



# Informe de Gestión

Enero – Diciembre de 2019

Bogotá, D. C., enero de 2020





## Contenido

<b>I. La Entidad.....</b>	<b>3</b>
1. Misión.....	3
2. Visión.....	3
<b>II. Nuestra Gestión en 2019. ....</b>	<b>4</b>
1. Función Pensional.....	4
2. Función de Parafiscales.....	8
3. Asuntos Jurídicos de la Entidad. ....	12
4. Atención al Ciudadano.....	27
5. Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.....	40
6. Gestión de Tecnologías de Información. ....	46
7. Planeación y Seguimiento. ....	66
8. Soporte y Desarrollo Organizacional.....	68
9. Planes de Mejoramiento.....	92



## **I. La Entidad.**

Para el 2019, la Entidad revisó y definió su “Propósito Central – Misión”, su “Objetivo retador – Visión” y sus Principios y Valores, como referentes para su actuación, como se presenta a continuación.

### **1. Misión.**

El propósito central de La Unidad vigente para 2019 es “Generar una mejor experiencia de los ciudadanos con la Unidad por Atender las solicitudes pensionales en forma clara, oportuna y de acuerdo con la Ley, y consolidar una cultura de cumplimiento frente al Sistema de la Protección Social, donde los obligados y sus familias sean y se sientan grandes beneficiados”.

### **2. Visión.**

En el 2022 La Unidad será reconocida como un modelo de entidad pública íntegra, por atender todas las solicitudes pensionales oportunamente y por contribuir a que la tasa de evasión anual estimada frente al SPS se sitúe en un nivel inferior al 8%.

Puede consultar mayor detalle en <https://www.ugpp.gov.co/nuestra-entidad/funciones-de-la-unidad>.



## **II. Nuestra Gestión en 2019.**

### **1. Función Pensional.**

#### **➤ Principales logros.**

Desde el noviembre de 2011 al 31 de diciembre de 2019 hemos recibido 454.132 solicitudes de obligación pensionales y se han atendido 449.952 es decir el 99,81%, a esa misma fecha hemos recibido un total de 332.706 solicitudes de nómina, de las cuales se atendieron 332.353 que equivalen al 99.4%. Administramos la nómina de 311.370 pensionados, de las entidades recibidas y atendimos las solicitudes de trámites de pensiones y de novedades de nómina presentadas por los ciudadanos.

Durante el año 2019, La Unidad recibió 74.599 trámites pensionales entre los que se encuentran Solicitudes de Obligaciones Pensionales Sops y Solicitudes de Novedades de Nómina SNN. Gracias a la optimización del proceso pensional logramos una mejora en la oportunidad de atención de las solicitudes pensionales, logrando la gestión del 94% de las solicitudes recibidas. Con respecto a las solicitudes que quedaron por atender 4.533, el 98.9% de las mismas se encuentra en términos de ley en cuanto a su oportunidad.

Nuestro mayor logro en la gestión del año 2.019, se ve reflejado en el alto nivel de oportunidad en la atención de las solicitudes al ciudadano, logrando la gestión en oportunidad del 95.72% de los trámites pensionales (solicitudes de obligaciones pensionales y solicitudes de novedades de nómina), logrando un incremento de 5.39pp con respecto al año 2.018.

De esta forma y con respecto a las solicitudes que más demandan los ciudadanos de manera Ordinaria, encontramos las solicitudes de la prestación de Vejez la cual tiene un término de Ley de 4 meses, y en promedio La Unidad logró su gestión en 3 meses.

Así mismo, las solicitudes de Reconocimiento de pensión de sobrevivientes, se gestionan en un promedio de 58 días, logrando su oportunidad respecto a los términos de ley (60 días).

Una vez ejecutoriados los actos administrativos, su incorporación en nómina se realiza dentro de los dos meses siguientes.

En cuando a la calidad de los productos pensionales, al cierre del año 2.019, alcanzamos el 97,46% de cumplimiento, encontrando oportunidades de mejora en los reprocesos internos de las áreas.



En cuanto a la Claridad percibida de los Trámites de Pensiones, el indicador se situó en el 96%, asegurando claridad en nuestro servicios al ciudadano y generando confianza en la ciudadanía por los servicios que presta, no obstante el compromiso de mejora continúa a fin de continuar con el cumplimiento de la promesa de valor al ciudadano, respecto de la calidad de la atención al ciudadano.

Con respecto a la Recepción de la Función Pensional, La Unidad luego de reiterados esfuerzos para la aprobación del Cálculo Actuarial por MHCP y los decretos del paso de la competencia, recibió 2 entidades durante el año 2019 Intra y MOPT, con 285 pensionados, quedando pendiente la recepción de los 5 fondos restantes: Fonprenor, Inderena, Alcalis de Colombia, Idema e IFI Concesión de Salinas, lo cuál se estima que suceda en el año 2020.

## **RESULTADOS PENSIONALES.**

Beneficios Ley Antitrámites Artículo 151 Decreto Ley 2106 de 22 Noviembre de 2019.

Capítulo XIV – Educación

Eliminación de presentación de certificado de escolaridad para pago de pensiones de sobrevivientes y auxilios de cajas de compensación.

En un plazo no superior a doce (12) meses, el Ministerio de Educación implementará un sistema de consulta que contenga la información reportada de las personas matriculadas en los establecimientos de educación preescolar, básica, media y superior.

El medio de consulta deberá ser puesto a disposición de las entidades administradoras, reconocedoras o pagadoras de pensiones, públicas y privadas, que podrán verificar la escolaridad de los beneficiarios de la pensión de sobrevivientes y consultar la información respecto a los estudiantes mayores de 18 años y menores de 25 años de edad reportada por las instituciones de educación en los sistemas que el Ministerio de Educación disponga para tal fin.

Esta información también estará disponible para las cajas de compensación familiar con el objeto de verificar y consultar la escolaridad de los beneficiarios.

### **✓ COMPENSACIÓN DE APORTES PATRONALES.**

La compensación de aportes es una fórmula establecida por el Ministerio de Hacienda y acogida por la Comisión Intersectorial de Prima Media de la cual hace parte La Unidad, cuyo fin es el de compensar los valores que se le pagarán a un pensionado o sus beneficiarios por orden judicial y en donde se estableció la inclusión de factores salariales sobre los cuales el interesado nunca

cotizó, estos valores deben ser asumidos tanto por el pensionado o sus beneficiarios, así como a la entidad o entidades donde la persona prestó sus servicios.

A la fecha, el valor total adeudado por concepto de aportes patronales originados por la decisión judicial que ordenó la inclusión de nuevos factores para la reliquidación de la pensión, con corte al 31 de diciembre de 2019, asciende a la suma de \$350.442.657.466.

El 80% corresponde a entidades del orden nacional (98 entidades), con un total de \$281.519.734.192, suma que a su vez concentra el 90% de la obligación en 23 entidades. El 20% de esta obligación se encuentra representado en 398 entidades del orden territorial y Empresas Sociales del Estado, entidades que adeudan la suma de \$ 68.922.923.274.

✓ **RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CUOTAS PARTES CON RECURSOS FONPET.**

A partir de julio de 2018 se han venido adelantando gestiones que faciliten a las entidades cuota partistas el pago con recursos FONPET de la cartera vencida, obteniendo los siguientes resultados con corte a 31 de diciembre de 2019:

**Tabla 1 Resultados de recuperación de cartera Cuotas Partes.**

ESTADO	2018		2019	
	ENTIDADES	VALOR	ENTIDADES	VALOR
Acuerdos Firmados	6	\$ 222.466.637	15	\$ 600.929.131,00
En firma	4	\$ 60.869.110	4	\$ 968.386.084,00
Anexos en aprobación por las Entidades	4	\$ 467.926.153	9	\$ 421.228.210,00
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>\$ 751.261.900</b>	<b>28</b>	<b>\$ 1.990.543.425,00</b>

Con corte al 31 de diciembre de 2019, se han adelantado 27 gestiones de cobro de los cuales, 15 han tenido resultado efectivo, 4 se encuentran en etapas de revisión y firmas y 9 se encuentran en proceso de aceptación de las liquidaciones. Impactando así el 27% del universo de entidades cuota partistas competencia de la UGPP para el cobro.

✓ **DEPURACIÓN INCOMPATIBILIDADES – COLPENSIONES.**

Por requerimiento del MINISTERIO DE TRABAJO – MINISTERIO DE HACIENDA y al advertir casos de posibles dobles prestaciones económicas entre la UGPP y COLPENSIONES, se crea el grupo de Compatibilidades, con el cual se busca efectuar el estudio tanto de la prestación reconocida por Colpensiones como de la asumida por UGPP, a fin de determinar si las Pensiones reconocidas son Compatibles, Incompatibles o Compartidas y así evitar doble pagos que se configuran en un detrimento al erario público.



Al cierre del año 2019, se han trabajado 3.714 casos por parte de La Unidad, de los cuales 2.677 ya han sido conciliados con COLPENSIONES, con los siguientes resultados:

- ✓ 37% casos son compatibles.
- ✓ 36% casos corresponden a pensiones compartidas.
- ✓ 9% casos con disparidad de conceptos entre las Entidades involucradas, para Colpensiones hay compatibilidad pensional y para UGPP son incompatibles; a lo cual la Oficina Asesora manifiesta que en atención a la recomendación de la Comisión Intersectorial, se conformarán mesas de trabajo con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- ✓ 8% casos en donde por vía de un fallo judicial (proceso ordinario, proceso contencioso), el juez natural ordenó el reconocimiento y pago de una prestación económica, con tiempos tenidos en cuenta en prestación de pensión de vejez con UGPP y coexistencia de la misma con Colpensiones o viceversa.
- ✓ 6% casos con pensiones incompatibles entre UGPP y Colpensiones, por cuanto los tiempos cotizados con Colpensiones sirvieron de base total y/o parcial para el reconocimiento en UGPP o viceversa.
- ✓ 3% casos corresponden a pensiones reconocidas de las cuales coinciden tiempos cotizados a Foncolpuertos para los años 1970 a 1980, por lo tanto será escalado el tema con la oficina asesora de asuntos legales de Colpensiones a fin que emita concepto jurídico al respecto.
- ✓ 1% casos No es una doble prestación.

De otra parte es pertinente indicar que se realizó el estudio de 1037 casos, los cuales están pendientes de conciliación con Colpensiones.



## 2. Función de Parafiscales.

### ➤ Principales logros.

La Dirección de Parafiscales tiene por objeto vigilar el correcto y oportuno pago de las contribuciones parafiscales del sistema de la protección social en los subsistemas de **Salud, Pensión, Riesgos Laborales, Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar**, para consolidar un cambio de comportamiento en los obligados al sistema.

Tratamos de que los ciudadanos comprendan que los aportes a la seguridad social más que un tributo son aseguramientos contra los riesgos de enfermedad, invalidez, vejez y muerte, en dónde los protegidos sin duda alguna son los cotizantes (dependientes e independientes) y sus familias.

Si logramos el objetivo de concientizar al ciudadano cuando se materialicen estos riesgo podrán estar asegurados en las mejores condiciones posibles, siendo consientes así, que el presente es el mejor momento para esta adecuadamente protegidos.

Con el fin de lograr este objetivo, la Dirección de Parafiscales trabaja en tres (3) tratamientos frente al ciudadano:

8

---

### 2.1. Acciones de Sensibilización, Capacitación y Orientación.

Son comunicaciones que buscan un cambio de comportamiento en aquellos obligados de bajos ingresos con el fin que se vinculen al sistema y gocen de los beneficios que este brinda en cada uno de sus subsistemas. Por sus bajos ingresos hoy en día no son seleccionados a procesos de fiscalización.

#### Resultados obtenidos para el periodo 2019.

A 31 de diciembre de 2019, se han generado programas de sensibilización dirigidos a cerca de 100 mil obligados al SPS, focalizados en dependientes en sectores de alta informalidad e independientes de bajos ingresos, a través de los cuales se busca crear conciencia de los beneficios de los diferentes aseguramientos en salud, pensiones, riesgos, bienestar y capacitación que ofrece el estar vinculado al SPS, de sus obligaciones y de cómo cumplirlas.

La Unidad sigue identificando que los ciudadanos tienen un amplio desconocimiento sobre la forma en que deben realizar los aportes al Sistema de la Protección Social (SPS) y el manejo de las herramientas que deben utilizar de acuerdo al tipo de cotizante. Tampoco tienen claras las





acciones para interponer una adecuada defensa frente a los mismos, es así que en este tema realizamos capacitaciones y mesas de trabajo en todo el país, orientando a empleadores, independientes y gremios buscando así atender a todos los sectores de la economía colombiana, para que conozcan la importancia de pagar correctamente los aportes al SPS.

A través de estas acciones y encuentros con los medios de comunicación de todo el País, la Unidad orienta en los siguientes temas:

- ✓ La importancia de cumplir enfatizando en que los aportes al SPS constituyen un seguro para el trabajador y su familia, y dando a conocer las consecuencias de no estar adecuadamente asegurado.
- ✓ A quienes estoy afectando si soy empleador o si soy independiente y no cumpla con dichas obligaciones.
- ✓ Cuáles son las bases de mis obligaciones y cómo determino mis obligaciones.
- ✓ Cuáles son los medios que dispongo para cumplir.
- ✓ Manejo adecuado de la PILA.

Para el periodo 2019 en dichas jornadas de capacitación y orientación hemos atendimos a más de 24 mil asistentes, tanto empleadores como independientes, en cerca de 54 ciudades, llegando a 22 de los 32 departamentos del territorio nacional. Entre las ciudades visitadas podemos destacar regiones como Ipiales, Arauca, Puerto Asis, Puerto Carreño, Rioacha, San José del Guaviare, entre otras, buscando así atender todos los sectores de la población colombiana obligados a aportar al Sistema de la Protección Social.

---

9

## **2.2. Acciones Persuasivas.**

Son comunicaciones dirigidas a los obligados con el fin de invitarlos, a que realicen un cambio de comportamiento frente a las irregularidades que vienen presentando en el pago de sus aportes. Lo anterior trae como consecuencia que si esta invitación no es acatada aumentara el riesgo de ser seleccionado, e ingresara a un proceso de fiscalización.

### **Resultados obtenidos para el periodo 2019.**

Durante el año 2019 se realizaron acciones persuasivas a 267.384 obligados, logrando de esta manera un tratamiento para 1.483.232 desde que se iniciaron estas acciones en el año 2013, focalizadas en dependientes, de empresas de los segmentos muy grandes, grandes y medianas, y en independientes de altos ingresos.



En el año 2019 se logró que más de 74 mil aportantes cambien su comportamiento y mejoren su nivel de cumplimiento frente a sus obligaciones con el SPS, generando un cambio de cultura a cerca de 374 mil obligados en los últimos 7 años.

### **2.3. Acciones de Fiscalización.**

A través de nuestras acciones de fiscalización contribuimos a proteger los derechos de la Protección Social de los trabajadores e independientes obligados en el sistema, dentro del cual a través de un proceso tributario, se busca de manera coercitiva corregir las conductas irregulares en el pago de los obligados, dichas conductas en las que incurren los aportantes son la Omisión, Inexactitud y la mora.

El proceso de fiscalización inicia con el requerimiento de información a los obligados y finaliza con el fallo del recurso. Los tiempos para el obligado están establecidos de la siguiente forma, tres meses para dar respuesta al requerimiento para declarar y/o corregir y dos meses para interponer el recurso de reconsideración después de notificada la liquidación oficial. Así mismo, la administración cuenta con seis meses para expedir la liquidación oficial y doce meses para fallar el recurso de reconsideración.

### **Resultados obtenidos para el periodo 2019.**

10

---

Durante el año 2019 se iniciaron 3.167 procesos de fiscalización, de los cuales 645 están dirigidos a empleadores y 2.522 dirigidos al segmento de los independientes. Igualmente, se realizaron 2.997 acciones de fiscalización que impactaron a 359.200 trabajadores.

En el mismo periodo, se iniciaron 778 procesos sancionatorios, 117 por incumplimiento en los estándares de cobro por parte de las Administradoras del SPS y 661 por no envío de información. Así mismo, se remitieron para cobro 1.223 resoluciones sancionatorias en firme.

#### **2.3.1. Denuncias.**

Igualmente la Dirección de Parafiscales recibe las denuncias que tienen los empleados frente a sus empleadores, respecto al correcto aporte al SPS; así como aquellas que recaen sobre independientes frente a las irregularidades en sus pagos, tanto de entidades contratantes como entes de control. Se busca con esta acción la corrección tanto del empleador como del independiente que viene pagando irregularmente.



Cabe señalar que de no ser corregidas esas irregularidades el empleador o el independiente denunciado amplía la posibilidad de ingresar a un proceso de fiscalización, que los obligará a corregir coercitivamente.

gestionar

### **Resultados obtenidos para el periodo 2019.**

En el año 2019 se lograron tramitar más de 3.442 denuncias, gestión que contribuyó para que alrededor de 262 aportantes cambien su comportamiento y mejoren su cumplimiento frente a las obligaciones del SPS .

#### **2.3.2 Acciones de Cobro.**

En esta parte La Unidad a través de la Subdirección de Cobranzas recauda para los diferentes subsistemas del SPS las obligaciones determinadas, las sanciones impuestas, así como otras obligaciones derivadas del área misional de pensiones y otras administrativas.

#### **Resultados obtenidos para el periodo 2019 para esta acción.**

En materia de obligaciones parafiscales se puede observar que al 31 de diciembre de 2019 contamos con cerca de 12.200 casos en etapa de cobro por un valor de \$1.6 billones.

11

---

Respecto a la cartera de pensiones y las diferentes etapas en las que se encuentra dicha cartera, al 31 de diciembre de 2019 contamos con cerca de 11.700 casos en etapa de cobro por un valor de \$1.2 billones.

#### **2.3.3 Recaudo.**

La Dirección de Parafiscales a través de los tres tratamientos, logró recaudar para el Sistema de la Protección Social alrededor de 470 mil millones de pesos durante el año 2019.

### 3. Asuntos Jurídicos de la Entidad.

#### ➤ Principales logros.

##### 3.1. ASUNTOS NO MISIONALES.

TUTELAS NO MISIONALES POR PASIVA		
TOTAL FALLOS DE TUTELA EN PRIMERA INSTANCIA	FAVORABLE	229
	DESFAVORABLES	19
TOTAL FALLOS DE TUTELA EN SEGUNDA INSTANCIA	FAVORABLE	90
	DESFAVORABLES	10

##### Actuaciones en procesos judiciales.

PROCESOS JUDICIALES NO MISIONALES	
SOLICITUDES ALLEGADAS EN EL PERIODO	12
SOLICITUDES ATENDIDAS EN EL PERIODO	8

##### Proceso judiciales.

PROCESOS JUDICIALES NO MISIONALES POR PASIVA		
TOTAL FALLOS DE PROCESOS EN PRIMERA INSTANCIA	FAVORABLE	3
	DESFAVORABLES	3
TOTAL FALLOS DE PROCESOS EN SEGUNDA INSTANCIA	FAVORABLE	2
	DESFAVORABLES	4

##### Conceptos.

CONCEPTOS DE LA DIRECCION JURIDICA	
SOLICITUD DE CONCEPTOS ATENDIDOS POR LA DIRECCION	8

##### Informacion sistema ekogui.

SISTEMA EKOGUI	
SOLICITUDES ATENDIDAS CON RESPECTO A MODIFICACION Y ELIMINACION DEL SISTEMA EKOGUI / DE 25.677 PROCESOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA	200

**Compartibilidad pensional.**

<b>COMPARTIBILIDAD PENSIONAL</b>	
<b>ACTUACIONES CUOTAS PARTES</b>	<b>18</b>
<b>ACTUACIONES COMPARTIBILIDAD</b>	<b>18</b>

**Cuotas partes pensionales.**

<b>CUOTAS PARTES PENSIONALES</b>	
<b>PRESENTACIÓN DE EXCEPCIONES PROCESOS DE COBRO COACTIVO</b>	<b>22</b>

\*Corte al 31 de diciembre de 2019

**3.2. SUBDIRECCIÓN DE DEFENSA JUDICIAL PENSIONAL.**

La Subdirección de Defensa Judicial Pensional administra todos los procesos judiciales en los que la Unidad es parte por asuntos pensionales. Su objetivo es prevenir el daño antijurídico y reducir el impacto económico de la litigiosidad por asuntos pensionales.

La defensa judicial de la Unidad en materia pensional se ejerce por pasiva y por activa: por pasiva, cuando la Unidad defiende la legalidad de los actos u operaciones administrativas demandados por terceros que creen tener un mejor derecho al reconocido por la administración; por activa, cuando la Unidad es quien ejerce acciones judiciales para el restablecimiento de la legalidad afectada bien por actos administrativos emitidos por la Unidad o los fondos recibidos, o por decisiones judiciales que se estiman contrarias a derecho. La defensa por pasiva corresponde al 77% del total de la defensa judicial en materia pensional, mientras que el 14% corresponde a defensa activa, y el 9% a procesos penales. Se excluyen del total las acciones de tutela por corresponder a trámites expeditos que no trascienden de una vigencia a otra.

✓ **Defensa Judicial por Pasiva.**

Al corte del 31 de diciembre de 2019 se encuentran activos 19.530 procesos en los que la UGPP es demandada por asuntos pensionales.

El 56% de los procesos en los que la UGPP es parte demandada por asuntos pensionales se tramitan ante la jurisdicción contencioso administrativa, el 24% corresponden a procesos ejecutivos, el 19% son procesos tramitados ante la jurisdicción ordinaria laboral y el 1% restante corresponde a procesos sin impacto económico, como nulidades simples, extensiones de jurisprudencia, acciones de cumplimiento y acciones populares.

A continuación se presenta el detalle de procesos por pasiva discriminados por tipo de pretensión:

**Tabla 2 Procesos activos discriminados por tipo de pretensión.**

Tipología	Cantidad de procesos activos	% Porcentaje
Reliquidación pensión jubilación art 36 ley 100/93	4.916	25%
Proceso ejecutivo	4.607	24%
Pensión de sobrevivientes	2.614	13%
Pensión gracia	2.132	11%
Improcedencia de cobro de aportes patronales no cotizados	512	3%
Pensión jubilación art 36 ley 100/93	495	3%
Pensión jubilación convención colectiva	493	3%
Reliquidación pensión gracia	346	2%
Reliquidación pensión de sobrevivientes	344	2%
Traslado de aportes	250	1%
Indexación primera mesada pensional	195	1%
Reliquidación pensión jubilación convención colectiva	170	1%
Indemnización sustitutiva	165	1%
Pensión sanción	165	1%
Mesadas causadas y no cobradas	140	1%
Indemnización de perjuicios	115	1%
Pensión jubilación ley 171 de 1961	104	1%
Otros	1.767	9%
<b>Total general</b>	<b>19.530</b>	<b>100%</b>

✓ **Procesos ejecutivos.**

Es preciso señalar que el 99% de los procesos ejecutivos promovidos contra la entidad pretenden el cumplimiento pleno de sentencias judiciales, es decir que los títulos ejecutivos por los cuales se vincula a la entidad a este tipo de procesos son sentencias y no actos administrativos. Del total de procesos ejecutivos, el 52% corresponden al cobro de intereses moratorios por el cumplimiento tardío de sentencias por parte de la UGPP o los fondos recibidos.

✓ **Desempeño de la defensa pensional por pasiva.**

Como se puede observar en la tabla siguiente, en el año 2018 la tasa general de éxito de la defensa fue del 55%, 21 puntos porcentuales más alta que en el año 2017. En el mismo sentido, en lo que va corrido del año 2019, la tasa de éxito se ubica en el 71%, 16 puntos porcentuales más alta que en la vigencia 2018.

**Tabla 3 Tasa de éxito de la defensa judicial por pasiva.**

TIPOLOGIA	Porcentaje de ganancia						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>A favor</b>	40%	34%	19%	25%	30%	55%	71%
<b>En contra</b>	60%	66%	81%	75%	70%	45%	29%

✓ **Defensa Judicial por Activa – Lesividad.**

Al corte 31 de diciembre de 2019, la defensa judicial por activa de la Unidad administra tiene un total de 3.551 procesos, que corresponden a acciones de nulidad y restablecimiento del derecho contra actos administrativos de reconocimiento pensional y acciones de revisión en contra de fallos judiciales.

La defensa activa de la Unidad reporta una tasa promedio de éxito del 87%.

✓ **Acciones de Tutela por asuntos pensionales.**

En promedio, la Unidad atiende un total de 2.700 acciones de tutela por año, con una tasa de éxito creciente a partir del año 2017. En la tabla 56 se detalla la tasa de éxito de la defensa de tutelas por pasiva entre 2010 y 2019:

**Tabla 4 Sentido del fallo en las Acciones de Tutela.**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>A FAVOR</b>	0%	34%	31%	45%	69%	63%	56%	72%	75%	77%
<b>EN CONTRA</b>	0%	66%	69%	55%	31%	37%	44%	28%	25%	23%
<b>TOTAL</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

La tasa de éxito de las tutelas por activa es del 2%. Sin embargo, la interposición de estas acciones de tutela da cuenta del agotamiento por parte de la Unidad de todos los mecanismos de defensa a su alcance, presiona la emisión de pronunciamientos por parte de la Corte Constitucional y visibiliza ante las altas cortes los conflictos que preocupan a la entidad.

**Tabla 5 Sentido del fallo en las Acciones de Tutela por activa.**

SENTIDO FALLO	Total	
	Cantidad	%
A favor	5	2
En contra	259	98
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>100</b>

✓ **Defensa Judicial Penal.**

Como parte de la estrategia judicial para el restablecimiento de la legalidad en casos de fraude al sistema pensional, la UGPP promueve procesos penales contra personas involucradas en redes delincuenciales o bien contra ciudadanos individualmente considerados por el ejercicio de maniobras fraudulentas para el reconocimiento de pensiones. Asimismo, la Unidad continúa con la defensa de los procesos penales iniciados por CAJANAL y FONCOLPUERTOS previo al traslado de la defensa judicial a la UGPP.

Al corte 31 de diciembre de 2019, la UGPP es parte en 2.267 procesos penales. Los perjuicios cuya reparación se persigue a través de procesos penales activos están cuantificados preliminarmente en \$1.2 billones.

Entre 2013 y Diciembre de 2019 se han proferido 372 condenas por indemnización de perjuicios a favor de la Unidad por valor de \$ 865.710.973.864. Durante 2018 se emitieron 44 condenas por perjuicios a favor de la Unidad por valor de \$336.232.906.256. Para el corte del 31 de diciembre de 2019 se han expedido 38 fallos penales que reconocen perjuicios a favor de la Unidad por valor de \$ 11.009.113.870.

**3.3. SUBDIRECCIÓN JURÍDICA DE PARAFISCALES.**

La Subdirección Jurídica de Parafiscales tiene como funciones principales: **i)** Representar judicial y extrajudicialmente a la Unidad en los procesos y actuaciones que se instauren en su contra o que este deba promover, en materia de determinación y cobro de contribuciones parafiscales de la protección social **ii)** Preparar, emitir y publicar conceptos sobre el análisis jurídico y posición de la Unidad en lo relacionado con las contribuciones parafiscales de la protección social, fijando adicionalmente lineamientos al interior de la entidad sobre la aplicación de las disposiciones que regulan la materia **iii)** Asesorar, proyectar y revisar los actos administrativos que deban emitir la Dirección General, la Dirección de Parafiscales y sus Subdirecciones en relación con la determinación y cobro de contribuciones parafiscales de la protección social y **iv)** Resolver las



solicitudes de Conciliación Judicial y Terminación por Mutuo Acuerdo presentadas por los aportantes con ocasión de la expedición de las Leyes 1739 de 2014, 1819 de 2016 y 1943 de 2018<sup>1</sup>, presentando las respectivas ponencias al Comité de Conciliación y Defensa Judicial.

✓ **Productos que genera.**

La Subdirección Jurídica de Parafiscales se encuentra conformada por cuatro (4) grupos, que desarrollan las siguientes funciones:

Grupo de Análisis y Sustento Jurídico	Grupo de Actos Administrativos	Grupo de Defensa Judicial	Grupo de Beneficios Tributarios
<p><b>a.</b> Atender los derechos de petición en la modalidad de consulta sobre la aplicación de las normas relativas al Sistema de la Protección Social</p> <p><b>b.</b> Participar en el desarrollo de los proyectos normativos que impacten a la UGPP.</p> <p><b>c.</b> Apoyar las mesas de trabajo y reuniones convocadas por los diferentes entes de seguridad social.</p> <p><b>v) vi)</b> Elaborar los Lineamientos Jurídicos</p> <p><b>vii)</b> Proferir conceptos jurídicos solicitados por la Dirección de</p>	<p>Proyectar las siguientes actuaciones administrativas:</p> <p><b>a.</b> 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.</p> <p><b>b.</b> Los Autos de Pruebas o de Inspección Tributaria decretados dentro del proceso de discusión.</p> <p><b>c.</b> Los autos admisorios e inadmisorios de los Recursos de Reconsideración</p>	<p><b>a.</b> Ejercer la defensa judicial de la Unidad respecto de las demandas presentadas por los aportantes contra los actos administrativos expedidos por la entidad (Nulidad y restablecimiento del derecho)</p> <p><b>b.</b> Realizar la presentación de ponencias (líneas de defensa judicial) ante el comité de Conciliación y Defensa Judicial,</p> <p><b>c.</b> Atender las acciones de Tutela (por pasiva) en materia de parafiscales, asiste a las citaciones a audiencias de conciliación</p>	<p><b>a.</b> Gestionar las 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 y los artículos 100 y 101 de la Ley 1943 de 2018.</p> <p><b>b.</b> Elaborar las ponencias analizando las solicitudes de beneficio tributario, para presentar al Comité de Conciliación y Defensa Judicial.</p>

<sup>1</sup> C-481-19. Ley declarada inexecutable a partir del 1º de Enero de 2020. En el fallo de la Corte se dispuso que el Congreso, dentro de la potestad de configuración que le es propia, expidiera el régimen que ratificara, derogara, modificara o subrogara los contenidos de la Ley 1943 de 2018, precisando que los efectos del fallo sólo se producirían hacia el futuro y, en consecuencia, en ningún caso afectarían las situaciones jurídicas consolidadas de forma anterior a su notificación.

Parafiscales y sus Subdirecciones.	interpuestos por los aportantes.  <b>d.</b> Los fallos de los recursos de reposición interpuestos contra los autos de inadmisión	extrajudicial,  <b>d.</b> efectúa el seguimiento de los distintos procesos actualiza los aplicativos internos TEMIS así como los externos (E-KOGUI).	
------------------------------------	--	--	--

✓ **Principales logros alcanzados.**

- **Participación en proyectos de Ley.** Durante el periodo objeto del informe, la entidad participó activamente en el trámite legislativo de las siguientes Leyes de carácter tributario, donde se incorporaron disposiciones atinentes al proceso de terminación y cobro de las contribuciones parafiscales de la Protección Social:

**(a) Ley 1943 de 2018 (Ley de Financiamiento):** Artículos 91, 92 y 93 sobre notificación electrónica preferente, artículo 100 en materia de Conciliación contencioso-administrativa en materia tributaria, Artículo 101 relacionado con el beneficio de terminación por mutuo acuerdo de los procesos administrativos y el artículo 103 Régimen sancionatorio- cálculo actuarial independientes

**(b) Ley 1955 de 2019 (Ley del Plan de Desarrollo 2018-2022):** Artículo 244, con el cual, se establecen las disposiciones relativas al ingreso base de cotización (IBC) de los independientes y se faculta a la Entidad para determinar un esquema de presunción de ingresos para efectos de la determinación de este tipo de aportantes.

**(c) Ley 2010 de 2020 (Ley de Crecimiento económico):** Artículos 118, 119 y 139 relacionados con los beneficios tributarios y la aplicación del esquema de costos por parte de la UGPP.

- **Participación en proyectos de decreto y resoluciones**

**(a) Proyecto decreto reglamentación parágrafo 4º artículo 103 Ley 1943 de 2018:** Respecto de la aplicación del calculo actuarial para independientes.

**(b) Proyecto decreto reglamentación artículo 244 Ley 1955 de 2019 (Ley del Plan de Desarrollo 2018-2022):** IBC de independientes – mensualización.

- (c) **Proyecto de decreto de beneficios tributarios Ley 1943 de 2018:** Por medio del cual, se reglamentan los beneficios tributarios de conciliación judicial y terminación por mutuo acuerdo.
- (d) **Resolución 1171 de 2019:** Procedimiento para tramitar solicitudes de Terminación por Mutuo acuerdo y Conciliaciones Judiciales. Ley 1943 de 2018.
- (e) **Resolución 1400 de 2019:** Adopción del esquema de presunción de costos establecido en el artículo 244 Ley 1955 de 2019.
- (f) **Resolución 1357 de 2019:** Procedimiento para la aplicación del artículo 311 de la Ley 1819 de 2016.
- (g) **Resolución 1263 de 2019:** Implementación de la notificación electrónica como mecanismo preferente.
- (h) **Resolución 1560 de 2019:** Procedimiento por el cual se fijan las condiciones y especificaciones técnicas para la entrega de la información de contacto.
- (i) **Resolución 1707 de 2019:** Procedimiento por el cual se fijan las condiciones y especificaciones técnicas para la entrega de la información Financiera.
- (j) **Proyecto de resolución** para la "Implementación del gestor de información "Sede electrónica"
- (k) **Proyecto de Acuerdo de independientes.**
- ✓ **Gestión de recursos de reconsideración y revocatorias directas.** Durante los años 2017, 2018 y al corte del 30 de septiembre de 2019 la gestión adelantada fue la siguiente:

Gestión 2019								
Liquidaciones Oficiales		Total	Sancionatorios		Total	Total Gestionados		Total
Recursos	Revocatorias		Recursos	Revocatorias		Recursos	Revocatorias	
1909	426	2335	479	33	512	2388	459	2847

Al 31 de diciembre de 2019 se encontraban pendientes por gestionar 1703 recursos distribuidos en 1.287 recursos de reconsideración y 416 revocatorias directas.

- ✓ **Gestión autos admisorios e inadmisorios (Recursos de reconsideración y revocatorias) a diciembre 2019**

Gestión 2019	
Recursos	2012
Revocatorias	693
Recurso Reposición	293
<b>TOTAL AUTOS</b>	<b>2998</b>

Nota\*: Los recursos y solicitudes de revocatoria que fueron inadmitidos, obedece a que no cumplen con los requisitos exigidos en la ley para darles el trámite correspondiente.

✓ **Gestión Defensa Judicial.**

Gestión		A favor	En contra 1º instancia	Pendiente fallo
Tutela Pasiva 2019	575	518	57	N/A

Las principales causas de las acciones de tutela corresponden a **i) Violación al debido proceso por indebida notificación de las actuaciones administrativas, por no levantamiento oportuno de las medidas cautelares cuando se ha efectuado el pago ii) Violación al derecho de petición iii) No atención de fondo al derecho de petición en el tema de validación de pagos.**

20

Gestión 2019 corte A 31 de Diciembre		Procesos activos a 31/12/18	Notificados año 2019	Fallos a favor	Fallos en Contra	Fallos Parciales
Demandas	1280	589	691	63	20	65
Cuantía	\$437.906.860.679	\$351.625.826.303	\$88.223.122.646	\$28.162.22.669	\$4.866.555.5200	Total, en Discusión: 25.833.407.748

De los procesos que actualmente se encuentran en discusión, se han emitido pronunciamientos de las diversas tipologías por parte de los despachos judiciales, en el siguiente sentido:

**Tabla 6 Tipologías en los fallos judiciales.**

Tipologías en los fallos judiciales	Tipología	
	A favor	En contra
Competencia de la UGPP para adelantar procesos de fiscalización.	X	
La UGPP no se abroga competencias de los jueces laborales.	X	

Debido proceso, Derecho a la defensa.	X	
Falta y Falsa Motivación de los actos administrativos proferidos por la Unidad.	X	
Falta de Liquidación de intereses moratorios en la Liquidación Oficial	X	
No existe irretroactividad en la aplicación de la Ley 1607 de 2012 por parte de la UGPP.	X	
Al contribuyente le corresponde la carga de la prueba en el proceso de determinación.	X	
La Unidad si tiene facultades para imponer sanciones por el no envío de Información.	X	
No existe falta de publicación de la Resolución 118 de 2013.No es causal de nulidad de los actos administrativos.	X	
No existe prescripción de la acción de Cobro	X	
Improcedencia de “indebida tasación de la deuda” como excepción previa. Procede únicamente para deudor solidario.	X	
Demandas pretendiendo la nulidad de los actos de cobro coactivo atacando la legalidad del título ejecutivo	X	
Inclusión del valor de las vacaciones compensadas o pagadas a la finalización el contrato en el IBC de SENA, ICBF, CAJAS.. Diferencias de criterio.	X	
Determinación del IBC para trabajadores con salario integral. Diferencias de criterio.		X
Mensualización de Ingresos Declarados en renta.		X
Firmeza de las declaraciones.		X
Caducidad en el pago de aportes de los periodos 2011 y anteriores fiscalizados por la Unidad		X
IBC de las cooperativas de trabajo asociado (Compensaciones ordinarias y extraordinarias) Diferencias de criterio.		X
Aplicación de novedades en el cálculo del IBC presentadas por los trabajadores. Diferencias de criterio.*	X	X
Aplicación de los pactos de desalarización en la determinación del IBC. Diferencias de criterio.*	X	X
IBC Contratistas de Obra y de prestación de servicios. Diferencias de criterio.*	X	X
Se debe aplicar la Ley 1393 de 2010 a los pagos no constitutivos de salario.*	X	X

\* Respecto a estas tipologías, se han obtenido fallos a favor por parte de algunos jueces de conocimiento y en contra en otros.

✓ **Grupo de Beneficios Tributarios gestión años 2017, 2018 y 2019.**

**LEY 1819 DE 2016**

Gestión 2017, 2018 y 2019		Presentadas en Comité	Pendientes de gestionar
Derechos de petición 2017, 2018 y 2019	2.888	N/A	N/A
Solicitudes de beneficios	1.304	1304	N/A
Recursos de reposición	341	341	N/A
Revocatorias directas	10	9	1

Total solicitudes presentadas en Comité	Aprobó el beneficio	Negó el beneficio	Acepta desistimiento de solicitud de terminación por mutuo acuerdo
1304	428	874*	2

\*Nota. Entre las causas que se presentaron para negar el beneficio se encuentran: No realizó el pago, pagó menor valor, operó la caducidad, notificación del acto de trámite con posterioridad L. 1819/16, solicitud de terminación extemporánea.

**LEY 1943 DE 2018**

Gestión 2019		Presentadas en Comité	Pendientes de gestionar
Derechos de petición 2019	6234	-	-
Solicitudes de beneficios*	2549	108	2441
Recursos de reposición	36	6	30
Revocatorias directas	-	-	-

\*Nota. El total relacionado de solicitudes de beneficio tributario sigue en aumento de acuerdo con las peticiones que radican los aportantes, el valor actual corresponde a las solicitudes únicas que ya han sido sustanciadas por las funcionarias del GIT.

Total solicitudes presentadas en Comité	Aprobó el beneficio	Negó el beneficio	Acepta desistimiento de solicitud de terminación por mutuo acuerdo
14	10	4*	-

\*Nota. Entre las causas que se presentaron para negar el beneficio se encuentran: Operó la caducidad, Notificación del acto con posterioridad L. 1943/18.

### 3.3. SUBDIRECCIÓN DE ASESORÍA Y CONCEPTUALIZACIÓN.

#### ✓ Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional.

La Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional fue creada por el artículo 6° del Decreto 681 de 2017, mediante el cual se modificó la estructura de la Unidad para, entre otros fines, escindir la Subdirección Jurídica Pensional y establecer el funcionamiento de la Subdirección de Defensa Judicial Pensional y la Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional.

Esta Subdirección tiene como funciones principales, generar lineamientos o reglas jurídicas de negocio, a través de los cuales se orientan y soportan las actuaciones y pronunciamientos de la Entidad; brindar sustento jurídico a las áreas misionales de pensiones y defensa judicial, mediante lineamientos, conceptos y novedades jurisprudenciales; atender las consultas, solicitudes de extensión de jurisprudencia y derechos de petición con implicaciones jurídicas, que eleven ante la Unidad personas naturales o jurídicas, respecto a temas pensionales; así como realizar y proveer al Comité de Conciliación y Defensa Judicial, los estudios de las conciliaciones judiciales y extrajudiciales notificadas a la Unidad en los litigios misionales pensionales, al igual que el examen de procedencia del ejercicio de acciones de repetición contra sus funcionarios, por los pagos efectuados en cumplimiento de sentencias judiciales emitidas en los procesos no misionales y misionales pensionales.

Así mismo, la Subdirección tiene a su cargo el ejercicio de la Secretaría Técnica del Comité, en los asuntos no misionales y los misionales pensionales, de acuerdo con las funciones que le atribuyen el artículo 2.2.4.3.1.2.6 del Decreto 1069 de 2015 y la Resolución 951 de 2017.

#### ✓ Principales logros alcanzados durante el año 2019.

Durante la vigencia 2019, la Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional consolidó los siguientes logros en relación con sus objetivos institucionales:

- El nivel el cumplimiento de los indicadores y los resultados positivos en el apoyo a las áreas misionales, así como en las respuestas de cara al ciudadano, fueron satisfactorios.
  - Se brindó un soporte jurídico, doctrinal y jurisprudencial sólido para fortalecer las actuaciones administrativas y judiciales de la entidad, a través de conceptos generales y lineamientos aprobados por el Comité Conciliación y Defensa Judicial, los cuales fueron socializados y comprendidos por los funcionarios y colaboradores de la entidad.
  - Se diseñaron, publicaron e implementaron herramientas comprensibles, didácticas y de fácil acceso, cuyo propósito fue facilitar el acceso al conocimiento jurídico y a la doctrina de la entidad.
  - Se cumplió con oportunidad la generación de los productos que esta Subdirección proporciona a las áreas misionales para el cabal cumplimiento de sus funciones.
- ✓ **Productos generados durante el año 2019.**

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019, la Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional, a través de sus tres Grupos Internos de Trabajo, generó los siguientes:

**Estudio de conciliaciones judiciales y extrajudiciales.**

Año	Audiencias de Conciliación Judiciales atendidas	Audiencias de Conciliación Extrajudiciales atendidas	Total
2019	6431	422	<b>6853</b>

24

**Estudios de procedencia de acción de repetición presentados ante el Comité de Conciliación y Defensa Judicial.**

Año	Casos analizados por el Comité
2019	3206

**Sesiones del Comité de Conciliación y Defensa Judicial.**

Año	Sesión virtual	Sesión presencial	Total
2019	300	41	341



**Conceptos particulares, respuestas a derechos de petición y solicitudes de extensión de jurisprudencia.**

<b>Año</b>	<b>Conceptos Jurídicos y de Fallos Irregulares</b>	<b>Respuestas a Derechos de Petición</b>	<b>Conceptos de Extensión de Jurisprudencia</b>	<b>Total</b>
<b>2019</b>	<b>430</b>	<b>613</b>	<b>64</b>	<b>1107</b>

**Elaboración y socialización de ponencias jurídicas, conceptos generales y de OSP, novedades legislativas y jurisprudenciales, política de prevención del daño antijurídico, iniciativas legislativas y estudios de casos.**

<b>Tipo de Solicitud</b>	<b>Total 2019</b>
Ponencias de lineamientos	23
Ponencias casos particulares	20
Publicación de lineamientos	27
Socialización presencial de lineamientos	20
Conceptos jurídicos generales	133
Conceptos orden secuencial de pagos	945
Novedades jurisprudenciales identificadas y publicadas	1450
Boletines jurídicos publicados	31
Política de prevención daño antijurídico	1
Iniciativas normativas propuestas	12
Estudios jurídicos de casos	36
Atención de requerimientos jurídicos	86
<b>Total general</b>	<b>2.803</b>

✓ **Cumplimiento de indicadores registrado en el año 2019.**

La Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional se destacó por su nivel de cumplimiento de los indicadores tácticos y estratégicos en el año 2019, así:

- **Atención Oportuna de Derechos de Petición 2019.** Cumplimiento: 99.43%.
- **Oportunidad de Conceptos con SNN 2019.** Cumplimiento: 100%.
- **Oportunidad definición de la estrategia para fallos irregulares 2019.** Cumplimiento: 99%.



- **Oportunidad respuesta a Conceptos Jurídicos solicitados por la Subdirección de Determinación Derechos Pensionales 2019.** Cumplimiento: 99.51%.
- **Oportunidad respuesta Conceptos Extensión de Jurisprudencia 2019.** Cumplimiento: 100%.
- **Oportunidad en la presentación y atención de las conciliaciones por parte de la Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional.** Cumplimiento: 99.4%.
- **Cumplimiento del plan de capacitaciones en lineamientos 2019.** Cumplimiento: 100%.



#### 4. Atención al Ciudadano.

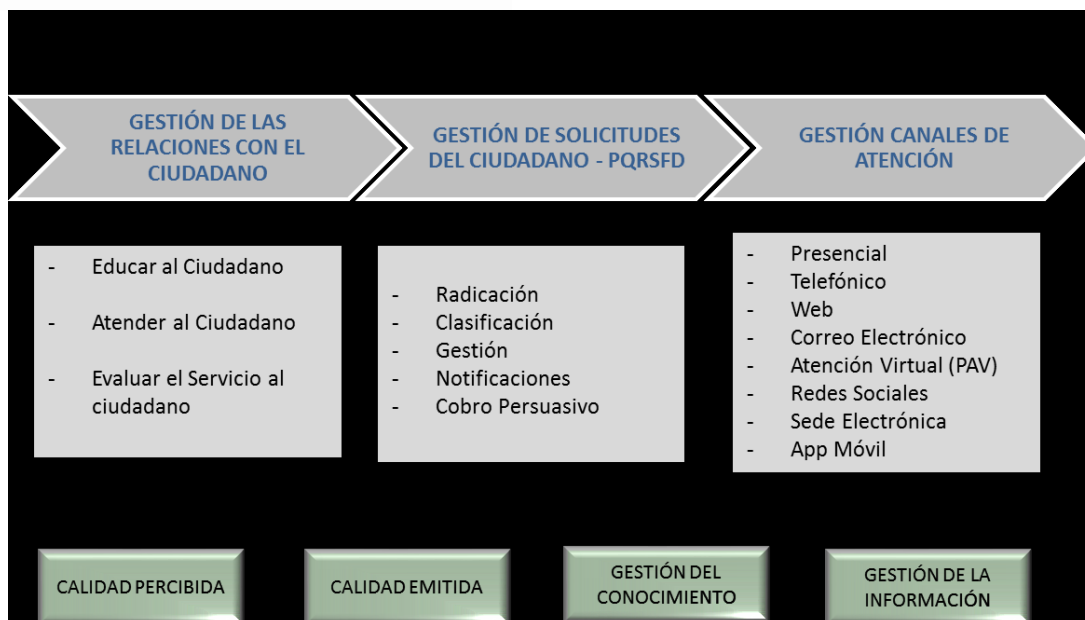
##### ➤ Principales logros.

La UGPP en la medida que en su desarrollo misional involucra al ciudadano, desde la Dirección General se han establecido estrategias y políticas para que el **ciudadano sea el centro y lo más importante para la entidad**, para esto en su estructura cuenta con **La Dirección de Servicios Integrados de Atención**, la cual tiene como función principal el diseño de estrategias alrededor del ciudadano y el desarrollo de actividades para su atención en los diferentes canales de atención, entre los cuales están: **Atención Presencial, Telefónica, Sede Electrónica, Virtuales y Back Office, con altos estándares de servicio de calidad y oportunidad.**

Así mismo, es la encargada de **promover la cultura de servicio al ciudadano en la entidad** y de entregar a los ciudadanos los productos que generan las áreas misionales en términos de **oportunidad, calidad y eficiencia**, de manera que permita brindar una experiencia positiva con la entidad, basados en las **mejores prácticas del sector privado** a nivel latinoamericano.

Igualmente esta Dirección es el vínculo entre las áreas misionales y el ciudadano, existiendo como política en la entidad, que es la única autorizada para su atención y contacto, igual como política siempre se atiende ciudadanos en presencia de funcionarios de esta Dirección, fortaleciendo el principio de transparencia.

Para el logro de los objetivos de la Dirección de servicios Integrados de Atención, desarrolla el siguiente modelo de gestión:



Fuente: Elaboración propia DSIAC.

Este modelo en esencia **representa los procesos a cargo de la Dirección**, sus componentes, la evaluación de servicio al ciudadano, denominada Calidad Percibida, y por último, la medición de calidad en todas las operaciones realizadas en esta Dirección, denominada calidad emitida.

### Productos que genera.

La Dirección de Servicios Integrados de Atención cuenta con los siguientes procesos que se describen a continuación:

#### Gestión de las relaciones con el ciudadano.

El objetivo de este proceso es **establecer un mejor relacionamiento con el ciudadano** de Pensiones y Parafiscales, **permitiendo contar con una experiencia positiva** de servicio de manera sostenible, con capacitaciones para los ciudadanos, en temas claves como: La importancia de contar con los requisitos para los diferentes trámites y servicios, de tal manera que el ciudadano radique las solicitudes con la documentación completa, evitando reprocesos y devoluciones que afecten la oportunidad del trámite, campañas de sensibilización para que los trámites los realice directamente con la Unidad y no a través de intermediarios, campañas para evitar que sea víctima de fraude, utilización de los canales virtuales para realizar las radicaciones y consultas del estado de sus trámites y así como la radicación y seguimiento de sus solicitudes a través de la Sede Electrónica.

Para cada uno de los trámites y servicios ofrecidos al ciudadano, **existen procesos estandarizados de atención**, los cuales son monitoreados y analizados para asegurar una atención oportuna a través de los canales.

Ahora bien, uno de los aspectos a destacar por parte de esta Dirección, **es la importancia de conocer la percepción de los ciudadanos con respecto al servicio ofrecido por la entidad**, a través de sus canales de atención y sus trámites, para lo cual ha implementado las mejores y más exigentes prácticas del sector privado a nivel Latinoamérica en materia de servicio, estableciendo una medición de satisfacción de los ciudadanos, con respecto a la experiencia percibida en cada canal de atención.

Es por ello que, **la entidad cuenta con un modelo de medición que permite evaluar la experiencia de los ciudadanos** en los canales de atención, como también evaluar la experiencia de los procesos internos de las áreas de Pensiones y Parafiscales. Este modelo se desarrolla a través de una metodología que es **utilizada por empresas multinacionales** reconocidas en los sectores de telecomunicaciones, banca, seguros, aerolíneas, entre otras, la cual **evalúa en cada momento de verdad las emociones que le genera al ciudadano un trámite con la entidad**.

A continuación se cita la metodología implementada desde el año 2014 con el acompañamiento inicialmente de la empresa Synergy Contact, para evaluar la experiencia de los ciudadanos así:

#### Metodología aplicada a Canales de atención.

**Experiencia:** Representa el grado de satisfacción con la atención recibida a través de los canales de atención, se calcula de la siguiente manera:



**Claridad:** Representa el grado de entendimiento que tiene el ciudadano con respecto a la información brindada en los canales de atención, se calcula de la siguiente manera:

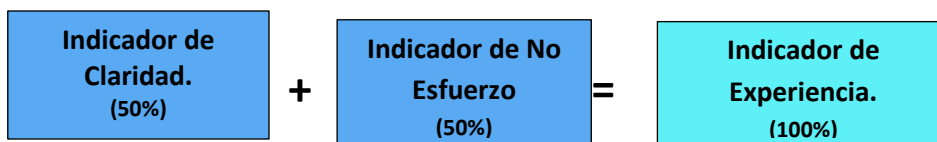


**Resolutividad:** Es la capacidad del asesor en resolver la inquietud o requerimiento del ciudadano, se calcula de la siguiente manera:

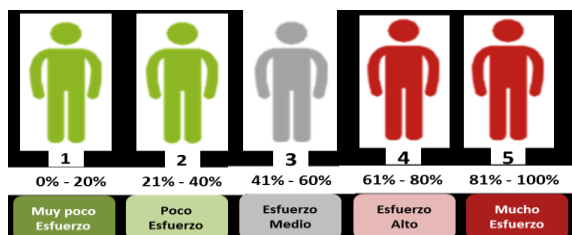


**Metodología aplicada a Trámites Pensiones y Parafiscales.**

**Experiencia:** Representa el grado de experiencia del ciudadano con el trámite que adelantó ante La Unidad, y está basado en el promedio del indicador de Claridad más el indicador de No Esfuerzo y se calcula de la siguiente manera:



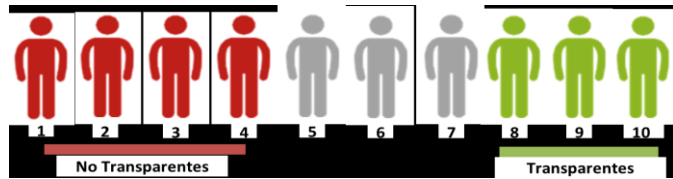
**No Esfuerzo:** Es la facilidad que tiene el ciudadano para realizar un trámite ante La Unidad el cual se mide desde muy poco a mucho esfuerzo de la siguiente manera:



**Claridad:** Representa el grado de entendimiento que tiene el ciudadano con respecto a las comunicaciones enviadas por la entidad sobre sus trámites.



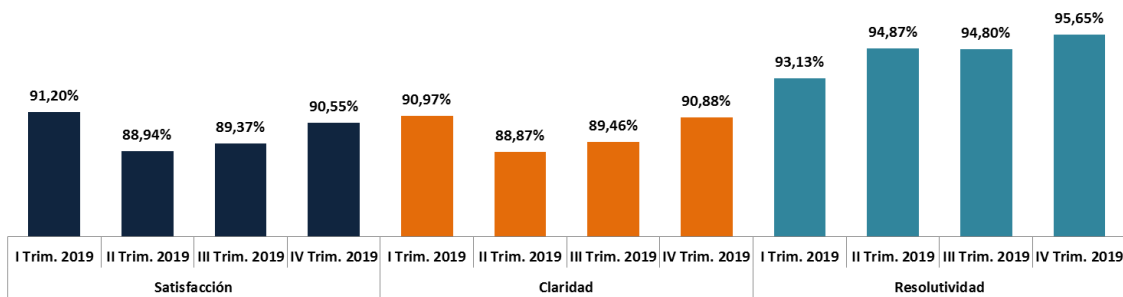
**Transparencia:** Indicador orientador el cual se basa en evaluar, si el ciudadano considera que las actuaciones y los procesos que se gestionan en la entidad son éticos.



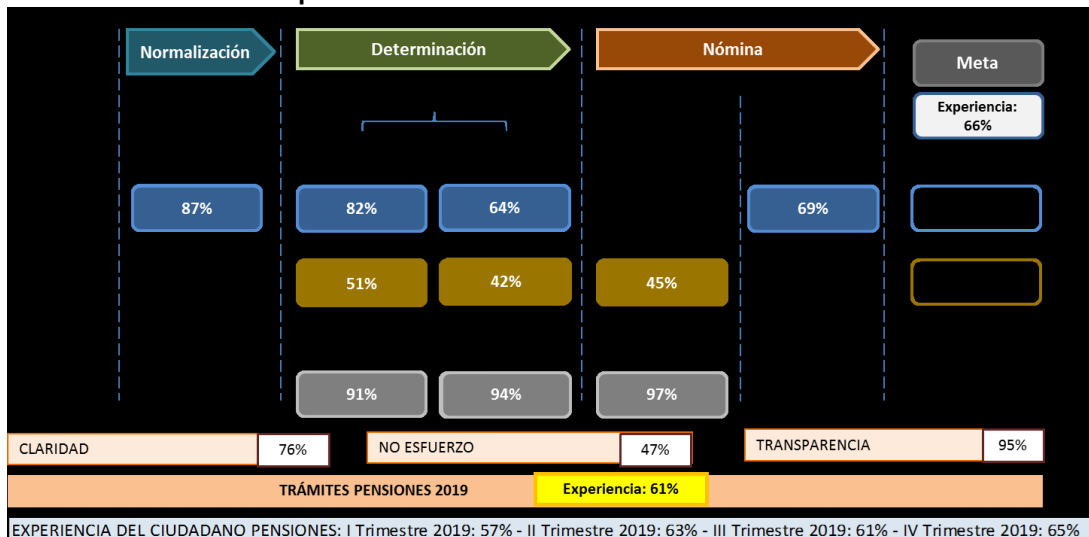
Este modelo se actualiza permanentemente y ha sido reconocido por entidades como el DNP (Departamento Nacional de Planeación) y PNSC (Programa Nacional de Servicio al Ciudadano) como pioneros en el sector público en la aplicación de un modelo de experiencia del ciudadano.

A continuación, se presentan los resultados de la percepción de los ciudadanos para el año 2019:

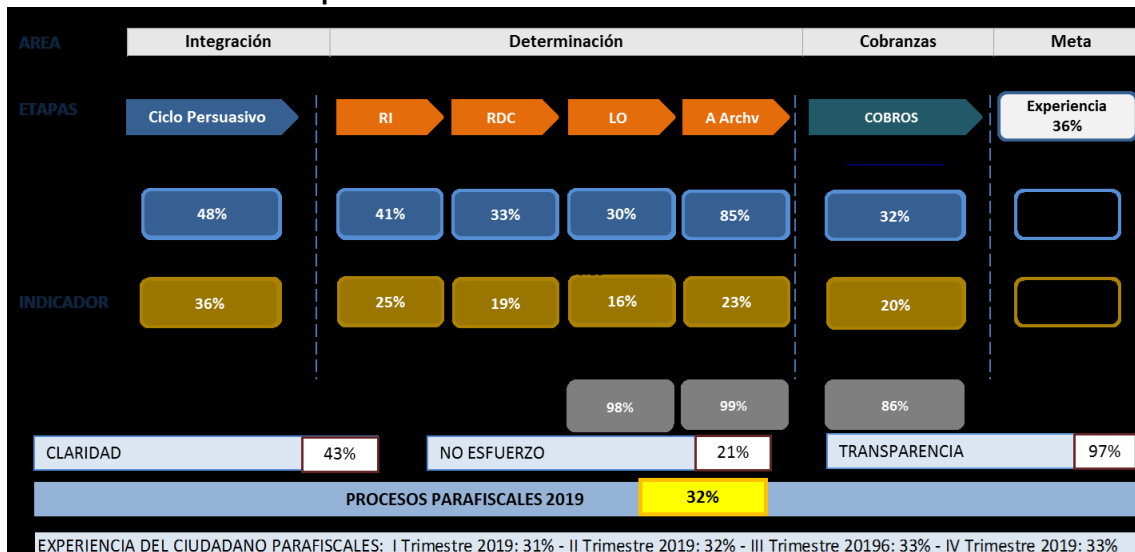
**Gráfica 1 Indicadores Generales Calidad Percibida – Canales de Atención.**



Gráfica 2 Indicadores de Experiencia en Trámites Pensiones 2019.



Gráfica 3 Indicadores de Experiencia en Trámites Parafiscales 2019.



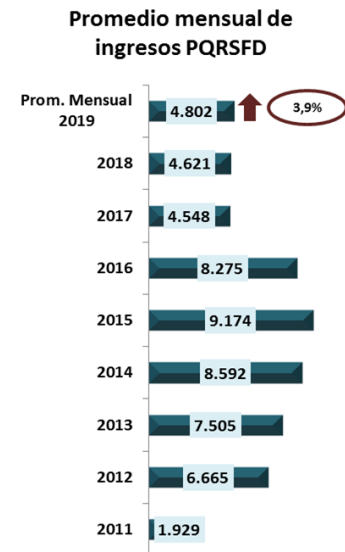
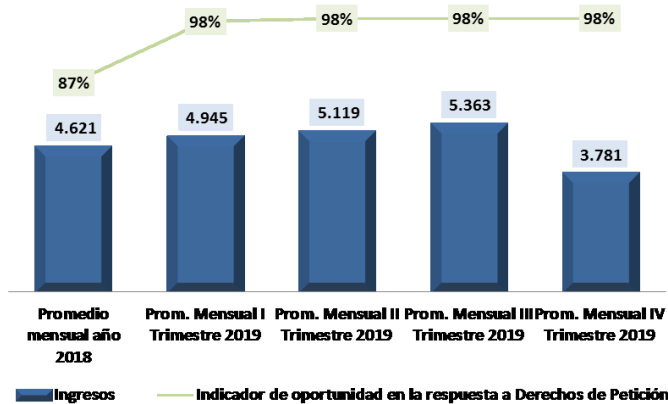
### Gestión de solicitudes del ciudadano – PQRSFD.

Este proceso tiene como objetivo atender con oportunidad y calidad las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias** que interpongan los ciudadanos y grupos de interés, a través de los diferentes canales de atención de La Unidad, en los términos enmarcados por la normatividad vigente.



La medición de este proceso se realiza a través del indicador de atención oportuna de los derechos de petición misionales, y se realiza seguimiento diario de manera transversal a todas las áreas involucradas, siendo la Dirección de Servicios Integrados de Atención líder del proceso. A continuación, se presentan los resultados históricos así:

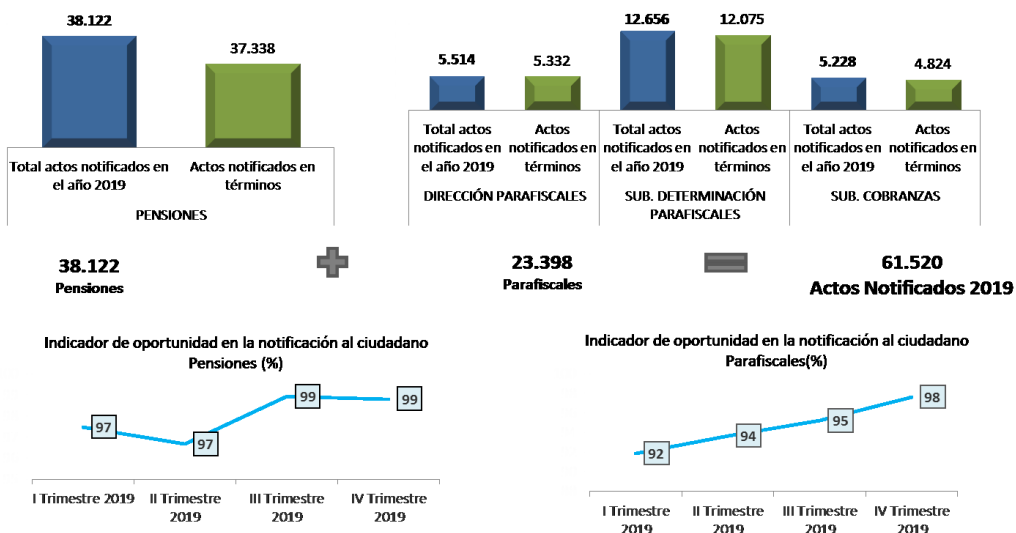
**Gráfica 4 Promedio mensual de PQRSFD.**



Fuente: Elaboración propia DSIAC.

En este proceso también se efectúa la gestión y control de las notificaciones de todos los actos administrativos expedidos al ciudadano por la Unidad, de tal manera que se ejecuten con oportunidad y calidad.

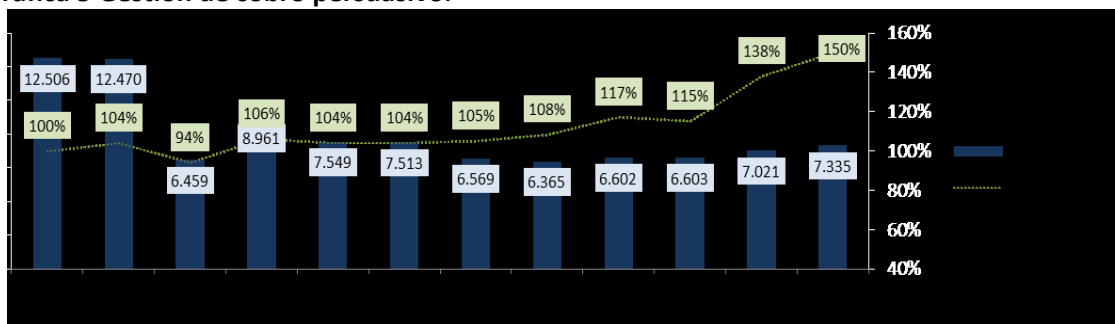
## NOTIFICACIONES AÑO 2019



Fuente: Elaboración propia DSIAC.

Por último y recientemente en este proceso se presta apoyo al área de Parafiscales-Subdirección de Cobranzas en la gestión de cobro persuasivo, obteniendo los siguientes resultados:

Gráfica 5 Gestión de cobro persuasivo.



Fuente: Elaboración propia DSIAC.

### Gestión de canales de atención.

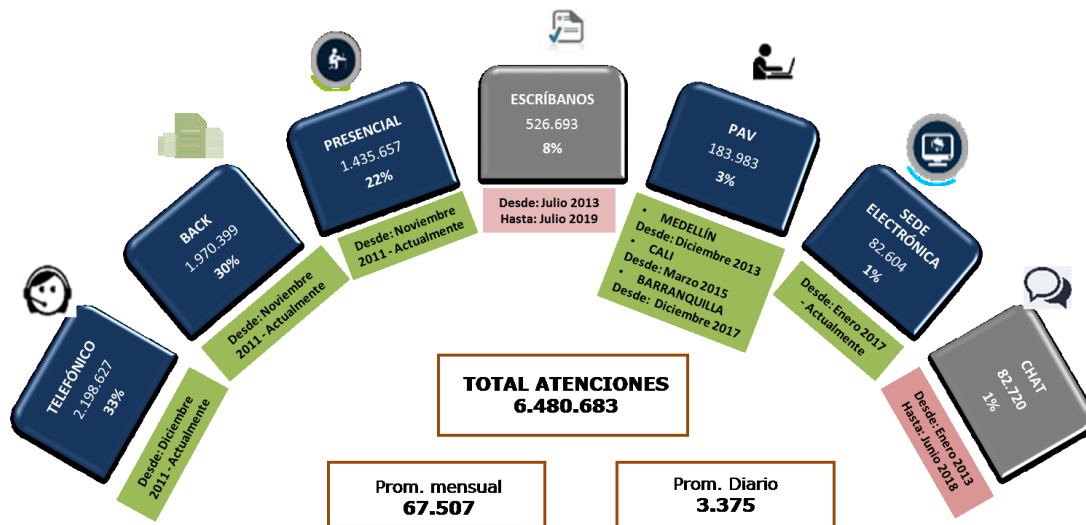
El principal objetivo de este proceso es **garantizar la correcta ejecución de la prestación de los servicios a través de cada uno de los canales dispuestos** para el ciudadano, para lo cual es preciso asegurar la planeación, seguimiento, control y apoyo a las operaciones.

Es por ello que, para el desarrollo de los servicios relacionados con la atención al ciudadano, la Dirección de servicios Integrados de atención, cuenta con un contrato de servicios tercerizados con la Unión Temporal UT- BPO servicios UGPP, bajo el contrato 03-736- 2014 por un valor de \$52.075.512.959, conformada por las empresas Datatools, Informática y Millenium Phone Center. A través de este modelo de tercerización la entidad ha logrado mantener unos indicadores con altos estándares de oportunidad y calidad, con un modelo operativo diseñado por la Dirección, que permite adaptarse a las necesidades de la entidad, dando como resultado el cumplimiento de los indicadores propuestos.

**Desde el inicio de la operación en el año 2011 hasta el 31 de diciembre de 2019, se atendieron 6.480.683 solicitudes en los canales de atención; actualmente el promedio mensual es de 67.507 y el promedio diario es de 3.375 solicitudes.**

A continuación, se presenta el volumen de solicitudes atendidas por canal, desde el año 2011 a diciembre de 2019:

**Gráfica 6 Volumen de solicitudes atendidas por canal.**



Fuente: Elaboración propia DSIAC.

De otra parte, para el control de las operaciones la Dirección cuenta con un tablero gerencial, el cual permite llevar un seguimiento diario y mensual del comportamiento de los indicadores en cada una de las líneas operativas, los cuales son afines con los indicadores tácticos y estratégicos de la entidad.

**Este tablero permite controlar los canales de atención** en cuanto a los indicadores de calidad emitida, percibida, oportunidad de la atención y costos acumulados de la gestión; así mismo,



controlar operaciones como cobro persuasivo en cuanto a la cantidad de expedientes asignados, valor de la cartera actual y porcentaje de recaudo, y por último para las operaciones de Back como PQR, prestaciones económicas, notificaciones en cuanto a la oportunidad y calidad.

Los anteriores procesos de atención cuentan con seguimiento a través de informes, aseguramiento con acuerdos de niveles de servicio (ANS) contractuales, monitoreo a través del modelo de calidad emitida y modelo de calidad percibida. Así mismo, con el seguimiento de los resultados anteriormente mencionados, la Dirección de Servicios Integrados de Atención, **ha logrado eficiencias operativas y mejora continua de los procesos.**

#### **Fortalezas desarrolladas por la Dirección de Servicios Integrados de Atención.**

La Dirección de Servicios Integrados de Atención, en búsqueda de mejorar la experiencia del ciudadano, la eficiencia en los procesos de atención y la **innovación en el servicio** ha desarrollado en su gestión las siguientes fortalezas:

##### **Modelo de Atención.**

La estructura de este **modelo se diseñó con los más altos estándares de servicio** destacando aspectos como:

**Calidad percibida**, en términos de experiencia del ciudadano, en la cual se mide la experiencia claridad y resolutivez, desde el punto de vista de los canales, como también con el trámite en los procesos misionales de Pensiones y Parafiscales, con indicadores de Claridad en los comunicados, No esfuerzo, así como un indicador orientador el cual es la transparencia, aplicando la herramienta **Customer Journey**<sup>2</sup> se detectaron los momentos de verdad en cada fase del proceso, para el mejoramiento de la atención y procesos de la entidad, así mismo se utiliza el modelo de **VOC**<sup>3</sup> (Voz del cliente), para detectar aspectos positivos y negativos que requieren revisión por parte de los procesos misionales o de atención al ciudadano.

---

<sup>2</sup> El Customer Journey es el viaje, el camino que recorre un cliente a lo largo de los diferentes puntos de contacto e interrelación con las organizaciones. Porque precisamente, cuando se habla de Customer Journey (CJ) o viaje del cliente, lo que se está poniendo en el centro del foco es al CLIENTE. <https://www.qmatic.com/es-es/qmatic-trends/customer-journey-customer-experience/que-es-el-customer-journey/>.

<sup>3</sup> VoC- Voice of Customer (Voz del Cliente) es un término que describe el proceso exhaustivo de captar e interpretar con regularidad las expectativas, preferencias y experiencias del cliente con tus productos y servicios. <https://www.wowcx.com/voz-del-cliente/>.



**Calidad Emitida**, a través de la cual se **evalúa el cumplimiento** del proveedor con respecto al nivel de precisión en los estándares y **lineamientos definidos por la Unidad**. Este modelo fue considerado como buena práctica en los procesos de la Dirección de Servicios Integrados de Atención y se implementó a nivel institucional en otros procesos de la entidad.

**Gestión del conocimiento**, la cual evalúa la **correcta transferencia de información** respecto a los lineamientos, instructivos y políticas indicados por la entidad al proveedor de servicios BPO.

**Indicadores operativos**, a través de los cuales se miden los tiempos de atención, tiempos de espera del ciudadano, turnos abandonados y reiteraciones en las solicitudes de los ciudadanos.

**Diseño de los puntos de atención** bajo la norma técnica **NTC 6047** (Accesibilidad al medio físico).

**Proceso de Casos especiales**, el cual tiene como objetivo **identificar trámites que han afectado al ciudadano en términos de oportunidad y de calidad**, que generan riesgos jurídicos para la entidad y que al detectarlos a través de este proceso, permite generar alertas al interior de las áreas para el mejoramiento de los procesos.

**Vista 360°**, Aplicación de la estrategia de omnicanal; logrando comunicación coherente con el ciudadano, en donde se evidencia **cada una de las interacciones que el ciudadano** haya realizado a través de los **diferentes canales de atención**, identificando el motivo de contacto para ser más asertivos en la comunicación con el ciudadano durante la atención.

**Los PAV (Puntos de Atención Virtual)**, se encuentran ubicados en las ciudades de **Cali, Medellín y Barranquilla**, permitiendo llegar a los ciudadanos en estas ciudades principales, con un modelo de atención innovador, ampliando la cobertura a diferentes zonas del país, minimizando el riesgo de corrupción, al ser atendidos por asesores ubicados remotamente y centralizados en la ciudad de Bogotá, a través de un servicio de video llamada. Con este modelo la entidad **ganó el Premio Nacional de Innovación en el año 2014**.

**Fortalecimiento de la Educación al Ciudadano** en el proceso de radicación completa de requisitos de las solicitudes pensionales, evitando reprocesos y permitiendo la oportuna respuesta al ciudadano.

**Diseño e implementación de la Sede Electrónica** de tipo transaccional, para uso de los ciudadanos en trámites parafiscales y pensiones, garantizando la seguridad del canal a través de la autenticación del usuario y ofreciendo servicios de radicación en línea, consulta de los documentos en la carpeta del ciudadano, consulta de la liquidación detallada de la pensión de los ciudadanos y radicaciones de PQRSFD, sin necesidad de acercarse a nuestros puntos de atención,



entre otros servicios. La mayoría de estos trámites están diseñados para que el ciudadano los inicie y finalice en línea, contribuyendo a la eficiencia en los procesos.

Así mismo, en el canal presencial se está capacitando constantemente a los ciudadanos en el fortalecimiento del uso de los canales virtuales (Sede electrónica y los servicios de la página web).

**Agendamiento de cita:** Actualmente la entidad cuenta con este servicio a través de la página web, para los ciudadanos de pensiones y Parafiscales, con el objetivo de una asesoría completa para sus trámites.

**UGPP a la mano:** Es una **aplicación móvil**, para que los ciudadanos a través de este mecanismo realicen **las solicitudes de radicación y seguimiento de sus trámites** con la misma vista y funcionamiento de la sede electrónica, pero a través del celular.

**Respuestas por mensaje de texto:** Cuando el ciudadano solicita información de carácter general con respecto de los requisitos para radicar un trámite pensional, se envía un **mensaje de texto, indicando los requisitos en el link de la página web justo donde se encuentra los mismos.**

**Videollamada:** Servicio para que los ciudadanos puedan **contactarse a través de este mecanismo desde su casa, evitando desplazamientos** a nuestros canales de atención virtual o PAV, este por el momento se encuentra aún en pruebas de implementación.

**Cierre del Canal escribanos:** a partir del 1 de Agosto del 2019, los servicios que se ofrecían por este canal escribanos, fueron migrados a la Sede Electrónica con el objetivo de **lograr eficiencias operativas y reducción de costos.**

**Modelo de cobro persuasivo:** enfocado en la generación del recaudo con estrategias que nos lleven al logro de los objetivos, el cual se tomaron buenas prácticas de la DIAN, las cuales tenemos seguimiento y control a través de la herramienta CRM del proveedor.

**Redes Sociales:** Seguimiento de redes sociales a través de la plataforma CRM<sup>4</sup> con el fin de ver la traza de las menciones de los ciudadanos, controles y seguimiento de respuesta a las solicitudes que efectúan los ciudadanos por este medio, para realizar retroalimentación al interior de la entidad.

**Interoperabilidad con Colpensiones:** En el Punto de Atención de La Unidad, se encuentra una ventanilla virtual para que los ciudadanos que requieran hacer algún trámite con Colpensiones

---

<sup>4</sup> Customer Relationship Management, o Gestión de las relaciones con clientes.



pueda realizarlo, esto con el fin de mejorar la experiencia del ciudadano en los procesos comunes entre las dos entidades (Concepto ventanilla única), evitándole desplazamientos a los ciudadanos.

**Caracterización de ciudadanos:** Documento que cumple con los estándares entregados por la función pública, el cual se le adicionó un concepto de arquetipo el cual permite en términos de experiencia atender a los ciudadanos según sus expectativas y necesidades.

## 5. Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.

### ➤ Principales logros.

#### 5.1. En el frente de Procesos

- ✓ Identificación de actividades automatizables que mejoran el desempeño de los procesos y acompañamiento en la especificación funcional de los mismos (114 requerimientos), distribuidos por procesos así: Parafiscales (59), Pensiones (27), Gestión Documental (15), Gestión Servicio al Ciudadano (6), Gestión Jurídica (6), Gestión tecnológica (1).
- ✓ Rediseño del proceso de Seguimiento a las Administradoras para facilitar el seguimiento al cumplimiento de los estándares de cobro establecidos por la UGPP y obtener información para la toma oportuna de decisiones.
- ✓ Definición de una metodología clara y precisa para asegurar el seguimiento y control a la gestión de los procesos de cobro de cartera en mora adelantada por las Administradoras del Sistema de la Protección Social e identificar el apoyo que requieren por parte de La Unidad.
- ✓ Definición e implementación de líneas de tiempo para la ejecución de los subprocesos de Caracterización de Evasores y Transmisión de Hallazgos, a través de las cuales se logró establecer con mayor claridad, los tiempos asignados a cada etapa del proceso, la interacción entre las áreas, sus responsabilidades y los controles que permitan el adecuado seguimiento a la ejecución de los mismos.
- ✓ Se realizó el diseño y definición del requerimiento de la primera fase del BPM de Cobranzas que permitirá la gestión de una fases del proceso de cobro (emisión del mandamiento de pago, tramite y fallo de excepciones y/o recursos y generación de medidas cautelares), permitiendo reducir costos, aumentar la productividad, mantener el control y monitero automatico del comportamiento del proceso y agilizando las actuaciones de cobro, entre otros multiples beneficios.
- ✓ Se fortaleció el proceso de notificaciones para los actos de Parafiscales mediante la implementación de controles que permiten visualizar a todos las áreas involucradas el comportamiento de la notificación end to end, con el proposito de lograr en oportunidad y de acuerdo al procedimiento legal vigente la notificación de losactos generados en materia de Parafiscales.
- ✓ Se realizó la evaluación, diagnostico y propuesta de mejora para de los subprocesos Atender recursos de reconsideración y Revocatoria directa, lo que ha permitido optimizar el proceso en términos de oportunidad y calidad.
- ✓ Se realizó junto con el área funcional la especificación del BOT para realizar de manera automatizada la investigación de bienes inmuebles y vehículos de los deudores,



disponiendo de la información identificada en los sistemas públicos VUR y RUNT con el fin de generar las actuaciones de cobro para lograr la recuperación de las Contribuciones Parafiscales y demás obligaciones a favor de la UGPP.

- ✓ Especificación del requerimiento para la incorporación automática de la Certificación Electrónica de Tiempos Laborados – CETIL, con el fin de reducir el tiempo de ciclo de las SOP y la calidad de la data, al eliminar actividades de captura y validación de la Historia Laboral y factores salariales.
- ✓ Diseño, implementación y aseguramiento del subproceso GP-SUB-023 Revocatoria Directa Unilateral Pensional, a través del cual se resuelven las solicitudes que puedan dar lugar a una revocatoria sobre el reconocimiento de una prestación pensional.
- ✓ Diseño, implementación y aseguramiento del subproceso de GJ-SUB-023 Acciones de Repetición.
- ✓ Fortalecimiento del proceso de Notificaciones mediante la definición del tiempo máximo de expedición de constancias ejecutorias de títulos ejecutivos, así como el aseguramiento del proceso respecto a la notificación de los Apoderados, la priorización de los citatorios, comunicados y cartas a terceros, con el fin de garantizar la entrega oportuna de los actos administrativos a notificar generados por parte del proceso pensional.
- ✓ Definición e implementación dentro del proceso de normalización de expedientes pensionales de la atención de solicitudes de entidades no registradas en CETIL y la validación en la creación de SNN de hijo mayor con estudios. De igual modo, optimización del subproceso de seguridad documental con el propósito de asegurar el proceso de entrega de informes conformes por reserva, el detalle del cierre de calificación de informes cuando la SOP esté en fábrica y cuando la solicitud ya se encuentre atendida.
- ✓ Se fortaleció y aseguró el proceso de determinación de derechos pensionales incluyendo definiciones en el proceso relacionadas con los estudios de seguridad, los motivos de no trámite, notificación a herederos ciertos e indeterminados y la definición del proceso escalamiento de mandamientos de pago y sentencias de proceso ejecutivo al proceso de Nómina, con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos definidos por la entidad frente a estos temas y garantizar la correcta determinación de los derechos pensionales de los ciudadanos .
- ✓ Identificación e implementación de mejoras en el flujo del proceso de gestión de cobro de obligaciones pensionales en lo relacionado con los requisitos para el envío de títulos de obligaciones pensionales a la Subdirección de Cobranzas y atención de devoluciones, para optimizar el proceso en la conformación del título y disminuir los reprocesos en el traslado del mismo para su respectiva gestión.
- ✓ Aseguramiento de los procesos de negocio a partir del mejoramiento continuo reflejado en la actualización de : Procesos: 8 de 39 (21%), Subprocesos: 48 de 169 (28%) e Instructivos: 38 de 181 (21%)

- ✓ Frente a la estrategia de racionalización de trámites se realizó la racionalización tecnológica de 10 trámites inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), logrando como beneficio para el ciudadano de trámites pensionales de la UGPP la disposición de un módulo en donde pueden consultar información de Colpensiones, sin tener que dirigirse a esa entidad.
- ✓ Se ha fortalecido 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 permisos (95 actualizaciones para la vigencia 2019), en alineación con la política específica AP-PIT-001 Política Específica de Gestión de Acceso.
- ✓ Revisión y actualización de la Matriz de Seguridad Documental con el fin de garantizar un acceso controlado a la producción documental y su consulta de acuerdo con las responsabilidades establecidas en los procesos de negocio.
- ✓ Apoyo en la construcción del 100% de los planes de acción de mejora derivados de informes de la Auditoría interna para subsanar los hallazgos identificados o prevenir la nueva ocurrencia de desviaciones en la ejecución de los procesos formalizados en el Entidad.
- ✓ Definición e implementación de la metodología de costos de La Unidad, por medio de la identificación de la cadena de valor para los trámites pensionales y los procesos que en ella participan, con lo cual se logró establecer los recursos físicos, humanos y los servicios proporcionados por terceros, para la realización de productos intermedios generados por cada proceso hasta el producto final, y de esta manera determinar el costeo de cada trámite del negocio pensional.
- ✓ Diseño, implementación y aseguramiento del subproceso GA-SUB-019 Custodia de documentos físicos del proceso de Gestión Documental, a través del cual se garantiza la conservación adecuada de los documentos para mantener su integridad y disponibilidad mediante la administración y gestión de los documentos físicos recibidos y/o producidos en La Unidad y que se encuentran en el área de custodia de la Subdirección de Gestión Documental, controlando los movimientos de archivo de los mismos.

## **5.2. En el frente de Gestión de Riesgos**

- ✓ Se avanzó de forma importante en la consolidación del Sistema de Gestión de Riesgos siguiendo los criterios metodológicos propuestos por KPMG y alineándolos con los requerimientos técnicos propuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). En este sentido se logró la meta propuesta para el año 2019 de alcanzar un puntaje de 3.0 de acuerdo con la escala de evaluación de KPMG, obteniendo una calificación de 3,04 sobre 5.0 lo cual ubica a nuestro Sistema de Gestión de Riesgos en un nivel “Maduro”.

- ✓ Se logró el fortalecimiento de los controles implementados para el tratamiento de los riesgos operativos y de corrupción de los procesos críticos, mediante una evaluación de su nivel de efectividad realizada por el equipo de funcionarios de Grupo Interno de Gestión de Riesgos y la ejecución de medidas que corrigieran las falencias encontradas. La solidez de los controles se manifiesta en un nivel relativamente bajo de materialización de los riesgos operativos y en la no materialización de los riesgos de corrupción.
- ✓ Se consolidó la revisión periódica y sistemática de los riesgos operativos y de corrupción con el objetivo de establecer la pertinencia y adecuada valoración de los riesgos identificados. Como resultado de esta práctica se cuenta con la versión 14 del mapa corporativo de riesgos operativos en el cual se han identificado 106 riesgos y con la versión 12 del mapa corporativo de riesgos de corrupción el cual está compuesto por 49 riesgos de este tipo.
- ✓ Se aumentó el nivel de conocimiento de los conceptos básicos de gestión de riesgos mediante la ejecución de un programa de reinducción en el cual participaron 710 funcionarios de la entidad y 305 colaboradores de los proveedores de los servicios clave de la entidad.
- ✓ Los funcionarios de La Unidad presentan un alto nivel de involucramiento y vivencia de la cultura de gestión de riesgos. Así lo reflejan los resultados del tercer estudio de cultura de gestión de riesgos realizado en noviembre del 2019, en donde se encontró que el 80% de los funcionarios conoce el proceso y políticas de gestión del riesgo, el 92% se considera responsable de los riesgos y 90% domina los conceptos básicos de la gestión del riesgo, entre otros aspectos.
- ✓ Se diseñó y se puso a disposición de los dueños de proceso un modelo matemático, el cual a partir de los datos históricos de materialización de riesgos, predice el comportamiento o tendencia que tendrá la materialización de eventos de riesgo operativo de la UGPP, con el fin de anticiparse a posibles eventos futuros y que los dueños de proceso tomen las acciones preventivas correspondientes.
- ✓ Se cumplió con la totalidad de las acciones planeadas en el componente de Gestión de Riesgos de Corrupción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, las cuales incluían la revisión de la Política de Gestión de Riesgos, el monitoreo permanente de los riesgos de corrupción por parte del Equipo Temático de Calidad y Riesgos del cual hacen parte todos los Directores Técnicos, el Asesor de Control Interno y el Oficial de Seguridad de la Información y la revisión y ajuste a los controles establecidos para la mitigación de dichos riesgos.

### 5.3. En el frente de de Seguridad de la Información

- ✓ Se logró la identificación de los propietarios, los custodios, así como la ubicación física y digital de la información en la que se soportan los procesos de Pensiones, Parafiscales, DSIAC, Gestión Documental y DGTI, a través de la actualización de la matriz de inventario de activos de información. Lo anterior permitió realizar la posterior identificación de riesgos de seguridad digital, así como mantener el nivel de cumplimiento a estándares y normatividad vigente en materia de seguridad y privacidad de la información.
- ✓ Se logró la formulación de un conjunto de planes de tratamiento de riesgos, a partir del ejercicio de identificación de riesgos de seguridad digital, soportado este en la ejecución de pruebas especializadas de *ethical hacking* y *assessments* sobre el diseño y el despliegue de los activos de información que soportan los procesos de Pensiones, Parafiscales, DSIAC, Gestión Documental y DGTI. Como producto, se hizo entrega a DGTI de un documento consolidado que consta de 149 planes a implementar por dicha dirección, los cuales darán cobertura a vulnerabilidades asociadas a; Plataforma base, configuraciones inseguras, debilidades en el diseño y el desarrollo del software, y a debilidades en la definición de procesos.
- ✓ Se logró definir las bases de lo que será la implementación del componente de ciberseguridad en la entidad, a través de la reiterada exposición al equipo directivo por parte de la Oficina de Seguridad de la Información (Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos), de los requerimientos de ciberseguridad como apalancadores del cumplimiento de los objetivos institucionales, los cuales fueron plasmados en el documento del anexo técnico del contrato de outsourcing de servicios de tecnología. Entre los requerimientos de ciberseguridad figuran los siguientes; Seguridad Perimetral (NGFW), Prevención de Fuga de Información (DLP), Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), Prevención de Denegación de Servicios (AntiDDoS), Control de Acceso a Redes (NAC), Seguridad en Puntos Finales Detección Avanzada de Código Malicioso (EDR), GRC (Gobierno, Riesgo & Cumplimiento), entre otros.
- ✓ Se redujo el nivel de riesgo correspondiente a los activos de información críticos, a través del fortalecimiento y/o implementación de controles tales como:
  - Aseguramiento de la red local
  - Optimización del acceso a los servicios de TI en las diferentes áreas y sedes
  - Actualización de componentes de la plataforma tecnológica
  - Aseguramiento de configuraciones técnicas
- ✓ Se logró realizar la identificación y el reporte de desviaciones considerables relacionadas con el estado (necesidad de acceso) y con el nivel de autorización (mínimo privilegio) de los usuarios, y con la configuración técnica de roles y permisos en los activos de información *core*, frente a lo definido en las Matrices de Roles y Permisos de distintos procesos críticos de la entidad. Lo anterior le permitirá a DGTI y a los procesos involucrados, definir acciones preventivas y correctivas para fortalecer el control de



acceso, y asimismo, para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.

- ✓ Se fortaleció la cultura y el nivel de conciencia en ciberseguridad del personal de la entidad, a través de la ejecución periódica de pruebas de ingeniería social, pasando de un nivel de víctimas del 38% al 7% en las tres pruebas realizadas durante el año, de sesiones de inducción y reinducción, y del despliegue masivo de alertas sobre ataques informáticos, en cuanto los mismos se fueron presentando.
- ✓ Se llevó a cabo la inscripción de bases de datos personales en el Registro Nacional de Bases de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio, dando cumplimiento al requisito correspondiente, establecido en la Ley de Datos Personales y sus decretos reglamentarios.
- ✓ Se logró dar cumplimiento al Plan de Seguridad y Privacidad de la Información establecido para la vigencia 2019.

## 6. Gestión de Tecnologías de Información.

### ➤ Principales logros.

La dirección de Gestión de Tecnología de Información (DGTI) de la Entidad es un área de suma importancia, pues a través de soluciones tecnológicas implementadas en la UGPP, soportan los procesos críticos del negocio. Por lo anterior nos encontramos enfrentando a retos transformacionales y cambiantes, que requieren que estemos no solo alineados a la estrategia del negocio sino en búsqueda de soluciones ágiles y de calidad que ofrecen en el mercado de la informática para ser implementadas y que proporcionen ventajas en la optimización y eficiencia en los procesos operativos de la UGPP.

La DGTI de la Entidad, cuenta con tres macroprocesos organizados de forma tal que cada uno sostenga las actividades asociadas a Soporte de los servicios informáticos, provisión de servicios y Planeación de TI, cada uno de esos procesos se convierten para la UGPP en Habilitadores Transversales de todas las áreas misionales, mejorando el funcionamiento interno y los servicios que presta la UGPP con valor público, tomando como punto de partida el aprovechamiento de la tecnología en la sostenibilidad de la agilidad de la organización.

### Gráfica 7 Integración continua DevOps.





## **Productos que soporta la Dirección de Tecnología de la Información a la UGPP.**

Por ser la DGTI el habilitador tecnológico de la UGPP, a continuación, se presentan los principales productos informáticos a disposición de la Unidad por macroproyectos:

### ✓ **Provisión de Servicios Informático.**

Esta área tiene como parte de sus funciones la ejecución del proceso de mejoras continuas de los servicios informáticos, ya sea producto de nuevos requerimientos de las áreas funcionales u optimizaciones técnicas.

Uno de los principales logros del equipo de provisión en el último trimestre fue haber desarrollado los primeros robots para la unidad, el cual en su procesamiento está generando eficiencias en el proceso de cobro y atención al ciudadano, en este momento nos encontramos definiendo el modelo operativo en conjunto con el área de procesos para contar con un centro de excelencia de robotización que permita obtener mayores eficiencias con procesos robotizados la implementación para el 2020.

Así mismo durante este año se han generado procesos de capacitación y fortalecimiento del equipo de desarrolladores en tecnologías java y .net, que permiten dar atención a los requerimientos de las áreas sin incurrir en costos adicionales por horas de fábricas externas, administrando nuestra capacidad interna en pequeños desarrollos que generan eficacia a las áreas.

Se estructuró un modelo de implementación con DevOps, que permite contar con procesos de Integración continua, entregando a la organización no solo metodología sino también herramientas opensource que efficienten las prácticas de desarrollo, trayendo consigo procesos de versionamiento automático de fuentes, automatización de pruebas y virtualización de ambientes entre otros.

A continuación, se presenta el listado de los Sistemas de información que se encuentran a disposición para la gestión y operación de la UGPP y que son soportados por el equipo de DGTI

**Tabla 7 Aplicaciones apoyan las diferentes Direcciones del Negocio a corte 31 de diciembre del 2019.**

Dirección que apoya	Servicios	Descripción
Jurídica	TEMIS	Sistema de información que gestiona los procesos jurídicos de la UGPP como son la lesividad, penales, tutelas y pasivos. A corte del 2019 se gestionaron un total de 54.422 procesos, de los cuales para Pasiva fueron el 70% de 38.400, para Tutelas fueron el 12% de 6.659, para Lesividad fueron el 13% de 6.840 y para Penales fueron el 5% de 2.523.
Parafiscales	BPM Parafiscales	Sistema de Información sobre el cual se implementaron los procesos de parafiscales con sus trámites y etapas que surte el proceso de parafiscales. A corte del 2019 se han procesado 1.699.265 transacciones. De las cuales Solicitar Información es el 65% de 1.099.464 transacciones, Liquidación es el 21% de 357.278 transacciones, 3% se encuentran los procesos de Gestión Administradoras (44.469), Fiscalización (51.235) y Liquidación (52.267), el 2% se encuentran los procesos de Denuncias (35.723), Sanciones (32.214) y Recursos de Consideración (26.615).
	Registro Único Aportantes (RUA)	Solución informática a través del cual los diferentes operadores y administradoras de servicios reportan información a la Entidad.
	Cobros & Coactivo S&P y Validador de Pagos	Sistema de Información que gestiona la información de los cobros coactivos y predictivos, facilidades de pago, clasificación de cartera y procesos Concursales y Liquidatarios. Al corte de 2019 se tiene 38.503 expedientes de cobros, los cuales están en gestión 27.561 y terminados 10.942. De Títulos de Liquidación hay 1.864 el 5%, de Liquidación Sanción hay 10.269 el 27%, de Mayores Valores hay 3.337 el 9%, Cuotas partes 8.848 el 23% y de Otros hay 14.185 el 37%.
	Persuasoft	Sistema de Información que permite la gestión de las campañas persuasivas y seguimiento al comportamiento ciudadano con las campañas persuasivas realizadas.
	Liquidador	Sistema de Información Herramienta que permite evaluar las nóminas asociadas a un proceso de fiscalización. Esta aplicación evalúa y califica al fiscalizado
Parafiscales y Estrategia	SPSS	Sistema de información que permite proyectar los modelos de población a fiscalizar y modelos estadísticos de comportamiento de los aportantes frente al sistema de seguridad social



Dirección que apoya	Servicios	Descripción
Pensiones	Reconocimiento de Pensiones (RECPEN)	Sistema de reconocimiento de Derechos pensionales (RECPEN) y trazabilidad de la gestión realizada en cada trámite. A corte del 2019 se han procesado 1.953.958 transacciones, distribuida así: El 34% Notificaciones realizadas (552.660), el 28% de Solicitudes de obligación pensional (515.423), el 26% de Reconocimientos de pensiones (451.471) y el 22% de Solicitudes novedades de nómina (434,404).
	BPM Pensiones	Sistema de Información sobre el cual se implementaron los procesos de la Dirección de Pensiones con sus trámites y etapas. A corte del 2019 se han procesado 1.389.414 transacciones. De las cuales el 56% son transacciones de Normalización (773.282,00), 40% son transacciones de Atención al Ciudadano (550.977,00), el 3 % son transacciones transversales (42.710,00) y el 2% son transacciones de Notificación (22.445,00).
	SCS	Sistema de Información en donde se ingresa la información de nómina pensional y otra información relevante para la UGPP cuando es recepcionada una entidad. A corte del 2019 se tiene información de 13 entidades recepcionadas.
Soporte y Desarrollo	MGAF e Inventario Físico	Sistema de Información que controla y gestiona los movimientos físicos de los expedientes físicos de la UGPP, como movimientos, archivo y préstamos. A corte del 2019 se tiene 13.179 expedientes físicos, 12.708 son judiciales y 571 pensionales.
	Kofax	Sistema de Información que apoyo y controla todo el procedimiento de Gestión documental desde que ingresa por Documentic (Gestión de Correspondencia), surte el tratamiento de Digitalización e indexación del documento, almacenamiento al gestor de documento (FileNet)de las imágenes asociados a expedientes y/o carpetas
Transversal (*)	Sede Electrónica	Sistema de Información que implementa los tramites de pensiones, parafiscales y jurídica que se hacer por el canal virtual. A corte de 2019 se han recibido 117.192 solicitudes de tramites por este medio.
	Documentic	Sistema de Información que gestiona la correspondencia institucional y la gestión del repositorio de documentos del negocio digitalizados e indexados (FileNet). A corte del 2019 se han procesado 3.313.106 comunicaciones por este servicio, de las cuales el 76% son de salida

Dirección que apoya	Servicios	Descripción
		(2.520.012) el 22% son de entrada (729.674) y el 2% internas (63.420).

(\*) Afecta a todas las direcciones.

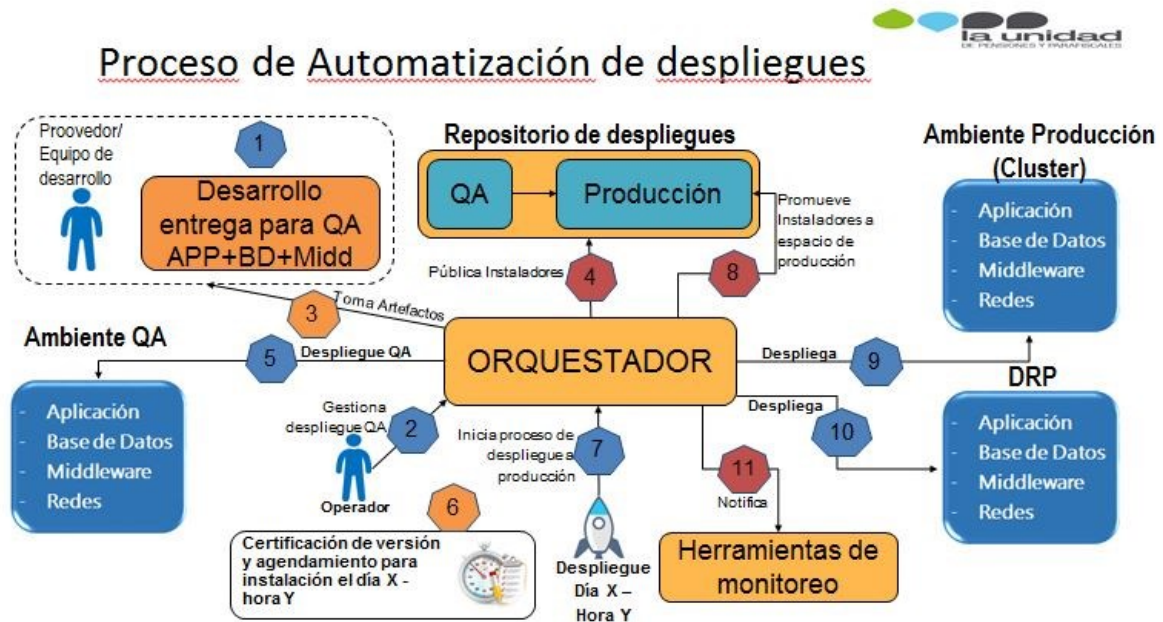
Igualmente se presenta los requerimientos (mejoras, ajustes y nuevas funcionalidades) y optimizaciones técnicas (mejoras eficiencias en tiempos de respuestas, solución de problemas definitivos, entre otros) a los sistemas de información, que fueron solicitados y priorizados por las áreas a corte al 31 de diciembre de 2019 en cada uno de los aplicativos relevantes de la UGPP.

**Tabla 8 Requerimientos creados y priorizados a corte 31 de diciembre del 2019.**

Servicios	Requerimientos	Problemas	Horas de dedicación
<b>Documentic</b>	16	8	2636
<b>Reconocimiento de Pensiones (RECPEN)</b>	33		1398
<b>BPM PENSIONES</b>	36	49	1400
<b>BPM PARAFISCALES</b>	36	47	1224
<b>Sede Electrónica</b>	12	2	600
<b>Registro Único Aportantes (RUA)</b>	2		80
<b>Cobros &amp; Coactivo S&amp;P y Validador de Pagos</b>	33	3	3759
<b>Persuasoft</b>	4		240
<b>Liquidador</b>	3		600
<b>Kofax</b>	1		120

Con el fin de continuar encontrando eficiencias, al interior de la organización se adelantando procesos de implementación con DevOps, que mediante herramientas open source se establecieron el uso al interior de la UGPP de: Selenium para la gestión de pruebas, Docker para manejo de ambientes virtuales, TuLeap para la gestión del ciclo de Software, Git para control de versiones y Sonar para evaluación de código fuentes entregador por los terceros. Se implementaron para los Sistemas de Información del Liquidador de Parafiscales, Documentic y Cobros & Cartera , se requiere finalizar este proceso para el 2020.

Gráfica 8 Proceso de automatización de despliegues.



✓ **Gestión de Proyectos.**

Otro de los frentes de esta Dirección, es el liderazgo, seguimiento, monitoreo/control y participación de los proyectos por la Unidad, que son de apoyo crucial para las diferentes áreas misionales de la UGPP. A continuación, se da una breve descripción de algunos de ellos:

Tabla 9 Proyectos estratégicos.

Proyectos	Descripción	Estado	% Ejec.
<b>Plan de Mejoramiento Sistema Jurídico (Temis)</b>	Mediante este plan se requiere incluir al Sistema Jurídico para la gestión de procesos jurídicos de defensa activa y pasiva, tutelas y penales, la automatización y control de la firma digital, la integración y generación de información financiera y contable, como el control automático de procesos de notificación masiva. <b>Fecha fin Proyecto:</b> 31 diciembre 2019. Queda pendiente activar la interoperabilidad con de Reconocimiento de Pensiones y BPM Pensiones.	Finalizado	94%
<b>Automatización de Cobros &amp; Coactivos</b>	Mediante esta automatización se requiere incluir al Sistema de cobros para la gestión de los cobros coactivos, persuasivos, facilidades de pagos, medidas cautelares, mandamientos de pagos,	En desarrollo	89%

Proyectos	Descripción	Estado	% Ejec.
	cálculo de intereses y control de la deuda, los ajustes y mejoras de funcionalidades como son el control automático de prescripciones, control de embargos e investigaciones, gestión automática de las notificaciones de cobros. <b>Fecha fin Proyecto:</b> 13 febrero 2020.		
<b>Optimización del Registro Único de Aportantes</b>	Rediseño integral del sistema que gestiona la recepción de la información referente al cumplimiento de las obligaciones del pago a los diferentes Subsistemas, logrando una gestión ágil y oportuna en la recepción de la información de las diferentes entidades jurídicas y naturales, como de las administradoras y operadores, para determinar los omisos e inexactos para la gestión de la Unidad. <b>Fecha fin Proyecto:</b> 10 diciembre 2020.	En desarrollo	50%
<b>Proyecto SIS Parafiscales</b>	Implementar un sistema que permita a nuestros ciudadanos ya sean personas naturales o jurídicas, ingresar la información solicitada bajo formatos predefinidos con su respectiva validación y control de calidad, que permitan y faciliten el cumplimiento de las obligaciones de entrega de información en línea en los periodos previstos por la Unidad. <b>Fecha fin Proyecto:</b> 30 mayo 2020.	En desarrollo	54%
<b>Proyecto de RPA</b>	Implementar la automatización de los procesos operativos candidatos a ser robotizados, permitiendo a la Unidad optimizar su operación y calidad en los procesos, para que de esta manera el personal se dedique más a la gestión, análisis e implementación de estrategias que apoyen a la Unidad en la función de ser. <b>Fecha fin Proyecto:</b> 28 febrero 2020.	En desarrollo	82%

**Tabla 10 Proyectos tácticos.**

Proyectos	Descripción	Estado	% Ejec.
<b>Modelo Gestión Información</b>	Se requiere contar con un Unido Modelo de Gobierno de datos que permita a la Unidad, disponer, integrar y Gestionar la Información de manera Integral para la toma de decisiones efectivas, como permitir implementar planes estratégicos de gestión. <b>Fecha fin Proyecto:</b> 01 octubre 2020	En desarrollo	50%

Proyectos	Descripción	Estado	% Ejec.
<b>Mejoramiento de Sede Electrónica</b>	Evolucionar el sistema de Sede Electrónica para la gestión de solicitudes de los ciudadanos, implementando ajustes y mejoras que permitan alinearnos a la estrategia de trámites en línea liderada y portal único al ciudadano impulsada por el gobierno. <b>Fecha fin Proyecto:</b> 04 febrero 2020 .	En desarrollo	87%
<b>Liquidación de Fiscalización</b>	Masificación de la operación del Sistema de liquidación del Negocio de Parafiscales, en sus etapas de Requerimiento de Información, Solicitud de Información, Fiscalización y recursos de consideración y sanciones, que permita en línea verificar el cumplimiento de las obligaciones de pago en los diferentes subsistemas. <b>Fecha fin Proyecto:</b> 16 marzo 2020.	En desarrollo	81%
<b>Interoperabilidad Registraduría</b>	Implementación del Servicio que interactúa con la registraduría para que tengamos en línea la información requerida por las unidades de negocios de Parafiscales y Pensiones en cuanto a las novedades de las personas registradas en esta entidad. <b>Fecha fin Proyecto:</b> 27 de diciembre 2019.	Finalizado	100%

**Tabla 11 Proyectos del PETI en ejecución.**

Proyectos	Descripción	Estado	% Ejec
<b>Proyecto de Modernización Liquidación de Nomina</b>	Implementar las funcionalidades requeridas desde el aplicativo RECPEN, para que una vez se genere el acto administrativo de determinación de nómina se produzca de manera automática el proceso de liquidación y posterior envío a FOPEP del pago de pensionados, manteniendo toda la información centralizada en el aplicativo del cual la UGPP es propietaria, esto conlleva a dejar de utilizar aplicativos licenciados por pensionado liquidado como Kactus AP. A continuación, se enuncian a alto nivel los entregables principales de cada una de las 5 fases: <b>Fase 1:</b> Liquidación de Nomina (Inclusiones y Novedades de escolaridad, cambio de fecha	En Desarrollo	20%

Proyectos	Descripción	Estado	% Ejec
	<p>vencimiento y valor de pensión), Reparto automático de novedades de nómina y reasignaciones, Cargue masivo de novedades y Generación de Archivos Planos. <b>Fecha Fin Fase 1:</b> 30 Agosto 2019 que a corte del 2019 está finalizado al 100%.</p> <p><b>Fase2:</b> Validaciones y funcionalidades Generales de Liquidación. <b>Fecha Fin Fase 2:</b> 05 agosto 2020</p> <p><b>Fase 3:</b> Completar la funcionalidad de escalamientos de Motivo de NO LIQUIDACION. <b>Fecha fin Fase 3:</b> 05 agosto 2020</p> <p><b>Fase 4:</b> Actividades de Coordinación de gestión, revisión y aprobación de novedades y inclusiones. <b>Fecha fin Fase 4:</b> 14 agosto 2020</p> <p><b>Fase 5:</b> Implementar el total de los diferentes tipos de liquidaciones de inclusiones y novedades. <b>Fecha fin Fase 5:</b> 29 octubre 2020</p> <p><b>Fecha Fin Proyecto:</b> 29 octubre 2020</p>		
<b>Nuevo Outsourcing TI</b>	<p>De acuerdo con la experiencia de 9 años, se debe definir, contratar e implementar un nuevo outsourcing de TI. A corte 2019 se contrataron el nuevo Outsourcing el 14 de diciembre 2019. Se encuentra en la fase de implementación y estabilización que <b>finaliza el 15 marzo de 2020</b></p>	Desarrollo	46%
<b>Validador de Formatos</b>	<p>La entidad en el 2019 adquirió una herramienta de última generación que le permitiera de manera natural, ágil y eficiente entregar por parte de los aportantes, antes externos contribuyentes del sistema de Pensiones y Parafiscales, la información requerida en un proceso de fiscalización, control y seguimiento; generando procedimientos de validación de formularios internos, eficientes, evitando los reprocesos en el cargue de información y optimizando los tiempos de procesamiento y validación de la información recibida, generando con esto oportunidad en los requerimientos de los aportes y trayendo consigo <b>los siguientes beneficios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Administración del registro de aportantes de manera centralizada.</li> </ul>	Desarrollo	90%

Proyectos	Descripción	Estado	% Ejec
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lograr la clasificación del aportante dentro de las categorías correspondientes</li> <li>● Información del Aportante organizada.</li> <li>● Eficiencia en la obtención de la información requerida</li> <li>● Reducción de Esfuerzos al interior de la unidad para producir una información de calidad de acuerdo con los requerimientos recibidos</li> <li>● Oportunidad en los plazos de los términos de los requerimientos hechos por los aportantes</li> <li>● Contar con la posibilidad de generación de informes a los entes de control de la consolidación o información que nos solicitan</li> <li>● Implementación de nuevos mecanismos electrónicos efectivos para la carga de soportes documentales que sirvan como evidencia y/o referencia de los requerimientos solicitados a los aportantes.</li> <li>● Al ser esta una herramienta parametrizada, se disminuyen los costos en desarrollos complejos de software cada vez que se requiere un nuevo formato a los aportantes y entidades.</li> </ul> <p><b>Fecha Fin Proyecto: 31 enero de 2019</b></p>		

✓ **Soporte a Servicios Informáticos.**

El equipo de Soporte de la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información atiende y soluciona las solicitudes de incidentes, peticiones y problemas elevados por las diferentes áreas de negocio. Este servicio se presta a través del Centro de Servicios de TI al cual los usuarios se pueden comunicar por correo electrónico o por marcando la extensión 5000.

Se cuenta con un modelo de Incidentes acoplado o ITIL el cual trae consigo actividades de gestión, categorización, solución contingente, identificación de la causa raíz (problemas), monitoreo y solución definitiva. Para el 2019 se atendieron las siguientes solicitudes:

**Tabla 12 Incidentes y Peticiones del 2019 por Dirección.**

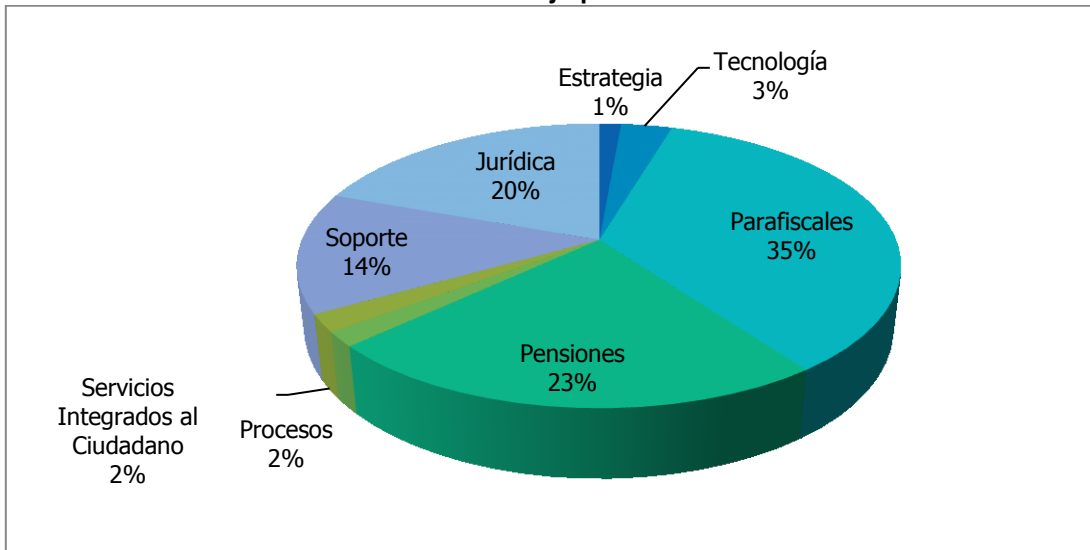
Direcciones	Incidentes	Peticiones	Total
Transversales (*)	7.830	4.630	<b>12.460</b>
Pensiones	5.257	4.472	<b>9.729</b>
Parafiscales	5.167	4.058	<b>9.225</b>
Jurídica	1.104	443	<b>1.547</b>
Soporte y Desarrollo	718	37	<b>755</b>
<b>Total</b>	<b>20.076</b>	<b>13.640</b>	<b>33.716</b>

A continuación, se describe como están distribuidos los recursos tecnológicos al servicio de las diferentes áreas del negocio y en donde se encuentra implementados los servicios tecnológicos que apoyan la gestión y operación del negocio.

**Distribución de Estaciones de trabajo por Dirección.**

Corresponde a los equipos de cómputo asignados a cada una de las áreas de la Entidad.

**Gráfica 9 Distribución de estaciones de trabajo por Dirección.**

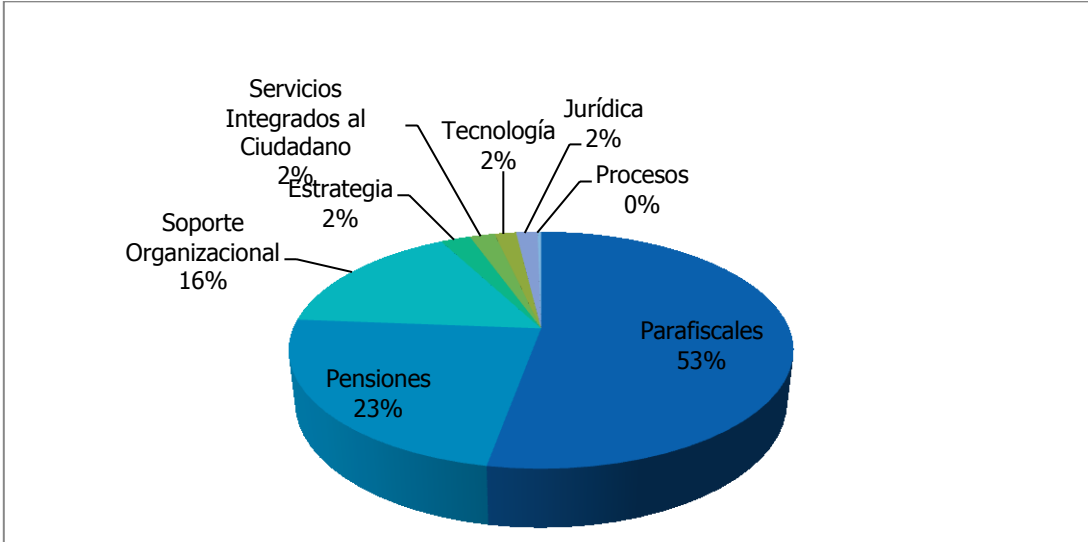


**Distribución de los Recursos de Almacenamiento.**

El almacenamiento representa la cantidad de información que soportan los servicios de tecnología de las áreas misionales y de apoyo. Este no incluye virtualización.



**Gráfica 10 Distribución de recursos de almacenamiento.**

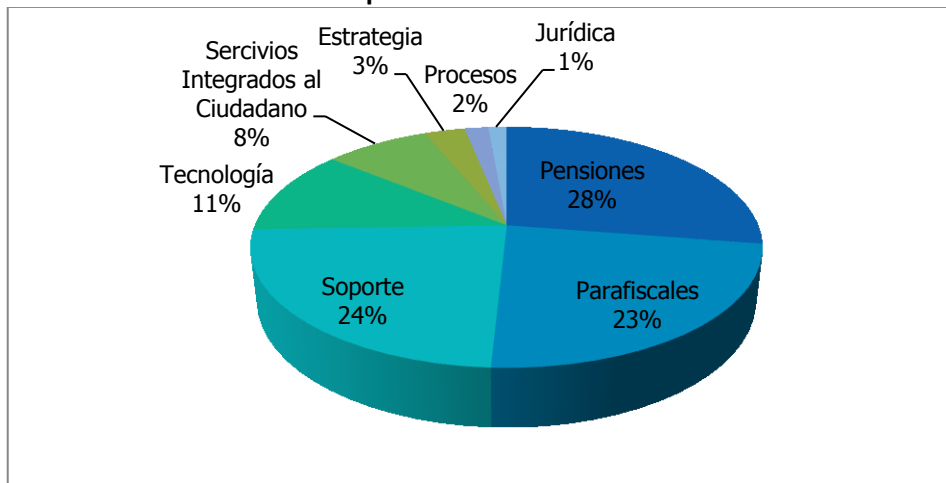


Nota: Toda la documentación de la Entidad, representada en archivos de imágenes, está asignada a la Dirección de Soporte en razón a que la Subdirección de Gestión Documental es el dueño del sistema ECM

**Distribución de los Recursos de Procesamiento.**

Representa la cantidad de procesadores asignados a cada área de la Entidad en los servicios misionales y de apoyo. Este no incluye virtualización.

**Gráfica 11 Distribución de recursos de procesamiento.**



**Recursos en Virtualización de Escritorios.**

Número de Usuarios	Almacenamiento (TB)	Memoria (TB)	Procesador (VCPU)
1.021	40	9	6600

✓ **Gestión de Presupuesto de Funcionamiento e Inversión.**

La DGTI tiene a cargo la Gestión del proyecto de Inversión donde se centralizan las necesidades tecnológicas de las diferentes áreas de la Entidad. De otra parte, la DGTI también gestiona contratos financiados con el presupuesto de funcionamiento e inversión que atienden los requerimientos tecnológicos de las diferentes áreas.

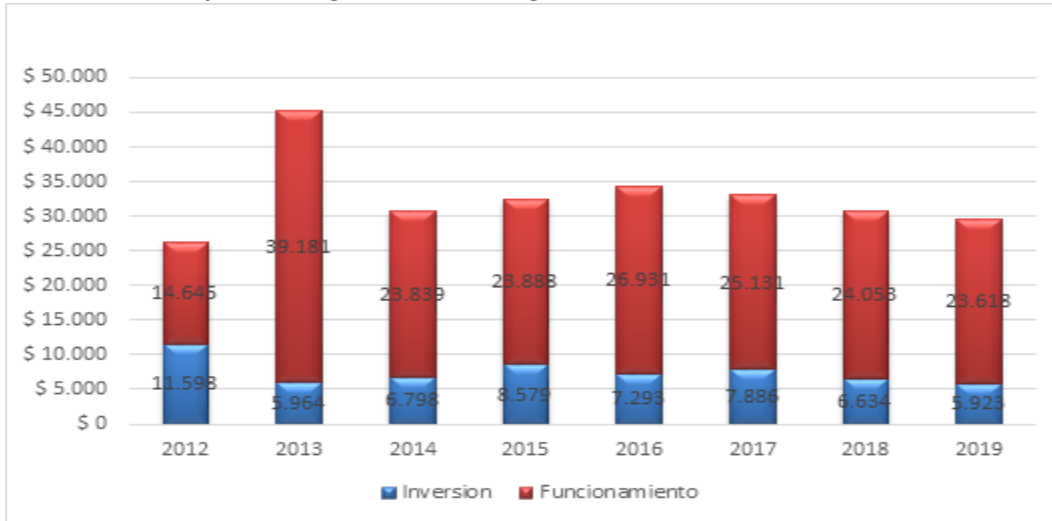
El presupuesto asignado para el 2019 fue de \$30.057.991.833 la cual se celebraron treinta y cinco (35) contratos de entre los cuales se encuentran distribuidas así:

**Tabla 13 Presupuesto asignado a Tecnología.**

Foco Servicio	Funcionamiento		Inversión		Total	% Participación
	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad		
Servicios	16.673.502.007	8	689.797.850	2	17.363.299.857	58%
Sistema de Información	4.345.505.754	5	1.725.924.822	5	6.071.430.576	20%
Licencias	799.672.720	8	3.173.577.038	3	3.973.249.758	13%
Licencias/Administración	2.316.456.503	2	310.580.000	1	2.627.036.503	9%
<b>Total general</b>	<b>24.135.136.983</b>	<b>23</b>	<b>5.899.879.710</b>	<b>11</b>	<b>30.035.016.694</b>	<b>100%</b>

A continuación, se presenta el comportamiento del presupuesto asignado a tecnología desde el 2012 y su respectiva proporción con frente al presupuesto total de la Entidad.

**Gráfica 12 Presupuesto asignado a Tecnología desde 2012.**

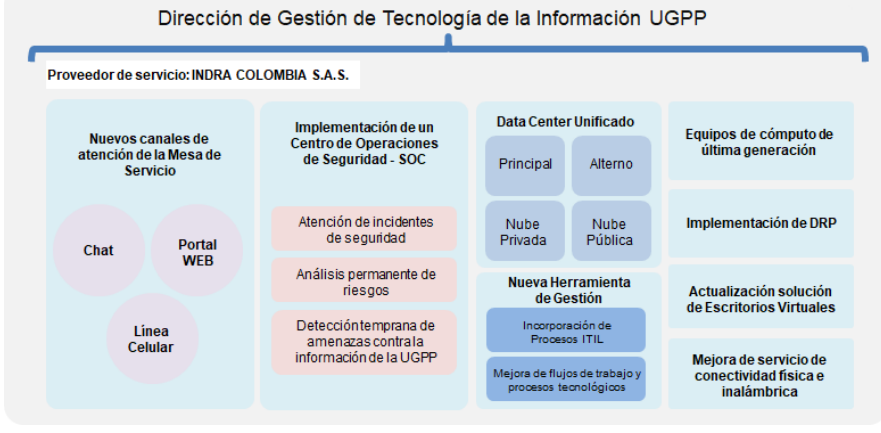


**Fortalezas de la Dirección de Tecnología de la Información.**

Durante el tiempo que lleva de operación de la Unidad se ha desarrollado e implementado soluciones tecnológicas que han apoyado la gestión y operación del Unidad, a destacar mencionamos:

**Tabla 14 Soluciones tecnológicas a Diciembre 31 de 2019.**

Fortalezas	Descripción
<b>Outsourcing de Servicio Informáticos</b>	<p>Tener un soporte a los servicios de tecnología de la entidad para los próximos 3 años. Esto incluye una renovación tecnológica de los componentes físicos y lógicos de tecnología entre ellos equipos de cómputo, redes y seguridad, escritorios virtuales, entre otros; así mismo la implementación de componentes de tecnología propios de una transformación digital de los servicios actuales entre ellos incorporación de servicios de Nube Privada y pública, gobierno de seguridad de la información, implementación de DRP.</p> <p>A continuación, se presenta de forma gráfica los nuevos componentes tecnológicos a implementar en la entidad:</p>

Fortalezas	Descripción
	
<b>Infraestructura tecnológica</b>	La Entidad cuenta con un Centro de Datos tercerizado, en el cual se alojan <b>147 servidores</b> entre físicos y virtuales, con un <b>almacenamiento de 150 Tb</b> . La conectividad incluye <b>14 enlaces</b> de comunicación entre canales internos e Internet.
<b>Escritorios de trabajo virtuales</b>	La DGTI ha puesto a disposición de los usuarios <b>1.400 escritorios de trabajo</b> de los cuales se encuentran operando 1.021 escritorios virtuales. 294 equipos locales y 85 equipos portátiles.
<b>Centro de Servicios de TI</b>	Existe una mesa de ayuda que atiende aproximadamente <b>1.100 usuarios</b> . A corte del 2019 se han recibido aproximadamente 20.076 incidentes y 13.640 peticiones.
<b>Gestor documental de la Unidad – ECM</b>	El gestor documental controla correspondencia de entrada, salida e interna, este gestor maneja todo el flujo de documentos que son convertidos a formato digital. En el 2019 se han procesado 1.819.916 radicados de entrada, 3.545.418 de salida y 136.337 internos.
<b>Business Process Manager (BPM)</b>	<p><b>Pensiones:</b> Se han implementado los módulos de atención de solicitudes y normalización de documentos pensionales y el módulo de Notificaciones.</p> <p><b>Parafiscales:</b> Se han implementado los módulos de Fiscalización, Liquidación, Denuncias, Recursos de Consideración, Sanciones, Solicitud de información, Gestión con Administradoras y Notificación.</p> <p><b>Jurídica:</b> Se desarrollo el flujo de Fallos Judiciales de Pensiones.</p>
<b>Portal Sede Electrónica</b>	La Entidad cuenta con un canal virtual a través del cual los ciudadanos, apoderados, entidades privadas y gubernamentales pueden radicar diferentes tramites. Se implementó el servicio móvil para todos los tramites publicados en la página y chat interactivo.
<b>Virtualización de documentos – Kofax</b>	La Entidad cuenta con la herramienta KOFAX, en donde se gestiona la virtualización e indexación de la documentación de las áreas misionales.
<b>Robotización de</b>	La Entidad adopto un modelo de robotización con personal interno, para

Fortalezas	Descripción
<b>Procesos en Cobros y atención al ciudadano</b>	implementar Robots que aumentan eficiencia en tiempos de ejecución de tareas operativas, a la fecha ya se ha implementado el robot de radicación de documentos de salida, y se encuentra en proceso de desarrollo la automatización de radicados de entrada en Documentic. .
<b>Definición de la Estrategia de Análisis de Datos</b>	La entidad se encuentra en proceso de ejecución de una estrategia para recepción, administración, gestión y explotación de forma eficiente y oportuna de la información que se requiere de las diferentes entidades externas para procesos de fiscalización, con lo cual ha optado por realizar la contratación en primera fase de una herramienta parametrizable, escalable que permita recibir una información normalizada a través de procesos optimizados.
<b>Esquema DevOps (Gestion ciclo de vida desarrollo de Software)</b>	Procesos de implementación con DevOps, que controla el <b>ciclo de vida para el desarrollo de soluciones</b> desde la identificación de los requerimientos hasta la entrega de la solución en producción y su posterior monitoreo y mejora continua. Esto une esfuerzos entre los equipos de <b>desarrollo-operaciones y pruebas</b> , para entregar más <b>frecuente y consistentemente</b> servicios de TI y aplicaciones de alta <b>calidad</b> a los usuarios finales, Para el 2020 se tiene previsto la implementación de los nueve (9) sistemas de información que hacen falta incluir a este esquema.
<b>Validador de Formato</b>	Se cuenta con la herramienta de fácil uso al ciudadano que permite la gestión e intercambio de información en línea y de calidad. Para el 2020 debemos fortalecer esta herramienta con la implementación de nuevos formularios requeridos por el negocio de Parafiscales, Pensiones y Jurídica.

### Oportunidades de mejora de la Dirección de Tecnología de la Información.

Al igual del esfuerzo de la Dirección en la implementación de servicios para el negocio, se requiere mejorar en los siguientes aspectos.

**Tabla 15 Oportunidades de mejora - Dirección de Gestión de Tecnologías de Información.**

Foco	Descripción
<b>Plataforma Tecnológica</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar un sistema de control y monitoreo de los componentes que hacen parte de los Servicios informáticos para actuar más de manera predictiva que correctiva y así mantener la operación con un nivel de disponibilidad adecuada para el negocio. Esto actualmente se encuentra en proceso por parte del Outsourcing.</li> <li>2. Definir y aplicar políticas de retención de la información debido al alto volumen de almacenamiento que en la actualidad sobrepasa los 100 Tb.</li> <li>3. Fortalecer la atención de primer nivel con un nivel más especializado para la atención y solución oportuna de las solicitudes de los servicios informáticos ofrecidos por esta Dirección.</li> <li>4. El soporte a la operación de los servicios de TI, se encuentra tercerizado a través de un modelo de Infraestructura como Servicio y si bien en términos generales el soporte funciona bien, vemos oportunidades de mejora asociadas a la gestión de problemas, actualización de software y establecimiento de modelos de contingencia y recuperación de datos.</li> </ol>
<b>Servicios Tecnológicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir e implementar el modelo de gestión de información integrado que permita tener control de los datos de la Entidad. Este modelo debe incluir iniciativas como sistemas de Inteligencia de Negocio y Big Data, con el fin realizar un manejo adecuado de la información a recepcionar la entidad, disponiendo la información a las áreas en tiempo real, minimizando impactos para el ciudadano en su forma de presentar la información a la UGPP y entregando un visor a las áreas que permitan realizar un aprovechamiento de la información recibida por la entidad.</li> <li>2. Implementar mejoras aplicando metodologías ágiles sobre los aplicativos misionales con el fin de optimizar la operación de los procesos misionales de la Entidad.</li> <li>3. Estrategia de configuración de al menos 50 formatos adicionales que permitan minimizar tiempos de operación de las áreas en proceso de validaciones internas.</li> <li>4. Masificar el servicio de RPA (Robotic Process Automation) sobre procesos operativos de las áreas misionales.</li> <li>5. Finalizar la implementación del modelo de liquidación de Nomina de pensiones integrado con el Sistema de Reconocimiento Pensional y el pagador de la nómina.</li> <li>6. Implementar nuevos procesos como Cartera sobre la plataforma BPM de la Entidad</li> <li>7. Implementar un sistema de CRM (Customer relationship management) con el fin de unificar la información de los usuarios de la Entidad.</li> <li>8. Establecer mecanismos de interoperabilidad con diferentes entidades del estado que optimicen el uso de la tecnología para agilizar procesos</li> </ol>

Foco	Descripción
Procesos de TI	<ol style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer el esquema de servicio guiados en las mejores prácticas de ITIL.</li> <li>Incorporación de Procesos con DevOps para aumentar eficiencia en la operación de la Entidad.</li> <li>Aumentar logs de sistema para conocer quien consulta información en los diferentes aplicativos.</li> <li>Automatización del proceso de gestión de usuarios a través de la matriz de seguridad.</li> </ol>
Equipo humano Dirección TI	<ol style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimiento del conocimiento del equipo de la DGTI frente a las herramientas tecnológicas de la Entidad y las nuevas herramientas de RPA y automatización de procesos.</li> </ol>
Planeación de TI	<ol style="list-style-type: none"> <li>De acuerdo a una ardua labor realizada al interior de la DGTI desde marzo de este año, se tienen identificado 93 problemas asociados a los BPM de Parafiscales y de Pensiones, estos problemas son producto de implementaciones de años anteriores los cuales desafortunadamente por temas presupuestales no habían podido ser solucionados y en la vigencia actual se cuenta con un presupuesto de horas con la fábrica externa de Corus para atender, sin embargo dado el volumen de problemas que trae la aplicación el avance es progresivo mes a mes y de acuerdo a la planificación se espera contar con la solución de al menos un 60% de los problemas críticos de mayor afectación puedan ser solucionados con el presupuesto actual, sin embargo se debe continuar trabajando de manera planificada y controlada para solucionar las principales problemáticas de las implementaciones pasadas de los BPM en la nueva vigencia.</li> <li>Gestionar las vigencias futuras que respaldan la continuación de los contratos para los próximos años, que apoyan la continuidad de los servicios y que no se impacte el negocio.</li> <li>Diseñar nuevos proyectos asociados a mejorar el proceso de gestión documental el cual actualmente se encuentra sobre plataforma de Documentic</li> </ol>

### Riesgos de la Dirección de Tecnología de la Información.

Se debe gestionar procesos legales que están en camino y que se debe soportar el sustento técnico para apoyar la defensa de la Unidad. A continuación, se describe los procesos que se tienen vigentes.

**Tabla 16 Riesgos - Dirección de Gestión de Tecnologías de Información.**

Procesos	Entidad	Descripción	Valor
Convenio Interadministrativo de Gerencia Integral de	Fonade	Se reclama la devolución de dinero por la no implementación de Proyecto Bussiness Intelligence (BI) que no fue implementado en la Unidad	\$625.172.781

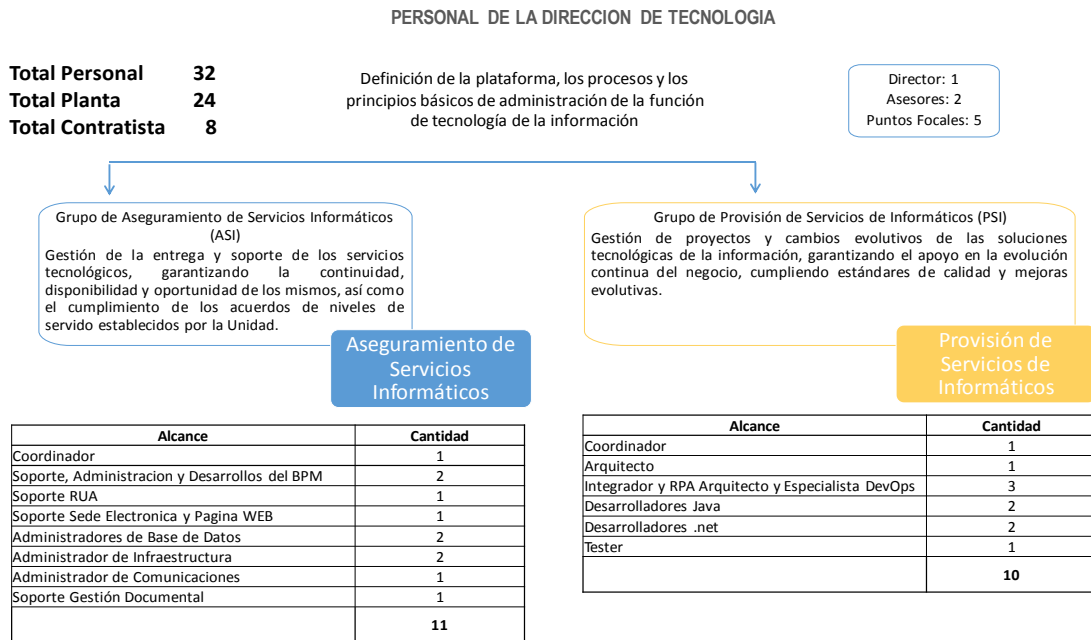
<p>Proyectos del 27 de diciembre de 2010 No. 210067 de 2010, numeración UGPP 07.04-2010</p>			
<p>Licencias del Sistema de Liquidación de Nomina de Pensionados</p>	<p>DigitalWare</p>	<p>Actualmente la UGPP cuenta con 243.942 Licencias adquiridas y debidamente licenciadas y bajo el mecanismo del cálculo de licenciamiento establecido para la UGPP, en el cual toma en cuenta los pensionados únicos liquidados por la UGPP por fondo más los beneficiarios únicos liquidados por la UGPP por fondo y con estado liquidado más las cédulas únicas de resoluciones migradas a la UGPP que cuentan con novedad liquidada, tenemos que a la fecha del 24 de Julio de 2019, estamos usando un total del 226.636 licencias de las 243.942 adquiridas por la UGPP, teniendo aun disponibilidad de 17.306 Licencias. Para efectos del soporte actual, La UGPP no cuenta con el soporte y mantenimiento de la herramienta que correspondería al 20% del valor del licenciamiento inicialmente pagado, a razón que el proveedor no presentó la cotización de renovación del servicio para las 243.942 licencias adquiridas de la UGPP, sin embargo por contar la UGPP con un licenciamiento perpetuo, podemos continuar usando el Software, mientras tengamos capacidad de las licencias adquiridas, lo único es que no contamos con el soporte del fabricante y no podemos generar ajuste alguno sobre el aplicativo. Sin embargo, entendiendo que en algún momento la UGPP va a superar la cantidad de licencias adquiridas producto de nuevas liquidaciones de pensionados, actualmente a nivel de la organización se está desarrollando un proyecto el cual en</p>	<p>\$7.093.886.541</p>



		<p>su última fase, se integre completamente el proceso de liquidación pensional con el proceso de determinación de pensión, vemos que esta funcionalidad podrá absorber sin inconvenientes las funcionalidades actuales del sistema Kactus AP.</p>	
--	--	--	--

### Estructura de la Dirección de Tecnología.

**Gráfica 13 Personal de la Dirección de Tecnología.**



## 7. Planeación y Seguimiento.

### ➤ Principales logros.

- ✓ Estimación de la evasión anual del Sistema de la Protección Social 2018 y estimación de la Evasión correspondiente al primer Semestre de 2019.
- ✓ Selección de potenciales evasores a ser tratados en el modelo de operación del Proceso de Parafiscales.
- ✓ Cálculo mensual de recaudo al SPS derivado de la implementación de Programas Persuasivos y de Procesos de fiscalización.
- ✓ Elaboración de un estudio de persunción de costos para trabajadores que desarrollan su actividad económica en el transporte público de carga por carretera.
- ✓ Elaboración de un estudio de persunción de costos para trabajadores independientes a nivel sectorial (sección CIU Revisión 4, A.C.)
- ✓ Elaboración ejercicio proyección de tramites pensionales teniendo en cuenta la nómina FOPEP, los tramites registrados en el aplicativo Cromasoft y las variables de edad, genero, beneficiarios y causantes.
- ✓ Elaboración del modelo de identificación de pagos de aportantes con beneficio tributario.
- ✓ Elaboración de Propuesta para la Planeación Estratégica de largo y mediano plazo para la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales en el cual se identifican directices para los próximos años (2020 – 2022), 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.
- ✓ El ejercicio de elaboración de propuesta de planeación 2020 se realiza en escenarios participativos y colegiados 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 2020 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 desarrollan las diferentes reuniones en todos los niveles para revisar, analizar y ajustar la Planeación Institucional de 2020.
- ✓ Internamente, la fomulación 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 (Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión). 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.

- ✓ Apoyar en la aplicación de buenas prácticas de gestión y de seguimiento al proyecto RUA-OPTIMIZACIÓN DEL REGISTRO ÚNICO DE APORTANTES y al Programa de TI-MEJORAMIENTO DEL SOPORTE DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN LA ENTIDAD.
- ✓ Del proyecto RUA se definió el alcance, procedimiento de implementación y fuentes de información, y se adelantaron los preparativos para contratar la implementación en el 2020.
- ✓ Del programa de TI, se culminaron los planes de mejoras de Sede Electrónica, Core Jurídica e Interoperabilidad con la Registraduría y se adelantaron los planes de Automatización de cobros de parafiscales, Liquidación de Fiscalización de parafiscales, Robotics Process Automation, Sis Parafiscales y Gobierno de datos que culminan en el 2020.

## 8. Soporte y Desarrollo Organizacional.

### 8.1. Gestión Financiera.

#### ➤ Principales logros.

- ✓ La Unidad logró la meta de ejecución presupuestal propuesta para la vigencia fiscal 2019, en compromisos el 99.51% y en obligaciones el 97.05%.
- ✓ Se realizó seguimiento periódico a la ejecución presupuestal, con el fin de optimizar los recursos y realizar las recomposiciones presupuestales de acuerdo a las necesidades y prioridades de la Unidad.
- ✓ Se realizaron los respectivos traslados presupuestales internos y los sujetos a aprobación de la DGPPN del MHCP.
- ✓ Se gestionó la adición presupuestal en Gastos de Personal asociados a la Nómina para atender el faltante que se generó por el incremento salarial por valor de \$1.732 millones de pesos.
- ✓ Se logró la aprobación ante la DGPPN del MHCP de todas las vigencias futuras requeridas por las áreas con el fin de garantizar la continuidad en la prestación de servicios esenciales para la UGPP.
- ✓ El registro e imputación presupuestal de ingresos por los diferentes conceptos que generan los frentes misionales de parafiscales y pensiones ha tenido un comportamiento creciente, suma que ascendió en la vigencia 2019 a \$135.750 millones en recaudos y \$413.332 millones en proceso de cobro, aproximadamente.
- ✓ Se realizaron las mejoras a los procesos de Gestión Presupuestal en Ingresos como en Gastos, enfocándolos a los lineamientos de eficiencia y productividad para mejorar la gestión.
- ✓ Se gestionaron mesas de trabajo con las diferentes áreas para el aseguramiento del proceso de ordenación de gasto de Sentencias y conciliaciones.
- ✓ Se optimizó el aplicativo de ordenación de gasto de la subdirección financiera, con el fin de generar trazabilidad y comunicación de lo gestionado con las demás áreas.

#### 8.1.1. Presupuesto asignado y modificaciones.

A través de la Ley 1940 de 2018 y el Decreto 2467 de 2018 se definió el presupuesto de Ingresos y Gastos para la vigencia fiscal 2019 para las entidades públicas del orden nacional que conforman el Presupuesto General de la Nación.

Como unidad ejecutora 13-14-01 a la UGPP, se le asignó un presupuesto de gastos por la suma de \$191.733 millones de pesos, incorporados y desagregados mediante la Resolución 008 de 2019, el cual presentó modificaciones presupuestales en el transcurso de la vigencia.

**MODIFICACIONES PRESUPUESTALES 2019.** Con el transcurso de la vigencia la UGPP, tuvo que recomponer su presupuesto realizando traslados internos debidamente aprobados por el Consejo Directivo y la Dirección General de Presupuesto Público Nacional – DGPPN, además de recibir una asignación presupuestal para el pago de obligaciones laborales; producto del pago del incremento salarial a los funcionarios de la UGPP.

**Tabla 17 Modificaciones Presupuestales UGPP – 2019.**

RUBRO	PTO INICIAL	MODIFICACIONES PRESUPUESTALES 2019				PTO DEFINITIVO
		RES 0023 DE CONSEJO DIRECTIVO	RES 0024 DE CONSEJO DIRECTIVO	RES 0025 DE CONSEJO DIRECTIVO	RES 4233 DE MHCP	
<b>GASTOS DE FUNCIONAMIENTO</b>	<b>185.099</b>	-	-	-	<b>1.732</b>	<b>186.831</b>
SERVICIOS PERSONALES DE NOMINA	86.982	-	-	(300)	1.732	88.414
ADQUISICIÓN DE DIFERENTES ACTIVOS	80.950	-	(5)	-	-	80.945
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	17.159	-	5	300	-	17.463
IMPUESTOS, TASAS Y MULTAS	8	-	-	-	-	8
<b>PRESUPUESTO DE INVERSIÓN</b>	<b>6.634</b>	-	-	-	-	<b>6.634</b>
PROYECTO DE REGISTRO UNICO DE APORTANTES -RUA-	711	-	-	-	-	711
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DEL REGISTRO NACIONAL DE APORTANTES	2.346	(2.346)	-	-	-	0
MEJORAMIENTO DEL SOPORTE DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	3.577	2.346	-	-	-	5.923
<b>TOTALES</b>	<b>191.733</b>	-	-	-	<b>1.732</b>	<b>193.465</b>

Fuente: Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación.

**Resolución 0023 del Consejo Directivo.** Con ésta Resolución el Consejo Directivo, aprobó un traslado presupuestal en el presupuesto de inversión, movilizandolos recursos aprobados para el proyecto de fortalecimiento del Registro Único de Aportantes, al proyecto del Mejoramiento de la infraestructura tecnológica, de acuerdo a las fichas de proyecto que sustentaron la solicitud del presupuesto para la vigencia 2019 y de los cuales el Departamento Nacional de Planeación (DNP) no ajustó en la distribución inicial para la UGPP, desembocando en un traslado presupuestal por la suma de dos mil trescientos cuarenta y cinco millones ochocientos cincuenta y cuatro mil ochocientos cincuenta pesos M/CTE (\$2.345.854.850).

**Resolución 0024 del Consejo Directivo.** Con esta modificación, se ajusta la apropiación presupuestal requerida para el pago de la membresía a la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), por la suma de cuatro millones seiscientos treinta mil pesos M/CTE (\$4.630.000).

**Resolución 0025 del Consejo Directivo.** Con el traslado presupuestal realizado, completó la apropiación presupuestal requerida para el pago de Incapacidades laborales, trasladando la suma de trescientos millones de pesos M/CTE (\$300.000.000), provenientes de recursos de nómina.

**Resolución 4233 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.** Con la Resolución el Ministerio de Hacienda realiza una distribución en el presupuesto de gastos de funcionamiento, dentro de esta distribución a la UGPP, se le asigna la suma de Veinte mil millones de pesos M/CTE (\$1.732.000.000) para el pago de sentencias y conciliaciones debidamente ejecutoriadas.

### 8.1.2. Resultados de ejecución presupuestal.

Con las modificaciones enumeradas y nombrando aquellas situaciones que inciden en la disponibilidad de recursos y en el ritmo de ejecución de los mismos la UGPP, alcanzó una ejecución en compromisos del 99.51%, es decir, comprometió \$195.056 millones de pesos de los \$195.628 resultantes como presupuesto definitivo.

En la ejecución de obligaciones a la fecha se cuenta con una ejecución del 97,05%, equivalentes a la suma de \$194.025 millones de pesos.

**Tabla 18 Resultados Ejecución Presupuestal UGPP – 2019.**

RUBRO	PTO DEFINITIVO	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2019						REZAGO CONSTITUIDO	
		COMPROMISOS	APROPIACIÓN SIN EJECUTAR	% DE EJECUCIÓN	OBLIGACIONES	% DE EJECUCIÓN	PAGOS	RESERVAS - CXP	CUENTAS POR PAGAR
		(1)	(2)	(3)	(4=2/1 * 100)	(5)	(6=5/1 * 100)	(7)	(8=3 - 5)
<b>GASTOS DE FUNCIONAMIENTO</b>	<b>186.831</b>	<b>185.973</b>	<b>858</b>	<b>99,54%</b>	<b>182.370</b>	<b>97,61%</b>	<b>181.641</b>	<b>3.602</b>	<b>730</b>
SERVICIOS PERSONALES DE NOMINA	88.414	88.043	371	99,58%	88.043	99,58%	87.923	-	120
ADQUISICIÓN DE DIFERENTES ACTIVOS	80.945	80.495	450	99,44%	76.892	94,99%	76.635	3.602	257
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	17.463	17.427	36	99,79%	17.427	99,79%	17.075	-	352
IMPUESTOS, TASAS Y MULTAS	8	8	1	92,39%	8	92,39%	8	-	-
<b>PRESUPUESTO DE INVERSIÓN</b>	<b>6.634</b>	<b>6.546</b>	<b>88</b>	<b>98,67%</b>	<b>5.395</b>	<b>81,33%</b>	<b>5.167</b>	<b>1.150</b>	<b>228</b>
PROYECTO DE REGISTRO UNICO DE APORTANTES -RUA-	711	695	16	97,69%	695	97,69%	695	-	-
MEJORAMIENTO DEL SOPORTE DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	5.923	5.851	72	98,78%	4.701	79,37%	4.473	1.150	228
<b>TOTALES</b>	<b>193.465</b>	<b>192.518</b>	<b>947</b>	<b>99,51%</b>	<b>187.766</b>	<b>97,05%</b>	<b>186.808</b>	<b>4.752</b>	<b>958</b>

Fuente: Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación y TBG por áreas a 31 de diciembre de 2019.

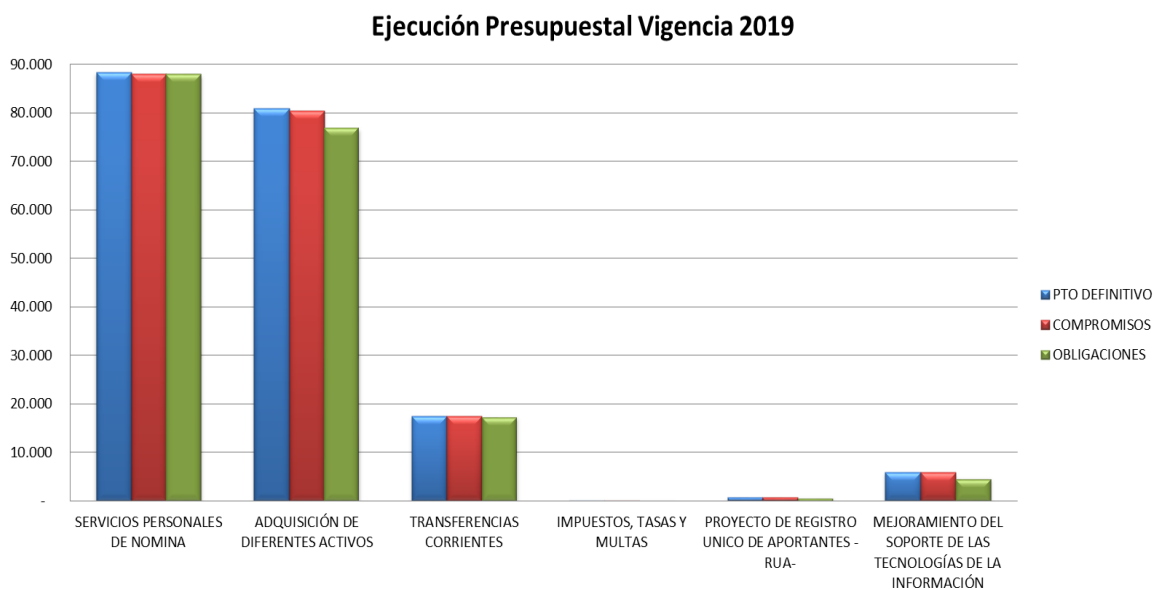
**Ejecución de compromisos.** Los compromisos presupuestales de la Unidad ascendieron a la suma de \$192.518 logrando una ejecución del 99.51%, dejando sin ejecutar la suma de \$947 millones de pesos representados en \$371 millones de pesos en nómina de planta, generada en reintegros de incapacidades que devuelve la cadena presupuestal generada para pago y apropiación no

ejecutada por continuidad del grupo directivo de la Unidad, que generó ahorros por liquidaciones a reconocer ,este valor representa el 0.19% del presupuesto definitivo.

Los restantes \$575 millones se generan en saldos sin ejecutar de contratos y apropiación sin comprometer, la pérdida de apropiación, por estos conceptos corresponde al 0.30% del total de presupuesto definitivo.

**Ejecución de obligaciones.** Las obligaciones ascendieron a \$187.766 millones de pesos equivalentes al 97.05% del total del presupuesto definitivo, logrando una ejecución acorde a la recepción de bienes y servicios del año.

**Gráfica 14 Ejecución presupuestal vigencia 2019.**



### 8.1.3. Ejecución del rezago presupuestal constituido 2018.

La UGPP constituyó reservas presupuestales por la suma de \$287 millones de pesos (debidamente solicitadas), de éstas, obligo para pago la totalidad. De los registros presupuestales trasladados al rezago por efecto de la homologación presupuestal del año 2019, se fenecieron saldos por \$159 millones de pesos, de los cuales la suma de \$85 millones hace referencia a sobrantes por menores valores facturados en ejecución del contrato y los restantes \$74 millones a saldos no ejecutados en la ejecución del rezago:

**Tabla 19 Ejecución Reservas Presupuestales UGPP – 2018.**

RUBRO	SALDOS DE COMPROMISOS TRASLADADOS POR HOMOLOGACIÓN	RESERVAS SOLICITADAS	RESERVAS POR FALTA DE PAC	EJECUCIÓN	SALDOS FENECIDOS
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	8.184	287	7.897	8.025	159
<b>TOTALES</b>	<b>8.184</b>	<b>287</b>	<b>7.897</b>	<b>8.025</b>	<b>159</b>

Fuente: Sistema Integrado de Información Financiera – SIF Nación y TBG por áreas a 31 de diciembre de 2019.

De otra parte, constituyó cuentas por pagar por la suma de \$893 millones de pesos, que muestran una ejecución del 99.23%, del total constituido, se fenecieron cuentas por pagar en la suma de \$6,9 millones de pesos, originados en reconocimiento de intereses pensionales de los cuales se extinguió la obligación por el fallecimiento del causante, el detalle de ejecución de cuentas por pagar se muestra a continuación:

**Tabla 20 Ejecución Cuentas por Pagar UGPP – 2018.**

RUBRO	CUENTAS POR PAGAR CONSTITUIDAS A 31 DE DIC 2019	CXP EJECUTADAS	% DE EJECUCIÓN	SALDOS FENECIDOS
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	894	887	99,23%	6,9
<b>TOTALES</b>	<b>894</b>	<b>887</b>	<b>99,23%</b>	<b>6,9</b>

Fuente: Sistema Integrado de Información Financiera – SIF Nación y TBG por áreas a 31 de diciembre de 2019.

#### 8.1.4. Transferencias.

A cierre de la vigencia 2019, la Unidad ejecutó el presupuesto del rubro de Sentencias y Conciliaciones de la siguiente manera: Intereses Moratorios; Se reportaron 1974 casos para trámite de ordenación de gasto por parte de la Dirección de Pensiones por valor de \$14.057 millones de pesos, costas y agencias en derecho 558 casos para pago por la suma de \$1.844 millones de pesos, 9 casos por valor de \$320,61 millones que corresponden a sentencias de otros conceptos no misionales y 522.29 millones de pesos para cubrir una medida cautelar ordenada por jueces de la República.



**Tabla 21 Ejecución Detallada – 2019.**

2019 /Mes	Costas		Intereses		Otros Conceptos		Total	
	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor
Enero	18	181,41	18	1.647,90	1	21,044973	37	1.850,35
Febrero	132	502,72	354	3.871,92	1	522,29	487	4.896,93
Marzo	87	196,23	406	2.348,61	1	3,32	494	2.548,16
Abril	29	50,46	202	906,57			231	957,03
Mayo	63	173,48	243	907,88	2	20,13	308	1.101,49
Junio	86	277,25	389	2.735,48	1	7,81	476	3.020,54
Julio	34	92,97	193	772,38	2	248,30	229	1.113,65
Agosto	47	128,56	60	385,73	1	20,08	108	534,37
Septiembre	19	56,24	15	195,25			34	251,49
Octubre	2	6,29	3	19,35			5	25,65
Noviembre	3	23,70	8	38,28			11	61,98
Diciembre	38	154,87	83	228,55			121	383,41
<b>Total</b>	<b>558</b>	<b>1.844,19</b>	<b>1974</b>	<b>14.057,90</b>	<b>9</b>	<b>842,97</b>	<b>2541</b>	<b>16.745,06</b>

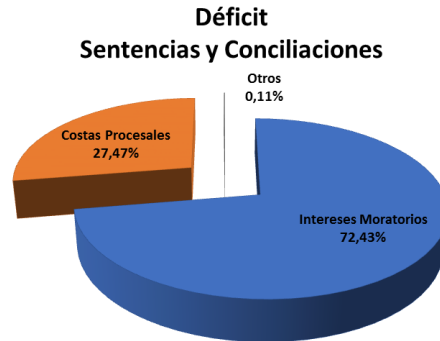
\*Otros conceptos: Cumplimiento a sentencias ejecutoriadas referentes a Mesadas pensionales, Conciliaciones contractuales, temas parafiscales, perjuicios morales, entre otros.

Así mismo, la entidad cerró la vigencia con un déficit presupuestal por la suma de \$39.446 millones de pesos de intereses moratorios, costas y agencias en derecho y otros conceptos, correspondiente a 7.351 casos reportados en firme y ejecutoriado.

Para la anterior, la Subdirección Financiera, con fecha 11 de octubre de 2019 solicitó la adición presupuestal para el rubro de sentencias y conciliaciones que nos permita cubrir las obligaciones pendientes de trámite.

Ante nuestra solicitud con fecha 30 de octubre de 2019, la Dirección General de Presupuesto Público del Ministerio de Hacienda y Crédito Publico nos informó lo siguiente: “...No obstante, para el pago de sentencias y conciliaciones, mediante el artículo 53 de la Ley 1955 de 2019, POR EL CUAL SE EXPIDE EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2018-2022. PACTO POR COLOMBIA, PACTO POR LA EQUIDAD; se dispuso un mecanismo, el cual está en proceso de reglamentación para su implementación por parte del Gobierno Nacional. Por todas las razones, no es posible atender la solicitud de adición de recursos, y se sugiere, seguir en continuo contacto con la Dirección General de Crédito Publico y del Tesoro Nacional, quien está a cargo para llevar a cabo la implementación del artículo 53 de la Ley 1955 de 2019...”

**Gráfica 15 Déficit Sentencias y Conciliaciones.**



Fuente: Base de inventarios Sentencias y Conciliaciones a 31 de diciembre de 2019.

#### **8.1.5. Rezago presupuestal constituido.**

De conformidad con el artículo 2.8.1.7.3.2, del Decreto 1068 de 2015, la constitución de reservas presupuestales y cuentas por pagar. Se debe realizar a más tardar el 20 de enero de cada año, los órganos que conforman el Presupuesto General de la Nación constituyen las reservas presupuestales y cuentas por pagar de la respectiva sección presupuestal correspondientes a la vigencia fiscal anterior, de conformidad con los saldos registrados a 31 de diciembre a través del Sistema Integrado de Información Financiera SIIF Nación.

La administración del SIIF Nación, emitió la Circular 032 de 2019 “Aspectos a considerar para el cierre de la vigencia 2019 y apertura del año 2020”. Para dar estricto cumplimiento al cierre presupuestal y con el fin de garantizar la legalidad en la constitución de las reservas presupuestales y en aplicación de los procedimientos internos establecidos, la UGPP constituyo como reservas presupuestales inducidas por ley, por la ausencia de PAC las siguientes:

**Tabla 22 Reservas presupuestales constituidas – 2019.**

RUBRO	CONCEPTO	VALOR CONSTITUIDO
A-02-02-02-008	SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCIÓN	2.490
A-02-02-01-004	PRODUCTOS METÁLICOS Y PAQUETES DE SOFTWARE	521
A-02-02-02-007	SERVICIOS FINANCIEROS Y SERVICIOS CONEXOS, SERVICIOS INMOBILIARIOS Y SERVICIOS DE LEASING	362
A-02-02-02-006	SERVICIOS DE ALOJAMIENTO; SERVICIOS DE SUMINISTRO DE COMIDAS Y BEBIDAS; SERVICIOS DE TRANSPORTE; Y SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	136
A-02-02-02-009	SERVICIOS PARA LA COMUNIDAD, SOCIALES Y PERSONALES	88
A-02-02-01-003	OTROS BIENES TRANSPORTABLES (EXCEPTO PRODUCTOS METÁLICOS, MAQUINARIA Y EQUIPO)	5
C-1399-1000-3-0-1399063-02	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN IMPLEMENTADOS - MEJORAMIENTO DEL SOPORTE DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN LA UGPP BOGOTÁ	1.150
<b>TOTAL RESERVAS PRESUPUESTALES CON EXIGIBILIDAD DE PAGO</b>		<b>4.752</b>

Fuente: Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación.

La constitución del Rezago Presupuestal (Cuentas por Pagar y Reservas Presupuestales) cumple con lo establecido en Decreto 412 de 2018 en cuanto a su definición y condiciones para su constitución.

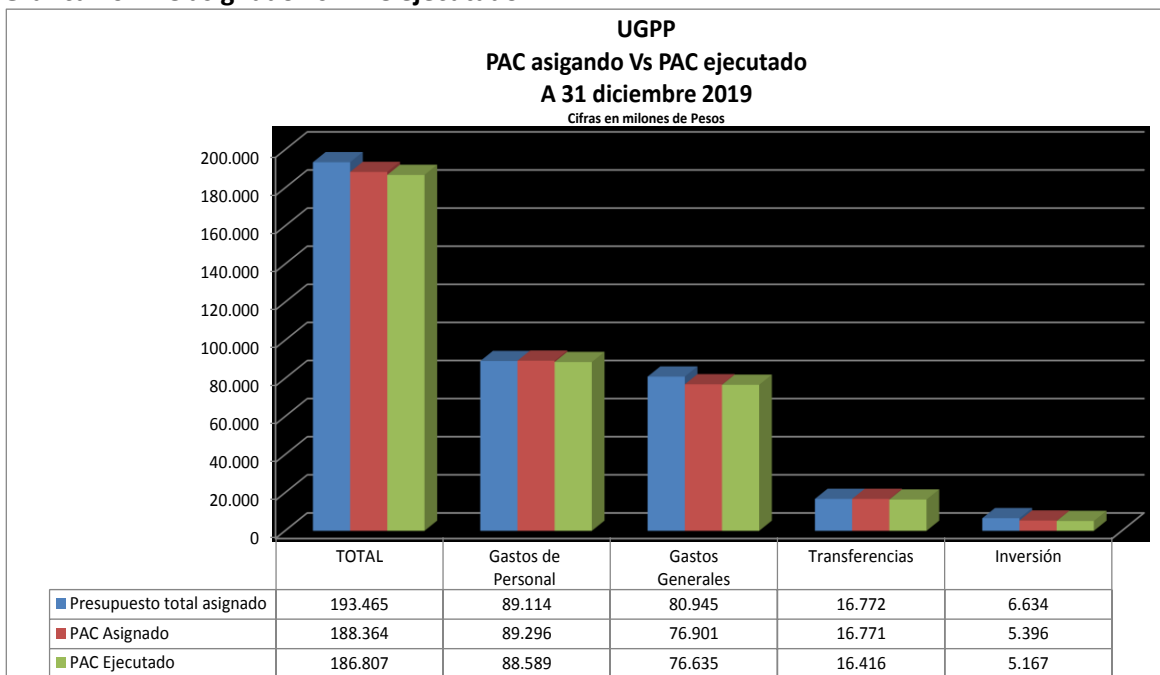
#### Tesorería.

- ✓ La Unidad logró una ejecución de PAC del 99.17% para la vigencia fiscal 2019.
- ✓ En Gestión e identificación de recaudos la Unidad logro una ejecución del 100% para la vigencia la cual ascedió a la suma de \$135.750 millones.
- ✓ El total del recaudo asciende a \$135.750 millones de pesos por concepto de: sanciones, cuotas partes, aportes pensionales, multas impuestas por la UGPP, valores adeudados a la nación por gestión pensional, retroactivos patronales de COLPENSIONES, y otros.
- ✓ La gestión de depósitos judiciales por embargos decretados por la UGPP como producto de la gestión de cobranzas en el frente misional de los parafiscales, aumento en 1.325 títulos por valor de \$40.635 millones de pesos comparados con la vigencia 2018, la actividad más notaria que refleja este aumento es la devolución de títulos, dado que el proceso desde la implementación del portal web Banco Agrario se realiza de manera virtual y no presencial.
- ✓ Se implemento mejora al módulo para pago de intereses moratorios derivados de sentencias ejecutoriadas y en firme en el aplicativo cromasoft por temas pensionales; permitiendo la generación de las certificaciones , se solicito la inclusión de la base de datos de control de pagos, expedición de actos de revocatoria.
- ✓ Se optimizo el proceso de confirmación entre las áreas internas, eliminado el envío de correos y creando una base de datos en línea.
- ✓ Se realizaron las mejoras a los procesos de Gestión de Tesorería.

- ✓ Se gestionó la implementación del botón de pagos PSE, por intermedio del Ministerio de Hacienda y Credito Publico con el fin de recibir el recaudo inicialmente por concepto de sanciones.
- ✓ La Implementacion de la funcionalidad de pago de seguridad social de los contratista de la Unidad, de acuerdo a lo establecido en el decreto 1273 de 2018 quedo deregado con la entrada de la ley 1955 Plan nacional de desarrollo 2018-2022.

PAC Vigencia actual El presupuesto final asignado a la Unidad para la vigencia 2019 fue por \$193.465 millones de pesos, para dicha apropiación nos fue aprobado un PAC de vigencia por valor \$199.364 millones de pesos del cual se ejecutó la suma de \$186.807 millones de pesos que corresponde al 99.17% como se detalla a continuación:

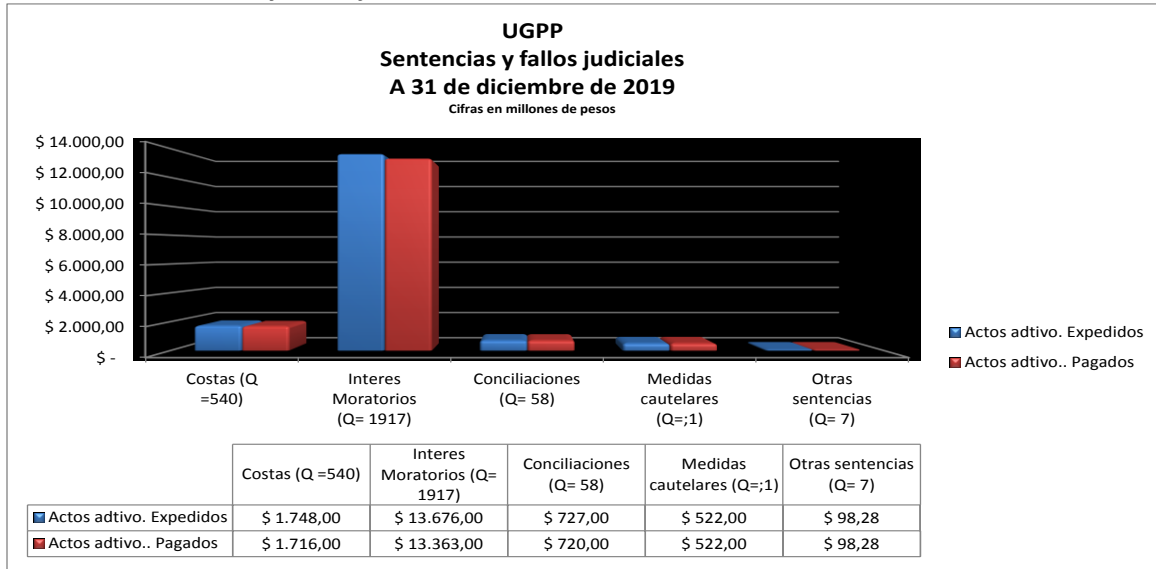
**Gráfica 16 PAC asignado vs. PAC ejecutado.**



Fuente: Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación.

Durante la vigencia 2019 se expidieron 2.522 actos administrativos de ordenación de gasto y pago por valor de \$16.249 millones de pesos correspondientes a sentencias en firme derivas de la gestión pensonal por concepto de intereses moratorios, costas, conciliaciones, agencias en derecho, perjuicios morales, indemnización laborales y demás sentencias a cargo de La Unidad, de los cuales se pagaron \$15.897 millones de pesos. Los recursos de la entidad se afectaron por la aplicación de 1 medida cautelar por valor de \$522 millones de pesos. Ver tabla siguiente.

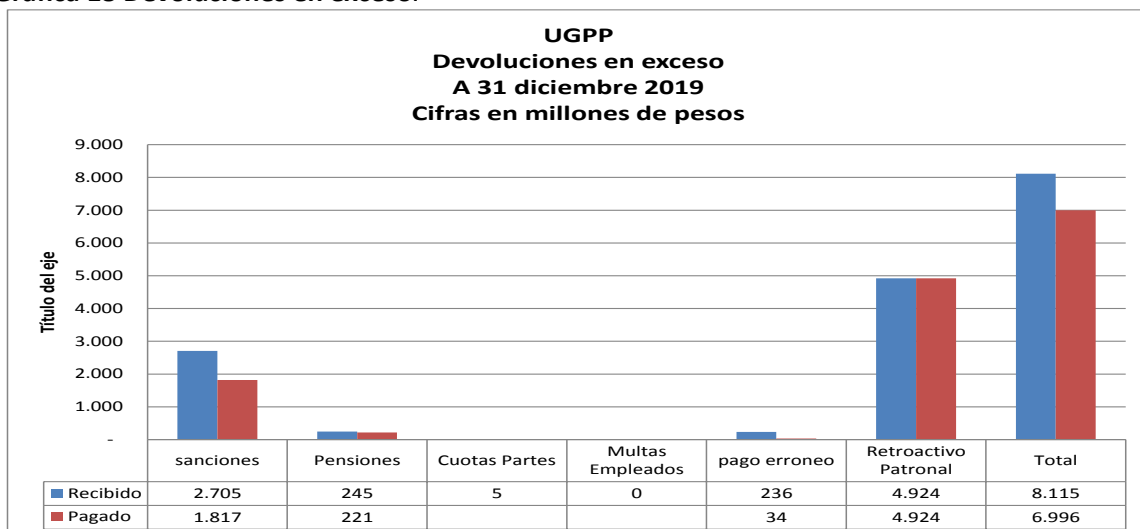
**Gráfica 17 Sentencias y fallos judiciales.**



Fuente: Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación.

Derivada de la actividad de ingresos que confirma la Subdirección financiera se genera la devolución de pagos en exceso o de lo no debido que se consignan en la cuenta del Dirección del Tesoro Nacional- DTN, gestión que debe adelantar la Entidad de acuerdo con la delegación del Ministerio de Hacienda y Credito Publico; para el año 2019 se gestionaron 166 devolucion por 2.072 millones como se evidencia en la siguiente gráfica:

**Gráfica 18 Devoluciones en exceso.**



Fuente: Sistema Integrado de Información Financiera – SIIF Nación.

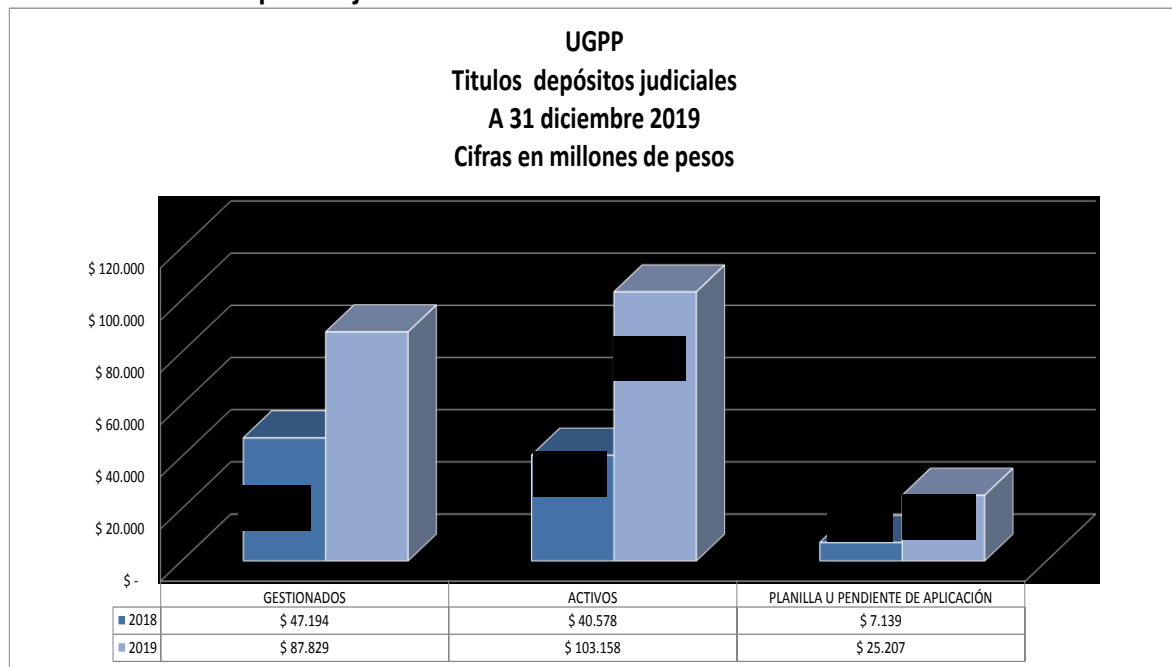
### Depósitos Judiciales.

El Área misional de parafiscales y el área de Cobranzas, dentro de su gestión de cobro coactivo facultado por ley, aplicó medidas cautelares a deudores del Sistema de Protección Social, las cuales fueron abonadas a la cuenta de depósitos judiciales de la entidad durante el transcurso de la vigencia de 2019 se constituyeron 6.876 nuevos títulos por valor de \$103.215 millones.

Los títulos gestionados hacen referencia a la destinación que se determinó para el trámite del pago de sanciones Ley 1607, pago por Ley 1438, pago gestión pensional por mayores valores adeudados a la nación, por compartibilidad, pago de cuotas partes pensionales, devoluciones por cierres de procesos coactivos, actividad que presenta un aumento de 68% con respecto al año anterior; los títulos activos corresponden a los depósitos judiciales que a 31 de diciembre de 2019 se encuentran en estado activos presentando un aumento del 49%.

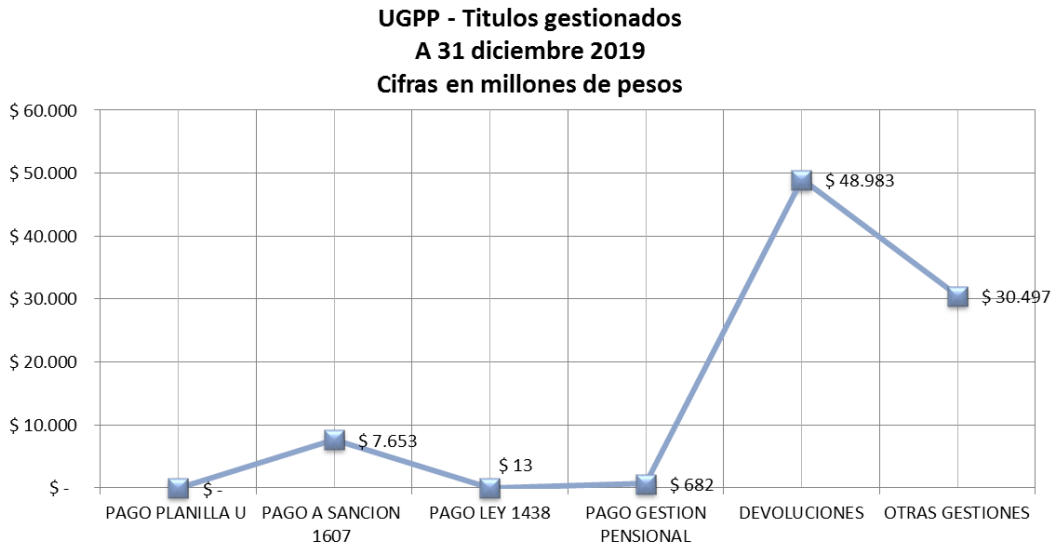
Dado el embargo que presentan las cuentas de la Entidad y la imposibilidad para aplicar los depósitos judiciales que corresponden a pagos de planilla U, para cierre de 31 de diciembre se tiene pendiente por aplicar 1.405 títulos por valor de \$25.207 millones de pesos.

**Gráfica 19 Títulos depósitos judiciales.**



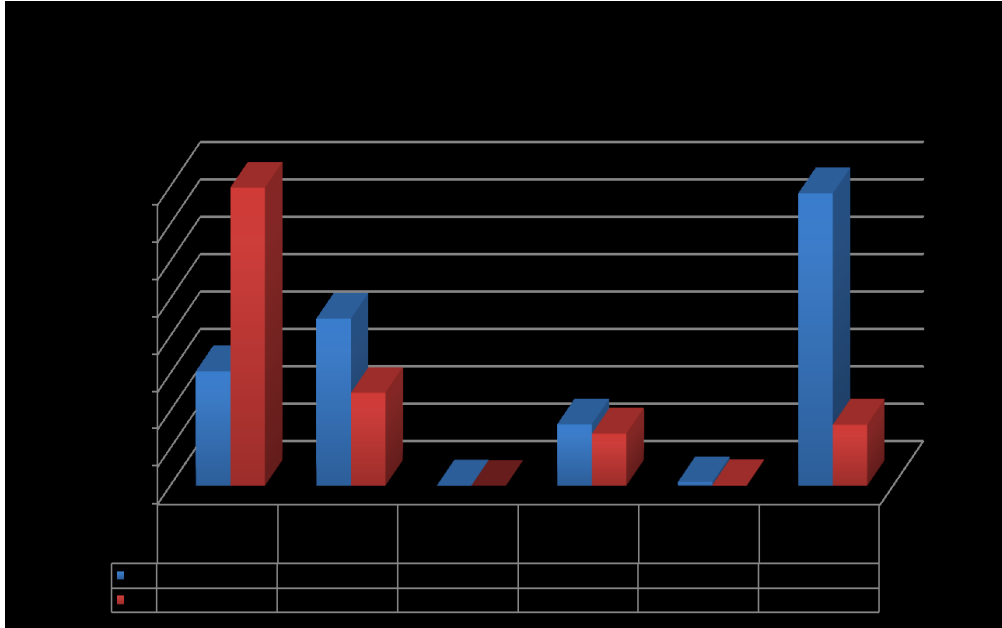
En la siguiente grafica se detalla la destinación de los depósitos judiciales gestionados en la vigencia 2019:

**Gráfica 20 Títulos gestionados.**



La Subdirección Financiera tiene a su cargo la identificación oportuna y veraz de los recaudos de la Unidad a través de las áreas misionales o administrativas en el ejercicio de sus funciones. Con corte 31 de diciembre de 2019 el total del recaudo asciende a \$135.750 millones de pesos por concepto de: sanciones, cuotas partes, aportes pensionales, multas impuestas por la UGPP, valores adeudados a la nación por gestión pensional, retroactivos patronales de colpensiones, entre otros, los cuales son recaudados a través de las cuentas bancarias de la Dirección del Tesoro Nacional. Igualmente, se registraron los procesos de cobro iniciados por la entidad por un valor de \$413.332 millones:

**Gráfica 21 Total recaudo.**



### Contabilidad.

- ✓ La UGPP logró el fenecimiento de los Estados Contables de la vigencia 2018 producto de la Auditoria Financiera y Presupuestal llevada a cabo en el primer semestre del 2019 obteniendo una opinión con salvedad.
- ✓ Presentación oportuna y razonable de los informes contables requeridos por la Contaduría General de la Nación.
- ✓ Se actualizaron las políticas contables, con base en las normas y doctrina contable emitida por la Contaduría General de la Nación, para el reconocimiento y revelación de los hechos económicos que se generan en la Unidad.
- ✓ Se realizó un proceso riguroso de análisis y revisión de la información contable con el fin de establecer saldos objeto de depuración para su presentación al Comité de Cartera y a los Equipos de Trabajo Temáticos de Inventarios y Activos Fijos y Sostenibilidad Contable.

Teniendo en cuenta que la fecha programada por la Contaduría General de la Nación para el cierre contable de diciembre de 2019, es el 15 de febrero de 2020 no contamos con saldos definitivos a esa fecha de corte. A continuación se indica en link en que pueden ser consultados los Estados Contables a 30 de noviembre de 2019: <https://www.ugpp.gov.co/nuestra-entidad-estados-financieros>.





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

### **Gestión Presupuestal, Financiera y Contable:**

#### **Presupuesto:**

- ✓ Mantener la Ejecución Presupuestal en un 99% del presupuesto asignado a la entidad.
- ✓ Registrar el 100% de las causaciones enviadas por las áreas misiones de pensiones y parafiscales de acuerdo con el nuevo catálogo presupuestal de ingresos.
- ✓ Imputar el 98% de los recaudos (pagos) de ingresos presupuestales identificados por el grupo de Tesorería.
- ✓ Revisar financieramente y consolidar el 100% de los casos reportados por el área misional de pensiones para ordenación de gasto de sentencias y conciliaciones.
- ✓ Seguimiento a los desarrollos del aplicativo de ordenación de gasto – Sentencias y Conciliaciones -, para lo cual se radicaron requerimientos de mejoras REQ CC8, CC9 y CC10, en cuanto a la validación de terceros beneficiarios, trámites gestionados o por gestionar, saldos reconocidos y reportes que mejoren la optimización del flujo del proceso.
- ✓ Seguimiento a la reglamentación del artículo 53 de la Ley 1955 de 2019, con el fin de iniciar las gestiones para trámite.

81

---

#### **Central de Cuentas:**

- ✓ Continuar con la gestión mensual requiriendo a los supervisores que no presenten una óptima ejecución en los contratos para que no se vea afectada la ejecución presupuestal y se pueda cumplir con el PAC.
- ✓ Cumplimiento en la elaboración de las obligaciones presupuestales con calidad y oportunidad de acuerdo con los términos establecidos en los contratos, además de revisar las trazas contables de los pasivos y gastos para su correcto registro contable.
- ✓ Seguimiento y control de las devoluciones mensuales de las cuentas de cobro de los contratos suscritos por la entidad alertando aquellos casos que presenten reincidencia o demoras en la ejecución presupuestal.
- ✓ Cumplimiento en la elaboración de las conciliaciones mensuales de retención en la fuente, retención de IVA, y bimensuales de retención de ICA para su posterior presentación de acuerdo con el calendario establecido por la DIAN y la Secretaria de Hacienda del Distrito.
- ✓ Cumplimiento en la elaboración de las conciliaciones mensuales de viáticos y gastos de viaje haciendo seguimiento mensual a las legalizaciones tramitadas por las áreas de gestión Humana y Administrativa.



- ✓ Seguimiento mensual a las operaciones recíprocas de gastos de acuerdo con la tabla de correlativas emitida por la Contaduría General de la Nación, adicionalmente se hace la respectiva circularización con las entidades públicas y su posterior reporte trimestral.

#### **Tesorería:**

- ✓ Ejecutar de manera eficaz y eficiente el PAC aprobado con un monitoreo permanente.
- ✓ Implementar del botón de pagos PSE para facilitar a los ciudadanos el pago de las obligaciones con la UGPP.
- ✓ Gestionar el pago de las sentencias pendientes una vez se decreta la implementación del artículo 53 de la Ley 1955 de 2019.
- ✓ Gestionar la aplicación de la redención de depósitos judiciales para pago de planilla U.
- ✓ Mejorar los procesos del Grupo de Tesorería.
- ✓ Mantener la calidad y oportunidad de los Pagos realizados por la Tesorería.

#### **Contabilidad:**

- ✓ Realizar las actividades relacionadas con el cierre contable de la vigencia 2019 y emitir los estados financieros que representen razonablemente la situación financiera de la Unidad.
- ✓ Elaborar 42 conciliaciones por mes de aproximadamente 51 cuentas contables .
- ✓ Transmitir en debida forma y con oportunidad la Información Contable Pública de Convergencia a la Contaduría General de la Nación.
- ✓ Lograr una alta calificación en la evaluación del sistema de control interno contable.
- ✓ Atender los requerimientos de la Contraloría General de la República y lograr un dictamen limpio sin salvedades respecto de los estados financieros de la Entidad.
- ✓ Realizar la actualización de los subprocesos, instructivos, formatos, políticas contables y demás documentos relacionados con el proceso de gestión contable.

## **8.2. Gestión Documental.**

### **➤ Principales logros.**

- ✓ Contrato de servicios de Gestión documental.

Durante el primer semestre de 2019 el proceso de Gestión Documental se efectuó con personal contratista, el 10 de mayo de 2019, la entidad suscribió el contrato 03.527-2019 con Informática Documental, con el objeto de “Prestar los servicios de administración integral de gestión



documental y archivo durante las etapas de la gestión de los documentos y su ciclo vital”, por valor de \$14.231.402.148.

Este contrato, cuyo plazo de ejecución finaliza el 31 de julio de 2022, provee la prestación de la totalidad de los servicios de gestión documental y contempla el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio suscritos con las unidades administrativas e incluye el desarrollo de los instrumentos archivísticos tales como PGD, SIC, PINAR así como la actualización de las Tablas de Retención Documental.

- ✓ Formulación de Cuadro de Clasificación y Tabla de Retención Documental.

En cumplimiento de las actividades del Plan de Mejoramiento Archivístico aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se realizaron las actividades requeridas conforme a lo establecido en la reglamentación para la elaboración de Tablas de Retención Documental, expedida por el Archivo General de la Nación. Durante el primer bimestre de 2019, estos instrumentos archivísticos serán presentados al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su aprobación y posterior implementación.

- ✓ Elaboración, Publicación y actualización en la documentación de Procesos.

83

---

Elaboración, publicación y/o actualización de los siguientes subprocesos e instructivos: Gestión de Expedientes, Recepción de Expedientes Pensionales, organización física de expedientes, Subproceso de Consultas y Prestamos de Documentos, Subproceso de Custodia de Documentos físicos, Instructivo para entrega de acervo documental al proveedor, Instructivos de calidad para la digitalización de imágenes, Estándares de Calidad para digitalización e indexación, Instructivo para gestionar Derechos de Petición de solicitud de copias; lo anterior permitió que toda la operación estuviera con procedimientos actualizados y favoreció el plan de entrega de servicios al nuevo proveedor en 45 días.

- ✓ Desarrollo de nuevos batch class.

Requerimiento y desarrollo del batch class para indexación de radicados de entrada parafiscales con un nuevo modelo de que integra el procesamiento de varias series y clases de documentos, así mismo hay optimización de etapas del proceso pasando de 5 etapas a 3 (doble captura y control de calidad); así como el ajuste para mejorar la calidad de imagen; eliminar bordes negros, visualización en Workplace de las observaciones capturadas en los KTM y validación de duplicidad (ajuste de control de exportación de documentos).

- ✓ Aplicativos para el desarrollo de la operación e integración de procesos.

Integración del aplicativo del proveedor de correo físico con el gestor de correspondencia de la Unidad para actualización de los estados definitivos y cargue de imagen en línea. Consolidación de los servicios asociados al proceso de comunicaciones de salida desde la impresión hasta el cargue de la prueba de entrega en un solo proveedor logrando eficiencia en el proceso.

- ✓ Envió de comunicaciones masivas digitales.

Reducción del consumo de envío de comunicaciones masivas físicas generando ahorros a la Entidad mediante el soporte al área de Integración con la supervisión del contrato de envío de comunicaciones masivas electrónicas mejorando oportunidad en el envío y apoyando el cumplimiento de metas de la Dirección de Parafiscales.

- ✓ Indicadores de Gestión de la Operación.

Lograr resultados sobresalientes y sostenidos de los indicadores estratégicos definidos por encima del 97% que incluye oportunidad en la visualización de comunicaciones, oportunidad en la entrega de comunicaciones de salida, devoluciones por calidad pensiones, oportunidad en la respuesta de Derechos de Petición, Oportunidad en el prestamos de documentación, cumplimiento cronogramas de intervención y desarrollo de instrumentos archivísticos.

**Tabla 23 Resultado de indicadores.**

NOMBRE DE INDICADOR	RESULTADO INDICADORES SGD				
	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	2019
VISUALIZACIÓN OPORTUNA DE LA CORRESPONDENCIA DE ENTRADA VIRTUALIZADA EN EL GESTOR DOCUMENTAL	99,56%	99,84%	97,37%	97,07%	<b>98,46%</b>
VISUALIZACIÓN OPORTUNA DE LA CORRESPONDENCIA DE ENTRADA VIRTUALIZADA EN EL GESTOR DOCUMENTAL - PENSIONES	99,45%	99,84%	96,27%	95,60%	<b>97,79%</b>
VISUALIZACIÓN OPORTUNA DE LA CORRESPONDENCIA DE ENTRADA VIRTUALIZADA EN EL GESTOR DOCUMENTAL - RESTO DE LA ENTIDAD	99,75%	99,85%	99,25%	99,85%	<b>99,68%</b>
OPORTUNIDAD EN EL ALISTAMIENTO Y ENTREGA DE COMUNICACIONES DE SALIDA 2019 (vista a nivel táctico, en el tablero de la Subdirección de Gestión Documental)	96,16%	95,51%	96,34%	95,44%	<b>95,86%</b>
OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O DEVOLUCIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE SALIDA AL DESTINATARIO 2019 (NO INCLUYE MASIVOS)	95,99%	93,94%	96,73%	96,10%	<b>95,69%</b>
OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA O DEVOLUCIÓN DE LAS COMUNICACIONES DE SALIDA MASIVAS 2019	96,33%	97,08%	95,96%	94,78%	<b>96,04%</b>
ENTREGA OPORTUNA DE RADICADOS Y EXPEDIENTES 2019 POR CONSULTAS Y PRÉSTAMOS	98,53%	97,88%	98,89%	99,57%	<b>98,72%</b>
OPORTUNIDAD ATENCION DE PQRSFD MISIONALES	97,52%	98,94%	99,08%	99,46%	<b>98,75%</b>

✓ Revisión y ajuste de procesos.

Se llevó a cabo la revisión, reingeniería y seguimiento en cada una de las etapas del proceso de atención de los derechos de petición copias a cargo de la Subdirección de Gestión Documental, desde la radicación de entrada hasta la imposición de guía, lo cual permitió tener un resultado promedio del indicador PQRSFD de la Subdirección de Gestión Documental del 98,75% en el año 2019.

✓ Recepción de Expedientes de Fondos.

A partir de reuniones con las Entidades próximas a recibir competencia por parte de la UGPP y mediante acuerdos de ANS para atender sus solicitudes se adelantó el proceso de recepción de unidades documentales de entidades ( Intra, Mopt, IFI - Concesión Salinas y Álcalis). Las cantidades recibidas por serie fueron:

Fondo	Serie	Unidades documentales	Expedientes
Álcalis	Completitud Expediente Pensional	1.352	1.342
	Libros Nómina	343	343
IFI - Concesión de Salinas	Expedientes Pensionales	1.822	1.778
MOPT	Expedientes Pensionales	36	36
	Completitud Expediente Pensional	170	161
	Libros Nómina	68	68
Intra	Completitud Expediente Pensional	63	60

85

✓ Intervención de Expedientes.

Para el año 2019 se continuo el compromiso de intervención de completitudes de expedientes pensionales con el ANS acordado e inmediatamente se generara la SOP o la SNN, se cumplió logrando la virtualización de 6.868 para un total de 53.131 al cierre de año. Adicionalmente se dio continuidad a la meta de intervención de Expedientes Judiciales interviniendo 9523 en el año 2019 para llegar al objetivo de 11.000 Expedientes Judiciales a la fecha. El detalle de intervención por serie se presenta a continuación:

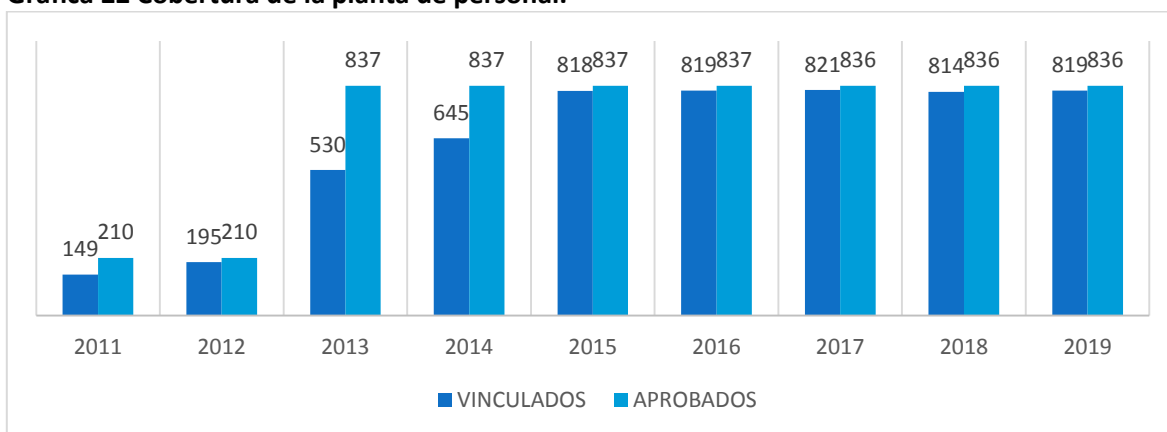
Series Judiciales	Cantidad Exportada 2019
Procesos Administrativos	4718
Procesos Ejecutivos	2356
Procesos de Lescividad	2449
Total	9523

### 8.3. Gestión del Talento Humano.

#### ➤ Principales logros.

- ✓ Se tuvo un nivel de cobertura de la planta de personal en un 98%, debido que a diciembre 31 de 2019 figuran vinculados 819 funcionarios de un total de 836 cargos asignados para la Unidad.

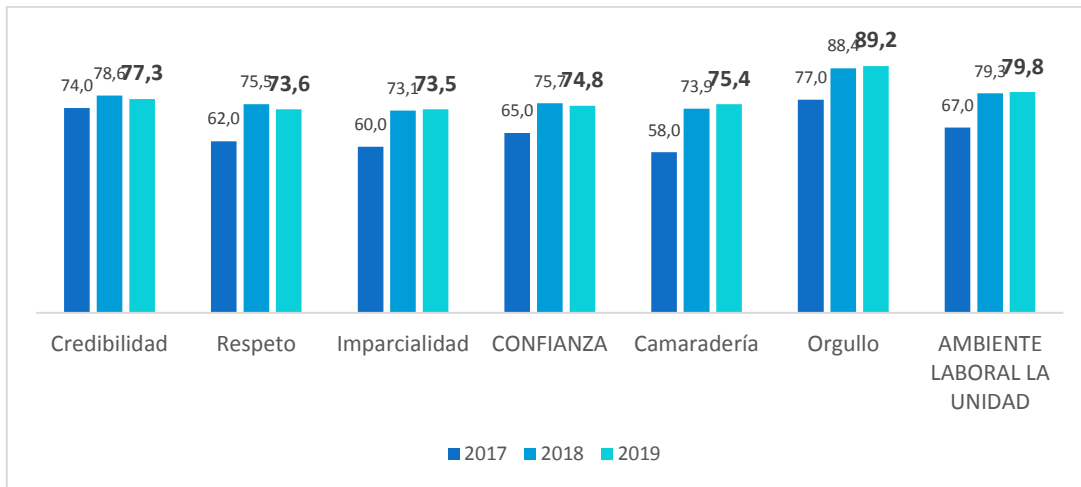
**Gráfica 22 Cobertura de la planta de personal.**



- ✓ Se actualizaron y potenciaron los conocimientos de los servidores de las áreas de pensiones, parafiscales y jurídica a través de programas integrales que aportan a la profesionalización del servidor público e impactando de una manera positiva los indicadores estratégicos de la entidad frente a la efectiva defensa judicial y cumpliendo así nuestra promesa de valor.
- ✓ Se implementó una cultura organizacional basada en los valores del servicio público, por medio de la divulgación e implementación del código de integridad que orientará las actuaciones de las personas en la Unidad y basada en la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia y la justicia.
- ✓ Se implementaron programas de reconocimiento individual a aquellas personas que se caracterizan por el cumplimiento sobresaliente de sus valores institucionales, recibiendo un beneficio emocional además del reconocimiento público en toda La Unidad.
- ✓ Se adelantaron las primeras olimpiadas deportivas interas de La Unidad, logrando un bienestar institucional, basado en la camaradería y la sana competencia a través del deporte, impactando más de 300 funcionarios de todas las dependencias.
- ✓ Se logró mejorar el ambiente laboral de La Unidad en un 0.5%, logrando avanzar en el cierre de brechas de las distintas variables evaluadas en clima y cultura organizacional, a través de un cumplimiento efectivo en la ejecución de los planes de bienestar social e

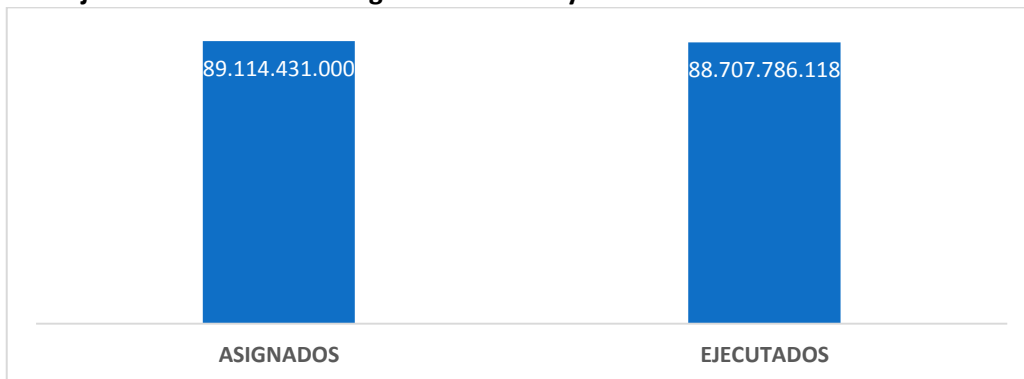
incentivos y los planes de acción de clima y cultura, resaltando principalmente un avance en las variables de camaradería y orgullo.

**Gráfica 23 Medición del ambiente laboral.**



- ✓ Se logró una ejecución del 99,5% 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 \$88.707.786.118 con respecto a la asignación presupuestal efectuada para esta vigencia por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público por valor de \$89.114.431.000.

**Gráfica 24 Ejecución de recursos asignados Nómina y Contribucone.**



- ✓ Se logró una recuperación del 88.1% en la cartera total de prestaciones económicas causada por incapacidades y licencias de maternidad o paternidad pagadas a los funcionarios durante el periodo 2019, las cuales fueron por un valor de \$687.166.952, siendo la recuperación equivalente a u valor igual a \$605.579.209.

## 8.4. Gestión Administrativa.

### ➤ Principales logros.

#### Adquisición y administración de bienes y servicios:

- ✓ Se ejecutó el Plan anual de Adquisiciones a través de procesos de contratación, aplicando las diferentes modalidades de selección conforme la naturaleza de los contratos y el presupuesto aprobado para la entidad ejecución que fue del 99.8%.
- ✓ Frente a la Gestión contractual de la Unidad a cargo de la Subdirección Administrativa -GIT Contratos, se satisficieron las necesidades de todas y cada una de las Direcciones de la Entidad, reflejadas en la suscripción de 673 contratos en diferentes modalidades de selección.

**Tabla 24 Contratos según dirección responsable.**

CONTRATOS - CONVENIOS SUSCRITOS ENTRE 1 ENERO 2019 A 31 DICIEMBRE 2019 POR DIRECCION RESPONSABLE		
DIRECCION RESPONSABLE	CANTIDAD DE CONTRATOS	VALOR TOTAL
DIRECCION GENERAL	4	\$ 4.465.769.789
DIRECCION JURIDICA	148	\$ 17.976.338.111
DIRECCION DE MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE PROCESOS	2	\$ 124.000.000
DIRECCION DE PENSIONES	27	\$ 6.813.572.988
DIRECCION DE PARAFISCALES	63	\$ 769.149.331
DIRECCION SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	391	\$ 64.487.777.535
DIRECCION TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	36	\$ 58.515.063.412
DIRECCION DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION	2	\$ 103.999.940
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>673</b>	<b>\$ 153.255.671.106</b>

**Tabla 25 Contratos según tipo de contratación.**

CONTRATOS - CONVENIOS SUSCRITOS ENTRE 1 ENERO 2019 A 31 DICIEMBRE 2019 POR TIPO DE CONTRATACION		
TIPO DE CONTRATACION	CANTIDAD DE CONTRATOS	VALOR TOTAL
ARRENDAMIENTO	9	\$ 35.218.903.043
COMPRAVENTA	30	\$ 7.800.217.513
CONSULTORIA	1	\$ 4.428.428.757
INTERADMINISTRATIVO	4	\$ 6.076.024.276
PRESTACION DE SERVICIOS	615	\$ 97.726.122.144
SEGUROS	4	\$ 855.266.544
SUMINISTROS	10	\$ 1.150.708.829
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>673</b>	<b>\$ 153.255.671.106</b>



**Tabla 26 Contratos según modalidad de contratación.**

<b>CONTRATOS - CONVENIOS SUSCRITOS ENTRE 1 ENERO 2019 A 31 DICIEMBRE 2019 POR TIPO DE CONTRATACION</b>		
<b>TIPO DE CONTRATACION</b>	<b>CANTIDAD DE CONTRATOS</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
ARRENDAMIENTO	9	\$ 35.218.903.043
COMPRAVENTA	30	\$ 7.800.217.513
CONSULTORIA	1	\$ 4.428.428.757
INTERADMINISTRATIVO	4	\$ 6.076.024.276
PRESTACION DE SERVICIOS	615	\$ 97.726.122.144
SEGUROS	4	\$ 855.266.544
SUMINISTROS	10	\$ 1.150.708.829
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>673</b>	<b>\$ 153.255.671.106</b>

- ✓ Con la finalidad de asegurar la continuidad de los servicios necesarios para el desarrollo de las actividades de la entidad, y en aras de dar aplicación al principio de planeación contractual, durante el último trimestre del 2019 se tramitaron vigencias futuras para garantizar la prestación del servicio hasta julio de 2022 de los siguientes servicios:

**Tabla 27 Vigencias futuras contratadas.**

<b>OBJETO</b>	<b>VALORES POR VIGENCIAS PROYECTADOS</b>				<b>VALOR TOTAL (PROYECTADO)</b>	<b>TIPO DE SOLICITUD DE VIGENCIA FUTURA</b>
	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022 (31 de julio)</b>		
Arriendos y Administraciones Sedes UGPP	\$ 1.054.426.919	\$ 12.751.733.055	\$ 13.225.696.628	\$ 7.981.832.383	\$ 35.013.688.985	CONTRATACIÓN DIRECTA
Servicio de transporte especializado, funcionarios	\$ 20.626.462	\$ 255.933.144	\$ 263.611.140	\$ 158.386.361	\$ 698.557.107	SUBASTA INVERSA
Publicación de Avisos de ley	\$ 43.320.946,00	\$ 280.925.868,00	\$ 294.972.168,00	\$ 180.670.448,00	\$ 799.889.430	SUBASTA INVERSA
Suministro de tiquetes aéreos	\$ 37.000.000	\$ 521.932.512	\$ 119.464.554	\$ 0	\$ 678.397.066	ACUERDO MARCO - TIENDA VIRTUAL
Prestar los servicios de aseo y cafetería en las diferentes sedes de la UGPP	\$ 71.900.000	\$ 830.181.362,00	\$ 0	\$ 0	\$ 902.081.362	CONTRATACION DIRECTA
Vigilancia Judicial	\$ 60.000.000	\$ 1.560.000.000	\$ 1.606.800.000	\$ 965.419.000	\$ 4.192.219.000	SUBASTA INVERSA
Transcripción de fallos	\$ 47.320.821	\$ 215.426.400	\$ 221.889.600	\$ 133.319.200	\$ 617.956.021	SUBASTA INVERSA
Proveer mecanismos de seguridad y validez jurídica de los documentos Acrobat Read	\$ 8.914.305	\$ 269.974.294	\$ 277.837.623	\$ 145.996.861	\$ 702.723.083	CONTRATACION DIRECTA
Prestar el servicio integral de soporte técnico RECPEN	\$ 89.401.009	\$ 2.760.773.419	\$ 1.719.943.553	\$ 0	\$ 4.570.117.981	CONTRATACION DIRECTA
Servicio de seguridad documental (Sub. Normalización)		\$ 685.837.048	\$ 0	\$ 0	\$ 685.837.048	ADICION CONTRATO ACTUAL
Compleitud de expedientes pensionales de la Unidad.		\$ 961.582.776	\$ 0	\$ 0	\$ 961.582.776	ADICION CONTRATO ACTUAL
Prestar el servicio del sistema de información KACTUS - HR para las operaciones y registros de liquidación de nómina de funcionarios		\$ 151.074.338	\$ 0	\$ 0	\$ 151.074.338	ADICION CONTRATO ACTUAL
Servicios de administración de los productos que conforman la plataforma de SOFTWARE AG en la UGPP, BPM		\$ 598.730.120	\$ 0	\$ 0	\$ 598.730.120	ADICION CONTRATO ACTUAL
Administración, soporte y operación de la plataforma tecnológica KOFAX		\$ 116.285.961	\$ 0	\$ 0	\$ 116.285.961	ADICION CONTRATO ACTUAL
Sistema de información Temis bajo la modalidad de Software		\$ 292.227.685	\$ 0	\$ 0	\$ 292.227.685	ADICION CONTRATO ACTUAL
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.432.910.462</b>	<b>\$ 22.252.617.982</b>	<b>\$ 17.730.215.266</b>	<b>\$ 9.565.624.253</b>	<b>\$ 50.981.367.963</b>	

- ✓ La UGPP desde su concepción se pensó como una entidad de planta liviana y, por lo mismo, debe contemplar la tercerización de servicios de apoyo, con firmas especializadas. Dichos servicios son:

CONTRATISTA	TEMA	FECHA INICIO	TERMINACION FINAL	ACUMULADO 2018	VALOR 2019	VALOR 2020	VALOR 2021	VALOR 2022	VALOR FIN CONTRATO	AREA-SUPERVISOR
INFORMATICA DOCUMENTAL S.A.S.	Gestion Documental	30/05/2019	31/07/2022	\$ -	\$ 2.289.451.715	\$ 4.453.929.024	\$ 4.587.546.900	\$ 2.766.351.094	\$ 14.087.278.733	1702_SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL -JAVIER ENRIQUE VELASQUEZ CUERVO
KPMG ADVISORY, TAX & LEGAL S.A.S.	Auditoria Interna	02/07/2019	31/05/2022	\$ -	\$ 723.498.393	\$ 1.498.732.980	\$ 1.543.694.964	\$ 662.502.420	\$ 4.428.428.757	1000_DIRECCION GENERAL -LUIS ALBERTO CAMELO CRISTANCHO
SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.	Mensajería	04/06/2019	31/07/2022	\$ -	\$ 1.072.340.353	\$ 1.612.973.948	\$ 1.661.363.166	\$ 988.202.369	\$ 5.344.879.836	1702_SUBDIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL -JAVIER ENRIQUE VELASQUEZ CUERVO
UNION TEMPORAL SERVICIOS BPO UGPP	Informacion pensiones y parafiscales	05/12/2014	31/12/2020	\$ 50.371.512.959	\$ 10.767.000.000	\$ 11.296.010.004	\$ -	\$ -	\$ 72.434.522.963	1703_DIRECCION DE SERVICIOS INTEGRADOS DE ATENCION -YANETH MILENA GARZON ARISTIZABAL ; LUZ DARY MENDOZA RODRIGUEZ ; FILIBERTO PEREZ BRAVO ; VICTOR IVAN OLARTE HERRERA
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.	Infraestructura tecnologica (termina)	07/11/2014	15/12/2019	\$ 44.009.742.405	\$ 8.904.151.681	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 52.913.894.139	1700_DIRECCION TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION -CRISTOBALINA GARZON LOZADA ; SILFREDO JOSE MORELO JULIO ; HECTOR ANDRES AMADO PEREZ
INTERNEXA S.A.	Datacenter	22/09/2014	15/12/2019	\$ 34.985.964.065	\$ 6.322.785.825	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 41.308.749.890	1700_DIRECCION TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION -CRISTOBALINA GARZON LOZADA ; SILFREDO JOSE MORELO JULIO ; HECTOR ANDRES AMADO PEREZ
INDRA COLOMBIA S.A.S	Infraestructura tecnologica (inicia)	20/11/2019	31/07/2022	\$ -	\$ 369.520.320	\$ 15.245.867.928	\$ 15.703.243.968	\$ 9.435.032.418	\$ 40.753.664.634	1700_DIRECCION TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION -ADRIANA SAMACA TALERO ; HECTOR ANDRES AMADO PEREZ ; CRISTOBALINA GARZON LOZADA
COSINTE LTDA CONSULTORIA SEGURIDAD INTEGRAL Y COMPAÑIA LTDA	Normalizacion (Seguridad Documental)	22/04/2019	30/04/2020	\$ -	\$ 1.423.111.876	\$ 685.837.048	\$ -	\$ -	\$ 2.108.948.924	1420_SUBDIRECCION NORMALIZACION EXPEDIENTES -OSCAR VARGAS PEDROZA ; DIANA LUCIA ARCINIEGAS GONZALEZ
AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES	Normalizacion (Complettud)	30/01/2019	30/04/2020	\$ -	\$ 2.279.796.034	\$ 961.582.776	\$ -	\$ -	\$ 3.241.378.810	1420_SUBDIRECCION NORMALIZACION EXPEDIENTES -ANGELA ARIAS SARRIA

- ✓ Se elaboró la totalidad de los Estudios de Mercado y Análisis Sectoriales requeridos para garantizar que los procesos de selección contaran con un presupuesto acorde con la realidad de los sectores económicos, acatando las metas de ahorro y austeridad del gasto público.
- ✓ Se gestionó a través de la aprobación de vigencias futuras, la continuidad en la prestación de aquellos servicios que se requieren de manera ininterrumpida como lo son Arrendamientos de sedes a nivel nacional, Seguridad y Vigilancia, Transporte de Funcionarios y Tiquetes, para el cumplimiento de la labor misional y para satisfacer las necesidades administrativas de la entidad con vigencia hasta el 31 de julio de 2022, exceptuando Aseo y Cafeteria con una vigencia hasta el 30 de noviembre de 2020 por la terminación del Acuerdo Marco de precios vigente a través de Colombia Compra Eficiente.
- ✓ Se garantizó que 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 encuentren debidamente adecuados y en condiciones óptimas para la normal



operación de la entidad, por medio de la contratación y ejecución de los mantenimientos a la infraestructura física general y a cada uno de los subsistemas que la componen.

- ✓ Se aprovisionó a través del Grupo de Recursos Físicos la infraestructura física, tecnológica y logística requerida para los colaboradores de las diferentes dependencias de la Unidad atendiendo oportunamente las necesidades de bienes y servicios administrativos que demandan.
- ✓ Se adelantaron oportunamente los trámites necesarios para realizar el pago oportuno de los servicios públicos, líneas telefónicas y celulares que soportan las labores del normal funcionamiento de la Unidad.
- ✓ Administración del parque automotor incluido mantenimiento de vehículos y suministro de combustible.
- ✓ Se administraron alrededor de 17.900 bienes de propiedad planta y equipos de propiedad de la Unidad.

## **9. Planes de Mejoramiento.**

Para el año 2019, la Oficina de Control Interno realizó 7 auditorías planificadas de aseguramiento basadas en riesgos; de igual manera presentó oportunamente 37 informes requeridos por ley a las instituciones de carácter público e informes de seguimiento, y realizó 5 auditorías fuera del plan inicial, cumpliendo así con el 100% del programa de auditoría para esa vigencia.

Se identificaron 59 hallazgos, correspondiente a la evaluación de los procesos de: adquisición de bienes y servicios; atención de solicitudes (Solicitud de Obligaciones Pensionales y Solicitud de Novedades de Nomina) y notificar actos administrativos; valoración y selección de evasores para tratamiento; gestión contable; tratamientos persuasivos; control interno disciplinario; cobro de obligaciones adeudadas y auditoría al contrato 04.002.2017 Union Temporal Technology, sobre los cuales la administración formuló las respectivas acciones correctivas y preventivas ACP's.

De estas auditorías se derivaron 86 actividades de mejora, sobre las cuales a 31 de diciembre de 2019 se ejecutaron 43, las restantes 43 se terminarán en la vigencia 2020.

La Oficina de Control Interno, facilitó el flujo de información para las visitas realizadas por la Contraloría General de la República GRC, quien realizó evaluación de carácter financiero para la vigencia 2018 y el ITRC quien desarrolló la inspección de Cobro Coactivo, la cual se encuentra en etapa de informe preliminar y sobre la cual no se informaron materializaciones de fraudes.

El resultado final de la auditoría de la CGR FENECE la cuenta fiscal de la Unidad del año 2018, establece 6 hallazgos de los cuales se derivaron 20 actividades a realizar, de las cuales 18 actividades fueron ejecutadas completamente al 31 de diciembre de 2019 y 2 están previstas para su finalización el primer semestre de 2020.

Frente a las inspecciones del ITRC, se formalizó el informe final de la inspección de gestión de comunicaciones generando 10 hallazgos, sobre los cuales la Unidad formuló 53 acciones; de estas al 31 de diciembre de 2019, 3 fueron cerradas por el ITRC; para 39 la Entidad aportó evidencia para su cierre encontrándose en evaluación por parte de la agencia y 11 se realizarán en la vigencia 2020; así mismo producto de las inspecciones realizadas antes de la vigencia 2018, la Unidad aportó evidencia de 7 actividades que se encontraban pendientes para su cierre.

La Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales remitió el resultado de la medición del indicador de transparencia para la vigencia 2017 en el cual la Unidad obtuvo resultado consolidado de 3,8 sobre 4, superando el de la vigencia 2016 de 3,5 sobre 4.



Para el año 2018 el DAFP evaluó el desempeño Institucional frente al Modelo de Planeación Integrado de Gestión-MIPG, en el cual la UGPP obtuvo un puntaje de 86 puntos sobre 100 obteniendo el tercer lugar entre sus pares del sector y mejorando la calificación obtenida en el 2017 de 81 puntos.