

Estimados Ciudadanos y Usuarios:

Un saludo especial de La Unidad de Pensiones y Parafiscales en donde trabajamos brindándole el apoyo que usted requiere. Para nosotros **la transparencia, el respeto, la honestidad y su bienestar** son lo más importante, por ello conformamos un equipo de trabajo capacitado, confiable y dispuesto a atender sus solicitudes en materia de pensiones y parafiscales.

En cumplimiento de lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, **nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna**, garantizando sus derechos a:

1. Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: **verbal, por escrito, o por cualquier medio idóneo**; a conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
2. Obtener información y orientación sobre los requisitos de Derecho de Petición que establezcan las disposiciones vigentes.
3. Conocer la información de La Unidad que repose en sus registros y archivos, y a solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal, al respecto, la Entidad mantiene la confidencialidad de los datos de acuerdo con la normatividad vigente en la materia, para **preservar la confianza de los ciudadanos**.
4. Ser tratado con **respeto** y consideración debida a la dignidad de la persona y a exigir de los funcionarios y/o colaboradores de la UGPP el cumplimiento de sus responsabilidades.
5. Recibir atención especial y preferente a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, tal como lo establece el artículo 13 de la Constitución Política Colombiana. Para tal efecto, los funcionarios y/o colaboradores de La Unidad atenderán a dichos usuarios en forma prioritaria.

6. Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que usted esté interesado; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.

7. Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia.

De igual manera, nos resulta importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, **los deberes de los ciudadanos**:

- **Obrar conforme al principio de buena fe**, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- **Ejercer con responsabilidad sus derechos**, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de La Unidad.
- Acatar la Constitución y las leyes.

Canales de Interacción Ciudadana con La Unidad

Nuestros canales están habilitados para para radicar sus peticiones, quejas y reclamos, en relación con los trámites de pensiones y parafiscales; contáctenos:

Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
Centro de Atención al Ciudadano	Calle 19 No. 68A - 18 Bogotá D.C.	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. – 4:00 p.m.
Línea Gratuita Nacional	01 8000 423 423	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 6:00 p.m.
Línea fija desde Bogotá	4926090 Tiene costo de acuerdo con la tarifa del operador por el que se comunique	

Llamada virtual	Página Web	
Chat	Página Web	
Página web	www.ugpp.gov.co	Permanente
Correo Electrónico	www.ugpp.gov.co/escribanos/ contactenos@ugpp.gov.co	
Punto de Atención Virtual PAV Medellín	Centro Comercial Punto Clave Calle 27 No. 46 – 70 Local 239 Medellín – Antioquia	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 6:00 p.m., en jornada continua.
Punto de Atención Virtual PAV Cali	Centro Comercial Chipichape Calle 38 Norte No. 6N -35 Local 8 -224 – Cali – Valle del Cauca	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 6:00 p.m., en jornada continua.