



Informe de Gestión

Enero – Diciembre de 2017





Contenido

I. Presentación general.....	3
II. La Entidad.....	4
1. Misión.....	4
2. Visión.....	4
3. Estructura.....	4
III. Nuestra Gestión en 2017.....	6
1. Gestión Misional y de Gobierno.....	6
1.1. Cumplir la promesa de valor al ciudadano respecto de los servicios pensionales prestados por la entidad. ..	6
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 de pago.....	9
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.....	15
2. Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.....	36
2.1. Cumplir la promesa de valor al ciudadano respecto de la calidad de la atención al ciudadano.....	36
2.2. Estrategia Institucional.....	38
3. Gestión del Talento Humano.....	41
4. Eficiencia Administrativa.....	45
4.1. Aseguramiento de los procesos, gestión de la calidad y racionalización de trámites.....	45
4.2. Gestión de Tecnologías de Información.....	52
4.3. Gestión Documental.....	53
5. Gestión Financiera.....	58
6. Gobierno en Línea.....	63
7. Planes de Mejoramiento.....	72



I. Presentación general.

En el marco de la gestión realizada en la vigencia 2017, La Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales presenta este informe a los ciudadanos, en donde se consolidan los principales logros y retos para la próxima vigencia, teniendo en cuenta su propósito central (misión), su objetivo retador (visión) y las funciones asignadas. Este informe se presenta en el marco del principio de transparencia, buscando garantizar el derecho de las personas a conocer de la gestión que se adelanta en las entidades estatales, y como información complementaria de la estrategia de la rendición de cuentas de La Unidad.

Este documento inicia con la misión y visión de la Entidad, y la manera como está organizada en su estructura para el cumplimiento de sus funciones, de tal manera que esto permita un contexto para el avance en la gestión de las áreas. Esta gestión se presenta en el marco de las políticas de desarrollo administrativo vigentes hasta septiembre de 2017 (modificadas con la expedición del Decreto 1499 de 2017), es decir, la información se articula alrededor de cinco (5) políticas: Gestión misional y de gobierno, Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, Gestión del Talento Humano, Eficiencia administrativa y Gestión financiera. Se complementa con la política transversal de Gobierno en Línea. En el caso de la política de Gestión Misional y de Gobierno y parte de la de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, el avance se estructura con base en los objetivos estratégicos vigentes para La Unidad en 2017.

3

Cada capítulo se estructura alrededor de dos preguntas: ¿cuáles fueron los principales logros en la vigencia? ¿Qué sigue/Cuáles es nuestro compromiso?

Se debe resaltar que La Unidad incorporó en su institucionalidad el nuevo sistema de gestión y el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión, definidos con el Decreto antes mencionado, lo cual se proyecta su implementación desde el 2018.

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.

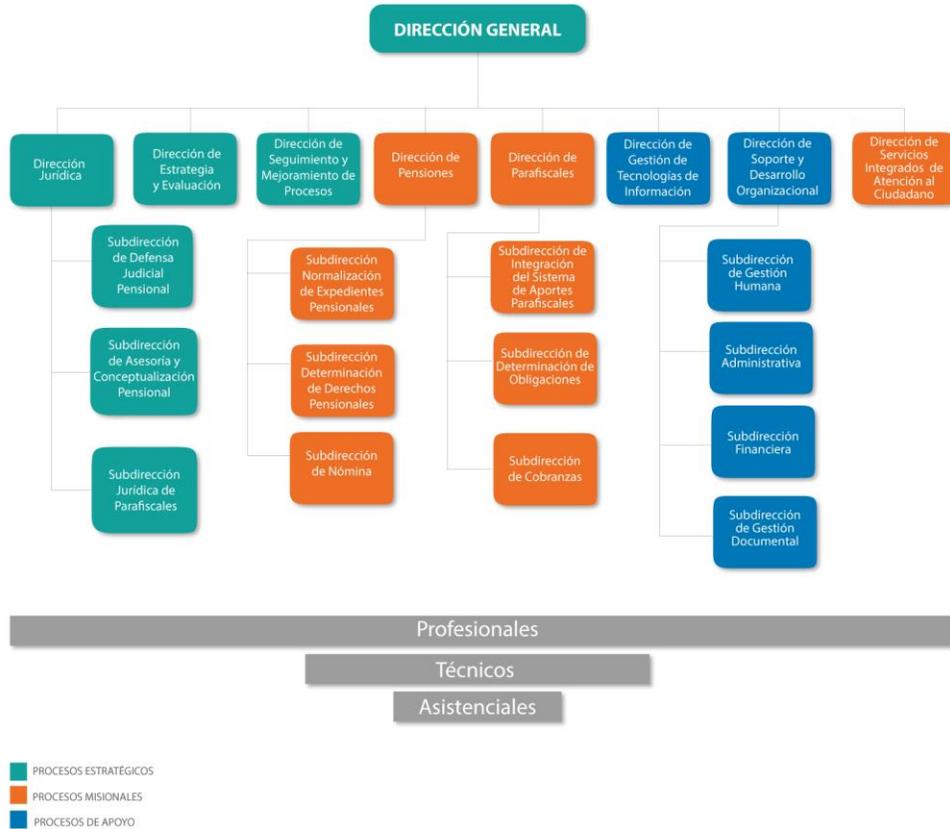
2. Visión.

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.

4

3. Estructura.

La Entidad está organizada en ocho (8) direcciones que operan procesos misionales, estratégicos o de apoyo, como se observa en la siguiente imagen.



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

III. Nuestra Gestión en 2017.

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.

- ✓ Dentro de los principales retos de la Unidad para el año 2017, es importante destacar los esfuerzos efectuados por optimizar el proceso pensional y cumplirle la promesa de valor al ciudadano. Gracias a ello logramos índices de cumplimiento del 91% y una reducción de casos vencidos al 31 de diciembre del 73.6% frente al año 2016.
- ✓ La optimización de los tiempos de respuesta también nos permitió mejorar la percepción del ciudadano frente a la calidad del trámite pensional, superando las metas establecidas y alcanzando un cumplimiento del 100% para el 2017.
- ✓ Gracias a la consolidación del modelo de calidad durante el último año, se logró la identificación de aquellos puntos que podrían tener oportunidades de mejora y se empezó un plan de trabajo que ha permitido una reducción significativa en los posibles reprocesos de la entidad en aspectos tales como:
 - Aclaratorias generadas al interior, para corregir posibles errores en los actos administrativos, con una reducción del 52.1% frente al año 2016.
 - Las devoluciones de solicitudes pensionales entre las etapas que intervienen en el proceso pensional, presentaron en promedio un decrecimiento mensual del 11%, lo que favoreció directamente en los tiempos de respuesta al pensionado y en la calidad de los actos administrativos que cada vez lograban ser gestionados con un mejor insumo de información y calidad.
- ✓ A 31 de diciembre de 2017 la Unidad ha **recibido la función pensional** 33 Entidades:

Año	No. de Entidades	No. de Pensionados *	No. de Expedientes	No. de Convenciones
2011	2	254.959	407.220	56
2013	10	16.297	21.212	58
2014	8	24.202	29.659	61
2015	11	42.553	44.596	49
2016	1	126	124	0
2017	1	66	71	6
Total recibido a 31 de diciembre de 2017	33	338.203	502.882	230
En proceso de Alistamiento	7	7.006	8.949	69
TOTAL	40	345.209	511.831	299



✓ **Gestión pensional.**

Desde el noviembre de 2011 al 31 de diciembre de 2017 hemos atendido 359.508 solicitudes de obligación pensionales y se han atendido 351.703, es decir el 97.8%, a esa misma fecha hemos recibido un total de 275.747 solicitudes de nómina, de las cuales se atendieron 275.120 que equivalen al 99.7%. 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.

✓ **Proyecto Unificación De Historia Laboral de los Ciudadanos – Cetil.**

Con el apoyo de los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y el Ministerio del Trabajo, se está desarrollando un proyecto de Unificación de Historia Laboral de los Ciudadanos, a través del cual se podrá obtener la Certificación Electrónica de Tiempos Laborados, obteniendo respuesta de empleadores de forma oportuna y precisa, evitando trámites adicionales y posibles demoras para el ciudadano.

Entre los principales Beneficios se encuentran:

- Disminución de tiempo en la expedición de los certificados.
- Agiliza los trámites de reconocimientos pensionales.
- Disminución de costos de los trámites.
- Acceso a una base de datos unificada que brinda la información laboral completa.

7

Mediante la participación activa de la Unidad se están adelantando los avances necesarios para realizar los ajustes tecnológicos que logren a futuro que la información de la herramienta se cargue directamente a nuestro sistema con el objeto de seguir optimizando los tiempos de respuesta a las solicitudes prestacionales.

✓ **Consulta Liquidación Detallada Página Web.**

La UGPP expide el acto administrativo e informa a FOPEP, quienes entregan de manera periódica la información de los pagos realizados. Frente al pago del retroactivo la UGPP brinda la opción de consulta de esta información a los ciudadanos a través de la página web www.ugpp.gov.co en donde se podrá registrar en la Sede Electrónica y acceder a la opción Servicios, Liquidación detallada y registrar la información requerida.

✓ **Otros logros.**

De acuerdo con el compromiso adquirido a finales de 2016, la Unidad efectuó un trabajo importante que le permitió identificar los puntos clave del proceso que estaban impactando en la oportunidad de atención y en sinergia con todas las áreas que participan en la gestión de solicitudes pensionales, intervino en ellos para optimizarlos y reducir los reprocesos que pudieran estar presentándose.

Este proceso, tal como se indicó en numerales anteriores, no solo nos permitió reducir el volumen de devoluciones entre etapas frente al año 2016 y el volumen de aclaratorias, si no que al mejorar la totalidad del proceso incluso desde la recepción de la documentación, se logró la reducción de los casos en trámite vencidos frente al año 2016 en el 73.6%.

De igual manera y como parte de las tareas definidas para el 2017, se ha efectuado un ejercicio de depuración de las plantillas de los actos administrativos, con el fin de implementar en ellos las sugerencias recibidas por parte de los ciudadanos, procurando hacerlo en un lenguaje mas claro y cercano para nuestros pensionados. Sin embargo alineados con nuestro interés de mantener una mejora continua, se prolongará esta labor al año 2018, para mejorar aún más la comunicación que hoy tenemos con nuestros pensionados.

Con el fin de hacer mas clara la información de las liquidaciones desde la Subdirección de Nómina de Pensionados, se implementó un instructivo que podrá ser consultado a través de la página web de la UGPP, en la que los ciudadanos interesados podrán identificar a que se refiere cada uno de los ítems que la componen y validar la calidad de la información registrada en ellos.

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

- ✓ Parte de las tareas fijadas para el 2018, es lograr reducir los cuellos de botella que aún estén impactando el resultado de nuestra operación y que no generen un valor agregado para el ciudadano, con lo cual esperamos seguir reduciendo los tiempos de respuesta y volumen de vencidos, tal y como se venía realizando en el 2017.
- ✓ Mantener un enfoque al ciudadano que nos permita retroalimentarnos y fortalecer nuestras comunicaciones con ellos, procurando la satisfacción de nuestros usuarios.
- ✓ Con el fin de mitigar los riesgos jurídicos y disciplinarios, que conllevan el incumplimiento de fallos judiciales por falta de requisitos legales o presunta ilegalidad, en aras de proteger los recursos de la nación, la Unidad se ha fijado los siguientes objetivos:
 - Se realizará una revisión de todos los casos que actualmente se enmarquen en una Objeción de legalidad y con el apoyo de la Subdirección de Defensa Judicial y Asesoría y Conceptualización Pensional, definir estrategias que permitan gestionar de la manera más óptima y segura, la solicitud pensional y de haber lugar a ello atender el fallo judicial.
 - De manera discrecional, la Unidad desarrollará una depuración de aquellos fallos recibidos en la entidad que se encuentren con una negativa de cumplimiento, a fin de determinar si aún se mantienen aquellas circunstancias que impedían su gestión o si por el contrario ya se encuentran los elementos necesarios que permitan atender la orden judicial a cabalidad.
- ✓ En otros aspectos, nos hemos fijado los siguientes compromisos:
 - Con el apoyo de la Administradora Colombiana de Pensiones COLPENSIONES y atendiendo la solicitud del Ministerio de Trabajo, se hará un ejercicio de validación de aquellos casos que presenten incompatibilidad pensional, a fin de determinar

conjuntamente las acciones a efectuar por parte de las dos entidades, dando respuestas concretas y alineadas para al ciudadano.

- ✓ Teniendo en cuenta los fallos múltiples recientemente recibidos y aquellos próximos por llegar, la Dirección de Pensiones establecerá planes de trabajo, que le permitan atender de manera efectiva y oportuna el cumplimiento a los mismos y garantizar un seguimiento óptimo durante toda la operación, disminuyendo el riesgo de reprocesos innecesarios.

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 de pago.

➤ Nuestros principales logros.

Durante el año 2017 la Macroestrategia de la Dirección de Parafiscales se orientó a consolidar la percepción de riesgo y sensibilizar al ciudadano, 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 a fortalecer los tratamientos persuasivos y de sensibilización para dependientes como independientes con el fin de garantizar cumplimiento de sus objetivos.

9

A continuación se darán a conocer las principales acciones realizadas en 2017 en cada uno de los frentes de la Dirección de Parafiscales, así como los principales temas que se trabajaran durante el 2018.

✓ Capacitaciones y sensibilización con los aportantes.

A lo largo del 2017 orientamos nuestros esfuerzos a tener un mayor acercamiento con los ciudadanos en el país, con el objetivo que conozcan la importancia, los beneficios y cómo realizar correctamente los aportes al Sistema de la Protección Social (SPS).

Para esto realizamos capacitaciones y jornadas de sensibilización en las cuales atendimos alrededor de 14 mil asistentes, tanto empleadores como independientes, en cerca de 40 ciudades del país. Entre las ciudades visitadas podemos destacar regiones como Arauca, Leticia, Choco, Apartado, Tumaco e Ipiales entre otras; buscando así atender todos los sectores de la población colombiana obligados a aportar al Sistema de la Protección Social.

A través de nuestras capacitaciones y encuentros con los medios de comunicación de todo el País, la Unidad oriento en los siguientes temas:



- La importancia de cumplir enfatizando en que los aportes al SPS constituyen un seguro y abordando las consecuencias de no estar adecuadamente asegurado.
- A quienes estoy afectando si soy empleador o si soy independiente y no cumplo con dichas obligaciones.
- Cuáles son las bases de mis obligaciones y cómo determino mis obligaciones.
- Cuáles son los medios que dispongo para cumplir.

Las capacitaciones obtuvieron una calificación de calidad del 93% por parte de los asistentes.

Estas capacitaciones han contado con el apoyo de los diferentes gremios de todos los sectores de la economía, administradoras como las Cajas de Compensación Familiar, así como los operadores de información quienes ponen a disposición la planilla PILA como herramienta para realizar el pago de estos aportes

Igualmente durante el 2017, La Unidad hizo presencia en varios medios de comunicación, en las diferentes ciudades del país, esto permitió que los ciudadanos conocieran a través de más de 400 notas publicadas, la importancia de aportar de manera correcta y oportuna al Sistema de la Protección Social, cómo realizar los aportes, quiénes están obligados y algunos resultados de la evasión entre otros temas de interés para los ciudadanos y los gremios.

✓ **Acciones persuasivas.**

Nuestras acciones persuasivas fueron dirigidas tanto a independientes como dependientes obligados a los cuales se les ha informado sobre los beneficios de realizar los aportes correctamente y cómo determinar su ingreso base de cotización, logrando así que más de 80.000 aportantes cambiaran su comportamiento de manera voluntaria.

Se logró notificar 538.090 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.

Por último durante el año 2017 vinculamos más de 368.000 nuevos obligados al tratamiento persuasivo.

✓ **Denuncias.**

En el año 2017 se recibieron un total de 2.900 denuncias, de las cuales el 85% (2.456) se efectuó el cruce de la información con las bases de para establecer si el empleador estaba incurriendo en omisión por no afiliación, omisión por no vinculación, inexactitud (IBC, tipo de cotizante, días cotizados) o mora, el 15% restante se le emitió oficio de solicitud de información por no contar con los datos requeridos para su gestión.



✓ **Seguimiento a las administradoras.**

Se continuó con la estrategia de “Sesiones de conciliación de deudas presuntas” en conjunto con Asofondos, Administradoras del Sistema de Pensiones, Colpensiones y La Unidad, con el fin de propender por la disminución de la cartera en mora, la cual se estimó en el 91.2% del total de la cartera del Sistema con \$19,5 billones de pesos y distribuida en 2,5 millones de aportantes, al cierre del año 2016.

El resultado de esta gestión se evidencia en:

- 9 sesiones de conciliación de deuda durante junio y septiembre de 2017, con 5.730 aportantes citados.
- Se abordaron 9 ciudades principales a nivel país y con algunas de sus poblaciones aledañas.
- Los 4 fondos de pensiones privados reportan disminución de su cartera en mora, con ocasión de las sesiones de conciliación de deuda, en \$74.500 millones, donde el 98,4% corresponde a depuración de deuda presunta y el 1,6% cartera real.

Se continuó con el seguimiento a la calidad de la información reportada por las administradoras y se dispuso a través del FTP seguro de La Unidad, el validador de los reportes consolidado, desagregado y contacto, lo que ha permitido acceder a información precisa de calidad y confiable para llevar a cabo las estrategias propuestas, disminuir los errores que conllevan a las administradoras a ser sancionadas por el incumplimiento del estándar de proceso de cobro “Uso eficiente de la información” y disminuir reprocesos técnicos y tecnológicos al interior de La Unidad.

11

A partir del 1 de Julio de 2017 entró en vigencia la Resolución 2082 de 2016, subrogando la Resolución 444 de 2013, mediante la cual se establecen los Estándares de Procesos de Cobro de obligatorio cumplimiento para las administradoras del SPS e incluye la tasación de sanciones por incumplimiento de los estándares.

Se suministró información de ubicación y contacto de 1.649.512 aportantes ilocalizados, con ocasión de 57 solicitudes administradoras y 30 solicitudes de procesos internos en La Unidad (tratamientos persuasivos, atención de denuncias, caracterización de evasores y sesiones de conciliación de deuda en mora).

Se llevaron a cabo en las instalaciones de La Unidad, 11 sesiones de actualización de procesos con 82 administradoras del SPS de nivel nacional y con asistencia de 174 representantes de las diferentes entidades, reuniones que permitieron incluso el seguimiento y control de información que reportan a La Unidad, como: reportes de cartera, inconsistencias Decreto 3033, traslados por competencia mora, devoluciones y pagos fuera de PILA y aportantes con procesos en La Unidad, este último con ocasión del Acuerdo 1035 de 2015.



✓ **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).

Durante el 2017 la Subdirección de Determinación de Obligaciones fortaleció su estrategia y continuó con el tratamiento de trabajadores independientes en los que se concentraba un buen porcentaje de presunta evasión al Sistema, así mismo se fiscalizaron todo tipo de empresas independiente de su tamaño, desde muy grandes hasta microempresas.

Producto de las fiscalizaciones realizadas se logró un recaudo de \$94.000 millones.

De igual manera, continuamos aumentando nuestras acciones de fiscalización, alcanzando un valor de de \$332.537 millones de pesos.

✓ **Cobranzas.**

A partir de la acciones realizadas desde la Subdirección de cobranzas se logró recaudar \$99.800 millones de obligaciones de Parafiscales y Sanciones de los cuales \$76.446 millones se recaudaron en etapa persuasiva, \$18.658 en etapa coactiva y \$4.695 en otras etapas.

Por otra parte se logró recaudar \$6.006 millones de obligaciones determinadas por la Dirección de Pensiones a cargo de Particulares y/o Entidades Territoriales.

La Unidad se hizo parte en más de 648 procesos de liquidación o reorganización financiera, por más de \$193.669 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.

La Unidad inició el proceso de secuestro de bienes inmuebles de los ciudadanos morosos y renuentes al pago de sus obligaciones con La Unidad, dicha medida pretende incrementar el riesgo subjetivo y promover la opción de suscripción de Facilidades de Pago.

✓ **Recaudo.**

Durante 2017 se logró recaudar por concepto de los beneficios contemplados en la Reforma Tributaria, acciones persuasivas, acciones de fiscalización y acciones de cobro alrededor de \$619 mil millones, recaudo que fortalece las finanzas del Sistema y, en particular, incrementa la base que determina la el valor con que serán pensionados los cotizantes.



✓ **Agremiadoras de papel.**

La Unidad hace un llamado a todos los Ciudadanos para que se abstengan de utilizar agremiadoras de papel o de poste al momento de realizar sus pagos al SPS, dado que estas entidades recaudan el dinero y en muchas ocasiones no remiten los dineros que le corresponde a cada subsistema o pagan por debajo de las tarifas que exige la ley, lo cual impacta considerablemente al trabajador en caso de materializarse un riesgo de invalidez o muerte pues lo deja totalmente desprotegido, y sin posibilidad alguna de lograr su pensión.

Estamos desplegando acciones frente a las agremiadoras y la sanción es de alrededor de 500 millones de pesos.

Algunas agremiadoras ejercen esta función de manera legal las cuales las pueden encontrar publicadas en la página del ministerio de salud:

www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Regimencontributivo/Paginas/Afiliaciones-colectivas

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

La Dirección de Parafiscales durante el 2018 orientará todos sus esfuerzos a estabilizar y cerrar los diferentes temas pendientes entre los que se encuentran:

- ✓ Se trabajará en impulsar la creación de un acuerdo en Consejo Directivo de la UGPP que define, formula y adopta, para La Unidad, la política a aplicar en el proceso de determinación, liquidación y pago de los aportes al Sistema de la Protección Social en independientes ante situaciones que admiten posibilidades de interpretación.
- ✓ **Capacitaciones y sensibilización con los Obligados al SPS.**

Se desarrollará una estrategia en todo el país a través de capacitaciones que busca comunicar y sensibilizar a los ciudadanos en el correcto y oportuno pago de los aportes parafiscales, así como la importancia de aportar y los riesgos a que están expuestos en caso de no hacerlo. Por otro lado buscamos orientar aquellos Obligados que ya se encuentran en algún proceso con la entidad (persuasivo, fiscalización, cobro) con el objetivo de aclarar sus dudas. Se realizarán mesas de trabajo y talleres prácticos con el fin que orientar con un mayor detalle a todos los obligados.

Realizaremos capacitaciones y acciones de sensibilización en la población de bajos ingresos los cuales están obligados a cotizar al Sistema de la Protección Social, para que de manera voluntaria aporten de manera oportuna y correcta.



✓ **Acciones Persuasivas.**

La entidad seguirá orientando sus acciones en independientes y empresas enfocando esfuerzo sobre los segmentos de la población obligada.

Se continuará reforzando las estrategias para que cada vez más aportantes obligados al Sistema cambien su comportamiento de manera voluntaria.

La Unidad seguirá realizando convenios con las diferentes entidades públicas y privadas con el fin de fortalecer sus bases de información, lo cual permitirá ajustar sus modelos de selección y así encontrar con mayor exactitud posibles evasores del Sistema.

✓ **Denuncias.**

Se mejorará la gestión de las denuncias a través del Business Process Management –BPM –, especialmente en los tiempos de respuesta de las acciones realizadas a los denunciantes.

✓ **Determinación.**

Se continuará ejerciendo fiscalización en independientes de diferentes ingresos así como en empresas de todo tipo de segmento.

Se realizarán acciones para que los aportantes fiscalizados conozcan de manera oportuna que tienen un proceso de fiscalización abierto con La Unidad con el fin que respondan de manera oportuna y aporten las pruebas necesarias, así mismo se espera que corrijan y paguen antes que lleguen a un proceso de cobro.

✓ **Cobranzas.**

Se continuarán adelantando acciones de cobro tendientes a recuperar la cartera actual de Parafiscales, la cual asciende a la suma de \$790 mil millones de pesos. Dichas acciones contemplan el decretar medidas cautelares en los diferentes procesos que viene adelantando la entidad en la etapa de cobro coactivo, previa realización de una investigación de bienes que permita identificar todo tipo de garantías (bienes muebles e inmuebles, cuentas entre otros) para el cumplimiento de la obligación, para aquellos ciudadanos renuentes en el pago de sus obligaciones se adelantarán durante el año 2018 procesos de secuestro bienes inmuebles o muebles los cuales podrán terminar con el remate de los mismos con lo cual se pretende incrementar el riesgo subjetivo y con ello motivar a los deudores a cancelar sus deudas o suscribir una Facilidad de Pago.

Otra acción que tendrá gran impacto es la difusión de la nueva política de “acuerdos de pago” en la etapa de cobro persuasivo, la cual le brindará a los deudores la posibilidad de acordar el pago total de la obligación en cuotas periódicas con un plazo máximo de doce meses y sin el tener que cumplir con el total de los requisitos que se exigen para una Facilidad de Pago.

Por otra parte para aquellos ciudadanos que se encuentran embargados se brindara la posibilidad de obtener una Facilidad de Pago con el pago de una cuota inicial equivalente a por lo menos el 20% de la obligación la cual una vez suscrita les permitirá obtener el desembargo de sus cuentas.

✓ **Recaudo.**

A partir de nuestras acciones persuasivas, fiscalización y cobro, durante el año 2018 se espera recaudar alrededor de \$490.000 millones.

✓ **Agremiadoras de Papel.**

Proponer la reglamentación 314 de la L1819/16 sanciones a las agremiadoras ilegales, acotando que la posibilidad de sanción no cubre exclusivamente a Agremiaciones o Asociaciones que ejerzan esa función.

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.**

Dirección Jurídica:

15

✓ **Defensa Judicial Pasiva.**

Durante el año 2017 se notificaron a la Entidad 19 demandas, de la cuales 13 corresponden a la jurisdicción administrativa y 6 a la jurisdicción laboral, las cuales fueron contestadas dentro de los términos de ley, atendiendo lineamientos de la Entidad y de la Dirección Jurídica en especial el tema de CONTRATO REALIDAD, que involucra recursos del presupuesto de la entidad.

De los procesos recibidos por cuenta de las entidades liquidadas a 31 diciembre de 2016 se terminaron 10, todos con decisión favorable a la UGPP.

En los procesos que cursan por contrato realidad se dictaron siete (7) sentencias de primera instancia de las cuales seis (6) fueron favorables a los intereses de la entidad y una (1) en contra contra la cual se interpuso y sustento el recurso de apelación correspondiente, a la fecha se encuentra a la espera del fallo de segunda instancia.

✓ **Conciliaciones Administrativas.**

Se recibieron 6 citaciones a conciliación administrativa y todas fueron atendidas en la fecha señalada por los diferentes procuradores judiciales.

✓ **Tutelas No Misionales.**

- Aumentamos la efectividad de la defensa judicial en procesos de tutelas durante el 2017 de fallos obteniendo más fallos a favor de la entidad.
- Se mejoró el indicador de oportunidad en la atención en todos los requerimientos judiciales en todas las instancias, dando oportuna contestación dentro de los términos judiciales concedidos por los despachos judiciales.

✓ **Tutelas y oportunidad en las respuestas.**

Para el año 2017 recibimos 324 tutelas, hubo una disminución del 2,1% con respecto al año inmediatamente anterior con 331 avocos, la oportunidad en la respuesta tuvo un porcentaje de 96%.

✓ **Favorabilidad de fallos primera instancia.**

Con respecto a los fallos las cifras varían en un 32,7% en favorabilidad con respecto al año inmediatamente anterior, teniendo una diferencia numérica de 6 entre los fallados en el 2016 y 2017, obteniendo mejores resultados para el 2017.

✓ **Favorabilidad de fallos segunda instancia.**

Los fallos de segunda instancia tuvieron cambio con respecto al año anterior, predominando la favorabilidad con el casi 75% de los mismos.

- ✓ Se ejerció y fortaleció una defensa judicial siguiendo los lineamientos establecidos por la entidad y aplicando el precedente judicial reciente del Consejo de Estado aplicadas a cada caso en concreto, logrando así una efectiva defensa reflejada en sentencia favorables a los intereses de la entidad tanto en procesos ordinarios como en acciones de tutela.
- ✓ Así mismo, se atendieron la totalidad de las actuaciones y pre judiciales y judiciales dentro de los términos de Ley, ejerciendo de forma oportuna la defensa judicial NO MISONAL a través de mecanismos procesales adecuados y realizando de forma permanente la vigilancia y control de cada una de las actuaciones judiciales para evitar el vencimiento de términos.

Subdirección de Defensa Judicial 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 2017.

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.

Pese a que la Unidad presentó 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 los diferentes distritos judiciales, sin embargo el Tribunal Administrativo de Cundinamarca en algunas de sus decisiones da aplicación a la SU 230 pese a la posición del Consejo de Estado.

En la actualidad la Unidad se encuentra vinculada por pasiva en 19.074 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 2017, no se presentó condena alguna por dicho concepto.
- 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 2017 el Grupo de Defensa Judicial Pasiva ha reportado un total de 4.452 proceos terminados, de los cuales 1.087 fallos favorables que representan el 24,4%, 15 fallos inhibitorios que representan el 0,3%, 51 procesos que terminaron por conciliación que representan un 1,1%, 566 procesos por otras formas de terminación (Acumulacion, excepción previa, Conciliación, nulidad, archivo, pago) que representa 12,7% del total, y 2.732 fallos desfavorables a la Nación que representan el 61,4% en el resultado general de la Defensa Judicial.

Se realizó un trabajo de consolidación y fortalecimiento para el tema de la aplicación de la sentencia SU- 230 de 29 de abril de 2015 y las demás decisiones que se han proferido en favor de la Entidad, 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 reiteró 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 en el distrito judicial de Cundinamarca exista cambio de posición en la línea jurisprudencial, obteniendo como resultados fallos a favor de la entidad.

✓ **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 56% en el año 2016, al 71% en el año 2017.

Logramos decisiones importante en acciones tutelas por activa que nos permitieron:

- Dejar sin efectos fallos contenciosos que habían ordenado la devolución de aportes en salud a beneficiarios de pensión gracia.
- Se logró el amparo de acciones de tutela como mecanismo transitorio para que se suspendieran los efectos de fallos contenciosos administrativos, que ordenaron la devolución de aportes a salud, mientras se definía los recursos extraordinarios de revisión.
- Se produjo pronunciamiento de la Sala Plena de la Corte Constitucional, mediante sentencia de unificación 631 de 2017, en la cual establece los parámetros de procedencia de la acción de tutela contra sentencias judiciales que ordenaron reliquidar pensiones con abuso palmario del derecho y fraude a la ley, en situaciones de vinculaciones precarias y saltos abruptos de la historia laboral.
- Se obtuvo pronunciamiento judicial que dejaron sin efectos los incrementos incrementos por persona a cargo de conformidad con lo establecido en el Decreto 758 de 1990. Se logró la protección del derecho de defensa y contradicción de la Unidad, dejando sin efectos las sentencias de tutela en las que no se había vinculado en debida forma a la UGPP.

✓ **Lesividad.**

En el año 2017 el indicador corporativo de radicación de demandas en tiempo se ha incrementado, pasando en promedio del 92.12% del 2016 al 97.06% con el que cerró diciembre de 2017, con lo que se denota una mejora en la gestión del Grupo y el cumplimiento de las metas trazadas.

En el año 2017, 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 2016: 139, fallos en contra 2016: 21, fallos a favor 2017: 222, fallos en contra 2017: 24).

✓ **Penales.**

Se obtuvo la condena de 2.625 personas quienes haciendo uso de maniobras fraudulentas habían obtenido el reconocimiento de sus pensiones o la reliquidación de las mismas, afectando los recursos que la Nación ha destinado para cubrir el sistema de la protección social, además la condena en el pago de la suma de \$252.605'989.263. Lo que genera en la Ciudadanía el sentimiento de justicia y de protección a los recursos que aseguran el cumplimiento en el pago de la pensión para la que se encuentran cotizando.

Se destacan los siguientes fallos penales:

- Sentencia condenatoria ejecutoriada en contra de CARLOS EDUARDO MENESES CUDRIS, ex empleado de Puertos de Colombia líder sindical quien al momento de su retiro se desempeñaba como operario de equipo y quien había logrado obtener de forma fraudulenta una de las pensiones más altas del país. ALFONSO RAFAEL GIL DE LA HOZ Y GILBERTO ENRIQUE PEREZ ARTETA.
 - Sentencia condenatoria proferida en contra de MABEL JASMIN ESCOLAR VEGA Y LUIS EDUARDO CUELLO ROJAS, ex jueces del Juzgado 8 Penal del Circuito de Barranquilla.
 - Sentencia condenatoria contra el Juez ARNEDYS PAYARES PEREZ, Juez Segundo Civil de Circuito de Magangué, quien a través de fallo de tutela concedió pensión gracia a docentes del orden nacional.
 - Sentencia condenatoria en contra del abogado HEILDELGER ALEXANDER LOPEZ CORDOBA, coautor de los delitos de concierto para delinquir, enriquecimiento ilícito de particulares, falsedad ideológica en documento público agravado, falsedad material en documento público, estafa, y tentativa de estafa agravadas, fraude procesal, cohecho por dar u ofrecer y destrucción supresión u ocultamiento de documento público, quien apodero a varios pensionados en la solicitud de reconocimiento de pensión gracia.
- ✓ Se hizo uso de las herramientas brindadas por las decisiones favorables alcanzadas a 2016, generando argumentos jurídicos de defensa que nos permitieron tener nuevas decisiones en favor de la Unidad durante el año 2017.
- ✓ De igual manera, las tutelas presentadas durante el 2017 generaron nuevos pronunciamientos de la Corte Constitucional, que aún cuando no fallaron a favor nuestro, fijaron líneas que permitieron analizar la estrategia de defensa y generar una nueva política para implementar este 2018.
- ✓ Se atendieron 496 solicitudes de estudio jurídico – penal, de donde presentaron 140 denuncias penales con 171 causantes, y 356 improcedencias correspondientes a 363 causantes.
- ✓ Trámite de 7.717 requerimientos (incluye internos, externos, probatorios) con 43.085 causantes.
- ✓ Atención de 177 inspecciones judiciales del C.T.I. con 289 causantes.

- ✓ Se tuvo un total de 93 fallos a favor con cuantía de \$252.605'989.263 correspondientes a 2.625 causantes, de los cuales quedaron 7 ejecutoriados, con perjuicios a favor de la nación por valor de \$ 39.925'154.455.

Subdirección de Asesoría y Conceptualización:

- ✓ **Secretaría Comité de Conciliación.**

El área presentó ante el Comité de Conciliación y Defensa Judicial de la Entidad el estudio de 9.501 solicitudes de conciliación judicial y extrajudicial (pensionales), desagregados así: 8905 audiencias de conciliación Judiciales y 596 audiencias extrajudiciales.

De los 9.501 casos pensionales estudiados en el año 2017 por parte del comité, La Unidad logró un total de 53 acuerdos de conciliación (0.56%): 51 en el trámite de las audiencias judiciales y 2 en extrajudiciales.

El 94,44% de las recomendaciones restantes emitidas por el Comité de Conciliación y Defensa judicial de la Unidad se decidió NO CONCILIAR teniendo en cuenta que, por prevención del daño antijurídico que afecte el Sistema General de Pensiones, no podía conciliarse aquellas reclamaciones pensionales que en materia de RÉGIMEN DE TRANSICIÓN PENSIONAL desconozcan las directrices definidas por la H. Corte Constitucional en sus precedentes jurisprudenciales preferentes y vinculantes o que le sean oponibles (Cfr. Sentencia SU 395 de 2017, Auto de Sala Plena A 229 de 2017, Sentencias SU 427 de 2016, SU 631 de 2017, SU 230 de 2015, T-060 de 2017, T-078 de 2014 y C-168 de 1995).

Posición que actualmente ha sido respaldada por la Procuraduría General de la Nación a través de la Circular Externa 021 de 2017, donde dicho órgano de control previno "...a los destinatarios de la presente Circular para que acaten los preceptos constitucionales, legales y jurisprudenciales en materia de interpretación del artículo 36 de la ley 100 de 1993, en cuanto a los parámetros aplicables al Ingreso Base de Liquidación (IBL) y los conmina a evitar interpretaciones que pueden ir en contravía de la posición unificada por la Corte Constitucional..." (Se resalta)

En forma satisfactoria, se asistió y representó a La Unidad en las audiencias de conciliación judicial y extrajudicial a las que fue citada la UGPP, aplicando las directrices y lineamientos aprobados por el Comité de Conciliación y Defensa Judicial, y en acopio de los precedentes jurisprudenciales preferentes y vinculantes.

La Secretaría Técnica del Comité se encuentra totalmente al día en las actas que contienen los lineamientos impartidos por el Comité de Conciliación y Defensa Judicial, encontrándose plenamente socializadas las mismas con los respectivos representantes de las áreas destinatarias quienes, además contaron con la posibilidad de realizar observaciones previas a la formalización de dichas actas, y con antelación dentro del debate propio efectuado en el Comité.

La Secretaría del Comité estudió el 100% de los asuntos escalados por el área financiera para determinar la viabilidad o no de adelantar acciones de repetición como consecuencia de los pagos generados por concepto de órdenes judiciales.

La Secretaría Técnica presentó informe de gestión del comité y de ejecución de sus decisiones durante el año 2017

✓ **Análisis y sustento Jurídico Pensional.**

La Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional (SACP), el grupo Interno de Análisis y Sustento Jurídico Pensional brinda apoyo a las áreas misionales emitiendo respuesta a las consultas jurídicas que escalan mediante solicitudes de concepto jurídico, las cuales impactan en el trámite de Solicitudes de Obligaciones Pensionales y Solicitudes de Novedades de Nómina.

Los conceptos emitidos son el insumo que las áreas misionales de la Unidad, requieren para fundamentar la toma de decisiones de su competencia en el desarrollo de su gestión administrativa y en el cumplimiento de sus funciones.

De igual manera desde esta Subdirección se brinda respuesta a las peticiones o consultas de carácter jurídico que elevan ante la Unidad personas naturales o jurídicas respecto de temas pensionales que requieren análisis y sustento Jurídico tanto a nivel de la normatividad vigente, como de la jurisprudencia aplicable y los lineamientos definidos al interior de la Unidad para sustentar el interrogante planteado.

En el año 2017, el grupo interno de trabajo tramitó:

SUBPROCESOS ASJ AÑO 2017	CANTIDAD
CONCEPTOS JURIDICOS	635
CONFLICTOS DE COMPETENCIAS	64*
DERECHO DE PETICIÓN	853
CONCEPTOS DE EXTENSION DE JURISPRUDENCIA	97
REQUERIMIENTOS ORGANISMOS DE CONTROL	1333
Total general	<u>2982</u>

*Proyecciones a solución de conflictos, cuando el tema estaba a cargo de la extinta Subdirección Jurídica Pensional de la que hacía parte este grupo. No obstante, una vez creada la SACP dicha función fue trasladada a la Subdirección de Defensa Judicial (Cfr. **Decreto 681 del 26 de abril de 2017**).

Los porcentajes en el cumplimiento de los indicadores y los resultados positivos en el apoyo a las áreas misionales, y en las respuestas de cara al ciudadano, fueron satisfactorios, como se expresa a continuación:

- En derechos de peticiones: 99,7%
- Conceptos Jurídicos: 91,5%
- Conceptos de Extensión de Jurisprudencia: 100%
- Requerimientos de Organismos de Control: 99,3%

✓ **Doctrina y Unificación de Criterios.**

Se presentaron en total 98 ponencias de lineamientos, estudios jurídicos y novedades jurisprudenciales ante el Comité de Conciliación y Defensa Judicial de la entidad.

De las ponencias presentadas, 29 corresponden a lineamientos generales, unificación de criterios, políticas de prevención del daño antijurídico y políticas de defensa, ante el Comité de Conciliación y Defensa Judicial de la entidad, entre los cuales se destacan: ponencia de caducidad frente a fallos judiciales; prescripción de mesadas pensionales en contra de herederos que reclaman mesadas pagadas y no causadas de su causantes; pago de intereses derivados de sentencias judiciales (tasa y competencia); cobros de aportes pensionales insolutos originados en reliquidaciones pensionales; topes o límites de cuantía pensional; modificación de la estrategia de defensa jurídica de la entidad (deber de cumplimiento a fallos, y procedimiento en casos excepcionales enmarcado en vicios de forma, cosa juzgada fraudulenta, vías de hecho y abuso del derecho o fraude a la ley); la estrategia para la recuperación de dineros percibidos de mala fe; y registro nacional de afiliados de CAJANAL y sus implicaciones en la operación de La Unidad.

Adicional a las ponencias de lineamientos generales, se elaboraron y presentaron para conocimiento de los miembros del Comité de Conciliación y Defensa Judicial de la entidad, documentos de análisis de novedades jurisprudenciales y ponencias para solución de casos específicos, que en conjunto ascendieron a 69 ponencias.

Adicional a las 98 ponencias, el grupo de doctrina y unificación de criterios proyectó y emitió 56 conceptos jurídicos especiales, de alta complejidad de casos y temas pensionales requeridos por las distintas áreas de la Unidad.

Se consolidó un sitio virtual de publicación y socialización de lineamientos institucionales y novedades jurisprudenciales presentadas ante el Comité de Conciliación y Defensa Judicial, a través de la intranet de la entidad y del correo institucional, con información completa, precisa y de fácil acceso y búsqueda de todos los funcionarios y colaboradores de la Unidad.

Se realizaron capacitaciones y socializaciones de lineamientos y criterios unificados institucionales, en materia pensional, aprobados al interior de la entidad y por la Comisión Intersectorial del Régimen de Prima Media, a los abogados externos, funcionarios y demás colaboradores de las diferentes áreas de la entidad.

- ✓ Se fortaleció el análisis y la calidad de los estudios jurídicos que se presentaron para aprobación ante el Comité de Conciliación y Defensa Judicial, generando actualización en los lineamientos de defensa judicial aprobados por el Comité de Conciliación y Defensa Judicial de la Entidad en concordancia con la jurisprudencia y normatividad expedida.
- ✓ En el año 2017 se evidenció el alto grado de efectividad en la gestión del Grupo Interno de Trabajo de la Secretaría Técnica del Comité de Conciliaciones, atendiendo las audiencias de conciliación judicial y extrajudicial, como los requerimientos de reconsideración, en los cuales la Unidad actuó como parte convocante o convocada, en todo el territorio nacional, con un porcentaje de efectividad del 99.53%.

Subdirección Jurídica de Parafiscales:

La Subdirección Jurídica de Parafiscales, de conformidad con el marco normativo previsto en el Decreto 575 de 2013 tiene entre otras funciones las siguientes: (i) Contribuir con la consolidación de la agenda normativa de la Entidad, (ii) Resolver las consultas que requieran de análisis legal o precisión frente al lineamiento acogido por La Unidad en temas relativos a la Seguridad Social Integral, (iii) Representar judicialmente a la Entidad en los procesos y actuaciones que se instauren en su contra o que ésta deba promover en materia de determinación y cobro de las contribuciones parafiscales, (iv) Impartir instrucciones para la expedición de actos administrativos y (v) Gestionar las solicitudes de Beneficios Tributarios presentadas por los aportantes.

23

Para ello, cuenta con cuatro (4) grupos de trabajo, los cuales, durante el año 2017 adelantaron la siguiente gestión:

- ✓ **Grupo de Análisis y Sustento Jurídico – Producción Normativa.**

El grupo de análisis normativo tiene a su cargo entre otras, las siguientes actividades: emitir conceptos jurídicos de temas consultados por la Dirección de Parafiscales y sus Subdirecciones, dar respuesta a los derechos de petición que sean escalados por competencia a la Subdirección, generar propuestas normativas de carácter interno (Resoluciones, Circulares), generar propuestas normativas de carácter general (Propuestas legislativas, Decretos Reglamentarios), participar en el desarrollo de los proyectos normativos que impacten a la UGPP, apoyar las mesas de trabajo y reuniones convocadas por los diferentes actores del sistema de la protección social (Ministerios de Salud, Trabajo, Administradoras, Gremios, etc.).

Agenda Normativa.

Durante el año 2017 se tenía como objetivo gestionar los siguientes proyectos normativos:

- Proyectos de Decreto:

Corrección de yerros artículos 317 y 319 de la ley 1819 de 2016.

Reglamentación de los Beneficios Tributarios contemplados en la Ley 1819 de 2016 (Reforma Tributaria – Terminación por mutuo acuerdo, conciliación judicial y reducción de intereses).

Reglamentación del artículo 278 párrafo 2o, artículo 311, artículo 314 párrafo 1o de la Ley 1819 de 2016 (Reforma Tributaria – Suspensión de intereses moratorios, Devolución de aportes por parte de las administradoras del Sistema y Sanción agremiadoras ilegales).

Definición del concepto de permanencia y accidentalidad en los viáticos para efectos de la integración de la base de cotización de aportes a la seguridad social.

- Proyectos de reglamentación interna:

Procedimiento para la reducción de sanción por no envío de Información (Artículo 319 Ley 1819/16).

Procedimiento que debe adelantar la Unidad para tramitar las solicitudes de Terminación por Mutuo Acuerdo y Conciliación Judicial (Artículos 316, 317 y 318 de la Ley 1819/16).

Procedimiento que debe adelantar la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social para la devolución de aportes y sanciones (Artículo 311 de la Ley 1819/16).

24

Procedimiento para la reducción de sanción por no envío de Información (Artículo 314 de la Ley 1819/16).

Procedimiento que debe adelantar la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social para imponer sanción a las agremiaciones y asociaciones que afilien colectivamente a trabajadores independientes sin autorización (Artículo 314 numeral 4o de la Ley 1819/16).

Debe señalarse que estos proyectos fueron gestionados en su totalidad y presentados ante las instancias respectivas, logrando en su mayoría la materialización con la expedición de las siguientes normas y actos administrativos:

- Decreto 938 de 2017 "Por el cual se sustituye el Título 2 de la Parte 12 del Libro 2 del Decreto 1068 de 2015 Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público para incorporar la reglamentación de los artículos 316 y 317 de la Ley 1819 de 2016".
- Decreto 939 de 2017 "Por el cual se corrigen los yerros de los artículos 89, 99, 111, 123, 165, 180, 281, 289, 305, 317 Y 319 de la Ley 1819 de 2016".
- Resolución 776 de 2017 "Por la cual se establece el procedimiento para atender las solicitudes de terminación por mutuo acuerdo, conciliación judicial y reducción de sanción

por sanción por no envío de información previstas en los artículos 316, 317 y 319 de la Ley 1819 de 2016”.

Igualmente, la Subdirección participó en el análisis y discusión de los siguientes proyectos de decreto que fueron liderados por otras entidades:

- Proyecto de Decreto ADRES [entidad que reemplazó al Fosyga]: En este proyecto la entidad participó en mesas de trabajo con el Ministerio de Salud para discutir un artículo que incluía ese proyecto relacionado con el art. 311 de la Ley 1819/16 (Reforma Tributaria) sobre la "devolución de aportes y sanciones" en los eventos en los que se declare total o parcialmente la nulidad de los actos administrativos en sede judicial. Sea oportuno mencionar que este proyecto lo está liderando el Ministerio de Salud y Protección Social y aún se encuentra en la etapa de discusión.
- Proyecto de Decreto reglamentación art. 135 de la Ley 1753 de 2015 [Artículo de la ley del Plan que establece el Ingreso base de cotización de independientes] Sea oportuno mencionar que este proyecto lo está liderando el Ministerio de Hacienda y aún se encuentra en la etapa de discusión.

De otra parte, es importante indicar que los proyectos de decreto del artículo 278 párrafo 2º de la Ley 1819/16 y los proyectos de las resoluciones por las cuales se adoptaban los procedimientos para la devolución de aportes, para la imposición de sanciones a las agremiadoras- asociaciones ilegales y para la reducción de la sanción por no envío de información, fueron preparados y presentados ante las instancias respectivas. Sin embargo, como política institucional se consideró que no se necesitaba la expedición de la norma y que resultaba suficiente caracterizar el proceso en la Entidad para su operatividad.

En cuanto al proyecto de decreto de los artículos 311 y 314 de la L1819/16 señalado, relacionado con el tema de la devolución de aportes y sanciones a las agremiadoras, se informa que está pendiente de remitir al Ministerio de Hacienda para su respectivo análisis.

De igual manera, se efectuó el análisis y discusión de los siguientes conceptos, con los cuales se fijan (y en algunos casos se ratifican) las líneas jurídicas de la Entidad en materia de aportes parafiscales:

- Garantías mobiliarias en los procesos de cobro coactivo.
- Competencia para determinar aportes parafiscales con destino a la escuela superior de administración pública (ESAP).
- Efectos de la admisión de demanda en contra de título ejecutivo por parte de la jurisdicción laboral.
- Suministro de información detallada de cartera aportantes morosos.
- Efectos de la Matricula cancelada – RUES y del fallecimiento del obligado.
- Pago de aportes a la Seguridad Social Integral de los Concejales.
- Procedimiento de notificaciones - Notificación por aviso.

- Aplicación parágrafo artículo 278 ley 1819 /2016 liquidaciones parciales.
- Sustitución pensional y modalidades de pensión.
- Remisibilidad de obligaciones en materia parafiscal.
- Aplicación estándares de cobro de FONPRECON.
- Cartera incobrable.
- Pagos al tesoro nacional.
- Suministro de información ASOFONDOS.
- Aplicación parágrafo 2do. del artículo 278 de la Ley 1819 de 2016-Suspensión de intereses moratorios.
- Competencia para determinar aportes parafiscales con destino a la escuela superior de administración pública (ESAP).
- Recurso de Apelación en contra de la Resolución que modifica la Liquidación del Crédito o resuelve objeciones.
- Aplicación numeral tercero Artículo 314 Ley 1819 de 2016.
- Concepto Jurídico pensión por sustitución y todos los demás tipos de pensiones.

✓ **Grupo de Actos Administrativos (Recursos De Reconsideración, Revocatorias, Autos de Admisión o Inadmisión, Recursos de Reposición.**

Dentro de las actividades desarrolladas por el grupo de actos administrativos se encuentra entre otras, la de proyectar para la firma del Director de Parafiscales, las siguientes actuaciones administrativas:

26

- Los fallos de los Recursos de Reconsideración y solicitudes de Revocatoria Directa contra las Liquidaciones Oficiales y las Resoluciones sancionatorias proferidas por la Subdirección de Determinación de Obligaciones Parafiscales.
- Los Autos de Pruebas o de Inspección Tributaria decretados dentro del proceso de discusión.
- Los autos admisorios e inadmisorios de los Recursos de Reconsideración interpuestos por los aportantes.
- Los fallos de los recursos de reposición interpuestos contra los autos de inadmisión.

Recursos de reconsideración y revocatorias directas:

Para el cierre del año 2016 se encontraban pendientes de fallo 656 trámites, de los cuales 677 correspondían a recursos de reconsideración y 29 a solicitudes de revocatoria directa, desagregados de la siguiente manera:

Liquidaciones Oficiales		Total	Sancionatorios		Total	Total general
Recursos	Revocatorias		Recursos	Revocatorias		
521	26	547	106	3	109	656

Adicionalmente durante el año 2017 se presentaron 1887 recursos de reconsideración y revocatorias directas de los cuales 1781 corresponden a recursos interpuestos contra liquidaciones oficiales y 107 contra resoluciones sancionatorias. De los recursos y revocatorias directas presentados se debían gestionar 1585 solicitudes.

De los trámites que se encontraban pendientes por gestionar del año 2016 y los que se radicaron durante el periodo 2017, esto es 2.241 se emitieron 968 fallos, así:

Periodo	Liquidaciones Oficiales		Total LO	Sancionatorios		Total SA	Total general
	Recursos	Revocatorias		Recursos	Revocatorias		
2017-1	40	6	46	16	1	17	63
2017-2	28	5	33	12	0	12	45
2017-3	61	8	69	8	0	8	77
2017-4	53	5	58	23	2	25	83
2017-5	64	7	71	13	0	13	84
2017-6	65	3	68	15	0	15	83
2017-7	44	5	49	16	1	17	66
2017-8	81	6	87	13	1	14	101
2017-9	73	4	77	14	0	14	91
2017-10	64	11	75	16	0	16	91
2017-11	78	5	83	13	0	13	96
2017-12	82	3	85	3	0	3	88
TOTALES	733	68	801	162	5	167	968

Autos admisorios e inadmisorios del periodo:

Durante el periodo objeto de informe se profirieron 1887 autos admisorios e inadmisorios de los recursos de reconsideración, de los cuales, 1781 corresponden a autos de recursos interpuestos contra liquidaciones oficiales y 107 contra resoluciones sancionatorias, como se detalla a continuación:

PERIODO	Recurso de Reconsideración contra liquidación oficial			Recurso de Reconsideración contra resolución sancionatoria			Total general
	ADMISORIO	INADMISORIO	Total	ADMISORIO	INADMISORIO	Total	
2017-1	70	30	100	7	2	9	109
2017-2	66	25	91	21	1	22	113
2017-3	43	8	51	8	4	13	63
2017-4	40	12	52	0	1	1	53
2017-5	46	13	59	4	4	8	67
2017-6	56	18	74	8	1	9	83
2017-7	83	24	107	4	3	7	114
2017-8	150	46	196	7	3	10	206
2017-9	136	49	185	2	2	4	189
2017-10	287	61	348	8	6	14	362

2017-11	199	52	251	1	4	5	256
2017-12	209	58	267	3	2	5	272
Total general	1.385	396	1.781	73	33	107	1.887

En cuanto a los recursos de reposición, debe señalarse que se tramitaron 157, así:

PERIODO	Recurso de Reconsideración contra liquidación oficial			Recurso de Reconsideración contra resolución sancionatoria			Total general
	Confirma inadmisión	Repone y admite	Total	Confirma inadmisión	Repone y admite	Total	
2017-1	2	11	13	0	3	3	16
2017-2	4	16	20	1	0	1	21
2017-3	3	12	15	0	3	3	18
2017-4	2	7	9	1	0	1	10
2017-5	0	8	8	1	0	1	9
2017-6	2	10	12	1	5	6	18
2017-7	3	6	9	1	0	1	10
2017-8	4	18	22	0	1	1	23
2017-9	4	23	27	1	1	2	29
2017-10	0	3	3	0	0	0	3
Total general	24	114	138	6	13	19	157

De otro lado, con la finalidad de brindar eficiencia al proceso relacionado con el trámite de las solicitudes de revocatorias directas, se analizó el cumplimiento de los requisitos de forma en 55 casos, para establecer si cumplían con los mismos, así:

MES	Solicitud de revocatoria liquidación oficial	Solicitud de revocatoria resolución sancionatoria	Total general
2017-1	6	1	7
2017-4	15	1	16
2017-5	3		3
2017-7	9	1	10
2017-10	10		10
2017-11	9		9
Total general	52	3	55

✓ **Grupo de Defensa Judicial.**

El grupo de Defensa Judicial de la Subdirección, entre otras actividades, representa a la entidad en los procesos judiciales por pasiva, realiza la presentación de ponencias (líneas de defensa judicial) ante el comité de Conciliación y Defensa Judicial, atiende las Acciones de Tutela (por pasiva) en materia de

parafiscales, asiste a las citaciones a audiencias de conciliación extrajudicial, actualiza los aplicativos internos (SYSMAN) así como los externos (E-KOGUI) y efectúa el seguimiento de los distintos procesos.

Acciones de tutela – pasiva.

Durante el año 2017 y se interpusieron 240 acciones de tutela discriminadas por periodo de presentación de la siguiente manera:

NUMERO DE TIPOLOGIA	NOMBRE	TUTELAS ATENDIDAS
1	VERIFICACIÓN DE PAGOS	12
2	INDEBIDA NOTIFICACIÓN	30
3	DERECHO DE PETICIÓN	55
4	SUSPENSIÓN PROCESO DE COBRO	14
5	APLICACIÓN DE NORMAS ESPECIALES (ACUERDO- INDEPENDIENTES)	1
6	OFICIOS PERSUASIVOS	22
7	FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA	3
8	MINIMO VITAL - MEDIDAS CAUTELARES	13
9	VINCULADOS	60
10	FALTA DE COMPETENCIA	1
11	DEBIDO PROCESO	15
12	BENEFICIOS TRIBUTARIOS	14

Del total de esas 240 acciones de tutela se obtuvo 203 fallos a favor, 22 fallos en contra de primera instancia y 15 pendientes de fallo en segunda instancia para un total de 240 .

La discriminación de los 203 fallos a favor es la siguiente:

NUMERO DE TIPOLOGIA	NOMBRE	FALLOS A FAVOR
1	VERIFICACIÓN DE PAGOS	9
2	INDEBIDA NOTIFICACIÓN	25
3	DERECHO DE PETICIÓN	47
4	SUSPENSIÓN PROCESO DE COBRO	12
5	APLICACIÓN DE NORMAS ESPECIALES (ACUERDO- INDEPENDIENTES)	0
6	OFICIOS PERSUASIVOS	21
7	FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA	4
8	MINIMO VITAL - MEDIDAS CAUTELARES	12
9	VINCULADOS	50
10	FALTA DE COMPETENCIA	1
11	DEBIDO PROCESO	14
12	BENEFICIOS TRIBUTARIOS	8

La discriminación de los 22 fallos en contra es la siguiente:

NUMERO DE TIPOLOGIA	NOMBRE	FALLOS EN CONTRA 1RA INSTANCIA
1	VERIFICACIÓN DE PAGOS	3
2	INDEBIDA NOTIFICACIÓN	4
3	DERECHO DE PETICIÓN	6
4	SUSPENSIÓN PROCESO DE COBRO	1
5	APLICACIÓN DE NORMAS ESPECIALES (ACUERDO- INDEPENDIENTES)	1
6	OFICIOS PERSUASIVOS	2
7	FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA	0
8	MINIMO VITAL - MEDIDAS CAUTELARES	0
9	VINCULADOS	0
10	FALTA DE COMPETENCIA	0
11	DEBIDO PROCESO	3
12	BENEFICIOS TRIBUTARIOS	2

30

De los 22 fallos de tutela de primera instancia en contra, fueron confirmados 7 fallos a saber:

NUMERO DE TIPOLOGIA	NOMBRE	FALLOS EN CONTRA 2DA
1	VERIFICACIÓN DE PAGOS	1
2	INDEBIDA NOTIFICACIÓN	2
3	DERECHO DE PETICIÓN	1
4	SUSPENSIÓN PROCESO DE COBRO	1
5	APLICACIÓN DE NORMAS ESPECIALES (ACUERDO- INDEPENDIENTES)	0
6	OFICIOS PERSUASIVOS	0
7	FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA	0
8	MINIMO VITAL - MEDIDAS CAUTELARES	0
9	VINCULADOS	0
10	FALTA DE COMPETENCIA	0
11	DEBIDO PROCESO	1
12	BENEFICIOS TRIBUTARIOS	1

De los 22 fallos en contra de primera instancia menos los 7 confirmados; se encuentran 15 pendientes fallo.

Acciones de tutela – activa.

Durante la vigencia 2017, fueron presentadas 41 acciones de tutela por activa, debido a que el Tribunal Administrativo tanto de Cundinamarca en su mayoría, como el de Bogotá, confirmaban su decisión de enviar a la Jurisdicción Laboral las demandas contra esta Unidad presentadas a través del medio de control de Nulidad y Restablecimiento del Derecho, por considerar que era esta la Jurisdicción competente, decisión adoptada indistintamente de la etapa procesal que se estuviera surtiendo.

De estas 41 acciones de tutela, 40 fueron a favor, esto es, tutelaron nuestros derechos fundamentales a la defensa, debido proceso, confianza legítima, así como la recta y cumplida administración de justicia.

El único fallo de tutela en contra fue el presentado contra los autos del Consejo Superior de la Judicatura, que sirvieron de soporte al Tribunal Administrativo de Bogotá y Cundinamarca para declarar su falta de jurisdicción y competencia. El fundamento de este fallo en contra fue el “Principio de Inmediatez”.

Demandas instauradas en contra de la entidad.

El Estado de los procesos tramitados durante el año 2017 es el siguiente:

- Procesos Activos a 31 de diciembre de 2016: 170. La Cuantía de estos procesos asciende a una suma de \$146.881.547.029
- Procesos Notificados para la Vigencia 2017: 208. La Cuantía de estos procesos asciende a una suma de \$136.673.552.331.
- Total de procesos vigencia 2016 y 2017: 378. La cuantía de estos procesos asciende a \$283.555.099.360.
- Total de Fallos: 31, de los cuales 16 fueron totalmente a favor y 10 parcialmente a favor de los intereses de la Unidad y 5 en contra. La cuantía de los fallos a favor es de \$ 2.699.585.064 y la de los fallos en contra es de \$ 264.448.929.

El medio de control de los 378 procesos de la vigencia 2016 y 2017, fue el siguiente:

Concepto	Año 2016	Año 2017
Número total procesos admitidos	170	208
Número total procesos fallados	13	18
Total procesos exitosos	9	16
Tasa de éxito	69%	89%
Total procesos perdidos	4	2
Tasa de pérdida	31%	11%

Las tipologías de los procesos atendidos es la siguiente: (i) Nulidad Simple: 2 (ii) Nulidad y Restablecimiento del Derecho: 360, (iii) Ordinario Laboral: 16.

Audiencias de conciliación.

Para la vigencia 2017, la Unidad, Subdirección Jurídica de Parafiscales, fue convocada a 14 conciliaciones pre – judiciales.

La decisión del Ministerio Público en todos los casos fue acoger íntegramente la postura de la Entidad, esto es, que dada la naturaleza de carácter parafiscal que reviste las contribuciones parafiscales, este tipo de asuntos no son susceptibles de conciliación ni en esta etapa ni en la judicial.

✓ **Grupo de Beneficios Tributarios.**

Este grupo fue creado en la Subdirección Jurídica de Parafiscales durante el año 2017, debido a la cantidad de solicitudes de beneficio presentadas en la Entidad con ocasión de la expedición de los artículos 316, 317 y 318 de la Ley 1819 de 2016.

Expedientes con solicitud de beneficio tributario.

Se presentaron 2.493 derechos de petición que contenían las solicitudes de beneficio tributario, en atención de lo establecido en los artículos 316, 317 y 318 de la Ley 1819/2016, los cuales fueron respondidos en su integridad durante la vigencia 2017.

32

De las solicitudes presentadas, 1.318 corresponden a expedientes gestionados en las distintas áreas de la Entidad, de las cuales, 348 correspondían a procesos sancionatorios y 970 a procesos de determinación.

En total las solicitudes que fueron presentadas ante el comité de Conciliación y Defensa Judicial fueron 154 de las cuales 152 corresponden a solicitudes de terminación de común acuerdo y 2 a solicitudes de conciliación judicial.

Así mismo, del total de solicitudes presentadas en Comité, se aprobaron 109 y se negaron 45. Éstas últimas se negaron por el Comité entre otras causas, porque: (i) No realizaron el pago en los términos señalados por la norma, (ii) Realizaron el pago por valores inferiores, (iii) Había operado el fenómeno de la caducidad y el acto administrativo sobre el cual pretendían terminar por mutuo acuerdo o conciliar se encontraba ejecutoriado, o (iv) El acto administrativo objeto de la solicitud del beneficio, fue notificado con posterioridad a la expedición de la Ley 1819 de 2016.

Los siguientes temas se realizaron en 2017, derivados de compromisos asumidos en 2016:

- 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

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

Dirección Jurídica:

- ✓ Continuar la defensa judicial de la Unidad bajo criterios de oportunidad y calidad implementado en la argumentación los lineamientos establecidos por el Comité de Conciliación y Defensa Judicial y aplicando el precedente judicial de las altas cortes a favor de la entidad.
- ✓ Ejercer la vigilancia y control sobre todas la actuaciones judiciales en las que interviene la entidad en la defensa judicial no misonal.
- ✓ Realizar seguimiento al cumplimiento de fallos judiciales para lo cual se adoptarán las medidas administrativas necesarias que permitan gestionar en forma efectiva el acatamiento de las decisiones judiciales

Subdirección de Defensa Judicial Pensional:

- ✓ Lograr que aumenten los distritos judiciales en los que se de aplicación a la jurisprudencia de la Corte Constitucional SU -230 relacionada con la forma liquidar las pensiones reconocidas bajo las normas del régimen general para servidores públicos beneficiarios del régimen de transición de la Ley 100 de 1993.
- ✓ Lograr que el organo de cierre de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, unifique el criterio y/o posición que tienen las diferentes Salas del Consejo de Estado frente a la forma que se ordena 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.
- ✓ Continuar la defensa de la Unidad bajo criterios de oportunidad y calidad implementado en la argumentación los lineamientos establecidos por el Comité de Conciliación y Defensa Judicial.
- ✓ Realizar seguimiento al cumplimiento de fallos judiciales para lo cual se adoptaran las medidas administrativas necesarias que permitan gestionar en forma efectiva el acatamiento de las decisiones judiciales.
- ✓ Dar inicio de forma eficiente a la nueva estrategia de defensa adoptada por la Unidad, con miras a dejar sin efectos fallos considerados presuntamente irregulares.
- ✓ Buscar pronunciamientos de la Corte Constitucional que permitan unificar criterios de las altas Cortes, con el animo de proteger los recursos públicos.
- ✓ 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.

- ✓ Con base en lo anterior se requiere realizar estudio de tiempos en cada una de las etapas del proceso con el fin de optimizar los tiempos del mismo.
- ✓ Mantener la defensa de la Unidad bajo criterios de oportunidad y calidad implementado en la argumentación que se da a través de los lineamientos establecidos por el Comité de Conciliación y Defensa Judicial.
- ✓ Ser el brazo judicial de apoyo frente a las decisiones emitidas en los actos administrativos de la Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales y Nómina de Pensionados.
- ✓ Implementar la consolidación de los lineamientos de la defensa judicial penal pensional.

Subdirección de Asesoría y Conceptualización:

- ✓ Realizar el proyecto de nuevas tipologías para casos sometidos a conciliación, que contribuyan a la identificación y definición de nuevas líneas para la disminución del riesgo antijurídico en materia pensional, reduciendo el parámetro de interpretaciones frente a un mismo asunto legal.
- ✓ En cumplimiento del artículo 18 del Decreto 1716 de 2009 compilado por el Decreto 1069 de 2015, se atenderán todas las solicitudes de conciliación dentro de los quince (15) días siguientes a partir de la notificación de las mismas a la Unidad.
- ✓ La Secretaria Técnica estudiará en término todos los casos reportados por el área financiera, para determinar si es procedente o no el adelantamiento de las acciones de repetición.
- ✓ Contribuir, a través de un estudio sistemático de análisis de fallos presuntamente incursos en vías de hecho, fraude lo corrompe todo, abuso del derecho, fraude a la ley, y vicios de forma, que requieran el despliegue de la estrategia aprobada por el Comité en materia pensional, en aras de reducir el riesgo antijurídico y la afectación del patrimonio público.
- ✓ Continuar con el plan de capacitaciones a funcionarios del área de pensiones y jurídica respecto de las líneas y criterios unificados que se han impartido frente a los temas más relevantes y de mayor impacto en materia pensional. Así mismo, socializar tales líneas y criterios a los contratistas de la UGPP que presten sus servicios en el tema pensional.
- ✓ Crear la primera versión de una cartilla jurídica respecto de temas pensionales que sea didáctica para la consulta de temas jurídicos-pensionales en favor de los funcionarios y contratistas de la Unidad.

Subdirección de Asesoría y Conceptualización:

- ✓ Para el año 2018 pretendemos continuar con un desempeño destacado en calidad en la expedición de nuestros actos administrativos y mejorar los indicadores de calidad en 1 punto adicional.
- ✓ En el año 2018, se trabajarán entre otros los siguientes proyectos normativos: (i) El Acuerdo de Independientes, con el cual, se buscará dar a conocer a los aportantes los lineamientos y políticas relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones de las personas naturales independientes con el Sistema de Seguridad Social. (ii) El Decreto RUAF con el que se busca establecer la competencia de la entidad para la administración y manejo de esa base de datos, (iii) El Decreto que reglamenta el artículo 311 y el párrafo del artículo 314 de la Ley 1819 de 2016, (iv) El Decreto que reglamenta

el artículo 65 de la Ley 1819 de 2016, (v) Decreto Reglamentario que regule el pago de aportes a docentes (vi) Decreto reglamentario del artículo 135 de la Ley 1753 de 2015 IBC independientes cuya base de cotización sea inferior a un SMMLV y (vii) Resolución de medios magnéticos UGPP, con la cual, se busca estandarizar y fijar los parámetros de reporte de la información por parte de los aportantes.

- ✓ En materia de defensa judicial se continuarán estableciendo las líneas de defensa que permitan consolidar el criterio de la Unidad, en consonancia con los fallos que se vayan profiriendo en última instancia en sede judicial.
- ✓ De igual manera, se retroalimentarán a las distintas áreas de La Unidad, en especial a la Dirección de Parafiscales sobre los diversos pronunciamientos de los jueces constitucionales y administrativos con el fin de brindar elementos de juicio que les permitan tomar decisiones eficientes y acertadas al momento de definir la Política de Fiscalización.
- ✓ c. Perspectiva del Grupo de Actos Administrativos
- ✓ El grupo de Actos Administrativos tiene como reto la atención oportuna y en términos de calidad de los recursos de reconsideración y solicitudes de revocatoria directa que se presentan con ocasión del programa de “Independientes” adelantado por la Subdirección de Determinación.
- ✓ Lo anterior, es adicional a los trámites que usualmente se gestionan en el área (actos administrativos, fallos de recursos de reconsideración y solicitudes de revocatorias directas, autos admisorios e inadmisorios relacionados con personas jurídicas)
- ✓ Al cierre de la vigencia, se espera haber analizado y proyectado las actas de la totalidad de las solicitudes de beneficios tributarios, de manera que el Comité de Conciliación Judicial pueda conocer y decidir sobre las mismas.
- ✓ De otra parte, se atenderán todos los derechos de petición que se relacionen con las solicitudes de beneficios tributarios, así como los recursos de reposición que se interpongan en contra de las decisiones del Comité de Conciliación y Defensa Judicial.

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.

✓ Posicionamiento de la sede electrónica:

En el año 2017 se incentivó el uso de la Sede Electrónica (Parafiscales), en donde los beneficios para los ciudadanos es evitar desplazamientos permitiéndole realizar de manera virtual todos los trámites relacionados con Parafiscales, destacando los siguientes servicios: Radicación de documentos emitiendo de manera inmediata el número de radicado, Denuncias, Respuesta a requerimientos de La Unidad con recepción de los mismos; de forma organizada, clara, con la mayor seguridad en el proceso, para el año 2017, contamos ya con 7.205 ciudadanos registrados en sede electrónica.

✓ Mediciones de Experiencia de nuestros ciudadanos:

Medimos la experiencia del ciudadano de una manera más exigente permitiendo detectar con el programa “voz del ciudadano” aspectos con oportunidad de mejora y para ello trabajamos con las áreas misionales, enfocados en los puntos donde los ciudadanos detectan oportunidades de mejora.

Dentro de estas oportunidades de mejora, el aspecto con mayor relevancia es la claridad de los comunicados para que sean menos técnicos, más sencillos y entendibles para el ciudadano, para lo cual la entidad inicio a finales de año un programa de lenguaje claro, dirigido a las áreas que emiten actos administrativos y comunicados al ciudadano, ahora bien, en cuanto al servicio, evaluamos el conocimiento del asesor, la claridad en sus respuestas y la experiencia en los canales de atención. En lo corrido del año esta calificación se encuentra dentro de los estándares internacionales de servicio y a la par de entidades del sector privado con un resultado de 86.20% de satisfacción, lo que nos lleva a mantener y seguir fortaleciendo las estrategias adoptadas de “experiencia del ciudadano” y “voz del ciudadano”.

✓ Atenciones en nuestros canales de atención.

En el 2017 atendimos y buscando la mejora de la experiencia de nuestros ciudadanos en todos nuestros puntos de atención presencial ubicados en Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla logrando recibir 172.896 visitas de ciudadanos de Pensiones y Parafiscales, de las cuales obtuvimos un nivel de satisfacción del 90%, con tiempos de atención de 18 minutos en promedio y 5 minutos de espera en sala.



En nuestro canal Contac Center recibimos 213.062 llamadas de ciudadanos, que representa el 52% del total de contactos recibidos en los canales durante el 2017, con un nivel de atención del 97% promedio anual y con un nivel de satisfacción del 79%.

En nuestros canales virtuales recibimos 25.787 sesiones de CHAT, logrando una disminución del 15% frente al año 2016 lo anterior debido a las estrategias de servicio a nuestros ciudadanos para brindarle seguridad de información y brindar una asesoría con mayor precisión en la línea telefónica. Así mismo, a través del formulario Escribanos, ubicado en la página web, recibimos 99.132 solicitudes, permitiendo de esta manera garantizar que la petición del ciudadano sea completa, clara y por ende emitir una respuesta oportuna y precisa, impactando positivamente la experiencia del ciudadano.

Durante el año 2017 se disminuyó en un 45% 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.

- ✓ Programa de Lenguaje Claro.

La entidad inició un programa de Lenguaje Claro con la participación de todas las áreas que producen comunicados, con el objetivo de rediseñar los comunicaciones a los ciudadanos, en modelos más sencillos y con Lenguaje entendible para el ciudadano, esperamos que el 2018, los resultados de medición en claridad de estos comunicados mejoren este aspecto el cual ha sido solicitado por el ciudadano en las encuestas de satisfacción.

- ✓ Prevención del fraude.

Durante el año 2017, seguimos realizando campañas a través de nuestros canales de atención, con mensajes a los ciudadanos para que realice los trámites directamente con La Unidad, con el fin de evitar uso de terceros y donde eventualmente puede ser víctima de estafa, para lo anterior informamos que la Unidad no tiene convenios con tramitadores, que nuestros trámites no tienen costo alguno, así mismo, permanentemente estamos incentivando a los ciudadanos para que denuncien cualquier irregularidad con su trámite, por medio de nuestra página web en el link "Denuncie el Fraude".

- ✓ Respecto de los compromisos asumidos en 2016, se realizó:
 - Incentivar el uso 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.
 - Análisis a través del programa Voz del ciudadano, en donde se realizó la estrategia del programa de Lenguaje Claro y voz de ciudadano al interior de la entidad para mejorar los niveles de satisfacción en los canales y trámites de pensiones y parafiscales.

- Logramos en el 2017 recibir a través del canal Escribanos, la radicación de las solicitudes de nuestros ciudadanos a través de la página web, fortaleciendo el uso de este canal por nuestros ciudadanos de Pensiones y Parafiscales.
- ✓ Respecto a la racionalización de tramites se lograron las siguientes mejoras:
 - Ampliación de los canales de atención con la apertura del Punto de Atención de Barranquilla.
 - Se mejoró el proceso de notificación electrónica para los trámites de pensiones y parafiscales.
 - Se posicionó el envío a través de mensajes de SMS a los ciudadanos, confirmándoles la creación de la prestación económica, producto de los tramites pensionales.

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

Para el año 2018 nuestros principales retos son:

- ✓ Lograr el posicionamiento de la notificación electrónica para facilidad en los trámites de nuestros ciudadanos de Pensiones y Parafiscales.
- ✓ Publicar para conocimiento y facilidad para los ciudadanos una matriz de los servicios que presta la entidad Vs los canales de atención publicados en la página web.
- ✓ Implementar la autoatención, en el punto de atención presencial de Bogotá.

2.2. Estrategia Institucional.

➤ **Nuestros principales logros.**

- ✓ Mejoramiento y consolidación de un Modelo de Cálculo Directo de Indicios de Evasión para obligados independientes y desarrollo de un modelo de cálculo directo de indicios de evasión para empleadores.
- ✓ Estimación de la evasión anual del Sistema de la Protección Social 2016 y estimación de la Evasión correspondiente al primer Semestre de 2017.
- ✓ Consolidación del boletín de Parafiscales como un instrumento de análisis de entorno: 4 boletines producidos en 2017.
- ✓ Elaboración de tres (3) estudios sobre (i) las condiciones bajo las que los trabajadores independientes aportan a la seguridad social, (ii) la evolución de la informalidad del mercado laboral frente a la seguridad social en Colombia, y (iii) la evolución reciente, 2012-2017, del Ingreso Promedio de los Colombianos distinguiendo su actividad económica y rol como aportante frente a la seguridad social.

- ✓ La Planeación Estratégica de la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales se ha venido desarrollando desde el año 2011, de conformidad con las políticas y lineamientos del Gobierno Nacional establecidos en el marco legal, el Plan Nacional de Desarrollo vigente y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Así mismo, se han ajustado conceptos e indicadores atendiendo las recomendaciones de los Grupos de Interés provenientes principalmente del Gobierno y de la Ciudadanía.
- ✓ Internamente, la formulación y el ajuste de los componentes de la Planeación Estratégica de La Unidad ha venido evolucionando a través de un proceso de mejora continua, con la integración de los insumos provenientes de análisis de entorno, análisis interno y del análisis de los resultados del FURAG. Este proceso ha logrado con mayor articulación y coordinación de personas y recursos garantizando así la generación de más y mejor información de seguimiento a la gestión base para la toma de decisiones.
- ✓ El ejercicio de planeación 2018 requirió de escenarios óptimos para definición de indicadores y el ajuste de conceptos de medición. Como primer escenario el equipo directivo dio inicio de ajuste del Plan Estratégico Institucional y el Plan de Acción Anual 2018 a través de la reunión de apertura desarrollada por el equipo temático de Gestión Misional y de Gobierno creado en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. A partir de allí se desarrollaron las diferentes reuniones en todos los niveles para revisar, analizar y ajustar la Planeación Institucional de 2018.
- ✓ Como resultado de todas estas acciones la formulación de la Planeación 2018 está fortalecida y preparada para el cierre de la gestión.
- ✓ A partir de los cambios que el Gobierno Nacional incorporó al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, con el decreto 1499 de 2017, La Unidad realizó la revisión y actualización de los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad. Así, se creó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se conformaron los equipos de trabajo y responsables para la implementación de las políticas de Gestión y Desempeño al interior de la Entidad.

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

- ✓ Diseño de un modelo para estimar la demanda de trámites pensionales en el mediano plazo que permita dimensionar con mayor objetividad la evolución esperada de solicitudes y el ajuste de la estructura de la Unidad a dicha realidad. El desarrollo de este modelo fue aplazado porque el Modelo de Cálculo Directo y la selección de cotizantes para tratamiento persuasivo 2017 fueron priorizados.
- ✓ Sensibilización a la población obligada colombiana sobre el Sistema de la Protección Social con principal foco en segmentos evasores: independientes de bajos ingresos y segmentos de empresas de alta informalidad.
- ✓ Fortalecer los instrumentos de valoración de valoración de ingresos que permita soportar la estrategia de sensibilización de colombianos de bajos ingresos respecto de sus obligaciones y beneficios frente al Sistema de la Protección Social.
- ✓ Asegurar un adecuado seguimiento de los planes de acción definidos para propiciar su cumplimiento y un adecuado cierre de gobierno al corte de julio 2018.

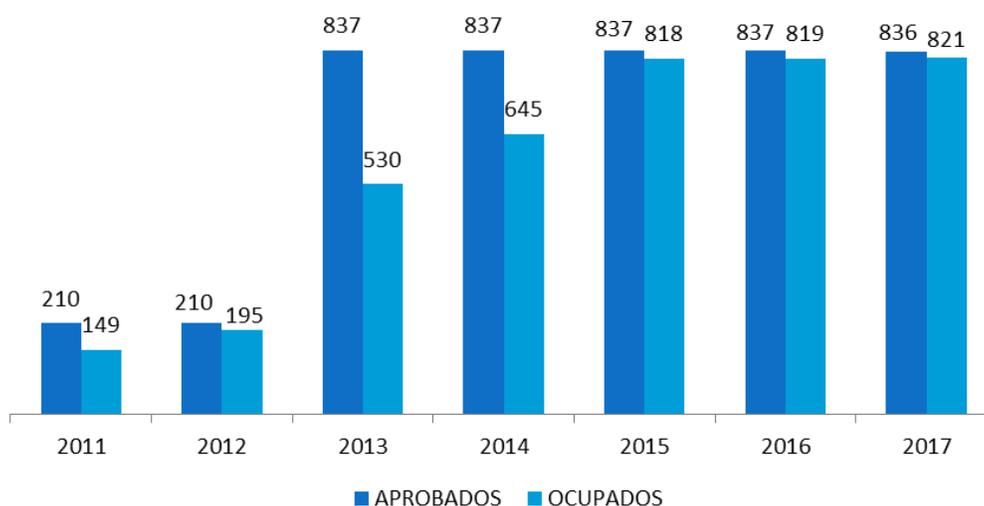


- ✓ Se demanda de la UGPP el diseño de una estrategia de pronóstico que le permita articular la visión del Gobierno Nacional con su visión de Entidad siendo capaz de traducirla en un Plan Estratégico de Largo y mediano plazo (2019-2022).
- ✓ Impulsar la implementación de la metodología de Gestión de Proyectos para su aplicación en la ejecución el Proyecto de Core-Jurídica – TEMIS y en la formulación de los proyectos de modernización del Registro Único de Aportantes y del Registro Nacional de Afiliados.
- ✓ Promover el avance en la implementación de las políticas de Gestión y Desempeño del Sistema de Gestión, según los líderes definidos al interior de la Entidad.

3. Gestión del Talento Humano.

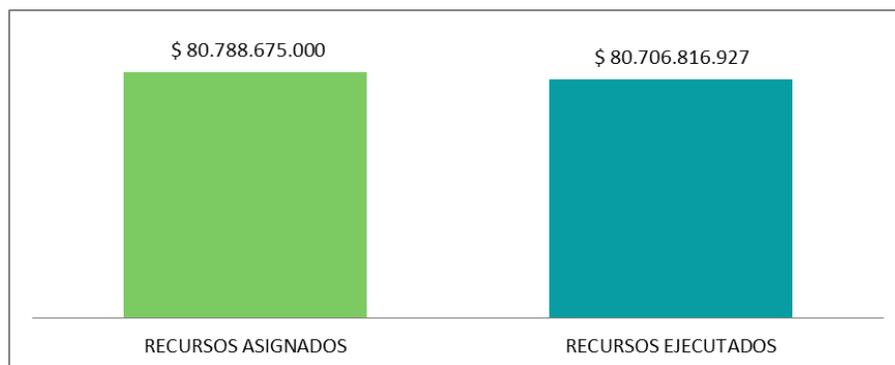
➤ Nuestros principales logros.

- ✓ Se mantuvo el nivel de poblamiento que la entidad alcanzó en el año 2016, logrando una cobertura de la planta de personal en un 98%, debido que a diciembre 31 de 2017 figuran vinculados 821 funcionarios de un total de 836 cargos asignados para la Unidad.



- ✓ Se dio continuidad programa “Estado Joven” promovido por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Trabajo, permitiendo el acceso al primer empleo profesional a estudiantes de últimos semestres de carreras profesionales, siendo una de las entidad públicas pioneras en el programa.
- ✓ Se realizó una modificación a la estructura de la entidad a través del Decreto 0681 del 26 de abril de 2017, creándose la Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional, en aras de fortalecer la gestión jurídica, incrementar la efectividad de la defensa judicial, hacer más efectiva la proyección de lineamientos jurídicos y más eficiente la atención de consultas en materia pensional a los ciudadanos.
- ✓ Se realizó un convenio interadministrativo entre La Unidad y la Fundación Universitaria Los Libertadores con el propósito de contar con estudiantes que se hallen cursando últimos semestres de carreras profesionales para que desarrollen sus prácticas o pasantías en las diferentes áreas de la entidad, contribuyendo con el crecimiento profesional de los estudiantes, propiciando un acercamiento real a la vida profesional y de igual forma se beneficia con la fuerza de trabajo de los nuevos profesionales.
- ✓ Se realizó la implementación progresiva del modelo propio de evaluación del desempeño laboral, impactando a la totalidad de los funcionarios de la Unidad y propiciando una cultura de alto desempeño e interés de los funcionarios por el cumplimiento de los planes estratégicos de las dependencias y La Unidad.

- ✓ Se mejoraron las capacidades individuales de los servidores a través de los programas de capacitación y formación desarrollados, se aumentó el aprendizaje en los conocimientos técnicos de los servidores de La Unidad y se ejecutaron cursos alineados con la planeación estratégica institucional definida para la vigencia.
- ✓ Se potenciaron las competencias en lenguaje claro y efectivo al ciudadano de los servidores de La Unidad, a través de metodologías prácticas de análisis e intervención a los actos administrativos generados y que impactará de una manera positiva la percepción de claridad de los ciudadanos frente a los documentos emitidos, cumpliendo así nuestra promesa de valor.
- ✓ Se logró una ejecución del 99,9% en el total de los recursos asignados para el pago de la nómina y las contribuciones inherentes a la misma logrando ejecutar un valor de \$80.706.816.927 con respecto a la asignación presupuestal efectuada para esta vigencia por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público por valor de \$ 80.788.675.000.



- ✓ Se logró una recuperación del 83% en la cartera total de prestaciones económicas causada por incapacidades y licencias de maternidad o paternidad pagadas a los funcionarios durante el periodo 2017, las cuales fueron por un valor de \$870.836.137, siendo la recuperación equivalente a un valor igual a \$720.703.364.
- ✓ La Unidad participó por primera vez, y con un alto compromiso de los funcionarios, en los juegos deportivos del sector Hacienda en las modalidades deportivas de ajedrez, atletismo, bolos, fútbol 11 masculino, fútbol 5 femenino, baloncesto, natación, tenis de mesa, tenis de campo masculino y minitejo, logrando reconocimientos deportivos por los resultados obtenidos en las distintas disciplinas.
- ✓ Se inició una prueba piloto para la implementación del horario flexible con un total de 366 funcionarios, que permitirá evaluar el impacto en la gestión de la entidad y contribuir al bienestar y calidad de vida de los funcionarios.
- ✓ Se logró apropiar y adecuar cuatro (4) espacios físicos denominados "Salas de lactancia", en las condiciones adecuadas de seguridad e higiene requeridas, para las madres lactantes de La Unidad, durante la jornada laboral.



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

- ✓ Automatizar los aplicativos y sistemas de información permitiendo el registro y trazabilidad de las diferentes situaciones administrativas y novedades de nómina, 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.
- ✓ Lograr mantener la cobertura de la planta de personal, desarrollando actividades de selección y vinculación que le permita a las dependencias contar con el talento humano necesario para el desarrollo de sus actividades y cumplan con los propósitos estratégicos definidos para la presente vigencia.
- ✓ Adelantar la gestión necesaria para solicitar la prórroga de la vigencia de la planta temporal aprobada según lo establecido en el Decreto 577 de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2018, o requerir autorización para adherir los cargos correspondientes a la planta global de la Unidad, basados en el estudio técnico que justifique la necesidad de contar con la provisión de los cargos de dicha planta para el buen funcionamiento de la entidad.
- ✓ Revisión de la información que permita identificar si en la Unidad es viable la implementación del Teletrabajo, para lo cual se han adelantado diferentes reuniones con las entidades que lideran este proyecto a nivel nacional, así como con entidades que ya han implementado esta modalidad de trabajo, con el propósito de identificar su aplicabilidad en la gestión del talento humano de la UGPP.
- ✓ Presentar ante la Comisión Nacional del Servicio Civil, los ajustes y modificaciones que requiera el modelo propio de evaluación del desempeño laboral, basados en las necesidades y experiencias identificadas durante el proceso de implementación de la metodología de evaluación.
- ✓ Establecer un Plan institucional de Capacitación que responda a necesidades estratégicas, pero que de igual manera contenga programas integrales que aporten a la profesionalización del servidor público y de esta manera atender las recomendaciones realizadas por el Fondo Monetario Internacional en temas de capacitación.
- ✓ Estructurar un plan de acción que potencie las competencias comportamentales de los jefes de las dependencias, formando líderes inspiradores que generen relaciones de credibilidad confianza y potencialicen las competencias de sus equipos de trabajo.



- ✓ Identificar e intervenir las necesidades, motivaciones y percepciones de los servidores logrando avanzar en el cierre de brechas del clima y la cultura organizacional, a través de un cumplimiento efectivo en la ejecución de los planes de bienestar social e incentivos.
- ✓ 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:

- ✓ Se logró dinamizar los procesos pensionales a través de la puesta en producción de 35 requerimientos que fortalecen las actividades de los subprocesos pensionales, enfocados principalmente en la automatización de necesidades identificadas, y en mejorar los tiempos de atención y calidad de los productos finales. Entre estos se encuentran los siguientes:
 - Automatización de la liquidación de intereses de mora ordenados por fallo judicial, con un plan de implementación por fases, que cubre desde la liquidación de los intereses en la nómina de pensionados, hasta la generación del Acto Administrativo y Orden de pago en la Subdirección Financiera a partir de la integración con el aplicativo Cord de Pensiones.
 - Generación automática de las resoluciones para los tipo de prestación: Gracia-Reconocimiento-Ordinaria, Gracia-Reliquidación-Ordinaria, Vejez-Reliquidación-Ordinaria, para unas tipologías específicas, mejorando el tiempo de atención en este tipo de solicitudes e impactando de forma positiva en la reducción del número total de vencidos.
 - Visualización de los lineamientos jurídicos en línea al momento del estudio del derecho pensional.
 - Incorporación del modelo de calidad al aplicativo de pensiones Recpen, con el fin de optimizar los recursos y el tiempo para los revisores.

- ✓ Se fortaleció la identificación de los hechos económicos en el Macroproceso de Pensiones 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 logró la identificación de los datos sensibles a nivel de cada uno de los Subprocesos del Proceso Pensional y la entrega como un requerimiento de información a la Dirección de Gestión de Tecnologías de la información para su implementación en los sistemas de información, con el fin de contar con mecanismos que permitan tener trazabilidad de las acciones realizadas por los usuarios en los distintos sistemas de información sobre estos datos.

Macroproceso Parafiscales:

- ✓ Se realizó el levantamiento de requerimientos funcionales para el aplicativo que soporta el proceso de Cobro de Obligaciones adeudadas, los cuales se orientaron a utilizar las tecnologías de la información como herramientas habilitadoras en la ejecución del proceso, la interoperabilidad y armonización con los sistemas de información de la Unidad a fin de mejorar el desempeño del proceso.
- ✓ Se lideró el estudio de costo beneficio del proceso de cobro con la participación de un equipo multidisciplinario, con el fin de establecer el costo mínimo para el cobro de las obligaciones a cargo de la Unidad bajo los principios de economía, eficiencia, eficacia y garantizando salvaguardar el patrimonio público.
- ✓ Se ejecutaron simulaciones para subprocesos críticos donde se evidenciaron entre otros: recursos no utilizados o subutilizados, cuellos de botella, tiempos de ciclo, deficiencias en la ejecución o el diseño del proceso; a partir de los resultados generados se efectuaron propuestas de mejora las cuales fueron evaluadas mediante la simulación de escenarios futuros.
- ✓ Se realizó la actualización y monitorero de los ANS suscritos por dueños de los procesos de Parafiscales con las áreas proveedores, con el fin de garantizar que los insumos requeridos se cumplan de acuerdo con las necesidades del proceso cliente y de esta manera contribuir para el logro el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de los procesos.
- ✓ Se fortaleció y aseguró el Proceso de Cobro Coactivo mediante el rediseño del flujo de trabajo, definición de tiempos máximos de ejecución de las actividades claves del proceso, definición de puntos de control y el establecimiento de responsabilidades claras para los roles involucrados en el proceso.

Macroproceso Gestión Jurídica:

- ✓ Se implementó un mecanismo de consulta a través de la intranet y el site de google de La Unidad, de los conceptos jurídicos que hasta la fecha ha emitido el Grupo de Análisis y Sustento Jurídico de la Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional. Este mecanismo ha contribuido a la descongestión del Grupo de Análisis y Sustento Jurídico y al cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos para la emisión de conceptos jurídicos, esto en la medida en que se ha evitado la solicitud de conceptos relacionados con temas sobre los cuales existe un pronunciamiento previo. Igualmente, se logró la disminución de los tiempos de atención de los trámites pensionales y se ha evitado contradicciones sobre una mismo tema jurídico.
- ✓ Se puso en marcha el desarrollo de webinars cuyo objetivo fue la divulgación de los lineamientos jurídicos emitidos por La Unidad a los apoderados externos quienes se encuentran ubicados en diferentes regiones del país. Con esta iniciativa se logró ser más oportunos en la divulgación de dichos lineamientos y hacer uso de la tecnología eliminando los costos en los que se incurre por desplazamientos (tiquetes, viáticos, etc).
- ✓ Se logró la especificación de los requerimientos para el desarrollo del Sistema de Información Temis que soportará la administración y gestión de los procesos judiciales. Se encuentran construidos los

módulos correspondientes a los procesos de Defensa Judicial Pasiva y Tutelas, los cuales entrarán en producción en febrero de 2018. El Sistema Temis contará adicionalmente con los módulos de Defensa Judicial Activa, Procesos Penales y Preprocesos Jurídicos. Este sistema de información permitirá contar con información actualizada del estado de los procesos judiciales y tener un mayor control de los mismos por parte de la Dirección Jurídica.

- ✓ Se logró el rediseño de los procesos a cargo de la antigua Subdirección Jurídica Pensional como producto de su escisión en las Subdirecciones de Análisis y Sustento Jurídico y Defensa Judicial Pensional. Este rediseño permitió establecer las competencias de cada subdirección y redefinir los productos de cada proceso, dando así mayor claridad a los clientes internos.
- ✓ Se diseñó e implementó el Subproceso Gestionar Procesos Ejecutivos, lo cual le permitió a la Subdirección de Defensa Judicial Pensional ejercer un mayor control sobre el proceso, asegurando su efectividad y mejorando la coordinación con las áreas de Pensiones y Financiera que intervienen en su ejecución.

Macroproceso de Aseguramiento de Procesos:

Proceso Administración del SIG.

- ✓ Frente a la estrategia de racionalización de trámites se destaca:
 - Se realizó la racionalización administrativa de 26 trámites inscritos en el el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), logrando como beneficio para el ciudadano y aportante un nuevo punto de atención en el cual es posible radicar documentos para el trámite de pensión y prestaciones económicas asociadas, consultar el estado de su trámite, recibir información si como aportante ha sido requerido por La Unidad o atender consultas de los aportantes sobre comunicaciones recibidas de la UGPP. Esto significa que a través de este nuevo canal se pueden atender los 26 trámites misionales inscritos en el SUIT y 3 OPA's (Otros Procedimientos Administrativos).
 - Se realizó la racionalización administrativa de 1 trámite inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), logrando crear un espacio en el que el aportante acceda a servicios y trámites on-line, valide documentación y radique solicitudes del frente de Parafiscales a través de la Sede Electrónica. Esta racionalización se aplicó para 1 trámite misional.
 - Se realizó la racionalización tecnológica de 2 OPA's (Otro Procedimiento Administrativo) inscritos en el el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), logrando ofrecer al ciudadano la opción de solicitar el Certificado Pensional y el Certificado de No Pensión por vía telefónica y obtener el mismo a través de correo electrónico, ampliando así los canales de obtención del resultado y manteniendo las demás opciones de entrega a través de correo físico o los puntos de atención presencial.
- ✓ Como resultado del despliegue y cumplimiento de la política de Racionalización de Trámites, en la última evaluación del FURAG , se obtuvo un puntaje de 87,9 lo cual representa una mejora de 64,7 puntos frente a la evaluación del periodo anterior que fue de 23,2.

- ✓ Aseguramiento de los procesos de negocio a partir del mejoramiento continuo reflejado en la actualización del 36% de los documentos de caracterización reflejados así: 18 procesos de 39, 57 subprocesos de 161 y 55 instructivos de 166.
- ✓ Se continúa fortaleciendo el Sistema Integrado de Gestión al incorporar y conectar a la red de procesos, nuevos procesos e incluyendo dentro de los mismos actividades de monitoreo y seguimiento como insumo para la Gestión de Riesgos.
- ✓ Como resultado del despliegue y cumplimiento de la política de Gestión de la Calidad, en la última evaluación del FURAG, se obtuvo un puntaje de 98,2 lo cual representa una mejora de 11,9 puntos frente a la evaluación del periodo 2016.
- ✓ Se realizó la alineación del Sistema Integrado de Gestión con el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), al integrar el Comité del SIG al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, a través del Equipo de Trabajo Temático de Calidad y Riesgos.
- ✓ Se asegura el cumplimiento de los objetivos de los procesos a través de TBG's (Tableros Balanceados de Gestión) por Macroproceso, con indicadores de gestión sobre los cuales se hace seguimiento y se formulan planes de trabajo.
- ✓ Se han actualizado y suscrito nuevos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) entre los diferentes procesos, realizando medición a la entrega de los servicios y haciendo seguimiento mensual y detallado a los ANS identificados como estratégicos para el cumplimiento del propósito central y objetivo retador de La Unidad. Del monitoreo al cumplimiento del ANS se han formulado 43 informes de análisis de cumplimiento para aquellos que están por debajo del 90% del cumplimiento.
- ✓ Durante el 2017 se han identificado y gestionado 125 solicitudes de Mejora a los procesos con impacto en los sistemas de información, de los cuales ya el 54%, cuentan con viabilidad tecnológica y el restante se encuentra pendientes de estudio .

Proceso Administración de Riesgos.

- ✓ Se revisó y actualizó el mapa de riesgos de corrupción de la entidad con sus matrices por macroproceso. Como resultado de esta revisión se cuenta con la versión 8.0 del mapa de riesgos de corrupción el cual está compuesto por 51 riesgos. Una vez evaluado el riesgo residual quedan con severidad moderada el 55% de los riesgos y con severidad baja el 45%. Se resalta que durante el 2017 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 8.0 con sus respectivas matrices, donde se establecieron 6 riesgos nuevos para un total de 127 riesgos, esto como producto de la evolución del negocio y de la mayor capacidad organizacional para la identificación de riesgos emergentes. La aprobación de estos riesgos se hizo con los dueños de cada uno de los procesos de negocio.
- ✓ En conjunto con el equipo temático de Calidad y Riesgos, se identificaron 21 riesgos Estratégicos los cuales son monitoreados por el Equipo Directivo y el Consejo Directivo de La Unidad, por considerar que pueden afectar la misión e imagen de la entidad.

- ✓ Se aprobó la creación de la Coordinación de Gestión de Riesgos, la cual depende de la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos y cuya responsabilidad principal será el fortalecimiento y consolidación de la cultura de gestión de riesgos en La Unidad como un elemento central que facilite el logro de los objetivos estratégicos.

Seguridad de la Información.

- ✓ Se midió la alineación de la Entidad respecto al Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI), como lo exige la estrategia de Gobierno en Línea (GEL), obteniendo como resultado un avance de 81% en los ciclos de implementación del modelo.
- ✓ Se fortaleció la efectividad de los controles del MSPI en la Entidad, adoptando un estándar para el manejo de evidencia digital que incluye las buenas prácticas consignadas en el manual de cadena de custodia de la Fiscalía, cuya metodología es aceptada a nivel nacional.
- ✓ Se identificaron los riesgos sobre activos de información críticos, a partir de los cuales se generaron planes para su correspondiente tratamiento. Dichos planes darán cobertura a aspectos tales como; actualizaciones de plataforma, configuración de contraseñas y sesiones, configuración de parámetros de seguridad, configuración de red segura, control de acceso, control de integridad de interfaces, entre otros.
- ✓ Se fortaleció la cultura en Seguridad de la Información de los funcionarios de la Entidad en un 25,11%, pasando del 62,2% en 2016 a 87,31% en 2017. Para ello se aplicaron estrategias para el fortalecimiento de la misma, a través de ataques controlados de ingeniería social.
- ✓ Se logró la participación de la Entidad en el Equipo de Respuesta a Incidentes de Ciberseguridad (CSIRT, por sus siglas en inglés) a nivel nacional, permitiendo ampliar el rango de acción y detección de incidentes mediante la colaboración entre entidades del Estado.
- ✓ Se identificaron los datos sensibles en aplicaciones críticas, con el fin de fortalecer la capa de auditabilidad de las mismas, y de definir casos de uso para la detección de casos de fraude y corrupción.
- ✓ 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 redujo 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.
 - Aseguramiento de la red Interna.
 - Optimización del acceso a los servicios de TI en las diferentes áreas y sedes.
 - Actualización de componentes de plataforma tecnológica.
- ✓ Se consolidó el control de 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

Macroproceso Gestión Administrativa:

- ✓ Se fortaleció el proceso de Gestión Documental y la gestión electrónica de los documentos a partir del envío de comunicación de salida a múltiples destinatarios y múltiples líneas de envío, mejorando las opciones de envío de comunicaciones masivas de salida y la puesta en producción de nuevas funcionalidades para la búsqueda de expedientes, la actualización de metadatos de expedientes y la asociación de radicados.

Macroproceso Atención al Ciudadano:

- ✓ La entrada en funcionamiento de la Sede Electrónica, ha permitido agilizar el flujo de información y comunicación, permitiendo la radicación de las PQRFSO parafiscales y la consulta de trámites en parafiscales; en forma ágil para el ciudadano.
- ✓ Se logró una disminución en los vencimientos de las PQRFSO; a través de la afectación en los tableros del TBG de cada una de las Direcciones, con el Indicador de oportunidad de PQRFSO Misionales.
- ✓ Notificación en línea de las respuestas a las solicitudes y peticiones realizadas por los ciudadanos; a través de la autorización del solicitante por correo electrónico, ha facilitado y reducido los términos de respuesta y permite asegurar el proceso a través de la confirmación del recibido de la respuesta.

50

➤ ¿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, para el cual se realizaron tres pilotos de afinamiento en la operación y migración a la nueva versión de la plataforma.

Seguridad de la Información

- ✓ La adquisición del servicio GRC (Governance, Risk & Compliance) / SOC (Centro de Operaciones de Seguridad). Esto debido a que por la asignación tardía de presupuesto (en el mes de noviembre), no fue viable llevar a cabo el proceso de contratación.

Aseguramiento de Procesos

- ✓ Articular el Sistema Integrado de Gestión con el despliegue de las políticas del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

- ✓ Apoyar a la Dirección Jurídica en la implementación del Sistema de Información Temis, con el propósito de asegurar una adecuada gestión del cambio y que con este sistema se logre rápidamente un mayor nivel de gestión y control sobre los procesos jurídicos.
- ✓ 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.
- ✓ Mejorar el proceso de cobro coactivo mediante el fortalecimiento del secuestro y remate de bienes embargados por la Unidad.
- ✓ Hacer seguimiento y asesorar en la implementación de la radicación de documentos y fallos judiciales de los procesos llevados por los apoderados externos de la UGPP; a través de la Sede Electrónica.
- ✓ Automatizar los procesos para devolución de aportes pensionales y el ciclo completo de la notificación a empleadores.
- ✓ Sistematizar la gestión de los solicitudes pensionales sobre las cuales se decide ejecutar algún tipo de estrategia judicial por considerarse contrarias a la ley, para asegurar su control y trazabilidad de principio a fin.

Gestión de Riesgos

- ✓ Poner en marcha la Coordinación de Gestión de Riesgos, la cual redefinirá la metodología de riesgos a partir de un referente internacional suministrado por KPMG (firma externa que tiene a su cargo la auditoría interna) y se encargará de fortalecer en La Unidad la cultura de gestión de riesgos a partir de un trabajo constante de revisión de los riesgos, identificación de riesgos emergentes, evaluación de controles, monitoreo permanente de materializaciones y análisis cuantitativos.

Seguridad de la Información

- ✓ Fortalecer el nivel de adherencia de Seguridad de la Información de la Entidad con respecto a la estrategia de Gobierno Digital.
- ✓ Reducir la brecha respecto a la protección de datos personales diagnosticada para la entidad en cuanto al cumplimiento de la normatividad legal vigente aplicable.
- ✓ Generar casos de uso preliminares para la prevención del fraude y la corrupción dentro de los procesos misionales de la Unidad.
- ✓ Generar la documentación de casos de negocio para justificar la adquisición de una herramienta de Prevención de Fuga de Información (DLP), y un servicio integrado de GRC (Gobierno, Riesgo y Cumplimiento) / SOC (Centro de Operaciones de Seguridad).

4.2. Gestión de Tecnologías de Información.

➤ Nuestros principales logros.

- ✓ Migración de la versión del software WebMethods (BPM Pensiones y BPM Parafiscales) de 8.3 a 9.12, lo cual implicó mejoras críticas en el producto y solucionó incidentes catalogados por el fabricante como errores de la plataforma. Esta migración mejoró la estabilidad de los BPM de Pensiones y Parafiscales, así como el desempeño de la plataforma.
- ✓ Migración del servidor de aplicaciones (Glass Fish) de la plataforma RECPEN que apoya los procesos misionales de la Dirección de Pensiones, esta migración redundó en mejoras en temas de seguridad sobre la Plataforma.
- ✓ Implementación de nuevo servicio sobre la Plataforma de Sede Electrónica: Publicación de la liquidación de pensionado con base en los criterios de búsqueda definidos funcionalmente.
- ✓ Publicación de Estado de trámites de Notificación de Pensiones, Parafiscales y Sentencias judiciales en la sede electrónica.
- ✓ Implementación de la Resolución 2082 de Cartera en donde las administradoras entregan información a la UNIDAD del comportamiento de los contribuyentes.
- ✓ Entrada a producción Piloto del liquidador de Parafiscales donde cubre el proceso de liquidación de las entidades privadas.
- ✓ Estabilización de Documentic (Gestor documental), BPM de Parafiscales y Pensiones (Control de flujos del negocio), Validador de pagos de cobros.
- ✓ Implementación de la Infraestructura Técnica de la operación del grupo de Gestión Documental y la plataforma de operación KOFAX.
- ✓ Implementación de piloto en producción del BPM Pensional del proceso de Notificación.
- ✓ Implementación sobre la plataforma DEXON de trámites internos de la Entidad como son: Certificados laborales Digitales, Solicitud de Accesos Físicos y Control de ingreso del personal

➤ ¿Qué sigue? ¿Cuál es nuestro compromiso?

Se adelantaron las siguientes iniciativas cuya finalización está prevista para el 2018:

- ✓ Directorio único de ubicación y contactos de la UGPP.
- ✓ Implementación del nuevo Sistema de Persuasoft.
- ✓ Implementación del Sistema Jurídico con sus módulos Defensa pasiva y activa, tutelas y penales.
- ✓ Migración de versión de la plataforma FileNet sobre la cual está implementado el Repositorio Documental del Gestor Documentic.
- ✓ Implementación de Interoperabilidad con la Registraduría en línea.
- ✓ Optimización tecnológica del Sistema de Cobros y Coactivo.
- ✓ Optimización de Servicios CORE de Parafiscales.
- ✓ Definición de la estrategia de implementación de la nueva versión del Registro Único de Aportantes.

- ✓ Implementación de los tramites en la Sede Electronica de Radicacion de registros de Fallos, Consulta en linea de RUT y Consulta de Historia laboral.
- ✓ Optimización de Infraestructura tecnológica (Servidores, Almacenamiento, Canales e Información).
- ✓ Desarrollos evolutivos de BPMs , Documentic y MGAF.
- ✓ Optimización de Reportes de Gestión de la Unidades de Negocio.
- ✓ Implementación del Registro Unico de Aportantes (RNA).

4.3. Gestión Documental.

➤ Nuestros principales logros.

- ✓ Se lograron procesar 9.569 Expedientes de Determinación y 2.467 Expedientes de Cobro los cuales se encuentran disponibles para consulta en los aplicativos de La Unidad.
- ✓ Se procesaron 39.541 expedientes de completitudes, lo cual incluyó la verificación y virtualización en aplicativos para garantizar disponibilidad de la información, este proceso se atendió mediante demanda diaria.
- ✓ Se recibió el fondo Prosocial correspondiente a los siguientes volúmenes:
 - Expedientes Pensionales: 10
 - Expedientes Completitud Pensional: 17
 - Resoluciones: 57
- ✓ Se realizó la recepción del Fondo Fonprenor Correspondiente a los siguientes volúmenes:
 - Expedientes Pensionales: 28
 - Expedientes Completitud Pensional: 85
- ✓ Se realizó la recepción de expedientes pensionales del fondo Positiva para los siguientes volúmenes:
 - Completitudes de Expedientes Pensionales: 9.371
- ✓ Con el fin de optimizar los procesos se actualizaron los siguientes procesos e instructivos:
 - GA-FOR-121 Formato de calidad de la muestra de ordenación de expedientes.
 - GA-FOR-120 Lista de chequeo emisión certificaciones de no existencia de documentos o expedientes.
 - GA-INS-052 Instructivo de corrección de metadatos y versionamiento de imágenes de expedientes virtualizados.
 - GA-INS-051 Instructivo de alistamiento, organización, digitalización, indexación y verificación de expedientes de conciliaciones extrajudiciales.
 - GA-INS-047 Instructivo para generación de certificaciones de gestión documental.
 - GA-INS-037 Instructivo estándar de calidad para imágenes.
 - GA-INS-038 Instructivo anulación de radicados
 - GA-SUB-010 Caracterización subproceso gestionar comunicaciones oficiales
 - GA-INS-050 Instructivo clasificación respuestas derechos de petición en el expediente pensional

- GA-INS-005 Instructivo gestionar devoluciones de comunicaciones oficiales de salida.
 - GA-INS-009 Instructivo gestión comunicaciones de salida.
 - GA-INS-044 Instructivo para gestionar peticiones de copias.
 - GA-INS-004 Instructivo de radicación de entrada.
 - GA-INS-037 Instructivo Estándar de Calidad para Imágenes.
 - GA-INS-015 Instructivo Recepción, Identificación, Escalamiento y Envío Acciones de Tutela e Incidentes de Desacato.
 - GA-INS-053 Instructivo para indexación y verificación de documentos.
 - GA-INS-017 Instructivo Traslado de Radicados por No Competencia
- ✓ Se realizó la adecuación y actualización de la herramienta MGAF, con el fin de tener una herramienta adecuada a las necesidades actuales de la operación para el control de los procesos soportado en los módulos de inventario y custodia, consultas y préstamos, certificaciones.
 - ✓ La evolución de los indicadores del grupo interno de trabajo de abastecimiento fue la siguiente:

PROCESO/ABASTECIMIENTO	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE		
	META	REALIZADO	CUMPLIMIENTO	META	REALIZADO	CUMPLIMIENTO	META	REALIZADO	CUMPLIMIENTO	META	REALIZADO	CUMPLIMIENTO	META	REALIZADO	CUMPLIMIENTO	META	REALIZADO	CUMPLIMIENTO	META	REALIZADO	CUMPLIMIENTO	META	REALIZADO	CUMPLIMIENTO	META	REALIZADO	CUMPLIMIENTO	META	REALIZADO	CUMPLIMIENTO	META	REALIZADO	CUMPLIMIENTO			
Entrega oportuna de radicales y expedientes 001 por consulta y préstamo (Total)	2815	2805	99%	5625	5593	99%	5014	5005	99,9%	7500	7516	99,9%	3148	3164	99,7%	1570	1572	99,9%	3045	3035	99,7%	1152	997	85,4%	2105	1955	91,9%	2115	2025	95,8%	3960	3930	99,2%	3940	3940	100%
Entrega oportuna de radicales y expedientes 001 por consulta y préstamo (Total)	1	1	100%	9	9	100%	18	18	100%	5	4	80%	11	11	99,7%	4	4	100%	5	5	100%	3	3	100%	4	4	100%	2	2	100%	5	4	80%	107	107	100%
Entrega oportuna de radicales y expedientes 001 por consulta y préstamo (De nuevas solicitudes)	63	63	100%	90	90	100%	405	405	100%	125	126	100%	227	227	100%	204	179	85,6%	93	99	100%	601	594	97,8%	333	320	95,9%	150	150	100%	332	332	100%	185	185	100%
Entrega oportuna de radicales y expedientes 001 por consulta y préstamo (Otros Códigos, Radicales)	2815	2805	99%	5625	5593	99%	5014	5005	99,9%	7500	7516	99,9%	493	493	100%	204	204	100%	629	629	99,8%	448	448	100%	412	412	100%	155	155	100%	0	0	0%	0	0	0%
Entrega oportuna de radicales y expedientes 001 por consulta y préstamo (Total)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	2881	2876	99,5%	3538	3527	99,6%	3590	3525	98,2%	3712	3695	99,6%	1500	1425	95,0%	2327	2219	95,4%	2271	1981	87,2%	3960	3930	99,2%	3940	3940	100%
PROCESO V RETRIBUCIÓN (Operador de rad)	N/A	N/A	N/A	17180	1779	99%	40954	33000	79,3%	41228	35238	85,5%	42659	42110	98,7%	43238	42728	98,9%	44117	43912	99,6%	44295	44095	99,6%	45221	45129	99,9%	45220	45211	99,9%	45200	45198	99,9%	45248	45244	99,9%
PROCESO V RETRIBUCIÓN (Operador de rad)																																				
PROCESO TRÁNSFERENCIAS	N/A	N/A	N/A	25	25	100%	19	19	100%	14	14	100%	21	21	100%	16	16	100%	14	14	100%	2	2	100%	6	6	100%	31	31	100%	0	0	0%	0	0	0%
SEGURIDAD DE LOS PERIODOS	N/A	N/A	N/A	0	0	100%	0	0	100%	2575	2575	100%	1345	1345	100%	27	27	100%	125	125	100%	0	0	100%	1	1	100%	0	0	100%	0	0	0%	1	1	100%
EFECTIVACIÓN DE CONTINGENCIAS	N/A	N/A	N/A	105	112	107%	32214	32289	99,9%	33969	33929	99,9%	34721	34665	99,9%	35578	35525	99,9%	36465	36411	99,9%	37200	37125	99,9%	37982	37977	99,9%	38424	38325	99,9%	39375	39359	99,9%	39939	39941	99,9%

- ✓ Se logró la integración entre las aplicaciones de Documentic y Sipost (aplicativo del operador postal 4-72), para la actualización de estados definitivos de los envíos de las comunicaciones a un solo destinatario.
- ✓ Se realizaron reuniones con las áreas de la Dirección de Parafiscales, DTI, DSIA, BPO, para el levantamiento de información sobre la necesidad de la Dirección de Parafiscales en cuanto a la indexación de los radicados de entrada y la metadata que debería llevar, se propuso crear un batch class en la aplicación Kofax para captura de datos manuales y automáticos que sirviera para todos

los canales de radicación tanto físicos como virtuales, la propuesta está quieta debido a la falta de contrato con un proveedor que desarrolle los batch class.

- ✓ Se instalaron puntos de digitalización con la aplicación Kofax en los CAD de Marriot y Montevideo para generar una mayor oportunidad en la virtualización de las comunicaciones de entrada, dejando disponibles las imágenes en Documentic en menor tiempo.
- ✓ Se realizó la identificación e inclusión de trámites no misionales en la matriz de distribución generando un archivo único para los canales de radicación de la Entidad.
- ✓ Se logró la disminución en los porcentajes de devoluciones en aproximadamente un 20% para las comunicaciones masivas generadas por la Subdirección de Integración de Aportes Parafiscales, cambiando el procedimiento e incluyendo una georeferenciación antes de la generación de la comunicación, capacitación a los funcionarios del área, seguimiento a los envíos y presentación de informe gestión de envíos semanalmente.
- ✓ Se propuso como proyecto la elaboración de una única fuente de información de destinatarios, consolidando las distintas bases y fuentes de información utilizadas por todas las áreas de la Unidad como lo son las Subdirección de Integración, Dirección de Pensiones, DSIA. Se realizaron reuniones con funcionarios de estas áreas creando así un grupo ejecutor para dicho proyecto.
- ✓ Se declaró la caducidad del Contrato de Gestión Documental 03-256/ 2015 como consecuencia de los continuos incumplimientos en recursos humanos para el desarrollo del proceso, la disponibilidad de los equipos de reprografía y la falta de control en los procesos de virtualización por las continuas devoluciones sin avance de los procesos de virtualización de expedientes y completitudes.
- ✓ Conciliación actas y entrega de equipos de cómputo al proveedor de la Ut Admin luego de la declaración de la caducidad del contrato.
- ✓ Se realizaron mesas de trabajo para la definición del alcance del proyecto de RNA, con el área de estrategia y con los funcionarios del Ministerio de Hacienda, entrega de costos aproximados del proyecto, avance en la definición y formulación del proyecto RNA para su presentación en el DNP.
- ✓ Se hizo la presentación formal del plan de trabajo al área para la actualización de las TRD de la serie contratos estatales, se elaboró ficha técnica para el trabajo de campo, efectuando la encuesta a los coordinadores de la subdirección.
- ✓ Se hizo la revisión de los antecedentes documentales así como la compilación de la información del SIG. Se revisaron los expedientes físicos ajustando la definición de las series, subseries y tipologías documentales. Se hizo la presentación de la propuesta, serie contratos estatales a la Subdirección Administrativa así como la valoración de la serie Contratos estatales.
- ✓ Se efectuó la propuesta ajustada para la serie contratos estatales, la cual se encuentra pendiente de aprobación.

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

- ✓ Realizar la intervención de las series judiciales de Procesos Administrativos, Procesos Laborales, Procesos Ejecutivos.

- ✓ Efectuar pruebas piloto para analizar la viabilidad de la virtualización de los expedientes asociados a temas pensionales que se encuentran en custodia de la UGPP y que no son expedientes de completitud pensional, la caracterización de estos expedientes entre otras es la siguiente:
 - Historias laborales.
 - Libros anexos de expediente pensional.
 - Libros de nómina.
 - Orden secuencial de pagos.
 - Resoluciones.
 - Expediente pensional de tutelas.
- ✓ Efectuar la recepción y procesamiento de los expedientes pensionales de los siguientes fondos:

ENTIDAD	VOLUMEN APROXIMADO	
	EXPEDIENTES	COMPLETITUDES
INDERENA	80	710
ALCALIS	226	1151
CONCESIÓN SALINAS	1789	
IDEMA	392	550
MOPT	187	60
INTRA	80	7

- ✓ Efectuar devolución a Positiva ARL de 472 unidades documentales que fueron entregadas y que no corresponden a lo que se debía recibir por parte de Positiva ARL.
- ✓ Gestionar con la DTI de la Unidad y la DTI de 4-72 la integración entre las aplicaciones de Documentic y Sipost aplicativo del operador postal 4-72, para la actualización de estados definitivos de los envíos a las comunicaciones generadas a distintos destinatarios y/o diferentes canales de envío.
- ✓ Presionar a la DTI para que la propuesta de creación de un batch class en la aplicación Kofax para captura de datos manuales y automáticos que sirva para todos los canales de radicación tanto físicos como virtuales, para la indexación de radicados de entrada dirigidos a la Dirección de Parafiscales y sus Subdirecciones se implemente con la contratación de un proveedor que desarrolle los batch class.
- ✓ Elaborar el plan de trabajo y ejecución de la primera fase para consolidación de las fuentes de información de datos de destinatarios con que cuenta la UGPP.
- ✓ Realizar la formulación del proyecto RNA en el nivel de detalle que se requiera para su presentación y sustentación en el DNP, con el acompañamiento de la Dirección de Estrategia.
- ✓ Presentar solicitud de Convenio Interadministrativo y estudios previos para dar inicio al ajuste del software RNA, para solicitud de los recursos que disponga el Ministerio de Hacienda, así como

acompañar junto con TI el proceso de desarrollo de la herramienta y migración de la información actualmente contenida en el aplicativo.

- ✓ Llevar a cabo la reingeniería a todo el proceso de respuestas a derechos de petición de copias con el apoyo de la Dirección de Procesos, DSIA, SGD y DTI para garantizar la reducción de los tiempos en cada una de las etapas desde la radicación de entrada hasta la imposición de guía.
- ✓ Actualización de las TRD de las siguientes subdirecciones (Subdirección Administrativa, Subdirección Determinación y Subdirección de Asesoría y Conceptualización).
- ✓ Desarrollar los planes asociados al Sistema Integrado de Conservación SIC. (Programa de limpieza de Archivo, Programa de saneamiento ambiental "desinfección, desratización", Programa de inspección y mantenimiento sistema de almacenamiento e instalaciones físicas, Programa de almacenamiento y realmacenamiento).
- ✓ Desarrollar los programas específicos del PGD. (Programa de Reprografía, programa de documentos vitales y esenciales).
- ✓ Desarrollar el sustento jurídico, operativo y administrativo para los estudios previos del proceso integral de Gestión Documental contemplando todos los subprocesos asociados, proyección de volúmenes, análisis de Información y automatización de las operaciones.
- ✓ Actualización de la matriz de riesgos como herramienta para mejorar la administración y el control de los procesos.

5. Gestión Financiera.

➤ Nuestros principales logros.

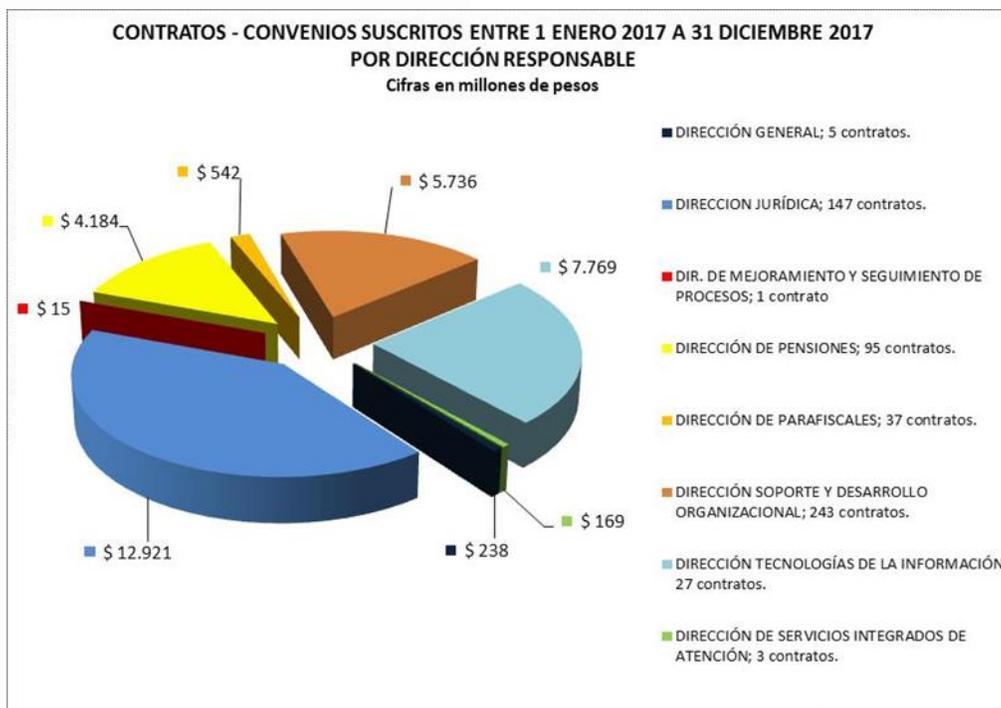
Adquisición y administración de bienes y servicios:

- ✓ Se garantizó el aprovisionamiento de la infraestructura física, tecnológica y logística requerida para la operación de los negocios misionales y se atendieron las necesidades de bienes y servicios administrativos que demanda la Unidad.
- ✓ Las cuatro (4) sedes ubicadas en la ciudad de Bogotá así como 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 se resaltan las siguientes actividades ejecutadas durante el 2017:
 - Se entregó el nuevo Punto de Atención Virtual - PAV en la ciudad Medellín, totalmente adecuado y puesto en servicio, debido al cambio de sede realizado en esta ciudad para suplir la insuficiencia de espacio físico de la sede anterior con la que se contaba hace cerca de tres años.
- ✓ Se elaboró 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 aprobado para la entidad.

Contratación realizada en 2017:

N° contratos por áreas responsables y valor en pesos del total de cada área:

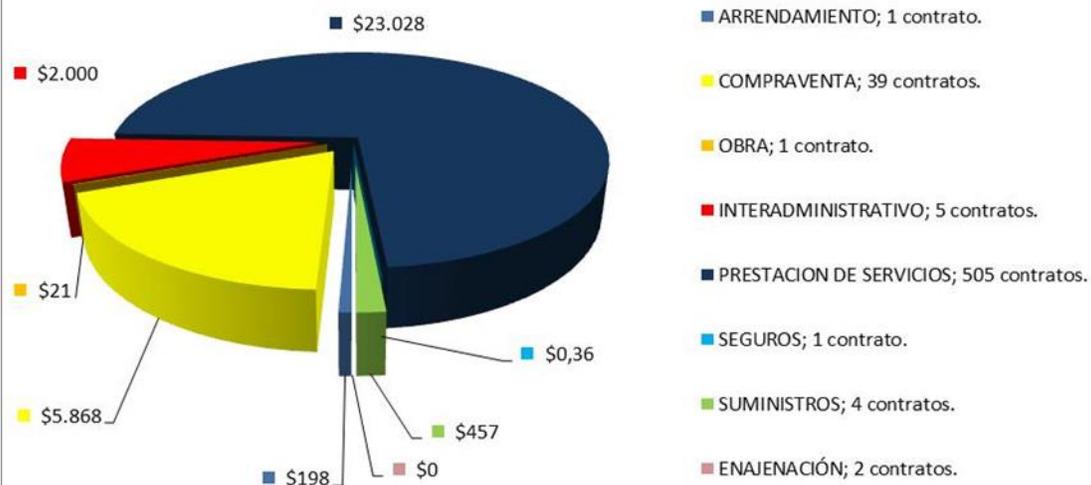
CONTRATOS - CONVENIOS SUSCRITOS ENTRE 1 ENERO 2017 A 31 DICIEMBRE 2017 POR DIRECCIÓN RESPONSABLE		
DIRECCIÓN RESPONSABLE	CANTIDAD DE CONTRATOS	VALOR TOTAL
DIRECCIÓN GENERAL	5	\$ 238.544.000,00
DIRECCIÓN JURÍDICA	147	\$ 12.921.639.582,00
DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE PROCESOS	1	\$ 14.848.820,00
DIRECCIÓN DE PENSIONES	95	\$ 4.184.091.524,00
DIRECCIÓN DE PARAFISCALES	37	\$ 542.190.610,00
DIRECCIÓN SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	243	\$ 5.735.716.018,00
DIRECCIÓN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	27	\$ 7.769.034.506,00
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCIÓN	3	\$ 168.862.320,00
TOTAL GENERAL	558	\$ 31.574.927.380,00



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

CONTRATOS - CONVENIOS SUSCRITOS ENTRE 1 ENERO 2017 A 31 DICIEMBRE 2017 POR TIPO DE CONTRATACIÓN		
TIPO DE CONTRATACIÓN	CANTIDAD DE CONTRATOS	VALOR TOTAL
ARRENDAMIENTO	1	\$ 198.606.021,00
COMPRAVENTA	39	\$ 5.868.176.945,00
OBRA	1	\$ 21.290.466,00
INTERADMINISTRATIVO	5	\$ 2.000.925.966,00
PRESTACION DE SERVICIOS	505	\$ 23.028.145.131,00
SEGUROS	1	\$ 361.649,00
SUMINISTROS	4	\$ 457.421.202,00
ENAJENACIÓN	2	\$ 0,00
TOTAL GENERAL	558	\$ 31.574.927.380,00

CONTRATOS - CONVENIOS SUSCRITOS ENTRE 1 ENERO 2017 A 31 DICIEMBRE 2017 POR TIPO DE CONTRATACIÓN
Cifras en millones de pesos



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

MODALIDAD DE CONTRATOS - CONVENIOS SUSCRITOS ENTRE 1 ENERO 2017 A 31 DICIEMBRE 2017 POR MODALIDAD DE CONTRATACIÓN		
MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	CANTIDAD DE CONTRATOS	VALOR TOTAL
ACUERDO MARCO DE PRECIOS	14	\$ 2.087.454.705,00
CONTRATACION DIRECTA	499	\$ 24.627.034.859,00
LICITACION PUBLICA	2	\$ 3.286.383.343,00
MINIMA CUANTIA	32	\$ 469.651.533,00
SELECCION ABREVIADA DE MENOR CUANTIA	4	\$ 399.090.901,00
SELECCION ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA	5	\$ 705.312.039,00
ENAJENACIÓN A TÍTULO GRATUITO	2	\$ 0,00
TOTAL GENERAL	558	\$ 31.574.927.380,00



- ✓ 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: servicios de aseo y cafetería, servicios de publicación de avisos de ley, adquisición de mecanismos de seguridad y validez jurídica de documentos, guarda y custodia de medios y arrendamiento de sede PAV Medellín.
- ✓ 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.

- ✓ Se cumplió con el compromiso de actualización del proceso de adquisición de bienes y servicios (GA-PRO-004), frente a 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. Para este caso específico en el proceso se incluyó el numeral 6.4 Reglas de Negocio para la Contratación de Bienes y/o servicios a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
- ✓ Se socializó a los funcionarios de la entidad la actualización del proceso de contratación mencionado, 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.

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

Plan Anual de Adquisiciones – Contratación:

- ✓ Continuar garantizando el aprovisionamiento de la infraestructura física, tecnológica y logística requerida para la operación de los negocios misionales, así como las necesidades de adquisición de bienes y servicios administrativos que demanda cada una de las áreas de la Entidad.

6. Gobierno en Línea.

➤ Nuestros principales logros.

TIC para servicios:

Los principales logros y avances en 2017 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 – Servicio de Liquidación Detallada

Miércoles, 10 de Enero de 2018
09:35:12

Regístrate Ingresar

¿Qué desea buscar?
Búsqueda Avanzada

Inicio Trámites Parafiscales Carpeta Ciudadano Servicios Sobre la Sede

Sede Electrónica

Servicios

Inicio > Sobre la Sede > Liquidación Detallada

Liquidación Detallada

Validar documentos

Descargas

Localizador de tramite

Liquidación Detallada

Liquidación Detallada

Calidad del interesado (*) Seleccione una opción...

Número de Documento (*)

Fecha de expedición del documento Día (*) Selecc Mes (*) Seleccione u Año (*) Selecc

Número de Resolución (*)

Año Resolución (*)

Consultar

Este servicio de liquidación detallada es un documento en PDF donde se relacionan los valores reportados de inclusiones o novedades de nómina, respecto al reconocimiento de un derecho adquirido de una prestación económica mediante un acto administrativo.

En este documento usted podrá encontrar los datos personales del causante o del beneficiario, el número de resolución a través del cual le fue reconocido el derecho, la fecha a partir de la cual fue incluido en la nómina de pensionados, fecha status la cual hace referencia al cumplimiento de todos los requisitos para el reconocimiento de la pensión, fecha de efectividad que se refiere desde cuándo empieza a realizarse el pago o fecha de efectos fiscales que se entiende como la fecha definitiva de pago.

Tenga en cuenta:

La liquidación que se expide a través de este servicio es a partir de la Nómina de Septiembre de 2017; para nóminas anteriores por favor realice su solicitud liquidación detallada en nuestra página web www.ugpp.gov.co a través del formulario Escribanos.

Redes Sociales

Atención al Ciudadano

Sedes y Horarios Preguntas Frecuentes Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423 423

Publicación de la liquidación a un pensionado que cumpla con los requisitos de búsqueda existentes en la página, evitando los costos asociados al envío, a través de correo nacional certificado.

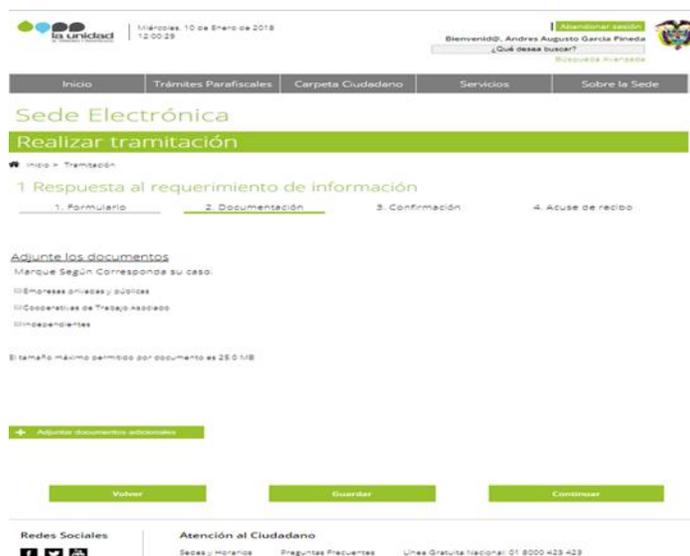
Este servicio de liquidación detallada es un documento en PDF donde se relacionan los valores reportados de inclusiones o novedades de nómina, respecto al reconocimiento de un derecho adquirido de una prestación económica mediante un acto administrativo.

En este documento el ciudadano podrá encontrar los datos personales del causante o del beneficiario, el número de resolución a través de la cual le fue reconocido el derecho, la fecha a partir de la cual fue incluido en la nómina de pensionados, fecha de status que hace referencia al cumplimiento de todos los requisitos para el reconocimiento de la pensión, fecha de efectividad, que se refiere desde cuándo empieza a realizarse el pago o fecha de efectos fiscales, que se entiende como la fecha definitiva de pago.

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 del Programa de Gobierno en Línea.

✓ Sede Electrónica - Respuesta del Requerimiento de Información (Validador de nómina)

El validador de nómina es una funcionalidad que le permite a las empresas, conocer los errores de estructura y lógica de negocio que tiene el archivo de nómina que se está cargando en la plataforma, este validador es ejecutado en línea, por lo tanto, la empresa dispone de los resultados muy rápidamente, ahorrando tiempo de proceso en la ejecución de esta actividad.



The screenshot shows the 'Sede Electrónica' interface for 'Realizar tramitación'. At the top, there is a navigation menu with 'Inicio', 'Trámites Parafiscales', 'Carpeta Ciudadano', 'Servicios', and 'Sobre la Sede'. The main heading is 'Sede Electrónica' followed by 'Realizar tramitación'. Below this, a progress bar shows four steps: '1. Respuesta al requerimiento de información', '2. Documentación', '3. Confirmación', and '4. Acuse de recibo'. The first step is currently active. Underneath, there is a section titled 'Adjunte los documentos' with instructions to 'Marque según corresponda su caso:' and three radio button options: 'Empresas únicas y sucesas', 'Cooperativas de Trabajo Asociado', and 'Independientes'. A note states 'El tamaño máximo permitido por documento es 250 KB'. At the bottom, there are three buttons: 'Volver', 'Guardar', and 'Continuar'. The footer includes 'Redes Sociales' with icons for Facebook, Twitter, and YouTube, and 'Atención al Ciudadano' with links for 'Sedes y horarios', 'Preguntas Frecuentes', and 'Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423 423'.

1. Formulario 2. Documentación 3. Confirmación 4. Acuse de recibo

Adjunte los documentos

Marque Según Corresponda su caso.

Empresas privadas y públicas

Documento	Estado	Requiere	Acciones
Auxilios de todas las cuentas contables de costos y gastos	X	SI	SI
Auxilios de todas las cuentas contables del pasivo relacionadas con pago a trabajadores	X	SI	SI
Balances de prueba de los periodos solicitados	X	SI	SI
Certificación firmada por el representante legal y contador público o revisor fiscal (si está obligado a tener)	X	SI	SI
Nóminas mensuales de salarios	X	SI	SI

Descripción del documento

Formato: En medio magnético, en el formato Excel que se encuentra en la página web: www.ugp.gov.co, pestaña Parafiscales, opción: Requerimiento de Información, Formato Requerimiento Información Nómina Salarios y según el instructivo que hace parte del mismo.

El tamaño: El tamaño máximo permitido por documento es 25.0 MB

Red: Certificados por el representante legal y contador público o revisor fiscal (si está obligado a tenerlo)

Miércoles, 10 de Enero de 2016 12:02:19

Bienvenido(a): Andres Augusto Garcia Pineda

¿Qué desea buscar?

Inicio | Trámites Parafiscales | Carpeta Ciudadano | Servicios | Sobre la Sede

Sede Electrónica

Realizar tramitación

Inicio > Tramitación

1. Respuesta al requerimiento

1. Formulario 2. Documentación 3. Confirmación 4. Acuse de recibo

Adjunte los documentos

Marque Según Corresponda su caso.

Empresas privadas y públicas

Documento	Estado	Requiere	Acciones
Auxilios de todas las cuentas contables de costos y gastos	X	SI	SI
Auxilios de todas las cuentas contables del pasivo relacionadas con pago a trabajadores	X	SI	SI
Balances de prueba de los periodos solicitados	X	SI	SI
Certificación firmada por el representante legal y contador público o revisor fiscal (si está obligado a tener)	X	SI	SI
Nóminas mensuales de salarios	X	SI	SI

Cooperativas de Trabajo Asociado

Independientes

El tamaño máximo permitido por documento es 25.0 MB

Aportación de documento

Entrega del documento: Nóminas mensuales de salarios. Mediante este combo elija una de las opciones disponibles.

Adjuntar Documento

Subir documento

Documento: Nóminas mensuales de salarios

Descripción del documento anexo:

(Máximo 255 caracteres)

✓ **Servicio Atención y Radicación de Derechos de Petición Verbal por Múltiples Canales**

Con el fin de garantizar que todos los ciudadanos o interesados pueden presentar sus derechos de petición de forma verbal, se habilitaron los Canales Presencial y Telefónico para radicación inmediata, dando cumplimiento al Decreto 1166 de 2016 del 19 de julio de 2016.

✓ **Actualización de Datos Básicos en Línea**

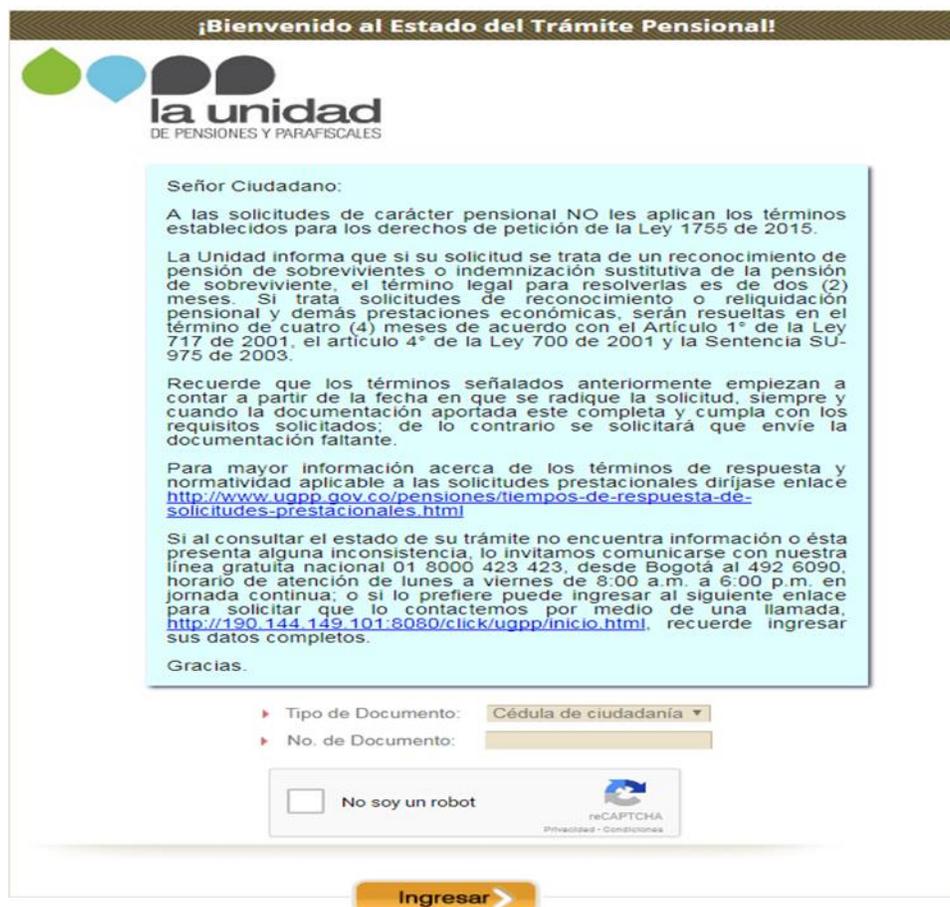
Se implementaron los protocolos necesarios para garantizar a los ciudadanos la protección de sus datos personales y el derecho a conocer, actualizar y rectificar la información personal contenidas en nuestro aplicativo CRM, con sólo llamar al Contact Center de la Unidad, previa validación de identidad.

✓ **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:

- Mejoras a la Consulta del Estado del Trámite Pensional.

Se actualizaron todas las etapas de la Consulta al Estado del Trámite, para una consulta completa y en caso de dudas de los ciudadanos, se les brindó la opción de llamada Web Call Back a través del Contact Center.



¡Bienvenido al Estado del Trámite Pensional!

la unidad
DE PENSIONES Y PARAFISCALES

Señor Ciudadano:

A las solicitudes de carácter pensional NO les aplican los términos establecidos para los derechos de petición de la Ley 1755 de 2015.

La Unidad informa que si su solicitud se trata de un reconocimiento de pensión de sobrevivientes o indemnización sustitutiva de la pensión de sobreviviente, el término legal para resolverlas es de dos (2) meses. Si trata solicitudes de reconocimiento o reliquidación pensional y demás prestaciones económicas, serán resueltas en el término de cuatro (4) meses de acuerdo con el Artículo 1° de la Ley 717 de 2001, el artículo 4° de la Ley 700 de 2001 y la Sentencia SU-975 de 2003.

Recuerde que los términos señalados anteriormente empiezan a contar a partir de la fecha en que se radique la solicitud, siempre y cuando la documentación aportada este completa y cumpla con los requisitos solicitados; de lo contrario se solicitará que envíe la documentación faltante.

Para mayor información acerca de los términos de respuesta y normatividad aplicable a las solicitudes prestacionales dirijase enlace <http://www.ugpp.gov.co/pensiones/tiempos-de-respuesta-de-solicitudes-prestacionales.html>

Si al consultar el estado de su trámite no encuentra información o ésta presenta alguna inconsistencia, lo invitamos comunicarse con nuestra línea gratuita nacional 01 8000 423 423, desde Bogotá al 492 6090, horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. en jornada continua; o si lo prefiere puede ingresar al siguiente enlace para solicitar que lo contactemos por medio de una llamada, <http://190.144.149.101:8080/click/ugpp/inicio.html>, recuerde ingresar sus datos completos.

Gracias.

► Tipo de Documento:

► No. de Documento:

No soy un robot 

reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

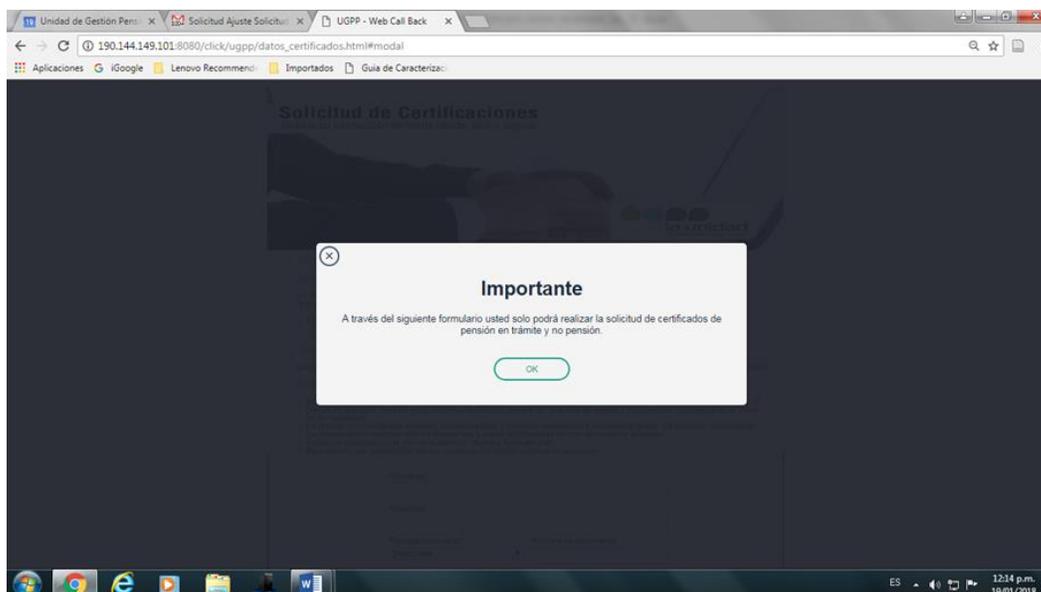
Ingresar >

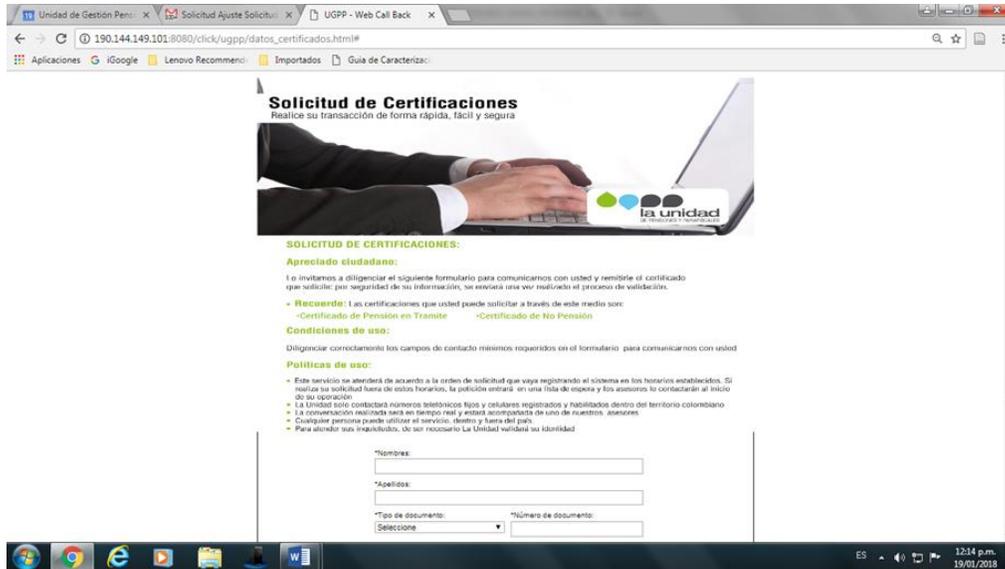
- Expedición de Certificados de Pensión en Trámite y No Pensión desde el Link de la página Web – Solicitud de Certificaciones.

Se puso a disposición del ciudadano el servicio de Expedición de Certificados de Pensión en Trámite y No Pensión desde el formulario Web, con llamada de retorno desde el Contact Center (Web Call Back), para validación de seguridad y entrega del mismo al ciudadano vía email en 24 horas.



67

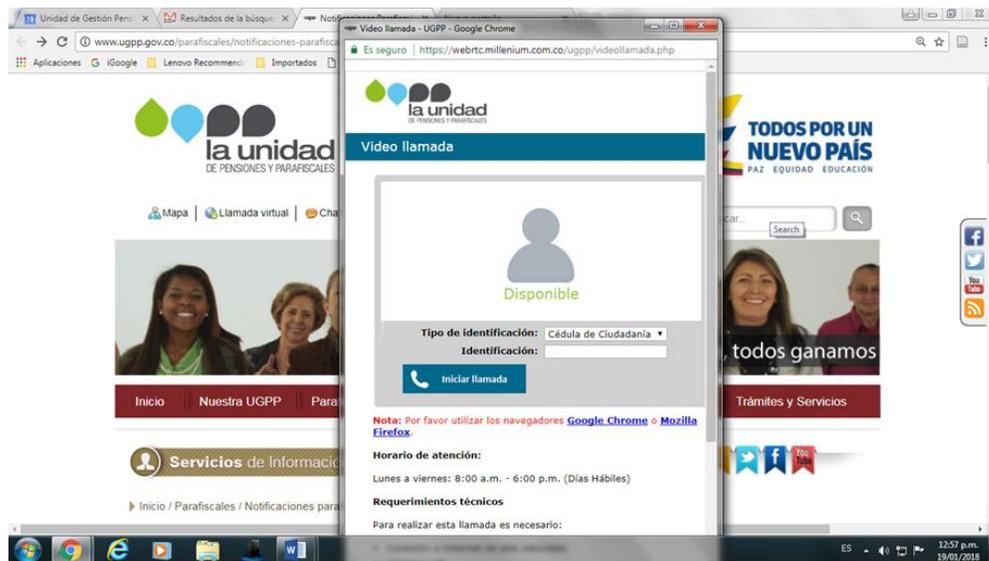
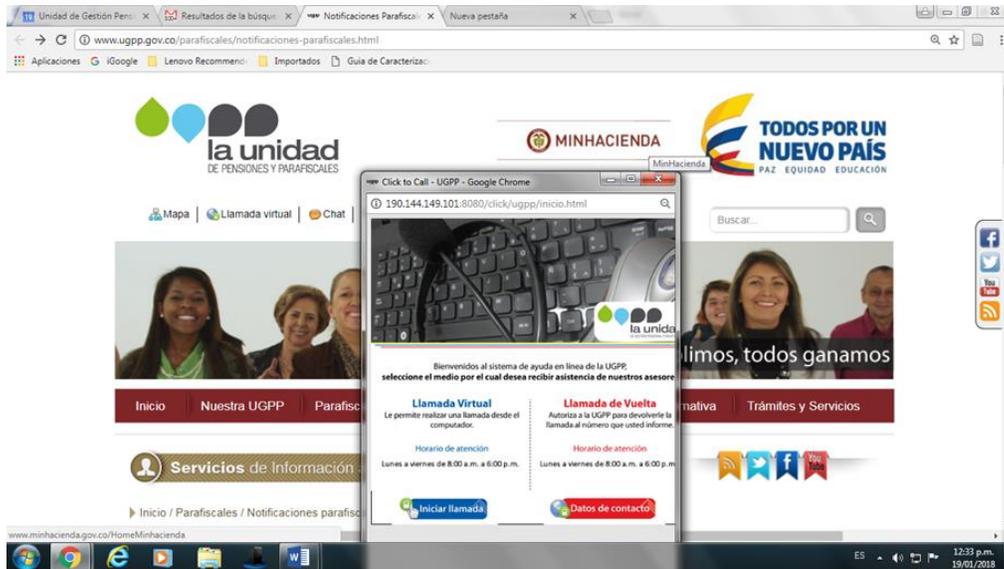


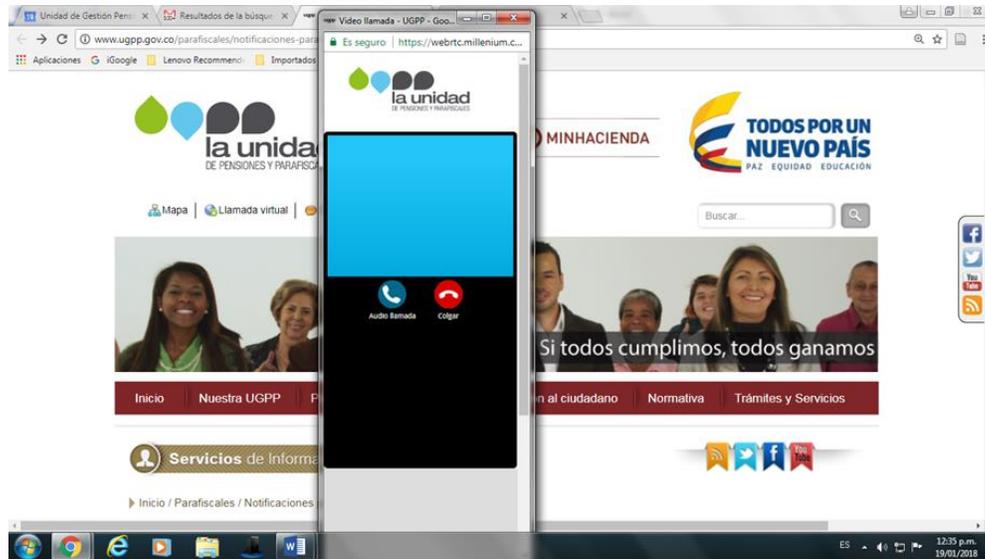


- Puesta en servicio de la Llamada Virtual Click to Call.

Servicio de Llamada Web desde cualquier dispositivo móvil o PC con comunicación al Contact Center de la Unidad, para trámites y servicios en temas Pensionales y Parafiscales.







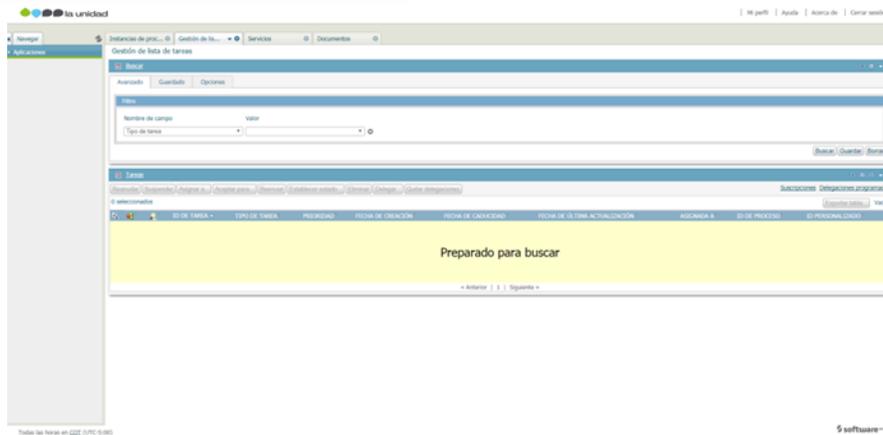
Con lo anterior se dio cumplimiento al Componente TIC para Servicios, cumpliendo los criterios y objetivos del logro Sistema Web de Contacto, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias y del Componente de Acceso a la Información Pública del Programa de Gobierno en Línea.

TIC para la Gestión:

Los principales logros y avances en 2017 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:

✓ **Migración Plataforma BPM y ESB de la Sede Electrónica**

La entidad fortaleció de manera sistemática los procesos de Pensiones y Parafiscales, a través de la migración a la última versión certificada de las plataformas BPM y ESB.



✓ Estrategia de Infraestructura para Gestión Documental

El Área de TI asumió el control y la administración de la infraestructura que soporta los procesos de la Fábrica Documental, ahorrando los costos asociados a estas actividades.

➤ ¿Qué sigue? ¿Cuál es nuestro compromiso?

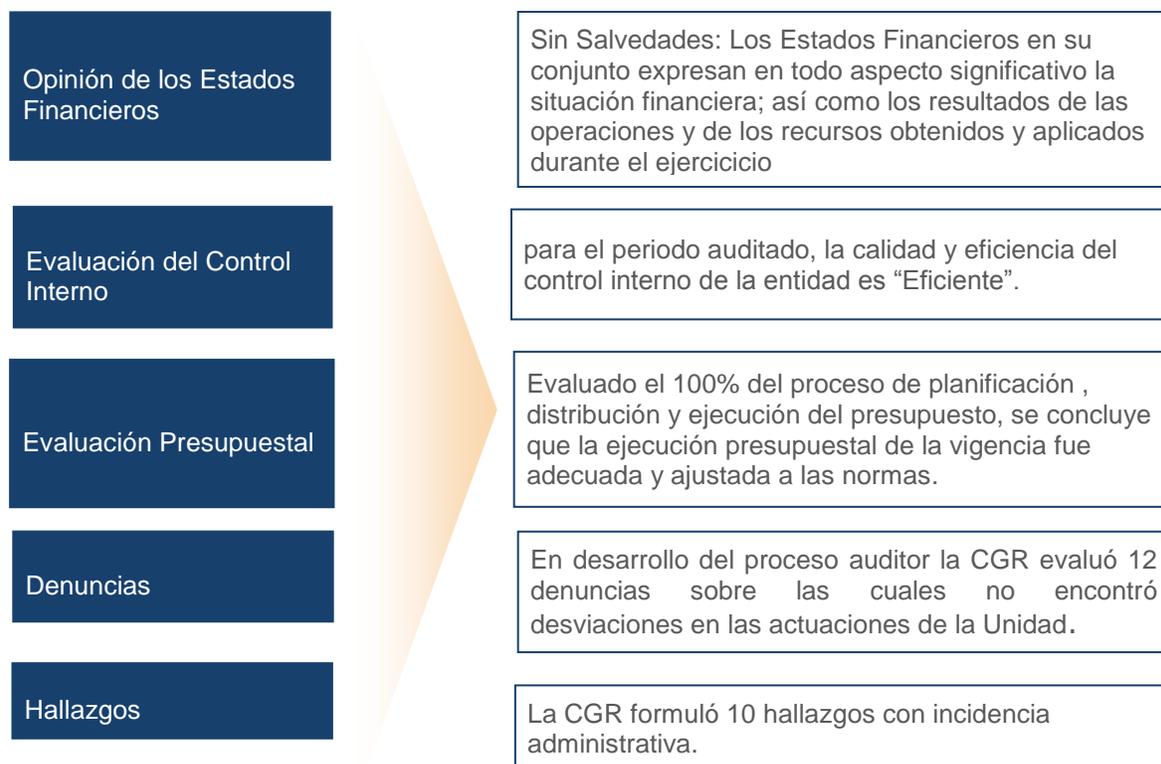
- ✓ Continuar con el proceso de implementación de la interoperabilidad con CETIL (Certificaciones Electrónicas de tiempos laborados).
- ✓ Continuar con el proceso de Documentación de los Servicios Tecnológicos.
- ✓ Complementar la Estrategia de nuevo Outsourcing de Infraestructura Tecnológica.
- ✓ Fortalecer las herramientas tecnológicas existentes
- ✓ Implementación del nuevo Sistema de Core Jurídico (TEMIS) con Gestión del Cambio.
- ✓ Adición de trámites desde Sede Electrónica radicación de fallos.
- ✓ Interoperabilidad DIAN - UGPP. Consulta RUT en línea.
- ✓ Implementación de la Zona Digital en los Canales Presenciales.
- ✓ Servicio de Notificación Electrónica en Línea desde el Contact Center.
- ✓ Monitoreos de Calidad en Línea para los distintos Canales de Atención.
- ✓ Implementar el Proceso de Solicitud y entrega de copias digitales en Línea.

7. Planes de Mejoramiento.

- ✓ Planes de mejoramiento suscritos con entes de control y vigentes en 2017.

Contraloría General de la República

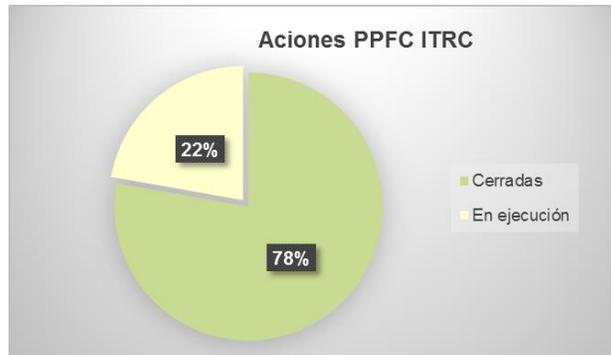
En el mes de Junio de 2017 la CGR evaluó los estados financieros a 31 de diciembre de 2016, el control interno contable y presupuestal, el trámite de las denuncias asignadas y el seguimiento a las acciones de mejora de vigencias anteriores, el resultado de dicha evaluación se presenta a continuación:



El plan vigente a 31 de diciembre de 2017 consta de 164 actividades de mejora, 21 actividades formuladas una vez finalizada la auditoria referida (junio de 2017) y 143 de vigencias anteriores; al respecto, una vez finalizado el seguimiento de segundo semestre de 2017, a criterio de la oficina de control interno la totalidad de las acciones incluidas en el plan presentan cumplimiento del 100%.

Agencia del Inspector General de Tributos Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC

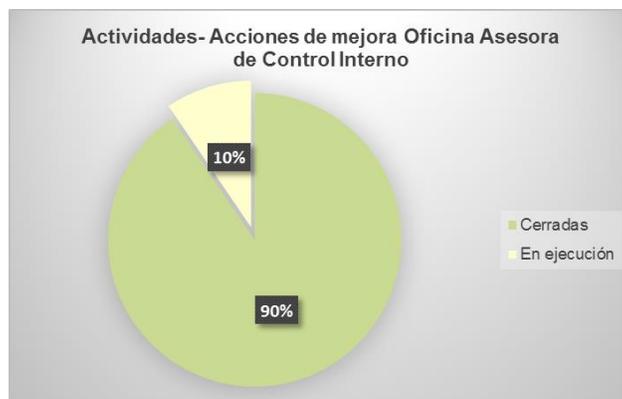
Como resultado de 6 inspecciones realizadas por el ITRC en 2015 y 2016 el órgano de control identificó 15 riesgos para los cuales la Unidad estableció 90 acciones correctivas. Al 30 de noviembre de 2017, se cerraron 70 acciones y 20 están en proceso de ejecución.



Fuente: Elaboración propia de Control Interno a partir del Resultado del Seguimiento a los Planes de Mejoramiento del ITRC con corte al 30 de noviembre de 2017.

Planes de acciones generados frente a los hallazgos identificados por la Oficina Asesora de Control Interno

La Oficina Asesora de Control Interno efectúa auditoría a los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la Unidad con un enfoque basado en riesgos estratégicos, análisis de tecnología habilitante, análisis de planes de mejoramiento, indicadores de desempeño, normatividad, antecedentes, informes entes de control externo, entre otros. Como resultado de las auditorías efectuadas durante 2017 se identificaron 64 hallazgos, la oficina de control interno realizó el seguimiento durante los tres primeros trimestres del 2017 a 210 actividades que presentaban vencimiento sobre los cuales a 30 de noviembre de 2017 presentan el estatus de avance que se muestra en la siguiente gráfica:



Fuente: Elaboración propia de Control Interno a partir del Resultado del Seguimiento a los Planes de Mejora de Auditoría Interna con corte al 30 de septiembre de 2017.