



Audiencia Pública virtual Rendición de Cuentas Vigencia 2025

Preguntas de la ciudadanía

**Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales
UGPP**

Junio 19 de 2026

Dirección de Estrategia y Evaluación



Durante la audiencia pública los ciudadanos plantearon las siguientes preguntas, a las que se les dio respuesta:

- **Amada Rios. ¿Quisiera saber porque en los puntos de atención se desmejoró el servicio? Existían unos puntos virtuales en ciudades intermedias y los quitaron. En Bogotá cada vez peor. ¿Cuál es el motivo? Ya no tienen uniforme en fin muy mala atención y demora en especial trámites cobros.?**

Respuesta: En atención a su inquietud, nos permitimos informar que, en el marco de las medidas de austeridad del gasto impartidas por el Gobierno Nacional, la entidad ha debido optimizar el uso de sus recursos, situación que ha implicado ajustes en la operación de algunos puntos de atención presencial y virtual.

No obstante, con el propósito de garantizar la continuidad en la prestación del servicio, la entidad ha fortalecido y mantiene habilitados diversos canales de atención, entre ellos la sede electrónica, WhatsApp y las redes sociales institucionales. Estos canales han tenido una amplia acogida por parte de los ciudadanos, lo que ha generado un incremento significativo en el volumen de solicitudes, consultas y trámites recibidos.

Conscientes de los retos que esta situación representa, actualmente la entidad adelanta acciones orientadas al fortalecimiento de sus capacidades tecnológicas y operativas, así como a la implementación de herramientas que permitan gestionar de manera más oportuna y eficiente los requerimientos de los usuarios.

Agradecemos sus observaciones, las cuales constituyen un insumo valioso para los procesos de mejora continua que adelanta la entidad, con el fin de seguir fortaleciendo la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

- **Gabriel Gómez. Quisiera conocer qué hacen con las denuncias que se hacen sobre evasión, he visto que les envían una carta, pero jamás eso pasa a una fiscalización. ¿Cuál es el motivo? Y**



la otra, cual es el motivo con tantas demoras en los trámites antes eran entidad ejemplo, ahora se nota que es entidad pública.

Respuesta: Las denuncias recibidas pasan por una revisión inicial para identificar la competencia de la Entidad, verificar si cuentan con los soportes documentales necesarios y validar si los hechos pueden ser contrastados en nuestras fuentes de datos. Una vez establecida la competencia, se clasifica la denuncia según la causal de evasión correspondiente.

Para los casos de presunta omisión o inexactitud, se inicia una gestión persuasiva que consta de tres ciclos de comunicación, buscando la corrección voluntaria de la conducta o las aclaraciones pertinentes. Si al finalizar esta gestión no se identifica una corrección, se analiza su posible selección para un proceso de fiscalización.

En los casos de mora en el pago de aportes, la Unidad traslada el expediente a las administradoras correspondientes (EPS, fondos de pensión, ARL, cajas de compensación) para que, según el artículo 178 de la Ley 1607 de 2012, realicen el cobro bajo los estándares establecidos por la UGPP (Resolución 205 de 2024 que modifica la Res. 1702 de 2021 y siguientes que la modifiquen). La Unidad realiza el seguimiento respectivo a la gestión de dichas administradoras sobre lo trasladado y de manera general al cumplimiento de la normativa mencionada.

- **Betilda Martínez. Quiero saber, se me reconoció una pensión de sobreviviente, pero no me han pagado la primera mesada y ya han pasado tres meses. ¿Quiero saber que paso con mi caso?**

Respuesta: La Subdirección de Cobranzas está gestionando contacto con la ciudadana para tratar su caso de manera particular, considerando que es información confidencial.



Comuníquese directamente con la UGPP: Esta es la forma más segura de verificar. Utilice los siguientes canales de contacto oficiales:

Línea de atención en Bogotá: (+57) 601 492 60 90

Línea gratuita nacional: 018000 423 423

Línea de cobros: (+57) 601 492 60 90

Oficina virtual: Acceda a <https://oficinavirtual.ugpp.gov.co/> para radicar solicitudes o consultar información.