

Macroproceso: Desarrollo Organizacional
 Proceso: Mejoramiento de la Gestión
 Título: Hoja de Vida de Trámites y Servicios



HOJA DE VIDA DEL TRAMITE O SERVICIO			
1. IDENTIFICACIÓN DEL TRÁMITE/SERVICIO			
Definición: TRÁMITE	Clasificación temática:	Nombre del trámite/servicio EXPEDICION DE COMPROBANTES DE PAGO, CERTIFICADOS DE PENSION Y DE INGRESOS Y RETENCIONES	
Objetivo / Descripción del trámite-servicio Emitir comprobantes en donde se indique el valor pagado por concepto de pensión en el periodo requerido por el usuario; certificación de que el peticionario se encuentra pensionado por la DNFP; certificación de ingresos y retenciones por pensiones del año gravable.			Nombre del producto o resultado del trámite/servicio. Certificado o comprobante
Dirigido a CIUDADANO	Situación de vida ME PENSIONO	Usuario que solicita el trámite/servicio TITULAR DE LA PRESTACIÓN O AUTORIZADO	
Documentos necesarios para el trámite/servicio (Anotar los documentos que se deben aportar para la realización del trámite y sus características) * Solicitud vía correo electrónico, previamente registrado en SARA			
* Presencial: Documento de identidad o autorización firmada por el pensionado o beneficiario.			
Requisitos necesarios para el trámite/servicio (Anotar los requisitos y condiciones específicas que deben reunir los solicitantes) Quien realice la solicitud debe ser el titular de la prestación o el autorizado.			
Pasos a seguir por el usuario para acceder al trámite/servicio Realizar la solicitud mediante correo electrónico o en la ventanilla de la Dirección Nacional del Fondo Pensional.			
Procesos / Procedimientos que regulan el trámite/servicio NA			
Normas que regulan el trámite/servicio (incluir página URL en donde se pueden consultar cada una de las normas) * Ley 1437 de 2011 ART 14, sustituido por el ART 1 de la ley 1755 de 2015 (http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41249)			
* Estatuto Tributario, ART 378 (http://estatuto.co/)			
Costo No tiene costo	Lugar en donde se realiza el pago NA	Cuenta bancaria NA	Forma de pago NA
2. DONDE REALIZAR EL TRÁMITE/SERVICIO			
Entidad NIVEL NACIONAL		Página WEB NA	
Punto de atención Calle 44 N. 45-67. Edif. Camilo Torres Bloque C. Módulo 6- Of. 103		Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) Calle 44 N. 45-67. Edif. Camilo Torres Bloque C. Módulo 6- Of. 103	
Ciudad/Departamento Bogotá	Horarios de atención lunes-jueves 8:00am-1:00 pm y 2:00 pm-5:00 pm; y viernes 8:00 am-1:00 pm y 2:00 pm-4:00 pm	Teléfono 3165000 Ext.10971-10974	Email pensiones@unal.edu.co
Calendario/programación (incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? Presencial/correo electrónico	Dirección en internet del trámite/servicio NA	Mecanismo de seguimiento Presencial/ correo electrónico
3. OTROS DATOS SOBRE EL TRÁMITE/SERVICIO			
Dependencia a la que corresponde la coordinación administrativa del trámite/servicio Dirección Nacional Fondo Pensional		Cargo que resuelve definitivamente el trámite/servicio Directora Nacional de Fondo Pensional	
Tiempo para la resolución del trámite/servicio 1-3 días hábiles	Número de trámite/servicio gestionados al año sin dato	Observaciones	

U-FT-15.001.026

Versión: 0.0