

## 1. CARACTERISTICAS

- Se deben diligenciar todos los campos 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 documento

Anexos

 Ninguno archivo selec.

## 2. REQUISITOS

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

## 3. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

Por medio de la línea telefónica 4486960 opción 03, 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](mailto:contactenos@fundacionepm.org.co) el número de radicado será enviado a su correo electrónico una vez sea radicado en nuestro sistema.
- También puede hacer seguimiento a la solicitud enviada a través de la línea telefónica 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 PQRSDF a nuestros grupos de interés:

Solicitud	Tiempo
Peticiones	15 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
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.