

Fundación 	DOCUMENTO AYUDA PARA DILIGENCIAR FORMULARIO DE PQRSDF	Versión 03 Actualizado julio 2025
---	--	--

1. CARACTERISTICAS

El formulario de PQRSDF está diseñado para facilitar la recepción, gestión y respuesta a las comunicaciones realizadas por nuestros grupos de interés. Para garantizar una respuesta oportuna y efectiva, es fundamental diligenciar correctamente cada uno de los campos.

- **Campos obligatorios:** Todos los campos marcados con asterisco (*) deben ser diligenciados.
- **Datos personales:** Se manejan de acuerdo con nuestra política de tratamiento de datos personales, que puede ser consultada en: [política de tratamiento de datos personales](#)

2. PASOS PARA DILIGENCIAR EL FORMULARIO

- **Fecha de la solicitud:** Ingrese la fecha en la que está realizando el diligenciamiento del formulario.
- **Tipo de solicitud:** Seleccione una de las siguientes opciones, según el motivo de su comunicación:
 - Petición de interés general y/o particular
 - Solicitud de información
 - Petición de consulta
 - Queja
 - Reclamo
 - Sugerencia
 - Denuncia
 - Felicitación
 - Reclamo Habeas Data
 - Consulta Habeas Data
 - Remisión

(En el numeral 3 del documento encontrará la definición de cada tipo de solicitud)

- **Tipo de solicitante:** Indique si actúa como persona natural, persona jurídica, apoderado, anónimo, o como niño, niña o adolescente.
- **Nombres y apellidos:** Ingrese su nombre completo. En caso de actuar en representación de una entidad, escriba el nombre del contacto principal.
- **Tipo de documento:** Seleccione el tipo de documento de identidad (Cédula, NIT, Tarjeta de identidad, etc.).
- **Número de identificación:** Escriba su número de documento sin puntos, guiones ni espacios.

Fundación 	DOCUMENTO AYUDA PARA DILIGENCIAR FORMULARIO DE PQRSDF	Versión 03 Actualizado julio 2025
---	--	--

- **Municipio / Departamento / País:** Indique su ubicación actual, siguiendo el orden solicitado: Municipio, Departamento, y País.
- **Dirección de residencia:** Ingrese su dirección si desea recibir la respuesta por correo físico.
- **Correo electrónico (E-mail):** Es necesario si desea recibir la respuesta por este medio. Verifique que esté escrito correctamente.
- **Teléfono fijo / celular:** Ingrese al menos uno de los dos. Es útil para contactarlo si se requiere información adicional.
- **Descripción del acontecimiento:** Exponga de manera clara, detallada y respetuosa los hechos o motivos de su solicitud.
- **Medio de respuesta:** Seleccione si desea recibir la respuesta por correo electrónico o físico.
- **Anexos:** Puede adjuntar documentos o archivos que respalden su solicitud. El tamaño máximo por archivo es de 15 MB.
- **Autorización para el tratamiento de datos personales:** Debe marcar esta casilla como requisito obligatorio para enviar su solicitud.
- **Enviar solicitud:** Una vez completado el formulario, haga clic en Enviar. El sistema le mostrará su número de radicado en pantalla, y también lo recibirá en su correo electrónico si lo proporcionó.

3. DEFINICIONES DE LOS TIPOS DE SOLICITUDES:

- **Petición de interés general y/o particular:** Solicitud mediante la cual una persona requiere a la Fundación EPM una actuación específica relacionada con sus servicios, programas o actividades, ya sea en beneficio propio (particular) o de la comunidad (general).
- **Solicitud de información:** Requerimiento mediante el cual se solicita el acceso a información pública que repose en la Fundación EPM, de conformidad con los principios de transparencia y acceso a la información.
- **Petición de consulta:** Solicitud dirigida a obtener el concepto u opinión de la Fundación EPM sobre un tema específico relacionado con su objeto misional. La respuesta no tiene efectos vinculantes.
- **Queja:** Manifestación de insatisfacción o inconformidad frente a una situación, hecho, servicio o comportamiento institucional o de terceros asociados a la Fundación EPM. No implica necesariamente una solicitud de acción correctiva.
- **Reclamo:** Expresión de insatisfacción en la que el solicitante espera una acción por parte de la Fundación EPM para corregir, mejorar o subsanar la situación reportada.

Fundación 	DOCUMENTO AYUDA PARA DILIGENCIAR FORMULARIO DE PQRSDF	Versión 03 Actualizado julio 2025
---	--	--

- **Sugerencia:** Recomendación o propuesta presentada por un ciudadano con el fin de mejorar los servicios, procesos, actividades o gestión de la Fundación EPM.
- **Denuncia:** Comunicación mediante la cual se informa sobre posibles hechos de corrupción, fraude, mal manejo de recursos, o cualquier situación irregular que afecte el buen funcionamiento institucional.
- **Felicitación:** Reconocimiento positivo hacia un funcionario, equipo o proceso de la Fundación EPM, por su buen servicio, atención o gestión destacada.
- **Reclamo Habeas Data:** Solicitud relacionada con la corrección, actualización, supresión o revocatoria del consentimiento sobre el tratamiento de datos personales.
- **Consulta Habeas Data:** Petición realizada por el titular de los datos personales para conocer la información que sobre él posee la Fundación EPM.
- **Remisión:** Caso en el que la solicitud recibida no es competencia de la Fundación EPM, por lo que se remite formalmente a la entidad correspondiente, informando al ciudadano sobre dicha actuación.

4. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

Por medio de la línea telefónica 4486960 opción 07, puede hacer seguimiento a su PQRSDF 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 radicado en nuestro sistema.

5. PLAZOS DE RESPUESTA

La Fundación EPM tiene establecido según la Ley 1755 de 2015 los siguientes plazos de respuesta para notificar PQRSDF a nuestros grupos de interés:

Solicitud	Tiempo
Peticiones	15 días hábiles
Quejas	15 días hábiles
Reclamos	15 días hábiles

Fundación 	DOCUMENTO AYUDA PARA DILIGENCIAR FORMULARIO DE PQRSDF	Versión 03 Actualizado julio 2025
---	--	--

Sugerencias	15 días hábiles
Felicitaciones	15 días hábiles
Consultas por Habeas Data	10 días hábiles
Reclamos por Habeas Data	15 días hábiles
Denuncias	5 días hábiles

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

6. CONSIDERACIONES FINALES:

- La información debe ser clara, veraz y respetuosa.
- Los datos personales se protegerán bajo la Ley 1581 de 2012.
- En virtud del principio de celeridad, la Fundación EPM podrá responder antes del plazo máximo.