



Informe de Gestión

Enero – Diciembre de 2016





Contenido

I. Presentación general.....	3
II. La Entidad.....	4
1. Misión.....	4
2. Visión.....	4
3. Estructura.....	4
III. Nuestra Gestión en 2016.....	5
1. Gestión Misional y de Gobierno.....	5
1.1. Cumplir la promesa de valor al ciudadano respecto de los servicios pensionales prestados por la entidad. ..	5
1.2. Cumplir la promesa de valor al ciudadano contribuyendo a la sostenibilidad del Sistema de la Protección Social para el disfrute efectivo de los derechos, mediante el fortalecimiento de la cultura del pago.	8
1.3. Proteger los recursos de la Nación y del Sistema de la Protección Social mediante una adecuada y oportuna actuación administrativa y una efectiva defensa judicial.	16
2. Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.....	23
2.1. Cumplir la promesa de valor al ciudadano respecto de la calidad de la atención al ciudadano.....	23
2.2. Estrategia Institucional.....	26
3. Gestión del Talento Humano.....	28
4. Eficiencia Administrativa.....	32
4.1. Aseguramiento de los procesos, gestión de la calidad y racionalización de trámites.....	32
4.2. Gestión de Tecnologías de Información.....	37
4.3. Gestión Documental.....	38
5. Gestión Financiera.....	43
6. Gobierno en Línea.....	61



I. Presentación general.

La Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales presenta a los ciudadanos el informe de la gestión adelantada en la vigencia 2016, en cumplimiento de las funciones asignadas, en el marco del principio de transparencia que la rige y en atención a la normatividad colombiana vigente. La Unidad reconoce la importancia de la rendición de cuentas, como mecanismo de diálogo con los ciudadanos y en especial, con las personas que interactúan con la Entidad en sus procesos misionales.

Para lo anterior, en este documento se plantea un acercamiento a lo que es la Entidad, para contextualizar el avance de la gestión de sus áreas. Posteriormente, la información sobre la gestión de sus áreas se organiza teniendo en cuenta los macroprocesos misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación y articulado con las políticas de desarrollo administrativo. En cada capítulo, la información se organiza alrededor de dos ejes: los principales logros y acciones a seguir.

Finalmente, La Unidad invita a los ciudadanos a ingresar a la página web www.ugpp.gov.co para conocer más sobre la entidad. Adicionalmente, en el enlace <http://www.ugpp.gov.co/participacion-ciudadana-1/rendicion-de-cuentas.html> podrán encontrar información sobre los procesos de rendición de cuentas.

II. La Entidad.

La Unidad de Pensiones y Parafiscales – UGPP, es una entidad del orden nacional, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, creada 2010. Sus principales objetivos misionales son, en primera instancia, el reconocimiento de derechos pensionales causados a cargo de administradoras del Régimen de Prima Media del orden nacional, y de las entidades públicas del orden nacional que hayan tenido a su cargo el reconocimiento de pensiones, respecto de las cuales se haya decretado o se decrete su liquidación, y las tareas de seguimiento, colaboración y determinación de la adecuada, completa y oportuna liquidación y pago de las contribuciones parafiscales de la Protección Social.

1. Misión.

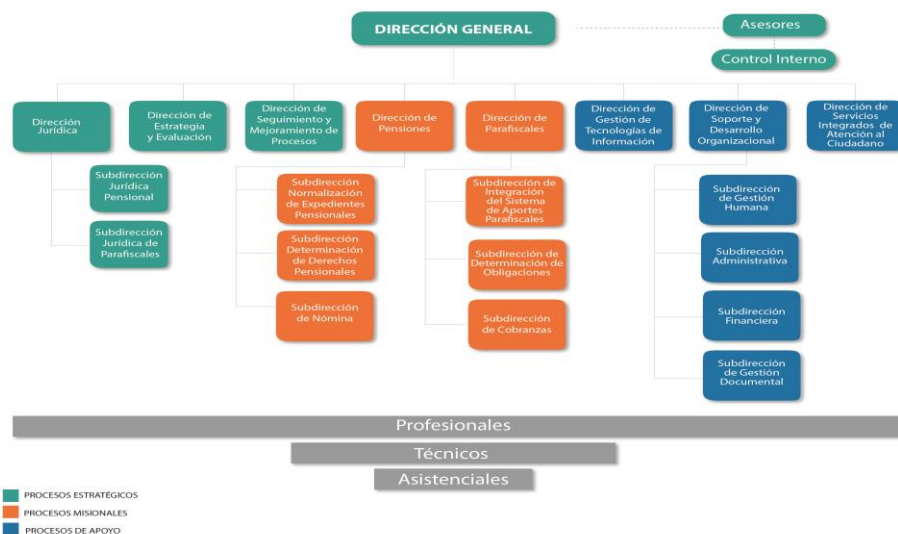
Generar mayor bienestar a los ciudadanos realizando de acuerdo con la Ley y en forma oportuna el reconocimiento de las obligaciones pensionales del régimen de prima media, a cargo de las entidades públicas del orden nacional, que estén o se hayan liquidado, y construyendo una sólida cultura de cumplimiento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

2. Visión.

En el 2018 La Unidad de 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.

3. Estructura.

Puede consultar mayor detalle en <http://www.ugpp.gov.co/equipo-de-trabajo/organiograma.html>.



III. Nuestra Gestión en 2016.

1. Gestión Misional y de Gobierno.

1.1. **Cumplir la promesa de valor al ciudadano respecto de los servicios pensionales prestados por la entidad.**

➤ **Nuestros principales logros.**

✓ A 31 de diciembre de 2016 la Unidad ha **recibido la función pensional** 32 Entidades:

Año de recepción	Nombre de la entidad
2011	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caja Nacional de Previsión Social en Liquidación -Cajanal EICE - en Liquidación. 2. Puertos de Colombia – Colpuertos.
2013	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compañía de Fomento Cinematográfico – Focine. 2. Empresa Nacional Minera Ltda. – Minercol. 3. Instituto Nacional de la Reforma Urbana – Inurbe. 4. Carbones de Colombia S.A. – Carbocol. 5. Fondo Nacional de Caminos Vecinales. 6. Compañía de Informaciones Audiovisuales – Audiovisuales. 7. Instituto Nacional de Radio y Televisión – Inravisión. 8. Administración Postal Nacional – Adpostal. 9. Instituto Nacional de Reforma Agraria – Incora. 10. Caja Agraria.
2014	<ol style="list-style-type: none"> 1. Corporación Eléctrica de la Costa Atlántica S.A. E.S.P. - Corelca S.A. E.S.P. 2. Instituto de Seguro Social - Empleador - ISS Empleador. 3. Ministerio de Comunicaciones – Mincom. 4. Instituto de Ciencia Nucleares y Energías Alternativas – INEA. 5. Instituto Nacional de Adecuación de Tierras – Inat. 6. Caja de Previsión Social de la Superintendencia Bancaria – Capresub. 7. Caja de Previsión Social de Comunicaciones - Caprecom Empleador. 8. Instituto Nacional de Vías - Invías - Distritos de Obras Públicas del Ministerio de Obras Públicas y Transporte.
2015	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telearmenia. 2. Telecalarca. 3. Telectragena. 4. Telehuila. 5. Telesantamarta. 6. Telenariño. 7. Teletolima. 8. Telecom. 9. Corporación Financiera del Transporte CFT.

	10. Corporación Nacional de Turismo CNT. 11. ISS – ARL (Positiva).
2016	1. Zonas Francas ZF.

✓ **Gestión.**

A 31 de diciembre de 2016 desde el noviembre de 2011 hemos recibido 316.513 solicitudes de obligación pensionales y se han atendido 294.182, es decir el 92.9%, a esa misma fecha hemos recibido un total de 245.827 solicitudes de nómina, de las cuales se atendieron 244.877 que equivalen al 99.61%. Administramos la nómina de 325.102 pensionados, de las entidades recibidas y atendimos las solicitudes de trámites de pensiones y de novedades de nómina presentadas por los ciudadanos.

Durante la vigencia de 2016, se recibieron 39.496 solicitudes de nómina, de las cuales se atendieron 38.546, que equivalen al 94.02%.

Así mismo en la vigencia 2016, se recibieron 75.304 solicitudes de obligaciones pensionales y se atendieron un total de 63.979.

✓ **Claridad y calidad en los actos administrativos de reconocimiento pensional expedidos por la unidad y de las liquidaciones de nómina.**

El indicador de claridad y calidad en los actos administrativos de obligación pensional cerró el año 2016 con una calificación de 94.91%, cifra que frente a la meta del 96%, representa el 98.9% de del indicador. Respecto a los mismos criterios en las liquidaciones de nómina se cerró el año con una calificación del 98.93%, cifra que frente a la meta del 96 refleja un proceso controlado con estándares altos de calidad que tiene como objetivo minimizar los errores de forma y de fondo en sus procesos misionales.

✓ **Fortalecer la gobernanza para contar con procesos eficaces, eficientes, automatizados, seguros y asegurados.**

En atención a uno de nuestros objetivos estratégicos, se identificaron cuales fueron aquellas etapas claves dentro de nuestro proceso pensional en aras de optimizarlo y apuntar a acciones eficaces y eficientes en procura de la satisfacción de los ciudadanos.

Como resultado de este indicador, se logró cerrar el año con una calificación del 91.12% sobre el 100% de meta establecida, con lo que podemos concluir que respecto de los puntos del proceso definidos como estratégicos para el 2016, las áreas que intervienen en él en general están desarrollando su trabajo en términos de calidad y oportunidad y se están cumpliendo los estándares definidos por la entidad.

Por otro lado con el fin de contar con procesos más automatizados y seguros, el proceso pensional desarrolló un plan de trabajo en la implementación de mejoras en los sistemas gestores para lo corrido del año el cual

se cumplió con óptimos resultados para el indicador cerrando el año 2016 con un resultado del 80% y un cumplimiento frente a la meta establecida del 100%.

Durante el año 2016 se implementaron un total de 22 requerimientos al aplicativos RECPEN, lo cual contribuye a mejorar los tiempos al momento de sustanciar o revisar los actos administrativos proyectados, así como aseguramiento del proceso y constante mejora del mismo.

✓ **Revisión integral Puertos de Colombia.**

Con el fin de establecer acciones que protejan el erario de la nación, la entidad emprendió una revisión integral, frente a cada uno de los casos de Foncolpuertos en los que evaluando el comportamiento de las mesadas pensionales y los soportes existentes en el expediente pensional, se puede determinar la procedibilidad de realizar ajustes a los derechos otorgados.

Durante el año 2016 se dio continuidad al plan de trabajo enfocado a efectuar revisiones integrales para los fallos múltiples de fiscalía del fondo Foncolpuertos, obteniendo como resultado un total del de 3.190 revisiones integrales efectuadas y 4526 estudios técnico contables realizados durante el periodo, lo que corresponde al 99% de atención de uno de los fallos de mayor impacto en la operación de la Entidad y que desde el año 2015 tuvo inconvenientes para su atención.

➤ **¿Qué sigue? ¿Cuál es nuestro compromiso?**

La entidad está empeñada en mejorar el servicio que le presta a los ciudadanos y, por ende, la oportunidad en la atención de las solicitudes prestacionales, para el efecto, espera mejorar en aspectos tales como:

- ✓ Detectar y controlar los puntos a fortalecer dentro del proceso Pensional, con el fin de disminuir aquellos posibles reprocesos que puedan estar aumentando el riesgo de atención inoportuna.
- ✓ Incrementar la capacidad de producción, frente a la alcanzada durante el año 2016, para reducir el volumen de casos por atender posterior a los términos establecidos.
- ✓ Retomar las observaciones de los ciudadanos, usuarios de nuestros servicios, como insumo para el establecimiento de acciones que favorezcan la calidad de nuestros servicios.
- ✓ Generar sinergias entre las áreas que intervienen en el proceso de Pensiones con el objetivo de realizar una gestión efectiva para evitar riesgo de incumplimiento de solicitudes de obligación pensional SOP.
- ✓ Optimizar el proceso de recepción de la documentación para garantizar su completa entrega y en las condiciones que se requiere para poder tomar una decisión sobre la prestación.
- ✓ Generar comunicaciones más claras y efectivas que den respuestas de fondo o instrucciones precisas y completas en caso que se requieran aclaraciones sobre la solicitud efectuada por el ciudadano. La intención de la UGPP es que el pensionado o ciudadano no tenga que contratar abogados para el entendimiento de los actos administrativos, sino que utilicen nuestros canales de

atención tanto presenciales como virtuales, para que nos hagan las preguntas que sean necesarias con el fin de resolver sus inquietudes. Las personas que se encuentran en nuestros canales de atención son profesionales que pueden brindar asesoría en cualquier tema relacionado con las pensiones.

- ✓ Se adelantará una revisión de las plantillas utilizadas, buscando estandarizar las mismas y mitigar el riesgo de errores al utilizar formatos abiertos.

1.2. Cumplir la promesa de valor al ciudadano contribuyendo a la sostenibilidad del Sistema de la Protección Social para el disfrute efectivo de los derechos, mediante el fortalecimiento de la cultura del pago.

➤ Nuestros principales logros.

Durante el año 2016 la Macroestrategia de la Dirección de Parafiscales se orientó a regularizar al obligado en el sistema de la protección social, así mismo se estableció un objetivo estratégico el cual estaba orientado a “Cumplir la promesa de valor al ciudadano contribuyendo a la sostenibilidad del Sistema de la protección social para el disfrute efectivo de los derechos, mediante el fortalecimiento de la cultura de pago”. Por lo anterior la Dirección de Parafiscales desarrollo diferentes acciones encaminadas hacia el cambio de comportamiento de los evasores y al aumento en la percepción de riesgo para garantizar cumplimiento de sus objetivos.

8

A continuación se darán a conocer las principales acciones realizadas en 2016 en cada uno de los frentes de la Dirección, así como lo que se espera desarrollar en 2017.

✓ Acciones persuasivas.

Se lograron vincular a más de 88.000 nuevos cotizantes independientes al Sistema, a los cuales se les ha informado sobre los beneficios de realizar aportes en calidad de cotizante y como determinar correctamente su ingreso base de cotización.

Así mismo, a los aportantes de naturaleza jurídica (empresas) se les informó sobre los indicios de evasión que identificó La Unidad para que realizaran las correcciones voluntariamente a través de PILA, de esta manera las correcciones que realizaron representaron más de \$84 mil millones de pesos.

Se notificaron más de 701.000 acciones persuasivas, dirigidas a trabajadores independientes omisos del sistema y aportantes a los cuales se identificaron indicios de evasión en la liquidación y pago de aportes al Sistema de la Protección Social – SPS.



La Unidad recibió del Departamento Nacional de Planeación una asesoría para implementar el lenguaje ciudadano. El desarrollo de esta actividad trajo consigo la actualización de las comunicaciones persuasivas y el premio a La Unidad por su implementación.

Se publicaron los abecés de los programas Aportantes y beneficiarios con capacidad de pago y Extranjero no pensión en la página web de La Unidad con el objetivo de que los ciudadanos tuvieran un mecanismo alternativo a los canales de atención convencionales de La Unidad para conocer porque fueron seleccionados, como realizar las correcciones solicitadas y los beneficios que tiene el Sistema de la Protección Social.

Se identificaron más de 230.000 independientes omisos del SPS a través de los ingresos reportados en la información tributaria oficial, los cuales se encontraban vinculados como afiliados como beneficiarios en salud o en el régimen subsidiado. Esto permitió un control directo a la población omisa para que a través de la gestión persuasiva conocieran los beneficios de ser cotizantes y empezaran a realizar aportes.

✓ **Caracterización de evasores.**

A través de herramientas de análisis de información se logró identificar varias modalidades de evasión en el pago de aportes al SPS; Así como empresas dedicadas a estas prácticas que defraudan al Sistema. Las principales cifras que reflejan el resultado de este análisis son:

- 500 mil trabajadores identificados como omisos.
- 10 mil aportantes que usaron el CREE como un mecanismo de evasión en el pago de las contribuciones a Salud, SENA e ICBF.
- 94.849 cotizantes posiblemente trabajadores de alto riesgo sin el pago del 10% adicional en pensión.
- Se validó que todas las agremiadoras a nivel nacional (16) y 137 comunidades religiosas presentan indicios de evasión con sus afiliados desde 2013 hasta 2015.

9

En los grupos de evasión antes identificados, se realizaron las siguientes acciones:

- Comunicación detallada de indicios de evasión y capacitación a 16 agremiadoras y 83 comunidades religiosas de Bogotá. Con un recaudo de \$220 millones en menos de 2 meses.
- Comunicación detallada de indicios de evasión a aportantes con trabajadores de alto riesgo como lo son: OPAIN, Bomberos de Cali y Aerocivil.
- Comunicación a través de cartas, mensajes de texto y correos electrónicos a 46 mil personas que vienen haciendo de forma incorrecta sus aportes a través de una agremiadora ilegal.
- Se calificó y entregó indicios de evasión para 1.994.266 cotizantes con indicios de evasión reportados por las administradoras como deudores del sistema (41% de 103 mil aportantes). Así mismo, se calificó 5.445 aportantes que presentaron denuncias en el 2016 de los cuales el 39% resultó con evasión para 340.241 cotizantes.

- Gracias a la gestión realizada en 2016 sobre la calidad de las fuentes de información y los pagos realizados luego de los tratamientos persuasivos, ha disminuido el número de aportantes y cotizantes con indicios de evasión. A principios de 2016 se identificaron 1.010.395 aportantes con 7.887.056 cotizantes con indicios de evasión y al cierre del año la cifra se redujo a 789.226 aportantes con 4.158.031 cotizantes.

Por otra parte, para enero de 2011 a diciembre de 2015 se estimó un faltante de 3 millones de planillas en la base de datos de PILA. A diciembre de 2016 se logró cargar 2.5 millones de planillas, cuyo recaudo suma alrededor de \$2.5 billones.

Adicionalmente, la UGPP logró crear y consolidar la base de datos única de planillas históricas que tienen en su totalidad los operadores de información, que contiene alrededor de 160 millones de planillas únicas (enero de 2011 a julio de 2016).

Se logró firmar convenios con: Secretaría de Hacienda Distrital y el Departamento de Migración Colombia. Entidades que nos proveen información importante para los procesos de identificación de obligaciones y pagos (caracterización de evasión y fiscalización).

Se logró ubicar 225 aportantes de 348 no ubicados en proceso de fiscalización o cobro. También se detectaron 272 empresas que iniciaron proceso concursal, las cuales se informaron a Determinación y Cobro para que tomaran las medidas necesarias en el cobro de las deudas vigentes.

✓ **Denuncias.**

Se logró el mejoramiento de tiempos en la atención de las denuncias a través del Business Process Management –BPM-, herramienta que permite tener mayor control de la información. En 2016 se atendieron en total (3.133) denuncias de éstas, al 61% de los empleadores se les envió comunicación persuasiva y el 27% fue traslado a las administradoras por encontrarse mora, el 12% corresponde a los casos de denuncias que al validar en las bases de datos se encuentra el pago y por tanto no se adelanta ninguna otra gestión.

El recaudo obtenido de la gestión persuasiva adelantada ascendió a un total de \$6.321 millones, monto que incluye pagos totales y parciales de los periodos denunciados.

✓ **Seguimiento a las administradoras.**

Se iniciaron las estrategias conjuntas entre Gremios, Administradoras del SPS y La Unidad, con el fin de propender por la disminución de la cartera presunta en mora, la cual se estimó en \$21,25 billones de pesos y distribuida en 2,6 millones de aportantes, al cierre del año 2015.



Se realizaron veinte (20) “Sesiones de conciliación de deuda” con el subsistema de pensiones, teniendo en cuenta que este subsistema concentraba el 92% del total de la cartera del Sistema al cierre del año 2015. El resultado de esta gestión se ve reflejado en:

- A 161 empresas de vigilancia se les encontró indicios de evasión y se les envió oficio persuasivo, de las cuales se obtuvo recaudo directo de \$1.270 millones.
- 2 sesiones con 290 aportantes seleccionados por La Unidad con la metodología de cobro focalizado, con la participación de Asofondos, las AFP, Colpensiones y La Unidad.
- 16 sesiones de conciliación de deuda, con 8.178 aportantes citados. Se abordaron 17 ciudades principales a nivel país y con algunas de sus poblaciones aledañas.

Se inició el seguimiento a la calidad de la información reportada por las administradoras del SPS lo que permite tener información precisa de calidad y confiable, para llevar a cabo las estrategias propuestas.

Se suministró información de ubicación y contacto de 1.234.915 aportantes ilocalizados, con ocasión de 23 solicitudes de 15 administradoras y 15 solicitudes de procesos internos en La Unidad (tratamientos persuasivos, atención de denuncias, caracterización de evasores y sesiones de conciliación de deuda en mora).

✓ **Determinación.**

A través de nuestras acciones adelantadas en fiscalización, en 2016 contribuimos a proteger los derechos de la Protección Social de 686.424 cotizantes (trabajadores).

Se logró un recaudo por fiscalización de \$119.371 millones.

Duplicamos las acciones de fiscalización, alcanzando 4.041 aportantes fiscalizados por valor de \$281.122 millones de pesos.

Se expidieron 1.412 liquidaciones oficiales por valor de \$174.924 millones.

La Subdirección de Determinación de Obligaciones se enfocó en el tratamiento a un grupo de trabajadores independientes de altos ingresos en los que se concentraba un buen porcentaje de presunta evasión al sistema, iniciando fiscalizaciones en contra de aquellos que, a pesar de haber sido invitados persuasivamente a cambiar su comportamiento, no lo hicieron, logrando la expedición de 2.902 Requerimientos para Declarar o Corregir por un valor de \$139.220 millones. Igualmente, por el segmento de empresas se desplegaron 1.139 acciones de fiscalización, representadas en 956 requerimientos para declarar y/o corregir por valor de \$140.887 millones y la atención persuasiva de 183 aportantes.



✓ **Cobranzas.**

Se recaudaron \$45.836 millones de obligaciones de Parafiscales y Sanciones de los cuales \$34. 554 millones se recaudaron en etapa persuasiva, \$8.489 en etapa coactiva y \$2.793 en otras etapas.

Por otra parte se logró recaudar \$2.082 millones de obligaciones determinadas por la Dirección de Pensiones a cargo de Particulares y/o Entidades Territoriales.

Se asumió el cobro de más de 700 títulos ejecutivos provenientes de la Dirección de Pensiones, como apoyo para la recuperación de dineros que el Estado giró en su momento a pensionados, de los cuales se han recuperado por ahora \$1.900 millones.

La Unidad se hizo parte en más de 430 procesos de liquidación o reorganización financiera; por más de \$70.000 millones; con lo cual se garantiza que el Estado y/o el Sistema de la Protección, no pierdan estos recursos sino que se le reconozcan las obligaciones y sean pagadas en el proceso.

En ejecución del Cobro Coactivo, se aplicaron recursos provenientes de embargos por \$1.500 millones, pagando las obligaciones pendientes, correspondientes a 126 aportantes

✓ **Capacitaciones.**

Durante el año 2016 la Dirección de Parafiscales realizó 108 sesiones de capacitación a aportantes e independientes en 29 ciudades del país con los siguientes objetivos:

- Dar a conocer a la ciudadanía qué es La Unidad, qué hace y como lo hace, así como el impacto de las medidas adoptadas por la entidad en la disminución de la evasión al Sistema de la Protección Social.
- Sensibilizar sobre la importancia de aportar al Sistema de la Protección Social de manera adecuada, completa y oportuna, así como informar que estos son aseguramientos contra los riesgos de enfermedad, invalidez, vejez y muerte para los cotizantes (dependientes, independientes) y sus familias.
- Informar qué es el proceso de Determinación, los términos del mismo, qué información se debe entregar (empresas e independientes), el marco sancionatorio y el monto de las sanciones de acuerdo a la etapa del proceso.

En este proceso se logró llegar a 7.050 entre empresas e independientes y una cobertura de 8.393 personas asistentes.



✓ **Empresas de Software.**

En el año 2016, 18 empresas desarrolladoras de software de nómina obtuvieron el aval de La Unidad en la generación de los formatos de nómina requeridos por la entidad. Estas empresas cuentan con 5.076 clientes, que podrán utilizar su software para generar la información que les sea solicitada por parte de La Unidad.

✓ **Estrategia de Comunicaciones.**

Durante el 2016, la Dirección de parafiscales desarrollo una estrategia de comunicaciones en las principales ciudades (Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga) con el objetivo de dar a conocer a los medios de comunicación los resultados de la estimación de la evasión, así como sensibilizar a los aportantes y cotizantes de los beneficios de pagar de manera correcta y oportuna los aportes a la protección social.

Resultado de esta gestión se lograron 105 publicaciones en los principales medios de comunicación (Impreso, Digital, radio, televisión) a nivel nacional y regional.

➤ **¿Qué sigue? ¿Cuál es nuestro compromiso?**

✓ **Acciones persuasivas.**

Hacer énfasis en el logro de los cambios de comportamientos y que estos persistan en el tiempo, por ello es preciso mejorar la consistencia del proceso, cerrando oportunamente los ciclos abiertos y utilizar, además de los tradicionales, mecanismos alternos para transmitir mensajes persuasivos, como campañas a través de redes sociales, mensajes de texto y de voz (IVR).

Se generarán acciones persuasivas segmentadas de acuerdo a las características socioeconómicas de los trabajadores independientes, de tal manera que permitan cambios voluntarios con la afiliación como cotizante y el respectivo pago de aportes de manera correcta.

Se seguirá controlando los beneficios de la gradualidad en el pago de aportes otorgados con ocasión de la ley de formalización y primer empleo Ley 1429 de 2010.

Se generará un trabajo articulado con los organismos de vigilancia y control de las administradoras del Sistema de la protección Social para transmitir los beneficios de ser cotizantes, permitir la afiliación de todos los trabajadores independientes que perciban ingresos, generar mecanismos para hacer más fácil la afiliación y mayor asesoría en el momento de realizar el pago de los aportes al SPS.

✓ **Denuncias.**

Se continúa con el reto de mejorar la eficacia en el cambio de comportamiento de los denunciados, para ello se implementarán algunos cambios que se espera conlleven a lograrlo, entre ellos, incluir en las comunicaciones persuasivas la información relacionada con la causal de investigación, las sanciones en las que puede incurrir por no dar cumplimiento a la obligación de realizar la afiliación y pagos. Además, se ajustará el BPM para evitar realizar tareas por fuera de él.

Se continuará enviando comunicaciones persuasivas como acción adicional al cobro que efectuará la administradora al pago de aportes, para aquellos casos en los que se evidenció mora.

Se continuará realizando las campañas telefónicas mediante las que se refuerza la comunicación persuasiva a los empleadores, informándoles sobre la denuncia recibida e invitándolos a que realicen las verificaciones, correcciones y pagos de ser pertinente según el caso. En general, para que efectúen los ajustes que requiera la nómina según las normas vigentes y así evitar nuevos requerimientos

✓ **Caracterización de evasores.**

Entregar como insumo a los diferentes procesos de la Unidad la identificación y calificación de aportantes con indicios de evasión, para que puedan adelantar las diferentes acciones que buscan el cumplimiento de los aportantes con el pago de las contribuciones al Sistema de la Protección social.

Identificar los diferentes mecanismos de evasión que usan los aportantes frente al pago de aportes a la Seguridad Social.

Identificar y promover la calidad de las diferentes fuentes de información.

✓ **Seguimiento a las administradoras.**

Se continuará trabajando en el seguimiento y control de la calidad de la información que se recibe de las administradoras a través de los reportes de:

i) Cartera en mora, ii) Datos de ubicación y contacto aportantes, iii) Inexactitudes y omisiones detectadas por las administradoras a sus aportantes afiliados con acciones previas pero que no procedieron a corregir o declarar – Decreto 3033 de 2013, iv) Aportantes con procesos en La Unidad (RDC o LO) y con otros procesos en las administradoras por los mismos periodos - Acuerdo 1035 de 2015, v) Acciones de las administradoras a los traslados por mora realizados por La Unidad.

A partir de marzo del 2017 se aplica de forma integral la Resolución 2082 de 2016, por lo tanto inicia:



i) Aplicación de sanciones por incumplimiento de los estándares de procesos de cobro, ii) Entrega de información consolidada solicitada como insumo para las auditorías mediante las cuales se verificará el cumplimiento de los estándares, iii) Inicio en la fijación de indicadores y/o metas de reducción de la cartera en mora para las administradoras.

Se continuará con los desarrollos de consolidación de la información propuestos por TI para el seguimiento de; i) Inconsistencias Dec.3033 de 2013. ii) Traslados por competencia mora y iii) Aportantes con procesos en La Unidad Acuerdo 1035 de 2015.

Se continuará con el proyecto de Sede Electrónica para el proceso “Seguimiento a las Administradoras”.

✓ **Determinación.**

Dar continuidad a las estrategias que resultaron exitosas durante el año 2016, cerrando los ciclos de fiscalización iniciados en años anteriores en el segmento de empresas así como los iniciados a finales de 2016 sobre trabajadores independientes de altos ingresos. El cierre de estos ciclos permitirá ampliar la cobertura a nuevos segmentos de aportantes en los que identifiquen focos de presunta evasión.

Dedicaremos gran parte de nuestro esfuerzo en promover los beneficios establecidos en la Ley 1819 de 2016, con los cuales se espera, no solo incrementar el recaudo de recursos para el sistema, sino además que los aportantes puedan acceder a la reducción de los valores adeudados por concepto de sanciones e intereses y el cierre de los procesos administrativos en curso antes de la etapa de cobro coactivo.

15

✓ **Cobranzas.**

Avanzar en la ejecución de procesos de cobro coactivo y aplicación de recursos provenientes de embargos, por cerca de \$7.000 millones.

Cobrar cerca de 5.000 títulos ejecutivos y recuperar cerca de \$60.000 millones de cartera de Parafiscales y Sanciones, en cobro persuasivo y/o coactivo.

Mejorar los aplicativos de control de expedientes y validación de pagos, de modo que se logre mayor eficiencia en los procesos.

Mantener niveles de servicio consistentes en desembargar en 5 días hábiles y validar pagos en 5 días hábiles.

✓ **Capacitaciones.**

Durante el 2017 las capacitaciones estarán enfocadas principalmente en temas asociados a los beneficios tributarios enmarcados en la Ley 1819 de 2016, para que los aportantes aclaren dudas y puedan utilizar este



tipo de beneficios. De igual forma, en sensibilizar a los asistentes a dichas capacitaciones en la importancia de aportar de manera completa, oportuna y adecuada al sistema de la Protección Social.

✓ **Empresas de Software.**

Para el año 2017 se realizará una nueva convocatoria, con el fin de continuar aumentando el número de empresas avaladas y de esta manera facilitar la entrega de la información a La Unidad, articulado con la estrategia de hacer fácil cumplir.

1.3. Proteger los recursos de la Nación y del Sistema de la Protección Social mediante una adecuada y oportuna actuación administrativa y una efectiva defensa judicial.

➤ **Nuestros principales logros.**

Subdirección Jurídica Pensional:

Defensa Judicial Pasiva

De acuerdo con los lineamientos aprobados por el Comité Jurídico del Consejo Directivo de la Unidad, el Grupo de Defensa Judicial Pasiva continúa manteniendo en todos los procesos una posición unificada, pese a la posición de la jurisprudencia del Consejo de Estado, en relación con los procesos en donde se pretende la reliquidación de las pensiones reconocidas bajo las normas del régimen general para servidores públicos beneficiarios del régimen de transición de la Ley 100 de 1993 (Ley 33 de 1985), durante la vigencia 2016.

La posición de la Unidad fue respaldada por la Corte Constitucional y se logró que los Tribunales Administrativos de Bolívar, Nariño, Cesar, Neiva y Cundinamarca cambiaran su línea jurisprudencial y dieran aplicación a la Sentencia SU 230 del 29 de abril de 2015, posición que se mantuvo hasta la expedición de la sentencia de Unificación del Consejo de Estado del 25 de febrero de 2016, proferida dentro del proceso No. 25000234200020130154100 de ROSA ERNESTINA AGUDELO RINCON vs UGPP, fecha a partir de la cual los diferentes despachos judiciales han adoptado posiciones encontradas, tanto así, que ni el mismo Consejo de Estado, órgano de cierre de la jurisdicción contenciosa administrativa, ha unificado el criterio frente a la forma como deben liquidarse las pensiones reconocidas bajo las normas del régimen general para servidores públicos beneficiarios del régimen de transición de la Ley 100 de 1993.

Sin embargo, pese a que la Unidad presentó, ante la sentencia del 25 de febrero de 2016, las acciones legales correspondientes contra dicha decisión obteniendo un resultado favorable a la Unidad, la discrepancia en las decisiones judiciales aun se encuentran latentes.

En la actualidad la Unidad se encuentra vinculada por pasiva en 17.952 procesos judiciales en curso en las diferentes ciudades del país y sobre ellos se ha logrado lo siguiente:

- ✓ Que frente a la tipología Devolución de los descuentos que por concepto de aportes en salud se efectúan sobre la pensión gracia, durante el año 2016, no se presentó condena alguna por dicho concepto.
- ✓ Que, como se mencionó en el informe final de 2015, se esperaba para el año 2016 la extinción total de los procesos en los que se pretendía la devolución de los descuentos que por concepto de aportes en salud se efectúan sobre la pensión gracia por desistimiento, situación que no ocurrió. Sin embargo, el Grupo de Defensa Judicial evidenció que durante el año 2016, solamente se notificaron a la Unidad el inicio de veintitrés (23) demandas por este concepto, de las cuales terminaron en la misma vigencia cinco (5) demandas, tres (3) por desistimiento de las pretensiones de la demanda, una (1) por haberse encontrado probada la excepción previa propuesta por la Entidad y, el caso restante, por sentencia favorable a la Unidad.
- ✓ La calidad de la defensa judicial ejercida por los apoderados externos del área, ha logrado mejorar la imagen de la Unidad ante los despachos judiciales a nivel nacional, los cuales hoy en día nos consideran una institución responsable y oportuna, desvirtuando con ello las falencias que de viaja data se presentaban y generaban desidia en la atención de los procesos en los que hoy la Entidad es parte procesal, al actuar como sucesora procesal de las Entidades recepcionadas.
- ✓ Durante la vigencia 2016 el Grupo de Defensa Judicial Pasiva ha reportado un total de 5.188 procesos terminados, obteniendo 2.978 fallos desfavorables a la Nación que representan el 57% en el resultado general de la Defensa Judicial, 1.229 fallos favorables que representan el 24%, 31 fallos inhibitorios que representan el 1%, 59 procesos que terminaron por conciliación que representan un 1% y un total de 891 procesos por otras formas de terminación (Acumulación, excepción previa. Conciliación, nulidad, archivo, pago) que representa el restante 17% del total.

Para el segundo semestre del año 2016, nos habíamos propuesto diseñar un lineamiento de defensa fortalecido y, a través de acciones, memoriales, solicitudes de pruebas y otros instrumentos jurídicos, llegar hasta los despachos judiciales del país, en los que somos parte, para que apliquen de manera uniforme los criterios definidos en la Sentencia SU 230 del 29 de abril de 2015.

Para ello, se realizaron mesas de trabajo y socialización de conocimientos con los apoderados judiciales, con el fin de dar a conocer las decisiones judiciales que emitieron las altas cortes en las cuales se trataba el tema de las pensiones reconocidas bajo las normas del régimen general para servidores públicos beneficiarios del régimen de transición de la Ley 100 de 1993.

Así mismo, se indicó la necesidad de que cada uno de ellos en los territorios asignados incluyeran en sus argumentos de defensa las consideraciones expuestas en la sentencia SU 230 del 29 de abril de 2015 y dieran a conocer a cada uno de los Despachos tal decisión, situación que ha arrojado, como resultado, que varios distritos judiciales dieran aplicación a esta Sentencia de unificación.

Penales

- ✓ Presentación de 452 denuncias penales correspondientes a 940 causantes.
- ✓ Trámite de 17.601 requerimientos internos y externos (incluye requerimientos probatorios por causante, cumplimiento de fallos, entre otros).
- ✓ Atención de inspecciones judiciales del C.T.I. por 864 expedientes pensionales.
- ✓ En este período se obtuvo un total de 63 fallos a favor con cuantía de \$236.380.589.728 correspondientes a 8.067 causantes, de los cuales quedaron ejecutoriados 21, con perjuicios a favor de la Nación por valor de \$7.093.493.015.

Se destacan los siguientes fallos penales:

- ✓ Condena de 2ª instancia por 96 meses de prisión por el delito de peculado al señor CASIO ALBERTO MORA GARCÍA- ex asesor jurídico de FONCOLPUERTOS 1998 y orden de dejar sin efecto títulos ilícitos que beneficiaron a 5436 ex portuarios y perjuicios por 323 mil millones.
- ✓ Condena de 2ª instancia por 129 meses de prisión por el delito peculado al señor HAROLD GAMBOA VELASQUEZ ex juez 1º Laboral del Circuito de Buenaventura, quien tramitó 74 procesos ordinarios laborales promovidos por ex portuarios en contra de la Empresa puertos de Colombia. Perjuicios a favor de la nación por 1.300 millones.
- ✓ Condena de 2ª instancia por 82 meses de prisión por el delito peculado al señor JOSÉ ALFREDO CONSTANTINO PRASCA, ex juez 4º Laboral del Circuito de Barranquilla, quien tramitó 57 procesos ordinarios laborales promovidos por ex portuarios en contra de la Empresa puertos de Colombia. Perjuicios a favor de la nación por 411 millones.
- ✓ Condena de 2ª instancia 42 meses de prisión, por el delito de prevaricato por acción contra LUIS EDUARDO BELTRAN FARIAS, Ex juez 5 Penal del Circuito de Bogotá, por ordenar en tutela a la reliquidación de PENSIÓN GRACIA (CAJANAL) a 500 docentes que para esa época no tenían derecho a que se les reliquidara la pensión con todos los factores salariales y que además relacionó algunas personas que no tenían la calidad de docente, perjuicios a favor de la Nación por 4.600 millones.
- ✓ Condena de 1ª instancia por 42 meses de prisión por el delito de prevaricato contra NESTOR GILBERTO AMAYA, Juez 1 Penal del Circuito de Bogotá, por ordenar en tutela a la reliquidación de PENSIÓN GRACIA (CAJANAL) a 1242 docentes que para esa época no tenían derecho a que se les reliquidara la pensión con todos los factores salariales y que además relacionó algunas personas que no tenían la calidad de docente, perjuicios a favor de la Nación por 28 mil millones.

Dentro de este período se logró dismantelar las siguientes redes de corrupción:

- ✓ Red de Cundinamarca: Se logró la imputación de Carlos Eduardo Ochoa, Juan Carlos Solaque Guzmán (apoderados de docentes), Néstor Jhon Ávila Vega, Gustavo Mora Cardozo (Grafólogo de CYZA), Fabián Alberto Moreno Jiménez, Luis Alberto Acuña Robayo y Francisco David Hoyos Bustos. Posteriormente se logró el embargo de bienes a nombre de Carlos Ochoa y Juan Carlos

Solaque Guzmán, para el caso de Carlos Ochoa la Fiscalía suscribió preacuerdo donde se compromete a devolver \$ 1.200.000.000.

- ✓ Red Magdalena: Se logró la condena ANTICIPADA de Carlos Eduardo Ochoa Moreno (Apoderado), de quien se recuperó un valor de \$4.800.000; Cristian Alberto Muñoz, de quien se recuperó \$36.000.000; Luis Carlos Guerrero Rojas de quien se recuperó \$3.800.000. Adicional a ello, se logró la firma de un principio de oportunidad en favor de la docente Meira Mora quien se comprometió a devolver la totalidad del monto apropiado de los cuales ya devolvió \$60.000.000.
- ✓ Red de Chocó: Se logró sentencia condenatoria contra el abogado HEIDELGER ALEXANDER LOPEZ CORDOBA, contra el abogado Franklin Copete Rodríguez se fijó fecha para lectura de Sentencia Condenatoria y contra los abogados EFRAIN KEVIN GARCIA MATURANA y CAÑADAS BERMUDEZ FRANCISCO ALFREDO se fijó fecha para audiencia de imputación.

En general, se puede decir que se continuó la defensa penal de la Entidad con los logros descritos anteriormente.

Tutelas

- ✓ Aumentamos la efectividad de la defensa judicial en procesos de tutelas durante este período, ya que el porcentaje de fallos a favor pasó del 45%, del total de fallos del 2013, al 56% en el 2016 pese a las decisiones de casos como Zabaleta, POSITIVA Y Rodríguez, que impactaron a la Unidad.
- ✓ Logramos 37 fallos favorables en tutelas por activa que nos permitieron:
 - Dejar sin efectos los fallos en que se habían dado órdenes presuntamente irregulares al tener que reliquidar las pensiones de vejez con el 100% de la bonificación por servicios.
 - Dejar sin efectos los fallos contenciosos que habían ordenado la devolución de aportes en salud a beneficiarios de pensión gracia, tutela en la cual hubo intervención de Ministerio de Trabajo.
 - Ajustar a derecho pensiones gracia que habían sido reliquidadas a retiro.
 - Ajustar a derecho una pensión que había sido reliquidada con la bonificación por recreación sin tener derecho.
 - No pagar una pensión sanción por incompatibilidad con pensión vejez.
 - Con lo anterior se evitaron pagos con cargo a recursos del Tesoro Nacional y detrimento patrimonial.
 - Dejar sin efectos una sentencia de nulidad y restablecimiento del derecho de Sala plena de sección segunda del Consejo de Estado que desconocía la aplicación del precedente constitucional fijado en la sentencias C-258 de 2013 y SU-230 de 2015 de la Corte constitucional referente al IBL que debe aplicarse en las pensiones concebidas con régimen de transición.
 - Se logró que declararan la nulidad de una acción de tutela que ordenaba pagar una pensión convencional a varios trabajadores de la extinta Telecartagena.
 - Se logró revivir términos para presentar el recurso extraordinario de revisión, establecido en el art 20 de la ley 797 de 2003, en aquellos casos en los que se cumplen las condiciones de abuso del derecho por vinculaciones precarias.

- Se reafirmar la tesis de aplicación del precedente jurisprudencial preferente y vinculante de la sentencias C-258 de 2013 y SU 230 de 2015, en el sentido de excluir el IBL del régimen de transición.

Conciliaciones

- ✓ El área de Conciliaciones presentó ante el Comité de Conciliación y Defensa Judicial de la Entidad el estudio de 9.895 solicitudes de conciliación judicial y extrajudicial, desagregados así: 9032 audiencias de conciliación Judiciales y 863 audiencias extrajudiciales.
- ✓ De los 9.895 casos estudiados por parte del comité, la Unidad logró de un total 60 acuerdos de conciliación; 59 en el trámite de las audiencias judiciales y 1 extrajudicial a las que fue citada la entidad durante el año 2016. En los casos en que no se logró la conciliación ya que la contraparte no aceptó, se iniciaron las acciones jurídicas correspondientes.
- ✓ El 96,88% de las recomendaciones emitidas por el Comité de Conciliación y Defensa judicial de la Unidad ha sido en el sentido de NO CONCILIAR teniendo en cuenta que únicamente se concilia cuando efectivamente se verifica la existencia del derecho.
- ✓ Se atendieron satisfactoriamente las audiencias de conciliación judiciales y extrajudiciales a las que fue citada la Unidad, aplicando las directrices y lineamientos aprobados por el Comité de Conciliación y Defensa Judicial.

Lesividad

20

- ✓ En el año 2016 el indicador corporativo de radicación de demandas en tiempo se ha incrementado, pasando en promedio del 68% del 2015 al 92.12% con el que cerró diciembre de 2016, con lo que se denota una mejora en la gestión del Grupo y el cumplimiento de las metas trazadas.
- ✓ En el año 2016, el área de Lesividad ha obtenido, en los medios de control de nulidad y restablecimiento del derecho interpuestos, un mayor número de suspensiones provisionales decretadas en comparación con las obtenidas en el año 2015, pasando de un total de 295 en 2015 a 410 decretadas en 2016, lo que indica un fortalecimiento en los argumentos de la defensa de la entidad.
- ✓ En el año 2016, el área de Lesividad ha obtenido, en los procesos judiciales terminados, más fallos a favor que en contra, lo cual demuestra una mejor eficiencia en la gestión del grupo y de nuestros apoderados externos (fallos a favor 2015: 132, fallos en contra 2015: 26, fallos a favor 2016: 139, fallos en contra 2016: 21).

Subdirección Jurídica Parafiscales:

Defensa Judicial y Extrajudicial

- ✓ Se atendieron oportunamente un total de 69 demandas y a la fecha se han notificado 8 sentencias de primera instancia a favor.

- ✓ Se solicitaron 31 audiencias de conciliación extrajudicial por parte de ciudadanos, las cuales se declararon fallidas por la Procuraduría de conocimiento, en atención a la solicitud de reconsideración presentada por la Unidad.
- ✓ En contra de la Unidad se promovieron 212 acciones de tutela, de las cuales terminaron con fallos favorables en primera instancia 174 y desfavorables en primera instancia de 14, 24 están pendientes de fallo; en segunda instancia a favor 42 y en contra 6.
- ✓ Debido al conflicto de competencia presentado entre la jurisdicción contenciosa y la laboral para conocer de los asuntos propios de los procesos de fiscalización adelantados por la UGPP, a la fecha se han presentado 26 acciones de tutela todas falladas a favor de la Unidad, por el órgano de cierre de la Jurisdicción Contenciosa.
- ✓ En las demandas en las cuales se acreditan pagos y se pretende la devolución de tales recursos, se encuentran vinculadas las administradoras que recibieron el valor de los ajustes determinados en el proceso de fiscalización mediante la figura del llamamiento en garantía, para que sean las encargadas de efectuar la devolución de aportes en el ventual caso de obtener un fallo que declare la nulidad total o parcial de los actos administrativos.
- ✓ Se obtuvo fallo favorable por parte del órgano de cierre de la Jurisdicción Contenciosa, que avaló la constitucionalidad de la Resolución 444 de 2013.
- ✓ Se ha logrado que los despachos de conocimiento reconsideren en todos los casos la decisión de citar a mi representada a la audiencia de conciliación prevista en el artículo 192 del CPACA, bajo el entendido que pese a que se declare la nulidad de los actos demandados, la sentencia no se traduce en condenatoria sumado al hecho que por tratarse de temas tributarios, los asuntos no son conciliables aun en sede judicial.
- ✓ Para el año 2016, el grupo de defensa judicial aumentó en 20% su porcentaje de éxito procesal, logrando resultados sobresalientes en los indicadores de Gestión.

➤ ¿Qué sigue? ¿Cuál es nuestro compromiso?

Subdirección Jurídica Pensional:

Defensa Judicial Pasiva

- ✓ Lograr que el organismo de cierre de la Jurisdicción de lo contencioso administrativo, unifique el criterio y/o posición que tienen las diferentes Salas del Consejo de Estado y demás despachos judiciales, frente a la forma en como ordenan en la actualidad liquidar las pensiones reconocidas bajo las normas del régimen general para servidores públicos beneficiarios del régimen de transición de la Ley 100 de 1993.



Penales

- ✓ Continuar realizando reuniones con las direcciones nacionales y seccionales de fiscalías con el objetivo de priorizar aquellas investigaciones de primer nivel contra la corrupción, así como aquellos que se encuentran con riesgos de prescripción.

Tutelas

- ✓ Hacer uso de las herramientas que nos brindan las decisiones favorables que hemos conseguido con nuestra defensa, para lograr incrementar el volumen de fallos a favor de la Unidad.
- ✓ Propiciar nuevas acciones de tutela por activa, que conlleven a la protección de los recursos públicos y el respeto de las normas y jurisprudencias por parte de todos los operadores judiciales.

Conciliaciones

- ✓ Se establece como compromiso para el año 2017, fortalecer el análisis y la calidad de los estudios jurídicos que se presentan para aprobación ante el Comité de Conciliación y Defensa Judicial.
- ✓ En 2017 se pretende continuar por el camino de la gestión efectiva y oportuna de todas las audiencias de conciliación a las que sea citada la UGPP.

Lesividad

- ✓ Realizar el seguimiento respectivo para que el valor del porcentaje de los indicadores propuestos para el grupo siga aumentando de forma positiva y con ello alcanzar una máxima eficiencia en la gestión de los mismos.

Subdirección Jurídica Parafiscales:

Defensa Judicial y Extrajudicial

- ✓ Definir las tipologías tanto de los procesos judiciales como de las acciones de tutela.
- ✓ Continuar ejerciendo la defensa judicial con la experticia profesional que caracteriza al grupo de trabajo y le ha permitido tener resultados satisfactorios.
- ✓ Participar activamente en los procesos de terminación y conciliación de aquellos fiscalizados que decidan acogerse a los beneficios tributarios previstos en la Ley 1819 de 2016.
- ✓ Establecer líneas de defensa que permitan consolidar el criterio de la Unidad.

2. Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.

2.1. Cumplir la promesa de valor al ciudadano respecto de la calidad de la atención al ciudadano.

➤ Nuestros principales logros.

✓ Apertura del Nuevo Canal Sede Electrónica:

Implementamos un canal virtual denominado Sede Electronica el cual permite a los aportantes y empresas, acceder directamente esta plataforma mediante un registro de sus datos con el fin de realizar sus tramites de radicación de documentos, elevar sus peticiones y conocer la respuesta a su su solicitud para todos los trámites parafiscales, de esta manera les facilita la radicación sin necesidad de desplazarse físicamente, la disposición de este canal es de 24 horas de los 7 días a la semana y de esta forma ratificar nuestro compromiso con los ciudadanos facilitándole los trámites.

✓ Apertura Punto de Atención Virtual Barranquilla:

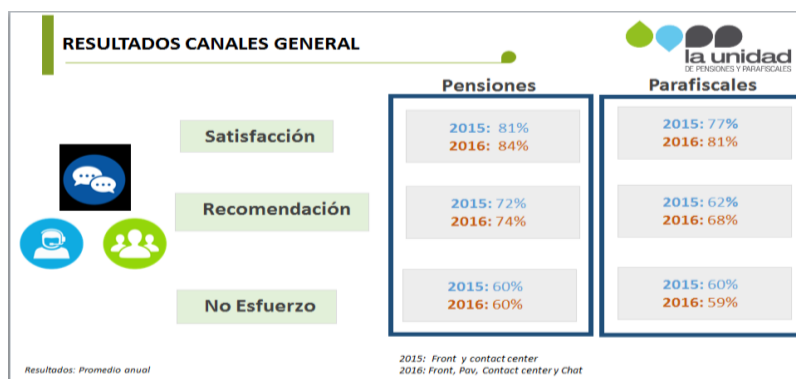
Contamos a partir del 5 de Diciembre con un nuevo punto de atención en Barranquilla, para prestar los servicios de asesoría e información a los ciudadanos respecto al estado de trámite, información general, radicaciones y Notificaciones tanto en Pensiones como Parafiscales, lo cual ha permitido tener una mayor cercanía con nuestros ciudadanos en la zona norte del país, evitando traslados a otras ciudades y asegurando que sean víctimas de falsos tramitadores.

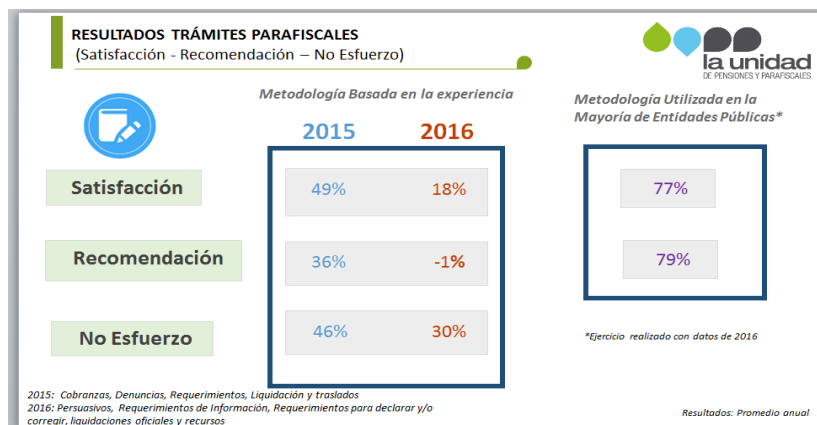
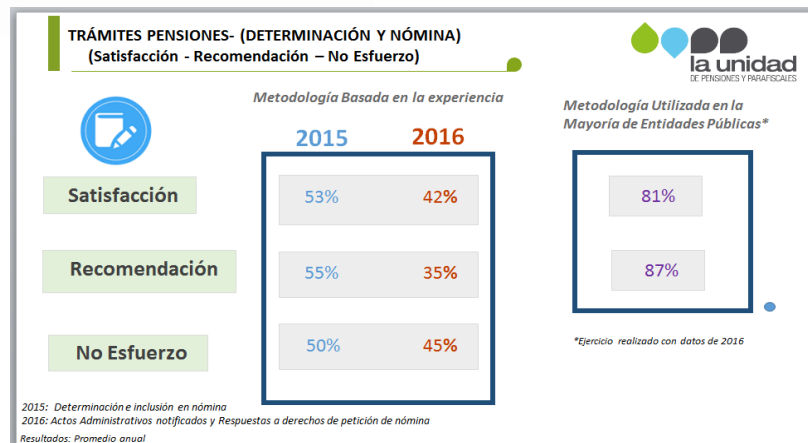
- ✓ En el 2016 atendimos y mejoramos la experiencia de nuestros ciudadanos en todos nuestros puntos de atención presencial ubicados en Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla logrando recibir 187.295 visitas de ciudadanos de Pensiones y Parafiscales, de las cuales obtuvimos un nivel de satisfacción del 89%, con tiempos de atención de 15 minutos en promedio y 6 minutos de espera en sala.
- ✓ En nuestro canal telefónico sigue siendo el de más alta demanda, en este canal recibimos 238.799 llamadas de ciudadanos, que representa el 40% del total de contactos recibidos en los canales durante el 2016, con un nivel de atención del 95% promedio anual y con nivel de satisfacción del 79%.
- ✓ Nuestros canales virtuales han venido evolucionando debido a que en el año 2016 recibimos 30.349 sesiones de CHAT, logrando un incremento del 60% frente al año 2015. Así mismo, hemos ofrecido a nuestros ciudadanos la opción del correo contáctenos para facilitar el acceso a nuestros servicios; no obstante, con el objetivo de mejorar la experiencia, vimos la necesidad de estructurarlo y brindar la posibilidad de radicar las solicitudes de una manera más sencilla, a través del formulario

Escribanos, ubicado en la página web, que garantiza que la petición sea completa, clara y por ende emitir una respuesta oportuna y precisa, impactando positivamente la experiencia del ciudadano.

- ✓ Durante el año 2016 se disminuyó en un 9% la cantidad de derechos de petición recibidos. Lo anterior obedece a la implementación de un modelo de seguimiento que involucró a todas las áreas de La Unidad, el cual nos permitió cumplir con oportunidad y calidad las respuestas a los ciudadanos. En cuanto al cumplimiento en las respuestas pasamos de tener al cierre del 2015 un total de 1956 derechos de petición vencidos sin respuesta y al cierre del 2016 un total de 74 derechos de petición vencidos sin respuesta al 31 de Diciembre del 2016.
- ✓ Hemos prevenido y alertado a nuestros ciudadanos de situaciones en las cuales personas ajenas a la Unidad se hacen pasar por funcionarios, prometiendo adelantar los tramites que llevan con la entidad a cambio de sumas de dinero, frente a esta información recibida, tomamos acciones que consistieron en diseñar e implementar estrategias de comunicación a través de nuestros canales de atención y publicaciones en la página web, en los cuales indicamos que nuestros trámites no requieren intermediarios, no tienen costo y reiterando que contamos con profesionales especializados en brindar la correcta asesoría a los ciudadanos, buscando transformar el comportamiento de la ciudadanía y generar un alto nivel de confianza en la Entidad.
- ✓ Por último en el 2016 realizamos nuestras mediciones de satisfacción con una metodología que nos permite evaluar la experiencia de los ciudadanos tanto en nuestros canales de atención como frente a los trámites de pensiones y parafiscales. Esta medición es tomada como una buena práctica de las empresas del sector privado, siendo más exigentes en la medición, toda vez que se evalúa cada uno de los momentos de verdad en los cuales el ciudadano interviene analizando cómo se ve impactado y mejorando su experiencia.

Teniendo en cuenta lo anterior los resultados de la medición son los siguientes teniendo en cuenta que realizamos una comparación con la metodología utilizada por entidades del gobierno:





Estas mediciones nos han permitido mejorar el relacionamiento con nuestros ciudadanos, toda vez que es una oportunidad para escuchar y atender sus necesidades, identificando acciones de mejora en los procesos, generando planes de acción entre las áreas de La Unidad.

Como resultado de dichos planes, La Unidad fue reconocida por parte del Departamento Nacional de Planeación, por la implementación de “Lenguaje Claro” en los comunicados emitidos en el área de Parafiscales.

- ✓ Implementamos en el canal presencial el servicio de centro de relevo el cual permite a las personas con discapacidad auditiva facilitar la comunicación y acceder a los servicios de la Unidad.
- ✓ A través del Departamento Administrativo de la Función Pública, participamos en equipos transversales permitiendo a través de estos mecanismos la racionalización de los procesos en el marco general que pretende el gobierno Nacional.
- ✓ Obtuvimos un reconocimiento por parte de Departamento Nacional de Planeación de Compromiso en la Innovación del servicio por la la participación en las Ferias de Atención al Ciudadano a nivel



nacional, como también el reconocimiento del Ministerio de Relaciones Exteriores, programa Ferias de Servicio de ciudadanos en el exterior, por la participación activa de La Unidad.

- ✓ Respecto a los compromisos asumidos en el 2015 realizamos lo siguiente:
 - Puesta en marcha de los procesos de radicación a través de sede electrónica para aquellos ciudadanos de parafiscales que estén en la fase de requerimientos de información.
 - Realizamos de manera activa mecanismos para informar al ciudadano y usuario de parafiscales respecto de la debida utilización de nuestros canales de atención (racionalización de los servicios), generamos mensajes de cultura en donde concientizamos a los ciudadanos que nuestros tramites no tienen costos, y que en la unidad contamos con profesionales especializados en brindar la correcta asesoría y actuamos frente a la ley.

➤ **¿Qué sigue? ¿Cuál es nuestro compromiso?**

Para el año 2017 nuestros principales retos son:

- ✓ Lograr el posicionamiento de la Sede Electrónica, para uso del ciudadano parafiscales para sus procesos de radicación y consultas de las PQRSFD y los documentos que sean solicitados, a través de los requerimientos de información.
- ✓ Mejoramiento de la satisfacción en los canales y trámites de pensiones y parafiscales, mediante los análisis y planes de mejoramiento en nuestras áreas de la Unidad, buscando mejorar la experiencia de servicio de nuestros ciudadanos en los canales y trámites de pensiones y Parafiscales.
- ✓ Mejoramiento en los los procesos de Atención al Ciudadano, buscando las eficiencias en cuanto a la operatividad como en reducción de costos.
- ✓ Posicionamiento de Escribanos, formulario para la radicación de las solicitudes de nuestros ciudadanos a través de la página web, permitiendo a nuestros ciudadanos las radicaciones de sus solicitudes mediante un canal estructura, teniendo la oportunidad y calidad en las respuestas a sus PQRSFD.

2.2. Estrategia Institucional.

➤ **Nuestros principales logros.**

- ✓ Creación de un modelo de indicios de evasión para trabajadores independientes y actualización del modelo utilizado para empresas.
- ✓ Cálculo de evasión anual del sistema de la protección social y aportes parafiscales para el año 2015 y su respectiva regionalización.
- ✓ Consolidación del boletín de Parafiscales como un instrumento de análisis de entorno.

- ✓ Fortalecimiento del proceso de planeación a través de la integración de los insumos provenientes de análisis de entorno, análisis interno y análisis de los resultados del FURAG, lo cual permitió obtener un proceso de planeación institucional para el año 2017 más claro, óptimo, efectivo, ágil y con mayor articulación y coordinación en el mapa de procesos.
- ✓ Fortalecimiento del Proceso de Seguimiento y Evaluación de la Gestión que incluyó un informe de análisis interno, el cual se basa en el análisis en cascada desde objetivos hasta indicadores tácticos, sirviendo de insumo para la planeación institucional y la formulación y/o ajuste de indicadores estratégicos y tácticos; lo cual también permitió articular los informes de rendición de cuentas, de gestión y de seguimiento.

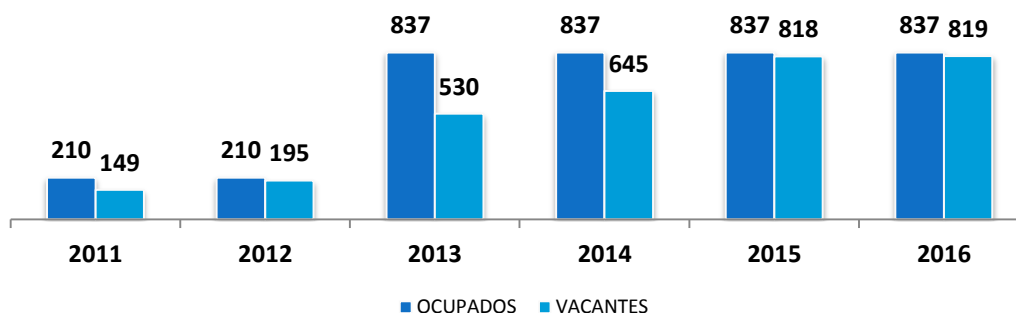
➤ **¿Qué sigue? ¿Cuál es nuestro compromiso?**

- ✓ Diseño de un modelo para estimar la demanda de trámites pensionales que permita optimizar el respectivo proceso.
- ✓ Iniciar la revisión del marco estratégico con el fin de garantizar que la Entidad logre cumplir lo establecido en el objetivo retador planteado para 2018, para ello la Dirección de Estrategia y Evaluación deberá incorporar en su metodología elementos de prospectiva y avanzar en la formulación de un plan de acción de largo plazo.

3. Gestión del Talento Humano.

➤ Nuestros principales logros.

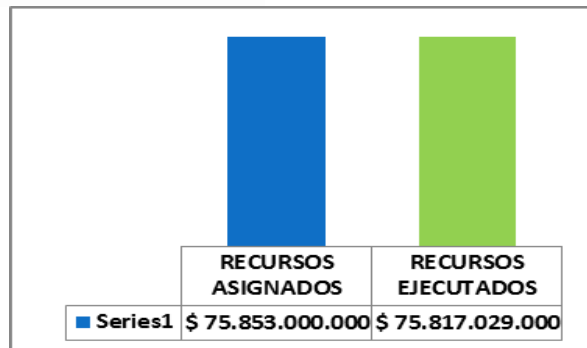
- ✓ Se cuenta con un nivel de cobertura de la planta de personal en un 98%, manteniendo el nivel de poblamiento que la entidad alcanzó en el año 2016. A Diciembre 31 de 2016 figuran vinculados a la planta de personal, 819 funcionarios de un total de 837 cargos asignados para la Unidad.



- ✓ Durante el año 2016 se diseñó y se aprobó ante la Comisión Nacional del Servicio Civil, un modelo propio de Evaluación de Desempeño Laboral, siendo la primera entidad pública en el país en desarrollar un sistema de evaluación con las nuevas reglamentaciones establecidas en Julio de 2016 por este organismo rector en materia de carrera administrativa y Evaluación del Desempeño laboral. Su implementación se surtirá a partir del 1° de enero de 2017.



- ✓ Del total de recursos asignados para el pago de la nómina y contribuciones inherentes a la misma por valor de \$ 75.817.029.000 se logró una ejecución del 99,95%, con respecto a la asignación presupuestal efectuada para esta vigencia por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.



- ✓ Se realizaron 25 talleres vivenciales dirigidos a los funcionarios de todas las dependencias de la Unidad, en los que participaron 758 funcionarios, permitiendo que de esta manera de implementaran de manera efectiva los planes de acción de clima y cultura en todos los niveles organizacionales, pudiendo además intervenir variables de trabajo en equipo, comunicación, creatividad, innovación, entre otras.



- ✓ Se promovió el crecimiento profesional de los funcionarios de la entidad al ofertar las vacantes existentes a través de convocatorias internas, propiciando la participación de los funcionarios con mejores niveles de desempeño, dándoles la opción de mejorar sus condiciones salariales y asumir actividades retadoras con mayor grado de responsabilidad. De las 89 convocatorias ofertadas en la vigencia, 62 fueron cubiertas con funcionarios de la entidad.
- ✓ Se logró que La Unidad fuera una de las entidades pioneras en la participación e implementación del programa “Estado Joven”, permitiendo el acceso al primer empleo profesional a estudiantes de últimos semestres en derecho, quienes hacen parte de la prueba piloto del mencionado programa promovido por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Trabajo.
- ✓ Se presentó ante el Departamento Administrativo de la Función Pública, un estudio técnico para la reestructuración de la entidad, así como los proyectos de decreto que modifican la estructura organizacional de la UGPP, atendiendo así las necesidades actuales del servicio que presta la entidad.
- ✓ Con los procesos de capacitación se aumentaron los conocimientos técnicos de los servidores de La Unidad, permitiendo mejorar las capacidades individuales y aportando directamente a los resultados institucionales. De las evaluaciones de aprendizaje se obtuvieron evaluaciones pretest promedio de

63.0% y evaluaciones post-test promedio de 85.9%, obteniendo un porcentaje de 36.3% en el crecimiento de los conocimientos de los servidores.

- ✓ Se han consolidado los procesos de evaluación de la gestión del desempeño laboral en todos los funcionarios de la Entidad, modificando, ajustando e impactando al 100% de los funcionarios, utilizando las diferentes metodologías de evaluación según el nivel jerárquico y tipo de vinculación a la entidad.
- ✓ Se realizaron mejoras y actualizaciones en los sistemas de información, implementando el aplicativo “certificaciones laborales” que permite a los funcionarios registrar de manera segura la solicitud de un certificado laboral con el contenido de acuerdo a sus necesidades, además se automatizaron las certificaciones de los coordinadores de los grupos internos de trabajo, optimizando así la calidad de los servicios al personal.
- ✓ En Salud ocupacional se fortalecieron comportamientos de prevención y autocuidado, mediante la ejecución de jornadas de formación a los integrantes del COPASST, brigadas de emergencia, semana de la salud y el bienestar, jornadas de pausas activas y jornadas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

➤ **¿Qué sigue? ¿Cuál es nuestro compromiso?**

- ✓ Mantener provistos los cargos requeridos por las áreas, atendiendo a las necesidades del servicio presentes en la entidad, apoyando así el cumplimiento de los objetivos corporativos.
- ✓ Continuar con la implementación y posterior evaluación del programa “Estado Joven”, identificando las posibles oportunidades de mejora evidenciadas en la prueba piloto y proponiendo los ajustes a que haya lugar al Ministerio de Trabajo. De igual forma continuar haciendo parte de este programa y propender por la vinculación de más practicantes para las próximas vigencias.
- ✓ Hacer seguimiento al resultado de la propuesta de reestructuración presentada al DAFP y proceder con la implementación de los cambios en los procesos, estructura y planta de personal de acuerdo a las definiciones del gobierno Nacional. De igual forma proyectar y radicar en el DAFP el complemento a la propuesta de reestructuración, que permita finalizar las modificaciones requeridas por la entidad, para su funcionamiento ideal esperado.
- ✓ Realizar un seguimiento constante y acompañamiento en las dependencias y Directivos, para que la implementación del modelo propio de evaluación del desempeño laboral así como la evaluación de resultados de los servidores de La Unidad, se ejecute con éxito.
- ✓ Suplir las necesidades de capacitación acorde a la planeación de La Unidad, y en respuesta a los compromisos adquiridos por las diferentes dependencias en el marco del Plan Estratégico, contribuyendo al desarrollo de los servidores y a la vez de los objetivos institucionales, en especial fomentando la calidad y el desarrollo en la institución.
- ✓ Automatizar los aplicativos y sistemas de información permitiendo, el registro y trazabilidad de pagos efectuados por EPS, divulgación de fechas de vacaciones programadas y considerar las observaciones de los funcionarios frente a los diferentes trámites, con el fin de establecer acciones que permitan mejorar la calidad de nuestros servicios al personal.



- ✓ Implementar las acciones requeridas para el cierre de brechas de clima y cultura organizacional, a través del cumplimiento en la ejecución de los planes de bienestar e incentivos definidos por la Unidad y alineados con la normatividad vigente en la materia.

4. Eficiencia Administrativa.

4.1. Aseguramiento de los procesos, gestión de la calidad y racionalización de trámites.

➤ Nuestros principales logros.

Macroproceso Pensiones:

- ✓ Puesta en producción dentro del BPM Pensional el subproceso Normalizar documentos de obligaciones pensionales para SOP y SNN integrándolo con el subproceso Atender solicitudes de Obligaciones pensionales e interoperando con el subproceso de Determinación de Obligaciones Pensionales (Recpen), el subproceso de Liquidar novedades de Nómina (Kactus) y el Gestor Documental (ECM). Este subproceso ha permitido entre otros beneficios, que la fecha de vencimiento teórica se calcule en línea y en tiempo real, que se maneje la caducidad de las tareas, que las comunicaciones oficiales se suban al expediente pensional digital en línea. Además se ha fortalecido la integridad de los datos al incorporar por interfaz de usuario eventos que antes eran realizados por el operador del sistema.
- ✓ Fortalecimiento de los procesos pensionales a partir de la puesta en producción de 22 requerimientos del aplicativo Core de Pensiones enfocados a mejorar el tiempo y fortalecer la calidad en la sustanciación de una SOP y de su revisión. También se atendieron 2 requerimientos de seguridad enfocados al fortalecimiento de los controles de autenticación y auditabilidad del sistema cromasoft y control en las consultas a los expedientes pensionales para evitar fuga de información, registrando la trazabilidad de usuario, fecha y motivo de origina la consulta.

Macroproceso Parafiscales:

- ✓ Durante el año 2016 se estabilizó la operación de Parafiscales soportada en la automatización de los procesos en el BPM. Adicionalmente como producto de la evolución o nuevas necesidades del negocio se identificaron, formularon y priorizaron 17 requerimientos funcionales de los cuales ya se encuentran en producción 2 de ellos, donde se resalta que uno de ellos correspondía a fortalecer el proceso de notificaciones.
- ✓ Se fortaleció el subproceso de Fiscalizar por la inclusión de las Liquidaciones parciales que permitieron mejorar la entrega o completitud de la información del requerimiento de información punto clave para iniciar los procesos de Fiscalización de la Unidad, logrando que para el 2016 se incrementará de un 32% a un 40% la entrega de casos a la etapa de conciliación.
- ✓ Se logró reducción en los tiempos de entrega de la información a los usuarios, pasando de 3 o 2 días a 1 día, como producto de la automatización de la actividades como cargue de planillas requeridas en el proceso, consulta del históricos de afiliaciones y consultas PILA depurada.
- ✓ Se logra minimizar la duplicidad de información dentro del proceso de Determinación al establecer y aplicar una línea clara para el manejo de la documentación que se recibe, sale y se produce dentro

del proceso. Así mismo se adoptó el uso de las herramientas de gestión documental y se crean roles especiales que garantizan mejorar el manejo de los activos de información que son responsabilidad de este proceso.

- ✓ Se fortaleció la identificación de los hechos económicos en el Macroproceso de Parafiscales con el fin que el proceso contable realice el reconocimiento y la revelación de estos en los estados financieros, informes o reportes contables para la toma de decisiones y el control por parte de los grupos de interés.
- ✓ Se contribuyó para contar con una nueva resolución de estándares para las administradoras que permita la aplicación de multas por incumplimiento a lo allí establecido.

Macroproceso Aseguramiento de Procesos:

Proceso Gestión de la Mejora

- ✓ Se diseñó e implementó una herramienta para promover la mejora de los procesos con el fin de que todos los funcionarios de la Unidad sean partícipes activos de la mejora continua y puedan presentar sus propuestas de mejoramiento contribuyendo al fortalecimiento del desempeño institucional.
- ✓ Se fortaleció la gobernanza de los procesos al implementar el 95% de las mejoras planeadas para el 2016, esto es 69 mejoras de 73, bajo la metodología planteada. Lo que permitió eliminar actividades que no agregaban valor o que tenían un componente manual significativo. Así como mejorar la usabilidad de los sistemas de información para reducir tiempos a los usuarios y mejorar su productividad.
- ✓ Así mismo se fortaleció la cultura de formalización y ANS que permitan a los procesos contar con insumos oportunos y de calidad. El resultado del cumplimiento de ANS para los procesos claves durante el 2016 fue del 95%.
- ✓ Se implementó la herramienta Subversión como herramienta de control de cambios de los documentos que hacen parte del SIG con el fin de mantener la historia de las modificaciones que se han realizado sobre la documentación de los procesos a lo largo del tiempo.
- ✓ En el Proceso de PQRSFD: se promueve la definición de competencias para el trámite de las PQRSFD, a través de la asignación de funciones claras para los Líderes de Línea de Derechos de Petición, Coordinadores del Equipo de Derechos de Petición del Área, Asesores de las Direcciones, Comité del Grupo de Asesores, Líder de la DSIA y Director Jurídico.

Proceso Administración de Riesgos

- ✓ Se fortaleció el proceso de Administración de riesgos al adoptar la nueva metodología propuesta por la Secretaria de Transparencia de Presidencia y DAFP y aplicarla en la revisión anual que se hace tanto a los riesgos de Corrupción como a los riesgos derivados de la operación.
- ✓ Se revisó y actualizó el mapa de riesgos de corrupción de la entidad con sus matrices por macroproceso, aplicando la nueva Metodología adoptada. Como resultado de esta revisión se

identificaron 7 riesgos nuevos para un total de 52. Una vez evaluado el riesgo residual quedan con severidad moderada el 61,54% de los riesgos y con severidad baja el 38,46%. Se resalta que durante el 2016 no se tuvo registro en la entidad de la materialización de un riesgo de corrupción. La aprobación de estos riesgos se hizo en el Equipo temático de Calidad y Riesgos

- ✓ Se revisó y actualizó el mapa de Riesgos Operativos para cada uno de los macroprocesos de la entidad en su versión 7.0 con sus respectivas matrices, donde se identificaron 9 riesgos nuevos para un total de 124 riesgos, producto de la evolución del negocio y de la efectividad de los controles. La aprobación de estos riesgos se hizo con los dueños de cada uno de los procesos de negocio.
- ✓ Junto con el equipo temático de Calidad y Riesgos, se logró avanzar en la identificación de los riesgos Estratégicos que se deben ser monitoreados por la alta Dirección de la Unidad (Consejo Directivo) por considerar que pueden afectar la misión e imagen de la de la entidad.

Administración del SIG

- ✓ Racionalización tecnológica y administrativa para 25 trámites de los 26 que tiene inscritos en el el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), logrando como beneficio para el ciudadano, en primer lugar de manera rápida y efectiva informar a través de un mensaje de texto (SMS) el número de la Solicitud de Obligación Pensional (SOP) o Solicitud de Novedad de Nomina (SNN) con el que se inició satisfactoriamente la gestión de su trámite y el link a través del cual puede consultar el estado de su trámite en la página oficial de la UGPP y en segundo lugar ofrecer al ciudadano la opción de notificarse de manera electrónica sin necesidad de tener que desplazarse hasta ninguna de las sedes de la entidad.
- ✓ Aseguramiento de los procesos de negocio a partir del mejoramiento continuo reflejado en la actualización del 44% de los documentos de caracterización reflejados así: 23 procesos de 38, 67 subprocesos de 158 y 62 instructivos de 152.
- ✓ SE ha seguido fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión al ir incorporando conectando a la red de procesos, nuevos procesos e incorporando dentro de los mismos los hechos económicos que se generan dentro de cada uno, como fuente de insumo para la Gestión Contable.
- ✓ Se ha consolidado el acceso a los activos de información a partir de los permisos de acceso que se han establecido desde todos los procesos de la entidad y formalizados en la matrices de roles y perfiles de acceso, en alineación con la política específica AP-PIT-001 Política Específica De Gestión De Acceso.
- ✓ Se ha fortalecido el proceso de Gestión documental a partir de permitir que los radicados recibidos y producidos por la entidad suban a los expedientes respectivos de acuerdo con las TRD establecidas.

Seguridad de la Información

- ✓ Dentro de la arquitectura de los procesos de negocio se estructuró, implementó y formalizó la Seguridad de la Información como un nuevo proceso, integrando los siguientes subprocesos: a)

Planear la Seguridad de la Información, b) Gestión de Activos y Riesgos de Seguridad de la Información, c) Gestión de Eventos e Incidentes y c) Monitoreo de Políticas de Seguridad de la Información.

- ✓ Se diseñó y aplicó una evaluación para conocer el nivel de concienciación en Seguridad de la información por parte del personal de la UGPP (84% de funcionarios y 16% de contratistas), teniendo como resultado una métrica real sobre el nivel de cultura del 64% , y a partir de los resultados, se diseñaron y aplicaron estrategias para el fortalecimiento de la misma, a través de sesiones presenciales de concienciación con todas las áreas de la Unidad, basada en casos prácticos de ingeniería social, con el objetivo de cerrar las brechas identificadas en la evaluación realizada
- ✓ Se hizo una autoevaluación de la alineación del Modelo de Seguridad de la Información de la Entidad con respecto a la estrategia de Gobierno En Línea (GEL) con los avances en el 2016, obteniendo como resultado un 88% y avances en los requisitos de la norma NTC-ISO-IEC 27001, dando cumplimiento a lo dispuesto por el Gobierno Nacional a través del decreto 1078 de 2015.
- ✓ Se fortaleció la Seguridad de la Información al lograr el cierre de brechas en los aplicativos que soportan la operación en la Unidad, a partir de la identificación de vulnerabilidades técnicas, formulación de planes de tratamiento y la gestión para su cierre, reduciendo la superficie de exposición de la Entidad ante amenazas cibernéticas y reduciendo la probabilidad de materialización de riesgos.
- ✓ Se fortalecen los lineamientos exigidos por parte de Seguridad de la Información en los contratos a los terceros, proveedores y/o contratistas, para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información que ellos administran o gestionan y son propiedad de la UGPP.
- ✓ Se optimiza la gestión de eventos e incidentes de Seguridad de la Información, desarrollando una metodología formal para la parametrización del registro, control y seguimiento de eventos e incidentes, apoyado la identificación de tendencias de comportamientos recurrentes en los activos de información y la medición de estos.
- ✓ Se reduce el nivel de riesgo identificado sobre los activos críticos de Información por medio del fortalecimiento y/o implementación de controles tales como:
 - Fortalecimiento del acceso físico a las diferentes sedes de la Entidad.
 - Mejoramiento del proceso de entrada y salida de información del área de custodia.
 - Aseguramiento de la red Interna, apartándola de los servicios a internet y de la red de terceros.
 - Optimización del acceso a los servicios de TI en las diferentes áreas y sedes.
 - Implementación de sistemas de eliminación segura de información sensible en formato físico (Documentos impresos, CD/DVD).

➤ **¿Qué sigue? ¿Cuál es nuestro compromiso?**

Macroproceso Pensional

- ✓ Estabilización del subproceso de Notificaciones dentro del ciclo completo de automatización con BPM para el proceso de Gestión de Solicitud de Obligaciones pensionales.

Seguridad de la Información

- ✓ La implementación de una primera fase de una solución SIEM (Security Information Event Management), a través de la contratación de servicios de un Centro de Operaciones de Seguridad(SOC). Esto es debido a las restricciones presupuestales que no han permitido contar con este presupuesto.

Aseguramiento de Procesos

- ✓ Apoyar en la implementación de los requerimientos de mejora para los procesos automatizados de Pensiones y Parafiscales, con el propósito de fortalecer la calidad y la oportunidad.
- ✓ Poner a disposición de la Unidad un repositorio que contenga los conceptos jurídicos emitidos por la Dirección Jurídica y sus subdirecciones, con el fin de racionalizar las solicitudes realizadas por las áreas, disminuir los tiempos de atención de los trámites pensionales y evitar contradicciones sobre una mismo tema jurídico.
- ✓ Implementar un mecanismo de divulgación de los lineamientos adoptados por el Comité de Conciliación y Defensa Judicial expedito para los apoderados externos para que puedan aplicarlos de manera oportuna en los argumentos de defensa y evitar incurrir en costos por desplazamientos a realizar capacitaciones en sitio.
- ✓ Apoyar en el fortalecimiento de los aplicativos que soportan el proceso de Cobro para que estos se ajusten al “deber ser” del proceso, con el fin de buscar mayor eficiencia y eficacia.
- ✓ Adoptar la herramienta de simulación de procesos para la identificación de cuellos de botella y mejoras y aplicarla en algunos subprocesos críticos de la entidad.
- ✓ Adoptar la metodología para la documentación de los procesos y subprocesos en la herramienta de BPM ARIS Business con el fin de integrarlos como cadena de valor y con todos los componentes del proceso.
- ✓ Formalizar la Matriz de riesgos estratégicos y administrarlos.
- ✓ Alcanzar un mayor nivel de madurez del Sistema Integrado de Gestión, a partir del cierre de brechas identificadas en el diagnóstico que se realizó en el 2016 sobre el cumplimiento de los requisitos de los estándares que componen el SIG.

Seguridad de la Información

- ✓ Mejorar el nivel de adherencia de Seguridad de la Información de la Entidad con respecto a la estrategia de Gobierno En Línea (GEL).

- ✓ Seguir fortaleciendo la cultura en Seguridad de la Información de los funcionarios y colaboradores de la Entidad.
- ✓ Cumplir con la ejecución del plan de Seguridad de la Información para el 2017.

4.2. Gestión de Tecnologías de Información.

➤ Nuestros principales logros.

- ✓ Implementación de las Mejoras del modulo de Notificación del BPM de Parafiscales, para la automatización de los procesos inicialmente establecidos por el negocio.
- ✓ Implementación del Mmodulo de Normalización del BPM de Pensiones para la gestión del áreas de Pensiones.
- ✓ Implementación de mejoras del aplicativo de Gestion Documental para el transporte automatico de imposición de guias y actualización de estados.
- ✓ Mejoras en la infraestructura Tecnológica para los Sistemas de Gestión Documental y BPMs logrando mejorar los tiempos de respuesta y disponibilidad del servicio.
- ✓ Estabilización del Sistema de Gestión Documental a través de optimización de funcionalidades mejorando la operación de la Unidad.
- ✓ Implementación del Liquidador en producción con piloto controlado para la gestión automática de la Etapa de Requerimiento sin el uso de las hojas electrónicas.
- ✓ Implementación del Piloto de la Sede Electrónica facilitando la entrega de información de las Entidades a fiscalizar en línea.
- ✓ Implementación del Sistema de Video Conferencia propia de la entidad .
- ✓ Implementacion del modelo de Gestión de Incidentes y peticiones a los usuarios finales a través del la herramienta de Dexon, permitiendo la generación de solicitudes en línea.
- ✓ Optimización de recursos de infraestructura logrando ahorros en el presupuesto, que permitio asumir otras nuevas necesidades de la UGPP, sin incrementar el presupuesto.
- ✓ Definición del Plan Estrategico de Tecnología de la Información para su implementación 2.017 a 2.020.

➤ ¿Qué sigue? ¿Cuál es nuestro compromiso?

- ✓ Implementación en producción del BPM Pensional en el procesos de Notificación, evitando el impacto que podría tener en el cierre de fin de año. Sin embargo se fortalecio una prueba integral de parte del área funcional dado el alto impacto de este modulo en la operación de Pensiones.
- ✓ Migración de la Plataforma de BPM (WebMethods) para la actualización de versiones que traería, dado que se prioriso la implementación de mejoras criticas para la operación de los Gestor Documental y BPMs, como la estabilización de los mismos.
- ✓ Implementación del Sistema Juridico de la Unidad.

- ✓ Optimización del Sistema Cobros&Coactivos de acuerdo a las mejoras pactadas con el área funcional.
- ✓ Implementación del Liquidador Fase II, con la inclusión de mas entidades en la fase de requerimiento.
- ✓ Implementación de la Sede Electronica Fase III con el tramite de administradoras y consulta de la planilla de pagos de aportes.
- ✓ Implementación de Business Intelligence (BI) para la unidad de parafiscales.
- ✓ Fortalecimiento de las capacidades tecnológicas para el equipo de tecnología.
- ✓ Implementación de un Sistema de monitoreo para los Sistemas de información críticos del negocio (BPMs, Sistemas de Gestión Documental).
- ✓ Estructuración del modelo de contratación de los outsourcing del Servicio de Infraestructura y Gestión Documental para el 2018.

4.3. Gestión Documental.

➤ Nuestros principales logros.

- ✓ Durante el año 2016 se desarrolló el plan de trabajo para la formulación de Programa de Gestión Documental de La Unidad, en cumplimiento del artículo 21 1 del Título V de la Ley General de Archivos Ley 594 de 2000, el artículo 15 2 de la Ley 1712 de 2014 y el Artículo 2.8.2.5.10. Decreto 1080 3 de 2015, entendido este como “el instrumento archivístico que formula y documenta a corto, mediano y largo plazo, el desarrollo sistemático de los procesos archivísticos encaminados a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por La Unidad, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación”, para dar cumplimiento a su política archivística.

Con la formulación e implementación del Programa de Gestión Documental La Unidad - UGPP contará con una herramienta que le permita planear, administrar y controlar la producción documental, en atención a los procedimientos, trámites administrativos y programas específicos; de igual manera favorecerá la normalización e implementación de modelos y formatos para la producción documental y su articulación con el Plan Estratégico, con los procesos de La Unidad, en la transparencia de la administración y el buen gobierno, todo esto aportara a la simplificación y la eficiencia de la administración.

El Programa de gestión Documental fue aprobado en el Comité de Desarrollo Institucional del 28 noviembre 2016 y será implementado a partir del año 2017.

- ✓ Durante el año 2016 la supervisión del contrato 03.256-2015 y los coordinadores de los grupos internos de trabajo de abastecimiento y operaciones diariamente realizan seguimiento operativo a los procesos de Gestión Documental, como resultado de estas reuniones se generan compromisos y

planes de trabajo los cuales son registrados actas e informes de operación con los volúmenes procesados por el proveedor de servicios UTAdmin 2014.

- ✓ El indicador de visualización oportuna de la correspondencia de entrada virtualizada en el gestor documental pasó de tener un promedio de 66.31% en el 2015 a 85.61% en el 2016, el indicador oportunidad en la entrega o devolución en la correspondencia de salida pasó de tener un promedio de 65.93% en el 2015 a 93.96% en el 2016 y el indicador oportunidad de atención de prestamos y consultas de radicados y expedientes pasó de tener un promedio de 52.91% en el 2015 a 86.064% en el 2016, lo anterior se debe a la retroalimentación, capacitación y seguimiento efectuados por los GIT operaciones y abastecimiento en los temas relacionados con los diferentes procesos al operador de servicios.
- ✓ En noviembre de 2015 le fue asignada a la Subdirección de Gestión Documental la proyección de respuestas a derechos de petición, durante 2016 se gestionó un total de 12.533 derechos de petición, en el mes de septiembre de 2016 este proceso fue entregado al operador de servicios con el objetivo de tener una mayor capacidad operativa y por lo tanto unos tiempos de respuesta oportunos.
- ✓ La Subdirección de Gestión Documental a partir del mes de septiembre está dando apoyo a la Subdirección Financiera de La Unidad para dar respuesta a los derechos de petición que tratan sobre la deuda presunta de CAJANAL.
- ✓ Se realizó la definición funcional del aplicativo MGAF, el cual será la herramienta de administración de la documentación que se encuentra en custodia por parte de La Unidad, de acuerdo a las necesidades del GIT de Abastecimiento
- ✓ Se estandarizó un modelo de control de las solicitudes mediante la asignación de un ticket en consultas y prestamos, así mismo se cuenta con el formato actualizado de autorización para consulta y préstamo de documentos el cual se encuentra disponible en el SITES.
- ✓ Se diseñó e implementó una herramienta de lista de chequeo para reducir la incertidumbre al respecto de la existencia o no de una unidad documental.
- ✓ Creación del instructivo de devolución de Sentencias en proceso de cobro - parafiscales.
- ✓ Creación del instructivo desgloses de expedientes y radicados de determinación de obligaciones parafiscales. Disponible en el SITES.
- ✓ Diseño e implementación de los BATCH's para procesar expedientes de cobro, expedientes de determinación, completitudes pensionales.

- ✓ Diseño e implementación del estándar de calidad de imagen para revisión de calidad de productos de virtualización.
- ✓ Mejoramiento de la herramienta para unificar PDF, con lo cual se logró disminuir los tiempos de impresión y de atención de las comunicaciones de salida.
- ✓ Se apoyó el proceso de mejora del aplicativo Extractor, el cual ahora permite la descarga de imágenes de tres usuarios concurrentes.
- ✓ Se avanzó en la identificación de volúmenes documentales mediante la generación de inventarios.
- ✓ El 26 de Julio de 2016 se formalizó el el contrato de transacción cuyo objeto es: Solucionar de forma ágil, rápida, y directa las diferencias y discrepancias surgidas en virtud de la ejecución del contrato de prestación de servicios No. 03.256-2015 en relación con las licencias. Este contrato de transacción le permite a La Unidad contar las licencias Kofax a perpetuidad, lo que repercutirá en favor de la gestión documental y la virtualización de imágenes para el uso en las áreas misionales y no misionales de la entidad a futuro.
- ✓ En el mes de septiembre se dio inicio al procesamiento de los expedientes de completitudes, los cuales están conformados por la información recibida de los fondos con posterioridad a la intervención del expediente pensional por parte de La Unidad y por radicados recibidos por UGPP, para el 2016 se tenía proyectado procesar 21.720 expedientes de completitudes de los cuales se procesaron 21.491 (98.9%).
- ✓ Proporcionar a La Unidad claridad al respecto del estado actual de la organización y virtualización de los expedientes pensionales y sus correspondientes completitudes.

EXPEDIENTES RECIBIDOS SIN LA FUNCIÓN PENSIONAL POR PARTE DE UGPP			
FONDO	VOLUMENES PROCESADOS		
	REGISTRADO EN INVENTARIO	VIRTUALIZADO	% AVANCE
ALCALIS*	2.050	2.049	100,0%
FONPRENOR*	278	-	0,0%
IDEMA*	3.543	3.523	99,4%
INDERENA	896	896	100,0%
INTRA *	43	-	0,0%
MOPT*	112	-	0,0%
PROSOCIAL*	88	89	101,14%
TOTAL	7.010	6.557	93,54%

EXPEDIENTES RECIBIDOS CON FUNCIÓN PENSIONAL POR PARTE DE UGPP			
FONDO	VOLUMENES PROCESADOS		
	REGISTRADO EN INVENTARIO	VIRTUALIZADO	% AVANCE
ADPOSTAL*	4.547	4.540	99,8%
AUDIOVISUALES	26	26	100,0%
CAJA AGRARIA*	12.556	12.524	99,7%
CAJANAL*	394.019	392.064	99,5%
CAMINOS VECINALES*	14	15	107,1%
CAPRECOM*	1.007	746	74,1%
CAPRESUB*	780	779	99,9%
CARBOCOL*	45	43	95,6%
CFT*	104	110	105,8%
CNT	78	78	100,0%
ESES ISS*	2.408	2.504	104,0%
FOCINE*	11	1	9,1%
FONCOLPUERTOS*	17.892	17.754	99,2%
INAT*	86	86	100,0%
INCORA*	3.216	3.196	99,4%
INEA	44	44	100,0%
INRAVISION*	1.253	1.248	99,6%
INURBE*	27	28	103,7%
INVIAS*	107	106	99,1%
ISS*	26.963	23.904	88,7%
MINCOMUNICACIONES*	2.127	2.088	98,2%
MINERCOL	135	135	100,0%
POSITIVA-ISS	23.664	23.664	100,00%
TELEARMENIA*	48	47	97,92%
TELECALARCA*	-	14	0,00%
TELECARTAGENA*	275	282	102,55%
TELECOM*	20.278	20.277	100,00%
TELEHUILA*	-	18	0,00%
TELENARIÑO*	107	109	101,87%
TELESANTAMARTA	63	63	100,00%
TELETOLIMA*	61	71	116,39%
ZONAS FRANCAS*	123	129	104,88%
TOTAL	512.064	506.693	98,95%

En cuanto a los compromisos asumidos por la Subdirección de Gestión Documental en el informe de gestión del 2015 para la vigencia 2016 las actividades que se desarrollaron para su cumplimiento fueron:

- ✓ La implementación de informes estructurados como apoyo al supervisor de los servicios prestados por el proveedor del servicios de Gestión Documental.
- ✓ Estandarización y mejoramiento de los procedimientos y lineamientos dados al proveedor del servicios de Gestión Documental y seguimiento continuo al cumplimiento de los compromisos asumidos por el mismo.
- ✓ Mejoramiento de procedimientos de virtualización generando la disminución de las devoluciones por calidad de imagen o indexación.
- ✓ Elaboración y actualización de instructivos y documentación de la Subdirección de Gestión documental disponibles en el SITE.
- ✓ Participación activa por parte de los funcionarios de la Subdirección De Gestión Documental en las actividades programadas por al Subdirección de Gestión Humana.

➤ **¿Qué sigue? ¿Cuál es nuestro compromiso?**

- ✓ Dar inicio al cronograma establecido para la implementación del Programa de Gestión Documental.
- ✓ Elaboración y ejecución del cronograma de la elaboración de los pliegos de la licitación para la contratación del proveedor de servicios de gestión documental en el 2018.
- ✓ Contar con la Integración de SIPOST con el aplicativo Documentic, para la actualización de la trazabilidad de los envíos gestionados, así como la automatización del cargue de las imágenes de las guías.
- ✓ Incrementar el promedio anual de cumplimiento en la virtualización radicados de entrada así: 80% tutelas, 90%Notificaciones y 95% Otros, mediante la validación y ajuste de los ANS con las áreas, seguimiento de los diferentes procesos y reuniones de retroalimentación con el proveedor de servicios de gestión documental.
- ✓ Gestión Documental realizará la recepción y radicación de los correos electrónicos que corresponden a notificaciones judiciales de la Dirección Jurídica.
- ✓ Mejorar los tiempos de digitalización mediante la instalación puntos de digitalización de Kofax en las Sedes de Montevideo y Marriot.
- ✓ Optimizar y potencializar el aplicativo MGAF mediante el control de inventarios control de consultas y prestamos, trazabilidad de cambios de información y trazabilidad de inventarios, lo anterior con el objetivo de alinear la herramienta con los objetivos estratégicos de la unidad.
- ✓ Realizar la recepción de expedientes pensionales para los fondos Idema, Fonprenor, Ferrocarriles, Positiva, INTRA, Mopt, Ifi, Inderena y Alcalis.
- ✓ Realizar la intervención de los expedientes de procesos judiciales según el cronograma de trabajo establecido con la Dirección Jurídica.
- ✓ Realizar la intervención de los 9.526 expedientes de determinación según el plan de trabajo establecido con el área.
- ✓ Realizar el acompañamiento requerido al área de tecnología para que se desarrolle en Documentic la radicación masiva de comunicaciones oficiales de salida, lo cual permitirá mejorar la oportunidad en la entrega y la integración al proceso.
- ✓ Realizar el acompañamiento requerido al área de tecnología para que se desarrolle en Documentic la asociación de radicados de salida a radicados de entrada y asociar radicados internos, para que no se generen comunicaciones por fuera de flujo.

5. Gestión Financiera.

➤ Nuestros principales logros.

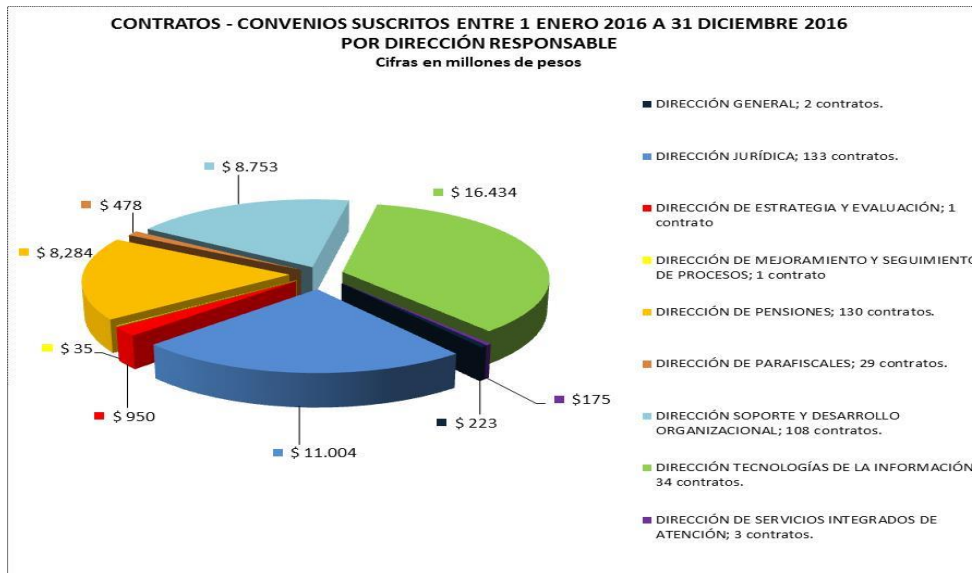
Plan Anual de Adquisiciones – Contratación:

- ✓ Se garantizó el aprovisionamiento de la infraestructura física, tecnológica y logística requerida para la operación de los negocios misionales y atendimos las necesidades de bienes y servicios administrativos que demanda la Unidad.
- ✓ Las cuatro (4) sedes ubicadas en la ciudad de Bogotá y los tres (3) Puntos de Atención Virtual - PAV ubicados en las ciudades de Medellín, Cali y Barranquilla se encuentran debidamente adecuados para la normal operación de la entidad. En desarrollo de esta competencia resaltamos las siguientes actividades ejecutadas durante el 2016:
 - Se entregó en servicio el Punto de Atención Virtual - PAV en Barranquilla, como parte del plan para proporcionar el servicio de atención al ciudadano en esa región del país.
 - Se realizaron las adecuaciones necesarias a la infraestructura física de algunas sedes ubicadas en Bogotá D.C., dentro de las cuales se destaca: Se ampliaron los baños de la Sede Montevideo, Se mejoraron algunas áreas de la bodega calle 13 (radicación); se adecuó el tercer piso de la bodega calle 13 para el contrato de validación documental; en la sede Marriot se construyó cielo raso perimetral, en piso 2 y en piso 8 se subieron las cortinas para control de asoleación; Se mejoró los espacios de cafetería de Montevideo mejorando el sistema de extracción.
- ✓ Se elaboraron y estructuraron la totalidad de los Estudios de Mercado y Análisis Sectoriales requeridos para garantizar que los procesos de selección contaran con la estructuración de un presupuesto coherente con la realidad de los diferentes sectores económicos, dentro del marco de presupuesto asignado a la entidad, y el acatamiento de las metas de ahorro y austeridad del gasto público.
- ✓ Se ejecutó el Plan anual de Adquisiciones a través de diferentes procesos de contratación, aplicando las diferentes modalidades de selección conforme la naturaleza de los contratos y el presupuesto. Como resultado de esto se obtuvieron los siguientes resultados:

Contratación realizada en 2016:

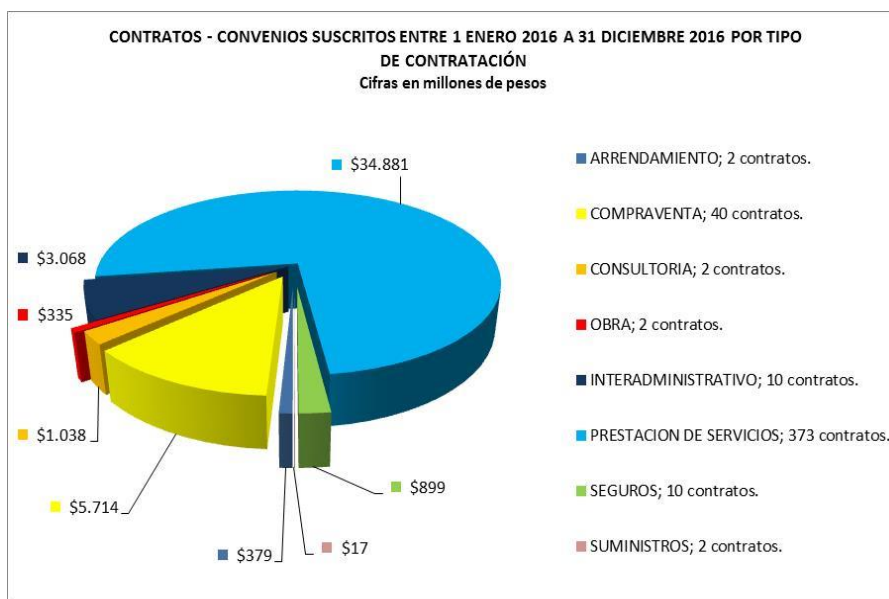
Nº contratos por áreas responsables y valor en pesos del total de cada área:

CONTRATOS - CONVENIOS SUSCRITOS ENTRE 1 ENERO 2016 A 31 DICIEMBRE 2016 POR DIRECCIÓN RESPONSABLE		
DIRECCIÓN RESPONSABLE	CANTIDAD DE CONTRATOS	VALOR TOTAL
DIRECCIÓN GENERAL	2	\$ 223.400.000,00
DIRECCIÓN JURÍDICA	133	\$ 11.004.352.563,00
DIRECCIÓN DE ESTRATEGIA Y EVALUACIÓN	1	\$ 950.000.000,00
DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE PROCESOS	1	\$ 34.800.000,00
DIRECCIÓN DE PENSIONES	130	\$ 8.283.507.679,00
DIRECCIÓN DE PARAFISCALES	29	\$ 478.331.978,00
DIRECCIÓN SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	108	\$ 8.753.018.211,00
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	34	\$ 16.433.629.633,00
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN	3	\$ 175.002.768,00
TOTAL GENERAL	441	\$ 46.336.042.832,00



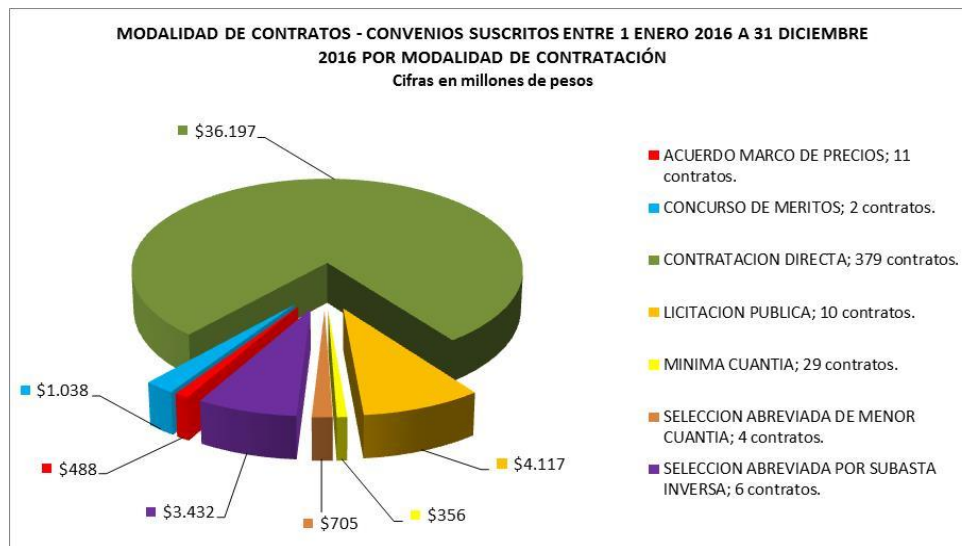
Nº contratos por tipo de contrato y valor en pesos del total de cada tipo

CONTRATOS - CONVENIOS SUSCRITOS ENTRE 1 ENERO 2016 A 31 DICIEMBRE 2016 POR TIPO DE CONTRATACIÓN		
TIPO DE CONTRATACIÓN	CANTIDAD DE CONTRATOS	VALOR TOTAL
ARRENDAMIENTO	2	\$ 379.410.830,00
COMPRAVENTA	40	\$ 5.714.713.359,00
CONSULTORIA	2	\$ 1.038.681.708,00
OBRA	2	\$ 335.379.655,00
INTERADMINISTRATIVO	10	\$ 3.068.370.866,00
PRESTACION DE SERVICIOS	373	\$ 34.881.958.186,00
SEGUROS	10	\$ 899.605.974,00
SUMINISTROS	2	\$ 17.922.254,00
TOTAL GENERAL	441	\$ 46.336.042.832,00



Nº contratos por modalidad de contratación y valor en pesos del total de cada modalidad

MODALIDAD DE CONTRATOS - CONVENIOS SUSCRITOS ENTRE 1 ENERO 2016 A 31 DICIEMBRE 2016 POR MODALIDAD DE CONTRATACIÓN		
MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	CANTIDAD DE CONTRATOS	VALOR TOTAL
ACUERDO MARCO DE PRECIOS	11	\$ 488.482.687,00
CONCURSO DE MERITOS	2	\$ 1.038.681.708,00
CONTRATACION DIRECTA	379	\$ 36.197.090.879,00
LICITACION PUBLICA	10	\$ 4.117.349.566,00
MINIMA CUANTIA	29	\$ 356.909.125,00
SELECCION ABREVIADA DE MENOR CUANTIA	4	\$ 705.326.736,00
SELECCION ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA	6	\$ 3.432.202.131,00
TOTAL GENERAL	441	\$ 46.336.042.832,00



- ✓ Se garantizó hasta el año 2018, a través de la suscripción de contratos con vigencias futuras, la continuidad en la prestación de aquellos servicios de que se requieren de manera ininterrumpida para el cumplimiento de la labor misional y para satisfacer las necesidades administrativas de la entidad, como son: Auditoría Interna, Vigilancia Judicial, Administración de Registro Único de Aportantes, soporte mantenimiento y nuevos desarrollos al software liquidador de nómina de pensionados y funcionarios y los contratos de arrendamiento de las sedes de la Unidad.
- ✓ Se satisficieron las necesidades de contratación de todas las Direcciones y Subdirecciones que se presentaron con el devenir de la vigencia fiscal y que eran necesarias para cumplir con la labor misional de la entidad pero que no se encontraban contempladas inicialmente en el Plan Anual de Adquisiciones, para lo cual fue necesario buscar mecanismos acordes con la ley para la búsqueda de recursos que permitieran contar con esas contrataciones.
- ✓ Se realizaron jornadas de capacitación a los supervisores de contratos con el fin de socializar el subproceso de supervisión y para sensibilizar sobre la importancia del ejercicio diligente y responsable de esta labor como requisito para obtener el cumplimiento de los contratos.
- ✓ Brindar la asesoría a las diferentes áreas en la estructuración de los diversos procesos contractuales, enfocados fundamentalmente en la satisfacción de las necesidades misionales y de apoyo de La Unidad y en las herramientas legales con las que cuenta la Unidad para vigilar la correcta ejecución del objeto contratado.
- ✓ Realizar las actuaciones administrativas que permitieron imponer sanciones a los contratistas que no ejecutaron el contrato en las condiciones pactadas, protegiendo así, los derechos de la Unidad y garantizando el cumplimiento de los fines estatales.
- ✓ Hacer seguimiento permanente a las condiciones de los bienes y activos de la entidad con el objeto de determinar las acciones para su mantenimiento y conservación, que garanticen la disponibilidad de estos y las condiciones físicas que posibiliten el desarrollo de las funciones de las diferentes áreas de la Unidad.

Gestión Presupuestal y Financiera – Estados contables:

Contabilidad

- ✓ Actualización de los procedimientos de Gestión Contable, acorde con las directrices impartidas por la Contaduría General de la Nación.
- ✓ Presentación oportuna de los informes contables y tributarios requeridos por entes de control.
- ✓ Inicio y ejecución del 70% de los aspectos relacionados con del proceso de prepararión de la información contable para la implementación del Nuevo Marco Normativo para entidades de Gobierno, en convergencia a normas internacionales de información financiera.
- ✓ Se actualizaron las políticas contables, procesos y procedimientos, con base en las normas y doctrina contable emitida por la Contaduría General de la Nación, para el reconocimiento y revelación de los hechos relacionados con la gestión de pensiones de La Unidad.
- ✓ Participación en las actividades de capacitación para la implementación del nuevo marco normativo para entidades del Gobierno, determinado en la Resolución 533 de octubre de 2015 de la Contaduría General de la Nación.
- ✓ Actualización de la Matriz de hechos económicos y la articulación de los procesos que los generan y proveen la información, con el proceso de gestión contable, con el apoyo y asesoría de la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.

Tesorería

- ✓ Con el fin de identificar oportunamente los recaudos se logro realizar un convenio con el Banco Agrario para incluir el uso de tres referencias que los aportantes diligencian en el momento de la consignación, y nos permite evidenciar el concepto para ser reportadas por cada área y registradas en la contabilidad.
- ✓ En cumplimiento a la política “Cero Papel” de la entidad, se implementó a través de la herramienta documentic el proceso de pago a terceros, con el fin que los documentos físicos reposen en el expediente de gestión documental.
- ✓ Se implemento la rendición de títulos de deposito judicial correspondientes a deudas al sistema de seguridad social como la aplicación del pago de Planilla U.
- ✓ Apoyo de las áreas y el monitoreo permamnte de la ejecución de los recursos asignados.
- ✓ Definición de mesas de trabajo con: supervisores, estudios de mercado, contratación, subdirección administrativa y Directores de área, en la cual se informó de manera ejecutiva la ejecución de los recursos y se determinaron: posibles ahorros, redireccionamiento de recursos y liberaciones oportunas para ejecutar los recursos en otras necesidades de la misma área o de otras.



Presupuesto

- ✓ La Unidad alcanzó una ejecución presupuestal en compromisos del 99.78%, ejecutando los recursos asignados con oportunidad para los procesos misionales y de apoyo.
- ✓ Se llegó a una ejecución de obligaciones del 95.56%.
- ✓ Se realizó seguimiento continuo a la ejecución presupuestal, alcanzando ahorros que fueron reasignados a necesidades inicialmente descubiertas de la Unidad.
- ✓ Los procesos se ajustaron.
- ✓ Se determinó un ajuste al proceso de viáticos dada una oportunidad de mejora en el mismo.
- ✓ Se cumplió con las directrices establecidas en la Directiva Presidencial 001, de austeridad en el gasto.
- ✓ Se logró la financiación del 100% de la nómina de funcionarios, que no contó con la totalidad de los recursos desde el inicio de la vigencia.

Comparativos entre vigencias

Contabilidad – Estados contables

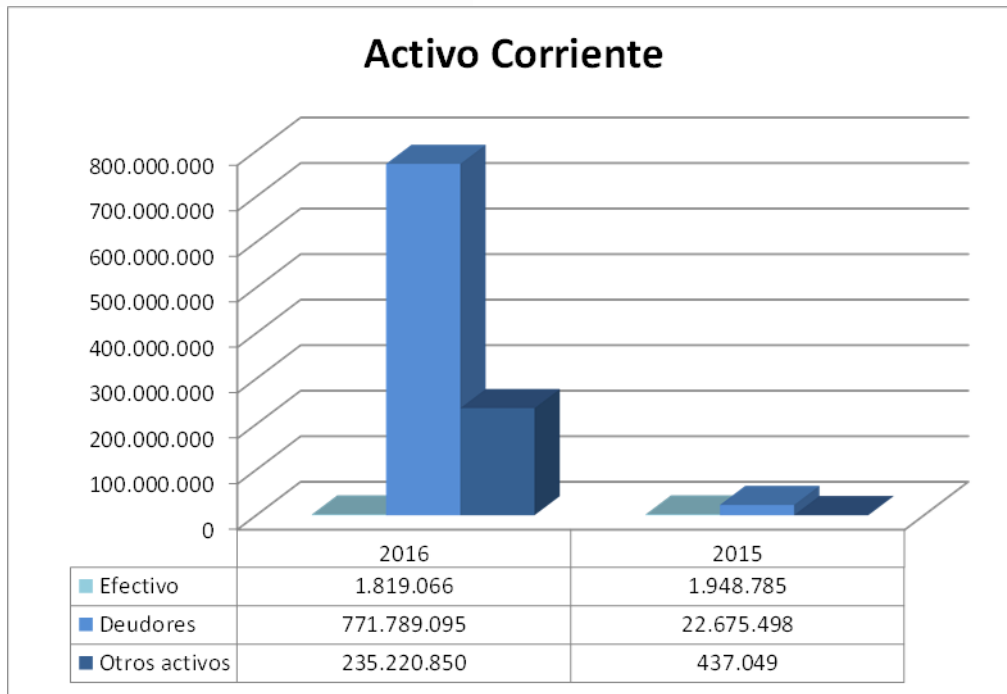
- ✓ Teniendo en cuenta que la fecha programada por la Contaduría General de la Nación para el cierre contable de diciembre de 2016, es el 13 de febrero de 2017 y por consiguiente no contamos aun con los saldos definitivos a esa fecha de corte, a continuación se presentan los aspectos más relevantes de los Estados contables con corte a 30 de noviembre de 2016:

**UAE DE GESTION PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES DE LA
PROTECCION SOCIAL UGPP
BALANCE GENERAL**

(Valores expresados en miles de pesos)

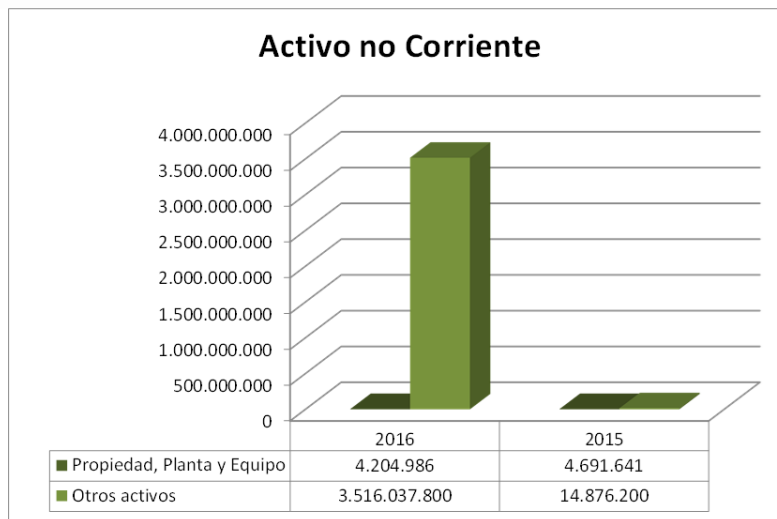
ACTIVO	Nov 2016	Nov 2015	Variación
Activo Corriente	1.008.829.011	25.061.332	983.767.679
Efectivo	1.819.066	1.948.785	-129.719
Deudores	771.789.095	22.675.498	749.113.597
Otros activos	235.220.850	437.049	234.783.801
Activo No Corriente	3.520.242.786	19.567.841	3.500.674.945
Propiedad, Planta y Equipo	4.204.986	4.691.641	-486.655
Otros activos	3.516.037.800	14.876.200	3.501.161.600
Total Activo	4.529.071.797	44.629.173	4.484.442.624
PASIVO Y PATRIMONIO			
	Nov 2016	Nov 2015	Variación
Pasivo Corriente	1.038.575.745	20.890.303	1.017.685.442
Cuentas por pagar	3.825.571	5.863.282	-2.037.711
Obligaciones laborales y de Seguridad Social	33.704.817	21	33.704.796
Pasivos estimados	1.000.764.654	14.876.185	985.888.469
Otros Pasivos	280.703	150.815	129.888
Pasivo No Corriente	5.291.795.607	0	5.291.795.607
Pasivos estimados	5.291.795.607	0	5.291.795.607
Total Pasivo	6.330.371.352	20.890.303	6.309.481.049
PATRIMONIO	-1.801.299.555	23.738.870	-1.825.038.425
Total Pasivo y Patrimonio	4.529.071.797	44.629.173	4.484.442.624

- ✓ A partir de diciembre de 2015, se presentaron cambios significativos en la información contable, generados a raíz de las directrices impartidas por la Contaduría General de la Nación mediante comunicado No.20152000046191 de 18 diciembre de 2015 y el concepto específico No.20162000002371 de febrero 11 de 2016, en el sentido de considerar a la UGPP como entidad responsable del pasivo pensional para efecto de la aplicación de los procedimientos establecidos en las Resoluciones 633 y 635 de 2014, lo cual implica que corresponde a la UGPP reconocer y revelar en su información financiera, el pasivo pensional de las entidades del nivel nacional liquidadas o que se encuentren en liquidación, cuya función pensional haya asumido y de los derechos y obligaciones generados del mismo, en aplicación de lo establecido en el artículo 5° del Decreto 3056 de 2013.
- ✓ Principales variaciones:

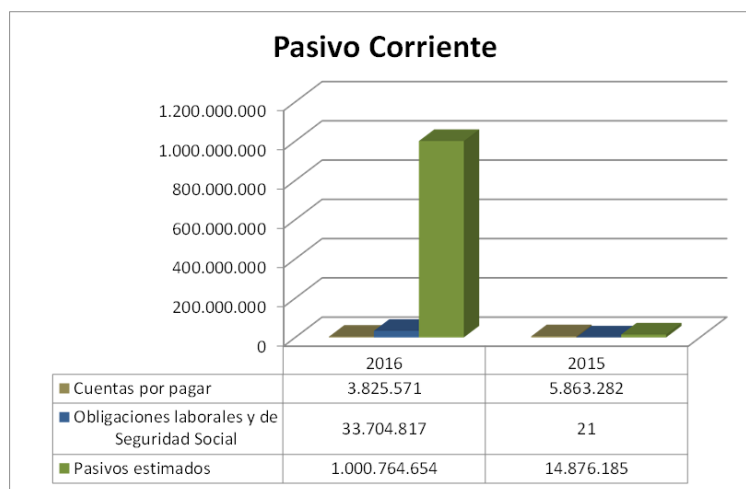


- ✓ La variación del activo corriente obedece principalmente al incremento reflejado en la cuenta de Deudores, generados en las siguientes cuentas:
 - Indemnizaciones, \$701.519 millones – Sentencias a favor de la Nación
 - Sanciones Ley 1607 de 2012, \$27.437 millones
 - Otros Deudores, \$18.709 millones – Mayores valores pagados en mesadas pensionales.
 - Depositos Judiciales \$2.223 millones – Embargos de recursos en cuentas bancarias de la UGPP, ordenados en procesos judiciales que cursan en contra de la Unidad, para el reconocimiento de derechos pensionales.
 - Cuotas Partes Pensionales e Intereses \$929 millones

- ✓ De otra parte, se presentó incremento en la cuenta de Otros Activos, generado principalmente en la cuenta de Reserva Financiera Actuarial, como consecuencia del reconocimiento contable a partir de diciembre de 2015, de los recursos girados a la Dirección de Crédito Público y del Tesoro Nacional, para administración de las reservas matemáticas para el pago del pasivo pensional, correspondientes a FONCAP y POSTIVA – ISS ARL.



- ✓ La principal variación se presentó en el incremento en la cuenta de Otros Activos, generado principalmente en la cuenta de Reserva Financiera Actuarial, como consecuencia del reconocimiento contable de los recursos girados a la Dirección de Crédito Público y del Tesoro Nacional, para administración de las reservas matemáticas para el pago del pasivo pensional, correspondientes a FONCAP y POSTIVA – ISS ARL, parte No corriente, considerando el valor que no se hará efectivo en un corto plazo, con base en el comportamiento de los pagos realizados durante el último año.



- ✓ La variación más significativa corresponde a cuenta de Pasivos Estimados – Provisión para litigios y demandas, \$985.888 millones, por el reconocimiento de los procesos judiciales que cursan en contra de la Nación, por reclamación del reconocimiento de derechos pensionales, que tienen un fallo en contra en primera o segunda instancia o que de acuerdo con la valoración de riesgo

realizada por la Dirección Jurídica Pensional, presentan un porcentaje de probabilidad de fallo en contra superior al 50%.

- ✓ Otra cuenta que presenta variación es la de Obligaciones Laorales y de Seguridad Social, \$33.704 millones, representada en el reconocimiento del pasivo pensional por concepto de nómina y cuotas partes pensionales por pagar.
- ✓ La variación que se presenta en el pasivo no corriente, corresponde al reconocimiento del pasivo pensional – cálculo actuarial, de las entidades las entidades del nivel nacional liquidadas o que se encuentren en liquidación, cuya función pensional haya asumido la Unidad, de conformidad con el procedimiento establecido en las Resoluciones 633 y 635 de 2014, de la Contaduría General de la Nación y la Doctrina Contable específica emitida para la UGPP.

Cálculos actuariales a noviembre 2016

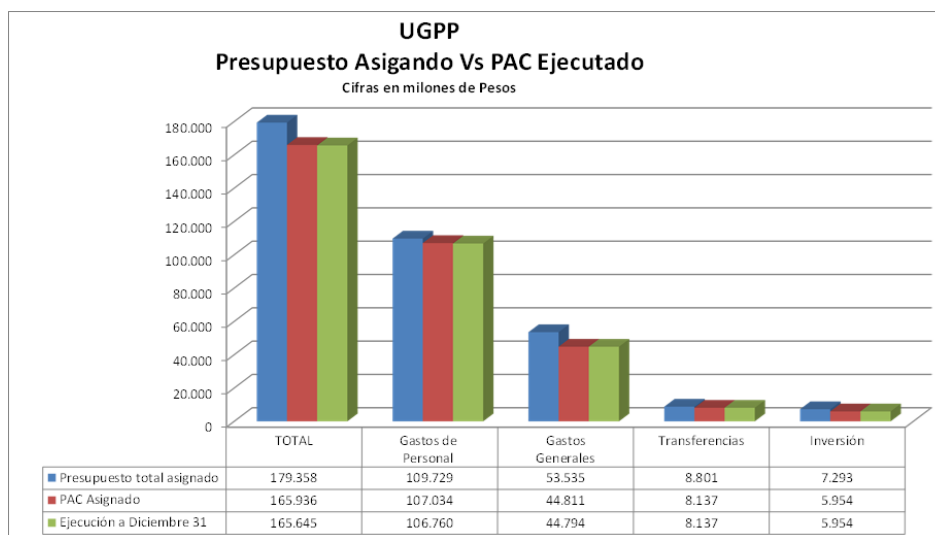
FONDO	TOTAL CALCULOS	AMORTIZACIONES 2014	AMORTIZACIONES 2015	AMORTIZACIONES 2016	TOTAL MENOS AMORTIZACION
Adpostal	1.182.480.420	123.381.350	68.421.692	72.831.083	917.846.295
Audiovisuales	4.416.473	461.960	256.214	272.398	3.425.901
Caja Agraria	3.814.239.142	330.690.277	179.365.915	237.161.258	3.067.021.692
Caminos Vecinales	2.402.656	341.555	104.031	136.823	1.820.247
Caprecom	203.633.283	11.359.753	12.117.265	12.577.445	167.578.820
Carbocol	59.551.439	4.483.249	2.282.331	3.408.749	49.377.111
CFT	52.278.584		1.703.745	3.137.056	47.437.783
CNT	32.634.796		1.077.480	2.066.253	29.491.063
Corelca	0		0	0	0
Focine	1.971.929	206.262	114.398	121.624	1.529.645
Foncolpuertos	9.226.235.242	1.003.096.396	543.856.463	568.489.087	7.110.793.297
Inat	4.511.996	214.361	242.902	273.589	3.781.143
Incora	961.018.796	82.348.862	43.476.891	60.044.074	775.148.969
Inea	10.925.726	594.223	633.838	673.874	9.023.791
Inravisión	720.597.832	74.939.730	41.641.569	44.387.032	559.629.501
Inurbe	5.725.961	540.411	309.468	353.119	4.522.963
Invias	34.918.444	1.898.896	2.055.938	2.144.253	28.819.357
ISS	7.665.438.160	428.299.466	456.674.425	472.792.958	6.307.671.311
Mincomunicaciones	157.007.208	8.708.715	9.290.397	9.647.055	129.361.042
Minercol	77.219.027	6.616.237	3.563.937	4.758.723	62.280.129
Positiva	3.714.946.255		114.341.364	234.446.968	3.366.157.923
Telearmenia	2.403.326			0	2.403.326
Telecalarca	270.656			-	270.656
Telecartagena	67.965.098			1.917.023	66.048.075
Telecom	8.357.163.995			34.068	8.357.129.927
Telehuila	792.942			-	792.942
Telenariño	33.947.242			19.790	33.927.452
Telesantamarta	4.583.980			-	4.583.980
Teletolima	20.379.844			-	20.379.844
Zona Franca	16.260.755			389.340	15.871.415
TOTAL	36.435.921.208	2.078.181.703	1.481.530.263	1.732.083.642	31.144.125.600

Tesorería – PAC Vigencia actual

A continuación se presenta el presupuesto aprobado para la vigencia 2016 por valor de \$179.358 millones, comparado con el PAC ejecutado con corte a 31 de diciembre de 2016.

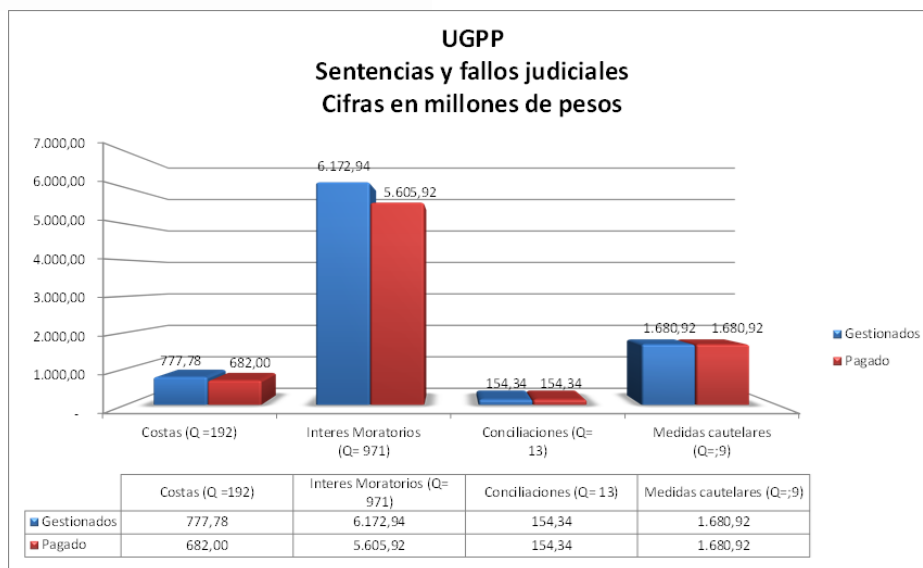
Es importante mencionar que dentro de las funciones que asume la unidad esta la defensa judicial de las entidades recibidas, en razón a ello, el rubro de transferencias corrientes (sentencias y conciliaciones) se ha impactado. Lo que originó que la Unidad gestionara una adición por la suma de \$6.000 millones ante el Ministerio de Hacienda para el cumplimiento de estos actos en firme y debidamente ejecutoriados principalmente en procesos pensionales.

Lo anterior es reflejado en la siguiente grafica asi:



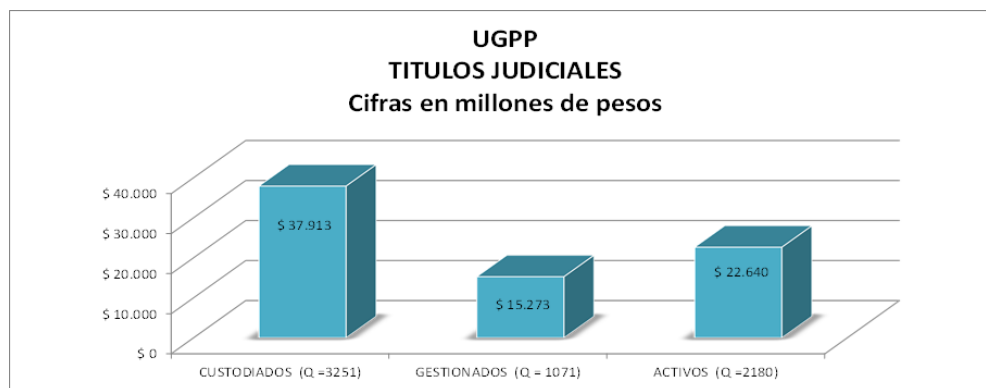
Tesorería – Sentencias y conciliaciones

Durante la vigencia 2016 se gestionaron 1.172 actos administrativos expedidos por el área misional por un valor total de \$7.156 correspondientes a fallos judiciales debidamente ejecutoriados por concepto de intereses moratorios, costas y agencias en derecho a cargo de La Unidad. Adicionalmente los recursos de la entidad se afectaron por la aplicación de 9 medidas cautelares por valor de 1.680.92 millones.

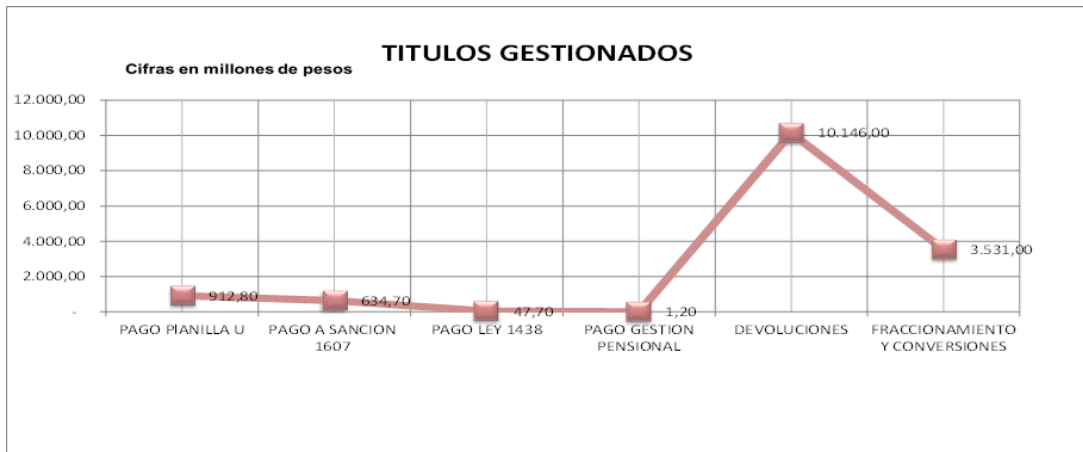


Tesorería – Depósitos Judiciales

El área misional de parafiscales, dentro de su gestión de cobro coactivo facultado por ley, aplicó medidas cautelares a deudores del Sistema de Protección Social, las cuales fueron abonadas a la cuenta de depósitos judiciales de la entidad; el área de Tesorería a cierre de 31 de diciembre de 2016 tiene en custodia 2.180 títulos los cuales ascienden a la suma de \$22.640 millones.

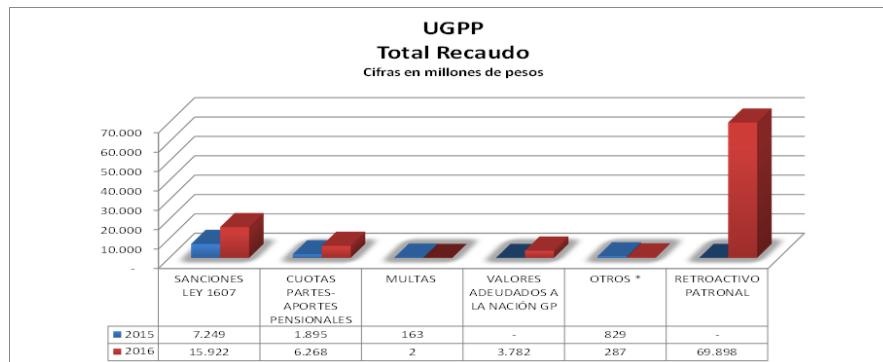


De acuerdo a lo ordenado por la subdirección de cobranzas los títulos gestionados se detallan en los siguientes conceptos: entre pagos a seguridad social, pago de saciones ley 160, pago Ley 1438, pago de gestión pensonal, devoluciones y fraccionamientos y conversiones, por un valor de \$15.273 millones, como se detalla en el siguiente grafico.



Tesorería – Recaudos

La Subdirección Financiera tiene a su cargo el registro oportuno y veraz de los recaudos de la Unidad a través de las áreas misionales o administrativas en el ejercicio de sus funciones. Con corte 31 de diciembre de 2016 el total del recaudo asciende a \$96.159 millones de pesos por concepto de: sanciones, cuotas partes, aportes pensionales, multas impuestas por la UGPP, valores adeudados a la nación por gestión pensional, retroactivos patronales de colpensiones, reintegros de gastos ejercicios anteriores y fotocopias, los cuales son recaudados a través de las cuentas bancarias de la Dirección del Tesoro Nacional.



Presupuesto – Presupuesto 2016 Vs 2015

CONCEPTO	PRESUPUESTO VIGENTE 2015	PRESUPUESTO VIGENTE 2016	VARIACIÓN ANSOLUTA	% DE VARIACIÓN
PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO	\$ 161,299.00	\$ 172,065.40	\$ 10,766.40	-4%
GASTOS DE PERSONAL	\$ 100,964.00	\$ 109,728.88	\$ 8,764.88	9%
GASTOS GENERALES	\$ 49,130.00	\$ 53,535.32	\$ 4,405.32	9%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 11,205.00	\$ 8,801.20	\$ (2,403.80)	-21%
PRESUPUESTO DE INVERSIÓN	\$ 8,580.00	\$ 7,293.00	\$ (1,287.00)	-15%
PROY. DOTACIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	\$ 8,580.00	\$ 7,293.00	\$ (1,287.00)	-15%
TOTALES	\$ 169,879.00	\$ 179,358.40	\$ 9,479.40	-19%

- ✓ El presupuesto de funcionamiento de la Unidad para el año 2016 presenta una disminución del 4% respecto al 2015, originado principalmente en la adición de recursos efectuada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público mediante Resolución 1104 de abril 19 de 2016 para atender las sentencias ejecutoriadas (fallos judiciales) que ordenan el pago de intereses, costas y agencias en derecho derivados del procesos del frente misional pensional fue menor a lo adicionado en el año 2015 por igual concepto.
- ✓ El presupuesto de inversión en la vigencia 2016 tuvo una disminución del 15% con respecto del presupuesto asignado en el 2015, el cual está sustentado en el Decreto 378 de 2016, del Ministerio de Hacienda que aplazó unas apropiaciones en Unidades ejecutora pertenecientes al Presupuesto General de la Nación.
- ✓ Dicho presupuesto fue aprobado mediante la Ley 1769 de diciembre de 2015 y liquidado mediante el Decreto 2550 de diciembre 2015, asignando a la Unidad la suma de \$159.003 millones de pesos para el cumplimiento de su cometido estatal.

Presupuesto – Ejecución Presupuestal Vigencia 2016

RUBRO	PTO 2016	APLAZAMIENTOS. (*)	MODIFICACIONES AUTORIZADAS. (**)	AHORROS DIRECTIVA PRESIDENCIAL 001 (***)	PTO VIGENTE	RESULTADOS DE EJECUCIÓN DEL SIF			
						COMPROMISOS SUSCRITOS	% DE EJE.	OBLIGACIONES	% DE EJE.
						(6)	(7=5/4)	(8)	(9=7/4)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5=1-2+3)	(6)	(7=5/4)	(8)	(9=7/4)	
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	150,424	3,382	25,024	265	172,065	171,635	99.75%	164,618	95.67%
GASTOS DE PERSONAL DE NOMINA	57,286	-	18,567	-	75,853	75,817	99.95%	75,817	99.95%
SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS	35,849	1,792	(180)	181	33,876	33,672	99.40%	32,028	94.55%
IMPUESTOS Y MULTAS	51	-	(51)	-	0.28	0.276	100.00%	0.3	100.00%
ADQ. BIENES Y SERVICIOS	54,431	1,590	694	84	53,535	53,344	99.64%	47,971	89.61%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	2,807	-	5,994	-	8,801	8,801	100.00%	8,801	100.00%
PRESUPUESTO DE INVERSIÓN	8,580	1,287	-	-	7,293	7,293	100.00%	6,785	93.04%
PROY. DOTACIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	8,580	1,287	-	-	7,293	7,293	100.00%	6,785	93.04%
TOTALES	159,004	4,669	25,024	265	179,358	178,928	99.76%	171,403	95.56%

Fuente: SIF Nación

sin comprometer	%	MM
nomina	0.0199%	35.71
otros	0.07248%	129.88
totales	0.09239%	165.59

57

TECHOS CONSTITUCIÓN DE RESERVAS						
CONCEPTO	PRESUPUESTO DEFINITIVO 2016	ARTÍCULO 9 LEY 225 1995	TOPES MÁXIMOS PERMITIDOS	RESERVAS CONSTITUIDAS	DEFASE	% DEFASE
FUNCIONAMIENTO	172.065	2%	3.441	7.017	3.576	2%
INVERSIÓN	7.293	15%	1.094	508	0	0%
TOTALES	179.358		4.535	7.525	3.576	2%

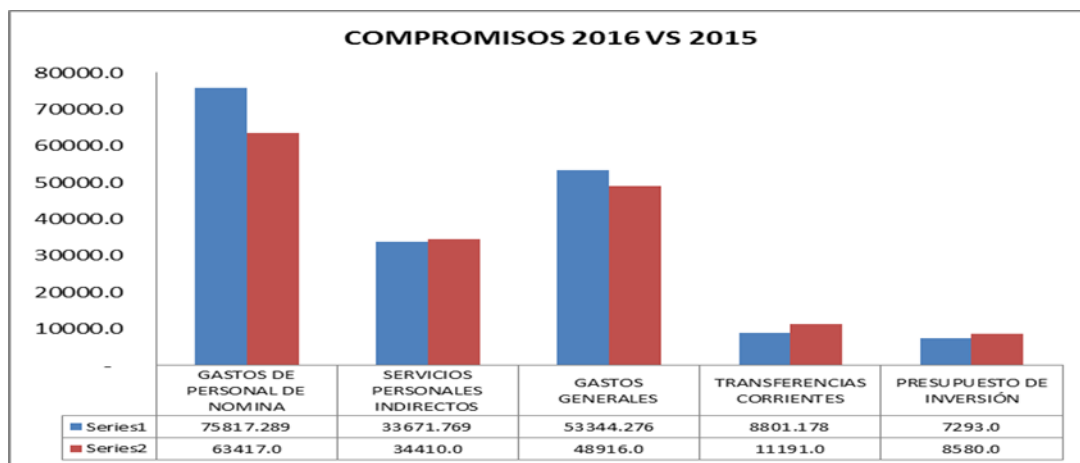
Presupuesto – Ejecución Presupuestal 2016 Vs 2015

- ✓ En el comparado de ejecución 2016 vs 2015, en compromisos estos tienen un incremento de \$12.414 presentando un aumento del 10%, sin embargo en su composición se observan disminuciones en Servicios Personales Indirectos, transferencias e inversión, el incremento más significativo se explica en el hecho de que a 31 de diciembre de 2016, a la UGPP se le asignaron los recursos de la nómina de planta total ocupada a 31 de diciembre de 2015.

Cifras en MM

CONCEPTO	COMPROMISOS SUSCRITOS 2016 (1)	COMPROMISOS SUSCRITOS 2015 (2)	VARIACIÓN ABSOLUTA (3=1-2)	VARIACIÓN % (3/2*100)
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	171,635	157,934	13,701	5%
GASTOS DE PERSONAL DE NOMINA	75,817	63,417	12,400	20%
SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS	33,672	34,410	(738)	-2%
GASTOS GENERALES	53,344	48,916	4,428	9%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	8,801	11,191	(2,390)	-21%
PRESUPUESTO DE INVERSIÓN	7,293	8,580	(1,287)	-15%
PROY. DOTACIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	7,293	8,580	(1,287)	-15%
TOTALES	178,928	166,514	12,414	-10%

Fuente: SIIF



Patrimonio

Cuenta	Nov 2016	Nov 2015	Variación
Capital fiscal	1.955.389.186	596.570	1.954.792.616
Resultado de Ejercicios Anteriores	(2.099.338.572)	25.248.319	(2.124.586.891)
Resultado del Ejercicio	(1.747.339.009)	2.712.710	(1.750.051.719)
Superavit por Donación	2.759	2.759	-
Superavit por Valorización	1.163.809	983.714	180.095
Patrimonio Incorporado	90.544.182	43.353	90.500.829
Provisiones, Depreciac y Amortizac.	(1.721.910)	(5.848.555)	4.126.645
TOTAL PATRIMONIO	(1.801.299.555)	23.738.870	(1.825.038.425)

El patrimonio de la Unidad, presenta una variación negativa, generada principalmente por el resultado deficitario del ejercicio contable 2015 y el defit acumulado a noviembre de 2016, por el reconocimiento de los gastos de Gestión Pensional, tales como Nomina de Pensiones, Amortización del cálculo actuarial, cuotas partes pensionales por pagar y provisión para litigios.

Estado de Actividad Financiera, Económica, Social y Ambiental

(Valores expresados en miles de pesos colombianos)

	Nov 2016	Nov 2015	Variación
Total Ingresos Operacionales	7.752.654.584	147.330.378	7.605.324.206
Operaciones Interinstitucionales	7.708.039.946	139.293.294	7.568.746.652
Ingresos Fiscales - No tributarios- Sancion	44.614.638	8.037.084	36.577.554
Total Gastos Operacionales	9.593.377.182	130.978.061	9.462.399.121
De Administración	9.535.266.074	72.122.489	9.463.143.585
De Operación	58.111.108	58.855.572	-744.464
Excedente (Deficit) Operacional	-1.840.722.598	16.352.317	-1.857.074.915
Total Ingresos No Operacionales	509.199.688	1.726.210	507.473.478
Otros Ingresos	509.199.688	1.726.210	507.473.478
Total Gastos No Operacionales	415.816.099	15.365.817	400.450.282
Provisiones, Depreciaciones y Amortizaci	313.530.066	9.299.336	304.230.730
Transferencias	15.183	13.375	1.808
Operaciones Interinstitucionales	89.625.292	5.808.796	83.816.496
Otros Gastos	12.645.558	244.310	12.401.248
Excedente (Deficit) del Ejercicio	-1.747.339.009	2.712.710	-1.750.051.719

El resultado del ejercicio contable de 2016, presenta déficit por las razones expuestas en la variaciones del patrimonio, los gastos presentaron un incremento de \$ 9.462.399 millones.

59

Los ingresos operacionales, presentan una variación de \$7.605.324 millones, representados principalmente en la cuenta de Operaciones interinstitucionales, por las operaciones de enlace que se realizan con el Ministerio de Trabajo y el ministerio de Hacienda y Crédito Público – Dirección de Crédito Público y del Tesoro Nacional, para la gestión de pagos de pasivos pensionales y en otros ingresos por el reconocimiento de títulos de cobro por sentencias a favor de la Nación y por mayores valores pagados en mesadas pensionales.

➤ ¿Qué sigue? ¿Cuál es nuestro compromiso?

Plan Anual de Adquisiciones – Contratación:

- ✓ Actualizar el proceso de adquisición de bienes y servicios, basados en las directrices de Colombia compra eficiente en relación con las compras virtuales a través del portal de internet, dando prevalencia a la utilización del SECOP II como herramienta tecnológica para la adquisición de bienes y servicios.
- ✓ Socializar a los funcionarios de la entidad la actualización del proceso de contratación, con el propósito de optimizar los tiempos en el proceso de selección de contratistas y, por ende,



satisfaciendo las necesidades de aprovisionamiento de bienes y servicios en términos de oportunidad, calidad y uso racional de los recursos.

Gestión Presupuestal y Financiera – Estados contables:

Contabilidad

- ✓ Obtener el feneamiento de los Estados Contables de la Unidad periodos 2015 y 2016.
- ✓ Dar continuidad al plan de acción establecido por la Unidad, para el proceso de preparación de la información contable para la implementación del nuevo marco normativo para entidades de gobierno, en convergencia a normas internacionales de información financiera.
- ✓ Actualización y mejora continua de las políticas contables y procedimientos de gestión contable.

Tesorería

- ✓ Ejecutar de manera eficaz y eficiente el presupuesto aprobado con un monitoreo permanente al PAC.
- ✓ Informar de manera oportuna a la administración sobre temas y situaciones que puedan incidir en la correcta y oportuna ejecución de recursos.
- ✓ Pagos con calidad y oportunidad.
- ✓ Realizar de manera permanente seguimientos y actualización de la información de recaudos, transmitiendo información oportuna a las áreas generadoras de los ingresos, de manera que se efectúen confirmaciones en tiempo real.

60

Presupuesto

- ✓ Mantener la ejecución de compromisos en un 99%, lograr un nivel de ejecución de obligaciones del 97% y anticipar el cierre de tal manera que las directrices que afecten el período de transición para cierre no afecte el adecuado ritmo de ejecución presupuestal de la Unidad.

6. Gobierno en Línea.

➤ Nuestros principales logros.

Principales logros y avances en 2016 en la implementación de la estrategia transversal de GEL, en el marco de la normativa y lineamientos nacionales para el componente TIC para servicios fueron los siguientes:

Sede Electrónica: <https://sedeelectronica.ugpp.gov.co>.



Con la Implementación y puesta en marcha de la sede electrónica logramos que nuestros trámites y servicios de Parafiscales se centraran en las necesidades de los usuarios, ofreciéndole las siguientes opciones:

- ✓ Denuncie la Evasión
- ✓ Radicar una PQRSFD
- ✓ Respuesta Acciones Persuasivas
- ✓ Respuesta a Requerimientos
- ✓ Recursos
- ✓ Revocatoria Directa
- ✓ Cobros

Con lo anterior damos cumplimiento al componente TIC para los servicios, cumpliendo los criterios y objetivos de los logros de servicios centrados en los ciudadanos y servicio integrado de PQRSFD del Programa de Gobierno en Línea.

Sitio web oficial: <http://www.ugpp.gov.co>



Se logró garantizar el mejoramiento continuo del sitio web oficial de La Unidad con las siguientes acciones:

- ✓ Actualización de los formularios descargables desde la página web para la solicitud de trámites y servicios.
- ✓ Se implementaron los protocolos necesarios para tener acceso a los servicios de consulta de Estado del trámite, Escribanos y Chat desde dispositivos móviles.
- ✓ Entro en funcionamiento el servicio de suscripción y envió RSS del boletín de Pensiones y Parafiscales.
- ✓ Para garantizar los derechos de información, se publicó la política de tratamiento de datos.

Con lo anterior dimos cumplimiento al componente TIC para los servicios, cumpliendo los criterios y objetivos del logro sistema web de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias y del componente de Acceso a la Información Pública del Programa de Gobierno en línea.



Punto de Atención Virtual - PAV – Barranquilla.



- ✓ Entró en funcionamiento el nuevo Punto de Atención Virtual en la ciudad de Barranquilla logrando un mayor cubrimiento a nivel nacional y garantizando la accesibilidad a los ciudadanos para realizar sus trámites y servicios por múltiples canales de atención cumpliendo los criterios del Sistema Integrado de Atención de PQRSFD en el marco de referencia de la estrategia Gel del Gobierno Nacional.

63

Punto de Atención Presencial.

- ✓ Se logró implementar servicios diferenciados en el front con el fin de darle accesibilidad a la población con dificultades auditivas y visuales.
- ✓ La implementación del envío automático de números de radicados de solicitudes realizadas presencialmente.
- ✓ Lo anterior dándole cumplimiento al logro de Servicios centrados en el usuario en el criterio de accesibilidad y usabilidad del programa de Gobierno en Línea.

Contact Center.

- ✓ Se logró implementar el Servicio de envíos SMS. En el 2016 se enviaron 135.800 SMS con los acuses de recibo para para los tramites de Solicitudes de Obligaciones Pensionales y Solicitudes de Novedades de Nomina permitiendo el mejoramiento continuo de los servicios ofrecidos a los ciudadanos, por otro lado, se implementó la asistencia en línea desde el contact center para el



diligenciamiento de documentos fijos y variables. Lo anterior permitió alcanzar los objetivos del logro de Servicios en Línea.

Calidad Percibida.

- ✓ Se continuó con las mediciones de calidad percibida por canales y tramites, midiendo el nivel de satisfacción, esfuerzo y recomendación, y se avanzó en la medición de la calidad de las áreas misionales de Pensiones y Parafiscales de acuerdo al logro servicios centrados en el Usuario, cumpliendo con los objetivos del criterio de Evaluación de la Satisfacción del Usuario del programa GEL.

Los principales logros/avances en el 2016 para la implementación de la estrategia transversal de GEL, en el marco de la normativa y lineamientos nacionales en la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información fueron los siguientes:

- ✓ Se implementó la Fase II de Sede Electrónica portal para la Gestión y Consulta de tramites focalizada a los empresarios.
- ✓ Se creó el Documento de Lineamientos de Arquitectura para el Dominio de Información.
- ✓ La entidad fortaleció de manera sistemática los procesos de Pensiones y Parafiscales a través de la implementación de los sistemas de información: BPM Pensiones, BPM Parafiscales y servicios a los ciudadanos a través de la Sede Electrónica.
- ✓ La DGTI al interior elaboró el plan estratégico de tecnología con cubrimiento de cuatro (4) años, es decir hasta el 2020.
- ✓ Se implementó la medición del grado de satisfacción de los usuarios mensualmente a través de una encuesta de Servicio De TI y el registro se realiza a través del tablero de gestión (TBG) corporativo de la Entidad.
- ✓ Se hace uso de Colombia Compra Eficiente para la adquisición de licencias.
- ✓ La entidad definió los lineamientos para los dominios de la Arquitectura de Sistemas de Información, Infraestructura e Información.
- ✓ Se estableció que los procesos de operación, monitoreo de servicios tecnológicos, aplicaciones e infraestructura son parte integral de los contratos de prestación de servicios.
- ✓ Se estableció en el proceso de Gestión Documental el uso de las herramientas tecnológicas, tales como: Gestor de Correspondencia, Gestor Documental y Firma Digital, permitiendo la reducción de papel al interior de los procesos administrativos de la Entidad y procesos de notificaciones a los ciudadanos.
- ✓ Actualización del SITE "SIG (Sistema Integrado de Gestión)", que es el repositorio de los documentos que amparan los procesos institucionales.
- ✓ Dentro del PETI se partió de la evaluación de la situación actual de la entidad y se definió los proyectos orientados a los objetivos estratégicos de la Entidad

➤ **¿Qué sigue? ¿Cuál es nuestro compromiso?**

- ✓ Como tarea pendiente quedan cumplir los compromisos del componente TIC para el Gobierno Abierto en los logros de Participación Ciudadana.
- ✓ Actualizar la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés pensiones y parafiscales del componente TIC para servicios.
- ✓ Campaña de posicionamiento de sede electrónica.
- ✓ Aumentar el nivel de satisfacción del usuario mejorando su experiencia, alcanzando la meta del 92% en calidad percibida.
- ✓ Viabilizar el proyecto de desarrollo para la entrega de certificados de pensión y no pensión en línea.
- ✓ Proyecto de mejoramiento de consulta estado del trámite por múltiples canales de atención.
- ✓ Publicación y socialización del manual de PQRSFD.
- ✓ Servicio de Notificación Electrónica en línea desde el Contact Center.
- ✓ Servicio Atención y Radicación de Derechos de Petición Verbal por Múltiples Canales.
- ✓ Actualización de Datos Básicos en Línea.

Los principales retos para el 2017 en la implementación de la estrategia transversal de GEL marco de la normativa y lineamientos nacionales en la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información son los siguientes:

- ✓ A través de la aplicación Sede Electrónica masificar el proceso de solicitud de información de Parafiscales para las entidades involucradas en este proceso.
- ✓ Implementar la Sede Electrónica fase III donde se incluyen otras funcionalidades encaminadas a los ciudadanos y empresas.
- ✓ Definir el primer servicio para datos abiertos.
- ✓ Fortalecer las herramientas tecnológicas existentes e implementar el nuevo proyecto del Sistema Jurídico con Gestión del Cambio.
- ✓ Implementar el Plan de acción 2017 que hace parte del Plan Estratégico de Tecnología.
- ✓ Incrementar el grado de satisfacción de los usuarios para los servicios tecnológicos.
- ✓ A través de los proyectos de inversión proponer la estrategia de nuevo Outsourcing de Infraestructura y Gestión Documental e incluir dentro del estudio de mercado la implementación de un modelo de Costo Beneficio para la entidad.
- ✓ Actualizar el documento de lineamientos de Arquitectura de Información.
- ✓ Culminar la documentación de los Servicios Tecnológicos.
- ✓ Implementar una herramienta de monitoreo de los servicios de TI.