

# Matriz de servicios en canales de atención

## Trámites y servicios Parafiscales



Sede Electrónica



Aplicación Móvil UGPP a la Mano



Escribanos



contactenos@ugpp.gov.co



Chat



Videollamada



Líneas Telefónicas



Llamada de vuelta



Sedes Presenciales

Dirección correspondencia (CAD)  
Av. Carrera 68 No. 13 - 37  
Bogotá D.C.  
(Exclusivo servicio mensajería)

|   |   |   |   |   |          |          |          |          |   |   |
|---|---|---|---|---|----------|----------|----------|----------|---|---|
| Asesoría para acogerse a los beneficios Tributarios   |   |   |   |   |          | ✓        | ✓        | ✓        | ✓ |   |
| Radicación Formulario para acogerse a los beneficios Tributarios  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | En Línea | En Línea | En Línea | En Línea | ✓ | ✓ |
| Autorización de notificación a través de correo electrónico   | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | En Línea | En Línea | En Línea | En Línea | ✓ | ✓ |
| Asesoría en temas de Contribuciones Parafiscales de la Protección Social  |   |   |   |   | ✓        | ✓        | ✓        | ✓        | ✓ |   |
| Información del trámite que cursa en La Unidad-UGPP en temas de Contribuciones Parafiscales de la Protección Social |   |   |   |   | ✓        | ✓        | ✓        | ✓        | ✓ |   |
| Información Denuncias de Evasión de Aportes   |   |   |   |   | ✓        | ✓        | ✓        | ✓        | ✓ |   |
| Radicación de PQRSFD  | ✓ |   | ✓ | ✓ |          |          |          |          | ✓ | ✓ |
| Seguimiento a PQRSFD  |   |   |   |   | ✓        | ✓        | ✓        | ✓        | ✓ |   |
| Solicitud de copias de oficios / resoluciones expedidas por la UGPP   | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |          |          |          |          | ✓ | ✓ |
| Radicación de Actualización de datos  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |          |          |          |          | ✓ | ✓ |
| Radicación sucesiones -liquidaciones Art. 315 Ley 1819 de 2016)   | ✓ |   |   |   |          |          |          |          | ✓ |   |

\* **En línea:** El asesor a través de la información suministrada por el ciudadano radica la solicitud.

\*\* **Entrega en línea:** El asesor con base en la información encontrada en los aplicativos de la entidad, entrega copia de los documentos solicitados de manera digital al correo suministrado por el ciudadano.

# Matriz de servicios en canales de atención

## Trámites y servicios Pensiones



Dirección correspondencia (CAD)  
Av.Carrera 68 No. 13 - 37  
Bogotá D.C  
(Exclusivo servicio mensajería)

Sede Electrónica    Aplicación Móvil UGPP a la Mano    Escribanos    contactenos@ugpp.gov.co    Página web    Chat    Videollamada    Líneas Telefónicas    Llamada de vuelta    Sedes Presenciales

|  |                            |                            |   |   |   |          |          |          |          |   |   |
|--|----------------------------|----------------------------|---|---|---|----------|----------|----------|----------|---|---|
| Autorización de notificación a través de correo electrónico                          | Sí opción PQRSFD Pensiones | Sí opción PQRSFD Pensiones | ✓ | ✓ |   | En Línea | En Línea | En Línea | En Línea | ✓ |   |
| Asesoría en temas de pensiones   |                            |                            |   |   |   | ✓        | ✓        | ✓        | ✓        | ✓ |   |
| Asesoría para la presentación de la solicitud prestacional y entrega de formularios. | ✓                          |                            |   |   |   | ✓        | ✓        | ✓        | ✓        | ✓ |   |
| Radicación Solicitudes prestacionales  | Sí opción PQRSFD Pensiones | Sí opción PQRSFD Pensiones | ✓ | ✓ |   |          | ✓        |          |          | ✓ |   |
| Información del trámite que cursa en la UGPP   |                            |                            |   |   | ✓ | ✓        | ✓        | ✓        | ✓        | ✓ |   |
| Radicación de PQRSFD   | Sí opción PQRSFD Pensiones |                            | ✓ | ✓ |   |          |          |          |          | ✓ | ✓ |
| Seguimiento a PQRSFD   |                            |                            |   |   |   | ✓        | ✓        | ✓        | ✓        | ✓ |   |
| Solicitud de copias de oficios / resoluciones expedidas por la UGPP                  | Sí opción PQRSFD Pensiones | Sí opción PQRSFD Pensiones | ✓ | ✓ |   | En Línea | En Línea | En Línea | En Línea | ✓ | ✓ |
| Actualización de Datos   | Sí opción PQRSFD Pensiones | Sí opción PQRSFD Pensiones | ✓ | ✓ |   | En Línea | En Línea | En Línea | En Línea | ✓ | ✓ |
| Certificados de NO Pensión   |                            |                            |   |   | ✓ | ✓        | ✓        | ✓        | ✓        |   | ✓ |
| Certificados de pensión y Pensión en Trámite   | Sí opción PQRSFD Pensiones | Sí opción PQRSFD Pensiones | ✓ | ✓ | ✓ |          |          |          |          | ✓ | ✓ |

\* **En línea:** El asesor a través de la información suministrada por el ciudadano radica la solicitud.

\*\* **Entrega en línea:** El asesor con base en la información encontrada en los aplicativos de la entidad, entrega copia de los documentos solicitados de manera digital al correo suministrado por el ciudadano.