

Informe de Gestión

2025

Bogotá, D. C., enero de 2026

Contenido

I.	Introducción	3
II.	Resultados generales y cumplimiento de Objetivos Estratégicos	4
III.	Gestión Misional: Formalización Laboral y Correcto Pago al SSSI	7
1.	Laboratorio para la formalidad	7
2.	Plan de Sensibilización	9
3.	Generación de cultura de pago y tratamiento con enfoque preventivo y diferenciado	10
IV.	Programas Especiales de Apoyo al Empleo	20
V.	Reconocimiento oportuno y con calidad de los derechos pensionales	24
1.	Principales logros – Hitos relevantes	24
2.	Población en nómina de pensiones administrada en 2025	26
3.	Composición de Solicitudes de Obligaciones Pensionales y Solicitudes de Novedades de Nómina y su calidad	26
4.	Principales Desafíos/Retos para el 2026	27
VI.	Modernización y Transformación Digital	28
1.	Racionalización y automatización de trámites y procesos	28
1.1.	Dinamización trámites	28
1.2.	Procesos dinamizados	29
1.3.	Medición nivel de madurez de los procesos	29
1.4.	Retos 2026	30
2.	Gobierno digital: iniciativas y avances PETI, Gobierno de datos e Infraestructura TI	31
VII.	Relacionamiento con el ciudadano	37
1.	Principales logros	37
2.	Canales y servicios implementados y gestión de canales tradicionales de atención	40
3.	Mediciones de Experiencia	41
4.	Oportunidad en las comunicaciones sobre procesos de fiscalización	42
5.	Segmentos poblacionales tratados con estrategias de lenguaje claro	43
6.	Retos 2026	44

VIII.	Consolidación en la Gestión Jurídica	46
1.	Funciones de la Dirección Jurídica y sus subdirecciones	46
2.	Transformación de la Gestión Jurídica	46
2.1.	Contexto institucional 2025: factores que impactaron la gestión jurídica	47
2.2.	Principales logros e hitos 2025	48
2.3.	Resultados e indicadores	50
2.3.1.	Resultados de la Gestión Jurídica	50
2.3.2.	Análisis por Estrategia e Indicadores Corporativos	51
2.3.3.	Participación y desempeño por áreas	52
2.3.4.	Evolución de procesos activos 2024 vs 2025	53
3.	Retos 2026	55
3.1.	Dirección Jurídica	55
3.2.	Subdirección de Defensa Judicial Pensional	56
3.3.	Subdirección Jurídica de Parafiscales	56
3.4.	Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional	57
IX.	Excelencia Organizacional	58
1.	Gestión Financiera	58
2.	Gestión contractual	65
3.	Gestión Humana	69
4.	Gestión Documental	73
5.	Planes de mejoramiento	84

I. Introducción

Con la Ley 1151 de 2007 se creó la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales (UGPP), con el fin de realizar, de una parte, el reconocimiento y administración de los derechos pensionales y prestaciones económicas a cargo de las administradoras exclusivas de servidores públicos del Régimen de Prima Media con Prestación Definida del orden nacional o de las entidades públicas del orden nacional liquidadas o en liquidación, y de otra, el seguimiento, determinación y cobro de la adecuada, completa y oportuna liquidación y pago de las contribuciones parafiscales.

Así, en 2010 inició su operación, lo cual se refleja en su declaración misional como, revisada y ajustada en 2023:

Promover el entendimiento de los deberes y derechos de los ciudadanos y las empresas, respecto al Sistema de la Seguridad Social Integral y velar por el correcto y oportuno aporte de las contribuciones parafiscales; además de administrar con calidad y efectividad los derechos pensionales a cargo de la entidad.

Con ello la UGPP busca, en el marco de sus competencias, hacer énfasis en un mayor acercamiento con las personas en torno al Sistema de Seguridad Social y sus beneficios.

Para 2025 mantuvo los seis objetivos estratégicos planteados en el Plan Estratégico Institucional 2023 – 2026, sin embargo, adelantó una revisión a los indicadores y metas buscando alinear su horizonte con la disponibilidad de recursos y el cumplimiento de sus funciones misionales. De ahí que la gestión para este periodo enfatizó en el relacionamiento con las personas a través de un plan de sensibilización, la incorporación de tecnología de punta en los procesos y la optimización del recurso financiero y la cualificación del talento humano, sin dejar de lado sus responsabilidades

Los avances logrados por la UGPP en este periodo se presentan a continuación.

II. Resultados generales y cumplimiento de Objetivos Estratégicos

La vigencia 2025 avanzó con el cumplimiento de los objetivos estratégicos trazados para el periodo 2023 – 2026, que se describen a continuación:

1 Formalización laboral	Aumentar los niveles de formalización laboral y el correcto aporte al Sistema de la Protección Social .
2 Conocimiento para la acción	Aportar conocimiento para la toma de decisiones sobre el Sistema de la Protección social.
3 Innovación y transformación digital	Dinamizar y mejorar la gestión de procesos , con innovación y transformación digital.
4 Relacionamiento	Posicionar la entidad a través de la expansión y fortalecimiento de las relaciones con los ciudadanos y demás grupos de interés , propiciando cercanía, generando corresponsabilidad y mejor entendimiento del sistema en términos de valor y confianza.
5 Consolidación de la gestión jurídica	Consolidar a la UGPP como un referente jurídico en materia pensional y parafiscal .
6 Excelencia organizacional	Alcanzar la excelencia en la prestación de servicios misionales y en la gestión organizacional .

4

A partir de ellos se desarrolló la gestión, lo cual se monitoreó en un conjunto de indicadores estratégicos reflejados en el Plan Anual de Acción para la vigencia, que tiene el siguiente resultado:

Cumplimiento de los objetivos estratégicos

Objetivo	% Cumplimiento Acumulado
FORMALIZACIÓN LABORAL	88,3%
CONOCIMIENTO PARA LA ACCIÓN	100,0%
INNOVACION Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	100,0%
RELACIONAMIENTO	100,0%
CONSOLIDACIÓN DE LA GESTIÓN JURÍDICA	96,7%
EXCELENCIA ORGANIZACIONAL	76,7%

TABLERO BALANCEADO DE GESTIÓN A 31 DE DICIEMBRE											92,6%
Objetivo	Estrategia	% Cumplimiento Acumulado	Responsable	Indicador	Categoría	Frecuencia de medición	Mes Inicio de medición	Meta	Resultado acumulado	% Cumplimiento Acumulado	
FORMALIZACIÓN LABORAL	Fomentar la cultura de las contribuciones al Sistema de la Seguridad Social Integral (SSSI)	87,90%	Dirección de Parafiscales	Cambio de Comportamiento de acciones de sensibilización y/o persuasivas	Gestionable	Mensual	Abril	40%	34,84%	87,1%	
			Dirección de Parafiscales	Proporción de Omisos y aportantes en riesgo de informalidad identificados, con tratamiento de sensibilización	Gestionable	Anual	Diciembre	30%	78,53%	261,8%	
	Mejorar la oportunidad en los tratamientos (sensibilización, persuasivos y fiscalizaciones)	100%	Dirección de Estrategia y Evaluación	Seleccionar la población para Pilotos de tratamiento oportuno	Gestionable	Anual	Diciembre	3	3	100,0%	
			Dirección de Parafiscales	Tratamientos realizados con nuevos estándares de oportunidad (sensibilización o acercamiento)	Gestionable	Anual	Diciembre	50% de la población seleccionada	94,65%	189,3%	
											100,0%
CONOCIMIENTO PARA LA ACCIÓN	Laboratorio para la Formalidad - Generación Información para la toma de decisiones de política pública	100,00%	Dirección de Estrategia y Evaluación	Reportes técnicos generados, publicados y/o socializados	Gestionable	Mensual	Enero	Año: 28 (Reportes: "Sabía usted que...?" (1), Caracterización del dato (2), Informes técnicos publicados (2), Informes regionales (1), Comunicados de prensa (12))	Año: 37 (Reportes: "Sabía usted que...?" (12), Caracterización del dato (2), Informes técnicos publicados (2), Informes regionales (1), Comunicados de prensa (20))	110,8%	
			Dirección de Estrategia y Evaluación	Espacios de socialización y diálogo realizados	Gestionable	Semestral	Junio	3 (Conversatorio nacional (1) y Eventos académicos (2))	3	100,0%	
	Conocimiento detallado de los aportantes	100,00%	Dirección de Estrategia y Evaluación	Porcentaje de la población ocupada identificada y evaluada en términos de sus ingresos	Gestionable	Anual	Diciembre	25%	27,50%	110,0%	
											100,0%
INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	Automatización y maduración de procesos	100,00%	Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Número de trámites pensionales dinamizados	Gestionable	Anual	Diciembre	3	3	100,0%	
			Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Número de procesos dinamizados	Gestionable	Anual	Diciembre	3 (1 procesos nuevos 2025 y 2 procesos 2024)	3	100,0%	
			Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos	Incremento en el nivel de madurez obtenido por los procesos	Gestionable	Anual	Diciembre	5 procesos con medición de nivel de madurez	5	100,0%	
	Transformación y dinamización tecnológica	100,00%	Dirección de Gestión de Tecnologías de Información	Proyectos de mejora de modelo de gobierno implementados	Gestionable	Anual	Diciembre	5	5	100,0%	
			Dirección de Gestión de Tecnologías de Información	Proyectos de tecnología de 4ta. generación implementados	Gestionable	Anual	Diciembre	6	6	100,0%	
			Dirección de Gestión de Tecnologías de Información	Iniciativas internas de mejoramiento tecnológico implementadas	Gestionable	Anual	Diciembre	5	5	100,0%	
										100,0%	
RELACIONAMIENTO	Lenguaje claro y diferenciado	100,00%	Dirección de Servicios Integrados de Atención	Acciones de comunicación con lenguaje claro a segmentos poblacionales	Gestionable	Trimestral	Junio	4	4	100,0%	
	Mayor presencia regional de la UGPP	100,00%	Dirección de Parafiscales	Brigadas de atención y capacitación en temas UGPP	Gestionable	Cuatrimestral	Abril	24	24	100,0%	
	Articulación con el100 gobierno y otras entidades «orientador»	60,00%	Dirección Jurídica / Dirección de Estrategia y Evaluación	Alianzas, memorandos de entendimiento, acuerdos realizados con entidades	Orientador	Anual	Diciembre	5	3	60,0%	
	Experiencia del ciudadano	100,00%	Dirección de Servicios Integrados de Atención	Índice de oportunidad en la comunicación sobre procesos de fiscalización y cobros (adicional a notificación)	Gestionable	Mensual	Abril	85%	92,88%	109,3%	
CONSOLIDACIÓN DE LA GESTIÓN JURÍDICA											96,7%
	Defensa estratégica	93,44%	Dirección Jurídica	Eficacia de la gestión judicial	Gestionable	Trimestral	Marzo	Primera Instancia: 67% Segunda Instancia: 61% Promedio: 64%	Primera Instancia: 54,97% Segunda Instancia: 47,99% Promedio: 51,48%	80,4%	
			Dirección Jurídica	Reducción de la litigiosidad (terminación anticipada).	Gestionable	Mensual	Enero	478	978	204,6%	
			Dirección Jurídica	Reducción de la litigiosidad (prevención de nuevos casos)	Gestionable	Trimestral	Marzo	100%	100,00%	100,0%	
Regulación normativa	100,00%	Dirección Jurídica	Efectividad en la gestión normativa	Gestionable	Trimestral	Marzo	100%	100,00%	100,0%		
EXCELENCIA ORGANIZACIONAL											76,7%
	Integración a la cultura organizacional	89,66%	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	Medición clima y cultura	Gestionable	Anual	Noviembre	89	79,80%	89,7%	
	Optimización de la gestión misional	75,85%	Dirección de Pensiones	Oportunidad Integral de Pensiones	Gestionable	Mensual	Enero	1er trim: 10% 2do trim: 25% 3er trim: 50% 4to trim: 75% Promedio año: 40%	Promedio año: 7,60%	18,99%	
			Dirección de Parafiscales	Oportunidad en los desembargos	Gestionable	Mensual	Enero	100% 3 días hábiles luego de identificado el caso en la base de Títulos de Depósito Judicial	98,74%	98,7%	
			Dirección de Parafiscales	Recaudo efectivo de cartera Nombre anterior: Gestión de cobro coactivo	Gestionable	Mensual	Enero	\$100 mil millones Meta esperada al periodo: \$36,287 millones	127,25%	127,3%	

Nota 1 El cumplimiento del Plan de Acción, los objetivos y las estrategias se calcula como el promedio simple del cumplimiento que han presentado en cada mes.
Nota 2 Los indicadores reflejan el acumulado respecto de la función resumen (promedio del periodo o último valor), de acuerdo con la naturaleza de la medición.
Nota 3 Un indicador con categoría "orientador" no se incluye en el cálculo de cumplimiento.
Nota 4 Cuando un indicador tiene un cumplimiento mayor a 100%, se tiene en cuenta hasta 100% en el porcentaje de cumplimiento de la estrategia en la que se encuentra.
Nota 5 El porcentaje de cumplimiento acumulado del indicador "Oportunidad Integral de Pensiones" es el promedio de los cumplimientos (resultado / meta) mensuales.

En complemento, es importante resaltar que durante la vigencia 2025 la entidad realizó la medición del avance en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) durante la vigencia anterior. Los resultados, que se

presentan a continuación, y las recomendaciones apoyaron la gestión institucional en 2025.



	2022	2023	2024
IDI	92,2	↓ 89,9	↑ 93,2
Puesto Nación	10/152	↓ 42/153	↑ 36/160
Puesto Sector	2/26	↓ 8/26	↑ 6/26

III. Gestión Misional: Formalización Laboral y Correcto Pago al SSSI

1. Laboratorio para la formalidad.

En el marco de la gestión misional orientada a la formalización laboral y al correcto pago de los aportes al Sistema de la Seguridad Social Integral, la UGPP ha venido consolidando el Laboratorio para la Formalidad, como un espacio técnico de análisis, integración y explotación de información orientado al conocimiento detallado de los aportantes y de la población obligada a cotizar.

La identificación de población evasora en Colombia y la determinación de los obligados al sistema dependen, de manera directa, del conocimiento de los ingresos reales de las personas naturales y jurídicas, los cuales corresponden a un subconjunto de la población ocupada del país. En este contexto, contar con una identificación continua y precisa de dicha población, junto con la estimación de sus ingresos, resulta fundamental para el diseño de estrategias de prevención, sensibilización y fiscalización.

7

- **Radar de Evasores: Identificación y Perfilamiento de la Población Ocupada**

En este marco, y dando continuidad a ejercicios técnicos desarrollados desde 2022, durante el periodo evaluado se fortaleció el Radar de Evasores, orientado al perfilamiento integral de la población ocupada en Colombia y a la identificación de omisos, inexactos y aportantes formales.

A partir de estudios previos, la UGPP exploró metodologías de estimación probabilística de ingresos, empleando ecuaciones de Mincer, con el fin de identificar grupos de personas que, aun cuando reportan ingresos bajos o aportan por el salario mínimo legal mensual vigente (SMMLV), presentan características asociadas a niveles de ingreso superiores, particularmente en rangos inferiores a siete (7) SMMLV.

Como resultado de estos ejercicios, en 2022 se construyeron perfiles de personas independientes que, pese a cotizar por un (1) SMMLV, fueron clasificados dentro de grupos con ingresos esperados superiores a tres (3) SMMLV, constituyéndose

en un insumo relevante para la estimación indirecta de ingresos y la identificación de posibles riesgos de evasión o inexactitud.

Durante 2023, el primer momento del proyecto se concentró en la identificación de personas y sus ingresos a partir de las fuentes tributarias de renta, registrándose información de 6.229.148 personas en los formatos 210 y 110. Al contrastar esta información con las estimaciones del mercado laboral colombiano provenientes de fuentes como el DANE, que estima un promedio de 22.788.394 personas ocupadas durante el mismo periodo, se concluye que la UGPP cuenta con conocimiento directo de ingresos para aproximadamente el 27,33 % de la población ocupada.

Este resultado evidencia tanto los avances en el conocimiento de los aportantes como la necesidad de continuar fortaleciendo los modelos de estimación y actualización de información para ampliar la cobertura y mejorar la precisión del perfilamiento.

- **Identificación de Omisos y Aportantes en Riesgo de Informalidad**

Como parte del seguimiento a la gestión, se empleó un indicador orientador enfocado en la proporción de omisos y aportantes en riesgo de informalidad identificados, el cual permitió priorizar poblaciones objeto de tratamiento preventivo y de sensibilización.

8

Este indicador se alimenta de la integración de múltiples fuentes de información, entre las que se destacan la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA), los registros tributarios de la DIAN, el Registro Único de Afiliados (RUAF), el Registro Único Tributario (RUT), el Registro Único Empresarial y Social (RUES). A partir de estas fuentes, se estimaron parámetros como el total de personas ocupadas identificadas, la población potencialmente obligada y la estimación de ingresos.

En relación con el riesgo de informalidad, se implementaron estrategias de sensibilización dirigidas a poblaciones específicas, entre ellas personas que fueron estudiantes del SENA y que no se encuentran actualmente cotizando, con el propósito de intervenir de manera temprana en el inicio de la vida laboral y promover una cultura de cumplimiento desde las primeras etapas de inserción al mercado laboral. Adicionalmente, se identificaron personas que utilizan en la PILA subtipos de cotización que no corresponden o no resultan aplicables a su situación real, constituyéndose en un foco relevante para acciones preventivas y correctivas.

- **Retos y Proyecciones 2026**

De cara a 2026, la gestión desarrollada plantea retos relevantes para la consolidación del Laboratorio para la Formalidad y del Radar de Evasores. Entre los principales desafíos se encuentran el fortalecimiento del modelo continuo de actualización de la población ocupada, la mejora en la precisión de los modelos de estimación de ingresos con distintos niveles de confiabilidad, y la ampliación de la cobertura de identificación de personas obligadas al sistema.

Asimismo, resulta prioritario profundizar en la integración de fuentes administrativas y encuestas, optimizar los procesos de clasificación de riesgo de informalidad y fortalecer las estrategias de sensibilización temprana, de manera que se contribuya de forma efectiva a la formalización laboral y al correcto pago de los aportes al Sistema de la Seguridad Social Integral.

2. Plan de Sensibilización.

La Unidad de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales – UGPP impulsó para esta vigencia un **Plan Estratégico de Sensibilización**, desarrollando varias acciones que promueven el entendimiento de los deberes, derechos y beneficios de los ciudadanos frente al Sistema de la Seguridad Social, el cual se estructura en tres tácticas como son **comunicación, pedagogía y analítica datos**; por medio del cual, se ha logrado:

- Desplegar a través de diferentes medios de comunicación (página web, redes sociales, radio, entre otros) el conocimiento, la comprensión y la apropiación del Sistema de Seguridad Social Integral (SSSI).
- Se ha creado un personaje “PEPA” que cambia la forma de relacionarse con los ciudadanos frente Sistema de la Protección Social
- Capacitaciones, talleres, material didáctico, contenidos educativos, live por YouTube, llegando a más de 60 mil personas
- Intervención a más de 10 mil personas con lenguaje claro a segmentos poblacionales específicos, a comunidades como jóvenes, mujeres campesinas y personas en la informalidad
- Sensibilizado a más de 138 mil personas focalizadas con nuevos y mejores modelos de selección de población.

Se gestiona la articulación de este plan con diferentes entidades públicas y privada, universidades, instituciones educativas, gremios, cámaras de comercio entre otros, para una mayor difusión y realización de las acciones

- **Acciones** propuestas.

- Se diseñó un curso básico sobre el SSSI, que en colaboración con el SENA se está en la etapa de disponerlo en su plataforma de formación virtual interactiva.
- En convenio con la Universidad Piloto de Colombia se desarrolló un foro académico sobre "Sensibilización: retos y oportunidades en la formalización laboral" modalidad virtual, con la asistencia de 20 personas y 386 vistas en YouTube (virtual)
- Así mismo, se realizaron 13 programas radiales con el tema "El Mundo del Trabajo y la Bioética laboral", los cuales derivaron en un audio libro como valor agregado, disponible en Spotify con el título Relacionamiento y Sostenibilidad de la Seguridad Social.

Con esta nueva **estrategia de sensibilización** también se busca aportar a la meta del Plan Nacional de Desarrollo, respecto a Nuevos Cotizantes cubiertos en el Sistema de Seguridad Social.

3. Generación de cultura de pago y tratamiento con enfoque preventivo y diferenciado.

Persuasivas y Sensibilización

Gestión de denuncias

10

Durante 2025, se recibieron **3.181 denuncias** interpuestas por empresas y trabajadores independientes. Estas se dividen entre evasión de aportes y la realización de actividades no autorizadas de afiliación ilegal, como se detalla a continuación:

Denuncias recibidas y gestionadas - 2025

Año	Evasión de aportes	Agremiadoras no autorizadas	Total Año
2025	2.119	1.062	3.181

- **Evasión de aportes (omisión e inexactitud):** Se inició gestión persuasiva en el **54%** de los casos ingresado en el año, mientras que el **34%** restante fue trasladado a las administradoras del Sistema de la Protección Social para el cobro de la mora, según su competencia.

- **Afiliadoras colectivas presuntamente ilegales:** Se analizó cada caso para recopilar los soportes necesarios e iniciar procesos sancionatorios desde la Subdirección de Determinación, conforme a los procedimientos internos.

Tratamientos Persuasivos

Durante el año 2025, se gestionaron un total de 254.627 acciones persuasivas de acuerdo con los programas a ejecutar. Estas acciones incorporaron nuevos estándares de oportunidad y de riesgo de informalidad.

Video 1.

<https://mail.google.com/mail/u/0/?pli=1#search/sena/CIlgCJvnJjcbqVvtmGwdZWpMxMXTzxtczTJGtvthMmlsqqhZcnVxqjphrDBxVPFXBmPzlcJmBKL?projector=1>.

Video 2.

<https://mail.google.com/mail/u/0/?pli=1#search/sena/CIlgCJvnJjcbqVvtmGwdZWpMxMXTzxtczTJGtvthMmlsqqhZcnVxqjphrDBxVPFXBmPzlcJmBKL?projector=1>

PROGRAMA	CICLO 1	CICLO 2	CICLO 3	Total General
PER_IND_2023_2025-NOV	10.000			10.000
PER_IND_2023_2025-OCT1	35.000			35.000
PER_IND_2023_2025-SEP	35.000			35.000
PER_IND_SUBTIP_2025-NOV	851			851
PER-EMPR-REGULAR-2024-10	300	291	261	852
PER-EMPR-REGULAR-2025-10	300			300
PER-INDEP-REGULAR-2024-10	44.556	57.083	50.131	151.770
SEN_IND_DC3033_2025-DIC	1.634			1.634
SEN_IND_SENA_2025-OCT	19.217			19.217
SEN_IND_SENA_2025-OCT-3	3			3
Total	146.861	57.374	50.392	254.627

Con el fin de reforzar las acciones persuasivas y de sensibilización, se generó envío masivo de MAILING, <https://www.youtube.com/watch?v=ZHMH36V4sDQ>, como estrategia de tramos a 107.997 ciudadanos con una efectividad del 84% en la entrega.

Resultado del envío				
Campaña	Cantidad de EMAILS enviados	Cantidad de EMAILS efectivos	Cantidad de EMAILS no efectivos	% Efectividad
ENVIO MASIVO N°371-2025 - MAILING - COMUNICADO	107.937	90.942	16.995	84%

Durante el año 2025, el Programa Especial PAEF se ejecutó mediante el envío de un total de 36.811 comunicaciones con una efectividad en la entrega del 96%, distribuidas de la siguiente manera:

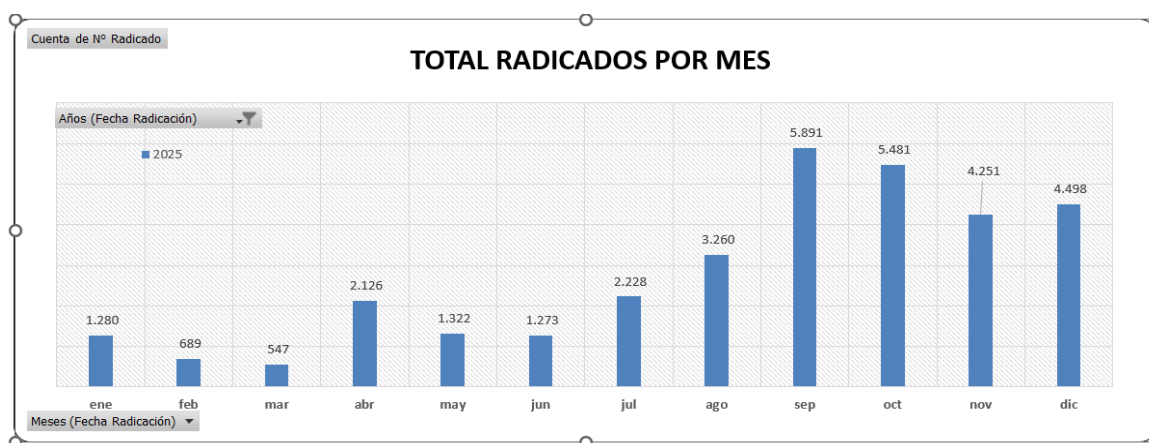
Resultado del envío				
Campaña	Cantidad de EMAILS enviados	Cantidad de EMAILS efectivos	Cantidad de EMAILS no efectivos	% Efectividad
ENVIO MASIVO N°217-2025 - MAILING	14532	13985	549	96%
ENVIO MASIVO N°218-2025 - MAILING	4385	4271	114	97%
ENVIO MASIVO N°224-2025 - MAILING	9702	9415	288	97%
ENVIO MASIVO N°226-2025 - MAILING	6345	6160	187	97%
ENVIO MASIVO N°246-2025 - MAILING	867	806	61	93%
ENVIO MASIVO N°247-2025 - MAILING	608	575	33	95%
ENVIO MASIVO N°273-2025 - MAILING	260	256	4	98%
ENVIO MASIVO N°274-2025 - MAILING	112	106	6	95%

En octubre de 2025, se realiza reiteración de la solicitud de restitución a 23.499 beneficiarios que hasta la fecha no habían emitido una respuesta, con un 93% de efectividad en la entrega.

Resultado del envío				
Campaña	Cantidad de EMAILS enviados	Cantidad de EMAILS efectivos	Cantidad de EMAILS no efectivos	% Efectividad
ENVIO MASIVO N°313-2025 - MAILING - PAEF	23.499	21.954	1.545	93%

Teniendo en cuenta los programas ejecutados y la estrategia de tramos, se ha presentado un incremento significativo en el retorno. Esta situación impacta directamente al GIT, cuya capacidad operativa se ha visto superada para atender la demanda actual.

Debido a lo anterior, se están implementando estrategias para gestionar este volumen de retorno de manera efectiva.



En relación con la estrategia de Sensibilización ejecutada durante el 2025, se sensibilizaron 138.826 ciudadanos. Esta cifra representa un cumplimiento del 99% de la meta propuesta de 140.000.

El 1% corresponde a ciudadanos con los que no fue posible obtener un dato de contacto.

Capacitaciones a Ciudadanos y Brigadas de atención

En el marco de los objetivos misionales de la Unidad, durante la vigencia 2025 y con corte 31 de diciembre, se logró sensibilizar a más de 60 mil ciudadanos que fueron capacitados en sesiones realizadas de manera presencial o virtual. Estas capacitaciones contaron con la asistencia tanto de aportantes empleadores, como de trabajadores independientes.

Para llegar a esta población, se realizaron varias estrategias como la denominada **"Brigadas de atención y capacitación"**, que pretende acercar la entidad a los ciudadanos de diferentes zonas del país, para difundir y promover las obligaciones y beneficios de aportar de manera correcta y oportuna al Sistema de la Protección Social. Para la vigencia 2025, la meta fue realizar 24 brigadas de atención y capacitación, que con corte al 31 de diciembre se han ejecutado en su totalidad para un cumplimiento de la meta del 100%, en estas jornadas se atendieron un total 2.980 ciudadanos / empresas. Para tal fin, se ha convocado a más de 300 mil ciudadanos y empresas, de ciudades y municipios del país previamente seleccionados por la Dirección de Estrategia con base en un modelo de selección que logro identificar municipios con alto índices de informalidad, elusión y evasión y otros más donde se pretendía mantener o incrementar el valor de pagos de aportes al Sistema de la Seguridad Social Integral SSSI, los municipios visitaron fueron Riohacha, Valledupar, Barranquilla, Dosquebradas, Cartago, Medellín y su zona metropolitana, Santafé de Antioquia, Apartado, Cali, Buga, Bucaramanga, Barrancabermeja, Bogotá, Girardot, Funza, Zipaquirá, melgar y Arauca.

Es importante destacar que el cumplimiento de estas estrategias contó con el apoyo y participación de entidades del orden nacional y territorial, como los Ministerios de Salud y Protección Social y Trabajo, Colpensiones, algunas Gobernaciones como la de Cundinamarca, Cajas de Compensación Familiar, Operadores de información de PILA, el SENA, Cámaras de Comercio, gremios y demás actores del Sistema de la Protección Social. En las brigadas de atención y capacitación, se abordaron temas como los programas de apoyo a la Generación de Empleo denominado Empleo para la vida, Generalidades de la UGPP, Proceso de Fiscalización y de Cobro, y la construcción adecuada de la base de cotización IBC de los Independientes y de Empleadores, entre otros.

Por otra parte, se realizaron capacitaciones de forma presencial y virtual, las estadísticas ciudadanos capacitados tanto presencial y virtualmente incluidas las brigadas de atención a 31 de diciembre de 2025, son:

Resultado del indicador de ciudadanos capacitados

Mes	Ciudadanos Capacitados	Meta mes	% de cumplimiento	Total Acumulado
Enero	0	0	0%	0
Febrero	4.033	4.000	100,83%	4.033
Marzo	18.859	6.000	314,32%	22.892
Abril	4.385	6.000	73,08%	27.277
Mayo	10.427	6.000	173,78%	37.704
Junio	5.244	6.000	87,40%	42.948
Julio	6.504	6.000	108,40%	49.452
Agosto	3.526	6.000	58,77%	52.978
Septiembre	4.323	6.000	72,05%	57.301
Octubre	918	6.000	15,30%	58.219
Noviembre	2.220	6.000	37,00%	60.439
Diciembre	335	4.000	8,38%	60.774

Fuente: GTI Capacitaciones con corte a 31 de diciembre de 2024.

Para llegar a este número de personas capacitadas se han realizado 42 jornadas de capacitación presencial en las que se cuentan las 24 Brigadas de Atención del PEI lo cual muestra un incremento del 10% frente el año anterior y 97 jornadas de capacitación virtual lo cual demuestra un incremento del 29% frente al año anterior debido también a la priorización de realizar este tipo de capacitaciones de manera virtual con el fin de reducir costos de desplazamiento; en estas capacitaciones se ha brindado orientación sobre los diferentes temas en los que tiene injerencia la UGPP y otras entidades que tienen que ver con SSSI, de las sesiones virtuales 26 se realizaron a través de las redes sociales de la UGPP en especial nuestro canal de YouTube, el cual se ha consolidado como nuestro principal medio de difusión dado que las capacitaciones pueden ser visualizadas con posterioridad por los ciudadanos.

Acciones de Fiscalización

Durante 2025 se iniciaron 2316 procesos de fiscalización de aportes parafiscales, de los cuales, 175 están dirigidos a empleadores y 2141 al segmento de los trabajadores independientes. Igualmente, se realizaron 1675 acciones de fiscalización que impactaron a 25.830 trabajadores. En el mismo periodo, se iniciaron 22 procesos sancionatorios por no envío de información e incumplimiento de estándares de cobro por parte de las administradoras del sistema. Respecto a los programas de apoyo del gobierno, se iniciaron 1426 procesos y se realizaron 3479 acciones de fiscalización.

En 2025 los aportantes interpusieron 978 recursos de reconsideración contra la Liquidación Oficial y Resolución Sanción, de los cuales fueron admitidos 817 (84%) e inadmitidos 161 (16%), atendiendo lo dispuesto en los Artículos 722 y 726 del ETN. Asimismo, la Dirección de Parafiscales para la misma vigencia recibió 291 solicitudes de revocatoria, de las cuales 264 (91%) fueron admitidas y 27 (9%) inadmitidas y que deberán ser atendidas conforme al término legal. Del mismo modo los aportantes allegaron 395 nuevos radicados con adiciones y ampliaciones a las solicitudes iniciales presentadas los cuales fueron incorporados dentro del expediente para ser resueltos en esta etapa.

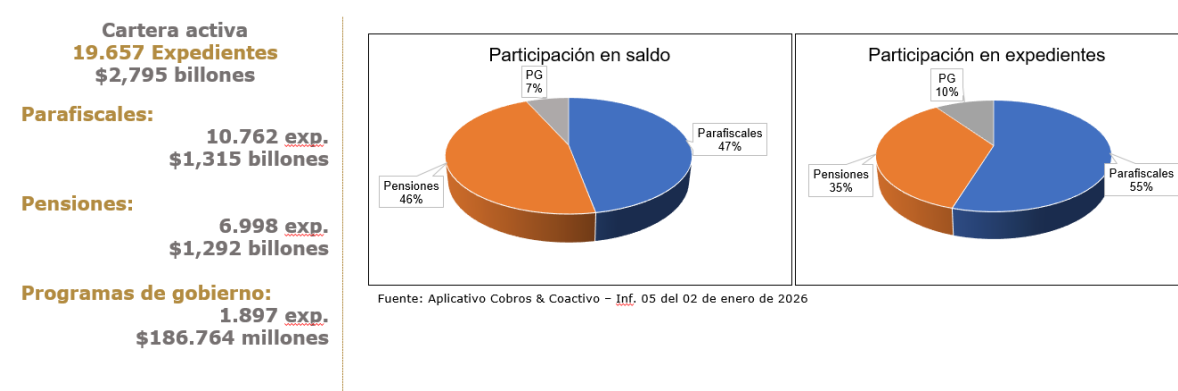
15

Durante la vigencia 2025 fueron expedidos 1275 Fallos que resolvieron de fondo los recursos de reconsideración y las revocatorias directas de las que tratan los artículos 732 y 736 del ETN. De estos, 522 (41%) confirmaron lo dispuesto en las Liquidaciones Oficiales y las Sanciones expedidas por la Subdirección de Determinación; 595 (47%) modificaron estos valores determinados y 91 (7%) revocaron las acciones administrativas proferidas; 49 (4%) actos administrativos resolvieron las solicitudes de revocatoria directa rechazándolas por improcedentes; 12 (1%) actos administrativos resolvieron una solicitud de silencio administrativo y 6 (0.5%) contemplaron otros actos administrativos como desistimiento y pérdida de competencia. Estos Actos Administrativos atienden lo indicado en el Título V del ETN, que hace referencia a la Discusión de los Actos de la Administración, que, sin perjuicio de lo dispuesto en normas especiales, pueden interponerse por los aportantes contra las liquidaciones oficiales, resoluciones que impongan sanciones u ordenen el reintegro de sumas devueltas al Sistema de la Seguridad Social

Acciones de cobro

- **Tablero de Cartera en Mora:**

A corte 31 de diciembre de 2025 la UGPP reporta un total de 19.657 expedientes activos en la Subdirección de Cobranzas, cuyo monto asciende a \$ 2.795 billones, los cuales se distribuyen en 10.762 procesos parafiscales equivalentes al 55% del total, 6.998 procesos pensionales que representan un 35% y 1.897 expedientes de los Programas de Gobierno que suman un 10% restante. Frente al valor de la cartera se encuentra que cerca de \$1,315 billones corresponden a los expedientes parafiscales, aproximadamente \$1.292 billones correspondientes a los expedientes pensionales y \$186.764 mil millones de la cartera de los Programas de Gobierno.



Fuente: Aplicativo Cobros & Coactivo – Inf. 05 del 02 de enero de 2026

Ahora bien, en lo que respecta de los estados de la cartera corresponden a los siguientes:

ESTADO	Nº Exp.	Saldo Millones
COACTIVO	11757	\$1.793.378
CARTERA DE IMPOSIBLE RECAUDO	2513	\$375.056
CONCURSAL	1553	\$268.207
SUSPENDIDO	1415	\$222.746
PERSUASIVO	1465	\$121.390
FACILIDAD DE PAGO	228	\$12.494
COSTO BENEFICIO	714	\$1.281
PARA DEVOLVER	2	\$247
BENEFICIO TRIBUTARIO	10	\$228
Total general	19657	\$2.795.027

Gestión de Cobro:

Durante el año 2025 la Gestión de la Subdirección de Cobranzas se enfocó en el impulso del proceso de cobro, en la depuración de cartera y en el recaudo efectivo de las obligaciones en mora.

- **Sobre el impulso del proceso de cobro:**

Durante el año 2025 en la Subdirección de Cobranzas de la UGPP se emitieron en total 13.754 actos administrativos de impulso procesal dentro de los cuales se encuentran entre otros: Mandamientos de Pago, Orden de ejecución, Resolución que resuelve Excepciones, Resolución que resuelve Recursos, Liquidaciones de Crédito, Resolución que ordena la aplicación de títulos de depósito judicial, resolución de terminación, Resolución de suspensión del proceso de cobro y Resolución de decreto de medidas cautelares.

De igual forma, se emitieron 3.721 medidas cautelares tanto a entidades bancarias como a bienes inmuebles y muebles así:

Tipo de Embargo	Nro. de procesos
Bancos	2972
Bienes	689
Remanentes	60
Total general	3.721

Fuente: Aplicativo Cobros & Coactivo – Inf. 05 del 02 de enero de 2026

- **Sobre el recaudo efectivo de las obligaciones:**

Durante el año 2025 la Subdirección de Cobranzas de la UGPP enfocó gran parte de sus esfuerzos en la recuperación efectiva de las obligaciones a cargo. Tenemos presente que el recaudo de nuestras obligaciones favorece enormemente el Sistema de la Protección Social dado que recupera lo adeudado a los diferentes subsistemas como lo son Salud, Pensiones, ARL, Cajas de Compensación, ICBF y Sena, a fin de que el Estado Colombiano pueda cumplir con los programas a cargo relacionados con estos subsistemas. En consecuencia, se obtuvo un recaudo acumulado de \$ 124.231 mil millones de pesos, de una meta total de \$ 100.000 mil millones, alcanzando un porcentaje de cumplimiento del 124.2 %.



- **Oportunidad en los desembargos:**

En el año 2025 la Subdirección de Cobranzas de la UGPP, se propuso realizar el proceso de levantamiento de embargo del 100% de los casos en 3 días hábiles, por lo tanto, la gestión mes a mes fue la siguiente:



Retos 2026.

- El objetivo es consolidar un proceso de atención con mayor diversificación en las acciones persuasivas que se realizan desde el área. Se buscará igualmente implementar un enfoque de sensibilización hacia los aportantes, priorizando el apoyo al ciudadano en la recuperación de sus aportes pendientes y un mensaje pedagógico al empleador o independiente que incumple.

- Como parte de los indicadores estratégicos definidos en el PEI relacionado con relacionamiento para la vigencia 2026 se encuentra el de cumplir con el indicador de Brigadas de atención y capacitación.

IV. Programas Especiales de Apoyo al Empleo

El Programa “Empleos para la Vida” es una iniciativa del Gobierno Nacional, liderada por el Ministerio del Trabajo, orientada a fomentar la creación y permanencia del empleo formal mediante el otorgamiento de incentivos económicos directos a los empleadores. Su objetivo principal es reducir las barreras de acceso al mercado laboral formal para poblaciones específicas, tales como personas con discapacidad, jóvenes entre 18 y 28 años, y mujeres y hombres mayores de 28 años que devenguen hasta tres (3) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV).

El Programa concede un incentivo monetario mensual a los empleadores que amplían su nómina de personal, tomando como línea base el número de trabajadores reportados en la nómina correspondiente a junio de 2023. Adicionalmente, los nuevos trabajadores deben haber permanecido vinculados laboralmente por un período mínimo de seis (6) meses previos al mes en el cual se reconoce y paga el incentivo.

El valor del incentivo por trabajador se determina como un porcentaje del SMLMV vigente para el año correspondiente, de acuerdo con el grupo poblacional al que pertenezca el trabajador. La siguiente tabla presenta los valores del incentivo mensual reconocidos en el año 2025 por cada nuevo empleo generado. Así mismo, se contempla un incremento adicional del diez por ciento (10%) para aquellos trabajadores que no hayan sido cotizantes al Sistema de Seguridad Social durante cuatro (4) meses o más previos al cumplimiento del requisito mínimo de vinculación laboral.

20

Grupo poblacional	Porcentaje SMLMV 2025	Valor incentivo 2025	Valor incentivo 2025 con 10% adicional.
Personas con discapacidad	35%	\$ 498.225	\$ 640.575
Jóvenes adicionales entre 18 y 28 años	30%	\$ 427.050	\$ 569.400
Mujeres adicionales mayores de 28 años que devenguen hasta 3 SMLMV	20%	\$ 284.700	\$ 427.050
Hombres adicionales mayores de 28 años que devenguen hasta 3 SMLMV	15%	\$ 213.525	\$ 355.875

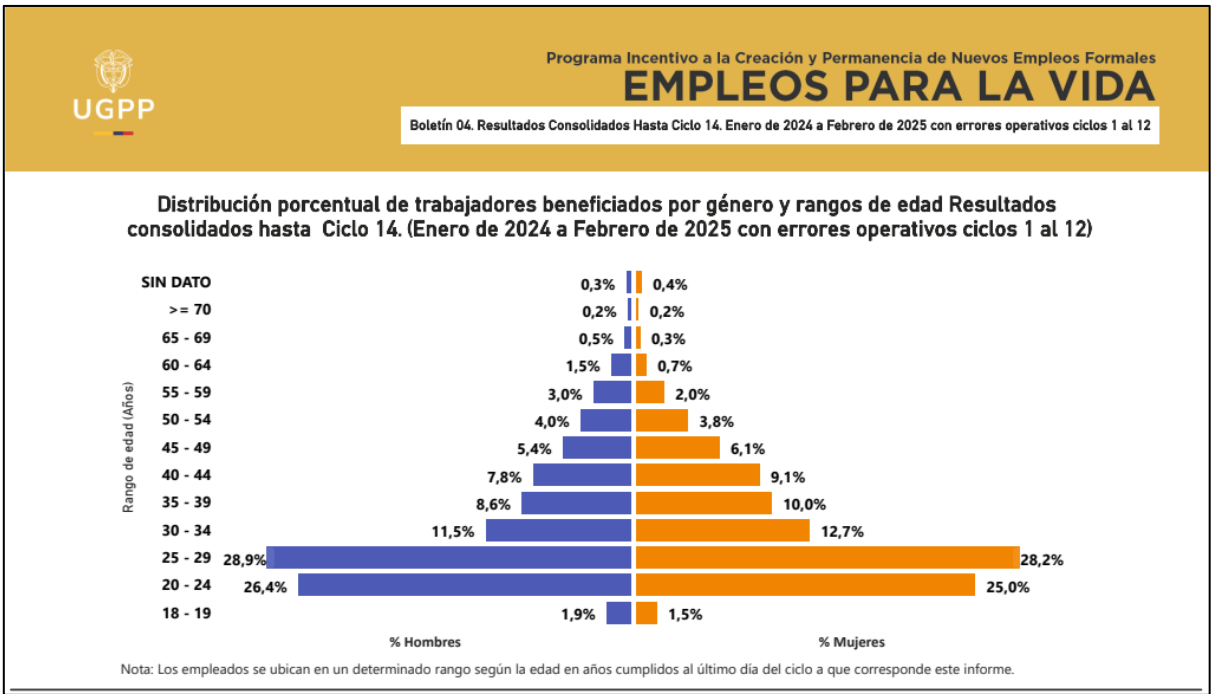
El Programa inició su ejecución en enero de 2024 y, con corte al año 2025, se han reconocido incentivos correspondientes a los meses comprendidos entre enero de 2024 y febrero de 2025, lo que equivale a catorce (14) meses de nómina, denominados en el marco del Programa como “ciclos”. Adicionalmente, se ejecutó un ciclo especial de “errores operativos”, destinado a recibir y tramitar postulaciones de empleadores que no pudieron ser procesadas en los ciclos 1 a 12 del año 2024, debido a inconvenientes tecnológicos presentados en las plataformas digitales de las entidades financieras.

La inversión social total realizada por el Gobierno Nacional en el Programa, con corte al año 2025, asciende a \$435.911.194.875, correspondientes a 1.198.797 incentivos pagados. Durante los 15 ciclos ejecutados se recibieron 61.583 postulaciones de empleadores, de las cuales 39.408 fueron aprobadas con al menos un incentivo reconocido, lo que representa una tasa de aprobación del 64%. El cuadro siguiente presenta la información consolidada de los incentivos pagados por grupo poblacional y el valor total de los recursos invertidos.

<div>  <div> Programa Incentivo a la Creación y Permanencia de Nuevos Empleos Formales EMPLEOS PARA LA VIDA </div> </div>					
Boletín 04. Resultados Consolidados Hasta Ciclo 14. Enero de 2024 a Febrero de 2025 con errores operativos ciclos 1 al 12					
Empleadores		Trabajadores (nuevos empleos)			Valor incentivos
Empleadores postulados 12.908		Grupo poblacional	Incentivos	Incentivos con 10% adic.	Total incentivos
Empleadores que recibieron incentivos 8.365		En condición de discapacidad	1.654	1.170	2.824
		Jóvenes entre 18 y 28 años	488.483	207.074	695.557
		Mujeres mayores de 28 años	224.836	56.645	281.481
		Hombres mayores de 28 años	179.660	39.275	218.935
		Totales	894.633	304.164	1.198.797
					Valor incentivos aprobados UGPP \$435.911.194.875
					Valor girado MinTrabajo a entidades financieras \$435.911.194.875

En cuanto a los trabajadores beneficiados, el Programa ha registrado 326.760 personas por las cuales los empleadores han recibido incentivos, de las cuales el 53% (171.714) corresponden a mujeres y el 47% (155.045) a hombres. La distribución por rangos quinquenales de edad y por género se presenta en la pirámide poblacional ilustrada en la figura siguiente. Cabe destacar que el 56% de los trabajadores beneficiados (182.629 personas) corresponde a población menor

de 30 años, lo cual evidencia el cumplimiento del objetivo del Programa de priorizar la generación de empleo joven.



Finalmente, el cuadro siguiente muestra la distribución de los trabajadores beneficiados por rangos de cotización, expresados en SMLMV. Se observa que aproximadamente el 86% de los trabajadores cuenta con un salario mensual igual o inferior a dos (2) SMLMV, lo que reafirma el enfoque del Programa hacia población de ingresos bajos y medios.

Trabajadores beneficiados por rangos de cotización (*)
Resultados consolidados hasta Ciclo 14.
(Enero de 2024 a Febrero de 2025 con errores operativos ciclos 1 al 12)

Rangos de cotización	Trabajadores	%
1 SMMLV	64.787	19,8%
Mayor a 1 y hasta 2 SMMLV	215.954	66,1%
Mayor a 2 y hasta 5 SMMLV	43.791	13,4%
Mayor a 5 SMMLV	2.228	0,7%
TOTALES	326.760	100,0%

(*) Los empleados se ubican en un determinado rango de cotización según el SMMLV vigente en el año al que corresponde el último ciclo de postulación

V. Reconocimiento oportuno y con calidad de los derechos pensionales

1. Principales logros – Hitos relevantes

La Dirección de Pensiones en el año 2025 a pesar de los desafíos y retos que se presentaron en el desarrollo de las actividades para el cumplimiento de su misionalidad, se fijó la meta de atender con calidad y oportunidad al ciudadano, permitiendo registrar los siguientes logros e hitos relevantes.

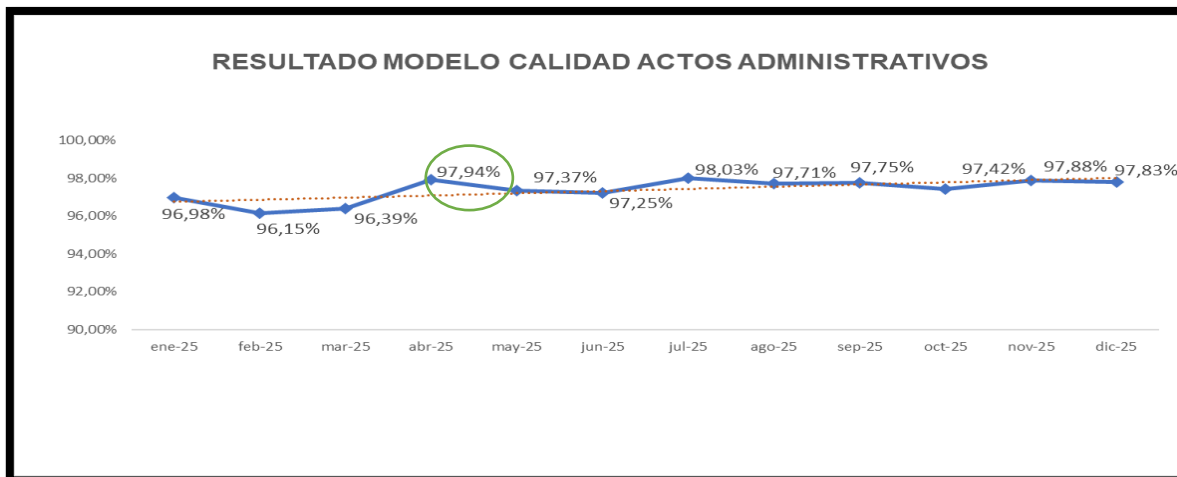
La producción del Macroproceso de Pensiones, sobrepaso los niveles esperados con los recursos escasos disponibles para los procesos, con los siguientes logros:

- ✓ Atención de 27.207 Solicitudes de Obligación Pensional -SOP.
- ✓ Atención de 14.259 Solicitudes de Novedades de Nómina -SNN.

Respecto a la calidad de la gestión, la Dirección de Pensiones cuenta con modelos implementados tanto en etapas de sustanciación de actos administrativos como en etapas de liquidación de nómina reflejando los siguientes resultados:

- ✓ Cumplimiento al modelo de calidad Solicitudes de Obligación Pensional -SOP 97,83%.
- ✓ Cumplimiento al modelo de calidad Solicitudes de Novedades de Nómina -SNN 97.89%.

Es de resaltar el máximo histórico logrado en el mes de abril del 97,94% con acciones afectivas que permiten el mejoramiento continuo en la calidad de los actos administrativos que se emiten como producto del macroproceso de pensiones.



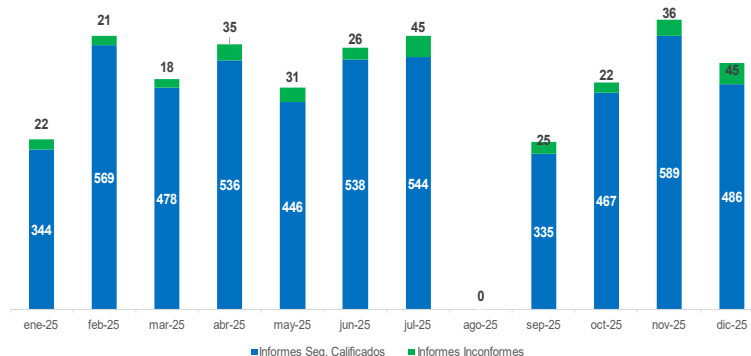
En el recaudo de cuotas partes pensionales, se adelantó acercamiento disuasivo con las entidades territoriales que facilitaron un recaudo de \$ 1.658.889.490 para 99 Entidades. Así mismo, se informa que, las cuotas partes activas presentaron un saldo a capital por valor de \$17.310.482.166.

Conforme a los temas y disposiciones normativas de cumplimiento entre las que tenemos la Resolución No. 320 del 1 de octubre de 2019, la Dirección de Pensiones realizó y garantizó que las reservas actuariales se actualizarán con corte a 31 de diciembre de 2025 así:

	Registros	Valor
ACTIVOS Nómina 31/12/24	282.211	142.476.133.094.524
SUSPENDIDOS	16.176	4.315.067.820.311
FALLECIDOS	11.712	3.084.647.440.658
TOTAL	310.099	149.875.848.355.493

Durante el año 2025 se realizaron 5.332 estudios de seguridad, que permitieron un ahorro a la Nación de aproximadamente de \$301.325.123.927, este valor se determina tomando como referencia el promedio de las mesadas pensionales, y la expectativa de vida para hombres y mujeres en Colombia determinado por el DANE.

ESTUDIOS DE SEGURIDAD DOCUMENTAL



• En el mes de agosto de 2025 no se produjeron informes de seguridad por cambio de contrato. En total, durante los 11 meses restantes se realizaron 5.332 estudios de seguridad.

• Ahorro a la Nación estimado durante el año 2025:

Se estima que el ahorro a la Nación generado por la detección de intento de fraude en 326 solicitudes pensionales durante todo el año 2025 fue de aproximadamente **(\$301.325.123.927)**, valor que se determina tomando como referencia el promedio de las mesadas pensionales, y la expectativa de vida para hombres y mujeres en Colombia determinado por el DANE.

2. Población en nómina de pensiones administrada en 2025

26

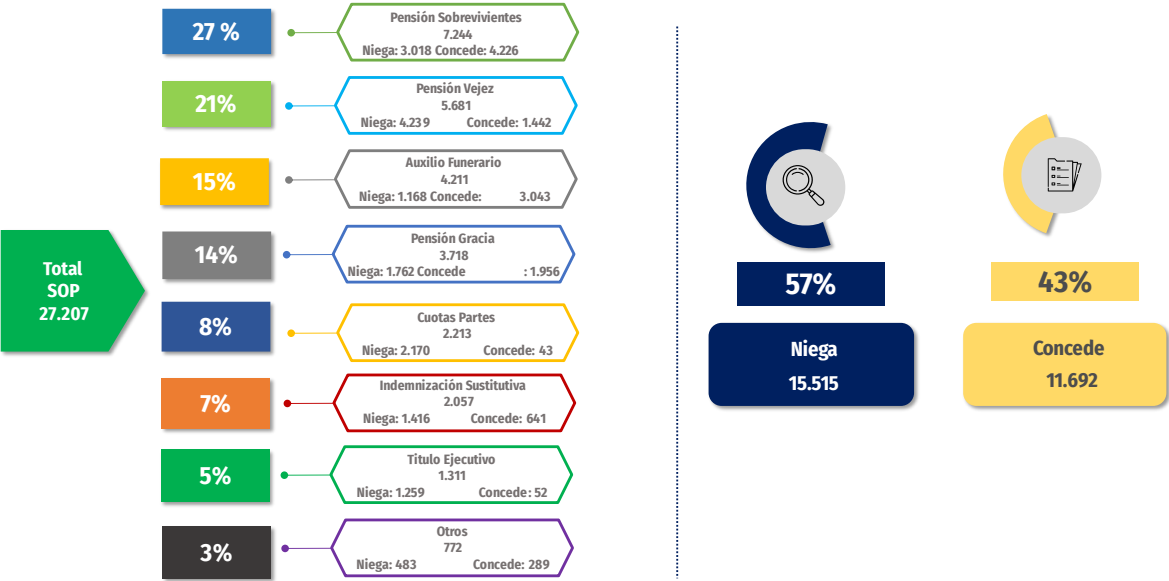
La Unidad administra la nómina de 39 fondos que corresponden a 290.935 prestaciones para pago a 281.019 pensionados activos, así:

Prestación	Cantidad Prestaciones	Valor mesadas a diciembre 2025	Distribución %
Vejez / Jubilación	201.844	\$ 687.201.794.237	70%
Sustitución / Sobrevivencia	79.224	\$ 228.700.474.217	27%
Invalidez	9.867	\$ 17.259.687.356	3%
Total general	290.935	\$ 933.161.955.810	100%

3. Composición de Solicitudes de Obligaciones Pensionales y Solicitudes de Novedades de Nómina y su calidad

A continuación, presentamos la composición de las Solicitudes de Obligación Pensional -SOP, en donde la mayor parte de la gestión pensional corresponde a

reliquidaciones, reconocimiento de pensiones de sobrevivientes, vejez y auxilios funerarios, donde se concede el 43% correspondiente a 11.692 y se niega el 57% correspondiente a 15.515 Solicitudes de Obligación Pensional SOPs, así:



También se recibió un total de 16.432 (corte 31/12/2025) solicitudes de Novedades de Nómina -SNN de las cuales se atendieron 14.259 que equivalen al 87% y 2.173 en proceso que equivalen al 13%.

4. Principales Desafíos/Retos para el 2026

- ✓ Lograr la gestión con calidad y oportunidad, con las condiciones actuales de falta de personal y tercerización limitada. (3 vacantes en la Dirección de Pensiones, 26 vacantes de la Subdirección de Determinación, déficit de personal de la Subdirección de normalización donde solo se cuenta con un total de 30 personas cuando se requiere un mínimo de 52 y 13 vacantes en la Subdirección de Nomina).
- ✓ Atender el 69% del vencimiento de las Solicitudes de Obligaciones Pensionales.

VI. Modernización y Transformación Digital

1. Racionalización y automatización de trámites y procesos.

Durante el año 2025 y en el marco del objetivo estratégico Innovación y Transformación Digital, la UGPP desarrolló un conjunto de acciones tendientes a lograr una mayor agilidad y efectividad en los procesos mediante la simplificación de sus actividades y la digitalización y automatización de algunos de ellos. A continuación, se describen las acciones realizadas.

1.1. Dinamización trámites

La dinamización de los tramites busca su simplificación y hacerlos más ágiles y accesibles al ciudadano, reduciendo requisitos, tiempos y costos mediante el uso de la tecnología, la eliminación de pasos innecesarios y la mejora de la atención presencial, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la experiencia del ciudadano. En este sentido en el 2025 la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Proceso coordino con las áreas responsables las siguientes dinamizaciones de tramites:

- **Radicación de solicitudes de novedades de nómina de acrecimiento:** se trabajó en conjunto con la Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano en la inclusión en la Oficina Virtual de una opción para la radicación de las solicitudes de novedades de nómina de acrecimiento a través de un nuevo formulario el cual permite la recepción de los documentos soporte en formato digital, evitando que el solicitante deba realizar esta solicitud de manera presencial y disminuyendo los tiempos de atención.
- **Reparto liquidaciones de nómina pensional:** se optimizaron las funcionalidades de reparto y reprocesamiento de liquidaciones de nómina buscando un mayor control del flujo del proceso, coherencia en las asignaciones, reasignaciones y devoluciones, generando eficiencia en los tiempos de gestión del proceso de nómina.
- **Liquidación y validación de la nómina pensional:** se fortaleció la liquidación y validación de la nómina mediante la ampliación de la consulta de información de FOPEP, a través de la interoperabilidad entre los aplicativos del Consorcio FOPEP y Cromasoft. Esta mejora permite el acceso oportuno y confiable a la información de los pagos previamente realizados, optimizando los procesos de validación, reduciendo riesgos de reprocesos o pagos duplicados y mejorando la eficiencia operativa del proceso de nómina.

- **Procesos masivos en NRECPEN:** se implementaron mejoras en los procesos masivos del aplicativo NRECPEN con el fin de garantizar la oportunidad, exactitud y trazabilidad de la información de nómina, reduciendo riesgos de generación de mora por pagos incompletos, tardíos o inconsistentes, así como reprocesos.

1.2. Procesos dinamizados

Durante el año 2025 se dinamizaron los siguientes procesos:

- **Gestión de PQRSFD:** se fortalecieron los canales de radicación y se optimizaron los contenidos de la Oficina Virtual. Se gestionó la reactivación del formulario *Escribanos* como canal alternativo para la recepción de PQR y se ejecutó el *Proyecto Experiencia*, el cual contempló una comunicación constante con los ciudadanos, con el objetivo de mejorar la gestión de las PQR y fortalecer la percepción institucional. Adicionalmente, se actualizaron los contenidos de la Oficina Virtual, a través de la cual se reciben diversas solicitudes y se implementaron campañas para promover el uso de los servicios digitales.
- **Recepción cartera en mora EPS y EOC liquidadas:** se diseñó e implemento en conjunto con la Dirección de Parafiscales y las Subdirecciones de Integración, Cobranzas, Jurídica de Parafiscales y Gestión Documental, el proceso para la recepción de la cartera de Entidades Promotoras de Salud (EPS) del Régimen Contributivo y de las Entidades Obligadas a Compensar (EOC) que hayan sido sometidas a un proceso de liquidación.
- **Cobro de Obligaciones Adeudadas:** se intervinieron y realizaron rediseños y mejoramientos en los subprocesos: Cartera de Imposible Recaudo, Gestión de Bienes adjudicados, Estudio y clasificación de títulos ejecutivos y, Cobro Coactivo.

1.3. Medición nivel de madurez de los procesos

En el año 2025, la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos realizó la medición del nivel de madurez de 5 procesos utilizando una herramienta diseñada por dicha Dirección la cual considera 5 dimensiones: gobierno, estrategia, tecnología, procesos y personas; la cual permite analizar cada proceso para establecer si su grado de desarrollo es inicial, definido, gestionado, integrado u optimizado, generando una valoración en una escala de 1 a 5 para cada una de las dimensiones evaluadas, así como una evaluación general del proceso.

Los procesos medidos fueron: a) Gestión de adquisición de bienes y servicios (2,95 nivel gestionado), b) Unificación de criterios y lineamientos jurídicos en materia pensional (3,04 nivel integrado), c) Unificación de criterios y lineamientos jurídicos en materia parafiscal (2,93 nivel gestionado), d) Conciliaciones judiciales, extrajudiciales y acciones de repetición (2,62 nivel gestionado) y e) Definición y ejecución de planes para el desarrollo y satisfacción de talento humano (3,45 nivel integrado). Durante el año 2026 se trabajará con los dueños de estos procesos en las mejoras necesarias que permitan el aumento en su nivel de madurez.

1.4. Retos 2026

Para el año 2026 la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos continuara liderando la ejecución de la iniciativa estratégica "Racionalización y automatización de trámites y procesos" la cual tiene como metas la dinamización de 3 tramites pensionales, la dinamización de 2 procesos y la medición del nivel de madurez de 7 procesos. Adicionalmente, se trabajará en la integración al Sistema de Gestión de Riesgos del subsistema de Gestión de Riesgos para la Integridad Pública (SIGRIP) lo cual incluye la identificación y gestión de los riesgos de integridad pública, lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación y proliferación de armas de destrucción masiva, así como la implementación de conceptos como debida diligencia y función de cumplimiento, entre otros.

2. Gobierno digital: iniciativas y avances PETI, Gobierno de datos e Infraestructura TI.

Contexto estratégico

Durante la vigencia 2025, la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información orientó su gestión al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI 2025–2030. Las acciones adelantadas se enfocaron en fortalecer la operación tecnológica, garantizar la continuidad de los servicios críticos, modernizar la arquitectura institucional, desarrollar proyectos bajo tecnologías 4.0 y apalancar los procesos misionales mediante soluciones digitales seguras, eficientes y sostenibles.

Principales logros estratégicos

➤ Gestión documental y transformación de procesos

Una vez implementada la plataforma documental - Mi gestor, como nuevo Sistema de Gestión Documental, en el primer semestre se logra la estabilización, así mismo identificar las mejoras que ayuden a la operación y propender por una mayor experiencia de usuario.

Como parte de las acciones de modernización, de la solución Cloud Pak Business Automation asociada al producto Mi Gestor fue actualizada desde la versión 22.0.2 sin soporte, a la versión 24.0, plenamente homologada y respaldada por IBM. Esta actualización no sólo restablece el soporte oficial del fabricante, sino que incorpora mejoras en seguridad, rendimiento, compatibilidad y estabilidad del producto. Con ello, la plataforma obtiene un ciclo de vida extendido, reducción de riesgos operativos y una base tecnológica alineada con estándares modernos de operación empresarial.

Adicionalmente, se implementaron flujos automatizados para el envío de comunicaciones masivas, mitigando riesgos de desempeño del gestor documental y garantizando una respuesta oportuna a las necesidades operativas de las áreas misionales y de apoyo.

Estos avances en su conjunto permiten una transformación estructural de la gestión documental en la Entidad, fortaleciendo la seguridad de la información, la

trazabilidad de los procesos y la claridad en la asignación de responsabilidades, con impacto directo en la eficiencia institucional.

El soporte especializado del sistema BPM fue un factor clave para apoyar la estabilización del aplicativo Mi Gestor durante el año 2025, al permitir la atención oportuna, el control y la priorización de los incidentes gestionados a través de esta herramienta, evitando desbordamientos operativos y posibles afectaciones a los procesos misionales.

➤ **Automatización y eficiencia operativa**

Se estabilizó la automatización de consultas sobre la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes (PILA), fuente crítica para la gestión de las responsabilidades contributivas. Esta solución soporta la operación diaria de aproximadamente 400 funcionarios de la Dirección de Parafiscales, contribuyendo a la oportunidad, confiabilidad y eficiencia en el análisis de la información, los cuales a través de esta solución en la nube descentralizada ha permitido, contar con la eficiencia en términos de seguridad y operación, que redundan en la disminución de tiempos de respuesta para la gestión de fiscalización.

Así mismo, se avanzó en el fortalecimiento de Robotic Process Automation (RPA) en la entidad, mediante la inclusión de esta tecnología, de manera adicional, en la operación de *Mi Gestor*, con cinco bots estratégicos que apoyan los flujos documentales establecidos y el fortalecimiento de las capacidades internas de automatización, generando reducción de tareas manuales y mayor control operativo.

➤ **Modernización tecnológica y DevOps**

La adopción del enfoque DevOps permitió optimizar los ciclos de desarrollo y operación de aplicaciones, acelerando los despliegues en nube y fortaleciendo la gestión de cambios mediante prácticas como infraestructura como código. Este enfoque contribuyó a mejorar la calidad de las soluciones tecnológicas y la capacidad de respuesta de la DGTI frente a las necesidades del negocio. Como parte de la modernización del ciclo de vida de desarrollo e implementación de algunos proyectos se llevó a cabo la implementación de un flujo de CI/CD automatizado utilizando Google Cloud Build, Artifact Registry, y ArgoCD sobre el clúster de Kubernetes configurado en su momento.

➤ **Apalancamiento tecnológico a programas estratégicos**

La DGTI desempeñó un rol habilitador en la implementación del programa Empleo para la Vida, en el marco de la Resolución 2200 de 2024 y el Decreto 0533 de 2024, mediante el soporte técnico a los procesos de consolidación, validación y control de la información requerida para el otorgamiento de incentivos al empleo formal, contribuyendo al cumplimiento de los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo.

Iniciativas institucionales de modernización

➤ **Sistema ERP**

Durante la vigencia se logró la salida a producción del sistema ERP institucional, con la implementación de los módulos de Seguridad y Salud en el Trabajo, Inventarios, Nómina, Gestión del Talento Humano y Contratos. Este avance fortaleció la integración de la información y la estandarización de los procesos administrativos, sentando las bases para una gestión más eficiente y orientada a resultados.

➤ **Inteligencia Artificial y fábrica de software**

En el marco de las tecnologías emergentes, la DGTI avanzó en la implementación de inteligencia artificial generativa a través de su Centro de Excelencia en IA, destacándose el desarrollo del asistente conversacional UCAI (UGPP Client Assistant Intelligence), orientado a optimizar la atención de incidentes tecnológicos recurrentes, reducir tiempos de respuesta y mejorar la experiencia de los usuarios internos, enfocado en el apoyo tecnológico sobre los procesos, inicialmente del ERP y el soporte de mesa de ayuda.

De manera complementaria, se consolidó el esquema de fábrica de software como modelo de provisión de soluciones a la medida, permitiendo atender de forma ágil los requerimientos estratégicos y operativos de la Entidad, alineados con las prioridades institucionales.

Entre las principales soluciones desarrolladas se destacan:

- Digiturno
- DSIA / Super App
- Identity Governance (IAM UGPP)
- Hechos Económicos V2
- Depósitos Judiciales

- Formulario escribanos
- Servicio Directorio / MiGestor
- CRM
- Aula UGPP
- Flujos de BPM – Hyperautomation
- Inteligencia Artificial Generativa
- Consulte con cédula

Mejoras a sistemas misionales

En la búsqueda de garantizar la operación de sistemas ya existentes en la ugpp se trazó un plan para garantizar su evolución y mantenibilidad de los mismo articulando necesidades de las áreas con el fin de resolver y optimizar los procesos y actividades.

➤ Mejoras TEMIS

En este sentido se trabajó durante la vigencia 2025 se desarrolló un gran plan de mejoras relacionadas con el aplicativo TEMIS, sistema misional de la Dirección jurídica y Subdirecciones. sobre el cual se trabajaron 12 mejoras exitosamente.

Fortalecimiento de infraestructura y continuidad del servicio

34

Se fortaleció la infraestructura tecnológica institucional mediante la ampliación de la capacidad de almacenamiento, reduciendo el nivel de ocupación de un 96% a menos del 50%, mitigando riesgos de continuidad y soportando el crecimiento sostenido de la información, especialmente asociado a *Mi Gestor*.

Este fortalecimiento de la plataforma incluyó una renovación integral de los componentes de red y acceso, incorporando nuevos switches de última generación que mejoran significativamente la capacidad de procesamiento, la estabilidad y la redundancia del servicio. Este proceso contempló la actualización de enlaces, la optimización de VLANs, la reorganización de topologías y la implementación de mejores prácticas de segmentación y seguridad, garantizando así un flujo de datos más eficiente y confiable entre los distintos sistemas. Adicionalmente, se reemplazaron los módulos de acceso y distribución por equipos con mayores prestaciones, permitiendo soportar cargas crecientes y habilitando escenarios futuros de escalabilidad. Con esta modernización, la plataforma obtiene mejores tiempos de respuesta, mayor tolerancia a fallos y una infraestructura preparada para acompañar las necesidades operativas y tecnológicas de los próximos años.

Adicionalmente, se modernizó el parque tecnológico de usuario final mediante la adquisición de 750 equipos *Thin Client*, lo cual permitió soportar nuevas soluciones tecnológicas, mejorar el desempeño operativo y fortalecer la productividad institucional. Componente que fue complementado en su totalidad con la instalación de la Inuvika es la nueva plataforma de infraestructura de escritorios virtuales que reemplazó a CITRIX.

Por otra parte, la modernización incluyó la infraestructura de escritorios virtuales, esto mediante la actualización y expansión del entorno provisto por Inuvika, incorporando mejoras en la gestión de sesiones, rendimiento gráfico y optimización del consumo de recursos. Este proceso permitió garantizar una experiencia de usuario más fluida, segura y estable, incluso frente a cargas concurrentes altas. La plataforma ahora cuenta con mejores mecanismos de distribución, balanceo y recuperación, lo que se traduce en continuidad operacional y mayor disponibilidad del servicio de escritorios virtuales.

Seguridad: Se implementó el Doble Factor de Autenticación (2FA) para las sesiones iniciadas desde redes externas, y se compartieron manuales con tres métodos de configuración.

En materia de comunicaciones, se implementó el sistema Issabel PBX, optimizando los procesos de atención y fortaleciendo la disponibilidad y seguridad de los servicios de telecomunicaciones.

35

El soporte especializado del sistema BPM fue un factor clave para apoyar la estabilización del aplicativo Mi Gestor durante el año 2025, al permitir la atención oportuna, el control y la priorización de los incidentes gestionados a través de esta herramienta, evitando desbordamientos operativos y posibles afectaciones a los procesos misionales.

Avances del PETI y proyección institucional

Durante la fase 2025 del PETI 2025–2030, se lograron avances relevantes, entre ellos la puesta en producción de la arquitectura empresarial institucional, la implementación de chatbots y agentes de voz para la atención a ciudadanos y usuarios internos, y la automatización de flujos de PQRS mediante el BPMS.

Estos resultados consolidan a la DGTI como un habilitador estratégico de la gestión institucional, orientado a la generación de valor público, la eficiencia operativa y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la UGPP.

Proyectos:

- Solución tecnológica para la arquitectura empresarial:
- Enterprise Architect
- Chatbot funcional integrado al sitio web institucional y canales de atención
- Agente de voz automatizado operativo para la línea telefónica
- Flujo operativo funcional del componente Click to Call
- Flujos automatizados implementados en el BPMS para recepción, respuesta y seguimiento de PQRS
- Ampliación del almacenamiento propiedad de la UGPP - Pure Storage

Solución tecnológica integral para la subdirección de Cobranzas

Durante la vigencia, se avanzó en la estructuración e implementación de una solución tecnológica integral para la Subdirección de Cobranzas, orientada a superar las limitaciones operativas del aplicativo existente y fortalecer la capacidad institucional de recaudo. La iniciativa incorpora automatización de procesos, trazabilidad integral de expedientes, analítica de información e interoperabilidad con los sistemas misionales de la UGPP, reduciendo reprocesos y riesgos operativos. Asimismo, establece una arquitectura modular y escalable, con componentes reutilizables y bases de datos estructuradas, que permitirá soportar futuros desarrollos de Big Data e Inteligencia Artificial, en alineación con los proyectos estratégicos del PETI 2025–2030 y con impacto directo en la eficiencia y sostenibilidad del proceso de cobranzas.

36

Retos 2026

Los retos para el 2026 se concentran en consolidar la estabilidad y evolución de los sistemas críticos, consolidar la sostenibilidad del modelo de fábrica de software y escalar la automatización y la hiperautomatización en procesos misionales. Será clave profundizar la adopción de DevOps, CI/CD e infraestructura como código, fortalecer la ciberseguridad y el gobierno de identidades, y avanzar en el uso productivo de IA generativa y analítica avanzada. Adicionalmente, se requiere completar la madurez del ERP, garantizar la interoperabilidad entre plataformas, optimizar la gestión de datos y asegurar la continuidad operativa y la escalabilidad de la infraestructura tecnológica frente al crecimiento de la demanda institucional.

VII. Relacionamiento con el ciudadano

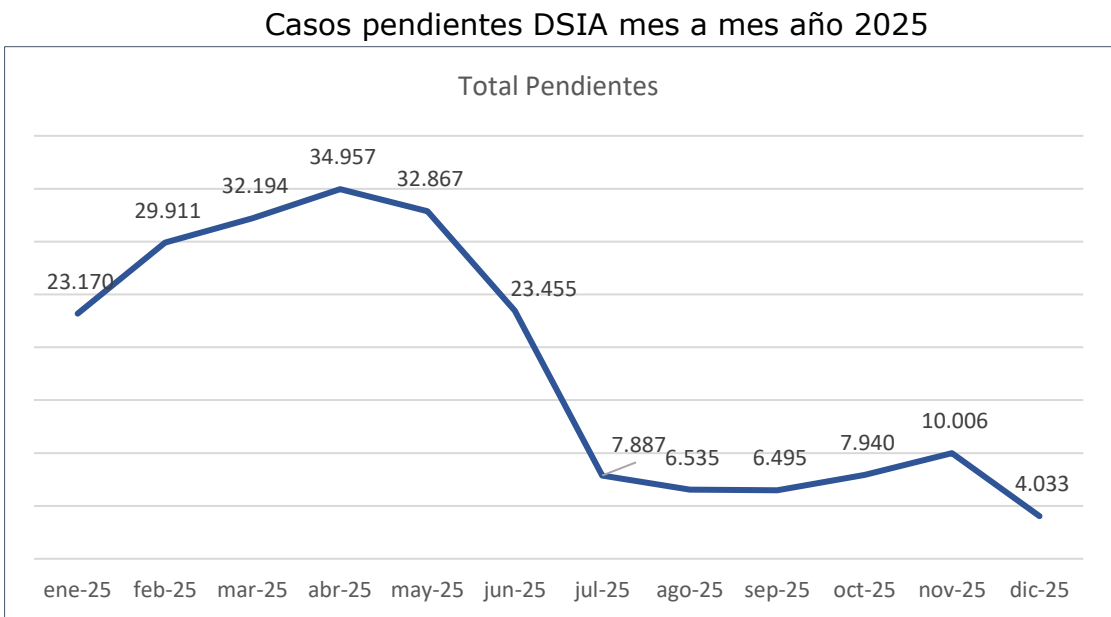
1. Principales logros.

a. Estabilización y consolidación de la atención a los ciudadanos y grupos de interés

Uno de los principales logros de la DSIA (Dirección de Servicio Integrados de Atención al Ciudadano) en 2025 fue la estabilización de la operación de los canales de atención al ciudadano y a los grupos de interés, gracias a la implementación de un plan de contingencia y mejora. Durante el primer semestre de 2025, la operación se concentró en superar el represamiento de trámites ciudadanos pendientes desde 2024, originado principalmente por la falta de presupuesto que limitó la capacidad operativa y por el cambio del sistema de gestión documental realizado en 2024. Posteriormente, en el segundo semestre, se consolidó la estabilización del servicio y se definieron planes de mejora orientados a la optimización de mediano plazo, mediante el desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas. Los principales logros fueron:

- a. **Atención de los casos acumulados pendientes de ciudadanos y grupos de interés:** Mediante un plan de contingencia operativo se atendieron los trámites pendientes de los ciudadanos. En la gráfica a continuación se muestran la mejora para los casos pendientes mes a mes donde se llegó a tener un pico de 35 mil casos, terminando el año únicamente con 4 mil:

37



- b. **Eficiencias operativas implementadas para mejorar la oportunidad de atención a los ciudadanos y grupos de interés:** Se realizaron cambios y mejoras en los procesos para el escalamiento de trámites y PQR's de los ciudadanos con el fin para reducir los tiempos de atención.
- c. **Formulación e implementación de nuevos desarrollos tecnológicos para mejorar la calidad de atención a los ciudadanos:** A continuación, se presenta la lista de desarrollos que se vienen implementando para mejorar la atención de los ciudadanos:

Tabla proyectos DSIA año 2025

PROYECTO	ESTADO	DESCRIPCIÓN
DIGITURNO	ENTREGADO	Optimizar el proceso de gestión de turnos mediante la automatización de su asignación, voceo y generación de encuestas de satisfacción, con el fin de mejorar la eficiencia operativa, reducir tiempos de espera y garantizar una mejor experiencia para los ciudadanos y asesores.
SUPERAPP	ENTREGADO	Contar con una aplicación para dispositivos móviles denominada Super App como canal alternativo de atención y autogestión para personas naturales y jurídicas, que permita el acceso seguro, en tiempo real y desde múltiples dispositivos, a información y servicios de la UGPP, facilitando la interacción ciudadana y reduciendo las cargas operativas de atención.
CONSULTE CON SU CÉDULA	ENTREGADO	Reconstruir el módulo "Consulte con su cédula" para permitir a las áreas funcionales gestionar autónomamente la información publicada, centralizar y modernizar aplicaciones, y mejorar la experiencia y seguridad del ciudadano. La nueva plataforma permitirá la creación y publicación dinámica de formularios, el almacenamiento

PROYECTO	ESTADO	DESCRIPCIÓN
		estructurado de datos, la integración de servicios clave como consulta de PQRs y Certificados de Pensión y No Pensión, y el acceso unificado a través de autenticación, consolidando así un único punto de consulta para la ciudadanía.
AULA	ENTREGADO	Contar con una plataforma LMS (Learning Management System) parametrizable, sostenible y escalable, que permita a la UGPP gestionar, almacenar, distribuir y trazar el conocimiento organizacional, garantizando la formación continua de servidores públicos, contratistas y demás actores clave, en los procesos misionales y de soporte de la entidad que permitan una atención con calidad al ciudadano.
ENVÍO DE COMUNICACIONES MASIVAS CON ANEXOS INDEPENDIENTES	ENTREGADO	Implementar una solución que facilite el envío de comunicaciones masivas, personalizando los anexos de cada uno de los oficios que se generen, permitiendo que se adjunten diferentes tipos de archivos para cada una de las comunicaciones a los ciudadanos (Tipos de archivos XLS, PDF, Word, JPG, entre otros).
FORMULARIO ACRECIMIENTO	ENTREGADO	Disponer en el menú Trámites Pensionales un nuevo formulario denominado "Radicar Novedad de Nómina - Acrecimiento", con el fin de facilitar este trámite para los ciudadanos que lo requieran.
FORMULARIO ESCRIBANOS FASE I	ENTREGADO	Activar el formulario Escribanos desde la página web de La Unidad, con el fin de brindar una opción alternativa a los ciudadanos para radicar de forma estructurada sus PQRS desde la web institucional.

PROYECTO	ESTADO	DESCRIPCIÓN
FORMULARIO ESCRIBANOS AUTOMATIZACIÓNFASE II	EN PROCESO	Automatizar la radicación de los PQR en el Gestor Documental con el fin de disminuir los tiempos de atención de los requerimientos de los ciudadanos.
AGENTE INTELIGENTE	EN PROCESO	Diseñar e implementar una solución basada en inteligencia artificial que permita automatizar la atención de derechos de petición mediante un agente inteligente que permita disminuir los tiempos de respuesta al ciudadano.
CRM	EN PROCESO	Implementar una solución de CRM institucional, personalizable y propio de la entidad que consolide y almacene las interacciones con los ciudadanos y permita ejecutar diferentes actividades de contacto como llamadas, correos, envíos masivos, escalamientos internos, seguimiento y trazabilidad de casos.

b. Recaudo por cobro persuasivo

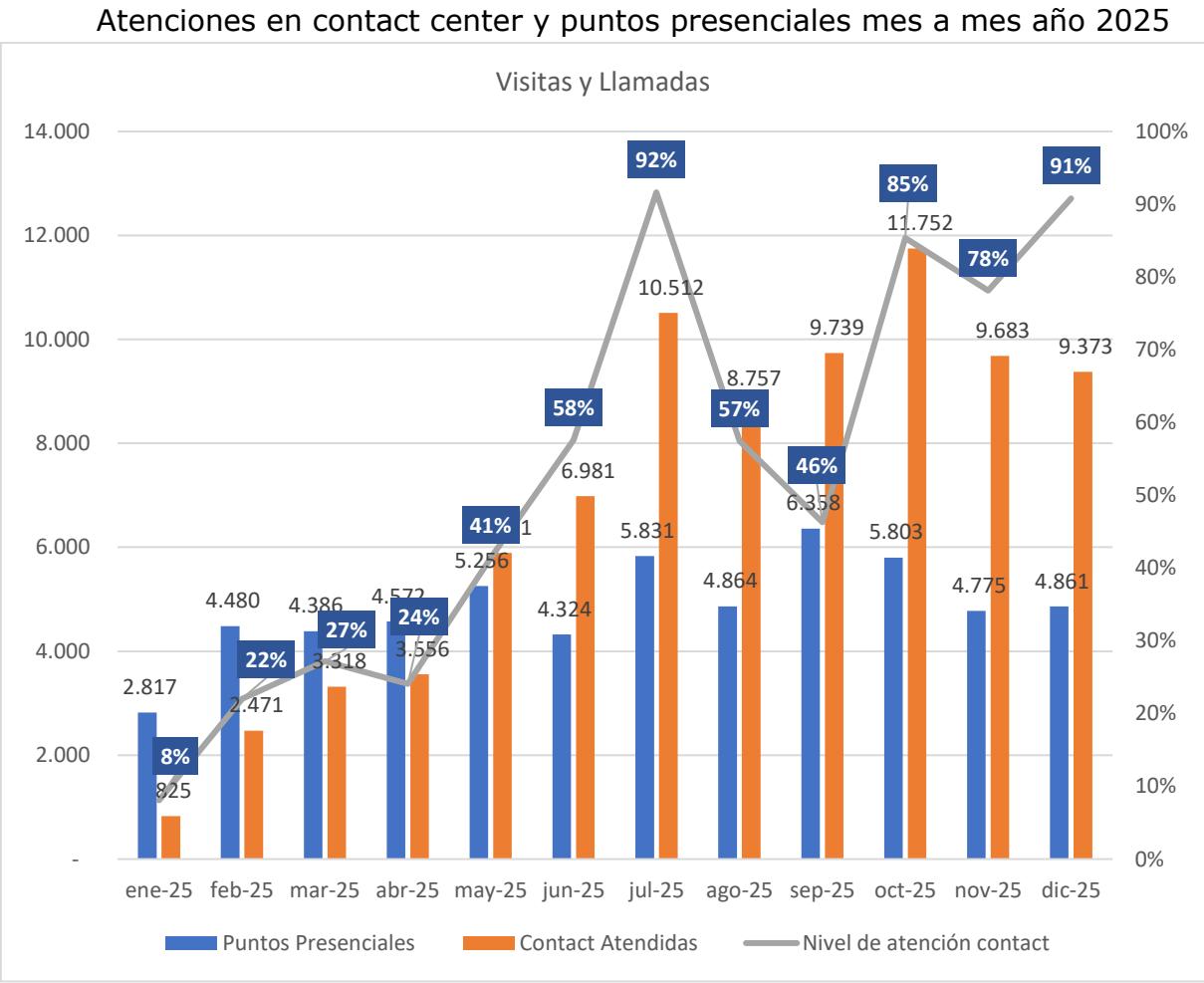
Frente a la gestión de **cobro persuasivo** que realiza DSIA, se logró un recaudo en el año 2025 de **\$66.954 millones de pesos** respecto del 2024 tuvo un **incremento de 41%**. Este recaudo incluye capital e intereses y la cartera que lo origina se compone de expedientes de empresas, independientes y pensionados. El promedio de expedientes al mes fue de 1.480, **28% más** que los que se manejaron en 2024.

2. Canales y servicios implementados y gestión de canales tradicionales de atención.

Se implementó un **chatbot en la página web** con el fin de atender las consultas generales de los ciudadanos, así mismo se implementó un nuevo **digiturno** en los puntos presenciales que permite mejorar el agendamiento de citas, los tiempos de espera y la experiencia de atención en el punto de atención.

Se hicieron mejoras en la **oficina virtual** con el fin de contar con facilidad en la navegación y una mejor experiencia, se implementaron nuevos formularios y optimización para el ingreso frente a la inscripción y la seguridad en la oficina.

En cuanto a los canales de atención tradicionales se mejoró la capacidad operativa en el contact center y los puntos presenciales como se observa en la siguiente gráfica:



3. Mediciones de Experiencia.

En el resultado del indicador de calidad percibida de la DSIA, que obtuvo un resultado general del **84,75%**: En el análisis de los resultados se identificaron las siguientes percepciones de los ciudadanos:

- **Calidad de la información y atención:** Los usuarios reportan consistentemente que la información es **clara, veraz** y que reciben una **excelente atención** por parte de asesores amables y diligentes en los canales telefónicos y presenciales.
- **Personal comprometido:** Se destaca la preparación y el compromiso del personal, desde los asesores hasta el personal de vigilancia en los puntos presenciales.
- **Eficiencia en oficina virtual:** La plataforma de oficina virtual es percibida como **rápida, eficiente**, intuitiva, amigable, clara de manejar y segura.

4. Oportunidad en las comunicaciones sobre procesos de fiscalización.

Para el año 2025, y con el objetivo de mantener la excelencia operativa, se estableció una meta más exigente del 85% (80% meta año anterior). Los resultados obtenidos en 2025 demuestran la continuidad del alto desempeño del indicador, superando consistentemente el umbral establecido y consolidando su valor como herramienta clave. La ejecución se mantuvo activa en todos los meses medidos, asegurando la continuidad de las acciones persuasivas oportunas y efectivas.

42

A continuación, se presentan los resultados mensuales de 2025 frente a la meta del 85%:

Tabla resultados indicador oportunidad en los procesos de fiscalización 2025

MES	RESULTADO	INDICADOR
Abril	97,7	114,9
Mayo	91,4	107,5
Junio	93,8	110,4
Julio	94,5	111,2
Agosto	90,1	106,0
Septiembre	94,3	111,0
Octubre	90,5	106,5
Noviembre	97,7	114,9
Diciembre	97,6	114,8

En resumen, los resultados del año 2025 reafirman la efectividad de esta iniciativa, demostrando que la entidad ha logrado superar los desafíos de continuidad de 2024 y consolidar el impacto positivo del indicador en la recuperación de recursos y en la relación con los aportantes.

5. Segmentos poblacionales tratados con estrategias de lenguaje claro.

En el marco de la estrategia de lenguaje claro y diferenciado, durante el año 2025 la Entidad desarrolló acciones de sensibilización y pedagogía dirigidas a **cuatro segmentos poblacionales**, con el objetivo de promover el conocimiento, la afiliación y el aporte oportuno al Sistema General de Seguridad Social (SGSS), utilizando formatos digitales y alianzas estratégicas que permitieron ampliar el alcance y la comprensión de los mensajes.

Primer segmento: Programa Subsidio al Aporte en Pensión

Se realizó un espacio pedagógico enfocado en dar a conocer el programa de subsidio al aporte en pensión, sus beneficios y requisitos de acceso. Esta actividad se desarrolló mediante una transmisión en vivo, la cual contó con la participación de más de 200 personas conectadas en tiempo real. A la fecha, el contenido audiovisual alcanza 9.403 visualizaciones, evidenciando un alto nivel de interés por parte de la ciudadanía.

43

Segundo segmento: Afiliadoras de Poste Ilegal

Con el propósito de alertar y orientar a la ciudadanía sobre prácticas irregulares relacionadas con afiliaciones a la seguridad social, se desarrolló un espacio informativo titulado "*Conoce cómo operan las afiliadoras de poste ilegal*". Durante la transmisión en vivo se conectaron más de 70 personas y, a la fecha, el video registra 576 visualizaciones. La actividad buscó fortalecer la toma de decisiones informadas y prevenir afectaciones a los derechos de los trabajadores.

Tercer segmento: Mujeres Rurales

En articulación con la Fundación Amarella, se desarrolló la sesión "*Sembrando bienestar junto a la mujer rural*", dirigida a mujeres campesinas. En este espacio se socializaron los beneficios del SGSS según sus distintas modalidades de trabajo y se brindó una visión general de los seguros y coberturas a los que pueden acceder. La actividad tuvo como objetivo fortalecer el conocimiento y la

apropiación del Sistema por parte de esta población, reconociendo sus particularidades laborales y territoriales.

Cuarto segmento: Jóvenes y Primer Empleo

En colaboración con Colpensiones, se llevó a cabo la actividad "*El joven informado de hoy es el adulto asegurado de mañana*", dirigida a jóvenes beneficiarios del SGSS y a quienes se encuentran iniciando su vida laboral. Este espacio tuvo como objetivo sensibilizar sobre la importancia de realizar aportes al Sistema desde temprana edad, resaltando los beneficios a largo plazo en términos de protección social y pensional.

6. Retos 2026.

Para el 2026 se presenta nuevamente se cuenta con un presupuesto por debajo de requerido para la atención de los canales de atención, luego uno de los principales retos es que se pueda contar con la adición presupuestal requerida para que se puede atender a los ciudadanos con la debida oportunidad y calidad. Se presentan otros retos como los siguientes:

- **Tiempos de espera y respuesta:** Se debe continuar con la los niveles de atención alcanzados en el canal telefónico (Inbound) y puntos presenciales alcanzado en el 2025. Igualmente, en el canal escrito (backoffice) se deben mantener los acuerdos de nivel de servicio que garanticen una respuesta oportuna a los ciudadanos.
- **Disponibilidad de personal canal telefónico:** En el inicio de año 2026, hay poco personal atendiendo en relación con el número de llamadas recibidas en el contact center, lo que genera demoras en la atención. Lo mismo sucede en el backoffice
- **Funcionalidad del Chatbot y Oficina Virtual:** El chatbot es criticado por tener opciones limitadas y no conectar con un asesor real. En la oficina virtual, se presentan oportunidades de mejora frente a dificultades de los usuarios para ubicar formularios o validar su identidad, y en ocasiones perciben que la plataforma no es del todo clara.
- **Relacionamiento:** Una vez garantizada la capacidad para atender de manera oportuna a la ciudadanía, el reto consiste en continuar con la implementación de las mejoras tecnológicas pendientes y con el

fortalecimiento de la Oficina de Relacionamiento, alineando estos avances con las expectativas de los ciudadanos y con las tendencias actuales en materia de atención mejorada por parte de las entidades públicas.

- **Nuevo contrato operación canales II semestre 2026:** Se debe estructurar y preparar los documentos como el anexo técnico, estudios previos y estudio de mercado para garantizar la continuidad del servicio de canales para los ciudadanos y grupos de interés por cuanto finaliza el contrato actual el 31 de julio.

VIII. Consolidación en la Gestión Jurídica

1. Funciones de la Dirección Jurídica y sus subdirecciones

La Dirección Jurídica de la UGPP es responsable de orientar la estrategia jurídica institucional, brindar soporte jurídico a la Dirección General y demás dependencias, liderar la representación judicial y extrajudicial en asuntos de su competencia, prevenir riesgos litigiosos y fortalecer la seguridad jurídica institucional.

Para cumplir este propósito, la Dirección Jurídica articula su gestión a través de tres subdirecciones:

a) Subdirección de Defensa Judicial Pensional (SDJP)

Tiene a su cargo la defensa judicial de la UGPP en procesos relacionados con reconocimiento y pago de prestaciones pensionales, acciones constitucionales y demás actuaciones judiciales en materia pensional. Su función estratégica se orienta a mejorar la eficacia judicial y reducir la litigiosidad mediante estrategias de revisión continua de la calidad en la defensa y la depuración, priorización y terminación anticipada.

b) Subdirección Jurídica de Parafiscales (SJP)

Lidera la gestión jurídica y judicial en materia parafiscal en temas relacionados como la atención de derechos de petición de información y consulta y la representación judicial de la UGPP en controversias asociadas con la determinación y cobro de las obligaciones parafiscales de conformidad con la facultad de fiscalización otorgada por la ley.

c) Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional (SACP)

Orienta la interpretación normativa en materia pensional, fortalece la emisión de lineamientos jurídicos y contribuye a la prevención del daño antijurídico mediante el análisis de casos particulares y el análisis de causas generadoras de litigio, generando criterios doctrinales y soporte técnico para las áreas misionales y el Comité de Conciliación y Defensa Judicial.

2. Transformación de la Gestión Jurídica

Para el desarrollo de la misión de la entidad, las acciones se enmarcan en el Plan Estratégico Institucional 2023–2026, en donde a la Dirección Jurídica se le ha asignado el objetivo denominado “Transformación de la Gestión Jurídica”, el cual

busca el fortalecimiento del modelo jurídico institucional con un enfoque preventivo, oportuno y eficiente, que contribuya a:

- Reducir la litigiosidad y los riesgos judiciales
- Fortalecer la defensa estratégica y la terminación anticipada de procesos,
- Consolidar lineamientos jurídicos uniformes,
- Mejorar la gestión normativa como herramienta preventiva, y
- Promover articulación transversal para responder de manera oportuna a la ciudadanía y a los jueces.

En 2025, este objetivo se materializó a través de acciones concretas de prevención, defensa, unificación de criterios, control de inventarios y fortalecimiento de gobernanza jurídica, presentadas en este capítulo de forma integrada.

2.1. Contexto institucional 2025: factores que impactaron la gestión jurídica

Durante la vigencia 2025, la Dirección Jurídica y sus subdirecciones desarrollaron su gestión en un contexto institucional retador, fuertemente impactado por:

a) Restricciones presupuestales: La crisis fiscal nacional de 2024 limitó la contratación de servicios tercerizados y apoyos transversales durante 2024 y 2025, afectando la disponibilidad de recursos para atender cargas operativas crecientes.

b) Cambios tecnológicos estructurales: La migración del gestor documental de la entidad, pasando de Documentic a Mi Gestor y la transición de los escritorios virtuales de Citrix a Inuvika generaron intermitencias, dificultades de indexación y mayores tiempos de gestión, impactando la oportunidad de atención de los trámites y derechos de petición por parte de las áreas misionales y de apoyo transversal, generando un rezago de casos por resolver.

c) Terminación de la planta temporal (30 de junio de 2025): La finalización de la planta temporal redujo de forma significativa la capacidad operativa, especialmente en equipos de defensa judicial, exigiendo redistribución de cargas, priorización interna y fortalecimiento de mecanismos colaborativos para asegurar continuidad y cumplimiento de términos.

Los factores expuestos, constituyen la causa de la inoportunidad en la atención de los trámites y derechos de petición por parte de las áreas misionales, circunstancia que generó la judicialización de los casos, especialmente mediante el ejercicio de la acción de tutela, derivando en un aumento en el volumen de estas y

correlativamente un aumento en el número de fallos constitucionales adversos, ante la falta de capacidad operativa de las áreas (misionales y de apoyo) que proveen el insumo necesario (material probatorio) para el ejercicio de una defensa técnica adecuada, afectando el indicador de eficacia en la gestión judicial por hechos o factores externos.

2.2. Principales logros e hitos 2025

Principales logros – **Dirección Jurídica y Subdirecciones** (Vigencia 2025)

Durante la vigencia 2025, la gestión jurídica de la UGPP se desarrolló en un contexto de alta exigencia operativa, caracterizado por el incremento significativo de la litigiosidad (especialmente de acciones de tutela) y por limitaciones estructurales en la capacidad operativa de algunas áreas misionales. En este escenario, la **Dirección Jurídica y sus subdirecciones** adelantaron acciones diferenciadas pero articuladas, orientadas a garantizar la defensa judicial de la entidad y a fortalecer el enfoque preventivo del daño antijurídico.

La Subdirección de Defensa Judicial Pensional asumió un rol central en la atención y gestión de los procesos judiciales a su cargo, garantizando la representación oportuna de la entidad en las distintas actuaciones procesales. A pesar del aumento en el volumen de tutelas, la Subdirección implementó estrategias de reorganización interna y priorización de casos, lo que permitió atender los procesos dentro de los términos legales y mitigar riesgos asociados a posibles sanciones por desacato o incumplimiento de órdenes judiciales. Este esfuerzo fue determinante para asegurar la continuidad de la defensa judicial de la entidad durante la vigencia.

Esta subdirección logró una **reducción** acumulada del **37,41 %** en la litigiosidad pensional en calidad de parte pasiva, resultado de la implementación y fortalecimiento de estrategias jurídicas orientadas a la terminación anticipada y depuración del inventario de procesos.

En efecto, mientras que para el año 2019 la UGPP contaba con un inventario de 19.501 procesos en esta calidad procesal, para diciembre de 2025 dicho número se redujo a 12.206 procesos activos, reflejando un impacto significativo y sostenido en la disminución del riesgo judicial incluyendo acciones para la terminación de procesos ejecutivos.

En igual sentido, la defensa judicial por activa adelantó acciones orientadas al fortalecimiento de la estrategia de reducción de la litigiosidad. Adicionalmente, durante la vigencia 2025 se aprobó e implementó el Manual de Supervisión de los

procesos contractuales asociados a las firmas de apoderados externos, instrumento que permitió estandarizar criterios técnicos, jurídicos y administrativos para la supervisión contractual, fortaleciendo el control, seguimiento y calidad de la representación judicial de la Entidad.

Por su parte, **la Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional** concentró su gestión en el fortalecimiento del sustento jurídico y en el acompañamiento técnico a las áreas misionales, contribuyendo a la mejora en la calidad de las respuestas institucionales y a la alineación de los criterios jurídicos aplicables en materia pensional. Su participación resultó clave para apoyar la defensa judicial desde una perspectiva preventiva, mediante la identificación de riesgos jurídicos recurrentes y la formulación de lineamientos orientados a reducir la generación de controversias y litigios.

Se avanzó en la gestión del decreto de cuotas partes pensionales pasivas a cargo de la extinta Cajanal. La labor se enfocó en la revisión técnica, el ajuste y la consolidación del proyecto normativo, logrando una depuración efectiva de los escenarios jurídicos y operativos involucrados. Esta gestión, realizada en articulación con diversas entidades, permitió fortalecer la iniciativa con miras a su próxima expedición oficial para resolver la problemática de fondo en esta materia.

En este mismo orden, **la Subdirección Jurídica de Parafiscales** adelantó las actuaciones necesarias para asegurar la adecuada defensa de los intereses de la entidad en los asuntos de su competencia ante el aumento del volumen en solicitudes de derechos de petición (conceptos), tutelas y procesos judiciales derivados de las acciones implementadas en las áreas misionales de parafiscales respecto a los Programas de Gobierno (PAEF, PAP, PARO) garantizando la atención correspondiente mediante la implementación de planes de acción internos y apoyo de otras áreas.

De igual forma impulsó una agenda normativa estratégica que incluye la modificación del Decreto 1601 de 2022 sobre el esquema de presunción de costos, actualmente en formalización ante la Presidencia, el proyecto de Resolución de reglamentación del Art. 21 de la Ley 2381 de 2024, suspendido por el trámite de revisión de la Reforma Pensional. Asimismo, se avanzó en el proyecto de Resolución relacionado con el Decreto 1225 de 2025 (Art. 20 incisos 3 y 4), la inclusión de beneficios tributarios en la Ley de Reactivación Económica, y disposiciones para el sector agropecuario alineadas con la Ley 2466 de 2025. Finalmente, los proyectos sobre el ingreso base de cotización de docentes y asociaciones religiosas fueron retirados tras unificar lineamientos jurídicos.

En este marco, la **Dirección Jurídica** ejerció su rol de liderazgo estratégico, coordinación y control, orientando la gestión integral de la defensa jurídica institucional. Entre sus principales logros se destaca el impulso al fortalecimiento de la gestión preventiva del daño antijurídico, a través del seguimiento a la implementación de la Política de Prevención del Daño Antijurídico 2024–2025 y la socialización de las directrices impartidas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE). Estas acciones incluyeron espacios de capacitación dirigidos a las subdirecciones jurídicas y a los apoderados externos, con el fin de unificar criterios y fortalecer la calidad de la defensa.

Adicionalmente, la **Dirección Jurídica** lideró la formulación de la Política de Prevención del Daño Antijurídico 2026–2027, garantizando un proceso articulado con las subdirecciones jurídicas, las áreas misionales, la Oficina de Control Interno y la Dirección de Estrategia y Evaluación, en cumplimiento de la metodología definida por la ANDJE mediante la Circular Externa 07 de 2025. Este ejercicio consolidó un enfoque preventivo y estratégico frente a los riesgos jurídicos de la entidad, fortaleciendo la coordinación interinstitucional y la alineación de la gestión jurídica con los objetivos estratégicos de la UGPP.

2.3. Resultados e indicadores

A continuación, se presenta un análisis detallado de los resultados de gestión jurídica para la vigencia 2025, integrando el desempeño corporativo con la participación específica de cada subdirección:

2.3.1. Resultados de la Gestión Jurídica

La Entidad alcanzó un cumplimiento del **96%** en su objetivo de consolidarse como un referente jurídico en materias pensionales y parafiscales. Este resultado se sustenta en dos pilares estratégicos:

- **Defensa Estratégica:** Logró un avance del 92%.
- **Regulación Normativa:** Alcanzó un cumplimiento del 100%.

Estrategia 5.1- Defensa Estratégica				
Cod Indicador	Indicadores	Meta 2025	Resultado Ene - Dic 2025	Cumplimiento Ene - Dic 2025
GJ01	5.1.1- Eficacia de la gestión Judicial Responsable: Dirección Jurídica	1ra Inst: 67% 2da Inst: 61%	1ra Inst: 44,90% 2da Inst: 58,92%	1ra Inst: 73,61% 2da Inst: 87,94%
GJ02	5.1.2- Reducción de la litigiosidad (terminación anticipada) Responsable: Dirección Jurídica	478	978	204,6%
GJ03	5.1.3- Reducción de la litigiosidad (prevención de nuevos casos) Responsable: Dirección Jurídica	100%	100%	100%
Estrategia 5.2- Regulación Normativa				
Cod Indicador	Indicadores	Meta 2025	Resultado Ene - Dic 2025	Cumplimiento Ene - Dic 2025
GJ04	5.2.1- Efectividad en la gestión normativa Responsable: Dirección Jurídica	100%	100%	100%

2.3.2. Análisis por Estrategia e Indicadores Corporativos

Defensa Estratégica

- **Eficacia de la Gestión Judicial:** Presentó un cumplimiento corporativo del **81,11%**, integrado por un **73,61% en primera instancia** y un **87,94% en segunda instancia**. Estos resultados se vieron impactados negativamente por el incremento significativo de acciones de tutela con fallos desfavorables, situación asociada, principalmente, a que los insumos necesarios para la estructuración de la defensa judicial dependen del trámite oportuno y completo de las solicitudes objeto de tutela, cuya gestión y respuesta corresponde a otras dependencias de la Entidad, circunstancia que limitó la posibilidad de controvertir de manera integral y oportuna las pretensiones formuladas.
- **Reducción de la Litigiosidad por Terminación Anticipada:** Superó ampliamente la meta con un cumplimiento del 204,6%. Se terminaron 978 procesos anticipadamente, donde la Subdirección de Defensa Judicial Pensional aportó el mayor volumen, principalmente en procesos ejecutivos (30%) y reliquidaciones (16%).
- **Prevención del Daño Antijurídico:** Se cumplió al **100%**, reflejando la ejecución total de los lineamientos ante el Comité de Conciliación y el análisis del mapa de causas.

Regulación Normativa.

- **Efectividad en la Gestión Normativa:** Cumplimiento del 100%. La Subdirección Jurídica de Parafiscales y la Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional lideraron proyectos ya mencionados en el acápite de logros e hitos del presente informe.

2.3.3. Participación y desempeño por áreas

Dirección Jurídica

Presentó un cumplimiento del 99,57%.

- **Operación Judicial:** Entregó 2.060 constancias para diligencias y mantuvo una oportunidad del 100% en la respuesta de sus acciones judiciales notificadas.
- **Eficacia Judicial:** Logró un cumplimiento del 79,94% de la meta en primera instancia y del 103.17% en segunda, cumpliendo sus metas específicas de área.
- **Calidad:** Cumplió al 100% con el seguimiento legislativo (5 informes) y las recomendaciones sobre calidad en la gestión de casos perdidos.
- **Seguimiento PPDA:** Cumplió con la totalidad de las actividades.

52

Subdirección de Defensa Judicial Pensional

Registró un cumplimiento del 96,77%.

- **Gestión:** Fue el área determinante para el éxito del indicador reducción de la litigiosidad, terminando 978 procesos.
- **Oportunidad:** Atendió 17.589 actuaciones, logrando un 99,02% de oportunidad global, aunque con un margen de mejora en la respuesta de tutelas y procesos de defensa.
- **Eficacia Judicial:** Logró un cumplimiento del 82.63% en primera instancia y del 68.48% en segunda, frente a la meta proyectada.

Subdirección Jurídica de Parafiscales

Alcanzó un cumplimiento del **100%** en su gestión anual.

- **Eficacia Judicial:** Destacó con una eficacia en primera instancia del 110,20% y del 126,88% en segunda instancia, frente a la meta proyectada.
- **Gestión Preventiva:** Ejecutó 16 actividades de relacionamiento con grupos de interés, 4 lineamientos jurídicos para blindar los procesos de fiscalización y 4 actividades de implementación del mapa de causas con un cumplimiento del 100%.
- **Gestión normativa:** Ejecutó 7 actividades de gestión de proyectos normativos causas con un cumplimiento del 100%.

Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional

Logró un cumplimiento total del **100%** en sus indicadores.

- **Gestión operativa:** Generó 53 propuestas conciliatorias y entregó 674 ponencias de acciones de repetición de manera oportuna.
- **Fortalecimiento Normativo e implementación del PPDA:** Gestionó 12 actividades normativas en materia pensional y cumplió con la totalidad de las actividades de implementación y recomendaciones del mapa de causas.

Este análisis confirma que, el indicador global de eficacia de la gestión judicial se vio afectado por el volumen de tutelas, toda vez que en las áreas que atienden tutelas fueron afectadas por la misma causa.

2.3.4. Evolución de procesos activos 2024 vs 2025

- **Dirección Jurídica: procesos no misionales, tutelas y cobro coactivo atendidos**

Categoría	2024	2025	Variación
Procesos no misionales	52	47	Disminuye
Tutelas no misionales*	1.100	1.688	Aumenta
Procesos de cobro coactivo	50	109	Aumenta

***corresponde a tutelas gestionadas durante la vigencia**

Durante la vigencia 2025, la Dirección Jurídica registró un comportamiento mixto en su inventario judicial, destacando una gestión efectiva en los procesos no misionales, los cuales disminuyeron de 52 a 47 casos activos gracias a la depuración y atención oportuna de actuaciones. En contraste, los procesos de cobro coactivo experimentaron un crecimiento superior al 100%, pasando de 50 a 109 procesos. Este incremento relevante fue impulsado principalmente por la

gestión del FONCEP, entidad que triplicó sus acciones por cuotas partes pensionales al pasar de 25 en el 2024 a 76 en los 2025 procesos iniciados, una dinámica que depende directamente del número de pensionados y los periodos objeto de cobro.

Por otro lado, las tutelas no misionales presentaron el aumento más crítico con un crecimiento aproximado del 53%, alcanzando los 1688 casos activos al cierre de 2025. Este fenómeno no respondió a un riesgo litigioso estructural, sino a contingencias operativas y transversales de las áreas competentes, relacionadas con demoras en la atención de los derechos de petición de copias y traslados de aportes principalmente. Ante este escenario de mayor litigiosidad y la persistencia de incidentes de desacato, la Dirección Jurídica implementó medidas de mitigación como la redistribución de cargas y el apoyo de apoderados externos, logrando contener el impacto jurídico y garantizando la defensa de los intereses institucionales dentro de los términos legales.

- **Subdirección de Defensa Judicial Pensional: Procesos activos Defensa pasiva, acciones de lesividad, tutelas y procesos penales**

Evolución de procesos activos – Subdirección de Defensa Judicial Pensional			
Categoría	2024	2025	Variación
Defensa Pasiva	13806	12206	Disminuye
Acciones de Lesividad	2.704	2.079	Disminuye
Tutelas *	3695	4250	Aumenta
Penales	2022	1955	Disminuye

*corresponde a tutelas gestionadas durante la vigencia

Durante la vigencia 2025, la Subdirección de Defensa Judicial Pensional logró una gestión estratégica eficiente que permitió reducir el inventario en tres de sus cuatro categorías principales. Destaca la disminución del **11,6% en Defensa Pasiva** (1.600 procesos menos) gracias a estrategias de terminación anticipada, y una reducción del **23% en Acciones de Lesividad**, producto de criterios de selección más rigurosos y una depuración técnica de casos con baja viabilidad. En materia **Penal**, se registró un descenso moderado del **3,3%**, asociado a la culminación natural de las etapas procesales, consolidando así una tendencia hacia la desjudicialización y el uso eficiente de los recursos jurídicos de la Entidad. En contraste, las **Acciones de Tutela** experimentaron un **incremento del 15%**, pasando de 3.695 a 4.250 procesos gestionados. Este repunte se atribuye a factores externos como la alta judicialización de trámites pensionales y a desafíos operativos internos, tales como la migración de plataformas tecnológicas y la terminación de la planta temporal en junio de 2025. A pesar de esta presión

operativa y las restricciones presupuestales, la Entidad logró atender los requerimientos judiciales, demostrando resiliencia institucional y garantizando la defensa de los intereses públicos y los derechos fundamentales frente al aumento del volumen de las acciones constitucionales.

- **Subdirección Jurídica de Parafiscales: Demandas y tutelas**

Evolución de procesos activos – Subdirección Jurídica de Parafiscales			
Categoría	2024	2025	Variación
Demandas	1336	1330	Disminuye
Tutelas *	812	1589	Aumenta

***corresponde a tutelas gestionadas durante la vigencia**

Durante la vigencia 2025, el Grupo de Defensa Judicial enfrentó una presión operativa, marcada por un incremento crítico del **95.7%** en la recepción de acciones de tutela, las cuales pasaron de 812 a 1.589. Esta situación impactó negativamente la efectividad procesal en primera instancia, reflejada en una caída del **52%** en los fallos a favor y un aumento del **57%** en las sentencias en contra. Asimismo, la litigiosidad ordinaria creció un **58%**, con la notificación de 288 nuevas demandas frente a las 182 registradas el año anterior, consolidando un escenario de alta demanda en todos los frentes judiciales.

A este panorama se sumó un volumen significativo de solicitudes de conciliación prejudicial, impulsado por el aumento de controversias contra actos administrativos sancionatorios de la Subdirección de Determinación de Obligaciones Parafiscales. Estas se originaron principalmente en los procesos de fiscalización de los programas de apoyo del gobierno (**PAEF/PAP**), lo que obligó a los aportantes a agotar este requisito de procedibilidad de manera masiva.

3. Retos 2026

3.1. Dirección Jurídica

- **Fortalecimiento del acompañamiento jurídico:** Fortalecer el acompañamiento jurídico transversal a las dependencias de la UGPP en la atención de los derechos de petición, mediante la definición, actualización y socialización de lineamientos jurídicos, criterios interpretativos y orientaciones que permitan la elaboración de respuestas oportunas, completas y consistentes, en el marco de las competencias asignadas a cada área.

3.2. Subdirección de Defensa Judicial Pensional

- **Fortalecimiento del análisis en etapa de preproceso en la defensa activa:** Consolidar el análisis jurídico previo para determinar la viabilidad de las demandas, evitando la judicialización innecesaria de casos.
- **Priorización estratégica de casos de alto impacto en materia penal:** Definir criterios de priorización para procesos penales con mayor impacto económico y jurídico.
- **Implementación de planes de contingencia para la atención de procesos ejecutivos por tipologías específicas y cuantía** Se plantea la implementación de planes de contingencia orientados a tipologías de baja complejidad (por ejemplo, mandamientos de pago por costas). Seleccionar procesos ejecutivos por rangos de cuantía, de menor a mayor, con el fin de impulsarlos y lograr su terminación anticipada.
- **Fortalecimiento del plan de contingencia y control de términos en acciones de tutela:** Mantener y fortalecer el plan de contingencia, priorizando los trámites con incidentes por desacato incluso con sanción y el control estricto de términos.
- **Reingeniería del proceso de atención de tutelas;** Implementar una reingeniería del proceso, eliminando actividades no críticas, optimizando los flujos de trámite y decisión, y anticipando la atención de órdenes judiciales antes de la apertura de incidentes de desacato.

56

3.3. Subdirección Jurídica de Parafiscales

- **Fortalecimiento Técnico en la Fiscalización de Personas Naturales y Programas de Apoyo:** Se implementará una estrategia interdisciplinaria (contadores y abogados) para reforzar la valoración probatoria en los procesos de fiscalización de personas naturales y programas de apoyo como PAEF/PAP en la etapa de discusión de los actos administrativos que permita garantizar que cada respuesta a los alegatos presentados por los aportantes o beneficiarios cuente con un soporte fáctico y legal irrefutable, asegurando así una determinación certera de los aportes y las sanciones.
- **Revisión normativa y articulación Institucional:** Se establecerán mesas de trabajo para asegurar que los criterios de determinación de obligaciones estén plenamente alineados con la jurisprudencia unificada y la norma actual. Esta validación preventiva es fundamental para blindar los

procesos de fiscalización ante posibles vicios de legalidad que pudieran derivar en nulidades futuras.

- **Inteligencia jurídica:** Se realizará un análisis de "ingeniería inversa" sobre los fallos judiciales de 2025 para identificar tipologías de riesgo recurrentes y ajustar las estrategias de defensa en 2026.

3.4. Subdirección de Asesoría y Conceptualización Pensional

- **Impulso Decreto de Cuotas Partes pasivas a cargo de la extinta Cajanal:** El reto principal es lograr la expedición del decreto que asigne competencia y presupuesto para el pago de cuotas partes anteriores a 2011, resolviendo de fondo este foco de alta litigiosidad.
- **Actualización de la estrategia de defensa (Lineamiento 193 de 2019):** Se actualizará la estrategia de defensa institucional para asegurar una defensa anticipada y preventiva que permita intervenir en etapas tempranas de los procesos y ejercer oportunamente las acciones judiciales pertinentes, así como armonizar la estrategia con las disposiciones introducidas por el nuevo Código Procesal del Trabajo y de la Seguridad Social que entra en vigor en abril de 2026.

IX. Excelencia Organizacional

1. Gestión Financiera

1.1. Presupuesto Asignado

Mediante el Decreto 1523 de diciembre 18 de 2024 y el Decreto 1621 del 30 de diciembre de 2024, se decretó y liquidó el presupuesto de Rentas y Recursos de Capital y Ley de Apropriaciones para la vigencia fiscal del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, para las entidades públicas del orden nacional.

Como unidad ejecutora 13-14-01 a la UGPP, se le asignó un presupuesto de gastos por la suma de \$286.210 millones, de los cuales \$279.210 millones corresponden a gastos de Funcionamiento y \$7.000 millones de pesos a gastos de Inversión, con un porcentaje de participación dentro del presupuesto total de 97,55% y 2,45%, respectivamente; presupuesto que fue desagregado mediante la Resolución No. 1370 del 31 de diciembre de 2024.

Posteriormente, la Dirección General de Presupuesto Público Nacional -DGPPN- del MHCP, al 31 de diciembre de 2025, bloqueó unas apropiaciones en el Presupuesto de la UGPP para la vigencia 2025 por valor de \$22.612,14, quedando la UGPP con una apropiación definitiva al 31-12-2025 de \$263.597,86 millones, de los cuales \$256.610,82 millones corresponden a gastos de Funcionamiento y \$6.987,04 millones de pesos a Inversión, con un porcentaje de participación dentro del presupuesto total de 97,3% y 2,7%, respectivamente.

Cifras en millones de pesos

RUBRO	CONCEPTO	PRESUPUESTO INICIAL	MODIFICACIONES	PRESUPUESTO BLOQUEADO	PRESUPUESTO VIGENTE	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
A	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	279.210,00	0,00	22.599,18	256.610,82	97,3%
A-01	GASTOS DE PERSONAL	163.879,00	-17.400,00	22.585,61	123.893,39	
A-02	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	96.169,00	17.000,00		113.169,00	
A-03	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	19.142,00	400,00	4,47	19.537,53	
A-08-01	IMPUESTOS	20,00	0,00	9,11	10,89	
C	GASTOS DE INVERSIÓN	7.000,00	0,00	12,96	6.987,04	2,7%
C-1399-1000-3	8. ESTABILIDAD MACROECONÓMICA / 1. ADMINISTRACIÓN EFICIENTE DE LOS RECURSOS PÚBLICOS	7.000,00	0,00	12,96	6.987,04	
TOTALES		286.210,00	0,00	22.612,14	263.597,86	100%

Fuente: Ejecución Presupuestal SIIF Nación

Modificaciones Presupuestales 2025

En el transcurso de la vigencia 2025, la UGPP realizó modificaciones al presupuesto autorizadas mediante traslados aprobados por el Consejo Directivo y por la Dirección General de Presupuesto Público Nacional – DGPPN. Los recursos de los movimientos presupuestales se destinaron principalmente a: Adicionar al rubro de Incapacidades la suma de \$400 millones, con el fin de cumplir con el pago del rubro de Incapacidades y Licencias de Maternidad, teniendo en cuenta que la apropiación inicial por la suma de \$478 millones de pesos era deficitaria para atender el pago de estas obligaciones, al rubro de Adquisición de Bienes y Servicios se adicionaron \$17.000 millones, provenientes del rubro de Gastos de Personal. Del rubro de Otras Transferencias - Distribución Previo Concepto DGPPN se trasladaron \$5.000 millones, distribuidos así: Al rubro de Aportes Previsión Pensiones Vejez Jubilados (De Pensiones) se le asignaron \$2.000 millones y el rubro de Sentencias y Conciliaciones se adicionaron \$3.000 millones.

Cifras en millones de pesos

RUBRO	CONCEPTO	PRESUPUESTO INICIAL	AUTORIZACIONES CONSEJO DIRECTIVO				BLOQUEO PRESUPUESTO	PRESUPUESTO DEFINITIVO
			Res 600	Res 601	Res 1052	Res 1158		
A-01	GASTOS DE PERSONAL	163.879,00	-400,00	-7.000,00	-10.000,00		22.585,61	123.893,39
A-02	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 96.169,00		7.000,00	10.000,00			113.169,00
A-03	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ 19.142,00					4,47	19.537,53
A-03-02-02	A ORGANIZACIONES INTERNACIONALES	\$ 26,00					4,47	21,53
A-03-03-01-999	OTRAS TRANSFERENCIAS-DISTRIBUCIÓN PREVIO CONCEPTO DGPPN	\$ 5.000,00				-5.000,00		0,00
A-03-04-02-010	APORTES PREVISIÓN PENSIONES VEJEZ JUBILADOS (DE PENSIONES)	\$ 0,00				2.000,00		2.000,00
A-03-04-02-012	INCAPACIDADES Y LICENCIAS DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD (NO DE PENSIONES)	\$ 478,00	400,00					878,00
A-03-10	SENTENCIAS Y CONCILIACIONES	\$ 13.638,00				3.000,00		16.638,00
A-08-01	IMPUESTOS	20,00					9,11	10,89
C-1399-1000-3	8. ESTABILIDAD MACROECONÓMICA / 1. ADMINISTRACIÓN EFICIENTE DE LOS RECURSOS PÚBLICOS	7.000,00					12,96	6.987,04
TOTALES		286.210,00	0,00	0,00	0,00	0,00	22.612,14	263.597,86

Fuente: Ejecución Presupuestal SIIF Nación

1.3. Resultados de Ejecución Presupuestal

Las modificaciones y redistribuciones presupuestales incidieron en la disponibilidad de recursos y en el ritmo de la ejecución presupuestal; la UGPP alcanzó una ejecución en compromisos del 99.13%, es decir, comprometió \$261.313,28 millones y en obligaciones alcanzó una ejecución del 88.98%; es decir, se obligó \$234.553,95 millones, de los \$263.597,86 millones del presupuesto definitivo.

a. Ejecución de Compromisos

Como se mencionó anteriormente los compromisos presupuestales de la Unidad, ascendieron a la suma \$261.313,28 millones, quedando un saldo disponible al 31 de diciembre de 2025 por valor de \$2.284,5 millones de pesos, que corresponde al 0.87%, dentro de los cuales las cifras más representativas corresponden a los rubros de Gastos de Adquisición de Bienes y Servicios, por valor de \$1.780 millones, Gastos de Personal \$123,8 millones y del rubro de transferencias (Incapacidades) \$379,7 millones.

Cifras en millones de pesos

RUBRO	CONCEPTO	PRESUPUESTO INICIAL	MODIFICACIONES	PRESUPUESTO BLOQUEADO	PRESUPUESTO VIGENTE	EJECUCIÓN DEFINITIVA	
						VALOR COMPROMISOS	% EJECUCIÓN
A	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	279.210,00	0,00	22.599,18	256.610,82	254.326,91	99,11%
A-01	GASTOS DE PERSONAL	163.879,00	-17.400,00	22.585,61	123.893,39	123.769,60	99,90%
A-02	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	96.169,00	17.000,00		113.169,00	111.388,68	98,43%
A-03	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	19.142,00	400,00	4,47	19.537,53	19.157,73	98,06%
A-08-01	IMPUESTOS	20,00	0,00	9,11	10,89	10,89	100,00%
C	GASTOS DE INVERSIÓN	7.000,00	0,00	13,00	6.987,00	6.986,37	99,99%
C-1399-1000-3	8. ESTABILIDAD MACROECONÓMICA/ 1. ADMINISTRACIÓN EFICIENTE DE LOS RECURSOS PÚBLICOS	7.000,00	0,00	12,96	6.987,04	6.986,37	99,99%
TOTALES		286.210,00	0,00	22.612,18	263.597,82	261.313,28	99,13%

Fuente: Ejecución Presupuestal SIIF Nación

1.5. Ejecución de Obligaciones

Las obligaciones ascendieron a \$234.553,95 millones, equivalentes al 88.98% del presupuesto apropiado y al 89,76% del presupuesto comprometido, logrando una ejecución acorde al pago de los servicios asociados a la nómina y al cumplimiento de las sentencias ejecutoriadas y en firme. Con respecto a la ejecución del rubro de Adquisición de Bienes y Servicios, pese a la recepción de los bienes y servicios al 31 de diciembre de 2025 según lo establecido en el Plan Anual de Adquisiciones – PAA, alcanzó una ejecución del 75.93% del presupuesto apropiado y el 77.14% del presupuesto comprometido y en Gastos de Inversión, se alcanzó una ejecución del 85.60% del presupuesto apropiado y el 85.61% del presupuesto comprometido, debido a la restricción del PAC asignado a la UGPP, para el mes de diciembre.

Cifras en millones de pesos

RUBRO	CONCEPTO	PRESUPUESTO INICIAL	MODIFICACIONES	PRESUPUESTO BLOQUEADO	PRESUPUESTO VIGENTE	EJECUCIÓN DE OBLIGACIONES	
						VALOR OBLIGACIONES	% EJECUCIÓN
A	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	279.210,00	0,00	22.599,18	256.610,82	228.572,90	89,07%
A-01	GASTOS DE PERSONAL	163.879,00	-17.400,00	22.585,61	123.893,39	123.769,60	99,90%
A-02	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	96.169,00	17.000,00		113.169,00	85.930,17	75,93%
A-03	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	19.142,00	400,00	4,47	19.537,53	18.862,23	96,54%
A-08-01	IMPUESTOS	20,00	0,00	9,11	10,89	10,89	100,00%
C	GASTOS DE INVERSIÓN	7.000,00	0,00	12,96	6.987,04	5.981,05	85,60%
C-1399-1000-3	8. ESTABILIDAD MACROECONÓMICA/ 1. ADMINISTRACIÓN EFICIENTE DE LOS RECURSOS PÚBLICOS	7.000,00	0,00	12,96	6.987,04	\$ 5.981,05	85,60%
TOTALES		286.210,00	0,00	22.612,14	263.597,86	234.553,95	88,98%

Fuente: Ejecución Presupuestal SIIF Nación

1.6. Rezago Presupuestal

De acuerdo con el artículo 29 del Decreto 1523 de diciembre 18 de 2024 y el Decreto 1621 del 30 de diciembre de 2024, establece que: “a través del Sistema Integrado de Información Financiera (SIIF) - Nación se constituirán con corte a 31 de diciembre de 2025 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. Como máximo, 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 2025, debe contarse 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 el rezago presupuestal:

Cifras en millones de pesos

RUBRO	CONCEPTO	PRESUPUESTO INICIAL	MODIFICACIONES	PRESUPUESTO BLOQUEADO	PRESUPUESTO VIGENTE	EJECUCIÓN		RESERVAS DEFINITIVAS
						VALOR COMPROMISOS	VALOR OBLIGACIONES	
A	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	279.210,00	0,00	22.599,18	256.610,82	254.326,91	228.572,90	25.754,01
A-01	GASTOS DE PERSONAL	163.879,00	-17.400,00	22.585,61	123.893,39	123.769,60	123.769,60	0,00
A-02	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	96.169,00	17.000,00		113.169,00	111.388,68	85.930,17	25.458,50
A-03	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	19.142,00	400,00	4,47	19.537,53	19.157,73	18.862,23	295,50
A-08-01	IMPUESTOS	20,00	0,00	9,11	10,89	10,89	10,89	0,00
C	GASTOS DE INVERSIÓN	7.000,00	0,00	12,96	6.987,04	6.986,37	5.981,05	1.005,32
C-1399-1000-3	8. ESTABILIDAD MACROECONÓMICA / 1. ADMINISTRACIÓN EFICIENTE DE LOS RECURSOS PÚBLICOS	7.000,00	0,00	12,96	6.987,04	6.986,37	\$ 5.981,05	1.005,32
TOTALES		286.210,00	0,00	22.612,14	263.597,86	261.313,28	234.553,95	26.759,33

Fuente: Ejecución Presupuestal SIIF Nación

Cifras en millones de pesos

RUBRO	CONCEPTO	PRESUPUESTO INICIAL	MODIFICACIONES	PRESUPUESTO BLOQUEADO	PRESUPUESTO VIGENTE	EJECUCIÓN Y PAGOS		CUENTAS POR PAGAR
						VALOR OBLIGACIONES	VALOR PAGOS	
A	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	279.210,00	0,00	22.599,18	256.610,82	228.572,90	227.262,57	1.310,33
A-01	GASTOS DE PERSONAL	163.879,00	-17.400,00	22.585,61	123.893,39	123.769,60	123.769,60	0,00
A-02	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	96.169,00	17.000,00		113.169,00	85.930,17	85.913,73	16,44
A-03	TRANSFERENCIAS CORRIENTES	19.142,00	400,00	4,47	19.537,53	18.862,23	17.568,34	1.293,89
A-08-01	IMPUESTOS	20,00	0,00	9,11	10,89	10,89	10,89	0,00
C	GASTOS DE INVERSIÓN	7.000,00	0,00	12,96	6.987,04	5.981,05	5.981,05	0,00
C-1399-1000-3	8. ESTABILIDAD MACROECONÓMICA / 1. ADMINISTRACIÓN EFICIENTE DE LOS RECURSOS PÚBLICOS	7.000,00	0,00	12,96	6.987,04	5.981,05	5.981,05	0,00
TOTALES		286.210,00	0,00	22.612,14	263.597,86	234.553,95	233.243,62	1.310,33

Fuente: Ejecución Presupuestal SIIF Nación

1.7. Transferencias – Sentencias.

A la Unidad se le asignó un presupuesto inicial para el rubro de Sentencias y Conciliaciones por valor de \$13.638 millones, el cual era insuficiente para cubrir el pago de sentencias y conciliaciones; la UGPP observando tal situación, realizó un traslado presupuestal de \$3.000 millones, de recursos que estaban en Otras Transferencias – Distribución Previo Concepto DGPPN, para determinar una apropiación total de \$16.638 millones de pesos, ejecutando el 100% de la misma.

La Unidad inició el año 2025 con un déficit en Sentencias por valor de \$12.730,8 millones, correspondientes a 1.877 Resoluciones de cumplimiento de fallos ejecutoriados y en firme para pago (RDPs) y durante el año fueron reportadas 1.819 RDPs por valor de \$17.554,7 millones, para un total de obligaciones por

sentencias de 3.696 RDPs por valor de \$30.285,5 millones; de las cuales, se presentaron devoluciones por valor de \$1.555,8 millones, correspondientes a 453 actos administrativos (RDP).

De otra parte, es importante mencionar que estas obligaciones se originan principalmente del frente pensional, con ocasión de la recepción de la defensa pensional de los 39 fondos, en los que la UGPP actúa como sucesor procesal.

En total, los pagos se resumen en la atención de 1.380 trámites por valor de \$16.637,99 millones, quedando al 31 de diciembre de 2025 un déficit de 1.863 trámites por valor de \$12.091,7 millones.

DÉFICIT TRANSFERENCIAS CORRIENTES									
	Vigencia 2018	Vigencia 2019	Vigencia 2020	Vigencia 2021	Vigencia 2022	Vigencia 2023	Vigencia 2024	Vigencia 2025	Total
Costas Procesales	\$ 76.194.573,58	\$ 36.212.244,43	\$ 29.467.262,96	\$ 6.216.788,48	\$ 79.712.246,93	\$ 211.026.569,97	\$ 322.654.391,74	\$ 1.537.391.854,66	\$ 2.298.875.932,75
Intereses Moratorios	\$ 149.792.658,49	\$ 41.326.692,67	\$ 36.802.034,35	\$ 9.402.652,04	\$ 187.833.511,32	\$ 751.457.619,52	\$ 1.987.071.457,18	\$ 6.629.177.598,48	\$ 9.792.864.224,05
Otros	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Total	\$ 225.987.232,07	\$ 77.538.937,10	\$ 66.269.297,31	\$ 15.619.440,52	\$ 267.545.758,25	\$ 962.484.189,49	\$ 2.309.725.848,92	\$ 8.166.569.453,14	\$ 12.091.740.156,80
Cantidad	139,00	96,00	44,00	31,00	114,00	232,00	383,00	824,00	1.863,00

1.8 Ingresos

La imputación presupuestal de ingresos por los diferentes conceptos que generan los frentes misionales y de apoyo, ascendió a la suma de \$60.917.9 millones, con la siguiente distribución:

GESTIÓN DE INGRESOS		
INGRESOS PRESUPUESTALES VIGENCIA 2025		
Millones de pesos		
CONCEPTO	VALOR IMPUTADO	% DEL TOTAL
Sanciones Parafiscales	27.875,8	49,5%
Sanciones PAEF	3.396,6	6,0%
Aportes y Cuotas Pensionales	14.749,6	26,2%
Reintegro MVPP	10.000,6	17,7%
Sentencias y Costas	29,1	0,1%
Otros	290,6	0,5%
TOTAL	56.342,4	100%

1.9 Gestión contable.

La Contaduría General de la Nación (CGN), a través de la Resolución 356 del 30 de diciembre de 2022, estableció que, a partir del 1 de enero de 2023, los informes financieros y contables (Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados y Notas a los Informes Financieros y Contables) se prepararán y presentarán de manera trimestral, con fechas de corte al 31 de marzo, 30 de junio y 30 de septiembre. Así mismo, mediante la Resolución 261 de 2023 se establecieron los plazos para la publicación de dichos informes, los cuales se publicarán dentro de los dos meses siguientes al trimestre informado. Estos han sido elaborados y publicados para su consulta en el sitio web <https://www.ugpp.gov.co/nuestra-entidad/estados-financieros/>.

Los cierres contables de los meses de enero a noviembre de 2025 se han realizado en las fechas establecidas en el formato de implementación denominado "Fechas límite para efectuar registros en el macroproceso contable del Sistema Integrado de Información Financiera (SIIF) Nación y del Sistema de Presupuesto y Giro de Regalías (SPGR)".

De acuerdo con la Resolución 411 de 2023 de la CGN, que establece la información a reportar, los requisitos, plazos y características de envío, se presentaron dentro de los plazos establecidos los reportes CHIP, entre los que se incluye la Categoría Información Contable Pública - Convergencia (ICPC). Esta categoría se refiere a la información financiera de carácter contable que reportan las entidades públicas a la CGN, abarcando los Saldos y Movimientos, Operaciones Recíprocas, Variaciones Trimestrales Significativas y Cambios Relevantes Estadísticas GFP, en aplicación de los marcos normativos vigentes.

Además, se ha transmitido oportunamente el Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME), en las fechas establecidas por el artículo 11 de la Resolución 411 de 2023. No obstante, queda pendiente la gestión del cierre contable del último mes (diciembre), así como la elaboración de los estados financieros y sus notas, además de los reportes CHIP correspondientes al último trimestre del año 2025, que deberán ser gestionados, elaborados y presentados en febrero de 2026. Hasta la fecha el Grupo de Contabilidad ha cumplido con todas sus obligaciones institucionales con calidad y oportunidad.

Como resultado de la auditoría realizada a los respectivos estados financieros al 31 de diciembre de 2024 y los estados de ejecución presupuestaria de la vigencia 2024, y teniendo como fundamento la opinión contable "Sin salvedades" para los estados financieros de la UGPP al 31 de diciembre del 2024 y la opinión presupuestal "Razonable", la Contraloría General de la República Fenece la Cuenta Fiscal de la UGPP por la vigencia fiscal 2024.

Finalmente, la Contraloría General de la República feneció la Cuenta Fiscal de la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP) correspondiente a la vigencia fiscal 2024, con fundamento en los resultados de la auditoría practicada a los estados financieros al 31 de diciembre de 2024 y a los estados de ejecución presupuestaria de la misma vigencia.

Lo anterior, en atención a la emisión de una opinión contable “Sin salvedades” sobre los estados financieros de la entidad y una opinión presupuestal “Razonable”, esto consignado en el dictamen final del informe de auditoría interna.

2. Gestión contractual

A lo largo de 2025 la Subdirección Administrativa, mantuvo la continuidad de su misión de soportar la operación de todas las áreas de la entidad mediante el desarrollo de los siguientes procesos de contratación:

Modalidad de Contratación	Contratos	Valor contratado	% Part.
Concurso de méritos	1	\$ 0,00	0,00%
Contratación directa	263	\$ 50.727.895.333,91	88,90%
licitación publica	2	\$ 1.325.567.471,00	2,32%
Menor cuantía	2	\$ 41.347.277,00	0,07%
Mínima cuantía	11	\$ 339.952.188,20	0,60%
Selección abreviada de menor cuantía	4	\$ 1.310.300.755,00	2,30%
Selección abreviada por acuerdo marco	9	\$ 2.657.817.014,00	4,66%
Selección abreviada por subasta inversa	1	\$ 661.440.814,00	1,16%
Total 2025	293	\$ 57.064.320.853,11	100,00 %

Valga indicar que el concurso de méritos adelantado a costo \$0 (cero pesos) tenía por finalidad seleccionar el corredor de seguros que adelanta la asesoría y acompañamiento tanto en el proceso de selección como en el desarrollo del contrato para la provisión de los seguros requeridos por la Entidad.

Resultado de lo anterior, se suscribieron los siguientes tipos de contratos:

Tipo de contrato	Contratos	Valor contratado	% Part.
Arrendamiento	6	\$ 11.129.623.945,86	19,50%
Compraventa	16	\$ 2.162.481.636,20	3,79%
Consultoría	1	\$ 0,00	0,00%
Interadministrativo	6	\$ 18.980.507.486,00	33,26%
Prestación De Servicios	256	\$ 23.308.335.020,05	40,85%
Seguros	2	\$ 1.325.567.471,00	2,32%
Suministros	6	\$ 157.805.294,00	0,28%
Total 2025	293	\$ 57.064.320.853,11	100,00%

En concordancia con lo señalado anteriormente, el contrato de consultoría con costo \$0 (cero pesos) corresponde al corredor de seguros cuyos costos de operación asume el proveedor de seguros seleccionado; en este aparte es necesario indicar que el contrato de seguros suscrito para amparar la gestión y bienes de la entidad se constituyó por \$1.323.681.271 con la Unión Temporal firma AXXA Colpatria Mapfre, siendo el segundo contrato de la modalidad de seguros el suscrito con La Previsora Compañía de Seguros para la cobertura de riesgos laborales de contratistas de la Entidad que la llegasen a requerir en virtud de la labor contratada.

Valga indicar que el monto total de contratación indicado por \$ 57.064.320.853,11, corresponde a la sumatoria del valor total de los contratos suscritos, el cual, en algunos casos, incluye vigencias futuras aprobadas, principalmente para los contratos de arrendamiento. Por consiguiente, la gestión contractual aquí indicada guarda relación con las apropiaciones asignadas para la vigencia 2025 pero no se suscribe únicamente a dicha vigencia.

Ahora bien, con relación a la atención de las necesidades de cada área, la contratación adelantada en 2025 se distribuyó de la siguiente manera:

Área operativa	Contratos	Valor contratado	% Part.
Dirección General	16	\$ 638.829.686,70	1,12%
Dirección Jurídica	12	\$ 429.605.199,20	0,75%
Subdirección Jurídica Pensional	1	\$ 535.040.967,92	0,94%
Subdirección Jurídica De Parafiscales	7	\$ 176.400.921,20	0,31%
Dirección Estratégica Y Evaluación	14	\$ 1.021.803.466,46	1,79%
Dirección De Mejoramiento Y Seguimiento De Procesos	3	\$ 87.451.709,66	0,15%
Subdirección Normalización Expedientes	3	\$ 725.014.538,73	1,27%

Subdirección Determinación Derechos Pensionales	11	\$ 312.861.471,93	0,55%
Dirección De Parafiscales	3	\$ 80.128.970,00	0,14%
Subdirección Integración Sistema Aportes Parafiscales	1	\$ 9.005.658,00	0,02%
Subdirección Determinación Obligaciones Parafiscales	1	\$ 364.628.000,00	0,64%
Subdirección Cobranzas	15	\$ 345.697.133,76	0,61%
Dirección Soporte Y Desarrollo Organizacional	2	\$ 17.854.020,00	0,03%
Subdirección De Gestión Humana	34	\$ 1.811.100.370,64	3,17%
Subdirección Administrativa	55	\$ 15.709.329.890,59	27,53%
Subdirección Financiera	19	\$ 594.123.516,00	1,04%
Dirección Tecnologías De La Información	30	\$ 24.916.537.542,41	43,66%
Subdirección De Nomina Pensionados	18	\$ 430.971.093,42	0,76%
Subdirección De Gestión Documental	3	\$ 155.743.063,40	0,27%
Dirección De Servicios Integrados De Atención	2	\$ 53.139.513,00	0,09%
Subdirección De Asesoría Y Conceptualización Pensional	2	\$ 66.063.980,00	0,12%
Subdirección De Defensa Judicial Pensional	40	\$ 8.567.790.140,09	15,01%
Subdirección De Integración Del Sistema De Aportes Parafiscales	1	\$ 15.200.000,00	0,03%
Total 2025	293	\$ 57.064.320.853,11	100,00%

Se evidencia en el cuadro anterior que el 71,19% de la contratación adelantada en la vigencia 2025 se concentre en la Subdirección Administrativa y en la Dirección Tecnologías De La Información, áreas transversales que concentran los principales servicios de soporte a las demás áreas de la Entidad.

En consonancia con las vacantes de planta de la UGPP durante 2025, y enmarcado dentro del cuadro anterior, del total de 256 contratos de prestación de servicios suscritos en la vigencia 2025, 228 de estos corresponden a contratos suscritos con personas naturales para el apoyo directo a las áreas, así:

Área operativa	Contratos	Valor contratado	% Part.
Dirección General	16	\$ 638.829.686,70	8,78%
Dirección Jurídica	12	\$ 429.605.199,20	5,90%
Subdirección Jurídica De Parafiscales	7	\$ 176.400.921,20	2,42%
Dirección Estratégica Y Evaluación	12	\$ 417.206.695,46	5,73%
Dirección De Mejoramiento Y Seguimiento De Procesos	3	\$ 87.451.709,66	1,20%
Subdirección Normalización Expedientes	2	\$ 30.255.298,73	0,42%
Subdirección Determinación Derechos Pensionales	11	\$ 312.861.471,93	4,30%
Dirección De Parafiscales	3	\$ 80.128.970,00	1,10%
Subdirección Integración Sistema Aportes Parafiscales	1	\$ 9.005.658,00	0,12%
Subdirección Cobranzas	15	\$ 345.697.133,76	4,75%
Dirección Soporte Y Desarrollo Organizacional	1	\$ 17.854.020,00	0,25%
Subdirección De Gestión Humana	30	\$ 816.279.442,64	11,21%
Subdirección Administrativa	35	\$ 1.079.271.963,73	14,83%
Subdirección Financiera	18	\$ 594.123.516,00	8,16%
Dirección Tecnologías De La Información	12	\$ 1.084.308.198,00	14,90%
Subdirección De Nomina Pensionados	18	\$ 430.971.093,42	5,92%
Subdirección De Gestión Documental	3	\$ 155.743.063,40	2,14%
Dirección De Servicios Integrados De Atención	2	\$ 53.139.513,00	0,73%
Subdirección De Asesoría Y Conceptualización Pensional	2	\$ 66.063.980,00	0,91%
Subdirección De Defensa Judicial Pensional	24	\$ 438.679.121,16	6,03%
Subdirección De Integración Del Sistema De Aportes Parafiscales	1	\$ 15.200.000,00	0,21%
Total 2025	228	\$ 7.279.076.655,99	100,00%

En este aparte es necesario indicar que en la vigencia 2025 la planta de contratistas ascendió a 144 personas con un total de 228 contratos en virtud de a). El plazo máximo autorizado a contratar (6 meses) hecho que conllevó a la suscripción de 2 contratos con la misma persona, en algunos casos y b). La labor para contratar que demanda continuidad al interior de las áreas que así lo requieren.

3. Gestión Humana

Entrenamientos en puestos de trabajo

Para la vigencia 2025 referente a los entrenamientos en puestos de trabajo se establecieron dos líneas de servicios:

La primera línea denominada 'cursos por oferta abierta', con contenidos transversales logrando que 114 servidores(as) se certificaran en cursos de autoaprendizaje tales como: Excel (básico, intermedio y avanzado), Power BI, IA aplicada a la productividad, Competencias Personales, Escuela de Inglés, metodologías Agiles, entre otros, desarrollados en alianza con la Caja de Compensación.

La segunda línea identificada como 'cursos por demanda' desarrollo bajo el Contrato Interadministrativo No. 07.005-2025 del 02 de septiembre por valor de \$207.912.700, se desarrollaron dos (2) reinducciones con la participación de 176 servidores(as) y trece (13) entrenamientos a la medida dirigido a GIT de las diferentes dependencias de la entidad, logrando la certificación de 239 servidores(as).

Inducción

69

Los servidores que finalizaron el proceso de inducción general realizaron las dos evaluaciones remitidas, es decir la evaluación de aprendizaje, en la cual dieron cuenta de la aprehensión de los temas desarrollados obteniendo un porcentaje parcial a corte de diciembre de la calificación de 93,92%. La segunda evaluación remitida está relacionada con la satisfacción percibida por cada uno de los asistentes, desde el momento de su ingreso hasta finalizar su proceso de inducción general, se obtuvo una calificación de 4.92 puntos bajo una escala de medición de 1 a 5, lo cual corresponde a un 96.5% de satisfacción con la actividad de inducción.

Inducción al cargo

Se remitieron a los diferentes directores y subdirectores el formato de inducción al cargo, con la oportunidad requerida. A corte 31 de diciembre se han recibido 136 evaluaciones de inducción al cargo con un porcentaje de calificación total del 96,58 %.

Evaluaciones medicas ocupacionales

En el 2025 se realizaron diferentes tipos de evaluaciones médico-laborales con el objetivo de controlar y prevenir los riesgos que pueden generar enfermedades laborales:

- Evaluaciones médicas de ingreso: 82
- Evaluaciones médicas periódicas: 610
- Evaluaciones médicas ocupacionales de egreso: 64
- Evaluaciones médicas complementarias: 43

Elección de representantes ante el COPASST y el Comité de Convivencia laboral

En el mes de abril se realizó la elección de los representantes de los trabajadores ante el COPASST y fue instaurado mediante la Resolución Interna 0504 del 7 de Mayo del 2025 "Por la cual se declaran electos los representantes de los servidores públicos y se designan los representantes de la UGPP ante el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo -COPASST – para el período 2025 - 2027"

En el mes de junio se realizó la convocatoria y elección de los nuevos representantes de los trabajadores ante el Comité de Convivencia Laboral y a través de la resolución 0884 de julio de 2025 se publicó la conformación del mismo para la vigencia 2025-2027.

70

Prevención de riegos en Seguridad y Salud en el Trabajo

Se capacitaron 51 servidores y servidoras en primeros auxilios psicológicos.

Se realizaron 46 acciones de capacitación en prevención de diferentes riesgos para la seguridad y salud en el trabajo.

Provisión de empleos

- Se gestionó la solicitud de estudio por disponibilidad y uso de listas de elegibles para provisión de nuevas vacantes definitivas, realizando 112 nombramientos de los cuales se presentaron 3 abstenciones y 24 derogatorias, logrando la provisión de 85 empleos en periodo de prueba.

- Igualmente se efectuó gestión de uso de listas para provisión de empleos de la planta temporal, realizando 35 nombramientos de los cuales se presentaron 6 derogatorias, con lo cual se logró provisión 29 de empleos temporales.

- A la par, también se gestionó la provisión de 9 empleos de libre nombramiento y remoción, en empleos de nivel Directivo, Asesor y Profesional.
- Se gestionó la provisión transitoria de empleos de carrera administrativa, vacantes definitivas y temporales, habiendo adelantado 83 procesos en los que se logró la provisión de 71 empleos en 2025, adicionalmente se encuentran 27 empleos para provisión en el mes de enero de 2026 y se está adelantando el análisis para la provisión de 61 vacantes adicionales.
- Igualmente, dada la significativa rotación de personal por el desarrollo de procesos de selección por parte de la CNSC para múltiples entidades, se tramitaron 39 de aceptaciones de renuncia y 25 de vacancias temporales.

Como resultado de la dinámica propia de la provisión de empleos, al cierre del año 2025 se cuenta con 667 empleos provistos y 238 empleos vacantes.

Formalización laboral de empleos temporales

Se materializó la formalización de 186 empleos creados mediante el Decreto 1613 de 2024, realizando su distribución mediante la Resolución 1325 de 2025 y reportando los mismos en el aplicativo SIMO de la CNSC. De dichos empleos, a diciembre 31 de 2025 han sido provistos 99; 64 en carrera administrativa y 35 mediante encargo.

71

Evaluaciones de desempeño:

Entre los meses de julio y agosto se consolidaron los resultados de las evaluaciones de los servidores del periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2025, reportando las siguientes cantidades realizadas:

- Carrera administrativa: 481
- Libre Nombramiento y Remoción no gerentes públicos: 20
- Planta provisional y temporal: 188
- Periodo de Prueba: 26

Para las concertaciones de compromisos del segundo semestre del 2025, se contó con soportes acuerdo al tipo de vinculación así:

- Carrera administrativa: 528
- Libre Nombramiento y Remoción no gerentes públicos: 17
- Planta provisional y temporal: 81

Gestión del conocimiento:

Se aprobó y publicó el GH-FOR-081, Formato de Transferencia de Conocimiento por retiro, separación u otra Actuación Administrativa V1.0; el cual tiene como objetivo minimizar la fuga del conocimiento o el impacto que se puede presentar por separación temporal o definitiva del cargo del servidor de la UGPP. Durante el segundo semestre del 2025 se recibieron 83 formatos diligenciados.

Medición clima y cultura

En el mes de junio de 2025, se realizó la medición de clima y cultura organizacional de la UGPP, con el fin de determinar cómo los (las) servidores (as) públicos (as) perciben su relación con el ambiente de contar con un diagnóstico de la situación del clima y cultura laboral actual y establecer un plan de intervención para potenciar las percepciones favorables y desarrollar las posibilidades de mejora.

Cobertura: Todas las dependencias de la entidad, con reportes específicos por cada una (21 informes en total).

Perfil Demográfico: La muestra estuvo conformada por 535 servidores de planta de la UGPP (82,9% de cobertura sobre un universo de 645).

Resultados y variables evaluadas: La medición abordó los principales factores que influyen en el clima y cultura, la cual arrojó los siguientes resultados

NIVEL GENERAL DE SATISFACCIÓN		
Con la Organización 7,6		Con las Condiciones de Trabajo 7,9
INDICE DE CLIMA		
Trabajar en la Organización 7,2		Dinámica de Trabajo Conjunto 5,9
Valores Organizacionales 7,6	Ambiente sano, limpio y seguro 7,0	Soporte resultados a cargo 6,5
Política de Integridad 8,2	Cultura Organizacional 8,0	Estilo de Dirección 6,4

Resultados generales UGPP:



4. Gestión Documental

Traslado del fondo documental.

Durante el primer semestre e inicio del segundo de la vigencia 2025, se llevó a cabo el traslado del Fondo Documental de la UGPP desde la sede Bodega Calle 13 hacia la nueva sede Bodega Castilla, ubicada en la Transversal 78C No. 6B-51. Esta actividad comprendió el descuelgue y la movilización de aproximadamente 132.000 cajas de archivo, correspondientes a las referencias X-200 y X-300, las cuales contienen documentación original de expedientes pensionales, parafiscales y no misionales.

El traslado de la totalidad del Fondo Documental se culminó el 31 de julio de 2025, en concordancia con la finalización del contrato de arrendamiento de la sede Bodega Calle 13. De manera articulada, la Subdirección Administrativa tuvo a su cargo la gestión del nuevo espacio físico, así como las actividades de adecuación e inicio de operación de la sede Bodega Castilla, para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de gestión documental a cargo del proveedor Rotorr Motor de Innovación.

Actualización de instrumentos archivísticos.

La Subdirección de Gestión Documental, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 594 de 2000, el Decreto 1080 de 2015 y el Acuerdo Único de la Función Archivística, adelantó la actualización de diversos instrumentos archivísticos, en el marco de las obligaciones derivadas del contrato suscrito con Rotorr Motor de Innovación.

Como resultado de este proceso, se actualizaron los siguientes instrumentos archivísticos:

Diagnóstico Integral de Archivos (DIA). Instrumento que permitió determinar el estado actual de la gestión documental en la entidad y sirvió como insumo técnico para la actualización de los demás instrumentos archivísticos.

Plan Institucional de Archivos (PINAR). Instrumento mediante el cual se definieron los planes, programas y proyectos a implementar, con base en los aspectos críticos identificados en la función archivística de la entidad, para el periodo comprendido entre las vigencias 2025–2029.

Programa de Gestión Documental (PGD). Instrumento que consolidó las actividades relativas a los procesos y los programas específicos requeridos para el desarrollo de la gestión documental institucional durante las vigencias 2025–2029, en concordancia con la normativa archivística vigente.

Sistema Integrado de Conservación (SIC). Comprendió la actualización del Plan de Conservación Documental y del Plan de Preservación Digital a Largo Plazo, los cuales fueron articulados con el PINAR y el PGD, estableciendo las acciones a desarrollar en el periodo 2025–2029.

74

Tablas de Retención Documental (TRD) y Cuadro de Clasificación Documental (CCD). Estos instrumentos fueron objeto de una revisión y actualización integral, tomando como referencia la TRD convalidada y vigente desde el año 2021, los cambios procedimentales de la entidad, así como las disposiciones normativas aplicables. Como resultado de este ejercicio, se ajustaron veintidós (22) Tablas de Retención Documental, en coherencia con la estructura organizacional y funcional vigente de la entidad.

La propuesta de actualización de las TRD fue remitida al Archivo General de la Nación mediante comunicación oficial de salida con radicado No. 20250162007764281 del 17 de diciembre de 2025, con el fin de iniciar el proceso de evaluación técnica y convalidación correspondiente.

Adicionalmente, varios de estos instrumentos archivísticos fueron presentados y aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, según consta en las actas Nos. 06 del 24 de diciembre de 2024, 02 del 31 de marzo de 2025, 03 del 30 de abril de 2025 y 06 del 22 de octubre de 2025. De igual manera, dichos instrumentos fueron tramitados para su versionamiento en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) y su posterior publicación en el sitio web institucional, con el fin

de garantizar el acceso a la información y el cumplimiento de los principios consagrados en artículo 3 de la Ley 1712 de 2014.

Finalmente, la actualización de estos instrumentos permitió la atención y cierre de la Acción Correctiva y Preventiva (ACP) identificada con el código GA-AC-171, al 31 de mayo de 2025, cuyo objetivo consistía en la actualización y publicación en la página web institucional del Programa de Gestión Documental (PGD), el Plan Institucional de Archivos (PINAR) y sus documentos anexos.

Avances en la ejecución y seguimiento contractual en materia de gestión documental.

De acuerdo con el modelo definido en la UGPP la ejecución del proceso de gestión documental en lo operacional se encuentra tercerizado, por lo cual se ejecutan dos importantes contratos:

- 1. Contrato interadministrativo No. 07.003-2024 suscrito el 16 de abril de 2024, con Rotorr – Motor de Innovación, cuyo objeto es: “Prestar los servicios de administración integral de gestión documental y archivo durante las etapas de la gestión de los documentos y su ciclo vital.”

Para la vigencia 2025 se programó un presupuesto de \$11.209.827.383, oo y con corte a julio de 2025 se ha ejecutado el 38,7% que corresponde a las facturas efectivamente pagadas de los meses de enero a mayo de 2025, las demás facturas de junio a noviembre de 2025 están en proceso.

La ejecución por Servicio, Componente de Servicio e Ítem de facturación se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 1.
Ejecución contrato interadministrativo no. 07.003-2024 por volúmenes de servicio, componente de servicio e ítem de facturación enero a noviembre de 2025

Servicio	Componente de Servicio	Ítem de facturación	Unidad de medida	TOTAL Ene-Nov 2025
1. GESTIÓN INTEGRAL DE COMUNICACIONES OFICIALES Y EXPEDIENTES	Gestión de comunicaciones oficiales de entrada	Radicación de comunicaciones oficiales de entrada	Comunicación Oficial	186.559
		Distribución de Tutelas a Puntos de Contacto (PDC) de las dependencias que las deben gestionar	Comunicación Oficial	30.345

		Clasificación de comunicaciones oficiales digitales en expedientes	Comunicación Oficial	17.025
	Virtualización de documentos	Preparación de documentos y digitalización (en el aplicativo de virtualización)	Imagen	8.082.918
		Captura de metadatos	Campo	14.572.953
		Digitalización de libros empastados por fuera del aplicativo de virtualización	Imagen	7.740
		Verificación de origen, legibilidad y naturaleza documental (control de calidad a documentos virtualizados)	Campo	16.370.511
	Gestión de expedientes	Clasificación de documentos	Unidad Documental	1.305
		Organización de expedientes	Unidad Documental	2.946
		Reintegro de completitudes	Unidad Documental	2.106
		Elaboración de actas de inclusión de documentos por virtualizar en el expediente	Unidad Documental	2.106
		Verificación de unidad documental digital	Tipo Documental	17.499
		Tomo por expediente de completitud actualizado	Tomo por Expediente	30
		Actualización hoja de control	Hoja de control	1
		Generación de Rótulos para identificación de unidades documentales	Rótulo	2.991
3. CUSTODIA Y ADMINISTRACIÓN EN SITIO DE LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN Y CENTRAL	Entrega de acervo documental a proveedor de servicio	Actualización y/o corrección de registros de inventario	Unidad Documental	6.831
	Recuperación y rearchivo de documentos en custodia	Recuperación de documentos - Emergencia 30 minutos	Unidad Documental	365
		Recuperación de documentos - Extraordinarias 1 día	Unidad Documental	4.866
		Recuperación de documentos - Ordinaria 2 días	Unidad Documental	1.920
		Recuperación de documentos - Ordinaria 3 días	Unidad Documental	4.902
		Recuperación de documentos - Ordinaria 4 días	Unidad Documental	5.546
		Rearchivo de documentos - Ordinaria 2 días	Unidad Documental	65.780
	Administración de inventarios en custodia	Recepción y/o punteo de documentos entregados por unidades administrativas y comunicaciones oficiales a custodia en el Formato Único	Unidad Documental	74.585

		de Inventario Documental (FUID)		
	Seguridad y conservación de archivos en custodia	Reemplazo de unidad de conservación propalcote	Unidad de conservación	1.002
		Reemplazo de unidad de almacenamiento X200	Unidad de Almacenamiento	29.690
		Reemplazo de unidad de almacenamiento X300	Unidad de Almacenamiento	8.099
		Suministro de sobres	Unidad de conservación	4.544
4. REPROGRAFÍA DE DOCUMENTOS	Reprografía de documentos en cualquier medio de soporte	Impresión de documento	Pagina	161.724
		Fotocopia de documento	Pagina	24.729
		Digitalización por fuera del aplicativo de virtualización	Imagen	71.662
		Grabación de CD-DVD	Disco	1
		Impresión de documento a color	Folio	750
5. ACTUALIZACIÓN DE INSTRUMENTOS ARCHIVÍSTICOS	Actualización e implementación de instrumentos archivísticos	Actualización del Programa de Gestión documental y sus planes o programas específicos	Programa de Gestión documental / Planes o programas específicos	1
		Actualización del Sistema Integrado de Conservación - SIC	Sistema Integrado de Conservación	1
6. PRESTACIÓN DE SERVICIOS ASOCIADOS A LA ADMINISTRACIÓN DE LOS ARCHIVOS	Servicio Transporte de documentos	Transporte de documentos entre sedes - de 41 a 60 cajas	Trayecto	4
	Solicitudes de consulta y préstamo de documentos	Atención del servicio de consulta y préstamo de documentos	Comunicación Oficial / Unidad Documental	20.396
	Gestión de Tutelas y Derechos de Petición a cargo de la Subdirección de Gestión Documental	Respuesta a trámites de tutelas de la Subdirección de Gestión Documental - 2 horas	Comunicación Oficial / Correo electrónico	285
		Respuesta a derechos de petición por copias	Comunicación Oficial	3.530
		Búsqueda y recuperación de documentos físicos o digitales, soportes de pagos de temas pensionales	Comunicación Oficial	254
		Respuesta a derechos de petición en un término de 6 días	Comunicación Oficial	191

En relación con el Proceso de Gestión de PQRSFD, Peticiones de copias, así como la atención de tutelas, se presentaron situaciones contingentes que afectaron el proceso de la SGD, como el represamiento de solicitudes en la

Dirección de Servicios Integrados de Atención (DSIA) frente a la función de recibir, radicar y clasificar solicitudes de tramites de derechos pensionales, así mismo, se dieron escalamientos tardíos y de no competencia, falta de apertura de flujos, finalización de radicados sin ser escalados a esta subdirección y la falta de verificación de la calidad del peticionario, que generaron reprocesos y pérdidas de tiempo.

De igual forma, se presentaron incidencias evidenciadas en lentitud y caída de los sistemas de información, que tienen que ver con las funciones de la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información - DGTI frente a la administración y control de los sistemas de información, los sistemas operativos, las bases de datos y los servicios de red, así como referente a los planes de contingencia para sistemas tecnológicos, seguridad, custodia y acceso a la información, lo que conjuntamente ocasionó demoras en los tramites.

En lo que tiene que ver con la SGD se han presentado especialmente dos situaciones que han afectado los tiempos de atención, como la implementación del nuevo sistema de información Mi Gestor, herramienta que se ha venido estabilizando, pero que ha requerido de ajustes y en ocasiones presenta constantes incidencias por lentitud, y una contingencia en la operación de Gestión Documental generada por el Traslado del Fondo Documental de la UGPP de la bodega sede Calle 13 a nueva sede Bodega Castilla.

78

A pesar de las situaciones expuestas, la SGD no ha paralizado los tramites de solicitudes de copias y tutelas, si bien en determinado momento se emitieron respuestas parciales a algunos derechos de petición, posteriormente se han venido complementando, y se emitieron las respuestas a Derechos de Petición y a Tutelas requeridas con prioridad, en el marco normativo, con los recursos existentes y cumpliendo los lineamientos internos establecidos, gestión que evitó la materialización de varios incidentes de desacato con sanciones, arrestos y multas.

2. Contrato Interadministrativo No. 07-006-2022 suscrito el 30 de noviembre de 2022, con la Sociedad Servicios Postales Nacionales S.A.S. (4-72), cuyo objeto es: *"Prestar el servicio de administración integral de las comunicaciones de salida, desde la impresión, digitalización y actualización de los estados y pruebas de envío en el gestor documental de la UGPP, hasta el envío de las comunicaciones mediante las diferentes modalidades de servicios."*

Para la vigencia 2025 se programó un presupuesto de \$1.122.646.896 de los cuales se liberaron \$ 405.956.858 quedando en \$716.690.038. Al mes de noviembre de 2025 se ha ejecutado el 89,4% equivalente a \$640.818.280, que corresponden a las facturas efectivamente pagadas de los meses de enero a noviembre de 2025.

La ejecución por Ítem de facturación se puede observar en la siguiente tabla:

Ejecución contrato interadministrativo no. 07.006-2022
Por ítem de facturación enero a noviembre de 2025

Ítem de facturación	TOTAL Ene-Nov 2025
Correo Certificado (Nacional e Internacional)	12.658
Servicio Corra (para recoger las valijas en los puntos de atención presencial de la UGPP)	695
Suministro de sobres manila para el envío de la correspondencia de entrada de los puntos de atención presencial – PAP	18.100
Resmas carta para las imprimir las comunicaciones de salida para correo certificado	80
Equipos periféricos (computadores, impresoras y escáner) para uso del personal in house de 4-72	8
Equipos de comunicación (celulares) para el uso de los motorizados y la Counter	3
Personal in house para el desarrollo de las actividades de envío de las Comunicaciones de Salida	5

En la UGPP se han implementación los lineamientos de MIPG en materia de Gestión Documental y posterior a la salida a producción del Gestor Documental - Mi Gestor en julio de 2024, se sigue avanzando en mejoras de la aplicación. En 2025 la Dirección de Gestión de las Tecnologías de la Información - DGTI ha liderado la actualización del versionamiento de la plataforma sobre la cual se desarrolló Mi Gestor. Por lo cual desde la Subdirección de Gestión Documental se prestó todo el apoyo para hacer las pruebas en QA requeridas por la DGTI y se tienen previstas una serie de mejoras, relacionadas en la siguiente tabla, las cuales se informaron oportunamente a la DGTI, para que quedaran incluidas en el PETI 2026 y se priorizara su desarrollo:

Requerimientos de mejora tecnológica del gestor documental - mi gestor para inclusión en el PETI 2026 – DGTI

SGD Solicitante	Mejora evidenciada	Descripción	Avance
1. GIT DE OPERACIONES	Reporte Documentic	Disponer una herramienta tecnológica que asegure la consulta de toda la información que reposa en "Documentic" por los diferentes criterios de búsqueda que hoy se tienen para comunicaciones de entrada, salida e internas que garantice la integridad de las consultas.	Se generó el RF858417 en el Service Manager y fue aprobado por la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos - DSMP el 15/12/2025
	Devoluciones_PDC	Establecer la opción de devolución de comunicaciones oficiales de entrada desde usuario final a PDC y de PDC a PDC anterior, de acuerdo con las competencias de las diferentes dependencias de la entidad.	Se generó el RF858228 en el Service Manager y fue aprobado por la DSMP el 15/12/2026
	Cantidad de Imágenes	Buscar una solución que permita el ajuste en la cantidad de páginas / imágenes, sin contabilizar las que están en blanco, para que no se interrumpa el proceso y se adicionen actividades a los diferentes proveedores.	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI
	BatchClass EPS	Crear un Batch Class para la información relacionada a las EPS liquidadas y cartera de pensiones, que permita la exportación con sus respectivos metadatos a CONTENT en los expedientes que se defina por las áreas.	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI
	Bot Comunicaciones de Salida	Reportar a los usuarios, las comunicaciones oficiales de salida que no puedan ser gestionadas por los bots, con el fin de que se tomen las acciones pertinentes, utilizando la tarea de "revisar motivo de devolucion" que actualmente está dispuesta en Mi Gestor.	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI
	Trazabilidad Comunicaciones Oficiales	Disponer en Mi Gestor la trazabilidad completa de las comunicaciones oficiales desde la radicación hasta el estado final y cargue de prueba, como se encontraba en Documentic.	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI. Adicionalmente, la SGD elaboró el requerimiento y está pendiente de revisión y trámites subsiguientes.
	Comunicaciones Oficiales de Salida	Permitir que la SDG pueda ajustar el estado definitivo de los radicados, e incluir evidencias de entrega	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI
	Mejora y radicación automática formulario Escribanos	Requerimiento de la DSIA donde la SGD participó en la construcción y revisión, para Implementar una funcionalidad para que los formularios Escribanos sean radicados de manera automática en el gestor documental, a partir de una base	En fábrica de software

		de datos que se exportará desde el módulo administrador del formulario.	
2. PROVEEDOR DE SERVICIOS	1. Visibilidad de las Clases Documentales	Se requiere que todas las clases documentales sean visibles en el sistema con el fin de permitir la correcta carga y vinculación de anexos desde el gestor.	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI
	2. Permisos de Seguridad en los Anexos	Los anexos asociados a un radicado deben heredar los mismos permisos de seguridad del documento principal. Actualmente, los permisos difieren, impidiendo la consulta por parte de otras áreas autorizadas.	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI
	3. Retraso en la Visualización de Comunicaciones	Las comunicaciones provenientes de los Puntos de Contacto escaladas a la DSIA presentan un retardo de hasta dos (2) horas en su visibilidad dentro del sistema, lo que genera demoras en la atención de solicitudes sensibles como tutelas y derechos de petición.	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI
	4. Restricciones en la Visualización de Imágenes	En algunos Puntos de Contacto, los permisos de visualización de imágenes no se activan correctamente, imposibilitando el acceso a los anexos y afectando la gestión de las solicitudes.	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI
	5. Lentitud General del Aplicativo	Se evidencia un desempeño lento y tiempos de respuesta elevados durante la operación regular del sistema.	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI
	6. Saturación y Bloqueo por Exportaciones Masivas	Al realizar exportaciones de solicitudes de gran tamaño, el sistema presenta saturación y desconexión temporal de la base de datos, afectando la continuidad del servicio.	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI
	1. Inconsistencias en la Exportación de Información	La exportación de documentos fuera de la carpeta del radicado (reprocesos de entrada) no mantiene la relación con los anexos, los cuales deben ser buscados manualmente por la opción de búsqueda de documentos.	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI
	8. Desfase Horario entre Reportes y Trazabilidad	Se identifican diferencias horarias entre los reportes generados y la trazabilidad interna del gestor, impactando los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) y generando desinformación en los tiempos de atención.	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI
	9. Incompletitud de Expedientes Pensionales	Debido a incidencias en el proceso de migración, algunos expedientes pensionales no están completos, requiriendo búsquedas manuales en diferentes aplicativos y bases de datos pro las opciones de búsqueda que contemplan los gestores documentales antiguos de la entidad.	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI
	10. Errores en la Generación de Etiquetas de Radicado	En ocasiones, la generación de etiquetas (stickers) presenta errores, anulando la información de folios y duplicando la	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI

		información de un mismo radicado en múltiples etiquetas.	
	1. Errores en Escalamientos de Radicados	Al escalar radicados hacia los Puntos de Contacto, el sistema genera errores sin causa aparente, pese a que los permisos correspondientes se encuentran habilitados.	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI
	12. Fallos en la Asignación de Radicados entre Bandejas	Al asignar un radicado desde la bandeja principal de un Punto de Contacto hacia la bandeja del usuario gestor, se genera un error indicando que el usuario está afectado en ese momento.	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI
	13. Retraso en la Conversión de Radicados a Tareas	El proceso de indexación y confirmación de radicados presenta demoras considerables (más de dos horas) antes de que la tarea correspondiente llegue a la bandeja de trabajo del usuario.	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI
1. GIT DE ABASTECIMEINTO	Actualización Sistema de Inventarios MGAF	Actualización de las ubicaciones topográficas para el volumen documental, de la antigua sede calle 13 a la nueva bodega Castilla	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI
	Bach class	No se cuenta con los Bach necesarios para asegurar de manera correcta toda la documentación del negocio parafiscal y de las áreas administrativas de la entidad. Además, se debe contar con los Bach necesarios para asegurar la documentación del negocio pensional, de todas las series no solo de expedientes pensionales.	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI
	Reportes Mi Gestor	Fortalecer reportes que genera Mi Gestor, respecto a la gestión de expedientes, en la actualidad no se cuenta con ningún reporte que permita hacer seguimiento respecto a ese tema.	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI
	Gestión de expedientes en Mi Gestor	Es necesario realizar una prueba integral, en el ambiente que corresponda, que abarque desde la radicación del documento, la generación del índice electrónico, el cierre del expediente, la parametrización de los tiempos de retención, los cambios de fase de archivo, hasta su disposición final. Esto con el fin de identificar ajustes adicionales para la gestión de expedientes	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI
	Repisado del campo de tipologías documentales en expedientes pensionales	El inconveniente radica en que los códigos de las tipologías documentales que se visualizan en FileNet (Workplace), no se reflejan en Mi Gestor y, en consecuencia, tampoco en el ECM (Cromasoft), lo que afecta las consultas y la trazabilidad de la información.	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI
	Errores en el módulo de instrumentos archivísticos	La Subdirección de Gestión Documental (SGD) reportó fallas al realizar consultas en dicho módulo, generando el ticket SD1553115 el 16 de diciembre de 2024. Este requerimiento fue reiterado el 10 de	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI

		julio de 2025, y la Mesa de Servicios de TI respondió el 15 de julio de 2025 indicando: "De acuerdo con lo verificado, sobre las BD, no existe data, por eso no trae resultados." No obstante, la respuesta no resulta clara ni suficiente, considerando que debe existir información cargada correspondiente a la TRD 2021, debidamente convalidada y vigente.	
	Actualización de la TCA y repisado general de seguridad en Mi Gestor.	Este requerimiento fue socializado en reunión presencial el 21 de enero de 2025 entre la Subdirección de Gestión Documental y el servidor Ismael Rojas Sandoval de la DGTI. Se requiere actualizar la Tabla de Control de Acceso (TCA) y realizar el repisado integral de seguridad conforme a este instrumento, con el fin de garantizar la trazabilidad y protección de la información producida, recibida, tramitada y consultada en Mi Gestor.	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI
	Conservación de logs de auditoría.	Por instrucción de la Subdirectora de Gestión Documental (e), se remitió el 20 de marzo de 2025 un correo electrónico al asesor de Seguridad de la Información, Alberto Mario Solano Jiménez, y a los servidores de la DGTI Cristobalina Garzón Lozada, Ángela María Moncada Arias, Jean Marlon Palencia Acevedo, Rodrigo Hernández Cuenca y Edwin Muñoz Aristizábal, solicitando la conservación de los logs de auditoría conforme a las disposiciones en materia de gestión documental. A la fecha, no se ha recibido respuesta ni se conoce la decisión institucional al respecto, lo cual requiere pronta definición.	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI
	Parametrización de la futura actualización de la TRD en Mi Gestor	Se debe prever un requerimiento técnico para la parametrización de la nueva versión de la Tabla de Retención Documental (TRD) en Mi Gestor. Esta actualización se encuentra actualmente en proceso de aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y será enviada al Archivo General de la Nación para evaluación técnica y convalidación	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI
	Corrección de clasificaciones erróneas en radicados.	Diversas dependencias han reportado inconsistencias en la clasificación de radicados, atribuibles tanto a errores humanos como a la falta de acceso a ciertas series y subseries documentales. Esta situación ha derivado en la asignación incorrecta de documentos en agrupaciones que no corresponden. En consecuencia, se requiere un desarrollo que permita la reclasificación o	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI

		reubicación de los documentos en las series y subseries correspondientes, conforme al modelo de requisitos definido por el Archivo General de la Nación (AGN).	
	Migración masiva de documentos electrónicos hacia el gestor documental	Es necesario plantear la migración masiva de documentos electrónicos de archivo que actualmente se encuentran en equipos personales, unidades compartidas (DRIVE) y carpetas locales, hacia las agrupaciones documentales parametrizadas en el gestor documental. Esta documentación, que evidencia actuaciones administrativas de las dependencias de la UGPP, no fue contemplada en el proyecto inicial de Mi Gestor. Por tanto, debe ser incorporada al Content o repositorio oficial que garantice su adecuada gestión, centralización, conservación, acceso y disposición final conforme a las fases del archivo institucional.	Remitido a la DGTI el 17/10/2025 para ser incluido en el PETI

5. Planes de mejoramiento

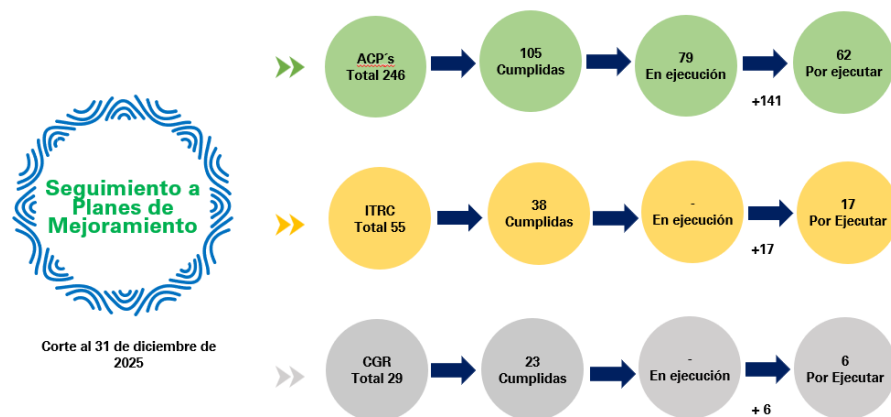
84

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de las funciones establecidas por el artículo 12 de la Ley 87 de 1993 y el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, realizó actividades de aseguramiento a los distintos procesos institucionales en atención al Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y el Comité de Auditoría para la vigencia 2025; con el objetivo de evaluar el Sistema de Control Interno, valorando la eficiencia y eficacia en la administración del riesgo y la adopción y ejecución de controles asociados en los procedimientos.

Al cierre de la vigencia 2025 hubo avances en el cumplimiento de varias acciones de mejora que conforman los planes de mejoramientos internos y externos que permitieron subsanar las observaciones identificadas que buscan fortalecer el Sistema de Control Interno al generar mejora continua en los procesos producto de las recomendaciones brindadas; entre ellas producto de las auditorías internas, se llevó a cabo el seguimiento a la gestión de las PQRs que son tramitadas en las dependencias de la Entidad; actualización de diferentes documentos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión – SIG y que presentaban algún tipo de debilidad; corrección de desviaciones de índole contable, así como la ejecución de

controles que permitieron la mitigación en su ocurrencia; creación de repositorio para las actas generadas producto de los Comités Primarios desarrollados en la selección de población para sensibilización; ejecución de jornadas de capacitación en diferentes temáticas asociadas a los hallazgos identificados producto del desarrollo de ejercicios de auditoría interna; entre otras.

La UGPP, cuenta con 44 Planes de mejoramiento activos producto de auditorías internas que contienen 141 actividades de “ACP´s” para gestionarse por parte de las dependencias; asimismo, existen 2 Planes de mejoramiento activos que contienen 6 actividades vigentes producto de auditorías de la Contraloría General de la República sobre las vigencia 2022 y 2024 y 3 Planes de mejoramiento activos que contienen 17 actividades activas producto de auditorías del ITRC; así mismo en las actividades en ejecución se incluyen aquellas que se encuentran en término para su cumplimiento y en otros casos superan el plazo establecidos por el líder del proceso evaluado.



Adelantado el análisis de la información para evidenciar el cumplimiento y la efectividad de las acciones propuestas por los auditados en los Planes de mejoramiento vigentes para fortalecer el Sistema de Control Interno Institucional; se observa que el avance en el cumplimiento de las actividades que subsanan las acciones de mejora corresponden al 42,68% para auditorías internas (ACP´s); el 79,31% para auditorías adelantadas por la Contraloría General de la República y el 69,09% para auditorías desarrolladas por el ITRC.

Principales Situaciones Detectadas que Advierten Riesgos.

A nivel general, las observaciones vigentes que conforman los planes de mejoramiento de auditorías internas (ACP´s) están asociadas a debilidades en:

- 1)** El trámite de correspondencia PQRFS, al evidenciarse radicados sin respuesta superando los términos legales, y respuestas por fuera de dichos términos, que en algunos casos obedece a escalamiento tardío por parte del responsable, demoras en el cargue de las imágenes y archivos adjuntos, entre otras situaciones.
- 2)** En la identificación de las diferencias en el registro de procesos judiciales activos en los aplicativos eKOGUI y Temis.
- 3)** En la identificación de riesgos al observarse los actuales como causas o consecuencias, así como deficiencias en el diseño de controles al orientarse en causas inmediatas y no en la causa raíz.
- 4)** En el proceso conciliatorio y en la depuración contable de procesos por cuentas por cobrar, lo que puede ocasionar sobrestimación o subestimación de las cuentas afectadas.
- 5)** En la comunicación de la liquidación oficial de sanción de manera oportuna al aportante, impidiendo así el pago de lo adeudado a los sistemas de seguridad social y parafiscales y pago por sanciones u omisiones.
- 6)** En la verificación de pagos realizados, al desarrollarse con demora, que generan denuncias, reclamos o tutelas por parte del deudor.
- 7)** En los procesos de cobro persuasivo, por falta de comunicación oportuna (periodicidad de 6 a 10 meses, según el tipo de la obligación) con los deudores.
- 8)** En la oportunidad de la expedición de la resolución sanción lo que puede conllevar la prescripción de las acciones sancionatorias, la pérdida de fuerza ejecutoria de los actos administrativos, responsabilidades disciplinarias o fiscales para los servidores públicos involucrados.

86

Los hallazgos activos que conforman los planes de mejoramiento de auditorías de la Contraloría General de la República están asociadas a debilidades en:

- 1)** Ausencia de automatización y digitalización en el diligenciamiento de los reportes de los hechos económicos contables por parte de las áreas origen de la información.
- 2)** Los mecanismos de control y seguimiento para el registro de las cuentas por cobrar, al reconocer derechos que no son exigibles, claros y expresos.

- 3)** El registro y control del cargue masivo en el formato F9 (SIRECI), así como en el registro, consolidación y conciliación de las operaciones contables y financieras con las áreas fuentes responsables de la información.
- 4)** La planeación, en los controles internos para la verificación y constitución de reservas presupuestales, así como inadecuado seguimiento a las actividades de supervisión, afectando el registro de las reservas presupuestales de la entidad.
- 5)** La planeación, control y seguimiento de las acciones, de fiscalización, persuasivo y sensibilización, que permitan determinar oportunamente la gestión y actividades adelantadas por parte de la UGPP, reflejando una mayor eficiencia y eficacia en los programas sometidos a fiscalización por la UGPP durante la vigencia 2024.

Finalmente, los hallazgos vigentes que conforman los planes de mejoramiento de auditorías del ITRC están asociadas a debilidades en:

- 1)** En el aseguramiento de la confidencialidad e integridad de la información electrónica en los seguimientos a pagos de cartera.
- 2)** En el aseguramiento de la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información física y electrónica, en el desarrollo de los Programas de Apoyo al Empleo Formal – PAEF.
- 3)** La actividad procesal que puede generar la exclusión de un aportante de un proceso de control en la gestión de cobro coactivo sobre la cartera priorizada y prescrita de la UGPP.