

Apreciados Ciudadanos:

La Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales -UGPP, es una entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público; trabajamos para reconocer los derechos pensionales causados a cargo de administradoras del Régimen de Prima Media del orden nacional, y de las entidades públicas del orden nacional que hayan tenido a cargo el reconocimiento de pensiones, sobre las que se haya ordenado su liquidación.

Así mismo, realizamos tareas de seguimiento, colaboración y determinación de la adecuada, completa y oportuna liquidación y pago de las contribuciones parafiscales de la Protección Social.

Nuestro equipo de trabajo capacitado, confiable y dispuesto a atender sus solicitudes en materia de pensiones y parafiscales, bajo principios de transparencia, respeto y honestidad.

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



Presentar **Derechos de Petición** en cualquier modalidad: verbal, escrito, o por cualquier medio idóneo y **sin necesidad de apoderado**; a conocer su estado de avance y respuesta oportuna en los plazos establecidos.



Conocer, salvo reserva legal, el **estado de cualquier actuación o trámite**, y obtener copias, costo que será asumido por el solicitante de los respectivos documentos.



Obtener información, salvo reserva legal, **que repose en los registros y archivos públicos** en los términos previstos por la Constitución y las leyes.



Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos.



Ser tratado con **respeto y consideración** debida a la dignidad de la persona.



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, en cumplimiento del artículo 13 de la Constitución Política de Colombia. Para tal efecto, los funcionarios y/o colaboradores de la UGPP atenderán a dichos usuarios en forma prioritaria.



Exigir de los funcionarios y/o colaboradores de la UGPP el cumplimiento de sus **responsabilidades y funciones administrativas**.



Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que 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.



Relacionarse con las autoridades a través de cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad.



Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.



Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes de los ciudadanos:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- 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 servidores públicos.

PARÁGRAFO. El incumplimiento de estos deberes no puede ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el ciudadano. Pero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

Nuestros canales de atención

Se encuentran habilitados para radicar sus peticiones, quejas y reclamos:

Canal de Contacto	Descripción de Servicio		Horario de Atención	
Aplicación Móvil		UGPP A LA MANO (Para equipos Android)	24 horas	
www.ugpp.gov.co Canales Virtuales		Asistente Virtual Clara		
		Oficina Virtual		
		Formulario Escribanos		
		Correo Electrónico: contactenos@ugpp.gov.co		
		Video llamada y Llamada virtual		De 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
		Agende su cita		De 8:00 a.m. a 5:00p.m.
		Chat		7:00 a.m. a 7:00 p.m.
	WhatsApp: 312 594 1349			
Canales Telefónicos		Línea Fija Bogotá	7:00 a.m. a 7:00 p.m.	
		601 492 6090		
		Línea Gratuita Nacional		01 8000 423 423
		Línea fija Bogotá exclusiva para cobro	601 492 6099	
Canales Escritos		Correspondencia para empresas de mensajería	Avenida Carrera 68 # 13-37	De 7:00 a.m. a 4:00p.m.
Canales Presenciales	Bogotá	SuperCADE Suba - Avenida Calle 145 No. 103B - 90 - Módulo 74 SuperCADE Américas - Carrera 86 No. 43 55 sur - Módulo 17	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado 8:00 a.m. a 12:00 m.	
	Bogotá	Centro Comercial Multiplaza - Calle 19A # 72 - 57 locales B-127 y B-128	Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m. Sábado 9:00 a.m. - 1:00 p.m.	
	Medellín	Centro Comercial Punto Clave Calle 27 No. 46 - 70 Local 123		
	Cali	Centro Comercial Chipichape Calle 38 Norte No. 6N - 35 Local 8-224		
	Barranquilla	Centro Empresarial Américas 2 Calle 77 B No. 59 - 61 Local 106		

Nuestros canales atienden los días hábiles de lunes a viernes en jornada continua

