

# UNIDAD DE GESTIÓN PENSIONAL Y PARAFISCALES – UGPP

## RENDICIÓN DE CUENTAS 2014

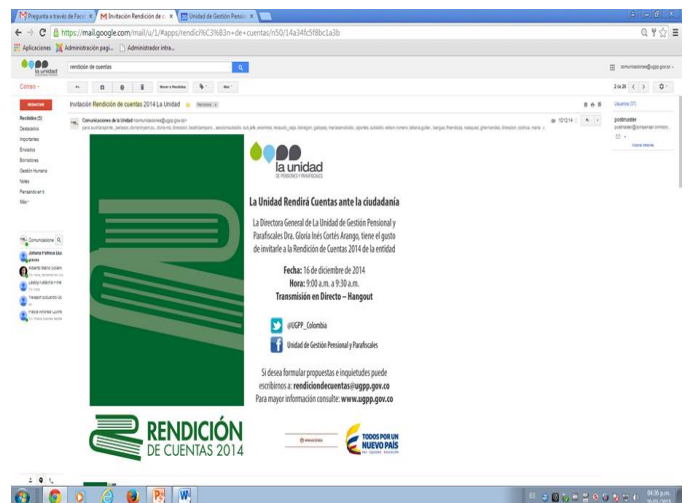
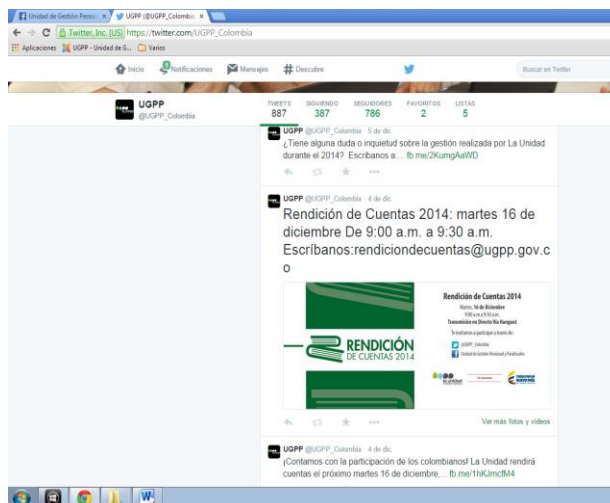
### EVALUACIÓN Y CONCLUSIONES

La Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales realizó la rendición de cuentas en dos fases: la primera, como transmisión en vivo el 16 de diciembre de 2014, vía Hangout de 9 am. a 9:30 am. La segunda, se extendió hasta el día 23 de enero de 2015, a las 5 pm, tiempo en el cual los ciudadanos podían ver la transmisión y generar las correspondientes preguntas. Esta rendición de cuentas tuvo la cobertura del periodo enero – octubre de 2014 y se desarrolló de la siguiente manera:

#### 1. Alistamiento Institucional

En esta fase, la Entidad adelantó actividades conducentes a preparar la logística, la información, los canales de comunicación y los grupos de interés. En este sentido, se desarrollaron las siguientes acciones:

- ✓ Definición de grupos de interés: La Dirección de Estrategia y Evaluación, en conjunto con las áreas misionales de la UGPP (Dirección de Pensiones y Dirección de Parafiscales), identificaron los grupos de interés a quienes, de manera focalizada por el tipo de información podría orientarse la rendición de cuentas y la invitación a participar. Con esta información, se enviaron invitaciones a los ciudadanos en general y a sectores en particular, como gremios, organizaciones académicas, cajas de compensación.
- ✓ Preparación de logística: La Oficina de Comunicaciones, la Dirección de Soporte y la Dirección de Estrategia analizaron las alternativas para la realización de la rendición de cuentas, considerando factores presupuestales, tecnológicos, cobertura, entre otros. En este sentido, se definió el medio para la realización de la transmisión vía hangout, con el apoyo del Programa Presidencial Urna de Cristal.
- ✓ Generación de información para publicar y presentar en la rendición de cuentas: La Dirección de Estrategia consolidó la información que las áreas de la Entidad presentaron en el informe de rendición de cuentas 2014, alrededor de tres ejes de análisis: Qué se ha hecho (logros), a través de qué se alcanzaron los logros (cómo) y retos futuros (compromisos). Este informe se publicó en la página web de la Entidad (<http://www.ugpp.gov.co/images/rendicionInforme2014.pdf>) para conocimiento de los ciudadanos interesados.
- ✓ Definición y uso de canales de comunicación:
  - Para la Rendición de Cuentas 2014 se llevó a cabo una convocatoria a través de la página web [www.ugpp.gov.co](http://www.ugpp.gov.co), las redes sociales de Twitter @UGPP\_Colombia y Facebook Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales, asociadas a La Unidad. Posterior a la convocatoria, se fomentó la participación a través de las redes sociales.



- Adicionalmente, se hizo la invitación a la ciudadanía en general, a través de aviso de prensa en un medio de alta circulación nacional (diario La República – Fin de semana 6, 7 y 8 de diciembre de 2014).
- Se hizo divulgación de la rendición de cuentas a los funcionarios de la UGPP, con el fin de incentivar la participación y la importancia de este tipo de procesos ante los ciudadanos. Se promovió con información en los escritorios virtuales como en correo institucional.
- Se habilitaron los correos electrónicos institucionales [rendiciondecuentas@ugpp.gov.co](mailto:rendiciondecuentas@ugpp.gov.co) y [rendicionlaunidad@ugpp.gov.co](mailto:rendicionlaunidad@ugpp.gov.co), para recibir las preguntas y sugerencias por parte de los ciudadanos, para el proceso de rendición de cuentas.
- Se dispuso la línea gratuita nacional 01 8000 423 423 y la línea fija Bogotá 492 6090.

- El Programa Presidencial Urna de Cristal también adelantó la divulgación de la rendición de cuentas UGPP 2014, a través de la cuenta de Twitter @urnadecristal.

## 2. Audiencia Pública

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se realizó con transmisión en vivo, el 16 de diciembre de 2014 desde las 9 am y por 30 minutos. El medio que se definió fue el hangout. Esta transmisión quedó registrada en internet como insumo y continuación de la rendición de cuentas en la segunda fase de diálogo con los ciudadanos, hasta el 23 de enero. La transmisión se encuentra disponible en la página web <http://youtu.be/tA5sXUEyXpc>.



Se hizo divulgación permanente de la información generada en la transmisión vía hangout, a través de las redes sociales de la Unidad.



La transmisión contó con la participación directa de la Directora General de la UGPP, Dra. Gloria Inés Cortés Arango, y los directores de las áreas misionales de la Entidad, la Dra. Luz Adriana Sánchez, Directora de Pensiones, el Dr. Jorge Mario Campillo, Director de Parafiscales y el Dr. Saúl Suancha, Director de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.

La Audiencia se desarrolló en los siguientes bloques de información:

**a. Pensional:**

- ✓ Atención oportuna que se continúa dando a las solicitudes de obligaciones pensionales y de novedades de nómina, presentadas por los ciudadanos.
- ✓ Avance en recepción de entidades (19 entidades, de las 40 previstas).

**b. Parafiscales:**

- ✓ Contribución para garantizar el cumplimiento del pago oportuno de obligaciones parafiscales, por medio de acciones de fiscalización, persuasivas, de sensibilización y de capacitación.
- ✓ Atención de denuncias recibidas.
- ✓ Avance en la definición de un modelo de selección aleatoria, transparente y objetivo de los sujetos objeto de nuestras acciones, a lo largo de todo el territorio nacional.
- ✓ Soluciones informáticas para que sea más fácil cumplir por parte de obligados.

**c. Atención al Ciudadano:**

- ✓ Rápida atención a los ciudadanos por los canales.
- ✓ Fortalecimiento de canales y servicios ofrecidos a los ciudadanos.
- ✓ Alta calificación de satisfacción y experiencia de los ciudadanos.
- ✓ Participación activa en ferias de atención al ciudadano.
- ✓ Atención oportuna de los derechos de petición.

**d. Recomendaciones:**

- ✓ Solicitudes claras y precisas por parte de los ciudadanos, para evitar interpretaciones erradas.
- ✓ Seguimiento estricto a solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- ✓ Pagar correcta y oportunamente los aportes al Sistema de la Protección Social. Atender los requerimientos de las administradoras de los subsistemas de la Protección Social.
- ✓ Ante cualquier limitación en el pago a través de la planilla PILA, reportarla inmediatamente ante la UGPP, pues se está haciendo monitoreo permanente.
- ✓ Informar a la UGPP ante el conocimiento de alguna irregularidad en el pago por parte de un aportante.
- ✓ Verificar los pagos que pueden estar haciendo algunos aportantes a través de agremiaciones (que deben estar avaladas por el Ministerio del Trabajo).
- ✓ Uso de los canales electrónicos, en especial para las notificaciones.
- ✓ Hacer trámites directamente ante la entidad, con los asesores disponibles en los canales de atención, y no acudir a intermediarios.

**e. Preguntas en vivo:**

- ✓ ¿Hay alguna manera de sacar una pensión de vejez en la ciudad de Cali, o debo dirigirme a la ciudad de Bogotá? (Andrés Olaya – Cali – Facebook): Próximamente, en Cali se dará apertura de un Punto de Atención Virtual. También puede hacer uso de la línea telefónica nacional y del link transaccional “escribanos”.

- ✓ ¿Cómo se si mi empresa ha pagado oportunamente mis aportes, por medio de ustedes puedo saberlo? (Maritza Guevara – Facebook): Se puede acercar a la administradora con la cual se están haciendo las cotizaciones. Ante cualquier inconveniente, la UGPP le podrá ayudar.
- ✓ ¿A quién le compete sancionar a las entidades que eluden el pago de los parafiscales? (ciudadano desde Urna de Cristal): En materia de inexactitud, la UGPP es la entidad competente para determinar dichas obligaciones. En mora, son las administradoras. Pero por acción preferente, la UGPP también puede adelantar acciones en este frente. La UGPP también es la competente para imponer sanciones en este tema.
- ✓ ¿Qué acciones ha hecho la UGPP con la deuda de aportes pensionales y parafiscales de la Universidad San Martín? (@veedor12 desde Twitter): Con esta universidad se hizo un procedimiento de determinación de una obligación, según el proceso del Estatuto Tributario. Hoy se adelantan todas las acciones pertinentes para recuperar los dineros de aportes al Sistema de Protección Social.
- ✓ Necesito solicitar tiempo de cotización a Cajanal. ¿A quién debo acudir? (Daniela Zapata vía Twitter): La UGPP asumió la función pensional de las entidades mas no los temas laborales. En el caso de Cajanal, las certificaciones laborales las expide el Ministerio de Salud.
- ✓ ¿Podrían facilitarnos las líneas de atención al cliente, fuera de la 01 8000 y los canales de comunicación vigentes? (Sebastián Mora desde Twitter): En Bogotá está la línea 492 6090, también está el correo electrónico [contactenos@ugpp.gov.co](mailto:contactenos@ugpp.gov.co), el link en la página web “escribanos” donde se pueden hacer los trámites, las redes sociales como medio de comunicación.
- ✓ ¿La UGPP asumirá la función pensional de los Distritos de Obras Públicas? (@legismobil vía Twitter): La UGPP asumirá el Ministerio de Obras Públicas, durante el segundo semestre de 2015.
- ✓ ¿La UGPP tiene el poder de cobro coactivo a evasores de seguridad social? (Miguel Forero vía Twitter): Sí. La UGPP además de tener la competencia de determinar las obligaciones, una vez esta queda en firme, adelanta el cobro (primero, persuasivo, luego, el coactivo).

En relación con el seguimiento a la transmisión y visualización de la misma por los canales dispuestos, se alcanzaron las siguientes cifras:

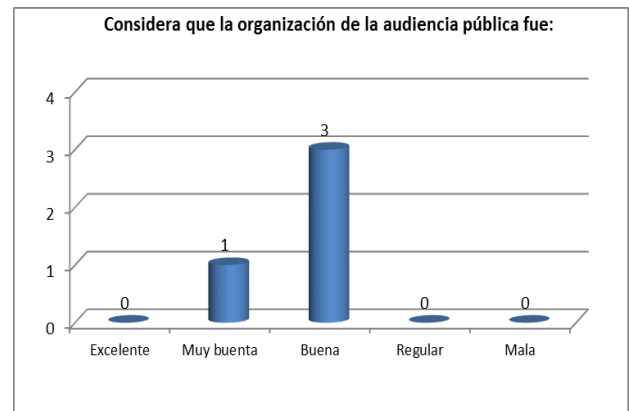
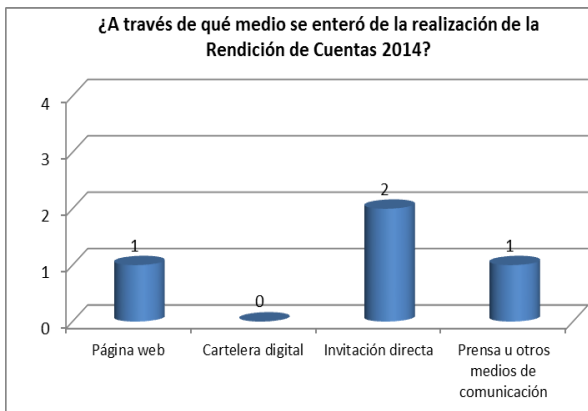
- ✓ Durante las dos fases de la rendición de cuentas se alcanzaron al menos 97 visualizaciones de la transmisión.
- ✓ Se evidenció la interacción de 7.062 usuarios en la página de Facebook, durante el periodo comprendido entre el 5 de diciembre de 2014 y el 21 de enero de 2015.
- ✓ En la red Twitter, se pasó de 739 a 786 usuarios en el mismo periodo.

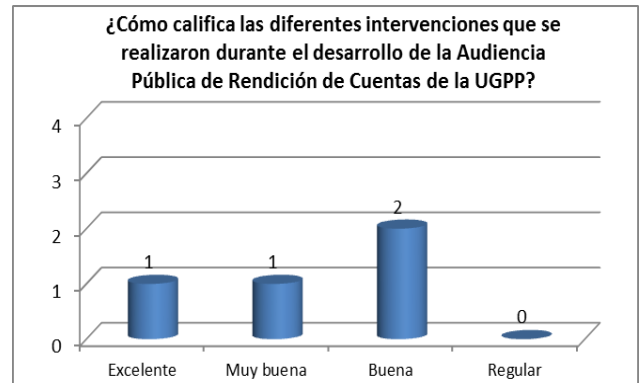
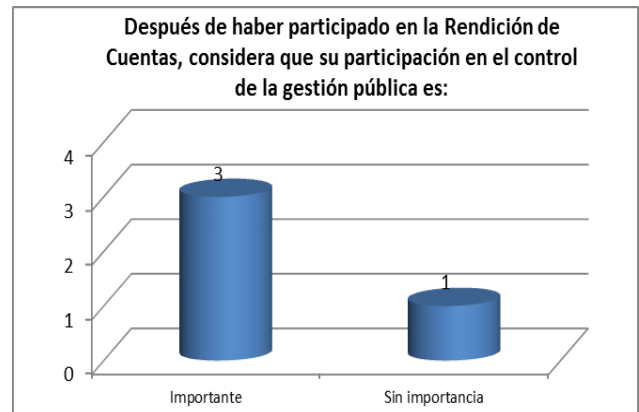
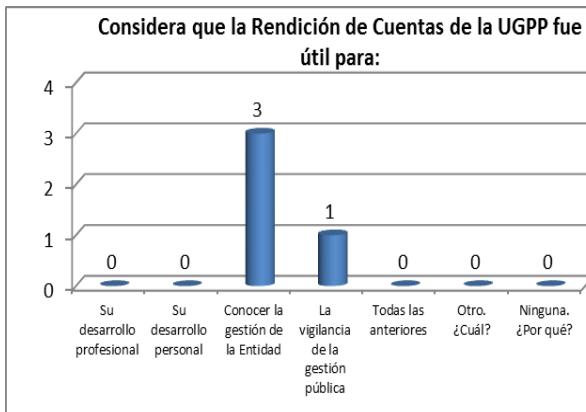
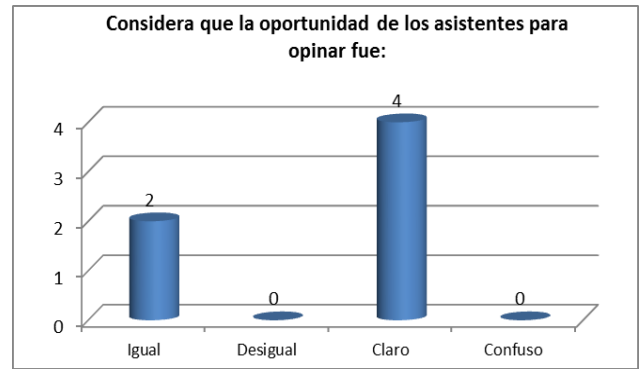
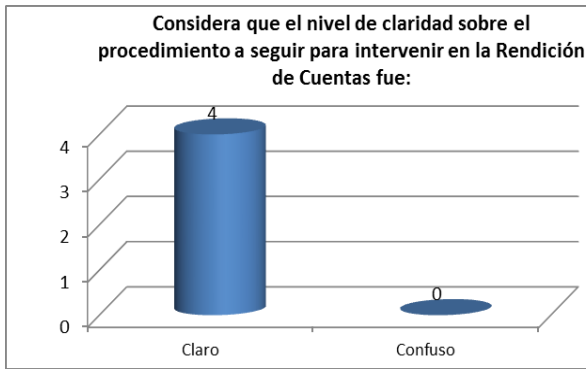
### 3. Posterior a la Audiencia Pública

- ✓ Se generaron espacios de participación por parte de los ciudadanos, con la posibilidad de formular preguntas sobre la rendición de cuentas, como se estableció en el Manual de Rendición de Cuentas publicado en la página web. En este periodo, se recibieron XXX preguntas, las cuales se respondieron en su totalidad.
  - Servicios Integrados de Atención al Ciudadano: 1 pregunta recibida.
  - Asuntos Pensionales: 4 preguntas recibidas.
  - Asuntos de Parafiscales: 2 preguntas recibidas.
  - Temas Jurídicos: 1 pregunta recibida.
  
- ✓ Se promovió que los ciudadanos presentaran sus opiniones, diligenciando la encuesta sobre el desarrollo de la rendición de cuentas. Se dispuso en la página web de la Entidad <http://www.ugpp.gov.co/informe-de-gestion-2014/informe-de-gestion-2014.html> la encuesta para que los ciudadanos interesados, la diligenciaran.



- ✓ Se recibieron 4 encuestas a través del correo electrónico dispuesto para la encuesta. Los siguientes son los resultados:





✓ De las encuestas se destaca:

- Se considera que el procedimiento para intervenir en la rendición de cuentas fue claro.
- Para 3 de 4 ciudadanos que respondieron la encuesta, la rendición de cuentas fue útil para conocer la gestión de la entidad, considerando que su participación es importante para el control de la gestión pública.
- Los ciudadanos consideran que es necesario continuar con la realización de audiencias para el control de la gestión.