

1. Características:

- Se deben diligenciar todos los campos que marcados con asterisco (*), al ser obligatorios para poder brindarle una respuesta precisa y oportuna.
- Si tiene anexos relacionados con su solicitud, los puede adjuntar en la siguiente parte del formulario.

Anexos

 Ningún archivo seleccionado**2. Requisitos:**

- Ser mayor de edad. Es decir, ser una persona mayor o con 18 años de edad.

3. **Mecanismos de seguimiento:** Por medio de la línea telefónica 4486960 opción 3, puede hacer seguimiento a su PQRSF indicando el número de radicado que fue asignado a su solicitud.

Tener en cuenta que:

- Si su solicitud fue ingresada por la página web el número de radicado será entregado automáticamente.
- Si fue enviada al correo Contactenos@fundacionepm.org.co el número de radicado será enviado a su correo electrónico una vez sea radicada en nuestro sistema.
- También puede hacer seguimiento a la solicitud enviada indicando su nombre y/o nombre de la entidad.

4. **Plazos de respuesta:** La Fundación EPM tiene establecido según la Ley 1755 de 2015 los siguientes plazos de respuesta para notificar PQRSF a nuestros usuarios:

Solicitud	Tiempo
Peticiones de interés general	15 días hábiles
Peticiones de interés particular	15 días hábiles
Peticiones de información	10 días hábiles
Quejas	15 días hábiles
Reclamos	15 días hábiles
Sugerencias	15 días hábiles
Felicitaciones	15 días hábiles
Consultas por Habeas Data	10 días hábiles
Reclamos por Habeas Data	15 días hábiles

- Los tiempos para la atención cuentan a partir del siguiente día hábil a la recepción del documento.
- Si la Fundación no es la competente para responder la PQRSF, se informará al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción sobre la remisión y la entidad encargada del mismo.
- En virtud del principio de celeridad y eficacia la Fundación EPM podrá responder en menor tiempo.