dicha ejecución se afectó por la baja participación de los funcionarios debido a los requerimientos de operación de la Entidad.

✓ *Plan Wellness: (Pilates, Yoga y Clases de Rumba)*



✓ *Torneo de Bolos*



✓ *Vacaciones Recreativas*



✓ *Día de los niños*





✓ *Caminatas Ecológicas*



Por otra parte, la UGPP, comprometida con la prevención de enfermedades y accidentes laborales y la búsqueda permanente de condiciones adecuadas de trabajo, durante el 2012 se realizó la intervención a través de los 4 subprogramas de Salud Ocupacional:

- Medicina Preventiva
- Higiene Industrial
- Seguridad Industrial
- Saneamiento Básico Ambiental

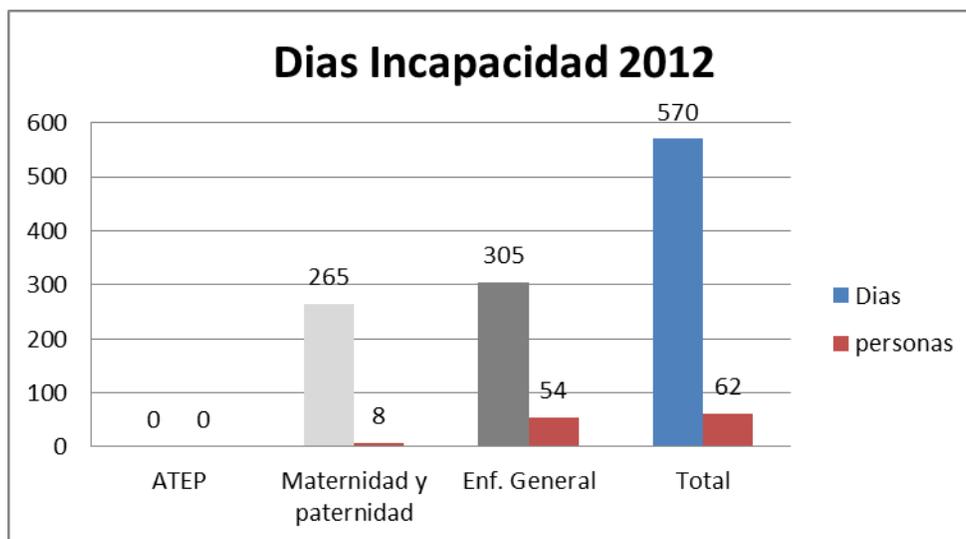
Los anteriores programas se sustentaron en actividades tales como exámenes médicos de ingreso, elaboración de los Planes de Emergencia, conformación entrenamiento y capacitación de las brigadas de emergencias; panoramas de riesgo, mediciones ambientales de ruido, iluminación, confort térmico; asistencia técnica en el diseño, señalización y demarcación de las áreas de las sedes de la UGPP: Bogotá Corporate Center, Atención al Ciudadano (Montevideo), Renacimiento y Villa Alsacia, todo esto bajo la supervisión del Copaso. En las sedes villa Alsacia y atención al ciudadano, donde se realiza la gestión documental, se realizó el estudio de riesgo biológico y simulacros de evacuación.

Con el programa de Salud Ocupacional, cuyo eje central es la implementación de una cultura centrada en la prevención y autocuidado, se realizaron pausas activas; en el programa de inducción se enfatizó en la importancia del compromiso de los funcionarios en el cumplimiento de la política y la participación en las actividades de los diferentes subprogramas para tener cero enfermedades y accidentes laborales, con un índice de cumplimiento del programa de 88%.

Indicadores salud ocupacional 2012

Indicador	Valor
Número de accidentes	6
Índice de frecuencia	0,29%
Índice de severidad	0%
Índice de lesión incapacitantes ILI	0%

CUADRO 19. INDICADORES DE SALUD OCUPACIONAL 2012

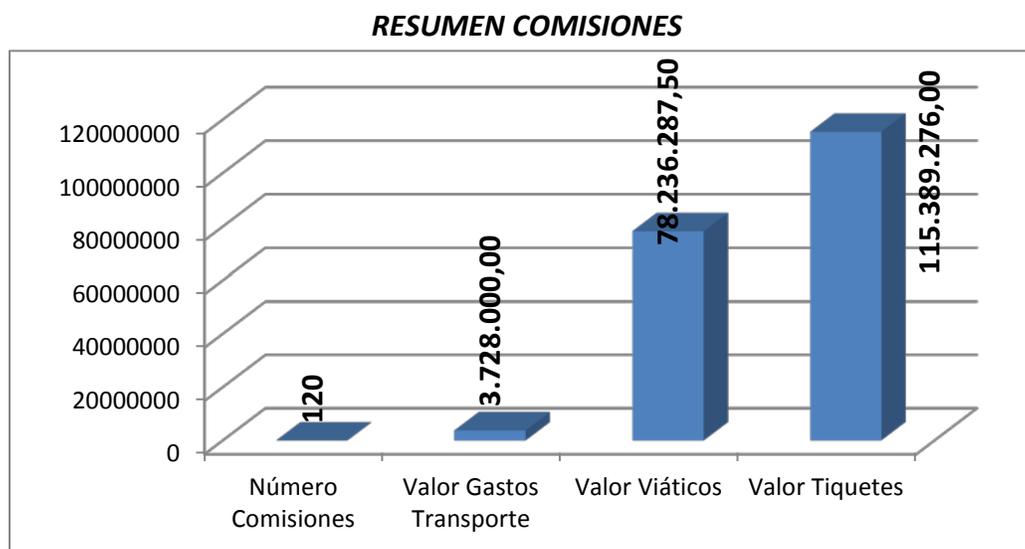


CUADRO 19. DÍAS DE INCAPACIDAD 2012

A. PROCESO ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS AL PERSONAL

En el proceso de Administración de Servicios al personal, se encuentra el subproceso de nómina, durante el año 2012 se estabilizó el software Kactus HR, logrando eficiencia y efectividad en dicho subproceso. El costo de nómina se incrementó en la medida en que se fue logrando el poblamiento de la Entidad.

De igual manera, en el subproceso de servicios al funcionario, que atiende comisiones al personal, fue cobrando relevancia dado la alta movilización de funcionarios de la Dirección Jurídica y la Dirección de Parafiscales.



GRÁFICA 23. RESUMEN DE COMISIONES

GESTION DISCIPLINARIA

El Control Interno Disciplinario se implementó de conformidad con lo establecido en el Decreto 5021 del 28 de diciembre de 2009, Resolución 177 del 1º de julio de 2011, que le asignó la primera instancia para investigar y fallar todos los procesos disciplinarios contra los servidores públicos a la Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional y la segunda instancia en cabeza de la Dirección General.

Durante el año 2011 se adelantaron 4 procesos disciplinarios los cuales fueron archivados en su totalidad porque en las pruebas practicadas no se evidenció la comisión de falta disciplinaria.

Durante el año 2012 se adelantaron 11 procesos disciplinarios: 006-01/2012, 008-01/2012, 009-01/2012, 010-01/2012, 011-01/2012, 012-01/2012, 013-01/2012, 014-01/2012, 015-01/2012, 016-01/2012 y 017-01/2012, de los cuales los procesos 006 y 008-01/2012 se archivaron definitivamente y los restantes se encuentran en etapa de indagación preliminar con práctica de pruebas.

Los expedientes 005-01/2012 y 007-01/2012 son adelantados por la Subdirectora Jurídica de Parafiscales, María Fernanda Gómez Castilla, en virtud de impedimentos invocados por la actual Directora de Soporte y Desarrollo Organizacional y aceptado por la Directora General.

Capítulo 3

Sistema Integrado de Gestión (SIG)

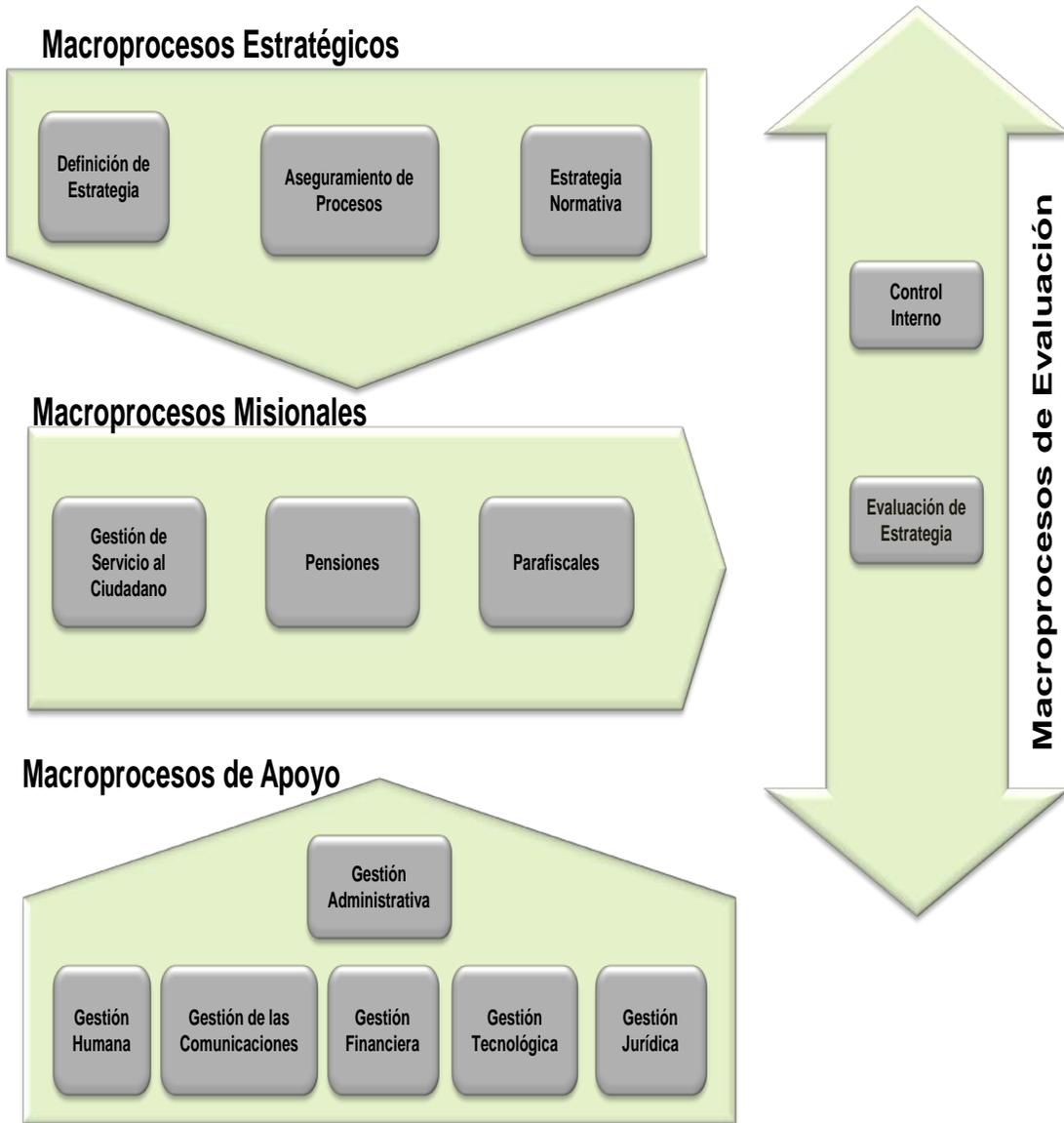
Informe de Gestión UGPP 2012



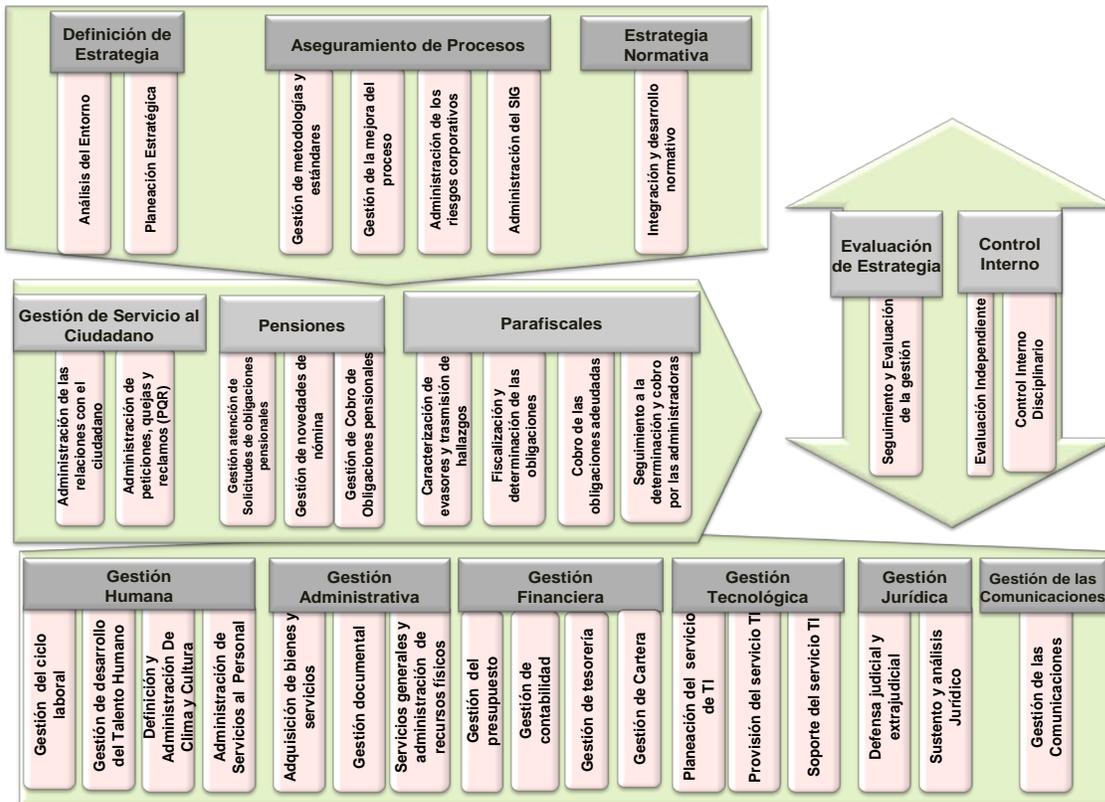
El Sistema Integrado de Gestión compuesto por el Sistema de Gestión de Calidad, el Modelo Estándar de Control Interno MECI, el Sistema de Desarrollo Administrativo, el Sistema de Gestión Ambiental, la Estrategia de Gobierno en Línea y la Política de Racionalización de Trámites y procedimientos; con el propósito de formular, orientar y evaluar la gestión de la entidad hacia el cumplimiento de sus objetivos y el mejoramiento de los servicios que se ofrecen al ciudadano, en términos de calidad, satisfacción social, y lucha contra la corrupción, incorporando normas de gestión de la calidad, control interno, seguridad de la información, desarrollo administrativo, gestión ambiental, política de racionalización de trámites y estrategia de Gobierno en Línea.

El SIG se definió teniendo como pilar fundamental que La UGPP es una organización estructurada por procesos, lo que significa que todo lo que se defina está alrededor de los mismos.

Mapa de Procesos del SIG - Primer Nivel



Mapa de procesos del SIG – Segundo Nivel



Para iniciar la operaciones en el frente pensional, la UGPP definió su proceso sin tener un referente de mejores prácticas, pero con la claridad que fuera un proceso controlado y blindado contra la corrupción; en la medida en se tuviera esta vivencia se podrían incorporar mejoras graduales que estabilizaran el proceso; a la fecha se han tenido avances significativos; si bien la estructura como proceso no se modificó, si se han realizado diversos ajustes en actividades en busca de mejorar la toma de decisiones, el control, la productividad y eficiencias del mismo.

En relación con las herramientas tecnológicas que soportan el proceso pensional, la UGPP para iniciar la operación construyó alrededor del módulo de reconocimiento pensional – RECPEN (Módulo utilizado por Cajanal EICE en Liquidación), un módulo de control – CRECPEN para registrar las solicitudes de obligaciones pensionales desde su origen hasta su determinación del derecho e incorporación a nómina, así mismo tener control sobre el avance en cada una de las etapas, las mejoras al proceso han requerido de ajustes a este nuevo módulo de control – CRECPEN y al módulo de RECPEN.

Dentro de su visión tecnológica la UGPP debía adquirir herramientas para apoyar la excelencia operacional tales como: Business Process Management (BPM), Enterprise Services BUS (ESB) y Enterprise Content Management (ECM). Se adelantaron los procesos

de contratación respectivos y en el primer trimestre del 2012 inició el desarrollo para que la entidad cuente con un BPM Pensional y un Gestor documental, que soporte toda la entidad. Para el proceso pensional el BPM y el ESB son herramientas clave para automatizar las actividades que se hacen dentro del proceso, monitorear y controlarlo en tiempo real, lo que facilita la toma de decisiones oportunas y en campo. Cabe ahora que el proceso pensional que se está implementando en el BPM se ha ajustado con mejoras implementadas a partir de la operación y estabilización, situación que ha afectado los tiempos de implementación inicialmente establecidos. Sobre Parafiscales al finalizar el 2012 inició el proyecto para la construcción de su correspondiente BPM.

El ECM busca lograr agilidad desde el momento en que los documentos son recibidos y digitalizados hasta cuando quedan disponibles para que los procesos lo utilicen de manera virtual. Así mismo, los documentos que se generen dentro de los procesos de la entidad (digitales o físicos) se llevan al repositorio documental oportunamente, así se garantiza un archivo documental centralizado en medio virtual, minimizando los riesgos derivados del movimiento físico de los documentos.

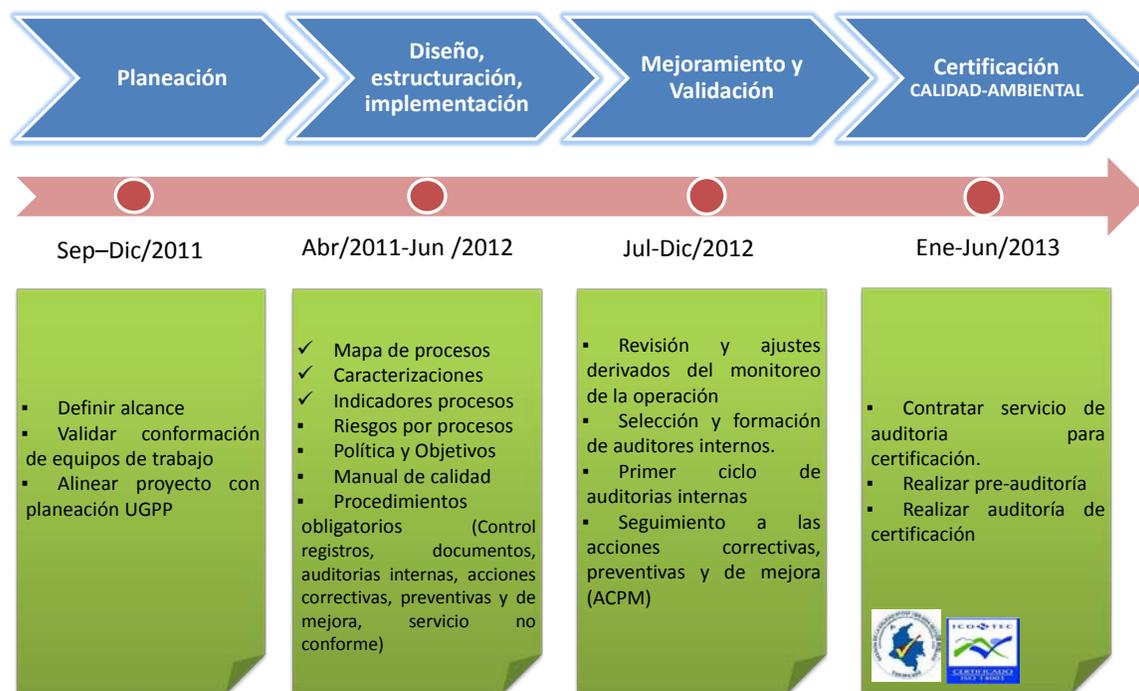
La Dirección de Seguimiento y mejoramiento de procesos además de ser un área habilitadora en la organización para el logro de un modelo operacional orientado a la excelencia, ha venido trabajando con todas las áreas para definir los procesos, subprocesos e instructivos que son requeridos para la operación, así como en la implementación de las mejoras o ajustes a los procesos derivados de la identificación por esta área, por los mismos dueños de los procesos y por los informes de auditoría, entre otros.

En relación con el proceso Pensional, la dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos ha liderado los ajustes o modificaciones a los aplicativos soporte (Recpen, Crecpecn, Kactus) requeridos, tanto por iniciativa como por necesidades de las áreas, empezando por la especificación del requerimiento, revisión integral del requerimiento y su procedencia; siguiendo con la solicitud a Tecnología, el seguimiento a su implementación, las pruebas de calidad, el acompañamiento a las prueba de usuario, la capacitación a los usuarios, y realizar los ajustes a la documentación de los procesos que impacte, ya sea desde la caracterización misma hasta los instructivos y formatos. Así mismo hace seguimiento a las incidencias que se presenten en el aplicativo, con el fin que se dé solución de fondo.

Sobre el desarrollo del BPM Pensional, la Dirección de Procesos ha liderado el proyecto, desde el frente funcional para asegurar que el modelo del proceso que se implemente correspondo a lo definido y requerido por la UGPP desde las fases de diseño hasta las fases de pruebas de usuario. En la medida en que han surgido cambios en la operación estos se han ido solicitando como controles de cambio al Gerente del Proyecto para que sean gestionados.

La Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos ha liderado el desarrollo, implementación, seguimiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión – SIG e informar periódicamente a la alta dirección, sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión – SIG, presenta el plan de trabajo que se trazó para la entidad a finales del 2011.

PLAN DE TRABAJO SIG DEFINIDO EN EL 2011 (Calidad-MECI-SISTEDA-Ambiental)



El SIG está en proceso de implementación siguiendo las fases previstas tales como: diseño, estructuración e implementación, mejoramiento y validación. Sin embargo con relación a la fase de Certificación, la entidad revisó el plan de trabajo inicial para el 2012 – 2013 y debido a que los procesos se encuentran en fase de ajuste y estabilización y a la entrada de los nuevos aplicativos (BPM, ESB y ECM) para soportarlos, ha decidido posponer su certificación.

Dentro de los principales avances a destacar para el año 2012 están los siguientes:

- Definición, documentación y formalización de los procesos:** Definición de los modelos de operación y documentación de las caracterizaciones correspondientes al 100% de los procesos (2do- Nivel) y subprocesos de la organización (tercer nivel), que incluyen formulación de indicadores de gestión de proceso, diseño de formatos e instructivos para actividades críticas. Así mismo como su divulgación y

formalización en la entidad. A continuación se relacionan los documentación en procesos con que cuenta la entidad:

MACROPROCESO	PROCESOS	SUBPROCESOS	DOCUMENTACIÓN			
			CARACTERIZACIONES	INSTRUCTIVOS	INDICADORES	FORMATOS
Definición de Estrategia	2	0	2	0	0	0
Aseguramiento de Procesos	4	6	10	4	6	26
Estrategia Normativa	1	0	1	0	2	2
Gestión de Servicio al Ciudadano	2	7	9	5	11	5
Pensiones	3	12	10	7	8	10
Parafiscales	4	27	31	3	10	126
Evaluación de la estrategia	1	0	1	0	3	0
Control Interno	2	2	4	0	4	19
Gestión Humana	4	13	17	0	12	26
Gestión Administrativa	3	12	15	13	21	63
Gestión Financiera	4	10	14	0	9	14
Gestión Tecnológica	3	2	5	0	4	8
Gestión Jurídica	2	14	16	0	7	36
Gestión de las Comunicaciones	1	5	6	0	2	2
TOTAL	36	108	141	32	99	337
			23%	5%	16%	55%

- **Mejoramiento de los procesos:** Implementación de mejoras en los procesos misionales derivados del monitoreo a su ejecución, sus resultados y a la estabilización de los mismos; en el frente pensional las mejoras incluyen ajustes a los aplicativos que lo soportan.
- **Manual del SIG:** Definición y estructuración del documento orientador que presenta como está estructurada la entidad partiendo de su definición estratégica hasta los procesos e interacción entre los mismos, los productos y servicios de la UGPP; así como su correspondencia con los modelos del SIG.
- **Riesgos Corporativos:** Teniendo como referentes la Norma Técnica Colombiana para la gestión del riesgo NTC-ISO 31000:2011, la guía de Administración del Riesgo del DAFP y la metodología propuesta por la Auditoría Interna, se diseñó e implementó el **proceso de Administración de Riesgos Corporativos** que permitió avanzar en las fases de identificación, análisis y valoración de los riesgos para los 14 macroprocesos, tener la primera versión de los mapas de riesgos de los procesos y mapa de riesgos corporativos, identificado las oportunidades de mejoramiento de la gestión de riesgos para el 2013.

- **Inscripción de trámites:** Inscripción de 37 trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), que se encuentran en revisión por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública, para su publicación final en el SUIT.
- **Sistema de Gestión Ambiental:** Se diseñó el subproceso de Gestión Ambiental a través del cual se diseñarán y ejecutarán los programas ambientales y las actividades de control operacional ambientales necesarios, para lograr la reducción de los impactos ambientales significativos y el cumplimiento de la normatividad ambiental aplicable a la entidad.
- **Estrategia de Gobierno en Línea:** Respecto del cumplimiento al Manual GEL Versión 3.1. y hecha la Autoevaluación con corte a 17 de diciembre de 2012, requerida por la Estrategia de Gobierno en línea a través del portal Colnodo se lograron los siguiente resultados provisionales de cumplimiento por parte de la UGPP a través de los siguientes niveles de madurez:

Resultados Generales

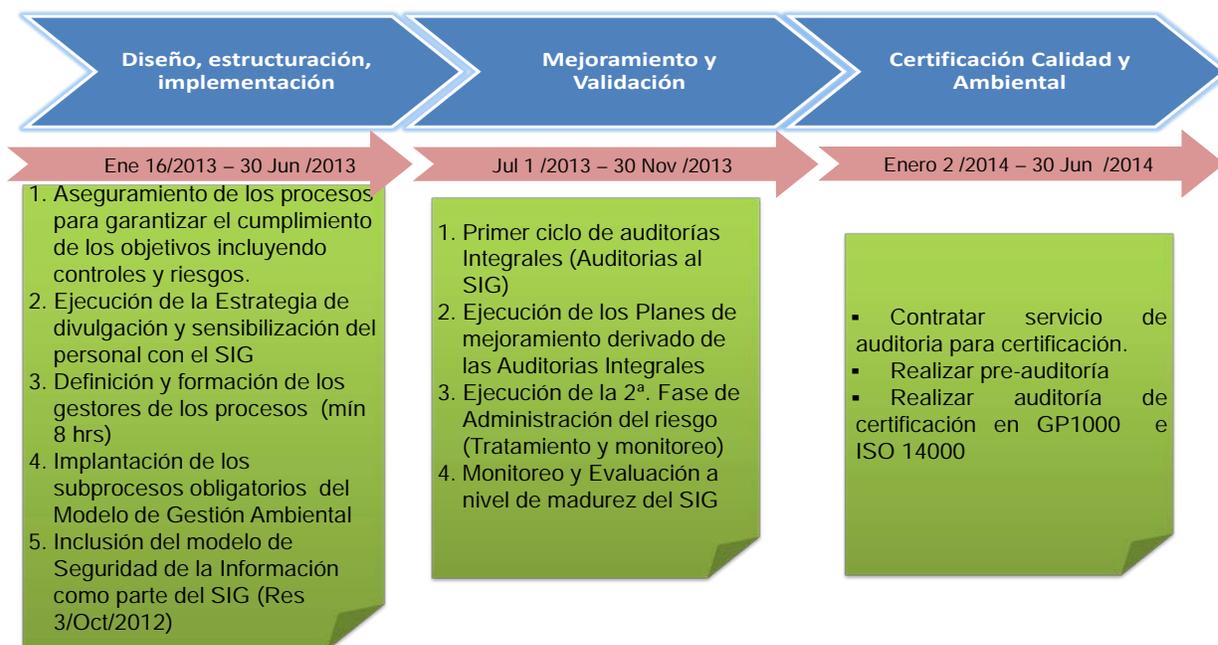
- ❖ **Número de preguntas respondidas:** 151 de 168.
 - ❖ **Porcentaje de avance con respecto a la meta de Índice Gel (2012):** 126,23% - Nivel Alto
 - ❖ **Porcentaje de avance con respecto a la meta del Índice GEL (2015):** 59,72%
- **Seguridad de la Información:** Se definió adoptar el modelo ISO 27001 – Sistema de Gestión de Seguridad de la Información como el modelo a seguir dentro del marco del SIG, actualmente cuenta con una política de seguridad de la información. A través del comité del SIG se determinó contar con un Oficial de Seguridad, quien se vinculó a la UGPP el 17 diciembre del 2012, con la responsabilidad de liderar la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la información para mantener niveles adecuados de confidencialidad, integridad y disponibilidad en los activos de información, entendiendo que la información es el activo más valioso para la operación.
 - **Acuerdos de Niveles de Servicio:** Se definió e implementó este mecanismo de coordinación e integración entre los procesos y sus proveedores internos y externos, para alcanzar la excelencia operacional, para ello se establecieron e implantaron ANS críticos en las áreas de Pensiones, Parafiscales, Centro de Atención Documental, Atención al Pensionado, Tecnología y Jurídica y se espera que para el 2013 entren en funcionamiento.

- Toda la información documentada y formalizada que compone el SIG se encuentra divulgada en la siguiente dirección:

<https://sites.google.com/a/ugpp.gov.co/sistema-integrado-de-gestion/>

La entidad con base en su nivel de madurez como entidad, sus prioridades y los requerimientos del Plan de Desarrollo Administrativos hizo el siguiente ajuste al plan de Implementación del SIG:

PLAN SIG 2013 - 2014



Para conocimiento el Plan de Desarrollo Administrativo es el siguiente:

PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Horizonte 2013 y 2014 (Modelo Gestión Integrado y Ambiental)



2013

- Continuar con el trabajo planeado por la entidad .

2014

- 100% de las entidades del Sector con el Modelo de Gestión Integrado Implementado

2013

- Continuar con el trabajo para buscar la certificación
- Capacitar a todos los servidores de la entidad en el modelo de gestión ambiental.

2014

- Certificación en ISO 14000

Capítulo 4

Plan de Mejoramiento Institucional

Informe de Gestión UGPP 2012

La UGPP tiene en desarrollo un Plan de Mejoramiento resultante de la Auditoría practicada por la Contraloría General de la República al proceso de contabilización, reconocimiento y pago de pensiones; el avance a 31 de Diciembre de 2012 es el que se muestra en la siguiente tabla:

N°	Planes de Mejoramiento Vigentes a Agosto 31 2012	Acciones Propuestas	Acciones Cumplidas	% de Cumplimiento del Plan a Junio 30 2012 (1)	% de Avance Total del Plan a Junio 30 2012
1.	Proceso de contabilización, reconocimiento y pago de pensiones	9	9	100%	100%

(1) El % de cumplimiento y de avance de los planes de mejoramiento se calculó de acuerdo con la metodología establecida por la Contraloría General de la República.

AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO – 2012