




la unidad
DE PENSIONES Y PARAFISCALES



Informe de Gestión 2022



- 
- I. **Introducción**
 - II. **Resultados Generales**
 - 1. Laboratorio para la formalidad
 - 2. Radar de evasores: Nuevas poblaciones – Indetectables
 - 3. Generación de cultura de pago
 - 4. Gestión inteligente de cartera
 - 5. Implementación beneficios tributarios – Ley 2155
 - III. **Programas Especiales**
 - 6. Cierre PAEF Micro
 - 7. Incentivo a la Creación de Nuevos Empleos
 - IV. **Reconocimiento oportuno y con calidad de los derechos pensionales**
 - 8. Principales logros
 - 9. Población en nómina de pensiones administrada en 2022
 - 10. Cumplimiento y composición de Solicitudes de Obligaciones Pensionales y Solicitudes de Novedades de Nómina y su calidad
 - V. **Modernización Institucional y Transformación Digital**
 - 11. Gobierno digital: Iniciativas y avances PETI, Gobierno de datos, Infraestructura TI, Seguridad Informática
 - 12. Racionalización y automatización de trámites y procesos
 - VI. **Cercanía al ciudadano**
 - 13. Canales y servicios implementados
 - 14. Gestión de canales tradicionales de atención
 - 15. Mediciones de Experiencia
 - 16. Nuevos proyectos 2023
 - VII. **Gestión Organizacional**
 - 17. Gestión Financiera
 - 18. Gestión contractual
 - 19. Gestión Humana
 - 20. Gestión Jurídica y de coordinación Interinstitucional
 - 21. Planes de mejoramiento

I. Introducción

La UGPP fue creada en el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 (Art. 156, Ley 1151 de 2007), como una entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, la cual inició operaciones en 2010 una vez establecida su estructura y planta de personal.

Sus funciones se dividen en dos grandes temas (Decreto 575 de 2013):

1. 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,
2. El seguimiento, determinación y cobro de la adecuada, completa y oportuna liquidación y pago de las contribuciones parafiscales.

Adicionalmente, a partir de 2020 se le han asignado funciones adicionales en materia de:

1. Programas de Apoyo al Empleo Formal (Decretos 639 y 815 de 2020, Ley 2060 de 2020, Decreto 688 de 2021 y Ley 2155 de 2021)

Programa	Funciones UGPP
Programa de Apoyo al Empleo Formal -PAEF-	✓ Recepción de solicitudes
Apoyo al Pago de la Prima de Servicios PAP	✓ Validación de requisitos
Apoyo a afectados por el Paro Nacional	✓ Divulgación de resultados
Apoyo a creación de Nuevo Empleo	✓ Fiscalización

3. Generación de Información para la adopción de políticas públicas en materia de formalización laboral, protección del empleo y de la seguridad social (Ley 2060 de 2020).

En este documento queremos presentar los principales logros de nuestra gestión en 2022, los cuales fueron también insumos fundamentales para la construcción del plan estratégico del cuatrienio 2023-2026.

II. Resultados Generales

Para 2022 se mantiene la definición de la misión y la visión de la UGPP, definidas en la planeación estratégica realizada por la Entidad para el período 2021 – 2022:

Misión: Garantizar la consolidación de la cultura de pago de las contribuciones parafiscales del Sistema de Protección Social y el seguimiento y control efectivos de su cumplimiento, con el fin de contribuir a la formalización del mercado laboral colombiano; y reconocer oportunamente y con calidad los derechos pensionales, para el bienestar de los ciudadanos.

Visión: Ser la entidad que, por su reconocida transparencia, claridad y cercanía al ciudadano, incentive, acompañe y facilite el correcto cumplimiento de las obligaciones parafiscales y el disfrute oportuno de los derechos pensionales, desarrollando su gestión de manera innovadora, vanguardista y eficiente.

Revisados el avance y los logros alcanzados durante 2021, para la vigencia 2022 se mantuvieron los 4 objetivos previamente definidos, que se desplegaron en 12 estrategias, para las cuales se definieron las metas e indicadores que permitieran medir su cumplimiento. En su conjunto, conforman el Plan de Acción Institucional que trazó la UGPP para 2022.

Al finalizar el año, la Entidad logró un cumplimiento acumulado del 88,76%, como se detalla a continuación:



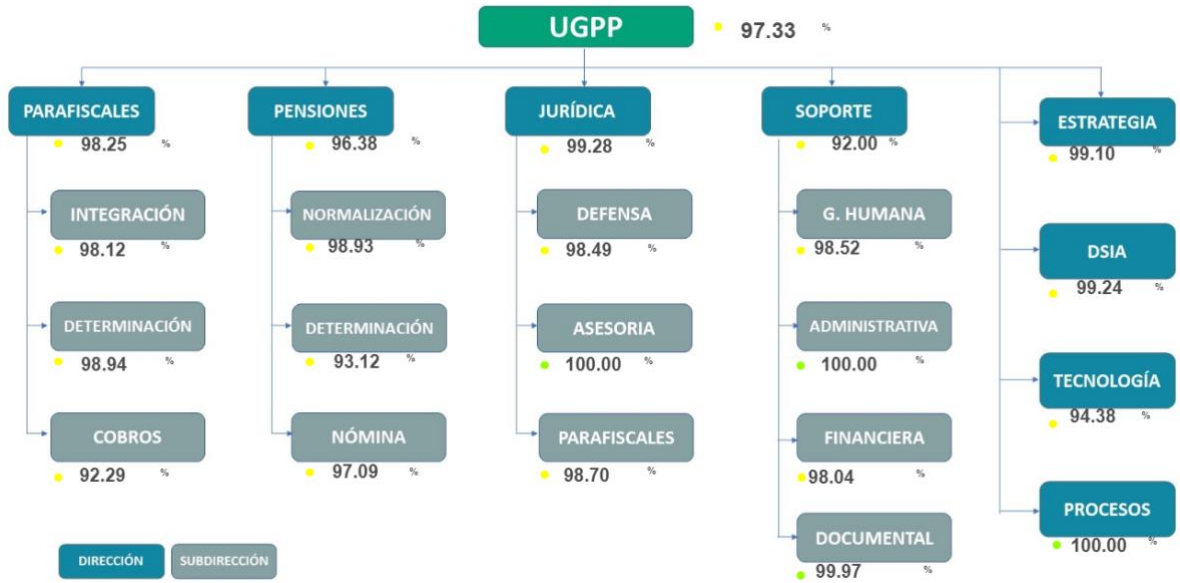
Estos resultados están soportados en los siguientes indicadores:

TOTAL TBG										88,76%	POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO ASOCIADA			
OBJETIVOS		ESTRATEGIAS				INDICADORES								
PESO	NOMBRE OBJETIVO	NOMBRE ESTRATEGIA	% CUMPLIMIENTO ACUM*	PESO	RESPONSABLE	PESO	NOMBRE INDICADOR	LOGRO ACUM	META	% CUMPLIMIENTO ACUM*				
30%	FORMALIZACIÓN DEL MERCADO LABORAL	99,25%									Gestión de la Información Estadística			
		Laboratorio para la Informalidad	100%	40%	Dirección de Estrategia y Evaluación	70%	Estudios y herramientas de análisis producidos	4	4	100%				
						30%	Estudios presentados/ publicados en espacios pertinentes	4	4	100%				
		Radar de Evasores e Infraactores	100%	30%	Dirección de Estrategia y Evaluación	34%	Tipologías de población crítica seleccionadas para tratamiento persuasivo	100%	100%	100%				
						0%	Precisión en los indicios de evasión	1	Metodología	100%				
						33%	Población de omisos no detectables en fuentes tradicionales identificada y seleccionada para tratamiento	1	1	100%				
						33%	Oportunidad en la selección de población para tratamiento persuasivo y/o de fiscalización	100%	100%	100%				
		Generación de Cultura de pago	97,49%	30%	Dirección de Parafiscales	35%	Ciudadanos sensibilizados en el cumplimiento de las obligaciones parafiscales y sus beneficios	26.811	25.000	107,24%		Servicio al ciudadano		
						15%	Porcentaje de asesores de canales de atención que comprenden los trámites y asuntos parafiscales	91,09%	100%	91,09%				
						25%	Porcentaje de aportantes tratados que cambiaron el comportamiento	41,07%	40%	102,68%		Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos		
						25%	Acciones de fiscalización implementadas (parafiscales + Paef + otros programas)	95,31%	100%	95,31%				
		25%	TRANSFORMACIÓN DIGITAL	97,76%									Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	
				Automatización de Procesos	100%	60%	Dirección de Gestión de Tecnología de la Información	70%	Procesos automatizados y en producción	12		12		100%
								30%	Ganancia en eficiencia (como relación de horas liberadas tras la automatización)	84,09%		30%		280,30%
Política de Gobierno Digital	94,40%			40%	Dirección de Gestión de Tecnología de la Información	28%	Trámites o servicios en línea implementados	4	4	100%	Racionalización de trámites			
						28%	Fuentes de información estandarizadas en la nube	17	17	100%	Gestión de la información estadística			
						16%	Entidades con servicio de interoperabilidad implementado	2	2	100%	Gobierno digital			
						28%	Proyectos estratégicos de transformación digital implementados	4	5	80%	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos			

20%	RECONOCIMIENTO Y CREDIBILIDAD									72,66%			
		Fortalecer la Coordinación Interinstitucional	70,00%	40%	Dirección jurídica	50%	Proyectos normativos gestionados	100%	100%	100%	Mejora normativa		
						20%	Alianzas estratégicas formalizadas con entidades del orden nacional y territorial	2	2	100%	Defensa jurídica		
						30%	Recepción de entidades (pensiones)	0	2	0%	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos		
		Cercanía al Ciudadano	74,43%	60%	Dirección de servicios integrados de atención al ciudadano	23%	Trámites con estrategia de información al ciudadano	8	8	100%	Servicio al ciudadano		
						30%	Satisfacción de la experiencia de los usuarios en la entidad	87,30%	89%	98,09%			
						22%	Campañas de acercamiento a ciudadanos con pension implementadas	4	4	100%			
						25%	Incremento en los resultados de la encuesta de reputación (puntos porcentuales)	0	3	0			
		25%	EXCELENCIA ORGANIZACIONAL									80,04%	
				Gestión Inteligente de Cartera	83,90%	25%	Dirección de Parafiscales	60%	Recaudo de cartera	79,979	14%	73,17%	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
40%	Nuevo modelo de gestión de cartera implementado							70,00%	70%	100,00%			
Optimizar la Gestión Pensional	93,78%			15%	Dirección de Pensiones	25%	Oportunidad en la atención de SOP	88,28%	100%	88,28%			
						25%	Oportunidad en la atención de SNN	99,05%	100%	99,05%			
						25%	Calidad reconocimiento de derechos pensionales SOP	84,65%	95%	89,11%			
						25%	Calidad en el pago de derechos pensionales SNN	93,74%	95%	98,67%			
Defensa Estratégica Litigiosa	100%			30%	Dirección Jurídica	40%	Eficacia de la gestión judicial	91,70%	97%	94,54%	Defensa Jurídica		
						40%	Reducción de litigiosidad	1.605	1.126	142,54%			
						20%	Avance en la implementación de acciones definidas en el documento de estrategia	142,86%	100%	142,86%			
Robustecer el Modelo de Gestión	0,00%			15%	Dirección de Estrategia y Evaluación	60%	Valoraciones de calidad estandarizadas recibidas	0	1	0	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos		
						40%	Modelo de evaluación de desempeño ajustado e implementado	0	1	0			
Rediseño Institucional	100%			15%	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional	100%	Estudio de la planta temporal elaborado y gestionado	1	1	100%			

* Acumulado respecto de la función (promedio o último valor).

Con base en el Plan de Acción Institucional, cada área definió su tablero balanceado de gestión – TBG – como su guía de la acción, con los siguientes resultados:



Consolidación, seguimiento y Control del cumplimiento de las contribuciones Parafiscales

1. Laboratorio para la formalidad

El laboratorio para la formalidad es un espacio donde se difunde, discute y socializan análisis económicos, producción estadística y diagnósticos en la generación de nuevas estrategias para el fortalecimiento de la formalización laboral y la cobertura pensional en el país, y que a su vez se visualizan en herramientas, informes y conversatorios que den conocimiento de las dinámicas del mercado laboral formal a la luz de los aportes al Sistema de Protección Social, así como los subsistemas que lo conforman.

Este espacio se divide en tres partes: la producción de operaciones estadísticas, la generación de conocimiento en materia de protección social a partir de investigaciones científicas detalladas y la generación de estudios experimentales.

La producción de operaciones estadísticas son conjuntos de datos que se obtienen periódicamente y dan conocimiento dinámico de un fenómeno a lo largo del tiempo. Para el 2022 se continuó con la producción del informe mensual de las cotizaciones que se fortaleció con la consolidación de un archivo en HyperText Markup Language (HTML), mejorando la visualización de los principales resultados, acompañado de los anexos técnicos, visor departamental y municipal, la actualización del tablero de control y el Geovisor trimestral extendido y resumidos de las dinámicas.

La producción continua de las estadísticas permitió focalizar áreas de crecimiento después de la pandemia en la reactiva económica y el conocimiento de posibles zonas de deterioro en el mercado laboral formal para recomendación de acciones por parte de la UGPP.

Dentro de las investigaciones realizadas se encuentra la estimación de los ingresos de las personas usando el conocimiento social, cultural, demográfico y económico de cada una de ellas, lo cual tuvo como resultado la determinación de una herramienta que permitió filtrar potenciales personas independientes que son inexactos de manera oportuna.

Una 2da. investigación, se fundamentó en el diseño y desarrollo del marco geográfico de los aportes al Sistema de Protección Social que establece una línea base de aportantes especializados a nivel de coordenada que focalizar polígonos con potencial informalidad a partir de la interacción de capas de

información económica territorial en el país, para la intervención con campañas educativas o de sensibilización en las zonas.

Este marco geográfico tiene potenciales usos, dentro de ellos la identificación de manzanas de informalidad y el control y seguimiento territorial de la formalización laboral en el país.

En el 2022 se identificaron, construyeron y diagnosticaron algunos indicadores en torno a las dinámicas de sistema pensional en el país, creando una línea base en la producción estadística (que se puede consultar en un tablero de control) y generando, de una parte, un conocimiento detallado de este subsistema y, por otro, la potencial recomendación de política pública en la materia. Los indicadores monitorean tres líneas de trabajo: la distribución de los pagos al sistema, la densidad de población y potencial cobertura que son el resultado de una tercera investigación planteada por la entidad.

Por su parte, en el 2022 se desarrolló un estudio experimental junto el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que probó diversas formas de comunicación de las campañas persuasivas sobre la población omisa recurrente nunca tratada, apoyados en la investigación científica de tendencias cognitivas y emocionales.

El estudio tomó dos poblaciones de intervención en momentos diferentes. El primer grupo experimentó mensajes diferenciales con mayor contenido gráfico y específico basado en escenarios diferenciales para una mejor comprensión del beneficio u obligación de aportar, teniendo en cuenta los riesgos de no hacerlo. La segunda población experimentó mensajes diferenciales dinámicos con difusión en redes sociales, reforzando con comunicación directa por WhatsApp a los diversos segmentos de la población intervenida. Del primer grupo se tiene algunas respuestas diferenciales por sexo y tipo de campaña, donde las mujeres presentan más inclinación al pago por la protección, y del segundo grupo se realiza la intervención para adelantar el análisis en 2023.

Gracias a las alianzas establecidas con la Universidad del Rosario y la Universidad Externado de Colombia, así como con los diversos organismos multilaterales, en el 2022 se llevó a cabo el primer conversatorio para la formalización laboral. Este evento tuvo como objetivo analizar los retos para fortalecer la formalización laboral y se dividió en tres partes: la discusión gubernamental, el contexto regional y la visión académica del fenómeno generando recomendaciones y líneas de trabajo a seguir como la focalización en las unidades indetectables.

2. Radar de evasores: Nuevas poblaciones – Indetectables

Las investigaciones realizadas en el marco del laboratorio para la formalidad generan metodologías que se ponen a disposición de los quehaceres misionales de la entidad. En el 2022 se probaron varios modelos para determinar la forma en la que se puede estimar el ingreso de una persona, segmentando poblaciones de interés donde fueran confiables los algoritmos, teniendo como resultado un algoritmo de clasificación de personas independientes que deberían aportar por más de 1 Salario Mensual Mínimo Legal Vigente (SMMLV) y aportan por 1 SMMLV.

Identificado el modelo, que consiste en un K-modas, se toma las personas independientes que aportaron por 1 SMMLV entre mayo y agosto de 2022 que se hayan encontrado en el Censo Nacional de Población y Vivienda (CNPV) y que no presentaran aportes como dependientes para los correspondientes periodos. La población analizada corresponde a **1.028.870 personas** donde se realiza el ajuste por conglomerados obteniendo 9 grupos de los cuales 3 de ellos presentan características que evidencian que se ganan más. El ejercicio se realizó con una población en Cali y otra en Medellín.

Para validar las características de esta población se interpola el resultado con las personas que aportan por más de 1 SMMLV confirmando las características para realizar la identificación. Para este periodo se seleccionaron 9.449 personas que cumplían con los filtros para intervenirlos con alguna campaña educativa o de sensibilización.

3. Generación de cultura de pago

Capacitaciones a ciudadanos y asesores

En el marco de los objetivos misionales de la UGPP, durante 2022 se logró sensibilizar a **26.811 ciudadanos** que fueron capacitados en las diferentes sesiones realizadas. Estas capacitaciones contaron con la asistencia tanto de Aportantes empleadores, como de trabajadores independientes. Para llegar a esta población, se realizaron acciones con la Dirección de Servicios Integrados de Atención (DSIA) como el envío de mensajes de texto y correos electrónicos, invitándolos a participar de estas sesiones. Estas estrategias fueron complementadas con la participación de entidades del orden nacional y territorial como el Ministerio del Trabajo, Colpensiones, el SENA, la Gobernación de Cundinamarca, de Casanare y de Boyacá; además se aunaron esfuerzos con Cámaras de Comercio, Cajas de Compensación Familiar, gremios, asociaciones y

demás actores del Sistema de la Protección Social, en el marco de la estrategia de formalización a empleadores, emprendedores e independientes, donde se abordaron temas como los Programas de apoyo a la Generación de Empleo, Piso de Protección Social, Beneficios Tributarios de la Ley 2155 de 2021, construcción adecuada de la base de cotización de los Independientes y Empleadores, entre otros.

Con esta estrategia se realizaron **115 jornadas de capacitación presencial** y **98 jornadas de capacitación virtual** a través de las cuales se brindó mayor claridad sobre los diferentes temas en los que tiene injerencia la Unidad. De estas sesiones virtuales, 24 se realizaron con un nuevo enfoque de capacitación, que incorporó una nueva metodología para abordar los grupos de interés a través del canal de YouTube de la entidad.

Por otra parte, la Dirección de Parafiscales realizó capacitaciones a los equipos de colaboradores de la DSIA con el ánimo de fortalecer los canales de atención al

ciudadano, en los cuales se contó con la asistencia promedio de **95 funcionarios** y algunas sesiones contaron con un máximo de 125 asistentes. Con estas sesiones se buscó fortalecer la calidad en la orientación entregada a los ciudadanos sobre los trámites y asuntos de La Unidad. Se gestionaron diferentes evaluaciones que permitían medir aprehensión del conocimiento para estos gestores y colaboradores, y las actividades que desempeñaron durante 2022.

Acciones Persuasivas

En 2022, la UGPP continuó en la identificación de nuevas líneas de programas persuasivos y de sensibilización con el objetivo de testear diferentes estrategias y construir una cultura de pago de largo plazo en aquellas poblaciones de trabajadores que no han tenido la oportunidad de tener el acompañamiento de la Unidad. Los programas específicos fueron los siguientes:

- **Persuasivo a empleadores que no realizan el pago de aportes al subsistema de Pensión:** El programa se basó en la selección de aportantes que presentan omisión en el pago de seguridad social al subsistema de pensión por sus cotizantes dependientes, sin justificación para el no pago. La finalidad de este esquema fue hacer que la población reconozca el no pago de pensión y realice los pagos y/o de explicaciones satisfactorias para omitir el mismo. La UGPP realizó el tratamiento a cerca de **12.000 aportantes**, el cual actualmente se encuentra en ejecución y proceso de medición de cambio de comportamiento.
- **Sensibilización a trabajadores independientes que presuntamente utilizan los servicios de afiliadoras no autorizadas por el Ministerio de Salud:** La campaña se realizó sobre **49.190 seleccionados** para los cuáles se

determinó una posible inconsistencia en el pago de sus aportes sobre el subsistema de pensión. El objetivo de esta campaña fue dar a conocer los beneficios de realizar los pagos de manera independiente, además de evidenciar el riesgo en que incurren las personas al usar empresas intermediarias al momento de realizar los aportes al sistema. Producto del tratamiento se evidenció que un **43% de los aportantes empezaron a realizar el pago de aportes como independientes** o dejó de utilizar los servicios de la afiliadora no autorizada.

- **Sensibilización a trabajadores independientes que presentan omisión recurrente:** La Unidad continuó la campaña en el año 2022 con el fin de realizar un ejercicio experimental sobre cerca de **10.000 aportantes** que permita evaluar la efectividad de los distintos tipos de mensajes de sensibilización para trabajadores omisos recurrentes. Las comunicaciones fueron ajustadas en su contenido, al incluir herramientas comportamentales del proceso de toma de decisiones de los trabajadores, que los puede reorientar al correcto pago de aportes. Esto permitirá comparar en el 2023 la efectividad de este tipo de mensajes con la información de campañas persuasivas anteriores que permitan perfeccionar este proceso.

Adicionalmente, en el marco de los Programas de Apoyo al Gobierno Nacional y con el objetivo de velar por el cumplimiento de los requisitos de los beneficiarios, y la correcta asignación de los recursos de los programas, la Unidad ha implementado en 2022 programas persuasivos de restitución de recursos hacia aquellos postulantes que fueron beneficiados y que posiblemente no cumplen alguno de los requisitos. De esta manera, se han dirigido comunicaciones en dos programas persuasivos así:

- Programa **persuasivo** a aproximadamente **40.000** postulantes del Programa PAEF y que después de la auditoría de la UGPP, se identificó que tienen un indicio de no cumplir con alguno de los requisitos para acceder al programa, de los cuales **cerca del 28% han soportado el cumplimiento** del requisito o ha realizado el reintegro de los recursos.
- Programa de **sensibilización** para la revisión del cumplimiento de requisitos al programa PAEF, ascendiendo a **14.000 beneficiarios del programa PAEF**, el cual actualmente se encuentra en ejecución y proceso de medición de cambio de comportamiento.

Denuncias

La Dirección de Parafiscales a través de la Subdirección de Integración, gestionó las denuncias que interponen los empleados frente a sus empleadores respecto al correcto aporte al Sistema de Protección Social, así como aquellas que recaen sobre independientes frente a las irregularidades en sus pagos, tanto de entidades contratantes como entes de control. La gestión permitió persuadir y obtener la corrección voluntaria del empleador o independiente que presenta omisión, inexactitud o mora.

Cabe señalar que de no ser corregidas esas irregularidades el empleador o el independiente denunciado amplía la posibilidad de ingresar a un proceso de fiscalización, que los obligará a corregir coercitivamente. En el año 2022 la Unidad logró gestionar **más de 2.000 denuncias**, gestión que contribuyó para que alrededor de 500 aportantes cambien su comportamiento y mejoren su cumplimiento frente a las obligaciones del Sistema.

Acciones de fiscalización

Durante 2022 se iniciaron **2.185 procesos de fiscalización de aportes parafiscales**, de los cuales 115 están dirigidos a empleadores, y 2.070 dirigidos al segmento de los trabajadores independientes. Igualmente, se realizaron **2.206 acciones de fiscalización que impactaron a 333.080 trabajadores**. En el mismo periodo, se iniciaron **115 procesos sancionatorios** y se remitieron para cobro **140 resoluciones sancionatorias en firme**. Respecto a los **programas de apoyo del gobierno**, se iniciaron **1.718 procesos** y se realizaron **1.512 acciones de fiscalización**.

Los aportantes interpusieron 272 recursos de reconsideración contra la Liquidación Oficial y Resolución Sanción, de los cuales fueron admitidos 177 e inadmitidos 105. Asimismo, la Dirección de Parafiscales para la misma vigencia recibió 130 solicitudes de revocatoria contra los mismos procesos y que deberán ser atendidas conforme al término legal. Del mismo modo los aportantes allegaron 422 nuevos radicados con adiciones y ampliaciones a las solicitudes iniciales presentadas los cuales fueron incorporados dentro del expediente para ser resueltos en esta etapa.

Los Fallos de Fondo proferidos en esta vigencia fueron 1.095 y están afectando recursos por cerca de **\$38.600 millones**. En estos actos administrativos se están resolviendo las peticiones y aclaraciones adicionales presentadas por los aportantes en segunda instancia, a partir del estudio de las nuevas evidencias allegadas y soportes que complementan las observaciones expuestas por los

aportantes. Estos procesos administrativos concluyeron la etapa gubernativa y fueron trasladados a la Subdirección de Cobranzas para continuar con la recuperación de estos recursos para el sistema.

La Dirección de Parafiscales atendió los derechos de petición presentados por los aportantes en el marco de los procesos de fiscalización y cobro de las contribuciones parafiscales. Se atendieron **5.268 radicados** correspondientes a respuestas presentadas por los aportantes a los requerimientos emitidos por la Subdirección de Determinación de Obligaciones Parafiscales, así como derechos de petición presentados por aportantes en calidad de empleadores como en calidad de independientes y ciudadanos en general. Dentro de ellos, 5.164 peticiones fueron gestionadas de acuerdo con lo previsto en la Ley 1755 del 2015, adecuando un lenguaje claro, concreto y preciso, y resolviendo de fondo las peticiones presentadas. Frente a los 104 radicados restantes, estos fueron indexados al expediente del aportante para la respectiva validación de las áreas correspondientes, teniendo en cuenta la etapa procesal en el curso de los procesos de fiscalización.

De otra parte, en atención de las solicitudes presentadas por los aportantes a través de otros canales de comunicación fueron gestionados diversos casos especiales, en los cuales la Dirección de Parafiscales emitió 108 oficios de respuesta para dar claridad a los aportantes sobre los procesos de determinación que la UGPP adelanta contra ellos.

4. Gestión inteligente de cartera

Para hacer más eficiente el proceso de cobro administrativo de las obligaciones determinadas en materia parafiscal y pensional, concluyó las actividades planteadas al cien por ciento (100%), se destacan dentro de estas la modificación del reglamento interno de recaudo de cartera publicado mediante la Resolución 1250 de 2022, y a cierre de año la inclusión en el plan de adquisiciones para 2023 un presupuesto de \$1.500 millones para la tercerización en el segundo semestre de la gestión persuasiva de los procesos correspondientes a obligaciones parafiscales.

De otra parte, con el propósito de tener una rotación oportuna de la cartera, en cumplimiento de lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad"¹ se materializó la venta a favor del colector de activos de la Nación Central de Inversiones CISA de **1.197 obligaciones pensionales** (mayores valores pagados) por **\$1.247'270.259** y **1.533 deudas** correspondientes a sanciones contempladas en los numerales 3, 4 y párrafo

¹ Ley 1955 de 2019, artículo 66° "MOVILIZACIÓN DE CARTERA", que modificó el artículo 163 de la Ley 1753 de 2015.

del artículo 179 de la Ley 1607 de 2012 y sus modificaciones por \$7.277'554.991 más un recaudo compartido.

Teniendo en cuenta que, la necesidad de continuar con planes de movilización de la cartera a través de la venta se prorrogó el contrato interadministrativo con Central de Inversiones CISA S.A. No. 07.002-2020 para la compraventa de cartera proveniente de multas, costas, sentencias y sanciones hasta el 24 de diciembre de 2029.

De igual manera, se continuó con la depuración contable de la cartera, en la cual se tuvieron en cuenta las causales definidas por el Decreto 445 de 2017², y los incisos 1º y 2º del Artículo 820³ del Estatuto Tributario, **depurando en esta vigencia un total de 142 procesos de cobro** que cumplían con el lleno de los requisitos para la declaratoria de difícil cobro; asimismo mediante la estrategia de aplicación temprana de Títulos de Depósito Judicial -TDJ- se aplicaron 3.485 TDJ por \$32.606 millones en 1.003 expedientes y se devolvieron 3.594 TDJ por un valor de \$68.872 millones en 1.197 expedientes.

Conviene mencionar que, a través de la gestión de cobro para el 2022 se recaudaron, para los diferentes subsistemas del Sistema de la Protección Social por concepto de obligaciones relacionadas con las contribuciones parafiscales y por concepto de sanciones, alrededor de \$138.852 millones, y por las obligaciones pensionales y administrativas cerca de \$24.564 millones.

5. Implementación beneficios tributarios – Ley 2155

Con ocasión de las solicitudes de beneficio tributario se han presentado las siguientes solicitudes:

Total solicitudes beneficios	Ley 1943/18	Ley 2010/19	Ley 2155/21
	2.614	2803	830

Beneficios tributarios aprobados	Ley 1943/18	Ley 2010/19	Ley 2155/21	Total
Total acumulado	1085	1403	354	2842

² Adiciona el Título 6 a la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1068 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público y reglamenta el parágrafo 4º del artículo 163 de la Ley 1753 de 2015, sobre depuración definitiva de la cartera de imposible recaudo de las entidades públicas del orden nacional".

³ Remisibilidad de las deudas tributarias.

Del total de solicitudes aprobadas, en el siguiente recuadro se evidencia el año en el que fueron gestionadas, reduciendo la litigiosidad de la Entidad, así:

Beneficios tributarios aprobados	Ley 1943	Ley 2010	Ley 2155	Total
2019	28	-	-	28
2020	248	79	-	327
2021	726	1103	-	1829
2022	83	221	354	658
Total	1085	1403	354	2842

III. Programas Especiales

6. Cierre PAEF Micro

Con la Ley 2155 de 2021 el PAEF se amplió por 8 ciclos más, para beneficiar exclusivamente a los empleadores con 50 o menos trabajadores, manteniendo las diferencias de sexo y sector para determinar el monto del subsidio. Durante 2021 se adelantaron las postulaciones para los primeros 5 ciclos de la ampliación del PAEF y en 2022 se culminó la ejecución de los 3 ciclos restantes con los siguientes resultados totales:



7. Incentivo a la Creación de Nuevos Empleos

Además de proteger el empleo ya existente, el Estado comprometido con la creación de nuevos empleos expidió el Decreto 688 de 2021 con el que se creó el apoyo para la generación de empleo para jóvenes dentro de la Estrategia Sacúdete. Un aporte mensual que correspondía al 25% de un salario mínimo legal mensual vigente, por los trabajadores adicionales que se vincularan como empleados formales de la empresa entre los 18 y 28 años de edad, y hasta por 12 veces.

La acogida del programa fue muy positiva, lo que llevó a su ampliación en la Ley 2155. Esta ampliación consistió en incluir la generación de empleo no sólo de jóvenes sino de personas de todas las edades (a partir de 18 años) con las siguientes características: i) por la vinculación de mujeres mayores de 28 años que devenguen hasta 3 salarios mínimos, un aporte mensual del 15% de un salario mínimo; ii) por la vinculación de hombre mayores de 28 años que devenguen hasta 3 salarios mínimos, un aporte mensual del 10% de un salario mínimo. En todos los casos el apoyo se recibirá hasta por 12 meses sin superar el mes de agosto de 2023.

Durante 2021 se adelantaron 4 ciclos del incentivo a la creación de nuevos empleos (2 sólo de jóvenes y 2 posteriores a la expedición de la ley 2155) y en 2022 se adelantaron los ciclos correspondientes hasta la nómina de octubre con los siguientes resultados agregados:



En 2023 seguiremos comprometidos con la ejecución de los ciclos del programa hasta su finalización.

IV. Reconocimiento oportuno y con calidad de los derechos pensionales

8. Principales logros

A corte de 31 de diciembre de 2022, en lo atinente a la misión en pensiones La Unidad administra la nómina de pensionados de **38** fondos recibidos que corresponden a **309.044** prestaciones para pago a **299.133** pensionados activos.

Derivado de la gestión para la determinación de derechos pensionales y la administración de nómina mencionada, en el macroproceso de pensiones se logró:

- **Continuidad en el proceso de transformación digital en Pensiones** (Gobierno Digital - Ley 1955 de 2019 Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022): Teniendo en cuenta la implementación satisfactoria de las fase I y II del proyecto de modernización del software para liquidación de nómina de pensionados y dado el resultado positivo garantizando el reporte oportuno de las novedades para pago a los pensionados, durante la vigencia del 2022 se continuó con la implementación de la fase III del nuevo sistema, que complementan las dos fases anteriores introduciendo mejoras, validaciones, informes y procesos automáticos. El proyecto finalizó el 31 de agosto del 2022 procesando más del 80% del total de las novedades por este aplicativo con crecimiento continuo.
- **Automatización de auxilio funerario:** Se logró la implementación de la automatización de las prestaciones de auxilio funerario pensión gracia, auxilio funerario pensión sobrevivientes y auxilio funerario con tipo de liquidación por reconocimiento, esto, con el fin de agilizar, optimizar y mejorar la gestión en la respuesta en oportunidad de estas prestaciones.

Semestre 2022	Auxilio funerario pensión gracia	Auxilio funerario pensión sobreviviente
I	60	55
II	85	35
Subtotal	145	90
Auxilio funerario instancia ordinaria tipo reconocimiento		156
Total auxilios automáticos 2022		391

- Actualización de la reserva actuarial de los fondos recibidos:** En uso de las facultades otorgadas por los artículos 2° y 3° del Decreto 3056 de 2013, la Unidad elabora los cálculos actuariales de las nóminas de pensionados, en los casos de reconocimiento o reliquidación de pensiones o cualquier otro derecho pensional no contemplado en el cálculo inicial aprobado. Con la resolución 320 del 01 de octubre de 2019 la Contaduría General de la Nación, estableció la obligatoriedad de la actualización de la reserva actuarial cada 3 años. Desde el año 2021 se dio inicio al de proyecto de actualización actuarial del total del pasivo pensional nominal y el resultado de este ejercicio se obtuvo un valor cuya cifra asciende a 31 diciembre de 2022 a **\$131,9 billones**.
- Recaudo de cuotas partes pensionales:** La Dirección de Pensiones con apoyo del Grupo de Cuotas Partes de la Subdirección de Nómina, adelantó acercamientos disuasivos con las entidades territoriales que facilitaron el recaudo de este concepto obteniendo los siguientes resultados con corte a 31 de diciembre de 2022; las cuotas partes activas presenta un saldo por valor de **\$9.526.542.370** para el año 2022, se efectuaron recaudos por la suma de **\$2.242.418.107** para 108 Entidades, así:

Concepto	Suma de valor total	Distribución %
Pagos de las Entidades	1.958.770.200,24	87,35%
TDJ	283.647.907,44	12,65%
Total general	2.242.418.107,68	100,00%

Así mismo, el Grupo de Cuotas partes lideró y gestionó mesas de trabajo con las Entidades territoriales y logró firmar acuerdos de pago de cuotas partes con recursos FONPET para 21 Entidades por **\$709.087.993**. De estos acuerdos se efectuó el desembolso por parte del Ministerio de Hacienda en el año 2022 para 6 Entidades.

- Optimización y mejoramiento continuo:** Se cumplieron acciones inherentes a la optimización de tareas y agilización de los procesos, entre otros, buscando minimizar el manejo manual de la data del negocio de pensiones, maximizando la calidad y dando mayor velocidad a la información que se genera para la toma de decisiones. Todo lo anterior, explotando las herramientas informáticas que la entidad dispone en Office (Access) y Google (Data Studio), de tal forma que, no se generan nuevos costos a la Entidad toda vez que la programación se realizó in-house. Se puede además, la optimización del reporte operativo diario, la selección automática de la muestras de calidad en la relación contractual

con proveedores de completitud y seguridad documental, la ejecución de piloto en el aplicativo de facturación para el proceso de seguridad documental, la automatización del indicador de creación de Solicitudes de Obligaciones Pensionales (SOP) y Solicitudes de Novedades de Nómina

(SNN), el dashboard en indicadores del tablero balanceado de gestión (TBC) y la digitalización trámites como la pensión de sobrevivientes y el auxilio funerario que se dispusieron a los Ciudadanos en línea a través de nuestra oficina virtual (Fácil, rápido y sin intermediarios).

9. Población en nómina de pensiones administrada en 2022

A 31 de diciembre de 2022, la UGPP administra la nómina de 38 fondos que corresponden a 309.044 prestaciones para pago a 299.133 pensionados activos, así:

Prestación	Valor mesadas a diciembre 2022	Cantidad prestaciones	Distribución %
Vejez / Jubilación	\$ 567.2 mm	218.684	75,59%
Sustitución / Sobrevivencia	\$ 169.6 mm	79.620	22,60%
Invalidez	\$ 13.6 mm	10.740	1,81%
Total general	\$ 750.4 mm	309.044	100%

10. Cumplimiento y composición de Solicitudes de Obligaciones Pensionales y Solicitudes de Novedades de Nómina y su calidad

Durante la vigencia del año 2022 recibimos **39.430 solicitudes de obligación pensionales (SOP)** y se han atendido **39.222**, es decir el **99,47%**. A esa misma fecha, hemos recibido un total de **22.204 solicitudes de nómina (SNN)** de las cuales se atendieron **21.558** que equivalen al **97%**.

Logramos una oportunidad en atención de las solicitudes de obligaciones pensionales del **88,28%** y del **99,05%** en la atención de trámites de novedades de nómina.

En cuando a la calidad de los productos pensionales, al cierre del año 2022, alcanzamos el **93,42%** en el caso de cumplimiento en la calidad en el reconocimiento de los derechos pensionales, y **98,68%** en el cumplimiento de la calidad en el pago de derechos pensionales, encontrando oportunidades de mejora en los reprocesos internos de las áreas.

V. Modernización Institucional y Transformación Digital

11. Gobierno digital: Iniciativas y avances PETI, Gobierno de datos, Infraestructura TI, Seguridad Informática

Continuamos evolucionando el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI, el cual contribuyó a optimizar la orientación de los recursos asignados al área tecnológica, motivar la asignación de nuevos recursos y a fijar de manera consecuente y definitiva las soluciones de servicios tecnológicos, hardware y software, que la institución requirió durante el 2022 con el fin de apoyar la gestión de las áreas misionales y de apoyo durante el año pasado.

Los principios asociados a Gobierno digital los cuales fueron determinantes en los resultados de la modernización Institucional y transformación Digital, principalmente se asocian a:

- Uso y aprovechamiento de la plataforma en la nube a disposición de las diferentes áreas de negocio de Parafiscales (con sus subdirecciones de cobranza, determinación e integración), Estrategia y Evaluación y Jurídica de las diferentes fuentes de información consolidadas, normalizada y estandarizada que apoyan la gestión y operación en los procesos de fiscalización y programas de gobierno nacional. Con esta implementación se logra oportunidad, seguridad, confiabilidad e integridad de la información, así como la misma flexibilidad de acuerdo con el uso de los recursos informáticos. Las fuentes gestionadas son:

Ord	Fuentes de información	Cuenta	% de uso
1	Pila Sin depurar - Aportantes	746	43%
2	Cotizante Ingreso PILA	67	4%
3	Pensionados	101	6%
4	Planilla	75	4%
5	RUE	118	7%
6	Registraduría	35	2%
7	Aportantes RUAF	48	3%
8	PPS Ingresos Mayores	14	1%
9	PPS Supera CUPO	7	0%
10	PILA Depurada	7	0%
11	PILA Intereses	26	1%
12	Cotizante Pensionado	2	0%
13	Reparto Determinación	214	12%
14	Reparto Reconocimiento	150	9%
15	Reparto Cobros	131	8%

	TOTAL	1.741	100%
--	-------	-------	------

- Uso y aprovechamiento de la plataforma en la nube, mediante la implementación de los servicios informáticos frente al crecimiento y flexibilidad de acuerdo con el uso de los recursos logrando mayor agilidad, seguridad y aumento en la productividad, en los siguientes servicios:

Servicios	Servicios Migrados	Puesta en Operación
Sistema de Información MGAF	X	X
Sistema de Información ORFEO	X	X
Sistema de Información Portal Web	X	X
Sistema de Información Dashboard	X	X
Sistema de Información Decreto 642	X	X
Sistema de Información Confirmación Recaudo	X	X
Sistema de Información Validador de Pagos	X	
Sistema de Información RECPEN y NRECPEN	X	
Sistema de Información Liquidador Parafiscales	X	
Sistema Jurídico	X	

Como consecuencia de la automatización se puso a disposición el Visor del Estado Único de Cuenta a los ciudadanos mediante la página web de la entidad alineados a la modernización sugerida por Portal.Gov.co.

- Construcción del Visor PAEF, por el cual las diferentes áreas de negocio en una vista consolidada pueden ver el comportamiento de las entidades subsidiadas por los programas del gobierno nacional de PAEF y beneficios tributarios de acuerdo con la información remitida por ella, el cumplimiento de los prerequisites para el subsidio como su cumplimiento al pago de la seguridad social.
- Implementación de mejora a la herramienta implementada de los beneficios tributarios dispuesto a los ciudadanos, que permite realizar la proyección de la deuda de fiscalización a unos plazos deseados, estableciendo las solicitudes de acuerdos de pagos con la UGPP y el cumplimiento de las obligaciones sobre los subsistemas de protección social.

- Interoperabilidad entre los sistemas de información públicos que garantice el suministro e intercambio de la información de manera ágil y eficiente a través de una plataforma de interoperabilidad, logrando cumplir con la meta establecida de la interoperabilidad con Carpeta Ciudadana, RUT Históricos de la Dian y con el Consejo de Estado. Se tiene en producción la interoperabilidad.
- Implementación de trámites en línea implementados y se ponen a disposición al ciudadano como son: Estado de PQR, Status de su Requerimiento de Información, Consulta actual del trámite pensional y Carpeta ciudadana.
- Continuó fortalecimiento de los sistemas tecnológicos de la entidad a través de la ejecución de los proyectos incluidos en el PETI en dicha vigencia como se muestra a continuación:

Proyecto	Estado	Área que apoya	% Ejecución
Plan de Implementación de procesos automatizados RPA	Finalizado	Parafiscales el 50% 6 bot Pensiones el 8% 1 bot DSIAC 17% 2 bot Jurídica 17% 2 BOT	100%
Implementación e integración de una solución de Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo	En ejecución	Transversal	48,81%
Implementación Interoperabilidad CETIL	En ejecución	Pensiones	56,62%
Modernización Infraestructura Digital Devops	En ejecución	Transversal	75%
Automatización de Fuentes de información a la Nube	En ejecución	Parafiscales Jurídica Estrategia	93%
Proyecto de Implementación de Interoperabilidades con otras entidades	Finalizado	Parafiscales Jurídica	100%
Trámites o servicios en línea implementados	Finalizado	DSIAC	100%
Modernización Liquidación Nómina Pensional	Finalizado	Pensiones	100%
Fortalecimiento del Sistema de Autenticación (IAM)	Finalizado	Transversal	100%

- Mejoras y nuevas funcionalidades que apoyaron a las diferentes áreas de negocio, dejando operativas y en producción 135 requerimientos

funcionales y 66 requerimientos técnicos que permitieron optimizar los sistemas de información. A continuación, se describe la cantidad e impacto por unidad de negocio.

Requerimiento	Áreas de Negocio	Cantidad	Impacto
Funcionales	Parafiscales	65	48%
	Pensiones	29	21%
	Transversales	41	30%
Técnico	Parafiscales	34	52%
	Pensiones	18	27%
	Transversales	14	21%

- En relación con el desarrollo de pilotos para continuar en el proceso de transformación digital, se logró iniciar:
 - o Inversión con el BID para desarrollo de 2 pilotos con Inteligencia Artificial y la definición del centro de operación de Inteligencia Artificial.
 - o Ejecución de ejercicios preliminares en los pilotos para migrar a cloud las funcionalidades del escritorio virtual de citrix.
 - o Pilotos de Migración de Infraestructura a cloud para obtener mayores eficiencias en el cambio de outsourcing previsto para el 2023.
 - o Pilotos con telefonía IP incorporada al escritorio virtual para entregar mejores herramientas de trabajo a los funcionarios de la entidad.
 - o Finaliza exitosamente la fase 1 de migración de servicios a Nube Pública (GCP), (13) App en producción PRD, y (7) App en ambientes de QA.
 - o Migración de (6) bases de datos SQL a últimas versiones, (7) Oracle.
 - o Aseguramiento del servicio de Internet al contar con un proveedor adicional

- o Avances importantes en la automatización de procesos de consultas de la información de pila en cloud para el desmonte de la infraestructura on premise.

12. Racionalización y automatización de trámites y procesos

Para la vigencia 2022, en el marco de la modernización institucional y la transformación digital, la UGPP trabajó en mejorar la relación con los ciudadanos fortaleciendo el acceso a los trámites y servicios de la entidad, para hacerlos más ágiles y efectivos, logrando una interacción más sencilla y satisfactoria para nuestros ciudadanos.

Frente a la Racionalización de Trámites se destacan los siguientes logros:

- Implementación desde el mes de diciembre del trámite de "Reliquidación de la Pensión" para que el ciudadano pueda realizar la solicitud en línea, a través de la oficina virtual de la UGPP.
- Unificación del trámite de "Pensión de vejez y/o Jubilación por Aportes" con el trámite "Pensión de Vejez y/o Jubilación". Para la vigencia 2022 se gestionaron 8.305 trámites por este concepto.
- Implementación en la oficina virtual de la UGPP, desde el mes de diciembre del Formulario de Pensiones para la "Actualización de datos" para ser diligenciado en línea por el ciudadano.
- Habilidad del "Formulario Único de Solicitud de Prestaciones Económicas" para la radicación en línea en la oficina virtual de la UGPP de las solicitudes de obligaciones pensionales; actualmente se parametrizó la entrada en producción para las solicitudes de Auxilio Funerario y Sobrevivientes.
- Realización de campañas promoviendo el uso de la "APP MOVIL - La UGPP en sus manos" para la radicación en línea de solicitudes de trámites de pensiones y parafiscales. Para el 2022 se atendieron 108 solicitudes a través de este canal.
- Habilidad de un nuevo canal de atención para el ciudadano, fácil y sencillo a través del WhatsApp a través del cual se brinda asesoría en pensiones, parafiscales, incentivo a la generación de nuevo empleo y beneficios tributarios, estado del trámite, autorización de notificación electrónica en pensiones e información de PQR. Para el 2022 se atendieron 12.816 solicitudes.

- Formalización en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) de la apertura de un cuarto punto de atención presencial al ciudadano en la ciudad de Bogotá dentro del SuperCADE Américas, a partir de abril del 2022, con un horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. Para el 2022 se atendieron 1.751 ciudadanos y aportantes.

Implementación de la metodología de Automatización Robótica de Procesos (RPA).

En el 2022 se logró la automatización y puesta en producción de 12 robots para reemplazar la ejecución de actividades manuales y repetitivas que se realizan dentro de los procesos de caracterización de evasores y transmisión de hallazgos, denuncias, tesorería, atención de solicitud de obligaciones pensionales y cobro de obligaciones adeudadas. Como resultado para la entidad se obtuvo ahorro de tiempo, aumento en la productividad de estas actividades, exactitud y calidad en los resultados y liberación de recursos para ser asignados a actividades que generan mayor valor.

Con corte a noviembre de 2022, la ejecución de los 15 robots le ha representado a la UGPP un ahorro de 27.060 horas hombre, que equivalen a \$ 334.497.509 COP.

Con la implementación de esta metodología se fortalece en la UGPP la cultura de automatización de actividades a través de robots y aumento en la satisfacción del recurso humano por dejar de hacer actividades repetitivas y de poco valor para ellos.

VI. Cercanía al ciudadano

En el año 2022, la UGPP implementó nuevos servicios focalizados en prestar una atención más cercana e inclusiva para todos los ciudadanos del país.


13. Canales y servicios implementados

Canales implementados

- **WtsApp:** Canal de atención, desarrollado para facilitar la atención virtual, teniendo en cuenta que este medio es cada vez más utilizado por los ciudadanos y nos permite mejorar la comunicación de manera efectiva, el cual fue implementado en el mes de marzo del año 2022, teniendo una gran acogida por parte de los ciudadanos para resolver sus inquietudes respecto a la atención del estado del trámite e información general de los servicios prestados por la entidad. Durante el año 2022 se han realizado 12.816 atenciones con una satisfacción del 91%, logrando así gran aceptación por parte de los ciudadanos.
- **Apertura de SuperCADE Américas:** Se realizó la apertura de un nuevo punto de atención al público en otro sector de la ciudad de Bogotá, a través del convenio con la Red SuperCADE a partir del mes de abril del 2022, con el objetivo de brindar una mayor cercanía y facilidad de acceso a los ciudadanos de localidades cercanas, permitiendo una atención descentralizada. En este nuevo punto al cierre del 2022 se han generado 1.292 atenciones, las cuales pueden ser realizadas con previo agendamiento de cita a través de la página web de la entidad o directamente en el punto.
- **Asistente virtual (Clara):** Canal de atención virtual, a través de un robot que resuelve inquietudes a nivel general en temas pensionales, parafiscales, programas de gobierno y canales de atención. El servicio se implementó en el mes de mayo a través de la página web. Se han atendido por este canal 4.202 transacciones en el año 2022.

Servicios implementados

- **Colombianos en el exterior:** Se implementó a través de la página web de la entidad una sección en donde los ciudadanos que se encuentran fuera del país pueden acceder a la información de su interés en un solo lugar, así como canales de atención facilitando el acceso a nuestros servicios. La página ha sido consultada 553 veces en el año 2022.



• **Lenguaje Inclusivo:** En la página web durante el 2022, se interpretaron 4 videos informativos en lengua de señas, así como 5 videos (GIF) para facilitar la navegación de la población con discapacidad auditiva a través de la página web con este tipo de interpretación, los cuales se encuentran publicados en la página web.

• **Intérprete de lengua de señas:** A través de nuestro canal presencial, se contrató el servicio a través de una persona experta en interpretación de lengua de señas, para la atención de los ciudadanos que presentan discapacidad auditiva y que visitan los diferentes puntos de atención y el canal video llamada, el servicio se presta en el momento de la atención de manera presencial o virtual de acuerdo con las necesidades del ciudadano.

• **Señalética inclusiva:** Realizamos la contratación del servicio de señalética inclusiva visual, táctil, con sistema braille y con lenguaje de señas para los puntos presenciales de atención a los ciudadanos de la UGPP a nivel Nacional, dando cumplimiento a la norma NTC 6047, con el fin de mejorar la inclusión y prestación del servicio de ciudadanos con algún tipo de discapacidad, es por ello que se desarrollaron avisos para orientar a esta población en la ubicación dentro de los puntos informando ubicación de sillas de ruedas, atención prioritaria, horarios de atención, flechas de entrada y salida con las características establecidas para el entendimiento del mensaje. Servicio implementado a partir del mes de agosto de 2022.

• **Lenguas Nativas:** A través de la página web se brinda información acerca de la entidad, sus competencias, servicios y trato digno en 5 lenguas nativas, Embera, Gunadule, Iku, Namtrik, wayunaiki. Servicio prestado a partir del mes de agosto del 2022.

• **Guiones de atención inclusiva:** Se implementó un documento guía con protocolos de atención segmentada por tipos de discapacidad, que permite al asesor contar con una guía de manejo de esta población para brindar una atención acorde a sus necesidades, los cuales se utilizan en los canales de atención desde el mes de mayo del 2022.

Se implementó el proceso para la atención preferencial para ciudadanos reiterados en situación de discapacidad, el cual consiste en brindar seguimiento al caso y a través de llamadas informar los avances de este, de tal manera que no tengan que realizar desplazamiento a los puntos presenciales o canales de atención, ya que lo que buscamos es llegar a la solución. Durante el 2022 se atendieron 24 casos.

- **Consulta del estado de PQRS:** Servicio para el uso de los ciudadanos a través de la página web de la entidad el cual permite conocer estado actualizado de la petición del ciudadano, de forma ágil, oportuna y en línea, sin necesidad de contactarse con los canales de atención. Este servicio cuenta con 29.547 consultas a través de la página web.
- **Consulta del estado del proceso Fiscalización:** Servicio implementado con el fin para que los ciudadanos puedan consultar en línea el estado de su proceso de fiscalización parafiscales.
- **Nuevos formularios Oficina Virtual:** Se implementaron los formularios de:
 - o Radicación documentación para el pago de sentencias (intereses moratorios y costas).
 - o Solicitud reliquidación pensión.
 - o Formulario de solicitud pensional que permite realizar solicitud de auxilio funerario.
 - o Formulario de pensión sobreviviente.
 - o Formulario de actualización de datos.

Estos formularios le permiten al ciudadano radicar en línea sus solicitudes, sin necesidad de desplazarse a la entidad o contactar a los canales y permite mayor oportunidad en la atención.

Campañas de servicio

Con el objetivo de generar mayor cercanía con los ciudadanos, dar a conocer los nuevos canales de atención, los servicios que se prestan en cada canal y como utilizarlos, se generaron las siguientes actividades:

- o **Divulgación canal WhatsApp:** Se realizó difusión por los canales de atención, **1.628 invitaciones** a utilizar el servicio, enviadas por correo electrónico, banner en la página web de la entidad y redes sociales.
- o **Divulgación SuperCADE Américas:** Se remitieron **6.474 invitaciones** a utilizar este nuevo punto, por mensaje de texto, por correo electrónico, guía de trámites de la alcaldía de Bogotá y redes sociales, dando a conocer la ubicación y horarios de atención para los ciudadanos.

- o **Divulgación Clara:** Se realizó campaña con piezas desarrolladas por comunicaciones para dar a conocer el canal a través de Twitter, redes sociales como Facebook, Instagram entre otras.
- o **Consulta del estado del trámite de PQRS:** Se realizó difusión del servicio a través de nuestros canales de atención, redes sociales, página, reforzado con mensajes de texto y correos electrónicos informativos a 5.300 ciudadanos.

• **Capacitaciones en vivo a través de YouTube Live**

Se realizaron 8 charlas informativas con un total de **11.463 visualizaciones**, para los ciudadanos de pensiones las cuales se encuentran alojadas en la página web de la entidad para consulta de los ciudadanos en los siguientes temas:

Capacitaciones	Fecha	Visitas
Intereses de mora, costas procesales y agencias en derecho	23 de noviembre de 2022	702
Solicitud pensional, cómo presentar la documentación	17 de agosto de 2022	629
Pago de pensión - FOPEP	10 de junio de 2022	2.057
Servicios virtuales para pensionados	30 de marzo de 2022	1.520
Pensión sobreviviente con inclusión en nómina	5 de noviembre de 2021	2.814
Consulte el estado de su trámite pensional	29 de octubre de 2021	2.231
Términos legales solicitudes prestacionales	27 de agosto de 2021	645
¿Qué hacer cuando fallece un familiar pensionado de la UGPP?	25 de junio de 2021	865

• **Ferias de atención al Ciudadano:** En el año 2022, se participó en ferias de servicio a nivel nacional e internacional, en donde atendimos a los ciudadanos por un canal virtual destinado para este fin y con previo agendamiento con los ciudadanos en donde los resultados de las atenciones fueron así:

Lugar	Fecha
La Jagua de Ibirico – Cesar,	01 de abril de 2022
Riosucio – Caldas	Julio de 2022
México	3 y 4 de septiembre de 2022

• **Ferias de atención al Ciudadano con la Alcaldía Mayor de Bogotá:** En el año 2022, se participó en las ferias móviles de servicio que realiza la alcaldía de Bogotá, en 9 localidades de la ciudad, en donde atendimos a los ciudadanos de

manera presencial dando a conocer la entidad, sus servicios y resolviendo inquietudes relacionadas con temas pensionales o de parafiscales.

A continuación, se detallan las localidades:

Localidad	Cantidad de atendidos	Pensiones	
		Pensiones	Parafiscales
Engativá	12	9	3
Ciudad Bolívar	9	2	7
Bosa	8	2	6
Fontibón	19	16	3
Chapinero	11	6	5
Suba	7	3	4
Usaquén	8	4	4
Teusaquillo	12	8	4
Puente Aranda	7	3	4
Total	93	53	40

14. Gestión de canales tradicionales de atención

La aplicación del proceso de gestión de canales ha permitido la correcta ejecución de la prestación de los servicios a través de cada uno de los canales dispuestos para el ciudadano, para lo cual es preciso asegurar la planeación, seguimiento, control y apoyo a las operaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, se atendieron en total **623.690 ciudadanos** por los canales virtuales, Contact Center, puntos de atención presencial y Back Office así:

Canales	Descripción	Cantidad Atenciones	%
Virtuales	Oficina Virtual, Escribanos, @ Contáctenos	226.577	36%
Contact Center	Llamadas recibidas, Chat, Llamada devuelta, Video llamada	213.748	34%
Presencial	Multiplaza Bogotá, Super Cade Suba, Medellín, Cali, Barranquilla	40.430	7%
Back Office	Derechos de petición, prestaciones económicas, notificaciones parafiscales, notificaciones pensiones y casos especiales.	142.935	23%

15. Mediciones de Experiencia

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

Los resultados a nivel general de medición de experiencia de los ciudadanos fueron para 2022 de **89% de satisfacción**, la **claridad presentó el 93%** y el **92% de resolutivez**, con la creación de nuevos canales y estrategias, apoyados en el proveedor de servicios, en donde lo que se buscó fue mantener cercanía con los ciudadanos.

Medición de experiencia tramites Pensionales y Parafiscales

La Dirección de Servicios Integrados de Atención realiza la medición a las áreas misionales de Pensiones y Parafiscales cada trimestre del año en donde logró un aumento en la medición de experiencia con los siguientes resultados de experiencia: **pensiones: 87%** y **Parafiscales 86%**.

Encuesta Reputacional

Este estudio, realizado por la Dirección de Servicios Integrados de Atención a través de correo electrónico, pretende conocer la percepción de los ciudadanos frente a las gestiones que realiza La Unidad, buscando mejorar la imagen frente a los ciudadanos, así mismo identificar los aspectos de mejora con el fin de lograr una mayor cercanía entre el ciudadano y la entidad. Para medir la reputación se enviaron **59.927 correos**, de los cuales se obtuvieron **1.514 respuestas**.

De los resultados obtenidos respecto de la pregunta: ¿En su opinión la imagen de la UGPP es?, se identifica que el **76%** de los encuestados reconocen la entidad como buena y muy buena, presentando una disminución de **2 pp**, con respecto a la medición del 2021.

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

- Colocar más canales presenciales.
- Mayor acercamiento con los ciudadanos a través de redes sociales y mejoramiento en la calidad de servicio en algunos canales de atención.

- Ser más claros en el lenguaje de las comunicaciones.
- Reducir los tiempos para dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.
- Continuar con la atención preferencial para ciudadanos reiterados en alguna situación de discapacidad.

Consideraciones que serán gestionadas durante el presente año 2023.

16. Nuevos proyectos 2023

La Dirección de Servicios Integrados de Atención, enfocará sus esfuerzos en los siguientes aspectos:

- Mejorar el relacionamiento con Lenguaje claro y diferenciado en los canales y áreas misionales.
- Mayor presencia regional de la UGPP.
- Mejorar la oportunidad en la información brindada a los ciudadanos.
- Articulación con el gobierno y otras entidades para mejorar la cercanía con los ciudadanos.
- Consolidar el proceso de atención preferencial para ciudadanos reiterados en situación de discapacidad, de tal manera que no tengan que realizar desplazamiento a los puntos presenciales o canales de atención.

VII. Gestión Organizacional

17. Gestión Financiera

Presupuesto asignado

A través de la Ley 2159 del 12 de noviembre de 2021 y el Decreto 1793 del 21 de diciembre de 2021 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 2022 para las entidades públicas del orden nacional.

Como unidad ejecutora 13-14-01, a la UGPP se le asignó un presupuesto de gastos por **\$216.554 millones**, de los cuales **\$199.420 millones** corresponden a gastos de Funcionamiento, **\$9.225 millones** al Servicio de la deuda y **\$7.889 millones** a Inversión, con un porcentaje de participación dentro del presupuesto total de **92,1%**, **4,26%** y **3,64%**, respectivamente; presupuesto que fue desagregado mediante la Resolución 1711 del 31 de diciembre de 2021.

Modificaciones presupuestales 2022

En el transcurso de la vigencia 2022, la UGPP, tuvo que recomponer su presupuesto realizando traslados internos debidamente aprobados por el Consejo Directivo y la Dirección General de Presupuesto Público Nacional – DGPPN. Los recursos de los movimientos presupuestales se destinaron a:

- Trasladar recursos al rubro de Incapacidades por **\$150 millones**, desde el rubro de Salarios planta temporal. Ello debido al crecimiento del valor mensual promedio de las incapacidades en relación con años anteriores, relacionado con el retorno a las labores presenciales luego de más de dos años de trabajo en casa.
- Adicionar el rubro de Adquisición de bienes y servicios en **\$4.941 millones** con recursos apropiados en el rubro de Otras Transferencias – Distribución previo concepto, destinados principalmente a gastos de soporte tecnológico, con miras a robustecer los sistemas de información, avanzar en la automatización de procesos internos y en la implementación del teletrabajo parcial para todos los funcionarios de la entidad.

- Adicionar el rubro de Gastos de Personal en \$4.200 millones, con recursos provistos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con el fin de financiar el pago de la nómina de los 2 últimos meses, dado el desfase presentado por los incrementos de los sueldos decretados por el Gobierno Nacional frente a los estimados iniciales, la expectativa de cubrimiento de los cargos vacantes y el pago de las liquidaciones de los funcionarios provisionales que dejaron sus cargos al no superar la prueba del concurso de méritos realizado por la Comisión Nacional del Servicio Civil.
- Adicionar el rubro de Sentencias y Conciliaciones en \$1.934 millones con recursos trasladados desde el rubro de Adquisición de Bienes y Servicios, con el fin de disminuir el déficit con el que la entidad cierra generalmente sus compromisos de sentencias judiciales ejecutoriadas, redireccionando ahorros en gastos de arrendamiento que se generaron con la entrega de la sede de Arrecife y de otros gastos cuya ejecución estuvo por debajo de lo proyectado.

Resultados de ejecución presupuestal

Las modificaciones y recomposiciones presupuestales incidieron en la disponibilidad de recursos y en la ejecución final del Presupuesto de Gastos. La UGPP alcanzó una ejecución en compromisos del 99.18% tal como se presenta en la siguiente tabla:

INFORME ACUMULADO DE EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO ENERO-DICIEMBRE 2022

Millones de \$\$

RUBRO	NOMBRE	APR. INICIAL	MODIFIC.	APR VIGENTE	SIN COMPROMETER	COMPROMISOS	OBLIGACION	PAGOS
		(1)	(2)	(3) = (1)+(2)	(4)=(3)-(5)	(5)	(6)	(7)
A-01-01-01	Salario	53.217	2.300	55.517	896	54.621	54.621	54.599
A-01-01-02	Contribuciones inherentes a la nómina	19.454	730	20.184	0	20.184	20.184	20.184
A-01-01-03	Remuneraciones no constitutivas de factor salarial	4.182	935	5.117	128	4.989	4.989	4.969
A-01-02-01	Salario	14.693	-150	14.543	295	14.248	14.248	14.247
A-01-02-02	Contribuciones inherentes a la nómina	5.343	25	5.368	0	5.368	5.368	5.368
A-01-02-03	Remuneraciones no constitutivas de factor salarial	925	210	1.135	21	1.114	1.114	1.114
A-02	Adquisición de bienes y servicios	83.380	3.827	87.207	393	86.814	84.175	84.162
A-03-02-02	A organizaciones internacionales	21	0	21	1	20	20	20
A-03-03-01-999	Otras transferencias - distribución previo concepto dgppn	5.773	-5.773	0	0	0	0	0
A-03-04-02-012	Incapacidades y licencias de maternidad y paternidad	431	150	581	42	539	539	539
A-03-10	Sentencias y conciliaciones	11.990	1.934	13.924	0	13.924	13.924	13.684
A-08-01	Impuestos	11	8	19	5	14	14	14
A-08-04-04	Contribución de valorización municipal	0	4	4	2	2	2	2

B-10-01-03	Otras cuentas por pagar	9.225	0	9.225	0	9.225	9.225	9.225
C-1399-1000-3	Mejoramiento del soporte de las tecnologías de información	7.889	0	7.889	27	7.862	6.823	6.823
TOTALES		\$ 216.534	\$ 4.200	\$ 220.734	\$ 1.809	\$ 218.925	\$ 215.246	\$ 214.949

Ejecución de compromisos

Los compromisos presupuestales de la UGPP ascendieron a **\$218.924 millones**, quedando sin ejecutar la suma de **\$1.808 millones**, dentro de los cuales la cifra más representativa es la del rubro de Gastos de Personal por **\$1.339 millones**, cifra que corresponde al **1,3%** de la apropiación definitiva de este grupo de gastos. La subejecución respondió principalmente al impacto de los resultados del concurso de méritos que implica que la mayoría de los funcionarios con vinculación provisional deban dejar sus cargos, con lo cual hubo un gran volumen de renunciaciones durante el segundo semestre, con limitadas posibilidades de proveer estas vacantes por su carácter temporal: durante los meses de enero y febrero de 2023 la mayoría de dichas vacantes serán cubiertas con quienes conforman las listas de elegibles del concurso de méritos.

Ejecución de obligaciones

Las obligaciones ascendieron a **\$215.246 millones** equivalentes al **98,32%** del presupuesto comprometido. Una ejecución acorde con la recepción de bienes y servicios definidos en el Plan Anual de Adquisiciones, el pago de los servicios asociados a la nómina y el cumplimiento de las sentencias ejecutoriadas y en firme.

Rezago presupuestal

De acuerdo con el artículo 28 de la Ley 2276 del 29 de noviembre de 2022 y del Decreto 2590 del 23 de diciembre de 2022 a través del Sistema Integrado de Información Financiera (SIIF) – Nación se constituirán con corte a 31 de diciembre de 2022 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 2022 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 la ejecución presupuestal en la siguiente tabla:

INFORME ACUMULADO DE EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO

ENERO-DICIEMBRE DE 2022

Millones de \$\$

RUBRO	NOMBRE	APR VIGENTE	COMPROMISOS	OBLIGACION	PAGOS	RESERVAS PREPTALES	CUENTAS POR PAGAR
		(3) = (1)+(2)	(5)	(6)	(7)	(8) = (5)-(6)	(9) = (6)-(7)
A-01-01-01	Salario	55.517	54.621	54.621	54.599	0	23
A-01-01-03	Remuneraciones no constitutivas de factor salarial	5.117	4.989	4.989	4.969	0	20
A-01-02-01	Salario	14.543	14.248	14.248	14.247	0	1
A-02	Adquisición de bienes y servicios	87.207	86.814	84.175	84.162	2.640	13
A-03-10	Sentencias y conciliaciones	13.924	13.924	13.924	13.684	0	240
C-1399-1000-3	Mejoramiento del soporte de las tecnologías de información	7.889	7.862	6.823	6.823	1.040	0
TOTALES		\$ 220.734	\$ 218.925	\$ 215.246	\$ 214.949	\$ 3.679	\$ 296

Transferencias – sentencias

INFORME DÉFICIT SENTENCIAS		
DETALLE	BENEFICIARIOS	VALOR
DÉFICIT 2021	4783	22.853.493.803,98
REPORTADOS DURANTE EL AÑO 2022	1660	19.226.344.550,66
TOTAL	6443	42.079.838.354,64
PAGOS CON RECURSOS CORRIENTES	2162	13.923.999.188,65
PAGOS CON DECRETO 642	2832	21.582.092.939,35
PAGOS TOTALES	4994	35.506.092.128,00
DÉFICIT 2022	1449	6.573.746.226,64

La UGPP inició 2022 con un déficit en Sentencias por \$22.853 millones y durante el año fueron reportadas 1.660 Resoluciones mensuales de cumplimiento de fallos ejecutoriados y en firme para pago (RDPs) por \$19.226 millones, para un total de obligaciones por sentencias de 6.443 RDPs por \$42.079 millones.

Es importante mencionar que estas obligaciones se originan principalmente del frente pensonal, con ocasión de la recepción de los procesos judiciales de los 38 fondos de régimen de prima media, en los que la UGPP actúa como sucesor procesal.

A la UGPP se le asignó un presupuesto inicial para el rubro de Sentencias y Conciliaciones por \$11.990 millones, el cual era insuficiente. Con el mecanismo de deuda pública definido por el artículo 53 de la Ley 1955 de 2019 y reglamentado por el Decreto 642 de mayo 2020, la Entidad logró financiar \$21.582 millones, con eficiencias y ahorros en los gastos de adquisición de bienes y servicios pudo

redireccionar \$1.102,4 millones y mediante traslado del rubro de Transferencias-previo concepto se adicionaron \$831,7 millones. Así, la entidad cerró el 2022 con un déficit considerablemente menor al del año 2021 (-71%).

Cabe anotar que la UGPP fue una de las entidades pioneras en aplicar el Decreto 642 de mayo 2020 en relación con el pago de las sentencias ejecutoriadas y en mora al 25 de mayo de 2019, los cuales en la vigencia 2022 fueron:

Decreto 642 de 2020 - Decreto 960 de 2021		
Déficit	Valor	Nº Trámites
Total Deuda Pública 2022	\$ 21.582.092.939,35	2.832
Resolución No.6 (190 DEL 07-02-2022)	\$ 6.386.687.300,87	933
Resolución No.7 (520 DEL 11-03-2022)	\$ 3.185.748.012,65	527
Resolución No.8 (636 DEL 12-04-2022)	\$ 2.593.098.233,63	238
Resolución No.9 (809 DEL 11-05-2022)	\$ 2.213.144.917,25	363
Resolución No.10 (986 SDEL 27-05-2022)	\$ 1.892.372.429,47	234
Resolución No.11 (1057 DEL 14-06-2022)	\$ 3.610.208.686,81	413
Resolución No.12 (1454 DEL 16-08-2022)	\$ 1.700.833.358,67	124

Finalmente, el déficit a 31 de diciembre de 2022 se resume a continuación. Intereses Moratorios: se reportaron 923 casos para trámite de ordenación de gasto por parte de la Dirección de Pensiones por \$4.546 millones; Costas y Agencias en derecho: 524 casos para pago por \$2.001 millones; y 2 casos por \$26 millones que corresponden a sentencias por mesadas, principalmente.

Ingresos

En 2022 la imputación total de ingresos fue de \$133.423 millones, que constituye un incremento del 36% frente a lo imputado en 2021, distribuidos según los conceptos de la siguiente tabla:

Gestión de ingresos - recaudos imputados - vigencia 2022		
En millones de pesos		
Concepto	Valor imputado	% del total
Sanciones procesos fiscalización y cobro	38.627	29,0%
Sanciones reintegros PAEF	1.447	1,1%
Reintegros MVPP	15.571	11,7%
Aportes y Cuotas pensionales	75.854	56,8%
Sentencias y costas procesales	1.176	0,9%
Otros	748	0,5%
TOTAL	133.423	100%

Gestión contable

Para los Estados Financieros de la vigencia 2021 se obtuvo opinión limpia por parte de la Contraloría General de la República. Los E.F. de la vigencia 2022 se encuentran en proceso de elaboración, presentación y transmisión según calendario establecido por la Contaduría General de la Nación (15 de febrero 2023).

18. Gestión contractual

A continuación, se presenta la tabla de contrataciones por modalidad incluyendo cantidad y valores totales contratados durante la vigencia 2022.

Modalidad	Cantidad	Valor total (en pesos)
Concurso de méritos	1	3.420.780.240,00
Contratación directa	251	58.257.750.834,53
Licitación pública	5	7.791.309.108,33
Mínima cuantía	16	239.542.345,30
Selección abreviada de menor cuantía	8	1.675.093.301,00
Selección abreviada por acuerdo marco	23	28.254.469.948,93
Selección abreviada por subasta inversa	9	7.821.577.142,20
Total general	313	107.460.522.920,29

El detalle por modalidad de selección se presenta en el archivo anexo (Cuadro por modalidad 2022).

19. Gestión Humana

El siguiente es el consolidado general de la composición de la planta de la UGPP, estado de vacantes a diciembre 31 de 2022:

Consolidado general empleos provistos y vacantes					
Norma Estado	Decreto 5022 de 2009	Decreto 576 de 2013	Decreto 577 de 2013	Decreto 682 de 2017	Total
Provisto	187	374	178	1	740
Vacante	22	66	8		96
Total	209	440	186	1	836

El detalle del estado de la plata y la provisión por áreas se presenta en el anexo (Estado planta 31 - 12 2022).

Plan de Bienestar

A continuación, se presenta el resumen de las actividades realizadas en el marco del plan de bienestar de la UGPP para la vigencia 2022 así:

Actividad	N° servidores	Mes ejecución	Detalle
Beneficios educativos	29	Enero y junio	Apoyo a la educación formal de servidores de carrera administrativa y libre nombramiento y remoción
Conmemoración semana de la equidad de género	800	Marzo	Se dieron obsequios para todos los servidores en el mes de la equidad de género
Feria de vivienda	Dirigido a todos los servidores	Marzo	Invitación a diferentes constructoras y entidades financieras para ofertar sus proyectos
Escuela de Liderazgo para los coordinadores	41	Abril - septiembre	Taller para mejorar competencias de los coordinadores de la UGPP
Bilingüismo	28	Abril - noviembre	Convenio con el SENA para educación de segunda lengua en inglés
Socializaciones de resultados de clima y cultura	646	Mayo	Jornadas de divulgación de resultados de la medición de clima y cultura 2021
Zonas de bienestar	Dirigido a todos los funcionarios	Mayo	Se dispuso de un espacio de juegos y recreación en la sede Marriot
Charla de lactancia materna	5	Mayo	Taller para la familia lactante y gestante
Escuela de liderazgo para los Directivos	24	Mayo - septiembre	Taller para mejorar competencias de los directivos UGPP
Estimulación para bebés	6	Junio	Taller para la familia lactante y gestante
Apoyo de acondicionamiento físico y mental y escuelas deportivas	134	Junio - diciembre	Apoyo económico a los servidores para acceder a estas actividades, se realizaron 301 redenciones por la plataforma
Felicidad a un clic	738	Junio - octubre	Elección del beneficios o experiencia de su preferencia para servidores y sus hijos entre 0 a 25 años, en total se realizaron 1359 redenciones
Tarde recreativa 1	566	Julio	Actividad de teatro
Taller de estimulación sensorial	2	Julio	Taller para la familia lactante y gestante
Cumpleaños feliz	769	Julio - diciembre	Obsequio a los servidores el día de su cumpleaños, bono de creppes and waffles

Actividad	N° servidores	Mes ejecución	Detalle
Sello Igualdad de género	Dirigido a todos los servidores	Julio - diciembre	Talleres en competencias de género, encuesta de brechas en género, formulación de documento de política de equidad y plan de acción para vigencia 2023
Día del abuelo	28	Agosto	Se realizó envío de tarjeta y obsequio para los servidores que son abuelos
Fortalecimiento de competencias para los GEFES	34	Agosto	Taller de sensibilización para los Gestores de Felicidad
Feria educativa	Dirigido a todos los servidores	Agosto	Asistencia de seis (6) universidades para ofertar sus programas
Intervención de clima y cultura	622	Agosto - diciembre	Treinta y cinco (35) talleres enfocados a mejorar el clima y cultura de la entidad
Concurso de Halloween	Dirigido a todos los servidores	Octubre	Se realizó concurso en la UGPP, para la dependencia más creativa y participativa
Olimpiadas	176	Octubre - diciembre	Torneos deportivos en las disciplinas de fútbol, voleibol, rana y tejo
Día del niño	235	Octubre - noviembre	Se obsequio bonos a los hijos de los servidores, en total 316 niños beneficiados
Tarde recreativa 2	474	Noviembre	Actividad en parque de diversiones Salitre Mágico
Mejores equipos de trabajo	9	Noviembre	Se premiaron los mejores proyectos presentados
Mejores servidores públicos	4	Noviembre	Se premiaron los mejores servidores por nivel
Cierre de gestión	627	Noviembre	Actividad de fortalecimiento institucional - Rancho MX
Gala de reconocimiento	23	Diciembre	Se reconocieron los servidores con antigüedad de 5 y 10 años
Alianzas de salud y financieras	Dirigido a todos los servidores	Visitas mensuales	Visitas de entidades de salud y financieras con tarifas especiales para servidores y colaboradores

Teletrabajo en la UGPP

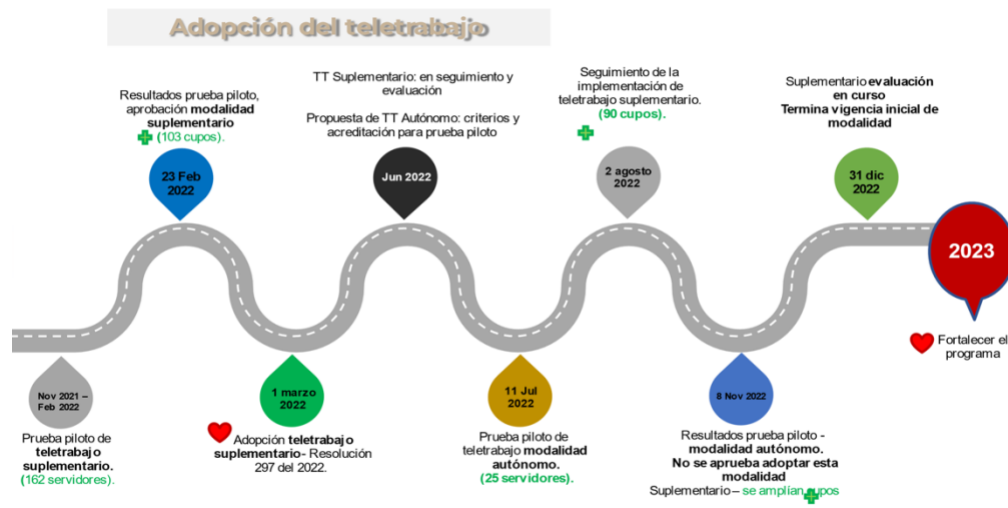
A continuación se presentan las actividades realizadas para la implementación de las modalidades de teletrabajo en la UGPP:

- De acuerdo con los excelentes resultados obtenidos en la prueba piloto de teletrabajo que inició en 2021, la entidad adoptó la modalidad de

teletrabajo suplementario mediante resolución 297 de 1 de marzo de 2022 y el equipo líder de teletrabajo aumentó los cupos en 103, para un total de 262, todos del nivel profesional. De acuerdo con la evaluación realizada a los jefes y teletrabajadores, durante la vigencia se aprobaron 2 ampliaciones de cupo hasta llegar a 375 servidores al finalizar el año.

- Igualmente se inició la prueba piloto de teletrabajo autónomo adoptada mediante resolución 1168 del 8 de julio de 2022 para aquellos servidores que presentaban condiciones de carácter especial.
- En reunión del equipo líder de teletrabajo del 8 de noviembre de 2022 se analizaron los resultados de la prueba piloto, y se decidió de no continuar con la modalidad autónomo en vista de los resultados no satisfactorios de proactividad, calidad y oportunidad.
- El 22 de diciembre la UGPP implementa la modalidad de Teletrabajo Suplementario para todos los servidores de la entidad, a partir del 2 de enero de 2023, incluyendo los empleos de niveles: directivos, asesores y asistencial, bajo la modalidad de teletrabajo suplementario de 3 días en sede y 2 días en casa. A corte 31 de diciembre se inscribieron y se adoptó la modalidad de teletrabajo suplementario a 679 servidores.

El siguiente es el resumen de los resultados obtenidos durante las vigencias 2021 – 2022:



20. Gestión Jurídica y de coordinación Interinstitucional

Mapa de litigiosidad

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

- **Dirección Jurídica**

	Cantidad de procesos activos	% Porcentaje
Demandas	58	9%
Tutelas por pasiva no misional	572	91%
Total	630	100%

- **Subdirección Jurídica de Parafiscales**

	Cantidad de procesos activos	% Porcentaje
Demandas	1752	97%
Acciones de Tutela por asuntos parafiscales	50	3%
Total	1.802	100%

- **Subdirección de Defensa Judicial Pensional**

	Cantidad de procesos activos	% Porcentaje
Defensa Judicial por Pasiva	15.565	65%
Defensa Judicial por Activa – Lesividad	3.439	14%
Acciones de Tutela por asuntos pensionales	2.800	12%
Defensa Judicial Penal	2.191	9%
TOTAL	23.995	100%

Resultados indicadores corporativos

Durante el 2022 la Dirección Jurídica midió su gestión a través de 3 indicadores corporativos: eficacia en los procesos, reducción de litigiosidad y documento de la estrategia litigiosidad, cuyos resultados se presentan a continuación:

- **Eficacia en los procesos:** El resultado de eficacia para el 2021 en la Dirección Jurídica fue:

Eficacia Dirección Jurídica

Demandas	Fallos a favor	15
	Fallos en contra	9
	Eficacia pura	63%
Tutelas	Fallos a favor	601
	Fallos en contra	51
	Eficacia pura	92%

Eficacia Subdirección Jurídica de Parafiscales

Demandas	Fallos a favor	291
	Fallos en contra	94
	Eficacia pura	52%
Tutelas	Fallos a favor	810
	Fallos en contra	72
	Eficacia pura	87%

Eficacia Subdirección de Defensa Judicial Pensional

Pasiva	Fallos a favor	2.293
	Fallos en contra	2.653
	Eficacia pura	46%
Lesividad	Fallos a favor	355
	Fallos en contra	142
	Eficacia pura	71%
Penales	Fallos a favor	59
	Fallos en contra	9
	Eficacia pura	87%
Tutelas	Fallos a favor	1893
	Fallos en contra	554
	Eficacia pura	77%
Total	Fallos a favor	4.600
	Fallos en contra	3.358
	Eficacia pura	58%

- **Resultado de litigiosidad:**

Parafiscales: En materia de parafiscales, La Unidad ha logrado cumplir su propósito de disminuir la litigiosidad y lograr el cierre de expedientes de manera anticipada, como enseguida se detalla.

- **Defensa Judicial – Terminación de procesos:** El Grupo de Defensa Judicial de la Subdirección ha gestionado un total de 2.586 procesos, de los cuales, 421 han terminado, logrando una disminución en la litigiosidad en un porcentaje correspondiente al 16.28% del total de procesos notificados.

Procesos notificados	Cantidad procesos
Años Anteriores a 2019	637
Año 2019	716
Año 2020	389
Año 2021	528
Año 2022	316
Total procesos notificados	2.586

*Nota: Durante el año 2020 disminuyó ostensiblemente el número de procesos notificados, toda vez que se suspendieron los términos judiciales desde 16 de marzo y se reanudaron el 1º de julio de 2020.

De otra parte, debe indicarse que con corte al 31 de diciembre de 2022 se han terminado 421 procesos por las siguientes causales:

Causal Terminación	Procesos
Conciliación Ley 1943	3
Conciliación Ley 2010	26
Conciliación Ley 2155 de 2021	80
Conciliación Tradicional	1
Desistimiento Pretensiones	54
Excepciones Previas	9
Sentencia de Primera Instancia	22
Sentencia de Segunda Instancia	220
Archivo por Contumacia	1
Termina por Transacción	5
Total Procesos Terminados	421

**Nota: De las decisiones judiciales emitidas, 121 tienen nulidad parcial, 36 fallo en contra, y 264 con fallo a favor.

Con ocasión de las solicitudes de beneficio tributario se han presentado las siguientes solicitudes:

TOTAL SOLICITUDES BENEFICIOS	LEY 1943/18	LEY 2010/19	LEY 2155/21
	2.614	2.803	830

BENEFICIOS TRIBUTARIOS APROBADOS	LEY 1943/18	LEY 2010/19	LEY 2155/21	TOTAL
Total acumulado	1.085	1403	354	2.842

Del total de solicitudes aprobadas, en el siguiente recuadro se evidencia el año en el que fueron gestionadas, reduciendo la litigiosidad de la Entidad, así:

BENEFICIOS TRIBUTARIOS APROBADOS	LEY 1943	LEY 2010	LEY 2155	TOTAL
2019	28	-	-	28

2020	248	79	-	327
2021	726	1103	-	1829
2022	83	221	354	658
TOTAL	1.085	1.403	354	2.842

- **Jurídica pensional**, se realizaron acciones para la disminución de la litigiosidad en las siguientes tipologías:
- **Improcedencia de cobro de aportes patronales:** Esta estrategia busca reducir el litigio relacionado con el cobro de aportes patronales realizado por la UGPP contra las entidades públicas del orden nacional, la cual se origina en el cambio normativo contenido en el artículo 40 del Decreto 2106 de 201, por lo tanto, la UGPP ya no debe realizar estos cobros por lo que el litigio asociado a los mismos tampoco tiene fundamento. Desde el año 2020 con el apoyo de Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado se iniciaron las mesas de trabajo con las entidades del orden nacional para presentarles la propuesta y proceder según los acuerdos que se realizaran. En la gran mayoría de entidades se acordó solicitar la sentencia anticipada por parte de la UGPP.

Por esta estrategia durante el 2022 se terminaron 321 procesos distribuidos de la siguiente manera:

Entidad del orden nacional	No. de procesos	% de participación
Fiduciaria la Previsora SA	195	60,75%
Contraloría General de la Republica	39	12,15%
Registraduría Nacional del Estado Civil	31	9,66%
Ministerio De Hacienda y Crédito Público	21	6,54%
Instituto Colombiano De Bienestar Familiar ICBF	17	5,30%
Instituto Nacional De Cancerología	4	1,25%
Departamento Nacional de Planeación	2	0,62%
DIAN	2	0,62%
Instituto Geográfico Agustín Codazzi	2	0,62%
Ministerio de Relaciones Exteriores	2	0,62%
Nación Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio	2	0,62%
Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil - Aerocivil	2	0,62%
Ministerio de Transporte	1	0,31%

Ministerio del Interior	1	0,31%
Total	321	

- **Procesos ejecutivos:** El objetivo del plan de terminación anticipada de ejecutivos es reducir los ejecutivos activos por intereses e indexaciones que se encuentren pendientes de pago en la UGPP. Esto incluye tanto la aplicación de la apropiación ordinaria, como del mecanismo creado en el Decreto 642 de 2020, el cual permite, con base en el artículo 53 de la Ley 1955 de 2019, pagar como deuda pública las obligaciones judiciales pendientes. Durante el 2022 se terminaron 622 procesos.
- **Reliquidación pensión jubilación art 36 ley 100/93:** Esta estrategia se concentra en los casos en los que los demandantes reclaman la reliquidación de sus pensiones de jubilación para que se les aplique el IBL del último año de servicios. En estos casos la continuación del proceso hasta la etapa de sentencia es un desgaste pues el precedente de la Corte Constitucional (C-258 de 2013, SU-230/2015 y SU-395/17), el Consejo de Estado (SU Rad. Interno (4403-2013) de 28/08/2018) y la Corte Suprema de Justicia (SL2510/17 y SL3277/19) establece que el IBL debe corresponder al que señala el artículo 36 de la Ley 100 de 1993. El objetivo en esta estrategia es solicitar la sentencia anticipada, para lo cual con el apoyo de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado desde el 2021 se remitieron los memoriales con estas solicitudes a los despachos, logrando la terminación de 558 procesos durante el 2022.
- **Documento de la estrategia litigiosidad:** Durante el año 2022 se desarrolló un documento el cual contiene el mapa actual de litigiosidad en temas Parafiscales y Pensionales, mediante el cual se realiza un análisis del litigio para identificar las situaciones que dan origen a las demandas y las razones de pérdida de los procesos. Así mismo, en dicho documento se incorporan las estrategias que se ejecutaran durante los siguientes períodos.

Mejoras normativas

- **En materia pensional:**

Después de participar activamente en la elaboración del Decreto 1859 del 24 de diciembre de 2021, mediante el cual se trasladó a la Unidad la función pensional del extinto Instituto de Mercadeo Agropecuario - IDEMA, los esfuerzos se dirigieron a contribuir con la redacción de los Decretos mediante los cuales se entregara a la UGPP la administración de los derechos pensionales y prestaciones económicas de los también extintos Fondo de Previsión Social de

Notariado y Registro - FONPRENOR e IFI Concesión de Salinas, cuyos textos se encuentran en trámite de conciliación y revisión en los Ministerios de Trabajo y de Hacienda y Crédito Público.

Así mismo, se continuó impulsando la conciliación y aprobación del texto de la reglamentación a través de la cual se pretende adicionar el Decreto 1833 de 2016, para establecer las competencias de administración y pago de las cuotas partes por pagar que se consolidaron ante la extinta CAJANAL EICE con anterioridad al 8 de noviembre de 2011.

Finalmente, durante el último trimestre del año, se inició el examen de viabilidad de modificación del Decreto 1833 de 2016, en lo relacionado con el fortalecimiento de la certificación electrónica de tiempos laborados – CETIL, conforme a lo cual, se espera gestionar las acciones pertinentes durante el primer trimestre de 2023.

- **En materia parafiscal**

La Subdirección Jurídica de Parafiscales ha gestionado los siguientes proyectos normativos:

- **Proyectos de decreto**

- a. Proyecto de decreto “Por el cual se modifican los artículos 2.2.4.4.3 y 2.2.4.4.4. y se adiciona el Capítulo 11 al Título 8 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1833 de 2016 Decreto Único Reglamentario por medio del cual se compilan las normas del Sistema General de Pensiones” (Cálculo actuarial).**

De conformidad con lo dispuesto en el parágrafo 4° del artículo 121 de la Ley 2010 de 2019, mediante el Decreto 1296 de 2022, se reglamentó la metodología para el cálculo de la reserva o calculo actuarial que deben pagar los empleadores que incurran en omisión en la vinculación o afiliación de sus trabajadores y, los independientes que incurran en omisión en su afiliación o en su vinculación al Sistema General de Pensiones.

Este Decreto fue tramitado por el Ministerio de Hacienda, entidad que lideró las distintas mesas de trabajo en las que participó esta Entidad.

- b. Por el cual se sustituye el Título 7 de la Parte 2 del Libro 3 del Decreto 780 de 2016, Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social en relación con el sistema de presunción de ingresos para los trabajadores independientes por cuenta propia o con contrato diferente a prestación de servicios**

Mediante el Decreto 1601 de 2022, se reglamentaron aspectos relacionados con el procedimiento para establecer el IBC de los independientes.

Este Decreto fue tramitado por los Ministerios de Hacienda y de Salud, entidades que lideraron las discusiones en las que participó esta Entidad.

- **Resoluciones internas**

A continuación, se relacionan los actos administrativos expedidos durante la vigencia 2022:

Resolución	Fecha	Observación	Estado actual
1250	21/07/2022	Subroga el Reglamento Interno de cartera de la UGPP	Vigente
1209	12/07/2022	Modifica el anexo técnico de la Resolución 1702 del 28 de diciembre de 2021	Vigente
257	18/02/2022	Modifica la Resolución 1127 de diciembre 31 de 2020	Vigente
650	18/04/2022	Adopta la política de cobro y los parámetros para adelantar labores de fiscalización por la UGPP a los beneficiarios del Programa de Apoyo a Empresas Afectadas por el Paro Nacional	Vigente

22. Planes de mejoramiento

Resultados generales de las auditorías realizadas

Para cumplir el Programa de Auditoría de la vigencia 2022, la Oficina de Control Interno realizó 10 auditorías de aseguramiento y 21 informes normativos y de seguimiento al cumplimiento de los planes de mejora resultado de las auditorías internas y de las ejecutadas por los entes de control (ITRC y Contraloría) dando así cumpliendo con la propuesta de auditoría para la vigencia.

Dentro de las evaluaciones internas realizadas, se identificaron hallazgos para los procesos de: Desembargos y Títulos de Depósito Judicial, Determinar Derechos Pensionales y Proceso mecanismo para Gestión del Decreto 642, PQRSFD segundo semestre de 2021, Caracterización de Evasores y Transmisión de Hallazgos, Adquisición Bienes y Servicios, Gestión Documental, PQRSFD primer semestre de 2022, Subproceso Atender Trámite de Novedades de Nómina y Subproceso Normalizar Documentos de Nómina, Autos de Archivo, Gestión Contable, Defensa Judicial y Extrajudicial, Cobro Coactivo, Subproceso Atención de Solicitudes de Obligaciones Pensionales y Notificar Actos Administrativos Pensionales; sobre los cuales se formularon acciones correctivas y preventivas (ACP), con el fin de subsanar los hallazgos presentados.

Cumplimiento de los planes de mejoramiento durante 2022

- Sobre los hallazgos presentados en los anteriores informes se formularon 24 ACP, dentro del proceso de mejoramiento institucional.
- Con respecto a la auditoría financiera adelantada por la Contraloría General de la República a la gestión del 2021, se obtiene que el ente de control dictaminó el fenecimiento de la cuenta, con una opinión contable sin salvedades y una opinión presupuestal razonable.
- Como resultado de la auditoría, se constituyeron 8 hallazgos administrativos, de los cuales, 1 tiene presunta incidencia disciplinaria. La UGPP formuló el plan de mejoramiento correspondiente en SIRECI con 35 actividades que buscan solucionar los hallazgos.
- La Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC llevó a cabo 4 inspecciones: Aseguramiento de las Actividades del GIT de Calidad de la Subdirección de Normalización de Expedientes Pensionales, Aseguramiento de las actividades relacionadas con las liquidaciones oficiales a cargo de la Subdirección de Determinación de Obligaciones Parafiscales de la UGPP, Evaluación a las actividades del GIT de Defensa Judicial por Pasiva en la Subdirección de Defensa Judicial Pensional y Aseguramiento de las actividades de sustanciación y revisión de los actos administrativos que resuelven las Solicitudes de Obligación Pensional – SOP. Producto de lo anterior, se encontraron 12 hallazgos en total, por lo que la Entidad formuló planes de mejora para cada uno de ellos de acuerdo con cada inspección.