

# Audiencia Pública de Rendición de cuentas 2012 - 2013



## Nuestro Propósito Central

**Generar mayor bienestar** a los ciudadanos realizando **de acuerdo con la Ley y en forma oportuna** el reconocimiento de las obligaciones pensionales del régimen de prima media, a cargo de las entidades públicas del orden nacional, que estén o se hayan liquidado, y construyendo una sólida **cultura de cumplimiento en el pago de los aportes** al Sistema de la Protección Social, para contribuir al desarrollo del país

# Pilares de la UGPP

**Gestión Integral del Talento Humano**

**HONESTIDAD, TRANSPARENCIA Y COMPROMISO**



**Orientación al logro y a los resultados**

**Visión Estratégica**

**Aseguramiento de Procesos y Fortalecimiento Tecnológico**

**Fortalecimiento Jurídico y Normativo**

# Frentes misionales de la UGPP

## PARAFISCALES

Creación de la capacidad del **SISTEMA** para hacer cumplir las obligaciones de los 6 subsistemas de la Protección social

**\$ 39,9 B**

**Recaudo Anual**

\*Cifra de 2012

**Octubre 2013 – 36,4 B**

**Vs. Octubre 2012 – 32,3 B**

## PENSIONES

Solución a la problemática pensional de Cajanal, Puertos de Colombia y 8 entidades más en otros frentes

**341.037**

**Pensionados**

de **40 entidades públicas** del orden nacional liquidadas o en proceso de liquidación\*\*

**\*\* Hoy la UGPP ha recibido 265.298 pensionados de 10 entidades.**



**1**

# **Contribuciones al Sistema de la Protección Social**

## RETOS INICIALES

Construir la capacidad del Sistema para **hacer cumplir**



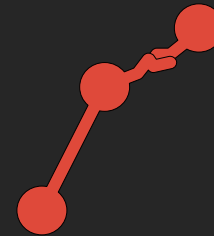
### Enfoque estratégico

Construir una estrategia anti evasión



### Información

Consolidar la información y utilizarla para hacer cumplir



### Articular acciones

Coordinar un sistema en el que cada actor tiene metas y responsabilidades definidas

# 1<sup>era</sup> estimación de la evasión de parafiscales en Colombia... con metodología de vanguardia



Fuente: OCDE (2010) *Tax Administration in OECD and Selected non-OECD Countries: Comparative Information Series*

## Conocimiento detallado de la Evasión

### ¿ Cuánto ?

- Todo el Sistema
- Subsistema
- Modalidad de evasión
- Tipo de aportante
- Características Socioeconómicas

### ¿ Cómo ?

- Omisión
- Inexactitud
- Morosidad



# Evación de todo el Sistema en 2012

**\$14,6** BILLONES ANUALES

EVASIÓN ANUAL

**26,8%**



**\$54,5** BILLONES ANUALES

OBLIGACIONES

APORTES QUE DEBERÍA RECIBIR EL SISTEMA

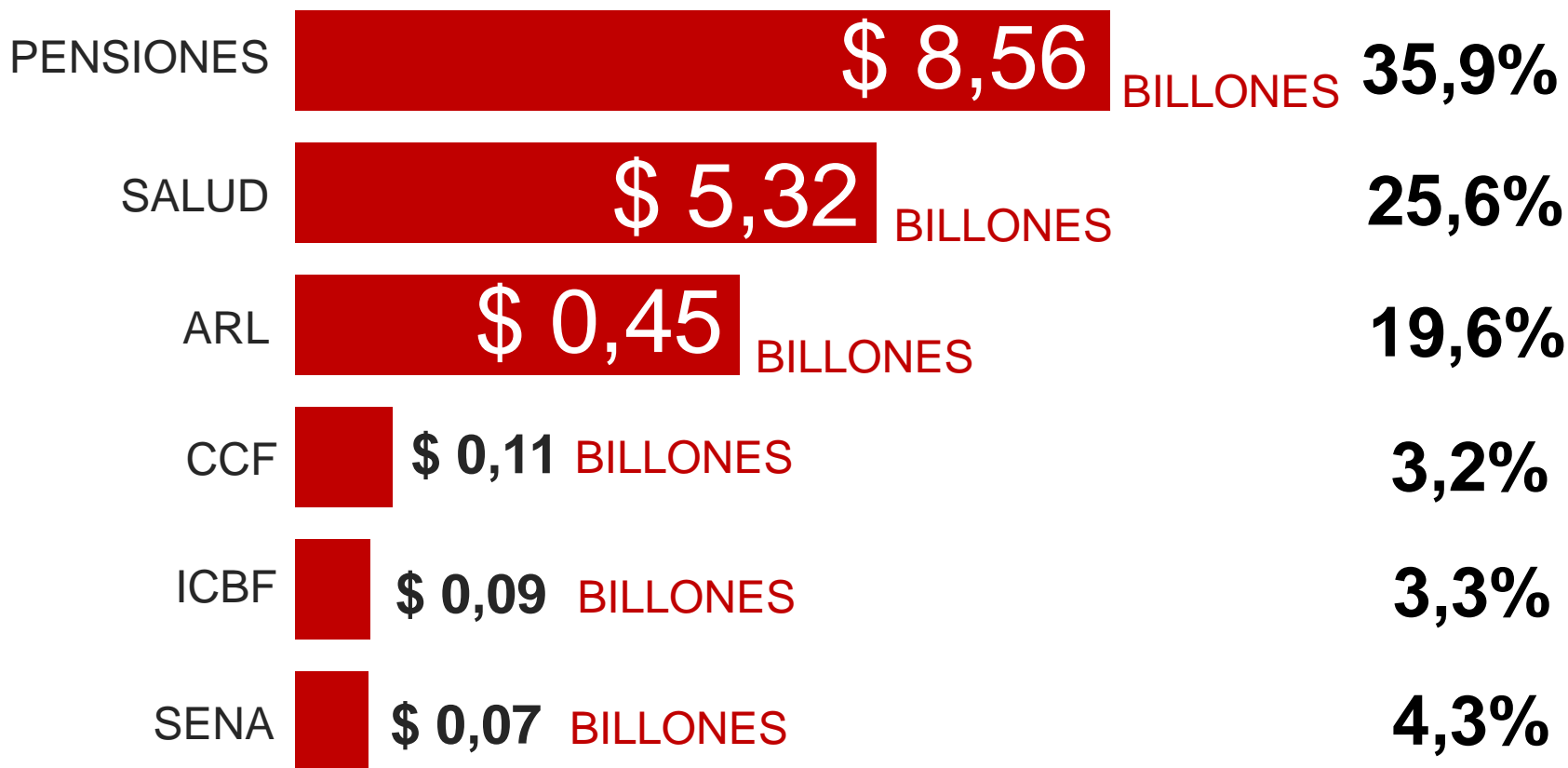
**\$39,9** BILLONES ANUALES

OBLIGACIONES

APORTES QUE RECIBE EL SISTEMA

# Evasión por Subsistema

## Monto y Porcentaje de Evasión



\* Cifras de 2012

# Evasión por Modalidad

## OMISIÓN

Obligados que **NO** están **afiliados** y **NO pagan** contribuciones

## MOROSIDAD

Afiliados que **NO pagan**

## INEXACTITUD

**Aportantes** que **pagan valores menores a los que les corresponde**

### Ejemplos

**Afiliados** al régimen subsidiado con **capacidad de pago** para estar en el régimen **contributivo**

**Afiliados** al régimen **contributivo** como **beneficiarios**, cuando deberían ser **cotizantes**

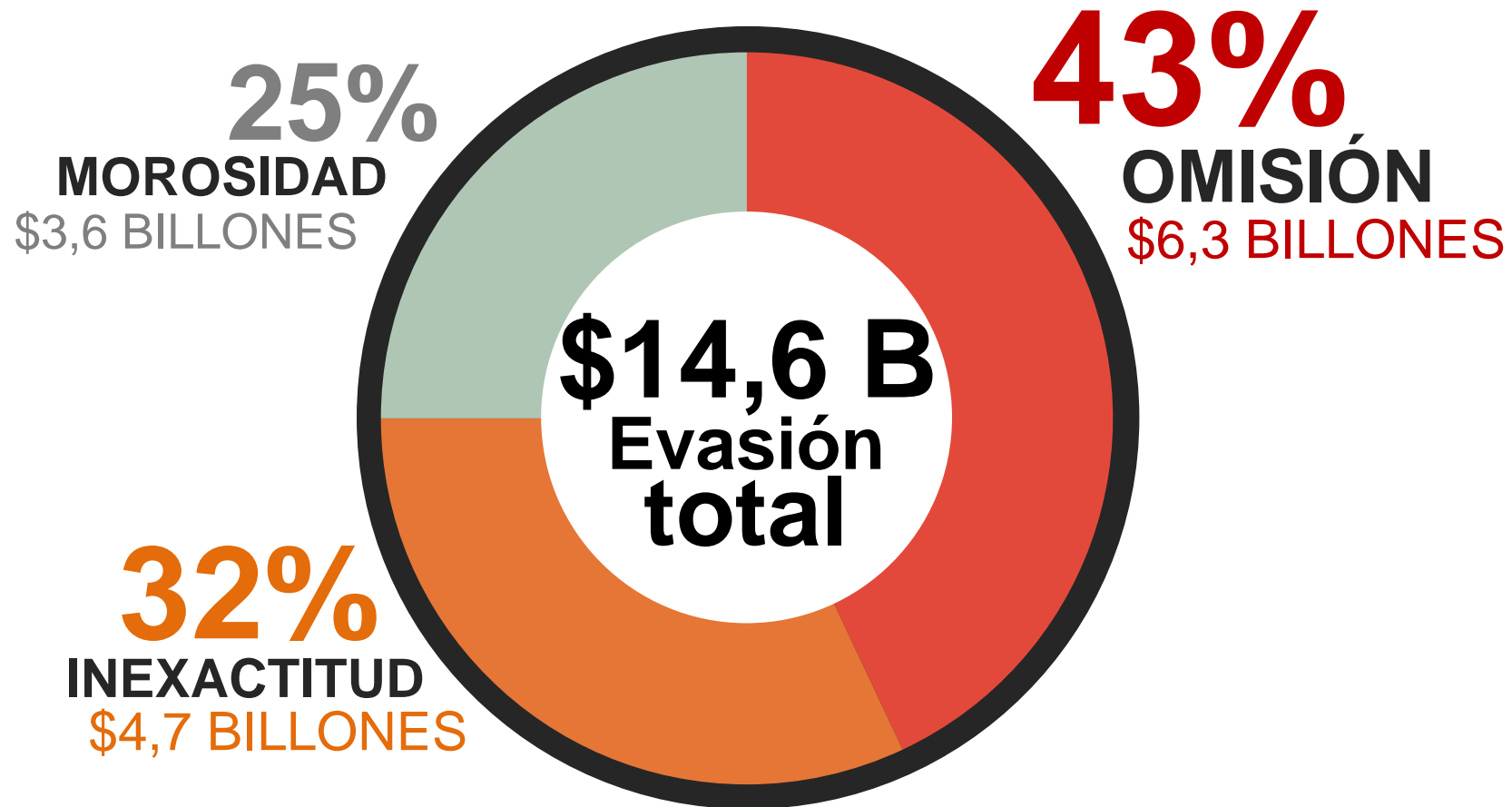
**NO afiliados** bajo **ninguna modalidad** debiendo estarlo

**Afiliados** que **no** realizan **aportes oportunos** (independientes o empleadores) por períodos cortos o largos

Subdeclaración Ingreso Base de cotización  
(Eje: Registrar como **NO SALARIO** partidas que sí lo son, y/o **exceder** la **participación** de factores no salariales).

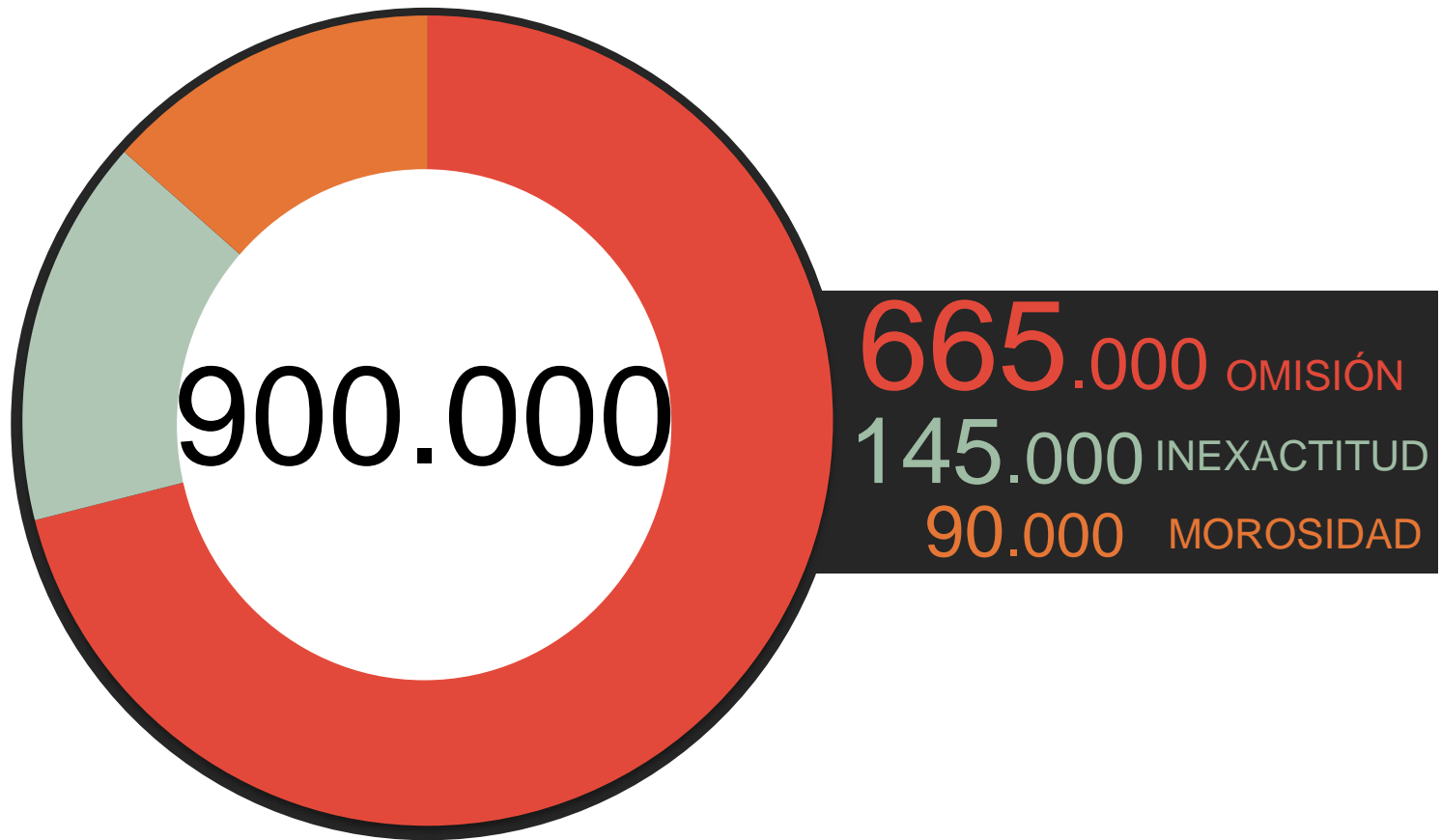
Independientes con cotizaciones sobre ingresos inferiores a los realmente percibidos.

# Evación por Modalidad



\* Cifras de 2012

# Empleadores\*\* que evaden por al menos un empleado



\* Cifras de 2012

\*\* De un total de 1.021.000 empleadores pueden ser personas jurídicas o naturales.

# Omisos

**2,5**

millones  
de los  
empleados  
**NO** están  
afiliados a  
pensiones

**700**

**mil**  
empleados  
**NO** están  
afiliados a  
salud

**1,8**

millones  
de empleados  
están  
cubiertos en  
salud por el  
régimen  
subsidiado,  
son  
beneficiarios  
del  
contributivo  
**DEBERÍAN  
SER  
COTIZANTES**

## INEXACTOS

**2,5**

millones  
de empleados

Pagan  
**pensiones**  
y aportan a  
**Salud** y al  
resto de  
subsistemas  
por un valor  
menor a su  
ingreso  
base de  
cotización.

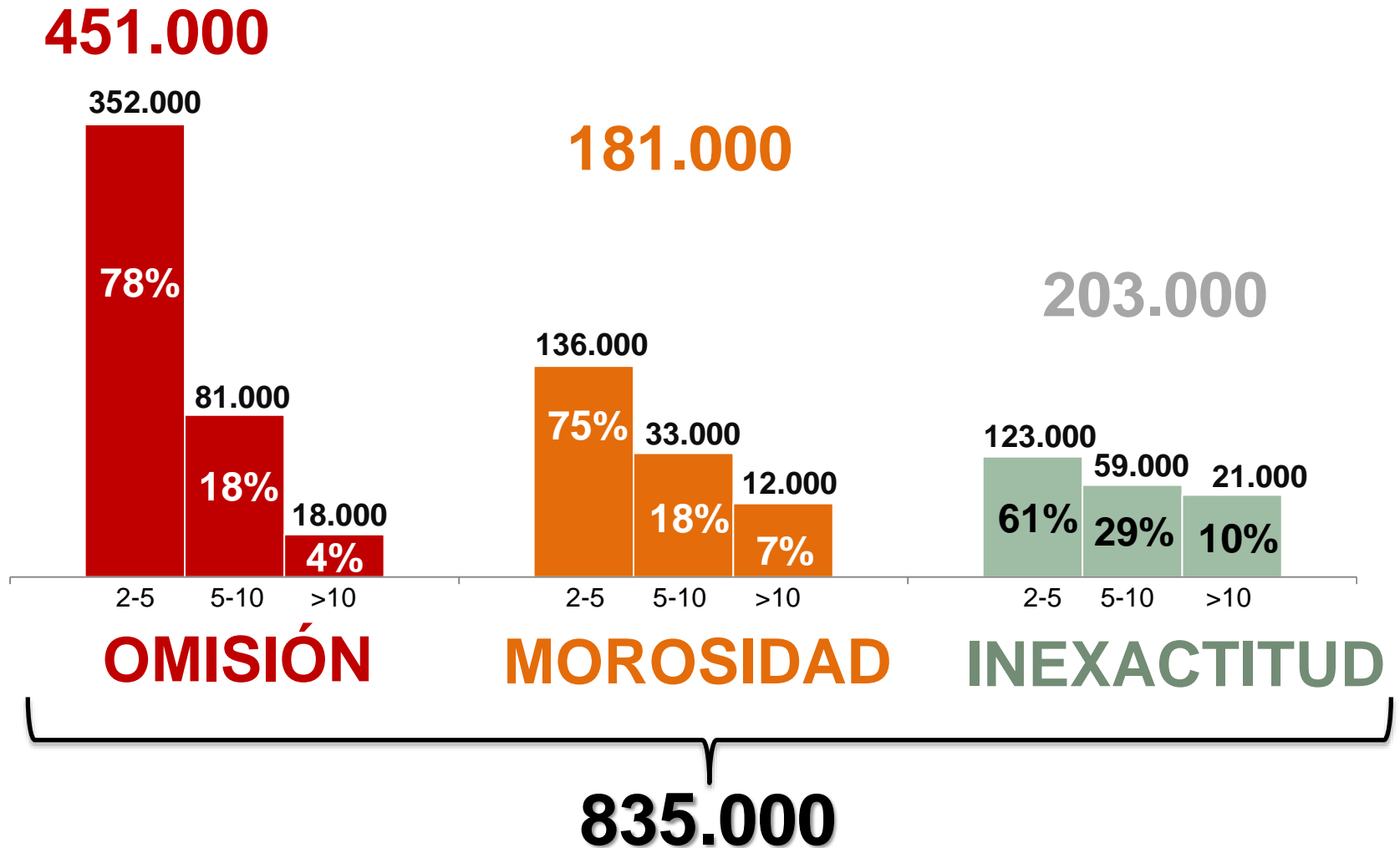
## MOROSOS

**900**

**mil**  
**empleados**  
Presentan  
moras por  
periodos  
largos.

Comprometen  
la capacidad de  
reconocer los  
derechos de  
los empleados  
y sus familias.

# Trabajadores Independientes que evaden y ganan más de 2 salarios mínimos



# TODOS LOS SECTORES EVADEN...

Un alto número de **independientes** compromete su futuro pensional y el de sus familias

**451.000  
independientes**



que ganan más de 2 salarios mínimos **SON OMISOS**

.....Creando inequidad en el sistema

**344.000  
independientes  
omisos**



que ganan más de 2 salarios mínimos **están cubiertos en salud** por el régimen subsidiado o son beneficiarios del contributivo **cuando deberían ser cotizantes**



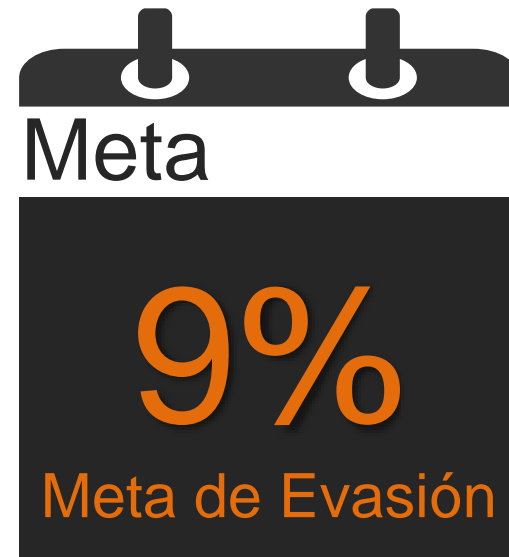
Consolidamos un Sistema que nos permite tener un **modelo** de cruce de información **efectivo**



Indicador hoy



**Aumentar el cumplimiento a niveles de países a la vanguardia.**



Nuestro objetivo...

**Hacer fácil cumplir**  
**y difícil no cumplir**

# Acciones para hacer fácil cumplir

## Información a los ciudadanos

Información y atención de calidad a ciudadanos con comunicaciones persuasivas

## Acciones con gremios

Planeación de acciones coordinadas para promover cumplimiento

## Menor cartera

Estandarización de procesos de cobro con administradoras

# Acciones para hacer difícil no cumplir

Empleados controlando empleadores

Envío masivo de información de aportes a empleados

Menos Oportunidades para Evadir

Más validaciones en PILA

Mayor Enfoque

Nueva estimación de evasión - Estudio sobre causas de evasión

Mayor Eficiencia

MÁS fiscalizaciones en menos tiempo.\*

Aplicación de Sanciones por la UGPP

- Omisión afiliación, vinculación y NO pago
- Inexactitud
- Mora
- NO remisión de información
- Incumplimiento de estándares de cobro

\* Acciones adelantadas han protegido derechos de 1.500.000 trabajadores colombianos

**2**

**Reconocimiento  
Pensiones Régimen  
de Prima Media**

# RETOS INICIALES




**Eliminación  
Represamiento**

Acabar con el  
represamiento en  
reconocimiento y  
pago



**Seguridad en  
el proceso**

Expedientes  
virtuales, seguridad  
documental y  
procesos  
automatizados,  
eficientes y seguros



**Atención con  
Calidad**

Crear cultura de  
atención al  
ciudadano  
de alta calidad.

De un total de **341.037** pensionados por asumir,  
a la fecha la UGPP ha recibido:

**78%**

**265.298**

**Asumidas entre 2011 –  
Octubre de 2013**

- ✓ Cajanal
- ✓ Puertos de Colombia
- ✓ Minercol
- ✓ Carbocol
- ✓ Caminos Vecinales
- ✓ Focine
- ✓ Inurbe
- ✓ Audiovisuales
- ✓ Inravisión
- ✓ Adpostal

### Entidades

16 - 2013

14 - 2014

**30**

**75.739**

**Asumirá entre  
Nov – Dic 2013 y  
I semestre de 2014**

**22%**



## LOGROS

**Contribuimos a normalizar y estabilizar el proceso pensional**

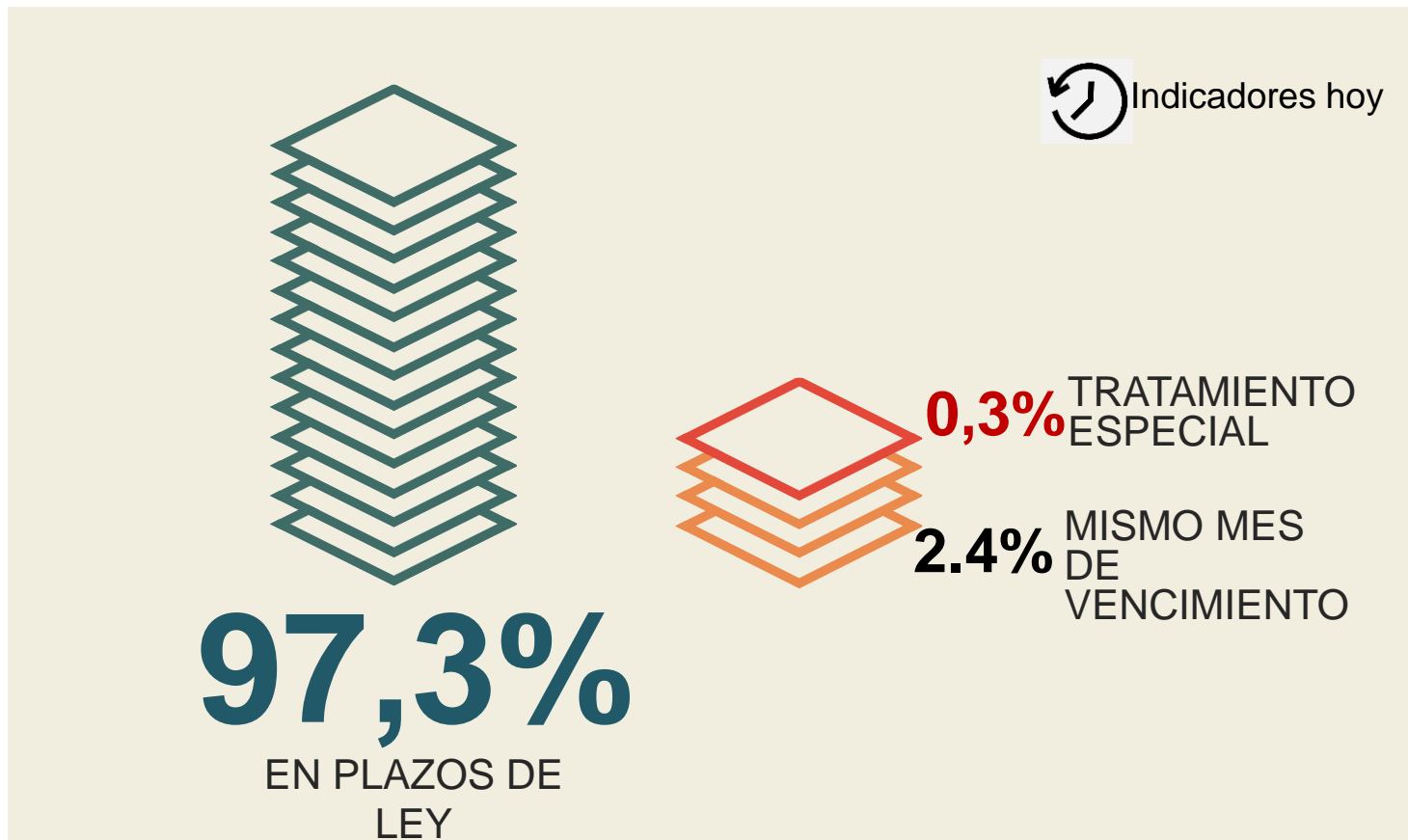


Nov. 2011 a Oct. 2013



\* Salvo 26 casos que se encuentran en tratamiento especial

## Mensualmente atendemos oportunamente las solicitudes de reconocimiento



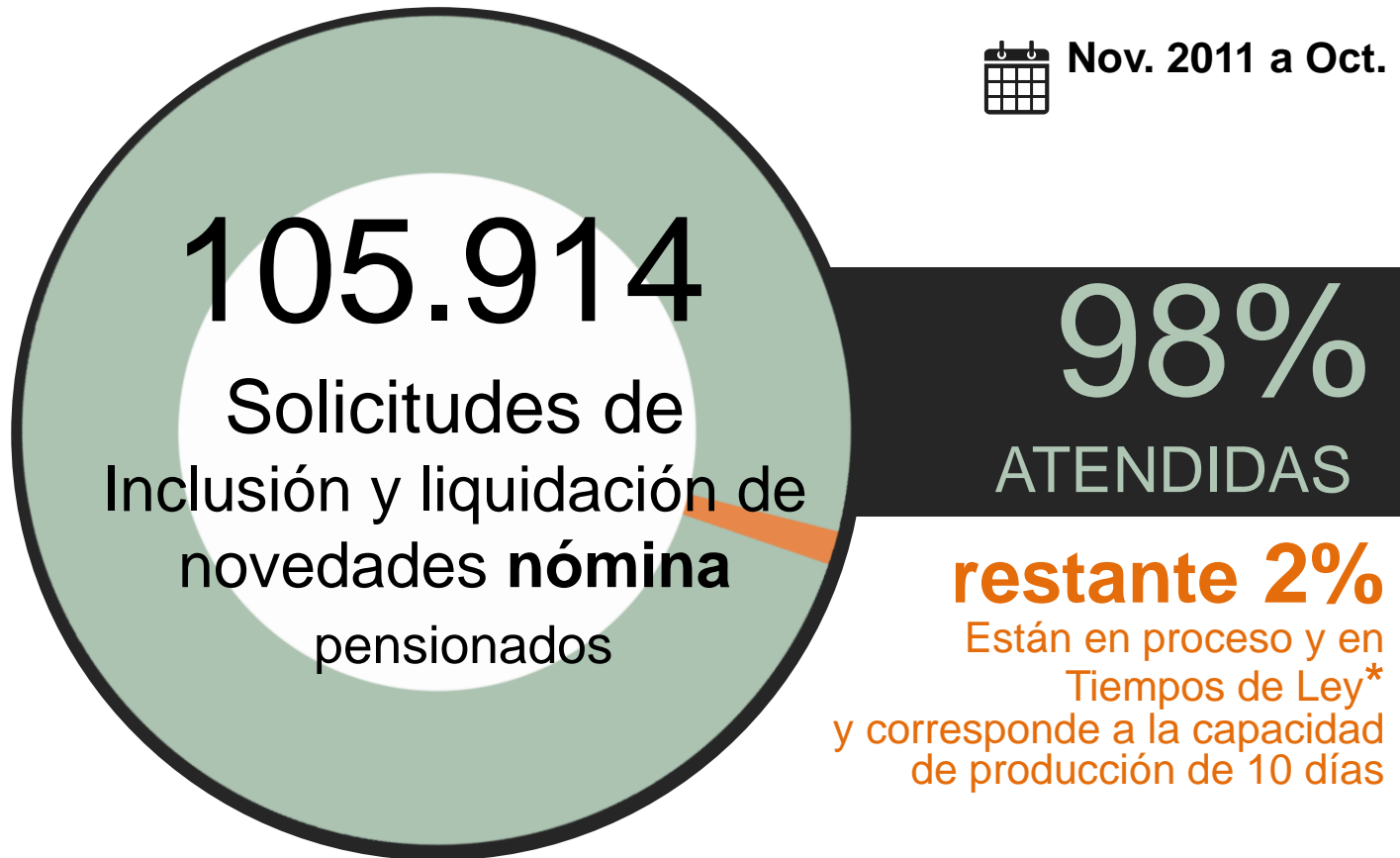
El 97,3% de las solicitudes con vencimiento en octubre se atendieron en términos o máximo en el mismo mes de vencimiento

## LOGROS

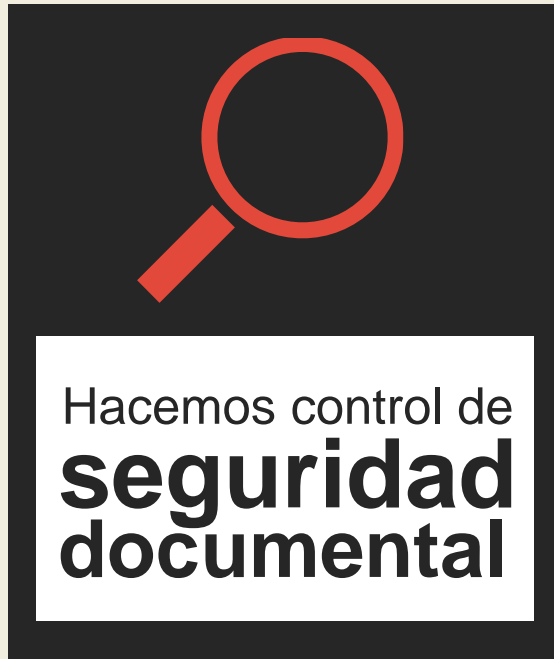
También **acabamos con el represamiento** en pago de nómina



Nov. 2011 a Oct. 2013



\* Salvo **47** casos se encontraban en tratamiento especial y hoy se encuentran totalmente atendidos



En **100%** de las solicitudes  
VALIDAMOS:

**Todas** las condiciones

**Todos** los documentos

100%

Solicitudes atendidas en  
los tiempos de Ley



**3**

# **Atención Integral al Ciudadano**

---

# RETOS INICIALES



**Atención con Calidad**

Crear cultura de atención al ciudadano de alta calidad.

The complex block consists of a black rectangular area at the top containing a red silhouette of a human head in profile, facing right. A red speech bubble is positioned to the right of the head, containing a white asterisk (\*), a white 'X', and a white hash symbol (#). Below this icon is a teal rectangular area containing the text 'Atención con Calidad' in bold white font, and 'Crear cultura de atención al ciudadano de alta calidad.' in white font below it.

Ofrecemos **servicio de alta calidad** al ciudadano

**83%** calificación de satisfacción

**1.171.687**  
CONTACTOS

CANAL  
PRESENCIAL

CONTACTOS



548.126

TIEMPO PROMEDIO  
DE ESPERA EN SALA



8 MIN

CANAL  
TELEFÓNICO

CONTACTOS



623.571

TIEMPO PROMEDIO  
DE ESPERA EN LÍNEA



93%  
EN  
MENOS  
DE 20  
SEGS.



Indicadores hoy



# 7 principales ciudades con Centros de Atención Virtual



**Inicialmente en Medellín**

# Requerimos de nuestros ciudadanos

**1** **Entregar** documentos completos para gestionar **rápidamente** las solicitudes.

**2** **Consultar** los **requisitos** de los **trámites** a través de nuestro sitio [www.ugpp.gov.co](http://www.ugpp.gov.co) / vinculo Pensiones / Prestaciones Económicas.

**3** **Solicitar** orientación de nuestros asesores en todos los trámites que requieran realizar.

**4** **Denunciar** los casos de corrupción que observen y atenten contra sus derechos.

**5** **Utilizar** nuestros **Canales de Contacto** para hacer **seguimiento** de su **solicitud**:

- ❖ Punto Presencial
- ❖ Telefónico
- ❖ Próximamente a través de la página web

# LOGROS

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
<b>Presencial</b>	Centro de Atención al Ciudadano	Calle 19 No. 68 A . 18	Lunes a Viernes 7:00 am – 4:00 pm
<b>Telefónico</b>	Línea Gratuita Nacional	01 800 423 423	Lunes a Viernes 7:00 am – 7:00 pm
	Línea Fija en Bogotá	4 92 60 90	Sábados 8:00 am – 2:00 pm
<b>Electrónico</b>	<a href="http://www.ugpp.gov.co">www.ugpp.gov.co</a>	<i>Página web</i>	Permanente
	<a href="mailto:contactenos@ugpp.gov.co">contactenos@ugpp.gov.co</a>		
	Chat	<i>Página web</i>	Lunes a Viernes 7:00 am – 7:00 pm
	Llamada virtual	<i>Página web</i>	Sábados 8:00 am – 2:00 pm

Próximamente

<b>Presencial</b>	Punto de Atención <b>Medellín</b>	Centro Comercial Punto Clave - Calle 27 # 46 – 7	Lunes a Viernes 7:00 am – 4:00 pm
-------------------	--------------------------------------	---	--------------------------------------



**4**

# **Visión de Estrategia y Evaluación**

---

# Avanzamos en **consolidar una visión integral**

## Coordinar Definición Estrategia

Definición de objetivos.  
Focalizar la entidad para su  
cumplimiento.  
Indicadores.

## Avances en la cultura cumplimiento y seguimiento.

Seguimiento y control de resultados.  
Causas desviaciones y acciones  
correctivas.

## Con soporte **técnico**

## Cálculo, tipología y mapa de evasores.

Primer estudio de evasión  
Segundo estudio evasión  
Definimos estrategia Antievasión  
acompañado como resultado del plan  
operativo.

## Estudios sectoriales para detectar ambientes propicios para la evasión

- Estudios de entorno que soporten a las áreas para el logro de sus objetivos.
- Definición del Plan Estratégico Corporativo para 2014 teniendo como foco el ciudadano.
- Lograr que a través de la cultura de planeación la UGPP sea asertiva y exitosa en el logro de sus metas.
- Consolidar mecanismos para la selección de entidades susceptibles de fiscalización.

**5**

# Gestión de talento humano

---

## Desarrollo Organizacional

- **Modificación estructura:** Decreto 0575 del 22 de marzo de 2013
- **Modificación planta permanente** Decreto 0576 del 22 de marzo de 2013
- **Creación planta temporal:** Decreto 0577 del 22 de marzo de 2013
- Definición de lineamientos y seguimiento permanente al cumplimiento del **cronograma del concurso de méritos para suplir los cargos de la primera planta de personal de la UGPP** a través de la comisión nacional del servicio civil.

## Clima y cultura organizacional

- **Fortalecimiento de clima organizacional** con una calificación de 76%.
- **Fortalecimiento de cultura organizacional** con un resultado de 71%.
- **Alineación del equipo directivo** con las prioridades estratégicas de la UGPP.
- **Consolidación de cultura orientada a resultados** basada en integridad, transparencia y honestidad.



## Gestión de competencias y Desempeño

Mejora en resultados de acuerdos de gestión de los gerentes públicos: 80.51% frente a un 77,21% del año anterior.

Cierre de brechas de competencias del nivel directivo en un 16,5% y del nivel asesor en un 11%.

## Selección y vinculación del personal

100% del personal vinculado de libre nombramiento y remoción así como provisionales a través de procesos de selección exigentes.

100% del personal vinculado con proceso de inducción desde el primer día de su vinculación.

## RETOS FUTUROS



- Fortalecer los equipos de trabajo acorde a las necesidades y exigencias de la operación.
- Consolidar el modelo de liderazgo de la Entidad
- Madurar los procesos de gestión de conocimiento
- Continuar con el fortalecimiento del clima y la cultura organizacional deseados
- Fortalecer los procesos de desarrollo de competencias garantizando las capacidades requeridas para el futuro de la Unidad.

**6**

# **Fortalecimiento Jurídico y Normativo**

## LOGROS



### Defensa Judicial

Procesos activos: 10.565  
Demandas Instauradas: 1.106  
Denuncias Penales

### Fallos de Tutela en Contra

Disminución en 24%

### Suspensión de pago de pensiones fraudulentas

Por valor de \$11.833 millones

### Asuntos conciliables

Vías alternativas de solución de conflictos

### Ajustes normativos Competencias UGPP

Capacidad sancionatoria y eficiencias en el proceso de fiscalización

### Posiciones Jurídicas Institucionalizadas

A través del Comité Jurídico Interinstitucional cuyas decisiones son de obligatorio cumplimiento

- Lograr resultados extraordinarios a través del fortalecimiento de la defensa judicial.
- Disminuir la litigiosidad de la entidad a partir de mecanismos alternos de solución de conflictos.
- Lograr cero acciones de tutela contra la entidad por causas atribuibles al tiempo de atención en los derecho de petición.

**7**

**Aseguramiento de  
procesos y fortalecimiento  
Tecnológico.**

## **Optimización de Procesos Misionales**

Mayor productividad, calidad y reducción en tiempos de atención

## **Notificación electrónica**

Reducción de tiempos de 30 a 3 días hábiles.

## **Fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión**

Incorporando la cultura de Calidad a los procesos.

## **Administración de Riesgos**

Controlamos riesgos operativos, de corrupción y de Activos de información

## **Estrategia Antitrámites**

Revisión y racionalización de 36 a 25 trámites

- Implementar en diciembre de 2013 el nuevo gestor documental.
- Automatización de procesos de integración y determinación de Parafiscales: Mayo 2014
- Fortalecimiento de la automatización del proceso pensional:
  - Fase 1: Febrero 2014
  - Fase 2: Junio 2014
- Continuar la implementación de mejores prácticas para Fortalecer seguridad de la información: Diciembre 2014
- Hacer seguimiento al cumplimiento de las Administradoras respecto al cumplimiento de estándares de Cobro establecidos por la Unidad.
- Identificar oportunidades de mejora para aumentar la productividad.



## LOGROS



### Datacenter TIER III

Modelo de gestión para procesamiento de datos alrededor de 70 terabytes de los procesos misionales .

### Virtualización de 900 escritorios en la UGPP

mejorando seguridad de información y eficiencia

### Disponibilidad del 98% de la Plataforma Tecnológica

que soporta los procesos de pensiones y parafiscales

### Suministro de Soluciones Tecnológicas

a las diferentes áreas contribuyendo al logro de sus objetivos

### Centro de Servicios Centralizado

Registro y atención centralizada de todos los requerimientos de la UGPP

- Maximizar el uso de las herramientas tecnológicas adquiridas.
- Construir soluciones informáticas para potencializar la función de fiscalización, determinación y cobro de las contribuciones parafiscales, y gestión jurídica.
- Implementar soluciones orientadas a la Atención al Ciudadano



# Gestión de Recursos

---

## Gestión Documental

Expedientes Recibidos: 460.222  
Organizados: 458.547  
Digitalizados: 452.032  
Indexados: 432.505

## Gestión Contractual

Contratos suscritos para la operación  
de las áreas misionales: 311  
Valor: \$ 32.945 Millones

Contratos suscritos para apoyo a la  
operación: 1.001  
Valor: \$58.343 Millones

## Ejecución Presupuestal

Recursos para operación: \$173.463 Millones

- Ejecución Compromisos: 83%  
(Cumplimiento Meta: 90%)
- Ejecución Obligaciones : 57%  
(Cumplimiento Meta: 80%)

## Estudios para Cálculo Actuarial CAJANAL

Levantamiento de información para el cálculo actuarial con el 62,3% de avance sobre la nómina FOPEP de 2011.

Desde julio de 2013 se ha avanzado en el 82% sobre la nómina de FOPEP buscando un 100% al corte del 31 de diciembre de 2013.

Con el avance recibido de Cajanal (62,3%) se realizó el cálculo actuarial preliminar de los pensionados de Cajanal arrojando una cifra de 98,58 billones

## Estudios para Cálculo Actuarial PUERTOS DE COLOMBIA

Se ajustaron los módulos de pensionados y sustitutos del aplicativo CALCULO ACTUARIAL y se ha avanzado en un 29% sobre la nómina de FOPEP al 30 de agosto de 2013.

Se proyecta capturar la información para obtener un cálculo al 100% con cierre al 31 de Diciembre de 2013.



- Definir e implantar un aplicativo que permita mejorar la gestión contractual
- Lograr una ejecución del 97% de la apropiación presupuestal
- Lograr una expedición del decreto que permita definir el procedimiento contable del pasivo pensional de las entidades liquidadas cuya función asumió la UGPP
- Garantizar el acceso digital de toda la documentación inherente a la operación de la Unidad
- Brindar a la UGPP el acceso integral a la información para cumplir en forma oportuna el reconocimiento de las obligaciones pensionales.



# Conclusiones

---

...La UGPP le ha cumplido a los **ciudadanos y al país** porque...

**Ha sido solución a la problemática pensional y avanza en consolidar una cultura de cumplimiento de los aportes al Sistema de la Protección Social.**

**Se destaca por la cultura del servicio al ciudadano, la orientación al resultado y honestidad de su talento humano idóneo y comprometido con la transparencia de sus actuaciones.**



...sigue comprometida con...

**Lograr ser reconocida como la Entidad  
Modelo del Estado Colombiano que ha  
cumplido con la promesa de valor al  
ciudadano en Pensiones y  
Parafiscales**

Gracias