



## Haz fácilmente tus trámites con la Subdirección de Pensiones del Banco.

Desde el 10 de abril de 2024, recibimos y gestionamos cuatro trámites mediante la plataforma [Servicios ciudadanos digitales \(opción: Trámites\)](#): certificaciones pensionales, de supervivencia y de estudio, y cumplimiento de requisitos para pago de pensión.

En complemento, tenemos otros dos puntos de atención disponibles. El primero es [Servicios ciudadanos digitales \(opción: Crear una PQR\)](#) en donde puedes realizar trámites de novedades de nómina (redistribución, reliquidación pensión y pago de retroactivo). El segundo punto es [la ventanilla de correspondencia en Bogotá](#) en donde puedes hacer trámites de sustitución pensional, seguro de vida y pago a herederos(as).

A continuación, te contamos detalles de los servicios que puedes hacer en cada punto de atención.

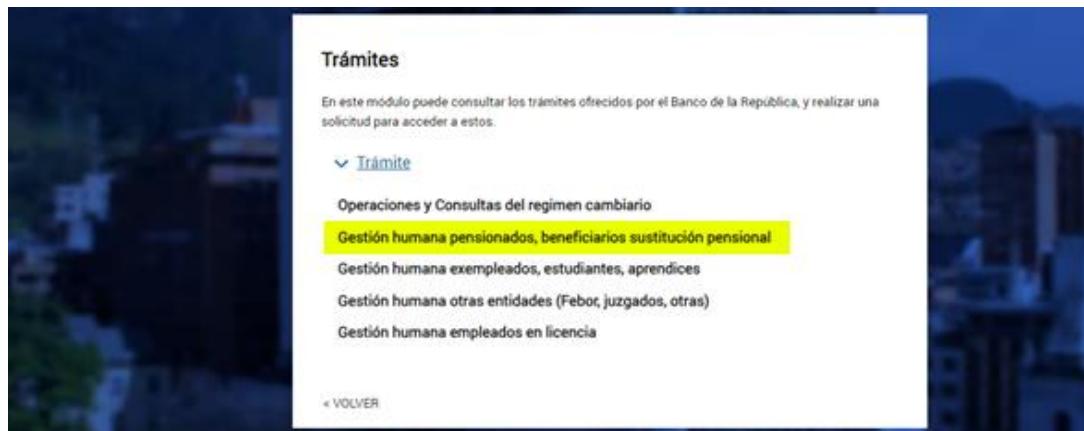
### 1. Solicitudes en Servicios ciudadanos digitales (Opción: Trámites)

Aquí puedes solicitar cuatro servicios y consultar el estado en el que se encuentra su atención: certificaciones pensionales, certificados de supervivencia, certificados de estudio y cumplimiento de requisitos para pago de pensión.

1. Ingresá a la plataforma [Servicios ciudadanos digitales](#) y haz clic en la opción “Trámites”.



2. Haz clic en “Gestión humana pensionados, beneficiarios sustitución pensional” .



3. Si ya estás registrado(a) en la plataforma, debes iniciar sesión. Si no lo estás, registra una cuenta para poder utilizar el sistema, mediante la opción “Regístrate aquí”, la cual te solicitará nombres, apellidos, correo electrónico y contraseña.



4. Diligencia el formulario con la información del trámite a realizar.

Nuevo caso: Trámite

Información del caso

* Tipo de Solicitud	* Tema
Trámite	Gestión humana pensionados, beneficiarios sustitución pensional
Categoría:	Subcategoría:
Asuntos pensionales	Seleccione una subcategoría
* Asunto	Redistribución pensión - sustitución pensional
* Sucursal del Banco	Certificados de estudio - derecho sustitución pensional
Seleccione una sucursal	Certificado supervivencia - derecho sustitución pensional
* Detalle de la solicitud	
Adjuntar Documento	
<input type="button" value="Subir Archivo"/>	
Tamaño Máximo Total Permitido: 3Mb/s	

5. **Adjunta archivos** cuando así se requiera.
6. **Radica tu solicitud** dando clic en la opción “Guardar”. El sistema generará automáticamente un número de radicado con el que podrás hacer el seguimiento de tu solicitud en [Servicios ciudadanos digitales \(opción: Trámites\)](#) cada vez que lo requieras.

## 2. Solicitudes en Servicios ciudadanos digitales (Opción: Crear una PQR)

En [Servicios ciudadanos digitales \(opción: Crear una PQR\)](#) puedes gestionar dos servicios:

1. **Novedades de nómina**  
Solicitudes de redistribución de la pensión, pago retroactivo y reliquidación de la pensión
  - Tiempo de respuesta: 10 días hábiles
2. **Información acerca de cómo va el trámite de sustitución pensional, seguro de vida y pago a herederos(as)**
  - Tiempo de respuesta: 10 días hábiles

### 3. Solicitudes en la ventanilla de correspondencia en Bogotá

En la calle 12 # 4-55, de lunes a viernes (8:15 a.m. - 4:00 p.m.), puedes tramitar:

**Sustitución pensional, seguro de vida y pago a herederos.** Los documentos necesarios los puedes consultar en <https://www.banrep.gov.co/pensionados/servicios/tramite-por-fallecimiento>

- Tiempo de respuesta: 90 días calendario

Ya no está disponible la atención presencial en el Edificio Anexo