




Trámites y servicios Pensiones Matriz de servicios en canales de atención

	 Oficina Virtual	 Chat Oficina Virtual	 Aplicación Móvil UGPP a la Mano	 Escribanos	 contactenos@ugpp.gov.co	 Página web	 Chat	 Whatsapp	 Videollamada	 Líneas Telefónicas	 Llamada de vuelta	 Sedes Presenciales	 Dirección correspondencia (CAD) Av.Carrera 68 No. 13 - 37 Bogotá D.C. (Exclusivo servicio mensajería)
Autorización de notificación a través de correo electrónico	Sí opción PQRSFD Pensiones	Sí opción PQRSFD Pensiones	Sí opción PQRSFD Pensiones	✓	✓		En Línea	En Línea	En Línea	En Línea	En Línea	✓	
Asesoría en temas de Pensiones		✓					✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Asesoría para la presentación de la solicitud prestacional y entrega de los formularios	✓	✓					✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Radicación de Solicitudes prestacionales	Sí opción PQRSFD Pensiones	Sí opción PQRSFD Pensiones	Sí opción PQRSFD Pensiones	✓	✓				✓			✓	
Información del trámite que cursa en la UGPP		✓				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Radicación de PQRSFD	Sí opción PQRSFD Pensiones	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	Sí opción PQRSFD Pensiones	✓	✓		En Línea	En Línea	En Línea	En Línea	En Línea	✓	✓
Actualización de Datos	Sí opción PQRSFD Pensiones	Sí opción PQRSFD Pensiones	Sí opción PQRSFD Pensiones	✓	✓		En Línea	En Línea	En Línea	En Línea	En Línea	✓	✓
Certificados de NO Pensión		Orientación para generar en línea				✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Certificados de pensión y Pensión en Trámite	Sí opción PQRSFD Pensiones	Orientación para generar en línea / Opción PQRSFD Pensiones	Sí opción PQRSFD Pensiones	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

* Orientación para la radicación en sede electrónica