



**CIRCULAR DE INSTRUCCIONES Y DIRECTRICES INTERNAS CI No.
0002
(12 de Febrero del 2026)**

PARA: DIRECTORES Y SUBDIRECTORES UGPP

DE: **LUCIANO GRISALES LONDOÑO**
Director General

ASUNTO: DIRECTRICES URGENTES: PLAN DE CHOQUE Y ATENCIÓN
REPRESAMIENTO AREAS MISIONALES.

FECHA: 12 de Febrero del 2026

Respetados Directoras/es y Subdirectoradas/es,

Como es de su conocimiento, la entidad y especialmente la Dirección de Pensiones y la Dirección Jurídica enfrentan actualmente una situación operativa crítica caracterizada por un alto nivel de represamiento y un conjunto de riesgos jurídicos inminentes, derivados de este. El diagnóstico actual evidencia 6.600 solicitudes pensionales vencidas, equivalentes al 72% del total de trámites y 1.218 novedades de nómina vencidas, correspondientes al 59% del total.

Esta situación es aún consecuencia de la finalización de los contratos para la operación de la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano — DSIAC y la Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales que se dio en el segundo semestre del año 2024. Estos servicios debido a la situación impuesta por una insuficiente e inoportuna asignación presupuestal debieron ser asumidos por la planta de la entidad, lo que derivó en el represamiento por todos conocidos.

A ello se han sumado los efectos de la entrada obligada en operación de del nuevo gestor documental "MiGestor" y su actualización, con las derivadas afectaciones de gestión en las áreas. De igual modo, debe mencionarse que en el último año la entidad ha enfrentado las complejidades del proceso de provisión de la planta permanente y el fin



de la planta temporal, que deja hoy un saldo de un 30% de vacancia en la planta global de la Subdirección de Determinación de la Dirección de Pensiones.

A pesar de los ingentes esfuerzos que este equipo directivo ha realizado desde todas las áreas, hoy la entidad enfrenta una situación en la que el incremento del número de acciones de tutela ha aumentado los riesgos de sanciones de multa y arresto por desacato inclusive a otros funcionarios del gobierno nacional en otros ministerios, como también a los miembros del consejo directivo.

Por todo lo anterior y con el objetivo de mitigar estos riesgos y garantizar la prestación del servicio de manera expedita, buscando retornar a la normalidad, ante la necesidad del servicio, bajo el criterio y la concertación de los líderes de cada proceso con los funcionarios, se expiden las siguientes directrices que exigen diligencia y celeridad:

1. Subdirección de Gestión Humana:

Analizar las medidas que permitan la movilidad de aquellos funcionarios que han sido encargados en vacantes de empleos de jerarquía superior y que, a juicio del líder del proceso y en concertación con los mismos, puedan contribuir a solventar la urgencia de la operación en la Dirección de Pensiones. Esta condición se mantendrá hasta la estabilización de la operación.

2. Fortalecimiento Operativo (DSIAC y Normalización)

Para suplir el déficit de capacidad y atender el represamiento, se requiere garantizar la operación del contrato establecido para la atención tercerizada de servicios de la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano — DSIAC y la Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales. Asimismo, el contrato deberá garantizar **91 personas** para DSIAC y **40 personas** para Normalización como personal de apoyo a la Dirección de Pensiones.

3. Gestión Presupuestal

Finalmente, se deberán realizar los **traslados presupuestales pertinentes**, de manera prioritaria, para dar cobertura financiera a las medidas operativas y de contratación descritas anteriormente.



El objetivo de estas medidas es superar la crisis en la operación de la entidad especialmente del área misional de pensiones, reducir drásticamente los tiempos de respuesta, evitar que se repitan cifras como las de 2025 (en las que el 49% de creaciones de SOP se realizaron fuera de términos) y disminuir, hasta eliminar, el riesgo de sanciones legales que puedan desprenderse de los problemas operativos de las áreas misionales.

Agradezco como siempre su compromiso y gestión inmediata para la ejecución de estas directrices.

Atentamente,

LUCIANO GRISALES LONDOÑO
LUCIANO GRISALES LONDOÑO
Director General

lgrisales