

Informe Resultados Experiencia Ciudadano III Trimestre 2022 (Julio-Agosto-Septiembre)

**Dirección de Servicios
Integrados de Atención al Ciudadano**



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

Satisfacción - Experiencia del Ciudadano III Trimestre (Julio - Agosto – Septiembre)



Meta UGPP
89% / 87% ↑ 4pp



DSIAC

Meta Resultado
91% / 90% ↑ 2pp
Número de encuestas contestadas **11.847**

93%	93%	93%	91%	62%
Satisfacción canales	Claridad	Resolución	Satisfacción Oficina virtual	Satisfacción DP
91% ↑ 6pp	92% ↑ 6pp	93% ↑ 2pp	92% ↑ 1pp	57% ↓ 5pp

PENSIONES

Meta Resultado
90% / 86% ↓ 1pp
Número de encuestas contestadas **1.364**

83%	70%	100%
Claridad	NO Esfuerzo	Transparencia
76% ↓ 2pp	59% ↓ 2pp	100% 0pp

PARAFISCALES

Meta Resultado
86% / 86% ↑ 11pp
Número de encuestas contestadas **573**

74%	66%	100%
Claridad	NO Esfuerzo	Transparencia
72% ↑ 20pp	67% ↑ 21pp	100% 0pp

Indicador	Participación
Claridad	40%
No esfuerzo	10%
Transparencia	50%

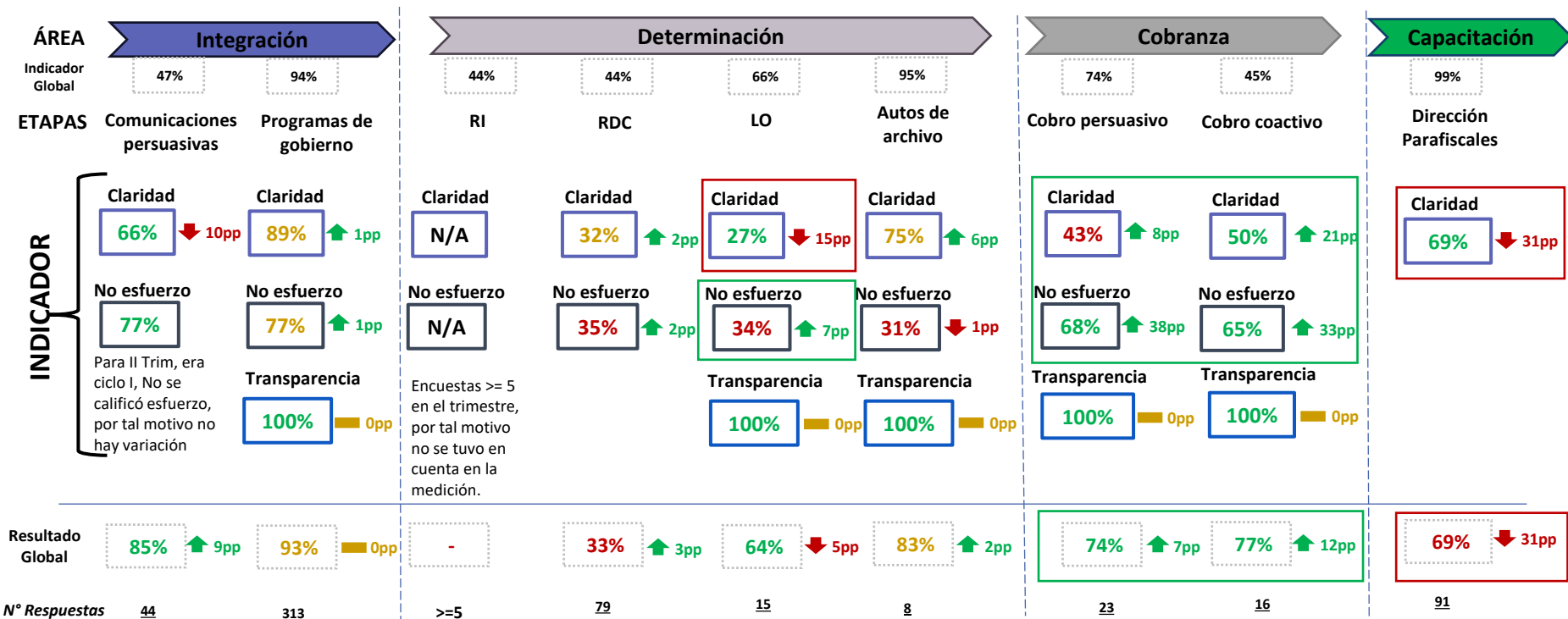
4. Resultado Parafiscales III trimestre 2022

(Julio - Agosto – Septiembre)

Meta Global: **86%**

Experiencia del Ciudadano Trámites Parafiscales

Resultado: **86%** ↑ 11pp



* Cuando el número de encuestas son >=5 en el trimestre no se tiene en cuenta para la medición.

Fuente: UGPP- DSIAC / Informe calidad percibida II - III Trimestre 2022

4.2 Top 10 Verbatim Parafiscales

Homologación Verbatim

Reconocimiento de la buena gestión de la UGPP

155

24%

76% Top 3 de mejoras de procesos

Ciudadano no comprende los comunicados generados por la UGPP

116

- No comprendió la razón por la que tengo que pagar.
- Lenguaje muy técnico, la terminología no es la adecuada.
- Tuvo que recurrir a los servicios profesionales de un abogado y contador para dar respuesta al requerimiento.
- La normatividad no es de fácil comprensión para el ciudadano.
- Deberían ser mas claros y concisos en el requerimiento.

Dificultad en recopilar la documentación requerida

108

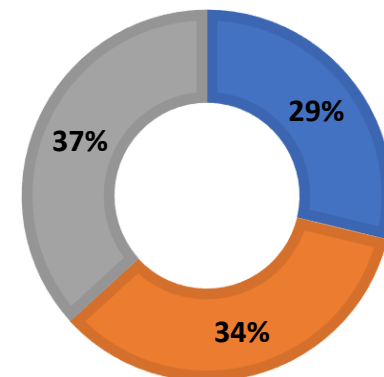
- Reunir la cantidad de información solicitada.
- Dificultada en el manejo de los archivos planos y cargue de los mismo.
- La búsqueda de la información en los archivos de la empresa.
- Dificultad en la consecución de los extractos bancarios.
- Ubicar la documentación de años anteriores y su consolidación.

Dificultad en los tiempos de respuesta a los requerimientos

88

- Los plazos de entrega de la información a la UGPP son muy cortos.
- Falta de oportunidad en la respuesta a los requerimientos por parte de la UGPP.
- Ampliar los tiempos para recolectar, corregir y verificar la información requerida por la UGPP.

PARTICIPACIÓN VERBATIM



Mejora de procesos

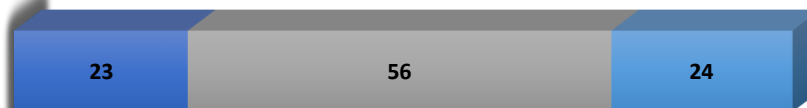
4.3 Verbatim vs Indicador de Parafiscales

■ Claridad ■ Esfuerzo ■ Experiencia

Ciudadano no comprende los comunicados generados por la UGPP



Dificultad en recopilar la documentación requerida



Dificultad en los tiempos de respuesta a los requerimientos



4.3.1 Etapa Parafiscales



Comunicaciones
persuasivas

Claridad

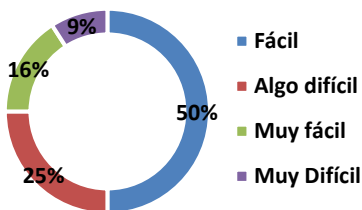
*No_Esfuerzo

Meta Global: **47%**

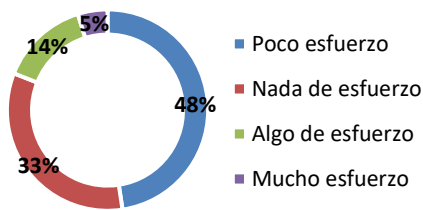
Resultado: **85%**



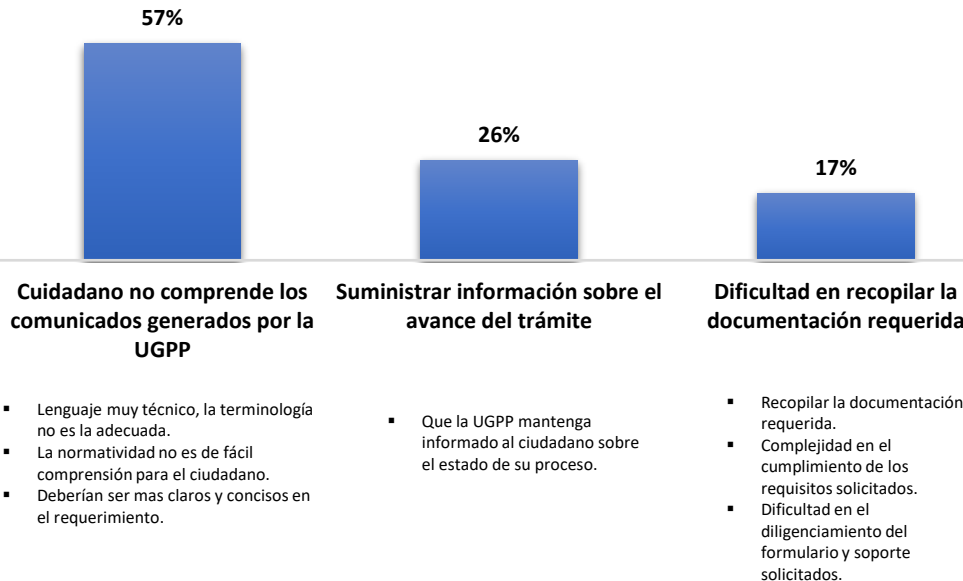
¿Qué tan **fácil** fue para usted entender el mensaje del Comunicado Persuasivo?



¿Qué tanto **esfuerzo** le ha implicado a usted cambiar su comportamiento y realizar los aportes al sistema de la seguridad social, de forma correcta y oportuna?



Top 3 Verbatim



*Por ser base de ciclo I, no tiene calificación del indicador de Esfuerzo

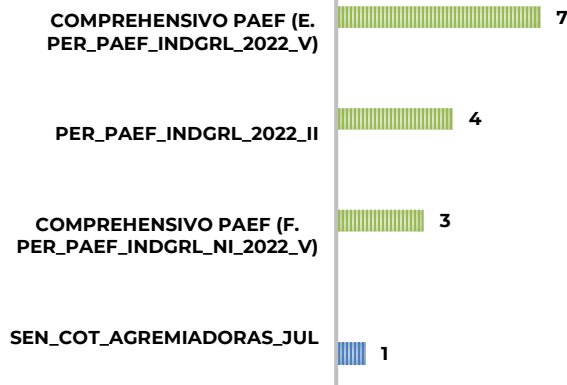
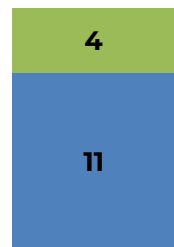
Etaa Parafiscales/Comunicaciones persuasivas

Encuestas total: 44

■ Persona jurídica ■ Persona natural

■ Algo difícil

■ Muy Difícil



■ Algo de esfuerzo

■ Mucho esfuerzo



■ Persona jurídica



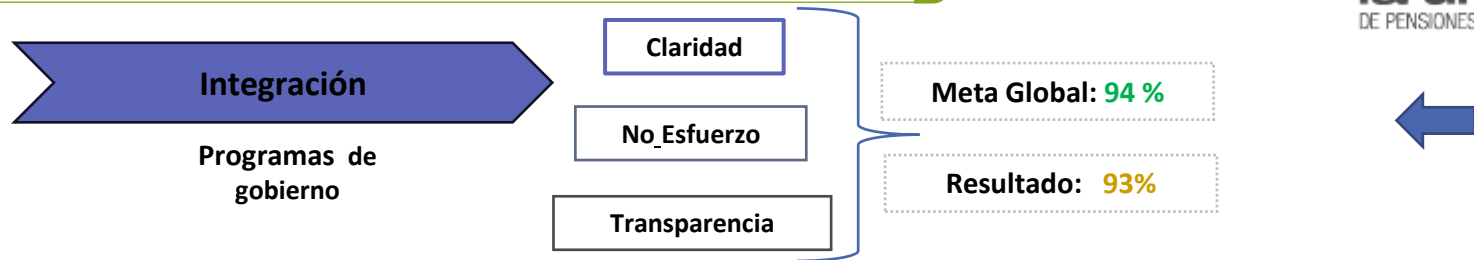
Verbatim de Claridad:

- No quedo claro la medida aplicada
- Las leyes a las que hace referencia no son muy interpretativas
- No es claro para nada ... no dan opciones, simplemente paguen y listo
- En toda la redacción fue difícil de entender
- No entendi a qué se refiere que estoy en una empresa ilegal?
- Hay solicitudes que a veces no son entendibles o muy claras en la solicitud
- Claridad si es informativo o persuasivo o por nuestro error
- Hacer sencilla la comunicación y los pasos a seguir

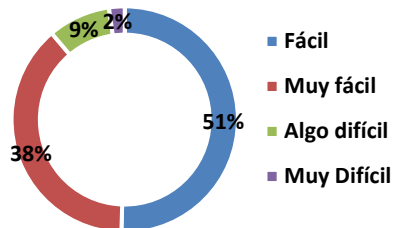
Verbatim de NO Esfuerzo:

- Un canal mas directo con ustedes
- Los pequeños empresarios deberían de dar un plazo amplio para hacer la devolución en nuestro caso nos toca endeudarnos con terceros por que ningún banco presta dinero para poder cumplir con esta devolución.
- Otros:
- Dar mas plazo para el pago en caso de restituir y hacer mas sencillo el proceso de justificación de cumplimiento de requisitos.
- Ser mas claros en el proceso de respuesta que debemos dar, se dificulto el saber que teníamos que hacer para dar respuesta y realizar la devolución, luego de esto no sabíamos que hacer para enviarles los soporte del banco.
- Ser más claros con sus comentarios y debería haber una cita presencial donde le informen a uno al detalle todo.

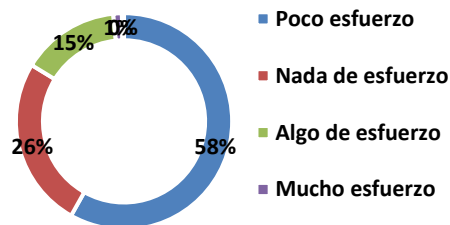
4.3.2 Etapa Parafiscales



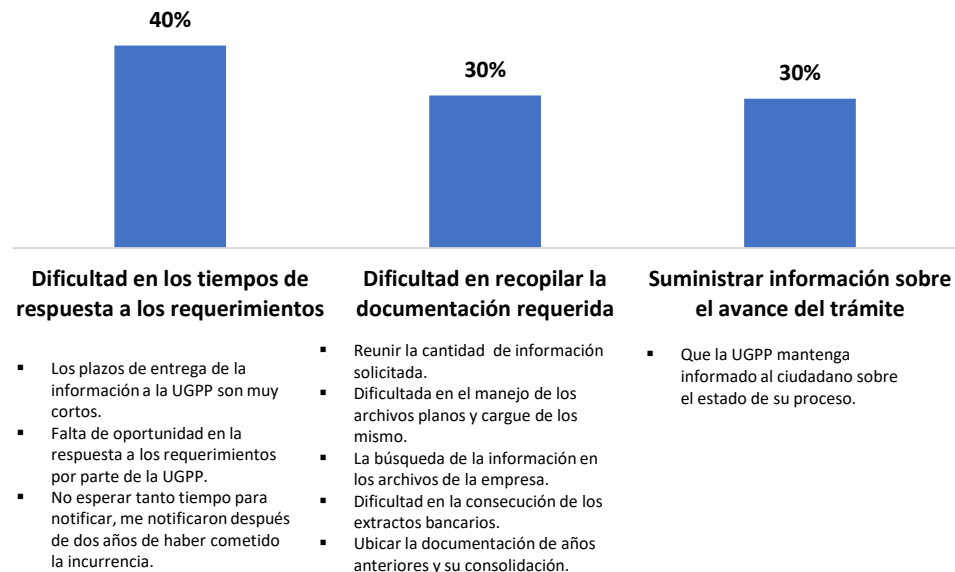
¿Para usted fue **fácil** acceder al programa de gobierno?



¿Qué tanto **esfuerzo** le implicó postularse al programa de gobierno?



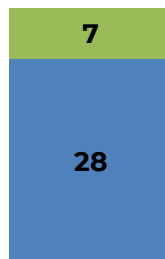
Top 3 Verbatim



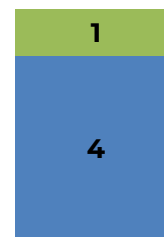
Etapa Parafiscales/Programa de gobierno

Encuestas total: 313

■ Algo difícil
■ Muy Difícil



■ Demasiado esfuerzo
■ Mucho esfuerzo



100% de las calificaciones son del programa de nuevo empleo

Verbatim de Claridad:

- La publicación de la fechas de postulación debería ser más visible y de conocimiento público
- Debería haber un cronograma o unas fechas fijas, ya que en varias ocasiones no fue posible la postulación debido a que no nos dimos cuenta de la apertura de fecha para postulación.
- Se notifique a la empresa si fue aprobada o negada (la causal) la postulación y los empleados aprobados
- Tener claridad sobre las fechas de los desembolsos
- Dificultades en el proceso de postulación con las entidades financieras
- Nunca tuvimos respuesta de la entidad bancaria de saber si fuimos seleccionados o no. Tampoco supimos por el momento si nos dieron el apoyo o la causa de rechazo.
- Falta de claridad en los requisitos exigidos

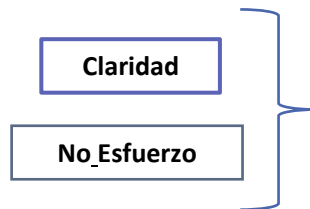
Verbatim de NO Esfuerzo:

- Cumplimiento de las fechas de postulación
- Cumplimiento de los requisitos
- Diligenciamiento del formulario
- Proceso de postulación con la entidad financiera.

3.3.4 Etapa Parafiscales



Req. Declarar o corregir

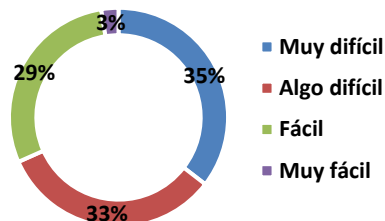


Meta Global: **44%**

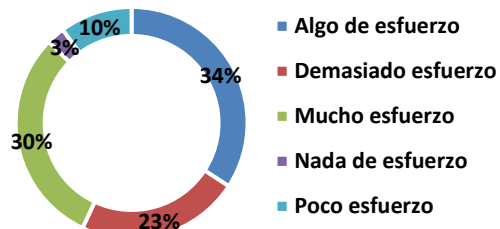
Resultado: **33%**



¿Qué tan **fácil** fue para usted entender el cálculo y los argumentos dados por La Unidad sobre los valores que le fueron propuestos en el Requerimiento para Declarar y/o Corregir?



¿Qué tanto **esfuerzo** le ha implicado a usted el proceso de fiscalización que le adelanta La Unidad?



Top 3 Verbatim

66%

Ciudadano no comprende los comunicados generados por la UGPP

- Lenguaje muy técnico, la terminología no es la adecuada.
- Tuvo que recurrir a los servicios profesionales de un abogado para dar respuesta al requerimiento.
- La normatividad no es de fácil comprensión para el ciudadano.
- Deberían ser mas claros y concisos en el requerimiento.

34%

Dificultad en recopilar la documentación requerida

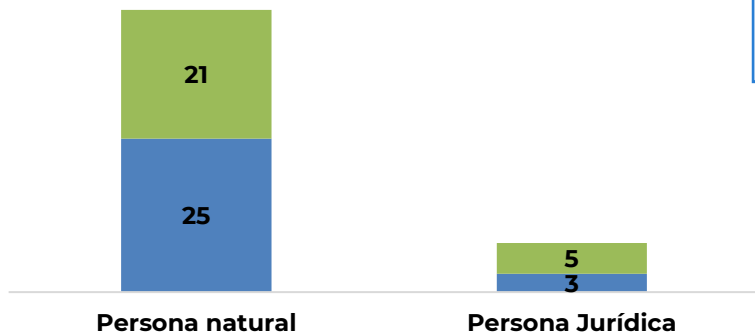
- Reunir la cantidad de información solicitada.
- Dificultad en el manejo de los archivos planos en Excel y cargue de los mismo.
- La búsqueda de la información en los archivos de la empresa.
- Dificultad en la consecución de los extractos bancarios.
- Ubicar la documentación de años anteriores y su consolidación.

Etapa Parafiscales/Req. Declarar o corregir

■ Muy difícil ■ Algo difícil

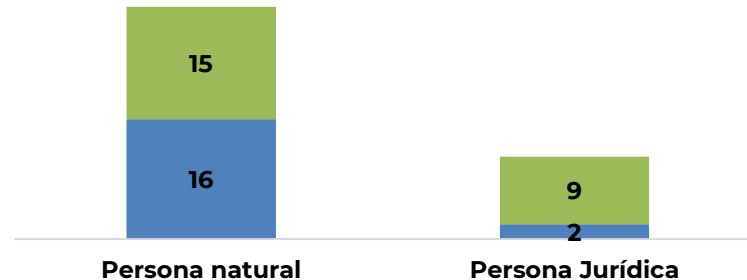
Encuestas total: 79

Total persona
Natural: 61
Jurídica: 17



Verbatim de Claridad:

■ Demasiado esfuerzo ■ Mucho esfuerzo

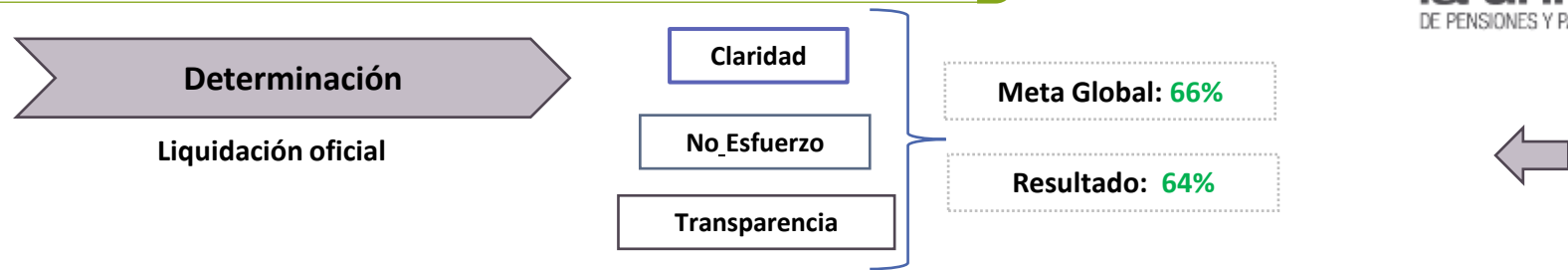


Verbatim de NO Esfuerzo:

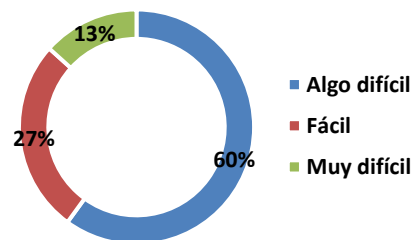
- Los cálculos que están haciendo para nosotros no concuerdan con la información que tenemos.
- La forma en la que hacen la liquidación digamos que manejan una base de ingresos de cotización como general, sin tener en cuenta deducciones y es muy difícil saber como la UGPP tiene en cuenta esa parte.
- El Excel es muy difícil de entender y cuando hay mucha información, ellos la envían a la loca, o sea que en el Excel carguen bien la información.
- Los cálculos que hacen y los intereses.
- Los anexos técnicos, porque tiene formulas.
- Me parece que lo primero que deben hacer es contactar al contribuyente para que se le explique el motivo por el cual se le está requiriendo las cosas que ustedes entonces deberían llamar primero al contribuyente en vez de andar como un policía con un requerimiento o con una medida cautelar.
- Básicamente, los cálculos hablan de un cálculo actuarial que, para una persona del común, no tiene conocimiento de como saber del valor y que puede hacer, nada, porque son cálculos determinados.
- Para mí nada fue claro, porque en el documento solo se habla de. Deben ser el lenguaje más acorde, a las personas.
- Tuve que contratar a un abogado porque esos términos legales son difíciles de entender.

- La reunión de los documentos y tratar de responder de acuerdo a lo solicitado... no es fácil entender de acuerdo a los cálculos que ustedes realizan.
- Las tablas comparativas que me enviaron en el AA
- Porque me entregan el recibido de la respuesta del requerimiento, pero no me queda claro si se concluyo o no. (Conocer el estado del trámite y si este fue cerrado)
- Como tal entender la información, ya que el lenguaje es muy técnico.
- Interpretar el Requerimiento para declarar y corregir e interpretar como obtienen el IBC que genera el comunicado de Excel.
- Recopilar la documentación porque hay que escanear y sacar fotocopias quita mucho tiempo.
- Poder argumentar, la repuesta de los requerimientos requiere de tiempo
- El Excel es muy difícil de entender y cuando hay mucha información, ellos la envían a la loca
- Porque me toco contratar un contador para adelantar el tramite.

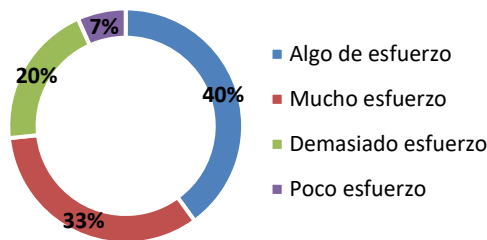
3.3.5 Etapa Parafiscales



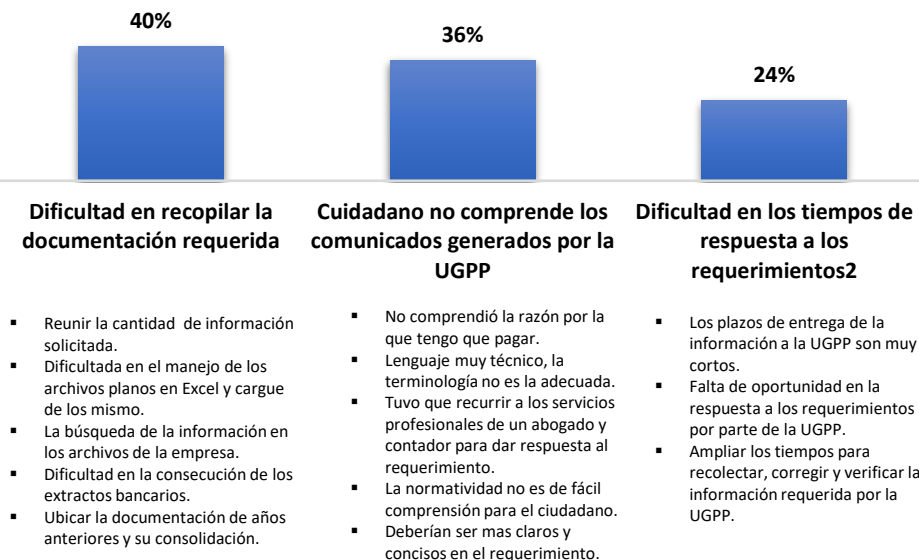
¿Qué tan **fácil** fue para usted entender la manera en la que se determinaron los valores adeudados, tanto de aportes al Sistema General de la Seguridad Social, como de las sanciones que se indicaron en la Liquidación Oficial?



¿Qué tanto **esfuerzo** le implicó a usted el proceso de fiscalización que le adelantó La Unidad?



Top 3 Verbatim



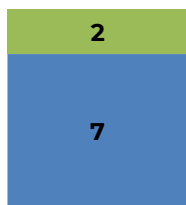
Etapas Parafiscales/Liquidación oficial

■ Algo difícil ■ Muy difícil

Encuestas total: 15

■ Mucho esfuerzo ■ Demasiado esfuerzo

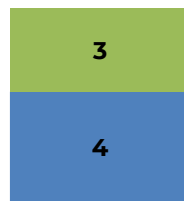
Total persona
Natural: 2
Jurídica: 13



Persona Jurídica



Persona natural



Persona Jurídica



Persona natural

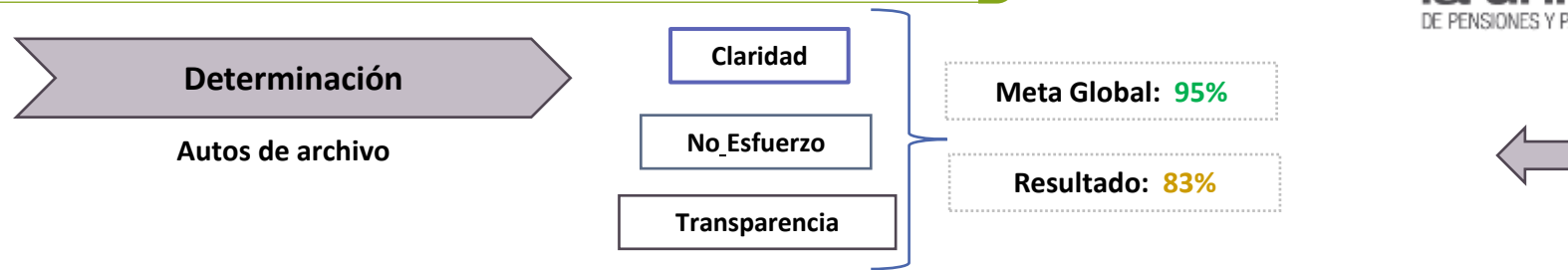
Verbatim de Claridad:

- No entiendo el calculo actuarial, adicional nos enviaron un formato que cuando voy a verificar veo que no me coincide con nada.
- Es difícil entender como salen esos valores de las sanciones, cuando se realizan los aportes
- En la información que reportan ustedes calculan interés y adicional a esto el tiempo que se lleva del no pago, entonces es un poco difícil recalcularla
- Hay una parte donde dice que si uno resuelve haciendo el pago puede acceder a un beneficio de un ahorro, es la parte que quiero entender.
- De pronto que sea más fácil entender la liquidación, se tenga un formato más claro.
- El archivo de Excel donde viene el detalle, no necesariamente es el más claro, para radicar la información en la sede electrónica, no, nos pareció tan fácil, el levantamiento de la información para tratar de darle respuesta al requerimiento nos pareció muy desgastante.
- Porque la liquidación la pasan casi cuatro años y medio después y hay unos intereses, hay una sanción que, es más costoso, la sanción y los intereses que lo que se dejó pagar de aportes, entonces es complicado el cobro de los intereses sobre que va, el valor que se debe.

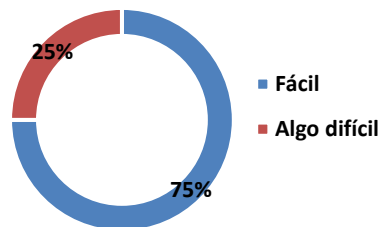
Verbatim de NO Esfuerzo:

- El calculo y pago del calculo actuarial
- El tema de los anexos incluidos en el programa de Excel, que es donde uno mira la información donde está enlazada los otros documentos.
- El tiempo que uno tiene que empezar a recoger la información, el tiempo en buscar pruebas que evidencien que las cosas se hizo bien o si se estuvo, fallando y es un desgaste.
- Digamos que por una parte el cumplimiento del requerimiento de la repuesta que debe darse, la búsqueda de la información, por tratarse de hace varios años de poder entender el archivo donde se estaba haciendo la solicitud, es un trabajo muy dispendioso.
- Porque como te digo no entendemos nos tocó contratar gente que nos explicara.
- De pronto que sea más fácil entender la liquidación, se tenga un formato más claro.

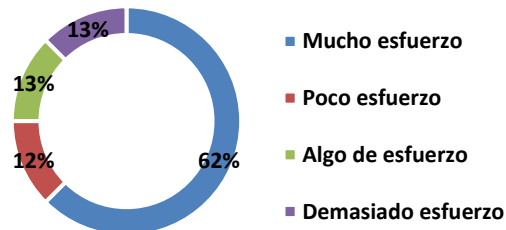
3.3.6 Etapa Parafiscales



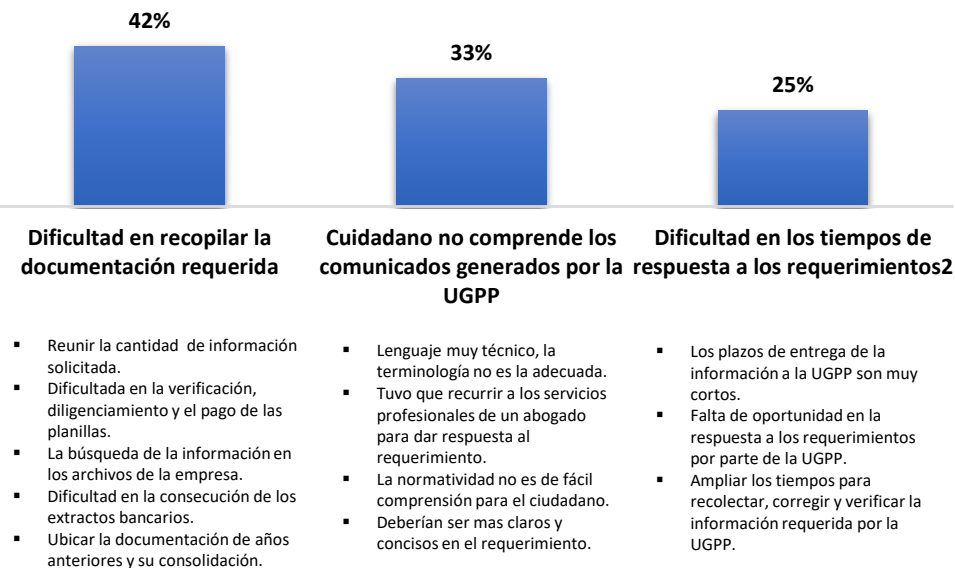
¿Qué tan **fácil** fue para usted entender los argumentos por los cuales le fue archivado el proceso de fiscalización?



¿Qué tanto **esfuerzo** le implicó a usted el proceso de fiscalización que le adelantó La Unidad?



Top 3 Verbatim



Etapa Parafiscales/Autos de archivo

Encuestas total: 8

■ Algo difícil

■ Mucho esfuerzo

■ Demasiado esfuerzo

1

Menor cuantía

1

Pago completo y oportuno

1

3

Pago

2

Menor cuantía

Verbatim de Claridad:

- No me fue clara la parte de los argumentos expuestos por la Unidad, ya que considero que no coinciden con los hechos que nosotros indicamos y adicionalmente no se tuvo en cuenta la totalidad de la información enviada
- Todo el documento ya que soy del campo y no tengo mucho nivel de estudio

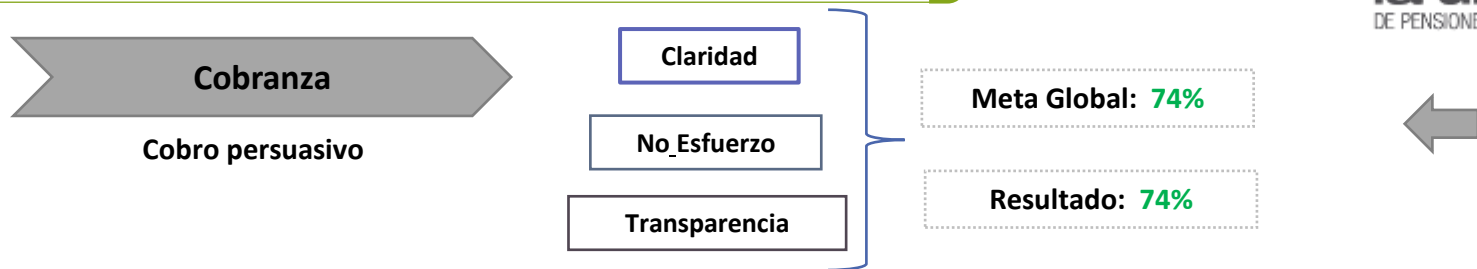
OTROS:

- Que sean mas claros y específicos a la hora de librar los cobros persuasivos porque uno queda confundido, en mi caso no me daban clara la planilla con la que debía pagar los funcionarios no tenían coherencia en la respuesta de que planilla utilizar por lo que decidí pagar la sanción completa y evitar mas inconvenientes con ustedes.
- Ser mas claros en toda la información que contiene los archivos anexos enviados por la UGPP
- Utilizar términos mas claros y que la información de los archivos anexos sea mas sencilla
- Avisar con mas tiempo y mas rápido que se está moroso, con motivo de no dejar que se aumenten los intereses

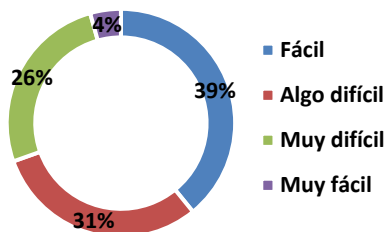
Verbatim de NO Esfuerzo:

- Porque la información no era clara, me toco llamar muchas veces a la Unidad para que me resolvieran dudas, cuando me hicieron el persuasivo la comunicación no era clara.
- Entender las liquidaciones y archivos anexos enviados por la UGPP
- Identificar que era lo que la Unidad estaba determinando que estaba mal en el pago
- Porque hicieron revisar caso por caso de las planillas desde años atrás y había información que no manejábamos y entrar a entender lo que hicieron en ese momento
- Reunir la información y el dinero. El proceso es difícil de entender
- Recaudar la información de años anteriores

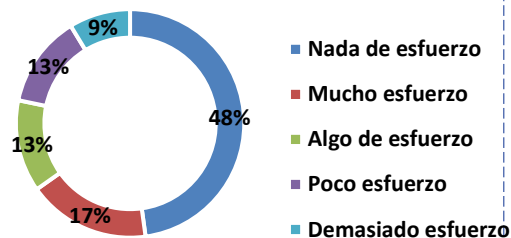
3.3.7 Etapa Parafiscales



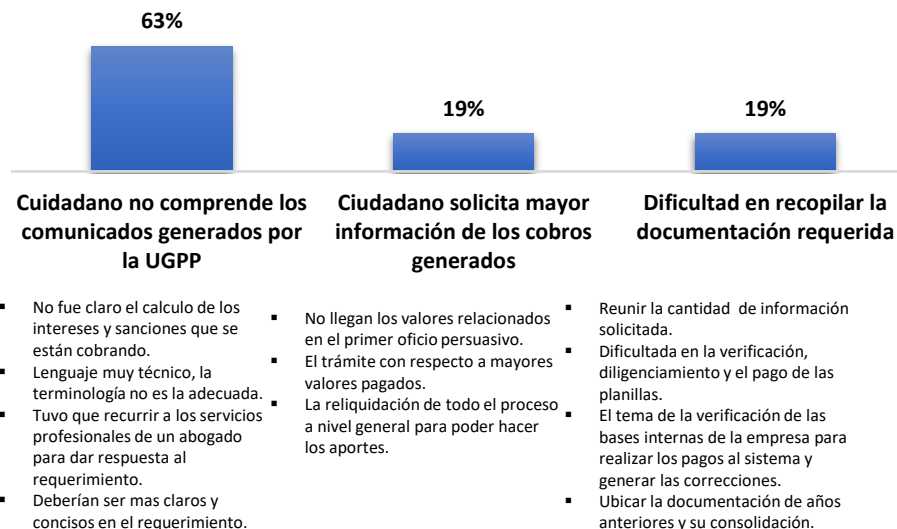
¿Para usted fue **fácil** entender la comunicación de cobro enviada por La UGPP, en donde se le informaron los valores pendientes de pago al Sistema de la Protección Social?



¿Qué tanto **esfuerzo** le implicó realizar el pago de las obligaciones al Sistema de la Protección Social, después de nuestra orientación?



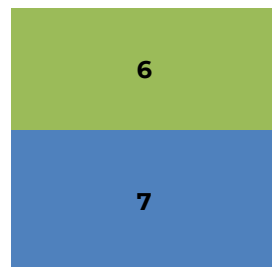
Top 3 Verbatim



Etapa Parafiscales/Cobro persuasivo

Encuestas total: 23

■ Algo difícil ■ Muy difícil

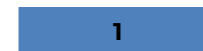


PRIMER OFICIO DE COBRO PERSUASIVO

■ Mucho esfuerzo ■ Demasiado esfuerzo



PRIMER OFICIO DE COBRO PERSUASIVO



SEGUNDO OFICIO DE COBRO PERSUASIVO

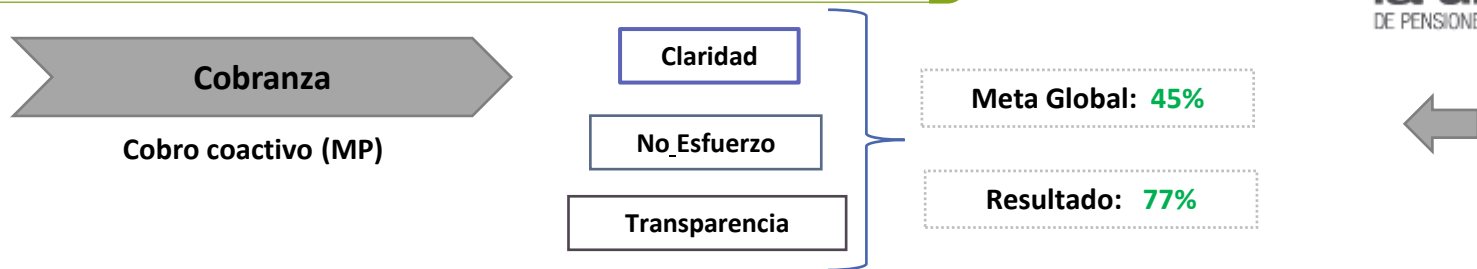
Verbatim de Claridad:

- Todo el documento, ya que no me explican que me están cobrando
- No me indican el por qué se me genera el cobro, ya que a mi punto de entender no debo nada
- No entendí los valores que me indican, ni cuanto y ni porque concepto debo
- No entiendo absolutamente nada del proceso que adelanta la Unidad
- Considera que esos comunicados no tienen un lenguaje claro que cualquier persona pueda comprender, sobre todo el Excel.
- Brindar mas información y explicación acerca de los procesos que adelanta la UGPP
- No fue claro todo el documento y por esto tuve que buscar asesoría de un abogado

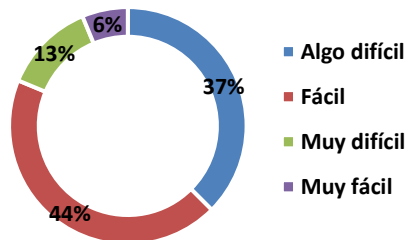
Verbatim de NO Esfuerzo:

- Entender exactamente la liquidación y los intereses y luego radicar esta misma información.
- Me causó mucho esfuerzo establecer los montos y el sistema de pago. La forma de pagar es desgastante
- Pagar las planillas
- Mucha tramitología con diferentes entidades para poder realizar el pago

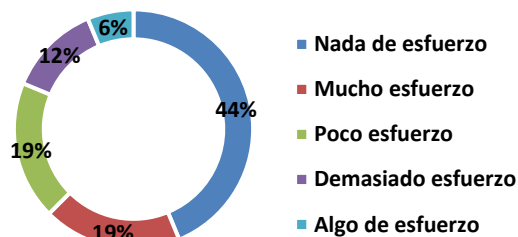
3.3.8 Etapa Parafiscales



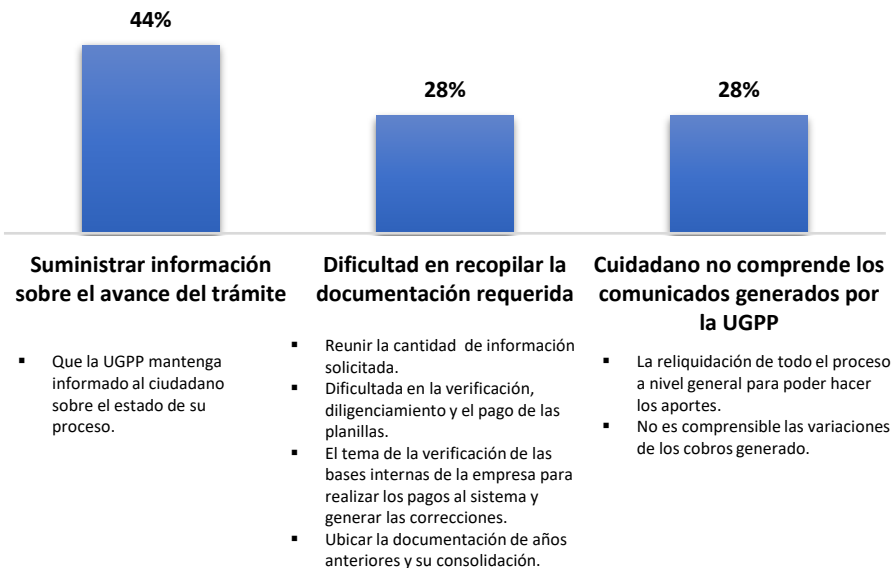
¿Para usted fue **fácil** entender la comunicación de cobro enviada por La UGPP, en donde se le informaron los valores pendientes de pago al Sistema de la Protección Social?



¿Qué tanto **esfuerzo** le implicó realizar el pago de las obligaciones al Sistema de la Protección Social, después de nuestra orientación?



Top 3 Verbatim



Etapas Parafiscales/Cobro Coactivo - MP

■ Algo difícil ■ Muy difícil

Encuestas totales: 16

Total persona
Natural: 11
Jurídica: 5

■ Demasiado esfuerzo ■ Mucho esfuerzo



Persona Jurídica



Persona natural



Persona natural



Persona Jurídica

Verbatim de Claridad:

- Porque no se a que corresponden los valores que se indican en el mandamiento de pago
- No hay claridad en la liquidación, ya que se indica un valor total pero no se indica por ejemplo que periodos o factores fueron tenidos en cuenta
- El acto administrativo en si, porque tuvimos que solicitar asesoría al área laboral
- No entiendo los valores que me cobra la UGPP
- Ser mas claros en lo que se está cobrando, es decir, que venga de manera detallada
- No entendía porque me estaban cobrando y tuve que buscar una abogada para que me explicara

Verbatim de NO Esfuerzo:

- Liquidar y pagar las planillas PILA
- Generar las planillas con el operador de pago
- Ir al banco agrario a pagar

3.3.9 Etapa Parafiscales



Dirección
Parafiscales

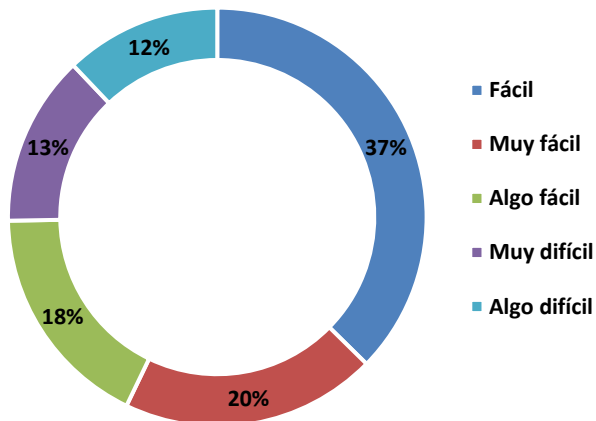
Claridad

Meta Global: 99%

Resultado: 69%



¿Qué tan **fácil** fue para usted comprender los temas tratados en la capacitación brindada por la entidad?



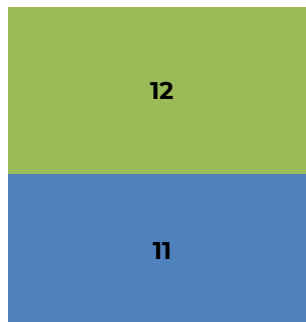
Sugerencias de los temas que el ciudadano quiere ser capacitado



Etapas Parafiscales/Capacitación

Encuestas total: 91

■ Algo difícil ■ Muy difícil



Verbatim de Claridad:

- La información era muy general, cada uno tenemos temas específicos
- Porque no comprendo lo que están diciendo.
- Medio Difícil. Creo que es muy rápida la explicación.
- Muy rápida la exposición, mal sonido de algunos expositores
- Es muy técnico y complejo de entender sin un ejemplo
- Hacer los métodos sencillos, no elaborados por personas que solo hablan con un computador
- La expositora hablaba muy rápido, y a raíz de eso era muy difícil entenderla
- Paciencia para explicar, hablar claro para algunos de sus funcionarios
- Fue una capacitación a la carrera.
- Demasiado rápido la manera de hablar, muy técnica y no aclararon las dudas de la mayoría
- No tenemos la claridad si realmente debemos hacer devolución de aportes del PAEF
- Muy difícil y la persona que explicó el programa para cargar información lo hizo muy rápido es un programa muy complicado de instalar, en termino general no aclaramos dudas

PLAN DE ACCIÓN PARAFISCALES

Integración:

- Realizar **testeo de los comunicados de nuevos** persuasivos que se generan.
- Revisar la forma en que se comunica la campaña de **Comprehensivo PAEF** (E. PER_PAEF_INDGRL_2022_V)

Determinación:

Liquidación Oficial:

- Mejorar el lenguaje relacionado con **calculo actuarial** y los **formatos donde se explican valores**. Generar Live o capsulas explicativas.

Cobros:

Realizar **taller de simplicidad con el formato utilizado para primer oficio persuasivo** que es en donde mayor impacta la claridad.

Coactivo: Mejorar lenguaje de los AA en especial de **mandamientos de pago**

A blurred background image showing several hands working together on a large sheet of paper. One hand is holding a black pen, and another is pointing at a blue-shaded area on the paper, which appears to be a map or a diagram. The overall scene suggests a collaborative meeting or a workshop.

Gracias
