

CANALES OFICIALES PARA PRESENTAR UNA PQRSDF

La Fundación Grupo EPM pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales oficiales para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), en relación con los servicios, programas, proyectos, actuaciones u omisiones de la entidad.

Formulario Web

1. El formulario de PQRSDF se encuentra en el siguiente enlace:
<https://www.grupo-epm.com/fundacion-grupo-epm/contacto/pqrsdf/#>
2. Diligencie todos los campos marcados con asterisco (*), ya que son obligatorios para el registro y gestión de su solicitud.
3. Adjunte los documentos o soportes que considere necesarios para complementar la información registrada en el formulario, en este espacio.

ANEXOS

Haga clic para elegir un archivo o Arrastre acá el archivo.

4. Al finalizar el diligenciamiento del formulario, el sistema asignará automáticamente un número de radicado para identificar y hacer seguimiento a su solicitud.
5. Conserve este número, ya que le permitirá consultar el estado de su PQRSDF y conocer la respuesta emitida por la Fundación.

Correo electrónico:

6. Envíe su solicitud al correo contactenos@fundacionepm.org.co Incluyendo la información necesaria para su adecuada gestión y respuesta.
7. Posteriormente usted recibirá una comunicación con el número de radicado y las instrucciones para consultar el estado de su PQRSDF.

Atención telefónica:

8. A través de la línea telefónica (604) 448 69 60, opción 7, puede registrar su PQRSDF. Para ello, proporcione la información necesaria para la correcta gestión de su solicitud.
9. Una vez sea registrada, se le informará el número de radicado, el cual deberá conservar para consultar posteriormente el estado de su trámite.

Radicación Física – Centro de Administración Documental (CAD)

10. Las solicitudes también pueden ser presentadas de manera presencial en el Centro de Administración Documental (CAD), ubicado en la Carrera 58 # 42-125, Piso 3, Medellín.
El horario de atención es de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 5:30 p. m., en jornada continua.
11. Al presentar una PQRSDF de manera presencial en el CAD, se informará al usuario el número de radicado asignado, el cual servirá como soporte para consultar el estado y seguimiento de la solicitud.

Aspectos importantes para tener en cuenta:

12. Los términos de atención y respuesta de las PQRSDF comienzan a contarse a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud. Estos plazos se encuentran establecidos en la Ley 1755 de 2015 y varían según el tipo de requerimiento presentado.

Tipo de solicitud	Descripción	Tiempo de respuesta
Petición	Solicitud presentada por una persona para requerir información, documentos, servicios o actuaciones de la entidad.	15 días hábiles
Queja	Manifestación de inconformidad relacionada con la conducta, actuación o atención de un colaborador o de la entidad.	15 días hábiles
Reclamo	Solicitud que expresa una inconformidad frente a un servicio prestado o se exige la revisión de una situación particular.	15 días hábiles
Sugerencia	Propuesta o recomendación orientada a mejorar los servicios, procesos o actividades de la entidad.	15 días hábiles

Felicitación	Expresión de satisfacción o reconocimiento por la calidad de la atención, la gestión o los servicios recibidos.	Cuando se considere pertinente.
Denuncia	Comunicación que informa sobre presuntos hechos irregulares, incumplimientos o situaciones que pueden afectar a la entidad o a terceros.	15 días hábiles (*)
Solicitud de información o documentos	Requerimiento para acceder a información pública o para obtener copias de documentos que reposen en la entidad.	10 días hábiles
Consulta	Solicitud de concepto, opinión u orientación sobre asuntos relacionados con las funciones o competencias de la entidad.	30 días hábiles

(*) Las denuncias relacionadas con presuntos hechos de fraude, corrupción, soborno o situaciones asociadas a la Línea Ética serán gestionadas a través del canal Contacto Transparente, de acuerdo con el procedimiento definido para estos casos.

13. Una vez recibida su solicitud, esta será revisada, clasificada y asignada al área competente para su atención. La respuesta será emitida dentro de los términos legales aplicables según el tipo de PQRSDF presentada.
14. Si la Fundación Grupo EPM no es competente para atender su PQRSDF, le informaremos esta situación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción y la remitiremos a la entidad correspondiente para su trámite.
15. Su opinión es muy importante para nosotros. Al recibir la respuesta a su PQRSDF, lo invitamos a **diligenciar la encuesta de satisfacción adjunta**, la cual contribuye al mejoramiento continuo de nuestros servicios.

Seguimiento al estado de su PQRSDF

Puede consultar el estado de su solicitud en cualquier momento siguiendo estos pasos:

16. Ingrese al enlace de consulta de PQRSDF [SAIA - SGDEA](#)
17. Haga clic en el ícono de búsqueda (lupa).
18. Ingrese el número de radicado asignado a su solicitud e Ingrese el correo electrónico registrado al momento de la radicación.
19. Pulse la opción consultar, allí se despliega la generalidad de su solicitud.

20. Luego pulse en la parte inferior derecha la palabra [ver](#) para que visualice la trazabilidad de su solicitud.

Otros medios de Seguimiento:

21. Línea telefónica: (604) 448 69 60, opción 7. Tenga a la mano el número de radicado.

22. Correo electrónico: contactenos@fundacionepm.org.co indicando el número de radicado de la solicitud.