

A continuación, se presentan las diferentes tipologías de PQRSDF, junto con algunos ejemplos que te ayudarán a identificar el tipo de solicitud que deseas registrar:

- **Remisión:** Solicitud recibida por la Fundación Grupo EPM que, por competencia, debe ser trasladada a otra entidad para su atención y respuesta.
- para que la entidad reciba un mensaje o petición que no le corresponde directamente, y lo remita a la entidad competente.

Ejemplo: En mi sector llevamos alrededor de 3 días sin agua. Solicito por favor nos indiquen cuando va a llegar ya que nos encontramos muy afectados.

- **Consulta Habeas Data:** Solicitud que realiza una persona para conocer qué información personal tiene la entidad sobre ella y cómo la está usando.

Ejemplo: Deseo saber qué información personal tienen registrada en la base de datos de la Fundación Grupo EPM y con qué fin está siendo utilizada.

- **Reclamo Habeas Data:** Manifestación de inconformidad relacionada con el tratamiento de los datos personales, solicitando corrección, actualización o eliminación.

Ejemplo: Solicito que se corrija mi número de celular en su base de datos, ya que el registrado actualmente no me pertenece y estoy recibiendo mensajes que no me corresponden.

- **Felicitación:** Expresión de reconocimiento positivo por parte de un usuario sobre un servicio, actividad o atención recibida.

Ejemplo: Quiero felicitar al equipo de la Biblioteca EPM por su excelente atención y disposición. Fue una experiencia muy agradable para mí y mi familia.

- **Queja:** Inconformidad con la atención o el comportamiento del personal, o por la calidad en la prestación de un servicio.

Ejemplo: Mi queja es por la atención recibida en la entrada de la UVA La Armonía, ya que el personal fue poco amable y no brindó la orientación solicitada.

- **Reclamo:** Manifestación de inconformidad frente a un servicio, atención o situación específica, mediante la cual se solicita una solución, corrección o acción por parte de la entidad.

Ejemplo: Solicito que se me dé solución respecto al cupo que me asignaron en el taller, ya que no pude asistir por un error en la confirmación de la inscripción.

- **Sugerencia:** Propuesta o recomendación que hace un usuario para mejorar los servicios, procesos o actividades de la Fundación.

Ejemplo: Sugeriría ampliar los horarios de atención en la Biblioteca EPM, especialmente los fines de semana, ya que muchas personas solo pueden asistir en esos días.

- **Petición de consulta:** Solicitud mediante la cual se pide acceso a información o documentos que reposan en la entidad y que no son de carácter reservado.

Ejemplo: Deseo conocer el número de personas que han participado en los talleres de ciencia realizados en la UVA desde el año pasado.

- **Solicitud de información:** Solicitud mediante la cual una persona plantea una duda o requiere orientación frente a los servicios, programas o actividades que ofrece la entidad.

Ejemplo: Quisiera saber si como estudiante universitario puedo acceder a espacios para hacer mis prácticas profesionales en la Fundación Grupo EPM.

- **Petición de interés general y/o particular:** Solicitud que busca una actuación de la entidad para beneficio colectivo o individual.

Ejemplo: Solicito el préstamo de un salón para realizar una actividad comunitaria con jóvenes del barrio Santa Cruz, como parte de un proyecto social.

- **Denuncia:** Manifestación que informa sobre una conducta presuntamente irregular, ilegal o que vulnera derechos, y que requiere ser investigada.

Ejemplo: Deseo denunciar que se están realizando cobros no autorizados en un servicio prestado dentro de las instalaciones de la Fundación Grupo EPM.

Los ejemplos presentados son orientativos. La clasificación definitiva de la solicitud será realizada por la Fundación Grupo EPM una vez se analice su contenido.