

UGPP rinde cuentas a la ciudadanía

La Directora General de la UGPP, Gloria Inés Cortés Arango entregó un informe de la gestión de la Entidad para el periodo agosto 2010 -2011, destacando los siguientes aspectos como avances y logros en sus temas misionales, durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Sector Hacienda.

De igual manera, destacó la importancia de la atención al ciudadano, reiterando el compromiso de la UGPP por prestar un servicio en términos de calidad y oportunidad.

1 Avances en el tema misional de parafiscales

- **Estimación de la evasión:** cifra preliminar, en proceso de revalidación y ajuste.
- **Incorporación de medidas al proyecto de reforma tributaria para delimitar las competencias** de la UGPP y las administradoras del Sistema de la Protección Social en determinación y cobro, otorgándole a la UGPP **facultades sancionatorias** en los casos de **omisión o inexactitud** en el pago de las cotizaciones, el **NO envío** oportuno y confiable de **información financiera y contable de aportantes**, administradoras y otros, la **ampliación a 5 años** de los **términos** de la **caducidad administrativa** y la **reducción** de algunos **términos** del proceso de determinación oficial en los casos de evasión por omisión o inexactitud, para darle mas celeridad al mismo, sin afectar el debido proceso.
- **Conformación de una sólida base de datos gracias a los convenios realizados con entidades públicas y privadas** para configurar una fuerte y amplia base de datos que **establezca comportamientos irregulares** de los aportantes, **definir perfiles de evasores** y **detectar indicios de evasión**, con una efectividad del 70% aprox.
- **Referenciación y adopción de las mejores prácticas internacionales** en materia de determinación y cobro, así como la **elaboración de la propuesta de estándares** a **aplicar** por parte de las **administradoras** del sistema de la protección social.
- **Identificación de vacíos normativos** y revisión y propuesta de solución en conjunto con los Ministerios de Hacienda, Salud y Trabajo.

- **Identificación vivencial de lo que no funciona y lo que funcionaría**, en determinación y cobro y aplicación de acciones de mejora.
- **Plan estratégico antievasión que quedará formulado al cierre de este año** y permitirá **orientar la toma de decisiones** para llevar al **Sistema** al logro de un **mayor cumplimiento** bajo principios de **eficiencia y eficacia**, enfocado en grupos con **riesgo de incumplimiento** de sus obligaciones parafiscales, para **detectarlos, sancionarlos** y propiciar la **recuperación** de los **recursos** respectivos.

Este plan antievasión permitirá establecer y coordinar las líneas de acción de corto, mediano y largo plazo de todos los actores del Sistema de la Protección Social SPS para **“hacer más fácil cumplir y difícil no cumplir”**.

Acciones de seguimiento y control al oportuno y correcto pago de las obligaciones, que permitieron obtener los siguientes resultados:

Resultado	A 31 de agosto de 2012	A 31 de octubre de 2012
Valor de los hallazgos de evasión detectados	\$256.929 Millones de pesos	\$283.681 Millones de pesos
Valor recaudado por acciones de fiscalización	\$22.872 Millones de pesos	\$29.850 Millones de pesos
Número de trabajadores protegidos con las acciones de fiscalización	189.555	246.101
Control al cumplimiento de las empresas beneficiarias de la Ley 1429 del 2010 (Empresas con incumplimiento en el pago de aportes)	83	235
Efectividad promedio en la detección de hallazgos de evasión	57%	70%
Denuncias recibidas por evasión en el pago de los aportes parafiscales	1.276	1.810

Fecha de corte: Octubre 31 de 2012

Las **conductas de incumplimiento detectadas** por la UGPP, con mayor frecuencia son:

- **Mora en el pago de aportes.**
- **Ingreso Base de Cotización IBC inferior al establecido por las normas legales.**
- **NO afiliación de trabajadores.**
- **NO cumplimiento de las obligaciones parafiscales por parte de independientes.**

Actualmente la UGPP tiene abiertos cerca de **2.000 procesos**, que se encuentran en distintas etapas de avance, relacionados con la evasión en diferentes sectores económicos y sobre distintos tipos de aportantes.

2 Avances en el tema misional de pensiones

La UGPP inició el reconocimiento de pensiones a partir del 8 de noviembre de 2011 con la asunción de funciones de **CAJANAL EICE**, en liquidación, y de **PUERTOS DE COLOMBIA** a partir del 1° de diciembre del mismo año, entidades que concentran el **76% (252.798)** del total de población pensionada a través de las **34 entidades** públicas liquidadas o en proceso de liquidación que debe recibir la UGPP (**332.111**)

A la fecha la Entidad ha recibido cerca de **76 mil solicitudes de reconocimientos de derechos pensionales y de incorporación** y de **liquidación de novedades de nómina** de pensionados, de las cuales ha atendido cerca de **56.611 solicitudes**

La Entidad se **encuentra** en una **fase de estabilización** del **proceso de reconocimiento** pensional **para cumplir** la **promesa de valor** al ciudadano en términos de **oportunidad y calidad** de la mano de herramientas tecnológicas, **que en la actualidad se encuentran en proceso de implementación**. Estos son algunos de sus resultados en el frente pensional:

Fecha de corte: Del 08 de Noviembre de 2011 al	31 de agosto de 2012	31 de octubre de 2012
Atención al Pensionado		
Contactos con el Ciudadano	454.013	565.066
Canal Presencial	242.729	291.429
Canal Telefónico	211.284	273.637
Derechos de Petición Atendidos	59.858	76.185
Determinación de Derechos Pensionales		
Solicitudes de Obligación Pensional Radicadas	24.590	35.243
Solicitudes de Obligación Pensional Atendidas	10.814	17.175
Solicitudes de Obligación Pensional En Gestión	13.773	18.068
Actos Administrativos Expedidos	10.814	17.175
Nómina de pensionados		
Solicitudes de Nómina Recibidas	33.185	40.553
Solicitudes de Nómina Gestionadas	30.651	39.036
Dirección Jurídica		
Procesos Judiciales Activos	1.692	2.134
Tutelas	5.125	6.815

3 Principales retos de la UGPP de cara al ciudadano

Además de cumplirle a los ciudadanos con la atención de sus solicitudes en términos de Ley y ajustados a derecho, lograr proveer **atención virtual como si** estuviese recibiendo **atención presencial**, para **evitar** gastos de **desplazamiento** desde distintas partes del país **a nuestro único** punto de atención en Bogotá.

Es por ello que actualmente la UGPP realiza **pruebas pilotos** para implementar en las principales ciudades **puntos de atención virtual** para hacer la **revisión documental previa** a la **radicación de solicitudes pensionales**, para **notificaciones**, expedición de **certificaciones**, recepción de **denuncias y PQRS**.

En el Centro de Atención al ciudadano de la UGPP ubicado en la Calle 19 No. 68A - 18 en Bogotá **diariamente** se atienden en **promedio 1.300 ciudadanos** en un tiempo de atención de **11 minutos**; de otra parte en su Call Center atiende un promedio diario de **1.600 ciudadanos**, con un promedio de atención de **7 minutos**.

El nivel de satisfacción de los ciudadanos logrado en relación con la atención en el punto presencial y a través del Call center, es del **89% y 92% respectivamente**, esta satisfacción mide el **conocimiento del asesor, actitud de servicio, facilidad de acceso, infraestructura y tiempos de atención**.

Adicional a estos canales la UGPP cuenta con el **servicio de chat** habilitado en su sitio web: www.ugpp.gov.co y la **llamada virtual** a través de la cual se puede comunicar al call center o dejar sus datos de teléfono fijo, y/o celular para ser contactado por los asesores especializados con que cuenta la Entidad.