



**INFORME  
DE GESTIÓN  
2020**

# TABLA DE CONTENIDOS

- 5. .... Programa especial de subsidio a la nómina: PAEF
- 5. .... El Programa
- 6. .... El Rol de la UGPP
- 7. .... Los Resultados
- 9. .... Resultados generales
- 9. .... Resultados Plan de Acción Institucional – Tablero Balanceado de Gestión TBG 2020
- 11. .... Resultados TBG por área
- 12. .... Determinación y administración de pensiones
- 12. .... Solicitudes de obligaciones pensionales y atención de novedades de nómina
- 13. .... Gestión de trámites durante la pandemia
- 14. .... Continuidad del proceso de Transformación Digital en Pensiones
- 14. .... Beneficios Ley Antitrámites artículo 41 Decreto Ley 2106 de 2019
- 15. .... Recuperación de cartera de cuotas partes con recursos FONPET
- 15. .... Recepción de entidades
- 16. .... Seguimiento y control al cumplimiento de las contribuciones parafiscales
- 16. .... Suspensión de los procesos persuasivos, de fiscalización y cobro de las contribuciones parafiscales de la protección social
- 17. .... Generación de Cultura de Pago
- 19. .... Comprometidos con hacer más fácil cumplir: Esquema de presunción de costos
- 20. .... Comprometidos con hacer más fácil cumplir: Implementación beneficios tributarios – Ley 2010
- 21. .... Nuevo modelo de seguimiento y control para implementar en 2021
- 22. .... Modernización y transformación digital
- 22. .... Gobierno Digital
- 25. .... Racionalización y Automatización de Trámites y Procesos
- 28. .... Orientación al ciudadano
- 28. .... Canales Implementados
- 30. .... Gestión de canales tradicionales de atención
- 30. .... Mediciones de Experiencia
- 31. .... Encuesta Reputacional
- 32. .... Gestión organizacional
- 32. .... Gestión Financiera
- 34. .... Gestión Contractual
- 35. .... Composición de la Planta y Vacantes a Diciembre 30 de 2020
- 36. .... Gestión Jurídica
- 39. .... Gestión Decreto 642 de 2020
- 40. .... Control Interno

# Introducción

La Ley 1151 de 2007 que expidió el Plan de Desarrollo 2006-2010 dio origen a la creación de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social UGPP, la cual inició operaciones en 2010 una vez establecida su estructura y planta de personal.

En sus 10 años de operación, la Unidad ha buscado dar cabal cumplimiento a su mandato de reconocer y administrar los derechos pensionales de las administradoras liquidadas así como de hacer seguimiento y control a la correcta liquidación y pago de las contribuciones parafiscales de la seguridad social.

En 2020, la emergencia causada por el COVID-19 nos retó tanto desde la perspectiva organizacional como la misional. Desde lo organizacional, como tantas otras organizaciones públicas y privadas tuvimos que asumir el reto de adaptar nuestras herramientas, procedimientos, usos y costumbres al trabajo en casa; desde lo misional el reto fue triple:

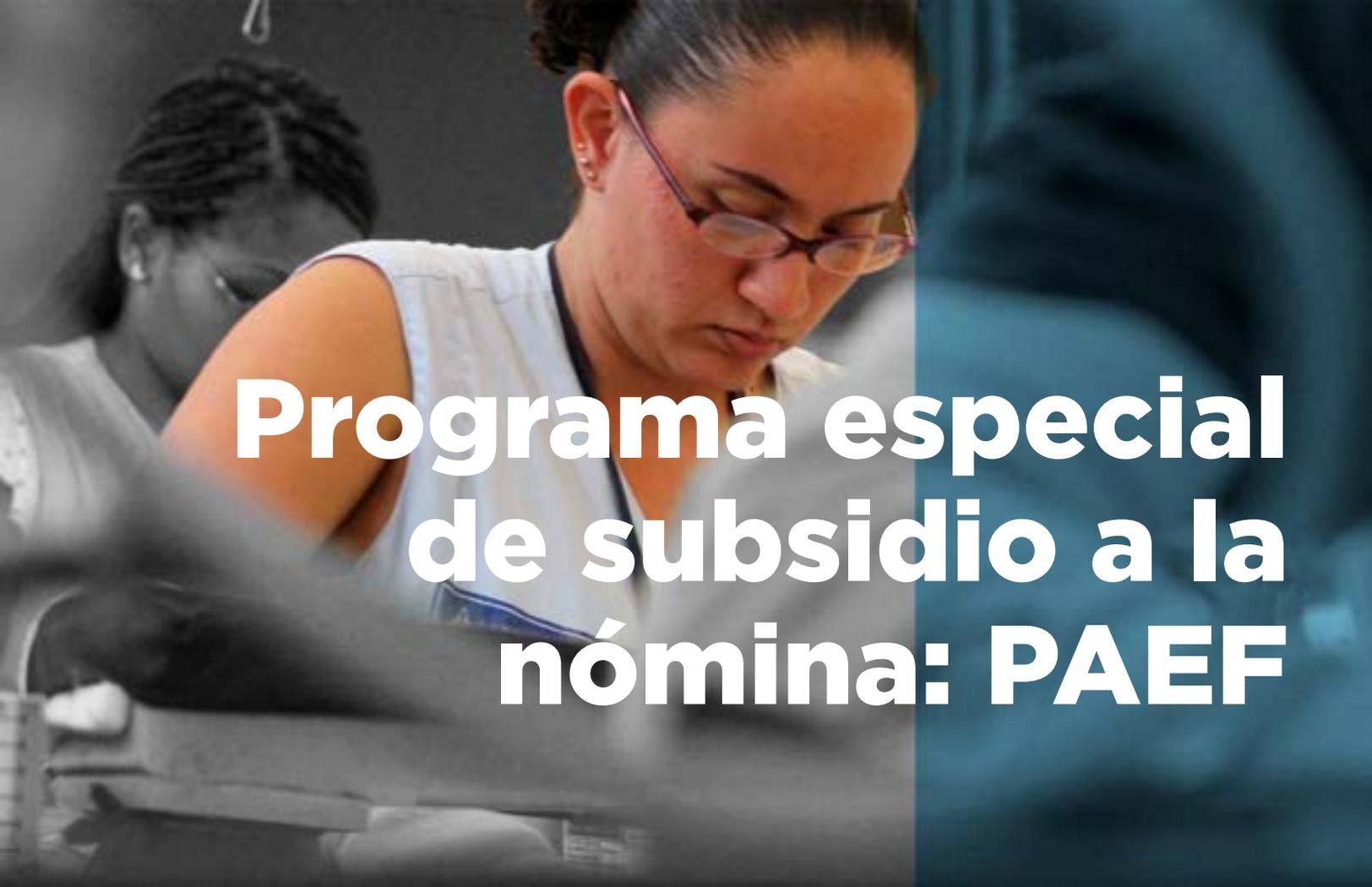
1. Nuestra función pensional, tradicionalmente soportada en la atención presencial a nuestros pensionados y sus familias (principalmente adultos mayores) y con un alto componente de recepción de documentos físicos, tuvo que migrar a la virtualidad y los documentos electrónicos;
2. Por el lado de nuestra función parafiscal, fue preciso suspender términos en nuestros procesos y actuaciones teniendo en cuenta las consideraciones de los Decretos 417 y 491 de 2020, en el sentido que: a) como consecuencia del COVID-19 se produciría una afectación de diferentes actividades económicas, alterando los ingresos de los habitantes y su capacidad de cumplir los compromisos previamente adquiridos, por lo que se hacía necesario promover mecanismos que permitieran mitigar los impactos negativos de la crisis, incluyendo adoptar medidas extraordinarias referidas a aliviar las obligaciones que pudieran verse afectadas en su cumplimiento de manera directa por efectos de la crisis, y b) que considerando que la naturaleza de los procesos que adelanta la UGPP implica en muchos casos para los involucrados actividades de desplazamiento y reunión para la recolección, digitalización y envío de pruebas documentales, así como para atender posibles necesidades de asesoría y acompañamiento de abogados y contadores, y que estas actividades estarían limitadas por

ser contrarias a las medidas para prevenir la propagación del Covid, era necesario entonces garantizar el debido proceso y el derecho de defensa de los ciudadanos.

3. Con el fin último de proteger el empleo, iniciando el mes de mayo el gobierno nacional nos asignó una nueva función, la de implementar la operación del recién creado Programa de Apoyo al Empleo Formal PAEF para subsidiar la nómina de miles de empleadores en todo el país.

Con la dedicación del equipo humano de la institución, que ha demostrado no solo contar con capacidad técnica sino también con compromiso con el objeto institucional y con el bienestar de los ciudadanos, y con el uso eficiente de los recursos tecnológicos disponibles logramos asumir los retos que nos planteó la emergencia. En este documento presentamos los resultados de nuestra gestión en 2020, los cuales nos llenan de satisfacción, pero también nos retan a continuar mejorando en las próximas vigencias con metas más altas de eficacia en el cumplimiento de nuestra misión, para así servirle mejor a los colombianos.

Este documento está organizado en siete secciones: la primera contiene la información del programa especial de apoyo a la nómina PAEF, que como se comentó anteriormente surge como una responsabilidad adicional, por fuera de las funciones y planeación tradicional de la Unidad; en la segunda sección se presentan los resultados agregados de la planeación y metas institucionales; continúan dos secciones con el reporte de las líneas misionales de la Unidad: pensiones y parafiscales; posteriormente se encuentran los avances en materia de modernización y transformación digital, seguido del informe de servicio al ciudadano; y finalmente se presenta la información correspondiente a la gestión interna de la entidad, incluyendo la gestión financiera, contractual, jurídica y de control interno.



# Programa especial de subsidio a la nómina: PAEF

## El Programa

En el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica, con el objetivo de proteger el empleo formal que pudiera estar en riesgo como consecuencia de los efectos negativos de la crisis del Covid en los diferentes sectores de la economía se tomó la decisión de, por primera vez en la historia de Colombia, subsidiar las nóminas de los colombianos. Para ello expedieron los Decretos Legislativos 639 de 2020 (modificado por el Decreto 677 del 19 de mayo de 2020 y el Decreto 815 del 4 de junio) y 770 de 2020 a través de los cuales se creó el Programas de Apoyo al Empleo Formal -PAEF- y los programas complementarios de Apoyo al Pago de la Prima de Servicios PAP y Programa de Auxilio a los Trabajadores en Suspensión Contractual.

El PAEF, se constituyó como la columna vertebral de los programas de subsidio al empleo formal, otorgando un aporte por empleado correspondiente a un 40% del salario mínimo, es decir \$351.000 pesos, para que, con él, las empresas pagaran los salarios de sus trabajadores. El PAP se creó como un programa complementario otorgando por una sola vez un aporte de \$220.000 pesos, con el objeto de subsidiar el primer pago de la prima de servicios de 2020 de empleados cuyo ingreso base de cotización estuviera entre un salario mínimo y un millón de pesos. Y el Programa de Auxilio a los Suspendidos, que es igualmente complementario al PAEF, y consistió en una transferencia monetaria no

condicionada de \$160.000 pesos, hasta por tres meses, dirigida a los trabajadores de los empleadores postulantes al PAEF que devengaran hasta 4 salarios mínimos y cuyo contrato haya sido suspendido o hayan estado en licencia no remunerada entre los meses de abril a junio.

Posteriormente, tras el éxito del programa y atendiendo las voces de diferentes sectores económicos y sociales, de manera articulada el gobierno y el Congreso adelantaron el trámite de la Ley 2060 del 22 de octubre de 2020 mediante la cual se amplió la duración del PAEF hasta marzo de 2021 y del PAP para apoyo al segundo pago de la prima de servicios de 2020. Adicionalmente, esta ley incluyó un incremento del subsidio hasta del 50% del salario mínimo para la porción de empleadas mujeres del postulante y para los beneficiarios que correspondan a los sectores turístico, hotelero y de gastronomía, y las actividades artísticas, de entretenimiento y recreación.

## El Rol de la UGPP

La Ley, los decretos antes mencionados, junto con las Resoluciones 1129, 1191, 1242, 1331 y 2162 de 2020 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, establecieron el rol de la UGPP frente al programa, dentro del cual se destacan las siguientes funciones:

- Determinar el formulario estandarizado a ser diligenciado por los potenciales beneficiarios al momento de su postulación.
- Establecer la forma a través de la cual se da el intercambio de información con las entidades financieras y recibir de ellas las postulaciones.
- Verificar, a través de la información reportada por los postulantes y de información de diferentes bases de datos del Estado, el cumplimiento de los requisitos determinados en las normas por postulante y por empleado.
- Comunicar el resultado de esta verificación a las entidades financieras para que ellas procedan a solicitar el desembolso de estos recursos al Ministerio de Hacienda. Y disponer de un portal web que permita consultar la información del programa, así como la consulta de los beneficiarios.

Para dar cumplimiento a estas funciones y garantizar la implementación del programa fue necesario operativizar 3 momentos, asegurando que cada paso se realizara a través de medios virtuales:

- Recepción de solicitudes: la recepción de postulantes se hizo a través de las entidades financieras y para esto se construyó una solución de formularios estandarizados que aseguran contar con data estructurada y validada desde el primer punto de integración. Esta herramienta posee características de validación en línea mediante una plataforma web robusta, segura, bien configurada y fácil de usar.
- Validación de requisitos: mediante un proceso de analítica de datos sobre bases de más de 60 millones de registros, se desarrollaron

componentes de software que analizan fuentes internas y externas interoperando a los Ministerios de Salud (a través de sus fuentes de datos de PILA y RUAF se verifican los aportes de los empleadores), de Hacienda (a través de sus fuentes de datos se identifica que las empresas solicitantes se encuentran legalmente constituidas y vigentes debido a sus contribuciones legales), a la Registraduría (para validar que los empleados que inscriben los postulantes estén vivos) y a Confecámaras (a través de su fuente de datos RUES, se ratifica cuando corresponde que la entidad solicitante este legalmente constituida y si su matrícula se encuentra vigente); se confirma el cumplimiento de los requisitos anteriormente mencionados y en un tiempo máximo de dos semanas se da respuesta a las solicitudes recibidas.

- Comunicación de resultados: A través de una plataforma web, la información es consultada en línea por los bancos, enviada por correo electrónico y consultada en la página Web por los ciudadanos donde se reporta con detalle el resultado del proceso de validación.

Adicionalmente, fue necesario implementar una fuerte estrategia de socialización y capacitación, de manera que se asegurara que nadie se quedara por fuera del programa por desconocimiento de tiempos, requisitos y beneficios de participar. Se han llevado a cabo más de 70 sesiones de capacitación con una cobertura potencial superior a las 35 mil personas, esto apalancado en las asociaciones gremiales, las cajas de compensación familiar y los operadores de PILA. Así mismo, se buscó ampliar la cobertura de la información a través de las redes sociales de la UGPP, de otras entidades del estado y de las entidades financieras que voluntariamente apoyaron la divulgación entre sus clientes; se enviaron correos electrónicos y mensajes de texto masivos a potenciales beneficiarios; y se realizó socialización en medios de comunicación.

## Los Resultados

El principal resultado del PAEF es haber contribuido a proteger, con corte al ciclo VII, 3,65 millones de empleos en medio de la pandemia. A este mismo corte se habían beneficiado 139.032 empleadores con subsidios por más de \$4,9 billones de pesos<sup>1</sup>.



<sup>1</sup> El número de empleados y empleadores corresponden a beneficiarios únicos, mientras que el monto de subsidios corresponde al acumulado de los tres meses del programa

Respecto a PAP, para el primer pago, se aprobó el beneficio para 85.063 empleadores, asociados a 860.246 trabajadores, lo que representa un aporte estatal de \$189mil millones de pesos (el segundo pago será girado en 2021). Finalmente, en cuanto a Auxilio a los Suspendidos se beneficiaron 233.739 personas por valor de \$58,1 mil millones de pesos.

Lo anterior, es un logro sin precedentes, no sólo por ser la primera vez que se subsidia a la nómina en Colombia, sino por haber puesto en marcha el programa en tiempo record. El decreto que dio vida al PAEF fue emitido el 8 de mayo de 2020, el 19 del mismo mes dicho Decreto fue modificado y el 20 de mayo el Ministerio de Hacienda expidió la reglamentación del programa. Ese mismo día, la UGPP mediante circular externa 001 formalizó el formulario de postulación y para el 22 ya estaba abierta la convocatoria. Eso implicó la coordinación con diversas instituciones del sector público y privado y el ajuste del andamiaje tecnológico e institucional al interior de la UGPP que lo soportara. Es así, como para el éxito de este programa ha sido determinante el concurso de los siguientes factores:

- El conocimiento atesorado de la UGPP en la gestión, gobernabilidad y procesamiento de grandes volúmenes de datos procedentes de diferentes fuentes, ha sido determinante para el cruce de información lógica y su monitoreo, aplicando políticas con amplio soporte técnico en la gestión de datos y la seguridad de la información.
- La colaboración de las entidades externas en el suministro de la información, permitió atender de manera precisa, efectiva y con calidad las solicitudes de los empleadores postulados.
- La participación de las entidades financieras, quienes han sido el canal de acceso al programa, siendo garantes de la cobertura que se requiere para lograr su éxito.
- La información detallada y oportuna que se ha otorgado a la ciudadanía y a los beneficiarios a través de canales de comunicación que se desarrollaron específicamente para el programa.

***\* La caracterización de beneficiarios por sector económico, ubicación geográfica, género y grupo etario puede ser consultada en el boletín de resultados del programa, publicado en el siguiente portal: [www.paef.ugpp.gov.co/deskFrontPAEF.php](http://www.paef.ugpp.gov.co/deskFrontPAEF.php)***

# Resultados generales

## Resultados Plan de Acción Institucional - Tablero Balanceado de Gestión TBG 2020

A nivel agregado, el Plan de Acción Institucional 2020 alcanzó un **cumplimiento del 97%**. La mirada por objetivo estratégico es la siguiente:





# Resultados TBG por área

A partir del Plan de Acción Institucional, cada área plantea su TBG particular. Los resultados 2020 de los TBG de cada área fueron los siguientes:





# Determinación y administración de pensiones

A corte de 31 de diciembre de 2020, La Unidad administra la nómina de 36 fondos que corresponden a 317.699 prestaciones para pago a 308.488 pensionados activos, así:

Prestación	Valor mesadas a Diciembre 2020	Cantidad Prestaciones	Distribución %
Vejez / Jubilación	\$ 559.0 mm	230.374	77,92%
Sustitución / Supervivencia	\$ 145.28 mm	75.821	20,24%
Invalidez	\$ 13.2 mm	11.504	1,84%
<b>Total general</b>	<b>\$ 717.4 mm</b>	<b>317.699</b>	<b>100%</b>

## Solicitudes de obligaciones pensionales y atención de novedades de nómina

Durante la vigencia del año 2020 recibimos 38.636 solicitudes de obligación pensionales y se han atendido 36.055, es decir el 93%. A esa misma fecha, hemos recibido un total de 19.910 solicitudes de nómina de las cuales se atendieron 19.576 que equivalen al 98%.

Logramos oportunidad en atención de las solicitudes de obligaciones pensionales del 91,82%, y del 99,4% en la atención de trámites de novedades de nómina. De esta forma y con respecto a las solicitudes que más demandan los ciudadanos de manera Ordinaria, encontramos las siguientes se han atendido así:

- Prestación de Vejez la cual tiene un término de Ley de 120 días, en promedio La Unidad logró su gestión en 81 días.
- Auxilio Funerario, la cual tiene un término de Ley de 120 días, en promedio La Unidad logró su gestión en 78 días.
- Pensión de Sobreviviente, la cual tiene un término de Ley de 60 días, en promedio La Unidad logró su gestión en 52 días.

En cuando a la calidad de los productos pensionales, al cierre del año 2.020, alcanzamos el 97,7% de cumplimiento, encontrando oportunidades de mejora en los reprocesos internos de las áreas. Y respecto a la claridad percibida de los trámites de pensiones, el indicador se situó en el 89,3% asegurando claridad en nuestro servicio y generando mayor confianza en la ciudadanía por los servicios que se prestan, no obstante, el compromiso de mejora continua.

## Gestión de trámites durante la pandemia

Teniendo en cuenta la situación de Emergencia Sanitaria, el Presidente de la República, expidió el Decreto 491 de 2020 para regular la atención y prestación del servicio por parte de entidades públicas en materia reconocimiento pensional y se estableció que “hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria” bastará con la remisión de la copia simple de los documentos por vía electrónica. “En todo caso, una vez superada la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social el solicitante dispondrá de un término de tres (3) meses para allegar la documentación en los términos establecidos en las normas que regulan la materia”.

En atención a lo anterior, desde Marzo hasta el mes de Diciembre del 2020, ingresaron al proceso de pensiones un total de 9.609 Solicitud de Obligaciones Pensionales (SOP) y 4.551 Solicitudes de Novedades de Nómina (SNN) a través de medios digitales como sede electrónica y/o escribanos. Igualmente, a través del call center ingresaron 453 SOP y 187 SNN facilitando de esta manera a los ciudadanos el envío de sus solicitudes para ser atendidas por parte de la Entidad.

No obstante, el incremento de las solicitudes por canales digitales, las demás solicitudes que corresponden a un total de 19.186 SOP y 3.157 SNN ingresaron a través de otros canales de atención como Front y PAV (antes de decretarse la emergencia sanitaria), ventanilla CAD, mensajería masiva y radicaciones internas.

- ***Respuesta a peticiones, quejas y reclamos***

En cuanto la elaboración y expedición de las respuestas a las diferentes

solicitudes realizadas por los pensionados en virtud de lo señalado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, y con el fin de proporcionar una respuesta en los tiempos oportunos y legales debido a las consecuencias que ha generado la Pandemia Covid 19, se implementó respuesta al correo electrónico de los ciudadanos, esto con el fin de dar eficacia, efectividad y contundencia a los requerimientos elevados. La respuesta efectiva a los peticionarios se realizó aproximadamente en un 99%.

- ***Aplicación del Artículo 142 de la Ley 2010 del 27 de diciembre del 2020, cotización mensual en salud a cargo de los pensionados:***

De conformidad con lo ordenado, la Unidad efectuó el proceso de aplicación normativa beneficiando a los pensionados en una reducción del descuento por la cotización mensual en salud. Se destaca la aplicación para 33.907 ciudadanos quienes tienen pensión de un salario mínimo, pasando en 2020 de un descuento del 12% a 8%.

## Continuidad del proceso de Transformación Digital en Pensiones

(Gobierno Digital - Ley 1955 de 2019 Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022)

- Durante la vigencia del 2020 se desarrolló e implementó un nuevo sistema de liquidación de novedades de nómina de pensionados con interoperabilidad con el sistema de la entidad pagadora – FOPEP contando con el acceso a la información en línea y mayor agilidad en el proceso de liquidación y trámite de las novedades.
- Se dio continuidad al proceso de depuración de nómina y actualización del porcentaje de distribución de los beneficiarios en las pensiones de sustitución en el FOPEP para 4.497 casos logrando la actualización de datos que garanticen la información disponible para la toma de decisiones y ejecución de procesos automáticos y contribuyendo con la oportunidad en la atención de trámites.

## Beneficios Ley Antitrámites artículo 41 Decreto Ley 2106 de 2019

De conformidad con lo ordenado en el párrafo del artículo 41 del Decreto 2106 del 22 de noviembre de 2019 los valores equivalentes a las cotizaciones para pensión de vejez que se hubieren efectuado y que no hayan sido tenidos en cuenta al momento del reconocimiento pensional y los cuales den lugar al traslado de aportes serán suprimidos de forma recíproca entre las entidades públicas del orden nacional que dependan del Presupuesto general de la Nación.

A 01 de enero de 2020, el valor total adeudado por concepto de aportes patronales de entidades del orden nacional (98 entidades) correspondió a la suma de con un total de \$281 mil millones. Conforme a lo anterior, La Unidad efectuó la supresión de las obligaciones de entidades del orden

nacional, realizó los respectivos registros contables y emitió información detallada a las entidades sujetas a la aplicación de la mencionada Ley.

## Recuperación de cartera de cuotas partes con recursos FONPET

Se continúa 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 2020:

El valor de los 9 acuerdos representa el 12,05% del total de la cartera capital e intereses adeudado a UGPP.

GESTIÓN DE ACUERDOS FONPET 2020		
Concepto	Nro	Valor
Acuerdos firmados y enviados a MINHACIENDA	7	\$ 712.704.533
En proceso de firmas	2	\$ 358.077.308
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>\$ 1.070.781.841</b>

## Recepción de entidades

A partir del 31 de diciembre de 2020 La Unidad de Pensiones y Parafiscales -UGPP asumió la competencia administrativa para el reconocimiento de derechos pensiones, defensa judicial y la administración de la nómina de pensionados de la entidad liquidada Álcalis de Colombia Ltda y dará inicio a la atención de los siguientes trámites:

- Solicitudes de reconocimiento de derechos pensionales
- Derechos de petición
- Solicitudes de inclusiones y novedades de nómina
- Certificaciones y Recursos

Conforme con lo anterior, recibimos 1.873 pensionados activos, cuyo valor de la nómina mensual asciende a \$ 2.111 millones de pesos para 1.249 causantes (\$1.296 millones) y 624 beneficiarios (\$ 814 millones).



# Seguimiento y control al cumplimiento de las contribuciones parafiscales

## Suspensión de los procesos persuasivos, de fiscalización y cobro de las contribuciones parafiscales de la protección social

A partir del análisis de los Decretos y demás normatividad expedida por el Gobierno Nacional, como consecuencia del Estado de Emergencia por el COVID-19, con el fin de conjurar los efectos económicos y sociales que ha generado la calamidad pública que afecta al país, La Unidad decidió suspender a través de la Resolución 385 del 01/04/2020 las actuaciones administrativas mientras perdure la declaratoria de emergencia sanitaria, es decir desde el 02 de abril de 2020 no inicio procesos de determinación oficial de las contribuciones parafiscales de la protección social, ni adelantó gestiones persuasivas en contra de personas naturales o jurídicas de cualquier naturaleza que estuvieren obligadas al pago de los aportes.

Igualmente permanecieron suspendidos los procesos de determinación, discusión y cobro de las obligaciones que estuvieran en curso en el estado en que se encontraban al inicio de la medida y sólo podrán reanudarse cuando se supere la emergencia sanitaria, que está prevista para el 28 de febrero de 2021.

## Generación de Cultura de Pago

Durante este periodo La Unidad continuó enfocándose en que los ciudadanos comprendieran 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 riesgos podrán estar asegurados en las mejores condiciones posibles, siendo conscientes que el momento que afronta el país es el mejor para estar protegidos por el Sistema; con el fin de lograr este objetivo se desarrollaron las siguientes acciones:

### ✓ Capacitaciones

El desconocimiento que aún se presenta sobre la forma correcta de realizar los aportes al Sistema de la Protección Social –SPS-, y la poca importancia que todavía se presenta por parte de los aportantes y cotizantes acerca de los beneficios que le brinda el sistema, son dos motivos por los cuales la UGPP continúa trabajando para que en el país se genere una cultura de pago.

Para abordar este reto se han realizado capacitaciones desde el año 2014, y en el 2020 además de los temas mencionados se hicieron sesiones para orientar a los aportantes en los programas de apoyo al empleo formal -PAEF y de apoyo a la prima -PAP-, con el fin de que conocieran los requisitos y el procedimiento para acceder a los auxilios destinados por el gobierno.

Durante el año 2020, las capacitaciones realizadas contaron con la participación de más de 65 mil asistentes superando los años anteriores en más del 100%, además, a diferencia de otros años en las que la gran mayoría de sesiones se realizaban de forma presencial, para el 2020 el 79% fueron de manera virtual y más del 30% corresponden a los temas de PAEF y PAP capacitaciones que se brindaron principalmente en los meses de mayo y junio.

### ✓ Denuncias

La Unidad en el año 2020, recibió y gestionó más de 2.100 denuncias que presentaron por una parte los empleados frente a sus empleadores, respecto al correcto pago de los aportes al Sistema de la Protección Social -SPS-; y otra que recaen sobre independientes frente a las irregularidades en sus pagos, tanto de entidades contratantes como de entes de control. Se busca con esta acción la corrección tanto del empleador como del independiente que viene pagando irregularmente; la gestión a estas denuncias contribuyo para que alrededor de 600 aportantes cambiaran su comportamiento y mejoraran su cumplimiento frente a las obligaciones del SPS.

## ✓ Acciones persuasivas

La entidad desarrolla este programa por medio de comunicaciones dirigidas a todos aquellos obligados a realizar aportes al sistema de la seguridad social y que no lo están haciendo, o lo realizan por un menor valor en comparación al que realmente debería pagar, con el fin de que cambien su comportamiento y se evite un proceso de fiscalización, el cual es más costoso por las sanciones y demás implicaciones que este le deriva.

Esta gestión dio como resultado, que durante los primeros cuatro meses del año 2020 cerca de 4.800 aportantes cambiaran su comportamiento, sin embargo, debido a la situación económica que el país empezó a afrontar a causa de la pandemia, en los meses posteriores el cambio que venían presentado los obligados se redujo.

Otra de las contribuciones que se obtienen de este programa, es el valor de los aportes que empiezan a ingresar a los diferentes subsistemas de la seguridad social con ocasión de los obligados que ya han cambiado su comportamiento junto con aquellos que se encuentran en proceso de hacerlo y han empezado a realizar los pagos de manera correcta y oportuna. En el año 2020, las acciones persuasivas permitieron que ingresaran por concepto de aportes alrededor de 108 mil millones de pesos, de los cuales el 90% se recaudó entre los meses de enero a abril de 2020 y el 10% entre los ocho meses restantes, comportamiento derivado de los impactos de la pandemia.

## ✓ Acciones de fiscalización y cobro

Al tener en cuenta la suspensión de términos de las actuaciones administrativas, La Unidad en las diferentes etapas del proceso adelantó acciones de fiscalización en el primer trimestre del año 2020, no obstante, los aportantes tenían la potestad de reanudar los términos en los procesos, por consiguiente en el periodo 2020 se logró un recaudo de cerca de 35 mil millones de pesos, de los cuales alrededor del 44% se obtuvieron de enero a abril, y en los meses posteriores a pesar de que se continuó generando recaudo, el aporte de cada mes es del 7% en promedio respecto a lo obtenido en el año; del valor recaudado cerca de 9 mil millones corresponden a sanciones por inexactitud, mora y omisión.

Asimismo, a través de la gestión de cobro se recaudó para los diferentes subsistemas del SPS por concepto de obligaciones relacionadas con las contribuciones parafiscales alrededor de 131 mil millones de pesos, y por las obligaciones pensionales y administrativas cerca de 8 mil millones de pesos.

## Comprometidos con hacer más fácil cumplir: Esquema de presunción de costos

Es una herramienta que permite deducir de los ingresos totales un porcentaje fijo asociado con la actividad económica que desarrolla el trabajador independiente, para establecer de forma ágil y práctica los ingresos netos que le servirán para determinar el Ingreso Base de Cotización -IBC- sobre el cual debe realizar sus aportes al Sistema de Seguridad Social Integral-SSSI-, en los subsistemas de salud, pensiones y riesgos laborales si fuere el caso, facilitando el cálculo de los costos en que incurren los independientes en el desarrollo de su actividad económica sin necesidad de presentar o guardar soportes o documentos.

Tiene como soporte normativo lo establecido en el artículo 244 de la Ley 1955 de 2019 del Plan Nacional de Desarrollo, que regula la forma como los trabajadores independientes establecen la base de cotización al SSSI, facultando a La Unidad para establecer esquemas de presunción de costos para los trabajadores independientes por cuenta propia y con contrato diferente a prestación de servicios personales que requieran subcontratación.

Por lo anterior, mediante la Resolución 1400 de 2019 La Unidad expidió el esquema de presunción de costos para el sector de transporte de carga automotor por carretera y en febrero de 2020 la Resolución 209 que contiene los porcentajes de estimación de costos para las demás actividades económicas de los independientes; son más de 19 sectores que tendrán porcentajes de deducción de costos que van desde el 27,5% hasta el 82.3% dependiendo de la actividad económica.

Para adelantar la divulgación de la aplicación del esquema de presunción de costos y de los beneficios que conlleva, La Unidad adelantó entre junio y diciembre de 2020 cerca de 40 jornadas de capacitación impactando alrededor de 7.367 personas; por otra parte invitó a los Independientes que tienen algún proceso en curso y que les fuese aplicable el esquema de presunción de costos, a solicitar la notificación de los actos administrativos con dicha aplicación e informando el procedimiento para acogerse a los beneficios contemplados para reducir las sanciones e intereses de los artículos 118 y 119 de la Ley 2010 de 2019.

La Unidad estima que serán beneficiarios de la aplicación del esquema de presunción de costos: 5.691 independientes, de los cuales 4.911 son a través de revocatoria oficiosa y 780 corresponden a procesos de recursos de reconsideración y revocatoria directa a petición de parte, que serán notificados de los actos administrativos una vez se reanuden los términos del proceso administrativo, bien sea a petición de parte o porque se supere la emergencia sanitaria. Adicionalmente, La Unidad ofertó revocatoria directa por aplicación del esquema de presunción de costos a 336 aportantes que tienen en curso un proceso judicial ante la Jurisdicción de lo contencioso administrativo, para que fueran beneficiarios de la conciliación judicial de que trata el artículo 118 de la Ley 2010 de 2019.

## Comprometidos con hacer más fácil cumplir: Implementación beneficios tributarios – Ley 2010

La Ley 2010 de 2019 en sus artículos 118 y 119, estableció un paquete de beneficios para los aportantes del sistema de la protección social que tenían en curso procesos de fiscalización ante la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales - UGPP, dichos beneficios contemplan una reducción de las sanciones y de los intereses moratorios para todos los subsistemas a excepción del subsistema de pensión hasta de un 80%, esto pagando el valor de los aportes determinados por La Unidad en el último acto administrativo debidamente notificado; por otra parte estos beneficios contemplaban la posibilidad de que los aportantes pudiesen acceder a un acuerdo de pago de hasta 12 meses con una tasa de liquidación de interés moratorio de 2 puntos porcentuales adicionales a la tasa de interés bancario corriente para créditos de consumo.

Los mencionados beneficios estaban previstos para tener una vigencia hasta el 30 de junio de 2020, sin embargo, el Gobierno nacional con ocasión de la declaratoria de la emergencia económica social y ecológica considero pertinente a través del Decreto Legislativo 688 de 2020 ampliar estos beneficios hasta el 30 de noviembre de 2020, lo anterior entendiendo que el impacto económico en los ingresos de los aportantes ocasionado por la emergencia sanitaria declarada en el país, cada vez era más agudo.

El Decreto 688 de 2020 trajo consigo una reducción adicional en la liquidación de los intereses moratorios al modificar la tasa de interés, tomando como base la tasa de interés bancario corriente para créditos de consumo que porcentualmente frente a la tasa de interés moratorio normal, tenía una reducción de alrededor de 7 puntos porcentuales.

La combinación de los beneficios establecidos en la ley 2010 de 2019 y su ampliación con el Decreto Legislativo 688 de 2020, permitió que los aportantes que se encontraban con procesos de fiscalización pudiesen acceder a una mayor disminución de sus obligaciones frente al sistema de la protección social y en tal sentido lo que busco el equipo de la UGPP, fue adelantar acciones para que los aportantes que fuesen beneficiarios de ésta disminución en sanciones e intereses pudiesen acceder a las mismas. En tal sentido, se analizaron los procesos de fiscalización que se encontraban en curso y qué a pesar de la suspensión de términos decretada por La Unidad, con ocasión de la emergencia sanitaria, pudiesen ser evaluados los procesos que tenían información enviada por los aportantes.

Con base en los resultados obtenidos de dicha evaluación, se invitó a los aportantes que habían presentado disminución de los valores determinados en los actos administrativos, a que solicitaran la reanudación de términos para que fuese notificado el nuevo acto y posteriormente presentara la solicitud de acogerse al beneficio tributario; por otra parte para los aportantes que no les fue favorable esta evaluación, se les invitó a acogerse a los beneficios tributarios con el último acto notificado. A 31 de diciembre de 2020 se han recibido 1.690 solicitudes para acogerse a los beneficios de la Ley 2010 de 2019.

La Ley de Presupuesto General de la Nación 2021, Ley 2063 de 2020, amplió hasta el 30 de junio de 2021 lo dispuesto en el artículo 139 de la Ley 2010 de 2019, para que los aportantes independientes que les favorezca la aplicación del esquema de presunción de costos con procesos en curso con La Unidad puedan acogerse al beneficio de reducción de sanciones e intereses hasta de un 80%.

## **Nuevo modelo de seguimiento y control para implementar en 2021**

La Unidad tiene el propósito de hacer más ágil el proceso de determinación oficial, por lo que está trabajando en una propuesta de mejora en el proceso de fiscalización de las contribuciones parafiscales del sistema de la protección social de los aportantes empleadores, esta iniciativa parte de la información exógena reportada a la DIAN y el formato de nómina solicitado por la UGPP a través del Requerimiento de Información.

Con este nuevo modelo esperamos no solo disminuir los tiempos de gestión, si no también disminuir la litigiosidad al tomar la información que las empresas reportan a la DIAN; la propuesta está acompañada de la suscripción de nuevos convenios y acuerdos con entidades tales como ministerios, fondos de pensiones, Sena, entre otras, para la consecución de información requerida en la fiscalización.



# Modernización y transformación digital

## Gobierno Digital

La Gestión de Tecnología de Información durante el periodo del 2020, adquirió un rol determinante en la entidad, pues fue a través de soluciones tecnológicas que se soportó la entidad, en épocas de pandemia y en el nuevo esquema de trabajo desde casa. Tomando como pilar los principios de Min Tic, en relación a transformación digital, como son: Gobierno de Datos, Integración, Enfoque Ciudadano, Soluciones tecnológicas y Trámites Electrónicos, logramos adelantar con éxito las siguientes iniciativas:

### ✓ Soluciones Tecnológicas

**Implementación del Programa de Apoyo al empleo formal (PAEF) y del Programa Subsidio para pago de la prima (PAP):** como se detalló en el capítulo II de este documento, el alcance tecnológico de esta solución integró un gobierno de datos a través del análisis de bases de millones de registros, integró a los distintos entes del estado, presentó facilidades del trámite a bancos y entregó una solución tecnológica de impacto al estado.

**Beneficios Tributarios Ley 2010:** Esta solución permitió a los ciudadanos acogerse con mayor facilidad al beneficio, pudiendo establecer en línea sus planes de pagos para cubrir las obligaciones a los subsistemas que adeudan.

**Decreto 642:** Permitió la optimización en la conciliación de pago de sentencias que se encuentran en mora, facilitando la creación de solicitudes de acuerdos a los pagos en cumplimiento de la norma generando en línea los documentos necesarios para este acuerdo.

**Cuenta Única al Ciudadano:** Con esta solución se busca contar con un repositorio depurado de información, donde los datos maestros de aportante y ciudadano son el eje principal para lograr determinar su estado frente a la seguridad social. Así, se democratiza la información en forma inteligente y tanto UGPP como la ciudadanía cuentan ahora con una herramienta fiable para conocimiento y toma de decisión. Se crearon dos informes maestros uno para el estado de cuenta del ciudadano y otro para la cuenta empresarial, se procesaron y consolidados 500 mil registros para lograr tal fin a nivel nacional.

## ✓ **Modelo de Gobierno y Gestión de Datos**

Se consolidó en un modelo la información crucial del negocio de parafiscales, optimizando la información para la toma de decisiones basada en datos, buscando contar con información fiable y de calidad, reduciendo esfuerzos operativos con estándares de seguridad de la información. Para este año se intervino alrededor de 16 fuentes de información.

Adicionalmente, se avanzó en materia de **interoperabilidad interinstitucional** al lograr compartir información con la Registraduría para apoyar la gestión de las dos unidades de negocio de Pensiones y Parafiscales, como validaciones de información que sirvió de apoyo a los programas del gobierno nacional en PAEF y PAP. Así mismo, se logró la interoperabilidad con bonos pensionales para realizar la certificación en línea de las semanas cotizadas. Esto permitió la optimización en tiempos de procesamiento de cruces de información y de respuestas a los ciudadanos.

## ✓ **Fortalecimiento de la Infraestructura de TI**

Durante la vigencia de 2020 en desarrollo del Contrato No 03-597-2019 de Outsourcing de TI del proveedor de servicios de tecnología entre INDRA COLOMBIA SAS y La Unidad, se adelantaron los siguientes procesos de implementación:

- Escritorios virtuales en la plataforma CITRIX para la operación de 1100 usuarios virtualizados, los cuales accedieron al trabajo desde la casa, simulando un escenario como si estuvieran en la oficina, a través del licenciamiento por suscripción de Citrix Workspace Premium Plus Services y la migración a Windows 10.
- Puesta en operación del centro de datos alterno para asegurar la recuperación tecnológica DRP de los servicios críticos de la entidad.
- Fortalecimiento de la red LAN por medio del ISE NAC, lo cual mitiga riesgos de seguridad en la entidad.

- Servicio de internet para todos en las sedes de atención al ciudadano a nivel nacional de UGPP, en cumplimiento a las directivas de MinTIC.
- Normalización de la política de MinTIC del protocolo IPv6 conforme a los reglamentos y directrices para todas las entidades del estado, alineado con LACNIC para demostrar a nivel internacional un consumo de recursos de redes a nivel IPv6.
- Virtualización de la infraestructura de la plataforma de RECPEN Reconocimiento de Derechos Pensionales, permitiendo modernizar la infraestructura tecnológica de la entidad.
- Aseguramiento de los servicios Portal Web, PAEF, DATAQ, sede electrónica, RUA y SFTP, para operar en DMZ y mitigar riesgos y vulnerabilidades de seguridad.
- Labores de gestión y remediación de vulnerabilidades de la infraestructura asegurando el endurecimiento de esta.
- Implementación de herramientas de gestión para contribuir al mejoramiento de los procesos de soporte para generar reportes con Micro Strategy, UCMDDB y Asset Manager para manejo de inventario de licenciamiento tecnológico, Service Manager para registro de tiquetes y servicio de mesa de ayuda, OB, APM, SiteScope y Network Node Manager para monitoreo de aplicaciones, redes y conectividad.

## ✓ **Mejoramiento de la Seguridad Informática**

La entidad fortaleció la seguridad informática mitigando posibles ataques o denegación de servicios, a través de la implementación de soluciones de última generación tales como, UTM, Firewall de Aplicaciones, Sandbox, DLP, Antivirus, SIEM, GRC.

Estas herramientas, implementadas han permitido realizar una gestión proactiva a la labor del NOC y SOC, obteniéndose alertas tempranas frente a posibles amenazas y riesgos de seguridad de la información, con el SIEM se ha logrado correlacionar eventos de seguridad en los diferentes dispositivos y con la constante mejora en la detección y evaluación de los comportamientos anómalos de la infraestructura, se ha logrado el fortalecimiento de la infraestructura, generando actividades de endurecimiento (hardening).

## Avances del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información - PETI

Proyecto	Alcance	Avance
<b>Diseño e Implementación del Gobierno y Gestión de Datos</b>	Definición de Modelo de Gestión de gobierno de Información Integrado que permita tener claridad de los procesos que surten los datos que fluyen a través de los sistemas de información de la Entidad, así como sus responsables. Mediante este modelo permitirá la toma de decisión en línea para el apoyo estratégico y de la operación.	100% Finalizado
<b>Diseño e implementación del Sistema de Nómina Pensional</b>	Implementar las funcionalidades de liquidación de nómina pensional al actual sistema de core de pensiones 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 envió a FOPEP del pago de pensionados, manteniendo toda la información centralizada en el aplicativo del cual la UGPP. Previsto Finalizar marzo de 2021.	96% En Proceso
<b>Implementación del Esquema del RPA y masificación de procesos Robotizados</b>	Implementar un modelo de centro de excelencia y la metodología para la definición y selección de procesos operativos candidatos a ser robotizados, apoyando al negocio en la optimización y calidad en procesos y metodología para aplicar al interior de la UGPP.	100% Finalizado
<b>Masificación del Liquidador de Obligaciones de Parafiscales</b>	Masificación de la operación de liquidación del Negocio de Parafiscales, en sus etapas de Requerimiento de Información, Solicitud de Información, Fiscalización y recursos de consideración y sanciones.	100% Finalizado
<b>Mejoras en la Gestión de Cobros y Cartera de Parafiscales</b>	Ajustes y mejoras que incluyen nuevas funcionalidades como: Reparto automático, Gestión de Seguridad en línea, clasificación de títulos e integración con los servicios de Gestión Documental y BPM de Parafiscales. <b>Fecha de finalización: 14/05/21</b>	67% En Proceso
<b>Optimización del Registro Único de Aportantes RUA</b>	Rediseño integral del sistema con el fin de que permita un apoyo ágil y oportuno de la información para la gestión de los omisos e inexactos y control oportuno del negocio y la generación del estado de cuenta del ciudadano.	100% Finalizado

## Racionalización y Automatización de Trámites y Procesos

Durante la vigencia 2020 y en el marco de la transformación digital, La Unidad trabajó por conseguir la integración de nuevas tecnologías para optimizar sus procesos, mejorar la satisfacción de los ciudadanos y ofrecer un nuevo valor agregado a sus partes interesadas a través del aprovechamiento del potencial de la digitalización.

En este sentido, frente a la Racionalización de Trámites logró eliminar para 8 trámites pensionales el requisito del certificado de factores salariales,

a través de la solicitud y consulta a través del Sistema de Certificación Electrónica de Tiempos Laborados (CETIL).

De otro lado, fue posible suprimir 6 trámites de Novedades de Nómina, sobre los cuales el ciudadano no debe realizar ningún tipo de solicitud.

Con la anterior gestión, la UGPP reformó 8 trámites y eliminó 6 trámites actualizando dicha información en el Sistema Único de Información de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, obteniendo como resultado final un total de 20 trámites y 3 OPA's (Otro Procedimiento Administrativo), distribuidos así:

- 13 trámites de solicitudes de obligaciones pensionales (SOP).
- 6 trámites de solicitudes de novedad de nómina (SNN).
- 1 trámite del frente de Parafiscales (Facilidades de pago).
- 3 procedimientos administrativos del frente pensional.

## ✓ Automatización de Procesos (RPA)

Con el propósito de mejorar la productividad y la calidad de los procesos mediante la automatización de tareas manuales obteniendo así ahorro de tiempo, mayor calidad y precisión, aumento de velocidad en la ejecución de tareas y escalabilidad, la entidad se ha comprometido con la Automatización Robótica de Procesos (RPA).

Automatización del Procesos de Cobros: Se automatizó los procesos claves de gestión y control de los pagos a títulos de cobros en línea de acuerdo con información que se tiene de Tesorería y fuentes de operadoras de subsistemas de prestación social. A continuación, se indica los procesos automatizados:

Funcionalidad	Antes de Automatización	Después de Automatización
Validación de procesos de fiscalización pendientes de un proceso de cobros	En un día por persona se validaron 35 procesos fiscalizados	En un día se subieron 1.636 procesos fiscalizados que equivale el 53% de todo el año
Validación de las Pilas Depuradas con Intereses dentro del Validador de Pagos	El proceso demoraba tres días para subir la Pila depurada, cuando se tenía en un día por persona hacía 5 validaciones proceso completo para un caso normal	En un día se 4.629 Registros Agrupados por NIT que equivale el 57% de todo el año.
Cargue y validación de Pagos a Cobros & Coactivos	En un día una persona o gestor subía a cobros 5 pagos	En un día se validaron 752 expedientes de cobros con su detalle que equivale el 23% de todo el año

En el segundo semestre del 2020 se desarrolló el proyecto de Consultoría especializada para la definición de la metodología integral, modelo de gobierno y transferencia de conocimiento para la adopción de tecnología RPA con la firma Ernst & Young S.A.S. La aplicación de las definiciones objeto del proyecto, le permitirán a La Unidad implementar el Centro de Excelencia (CdE) de RPA, el cual se conformará por un equipo humano con perfiles y funciones específicas que, desde su experiencia, y organizados bajo el modelo de gobierno estructurado, facilitarán la gestión de las diferentes iniciativas de automatización en la tecnología RPA, asegurando que cada uno de los elementos que intervienen operen de manera apropiada, coordinada y bajo las políticas, estándares y métodos establecidos.

Con la alineación desde la estrategia de la entidad, se fortalecerá la cultura de automatización siguiendo patrones claros a lo largo del ciclo de vida de la automatización en cuanto a la identificación, priorización, implementación y despliegue ágil, lo que se traducirá en logro rápido de beneficios asegurando que cada iniciativa de automatización en la tecnología RPA responda a las necesidades de La Unidad y contribuyan en la eficiencia de los procesos.

Actualmente, se cuenta ya con una guía de 32 procesos ya definidos los cuales son candidatos a ser robotizados para poder liberar tiempos y personas, de manera que estas últimas reduzcan su dedicación a tareas operativas y la puedan aumentar en procesos de mayor valor agregado.



# Orientación al ciudadano

En el año 2020, la entidad y el país se vieron enfrentados a una emergencia sanitaria a raíz de la pandemia Covid 19, lo que llevó a la UGPP a partir del mes de marzo a modificar su estrategia de atención, enfocada en mantener el servicio de forma virtual para preservar la vida de los ciudadanos y de nuestros funcionarios que atienden los canales, para ello se crearon nuevos canales que permitieron esta cercanía desde la distancia dado el cierre de la atención presencial en Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla.

## Canales Implementados

**Chat:** Canal implementado en el mes de Abril, al cual los ciudadanos pueden acceder a través de la página web de la Unidad, para ser atendidos por un asesor del Contact Center quien resuelve sus inquietudes, canal que desde su creación ha tenido una gran acogida por parte de los ciudadanos. El total de ingresos promedio mensual del canal fue de 7.668 sesiones.

**Whatsapp:** Canal activo a partir del mes de Abril de 2020, en el cual los ciudadanos inicialmente son atendidos por un robot que permite brindar una atención inicial ofreciendo información general de forma automática, para que los servicios que requieren alguna especialidad se puedan atender de forma oportuna, por un asesor del Contact Center, con la posibilidad de recepción y envío de documentos, simulando una atención presencial. El total de ingresos promedio mensual del canal fue de 4.082 sesiones.

**Agente virtual (atención PAEF):** Este canal fue creado en el mes de Mayo, el cual utiliza la inteligencia artificial para brindar la atención que necesitan los ciudadanos, específicamente este servicio fue diseñado para atender los temas de Programa de Apoyo al empleo Formal (PAEF). El total de ingresos promedio mensual del canal fue de 5.130 llamadas.

**Correo electrónico contactenos@ugpp.gov.co:** Este Canal fue reactivado en el mes de Abril para facilitar la radicación de solicitudes de los ciudadanos de manera electrónica. El total de ingresos promedio mensual del canal fue de 3.066 correos.

**Video llamada con recepción de documentos:** Este Servicio fue desarrollado en el mes de Julio para que los ciudadanos puedan contactarse a través de este mecanismo desde su casa, con la opción de entrega y recepción de documentos para la radicación de sus solicitudes, simulando una atención presencial. El total de ingresos promedio mensual del canal fue de 597 Videollamadas.

**Atención preferencial Ex trabajadores de Puertos de Colombia (Telefónica y virtual):** Este Canal fue creado en el mes de Octubre, con el fin de atender de manera preferencial esta población que requiere de nuestros servicios, para ello se creó una nueva línea de atención y una sección exclusiva en la página Web en donde se informa a los ciudadanos el nuevo número y la opción de llamadas virtuales. El total de ingresos promedio mensual del canal fue de 9 llamadas.

**Agenda tu cita:** Actualmente estamos utilizando este servicio para brindar una asesoría telefónica especializada para los ciudadanos que acostumbraban a utilizar nuestros canales presenciales, esta estrategia fue implementada a partir de los cierres de nuestros canales presenciales. El total de ingresos promedio mensual del canal fue de 143 agendas.

**Certificados de no pensión en línea:** Este servicio fue implementado en el mes de Diciembre, siendo el primer trámite en línea de la Unidad, con el cual los ciudadanos pueden acceder a través de la página web y auto atender la necesidad de obtener su certificado de No Pensión. El total de ingresos fue de 162 Certificados entre el 18 y 31 de Diciembre.

**Consulta del trámite pensional en línea:** Este servicio fue habilitado en el mes de Octubre, mediante el cual los ciudadanos pueden acceder a través de la página web de la Unidad y auto atender sus necesidades de consulta de información del estado de sus trámites pensionales.

**Llamadas Realizadas:** Este servicio fue potencializado para acercarnos a los ciudadanos que requeríamos realizaran algún trámite con la entidad, se contactaron por todos los medios tanto telefónico como por medios alternativos, de tal manera que lograran avanzar en sus procesos y de esta manera beneficiarse de los programas y resoluciones del Gobierno nacional, tales como PAEF, Beneficios Tributarios y decreto 642 con los siguientes resultados.

TEMAS	SMS	MAILING	LLAMADAS	TOTAL
Beneficios Tributarios	322	412	1.821	2.555
Decreto 642	591	556	1.596	2.743
PAEF	2.808.131	1.721.908	N/A	4.530.039
<b>Total General</b>	<b>2.809.044</b>	<b>1.722.876</b>	<b>3.417</b>	<b>4.535.337</b>

## Gestión de canales tradicionales de atención

La aplicación del proceso de gestión de canales ha permitido 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, se relacionan las transacciones tramitadas por la Dirección en donde el 72% de las mismas se encuentra concentrado en canales, siendo el de mayor uso el canal telefónico con el 47% del total de los contactos al mes que corresponde a 20.048 llamadas.

Así mismo de los servicios prestados en el Back Office el de mayor volumen corresponde a la atención de PQRSFD con un 27% de participación que corresponde a 4.325 transacciones promedio mensuales gestionadas por el Back.

A continuación, referenciamos los datos por canal:

**Telefónico:** Canal preferido por los ciudadanos que se presta a través de las líneas 018000423423, Bogotá 4926090, Cobros 4926099. El total de ingresos promedio mensual del canal fue de 20.048 Llamadas.

**Sede Electrónica:** Canal virtual utilizado por los ciudadanos a través de la página web, 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, el total de ingresos promedio mensual del canal fue de 5.452 transacciones.

**Escribanos:** Formulario utilizado por los ciudadanos a través de la página web, para radicar solicitudes. El total de ingresos promedio mensual del canal fue de 981 transacciones.

**Llamada devuelta:** Formulario utilizado por los ciudadanos a través de la página web, para solicitar devolución de llamada con el fin de recibir información de su interés. El total de ingresos promedio mensual del canal fue de 200 Llamadas.

**UGPP a la mano:** Esta aplicación móvil, permite realizar radicación y seguimiento de los trámites con la misma vista y funcionamiento de la sede electrónica, pero a través del celular. El total de ingresos promedio mensual del canal fue de 6 transacciones.

## Mediciones de Experiencia

Durante el año 2020, la Dirección de Servicios Integrados de Atención, realizó una medición diaria con resultados mensuales de experiencia, en donde evalúa la satisfacción, claridad y resolutivez percibida por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención.

Dada la emergencia sanitaria la medición de experiencia se enfocó en el canal telefónico y sede electrónica, en donde durante las mediciones del año el canal telefónico obtuvo el 92% de satisfacción, la claridad presentó

el 92% y el 96% de resolutivead, con la creaci3n de nuevos canales y estrategias, apoyados en el cambio del modelo de atenci3n, en donde lo que se busc3 fue mantener cercan3a con los ciudadanos sin afectar el servicio con planes de acci3n enfocados en mejorar la satisfacci3n d3a a d3a.

Para los canales de atenci3n Presencial y Virtual se realiz3 medici3n 3nicamente en el primer trimestre, dado el cierre de los puntos por la emergencia sanitaria, los resultados de este trimestre son los siguientes:

La evaluaci3n de percepci3n de los ciudadanos para el canal de Sede Electr3nica frente a los siguientes aspectos fue: Facilidad para registrar 84% Claridad del sitio web 83% Facilidad para radicar el 86%.

Los anteriores resultados se lograron por las acciones realizadas en procura de mejorar la satisfacci3n de los ciudadanos que utilizan este canal, toda vez que es uno de los m3s utilizados debido a la emergencia sanitaria.

Adicionalmente, se realiza medici3n a los procesos misionales de Pensiones y Parafiscales con los siguientes resultados de experiencia: Pensiones: 58% y Parafiscales: 38%. Aunque sabemos que estos resultados reflejan en muchos casos la insatisfacci3n de quienes reciben una sanci3n o se les niega alguna petici3n o recurso, desde las 3reas responsables se contin3a tomando acciones que permitan mejorar la satisfacci3n de los ciudadanos.

## Encuesta Reputacional

Este estudio, realizado a trav3s de correo electr3nico, pretende conocer la percepci3n de los ciudadanos frente a las gestiones que realiza La Unidad, buscando mejorar la imagen frente a los ciudadanos, as3 mismo identificar los aspectos de mejora con el fin de lograr una mayor cercan3a entre el ciudadano y la entidad. Para medir la experiencia de los ciudadanos se enviaron 2050 correos, de los cuales se obtuvieron 225 respuestas.

De los resultados obtenidos respecto de la pregunta: ¿En su opini3n la imagen de la UGPP es?, se identifica que el 71% de los encuestados reconocen la entidad como buena y muy buena, por lo tanto, se deben desarrollar planes de acci3n que permitan ampliar la cobertura.

De las respuestas en las que los ciudadanos consideran que debemos mejorar relacionamos las m3s representativas:

- Reducir los tiempos para dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.
- La mayor3a de respuestas est3n enfocadas en disponer m3s puntos de atenci3n presencial en el pa3s
- Mayor comunicaci3n con los ciudadanos del avance del proceso que tienen con La Unidad: mensaje de texto, llamadas telef3nicas.

Consideraciones que ser3n gestionadas durante el 2021.



# Gestión organizacional

## Gestión Financiera

**Presupuesto Asignado** - A través de la Ley 2008 de 2019 se expidió el presupuesto de Rentas y Recursos de Capital y Ley de Apropriaciones para la vigencia fiscal 2020 de 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 **\$201.123** millones de pesos, de los cuales **\$194.235** millones de pesos corresponden a **gastos de Funcionamiento** y **\$6.888** millones de pesos a **Inversión**, con un porcentaje de participación dentro del presupuesto total de **96,57%** y **3,42%** respectivamente; incorporados y desagregados mediante la Resolución 001 de 2020.

**Modificaciones Presupuestales 2020** - En el transcurso de la vigencia, la UGPP recompuso el presupuesto, realizando traslados internos debidamente aprobados por el Consejo Directivo y la Dirección General de Presupuesto Público Nacional – DGPPN. Los recursos de los movimientos presupuestales se destinaron principalmente a fondar el rubro de Sentencias, traslados que ascendieron a los \$9.520 millones de pesos con el fin de cumplir con el pago de estas acreencias, debido a que la apropiación inicial por la suma de \$9.250 millones de pesos era deficitaria para atender ese cúmulo de estas obligaciones.

**Resultados De Ejecución Presupuestal** - Las modificaciones y recomposiciones presupuestales incidieron en la disponibilidad de recursos y en el ritmo de la ejecución presupuestal; la UGPP alcanzó una ejecución en compromisos del 99.68%, es decir, comprometió \$200.482 millones de pesos de los \$201.123 millones de pesos del presupuesto definitivo. A continuación, se detalla la ejecución presupuestal en la siguiente tabla:

Ejecución Presupuestal Diciembre 31 de 2020										
Millones de pesos										
RUBRO	PRESUPUESTO 2020 INICIAL	MODIFICACIONES (+/-)	PRESUPUESTO 2020 VIGENTE	COMPROMISOS		OBLIGACIONES		PAGOS		PTD. SIN COMPROMETER
	(1)	(2)	(3)	\$	% EJE.	\$	% EJE.	\$	% EJE.	
				(4)	(5) = (4/3)*100	(6)	(7) = (6/4)*100	(8)	(9) = (8/4)*100	
<b>GASTOS DE FUNCIONAMIENTO</b>	<b>194.235</b>	<b>-</b>	<b>194.235</b>	<b>193.642</b>	<b>99,69%</b>	<b>190.841</b>	<b>98,55%</b>	<b>190.771</b>	<b>99,96%</b>	<b>593</b>
SERVICIOS PERSONALES NÓMINA	94.397	(2.635)	91.762	91.714	99,95%	91.714	100,00%	91.714	100,00%	48
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	83.380	(753)	82.627	82.184	99,46%	79.383	96,59%	79.359	99,97%	443
SENTENCIAS Y CONCILIACIONES	9.250	9.520	18.770	18.769	99,99%	18.769	100,00%	18.723	99,75%	1
TRANSFERENCIAS (PREVIO CONCEPTO)	6.770	(6.770)	0	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-
OTRAS TRANSFERENCIAS - INCAPAC-DISS	429	3	432	335	77,55%	335	100,00%	335	100,00%	97
IMPUESTOS - TASAS Y MULTAS	9	635	644	640	99,38%	640	100,00%	640	100,00%	4
<b>PRESUPUESTO DE INVERSIÓN</b>	<b>6.888</b>	<b>-</b>	<b>6.888</b>	<b>6.840</b>	<b>99,30%</b>	<b>6.319</b>	<b>92,38%</b>	<b>6.319</b>	<b>100,00%</b>	<b>48</b>
PROYECTO. RUA	741	-	741	727	98,11%	671	92,30%	671	100,00%	14
PROYECTO. DOTACIÓN INFRAESTRUCTURA	6.147	-	6.147	6.113	99,45%	5.648	92,39%	5.648	100,00%	34
<b>TOTALES</b>	<b>201.123</b>	<b>-</b>	<b>201.123</b>	<b>200.482</b>	<b>99,68%</b>	<b>197.160</b>	<b>98,34%</b>	<b>197.090</b>	<b>99,96%</b>	<b>641</b>

**Ejecución de compromisos** - Como se mencionó anteriormente los compromisos presupuestales de la Unidad ascendieron a la suma \$200.482 millones de pesos, dejando sin ejecutar la suma de \$641 millones de pesos, dentro de los cuales la cifra más representativa se la lleva el rubro de “Adquisiciones de Bienes y Servicios” por valor de \$443 millones de pesos representados en contratos con baja ejecución, generada principalmente por la emergencia sanitaria y reducción en la demanda de servicios asociada a las obligaciones de dichos contratos.

**Ejecución de obligaciones** - Las obligaciones ascendieron a \$197.160 millones de pesos equivalentes al 98,34% del total del presupuesto comprometido, logrando una ejecución acorde a la recepción de bienes y servicios según lo establecido en el Plan Anual de Adquisiciones – PAA, al cumplimiento de los servicios asociados a la nómina y al cumplimiento de las sentencias ejecutoriadas y en firme.

**Rezago Presupuestal** - De acuerdo con el artículo 27 del Decreto 1805 del 31 de diciembre de 2020, a través del Sistema Integrado de Información Financiera (SIIF) - Nación se constituirán con corte a **31 de diciembre de 2020** las reservas presupuestales y cuentas por pagar de cada una de las secciones del Presupuesto General de la Nación, a las que se refiere el artículo 89 del Estatuto Orgánico del Presupuesto.

Las reservas presupuestales corresponderán a la diferencia entre los compromisos y las obligaciones, y las cuentas por pagar por la diferencia entre las obligaciones y los pagos. Para las cuentas por pagar que se constituyan a **31 de diciembre de 2020** se debe contar con el correspondiente programa anual mensualizado de caja de la vigencia -PAC, de lo contrario deberán hacerse **los ajustes en los registros y constituir las correspondientes reservas presupuestales**.

A continuación, se detalla la ejecución presupuestal en la siguiente tabla:

CONCEPTO	REZAGO PRESUPUESTAL A 31 DE DICIEMBRE DE 2020			
RUBRO	CXP	RESERVAS PTAL.	% RESERVA PTAL.	TÓPES FUNCION. 2% INVERS. 15%
<b>GASTOS DE FUNCIONAMIENTO</b>	<b>70</b>	<b>2.801</b>	<b>1,44%</b>	<b>3.885</b>
SERVICIOS PERSONALES NOMINA	-	-		
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	24	2.801		
SENTENCIAS Y CONCILIACIONES	46	-		
TRANSFERENCIAS (PREVIO CONCEPTO)	-	-		
OTRAS TRANSFERENCIAS - INCAPAC-OISS	-	-		
IMPUESTOS - TASAS Y MULTAS	-	-		
<b>PRESUPUESTO DE INVERSIÓN</b>		<b>521</b>	<b>7,56%</b>	<b>1.033</b>
PROYECTO. RUA	-	56		
PROYECTO. DOTACIÓN INFRAESTRUCTURA	-	465		
<b>TOTALES</b>	<b>70</b>	<b>3.322</b>	<b>1,65%</b>	<b>0,00%</b>

Cifras en millones de pesos

## Gestión Contractual

La gestión contractual de la entidad se realiza a través de SECOP II, donde se encuentran publicados los procesos de contratación realizados. La siguiente tabla resume las contrataciones realizadas por modalidad, incluyendo el valor comprometido con presupuesto de la vigencia 2020 y el valor comprometido con vigencias futuras aprobadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público:

MODALIDAD	CANTIDAD	VALOR 2020	VALOR Vigencias Futuras
CONTRATACION DIRECTA	256	\$ 38.599.975.777,45	\$ 21.705.092.369,00
LICITACION PUBLICA	11	\$ 37.032.543.421,01	\$ 38.258.959.753,00
SELECCION ABREVIADA POR ACUERDO MARCO	19	\$ 4.781.428.753,91	\$ 7.638.467.303,57
SELECCION ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA	8	\$ 2.905.061.314,46	\$ 3.517.106.416,00
CONCURSO DE MERITOS	3	\$ 1.698.295.980,00	\$ 2.206.197.384,00
SELECCION ABREVIADA DE MENOR CUANTIA	7	\$ 610.170.191,00	
MINIMA CUANTIA	28	\$ 383.380.094,17	\$ -
<b>TOTAL</b>	<b>332</b>	<b>\$ 86.010.855.532,00</b>	<b>\$ 73.325.823.225,57</b>

## Composición de la Planta y Vacantes a Diciembre 30 de 2020

La planta de personal de la unidad, de acuerdo con los Decretos 5022 de 2009, 576 de 2013, 682 de 2017, 577 de 2013 y 1981 de 2018, se encuentra integrada por un total de 836 empleos, de los cuales 650 constituyen la planta permanente, desagregada en 605 de carrera administrativa y 45 de libre nombramiento y remoción, asimismo, 186 conforman la planta temporal, vigente hasta el 31 de diciembre de 2022; dichos cargos se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEOS	
DEPENDENCIA	EMPLEOS ASIGNADOS
Dirección General	19
Dirección Jurídica	12
Subdirección de Defensa Judicial Pensional	88
Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	26
Subdirección Jurídica de Parafiscales	84
Dirección de Estrategia y Evaluación	14
Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	12
Dirección de Pensiones	13
Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales	16
Subdirección de Determinación de Derechos Pensionales	94
Subdirección de Nómina de Pensionados	56
Dirección de Parafiscales	15
Subdirección de Integración del Sistema de Aportes Parafiscales	27
Subdirección de Determinación de Obligaciones	117
Subdirección de Cobranzas	108
Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	14
Subdirección de Gestión Humana	21
Subdirección Administrativa	22
Subdirección Financiera	24
Subdirección de Gestión Documental	13
Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información	22
Dirección de Servicios Integrados de Atención	19
<b>TOTAL</b>	<b>836</b>

SITUACIÓN VACANTES UGPP A 30-12-2020	
Tipo de Provisión	Total Cargos
Vacantes planta permanente (Definitivas y temporales)	39
Vacantes planta temporal	4
<b>Total vacantes</b>	<b>43</b>

## Gestión Jurídica

### ✓ Mapa de litigiosidad

A continuación, se relaciona el número de procesos activos en los cuales la UGPP es parte por asuntos parafiscales, pensionales y no misionales, con corte al 31 de diciembre de 2020:

No Misionales	Cantidad de procesos activos	% Porcentaje
Demandas	61	100%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

Parafiscales	Cantidad de procesos activos	% Porcentaje
Demandas	1.567	94%
Acciones de Tutela por asuntos parafiscales	102	6%
<b>Total</b>	<b>1.669</b>	<b>100%</b>

Pensionales	Cantidad de procesos activos	% Porcentaje
Defensa Judicial por Pasiva	17.901	67%
Defensa Judicial por Activa – Lesividad	3.692	14%
Acciones de Tutela por asuntos pensionales	2.699	10%
Defensa Judicial Penal	2.445	9%
<b>TOTAL</b>	<b>26.737</b>	<b>100%</b>

### ✓ Eficacia en los procesos judiciales

#### NO MISIONALES

<b>DEMANDAS</b>	Fallos a favor	5
	Fallos en contra	1
	<b>Tasa de éxito</b>	<b>83%</b>

## PARAFISCALES

<b>DEMANDAS (*)</b>	Fallos a favor	292
	Fallos en contra	41
	<b>Tasa de éxito</b>	<b>88%</b>
<b>TUTELAS</b>	Fallos a favor	515
	Fallos en contra	48
	<b>Tasa de éxito</b>	<b>91%</b>
<b>*Inhibitorio</b>		<b>1</b>

## PENSIONALES

<b>PASIVA</b>	Fallos a favor	2.747
	Fallos en contra	1.422
	<b>Tasa de éxito</b>	<b>66%</b>
<b>LESIVIDAD</b>	Fallos a favor	296
	Fallos en contra	107
	<b>Tasa de éxito</b>	<b>73%</b>
<b>PENALES</b>	Fallos a favor	47
	Fallos en contra	6
	<b>Tasa de éxito</b>	<b>89%</b>
<b>TUTELAS</b>	Fallos a favor	1.679
	Fallos en contra	488
	<b>Tasa de éxito</b>	<b>77%</b>
<b>TOTAL</b>	Fallos a favor	4.769
	Fallos en contra	2.023
	<b>Tasa de éxito</b>	<b>70%</b>

Disminución de litigiosidad: En 2020 la Unidad presentó a las entidades públicas del Presupuesto General de la Nación varias alternativas para promover la terminación anticipada de conformidad con el artículo 40 del Decreto 2106 de 2019, el cual tiene como propósito evitar el desgaste administrativo y económico que tiene el cobro de esos aportes frente a estas entidades. Con esta estrategia se han logrado las siguientes terminaciones anticipadas:

NOMBRE DEMANDANTE	No. de procesos terminados
INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI	85
MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	13
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	15
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA AERONÁUTICA CIVIL UAEAC AEROCIVIL	8
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR ICBF	1
INSTITUTO CARO Y CUERVO	3
REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	3
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	3
NACIÓN MINISTERIO DE VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO	2
INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA	2
<b>Total</b>	<b>135</b>

## Gestión Decreto 642 de 2020

Dando cumplimiento al Decreto 642 del 11 de mayo de 2020, por el cual se reglamenta el artículo 53 de la Ley 1955 de 2019 ·Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022-, en lo relacionado con las gestiones que deben adelantar las entidades que hagan parte del Presupuesto General de la Nación para el reconocimiento como deuda pública y pago de las sentencias o conciliaciones que se encuentren en mora, desde la UGPP se contactó y convocó a los Beneficiarios y/o Apoderados para celebrar acuerdos de pago, con el siguiente resultado de la gestión al corte del 31 de diciembre de 2020.

Grupo 1: Beneficiarios que no tienen proceso ejecutivo activo, pero cuentan con una sentencia judicial de un proceso declarativo que está pendiente de pago por la Subdirección Financiera de la UGPP.

Tipo de respuesta	31/12/2020
Con intención de Acuerdo	1.781
Acuerdos firmados por el Beneficiario	711
Acuerdos con resolución y presentados al Ministerio de Hacienda	325
En Proceso para el 2.021	1.070

Grupo 2. Beneficiarios que tienen un proceso ejecutivo activo, el cual aún no cuenta con una sentencia ejecutoriada.

Tipo de respuesta	31/12/2020
Con Intención de Acuerdo	1.088
En Proceso para el 2.021	1.088

Grupo 3. Beneficiarios que tienen proceso ejecutivo con sentencia

Tipo de respuesta	31/12/2020
En Proceso para el 2.021	2.546

## Control Interno

Durante 2020 se efectuó evaluación a los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la Unidad con un enfoque basado en riesgos, análisis de tecnologías habilitantes, cumplimiento de metas y objetivos y normatividad legal aplicable a los procesos, entre otros; realizando 8 auditorías planificadas de aseguramiento; 27 auditorías de cumplimiento derivadas de obligaciones legales y reglamentarias y 11 evaluaciones de cumplimiento a los planes de mejora propuestos para subsanar los hallazgos de las auditorías internas y externas realizadas.

Por otra parte, el Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales (ITRC) realizó dos inspecciones a nuestros procesos misionales y la Contraloría General de la República evaluó la gestión fiscal y la razonabilidad de los estados financieros de la Unidad a 31 de diciembre de 2019. Dentro de los procesos de auditoría interna se identificaron 35 hallazgos; en las inspecciones del ITRC 8 y cero (0) en la auditoría de la Contraloría General de la República.

La evaluación que realizó la Oficina de Control Interno se refirió a los siguientes procesos: análisis y sustento jurídico; ciberseguridad desde internet; continuidad de negocio y gestión de problemas de TI; gestión contable; normalización y seguridad documental; comunicaciones oficiales; programa de gestión documental y adquisición de bienes y servicios. De estas auditorías se derivaron 55 actividades de mejora, sobre las cuales a 31 de diciembre de 2020 se ejecutaron 35 de ellas, las 20 restantes están proyectadas para terminar en la vigencia 2021.

Es importante resaltar que dentro de las auditorías realizadas, se evaluó el cumplimiento de la circular conjunta externa 100-10 emitida por la Vicepresidencia de la República y el DAFP, asociada a la declaratoria de emergencia provocada por la pandemia del COVID19, así: ciberseguridad desde internet; canales de atención virtuales para la atención al ciudadano; plan de continuidad de negocio; proceso de contratación y audiencias; administración de expedientes y comunicaciones oficiales y protocolos de seguridad. Así mismo, en el marco de dicha circular la CGR y el ITRC, iniciaron auditoría a los programas de apoyo al empleo formal PAEF y programa de apoyo para el pago de la prima de servicios PAP, encontrándose para el caso del ITRC, en etapa de informe preliminar (sin reportes de materialización de fraude) y en el caso de la CGR en etapa de ejecución.

Frente a las inspecciones del ITRC: 1) gestión de cobro coactivo y 2) notificaciones de pensiones y parafiscales, se generaron 8 hallazgos, sobre los cuales se formularon 55 acciones de mejora; de estas, al 31 de diciembre de 2020, el ITRC validó y profirió el cierre definitivo para 13 de ellas y para 30 se aportó evidencia de su ejecución, pero están pendientes de refrendación por parte de la agencia y las 12 restantes están previstas para la vigencia 2021.

En relación con la auditoría de la Contraloría General de la República, se obtuvo el **fenecimiento de la cuenta fiscal** correspondiente a la vigencia 2019, emitiendo una opinión sin salvedades sobre los estados financieros y ejecución presupuestal.

## ✓ Planes de mejoramiento

### **Ejecución de Acciones Correctivas y Preventivas derivadas de los hallazgos identificados por la Oficina Asesora de Control Interno:**

Durante la vigencia 2020 la Oficina de Control Interno, realizó el seguimiento a 136 actividades que hacían parte del plan de mejora institucional; de las cuales, a 31 de diciembre de 2020 se validó la ejecución de 132 de ellas y 4 fueron prorrogadas de manera justificada para ser ejecutadas en el 2021.

### **Ejecución de Planes de Mejoramiento derivados de las inspecciones del ITRC**

Como resultado de las inspecciones realizadas en 2019 y 2020, el ITRC a 31 de diciembre de 2020 validó el cumplimiento de 43 de las 87 acciones correctivas que estaban en ejecución generando el cierre definitivo para estas; para otras 30, la entidad aportó la evidencia de su cumplimiento, pero quedó pendiente por parte del ITRC su validación para cierre, para las 14 restantes su ejecución está prevista para el 2021.

### **Ejecución planes de mejoramiento derivados de las auditorías de la Contraloría General de la República**

De 29 acciones de mejora que estaban pendientes de validación por parte de la CGR derivadas de las auditorías de las vigencias 2017 y 2018; el órgano fiscal en su visita del año 2020, validó y determinó el cierre definitivo de 26 de ellas por considerarlas cumplidas, las 3 restantes a pesar de que igualmente se encuentran ejecutadas a criterio de la Oficina de Control Interno, quedaron pendientes de evaluación, entendiendo con lo anterior, que el plan se encuentra ejecutado en un 100%.

### **Ejecución Plan de Mejoramiento Archivístico – Archivo General de la Nación:**

Como resultado del plan de mejoramiento archivístico formulado por la Unidad en la vigencia 2018, se determinaron 4 hallazgos que dieron origen a 28 acciones de mejora con fecha de cumplimiento al 30 de junio de 2020; estas fueron evaluadas por el ente rector, determinado que tres de los hallazgos conjuntamente con sus acciones fueron cumplidos a satisfacción; sobre el plan de mejora faltante, se estableció un nuevo plazo hasta el 22 de diciembre de 2021.

## ✓ Otros Resultados

En el año 2020 el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP realizó la evaluación al desempeño Institucional frente al Modelo de Planeación Integrado de Gestión-MIPG de la vigencia 2019, en el cual la UGPP obtuvo un puntaje de 95 puntos sobre 100, obteniendo el tercer lugar entre sus pares del sector y noveno a nivel nacional, dicha calificación evidencia una mejora frente a la obtenida en el 2018 de 81 puntos.

Durante la vigencia finalizada, la Procuraduría General de la Nación como órgano garante de la Ley 1712 del 2014, Ley de Transparencia y Acceso a

la Información Pública, evaluó el cumplimiento de la obligación de publicar y mantener disponible la información a los ciudadanos, obteniendo como calificación 94/100, mejorando el resultado de 75/100 de la vigencia 2019.

Como parte de su ejercicio, la Oficina de Control Interno presentó en Julio de 2020 el informe de evaluación del estado de sistema de control interno, el cual de acuerdo con los criterios de calificación establecidos por el DAFP, obtuvo 98 puntos sobre 100; se destaca que la Unidad cuenta con todos los componentes establecidos en el modelo estándar de control interno, funcionando de manera integrada en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo; cuenta con una Dirección comprometida con el diseño de las políticas y liderazgo de los planes y objetivos institucionales; las metas son evaluadas y analizadas periódicamente a través de los sistemas de gestión y se encuentran establecidas y operativizadas las tres líneas de defensa que apoyan la administración del riesgo de la Unidad.



**la unidad**  
DE PENSIONES Y PARAFISCALES



**INFORME  
DE GESTIÓN  
2020**