

RADICACIÓN PQRS **(Peticiones, Quejas,** **Reclamos, Sugerencias o** **Denuncias)**



El PQRSD es un mecanismo mediante el cual una persona natural o jurídica puede radicar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias.



RECUERDE:

Nuestro canal virtual para recibir este tipo de peticiones, es a través de nuestra página web por la opción. **“Contáctenos PQRSD”**.

OPCIONES PARA RADICAR PQRS

Existen tres opciones para radicar PQRS:

1. Servicios en Línea/ Contáctenos PQRS.

Servicios en Línea



Contáctenos
PQRS

Ingresar



Certificados y
Cupones de
Pago

Ingresar



Otros Servicios
en Línea

Selecciona servicio ▼

Ingresar



Canales de
Atención

Selecciona servicio ▼

Ingresar



Calendario de
Pagos

Consultar

2. Servicios en Línea/Canales de atención/ Radicar PQRS.

Servicios en Línea



Contáctenos PQRS

Ingresar



Certificados y Cupones de Pago

Ingresar



Otros Servicios en Línea

Selecciona servicio ▼

Ingresar



Canales de Atención

Selecciona servicio ▼

- Radicar PQRS
- Consultar PQRS
- Devolver llamada
- Línea y Sede de Atención

Consultar



Calendario de Pagos

Consultar

3. Atención al Pensionado/ Contáctenos PQRSD.

The screenshot shows the FOPEP website interface. At the top, there is a blue header with the GOV.CO logo and navigation links: Actualizado el 10-09-2026 / 2:56:09 am, Directorio de Entidades, Boletín Informativo, Notas Saludables, RSS, and a flag icon. Below this is a green navigation bar with the following menu items: Inicio, Acerca del FOPEP, Entidades Sustituidas, Trámites de Pensionados, Atención al Pensionado (highlighted), and Noticias. A search bar with the text 'Buscar' is located on the right side of the navigation bar. The main content area features a large banner with the text 'En FOPEP ¡Cuidamos de usted!' and a list of services: 'NO SOLICITAMOS INFORMACIÓN', 'NO TENEMOS ASESORES EXTERNOS', and 'NO BRINDE INFORMACIÓN'. Below the banner, there is a section titled 'Servicios en Línea' and a 'Chatea con Lucio' chat button. The 'Atención al Pensionado' dropdown menu is open, showing the following options: 'Contáctenos PQRSD' (highlighted with an orange border), 'Consultar PQRSD', 'Línea y Sede de Atención', 'Inclusión en Nómina', 'Transparencia y Acceso a la Información Pública', 'Estadísticas de Pensionados', 'Glosario', and 'Preguntas Frecuentes'.

En cualquiera de las tres opciones, saldrá la siguiente información:

Servicios en Línea



Contacto PQRSD



Certificados y Cupones de Pago



Otros servicios en línea



Canales de Atención



Calendario de Pagos

Otros Servicios



Listado de Trámites y Servicios



Transparencia y Acceso a la Información Pública



FOPEP para Niños

Radical PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias).

Apreciado Pensionado: Para nosotros es muy importante su opinión, pensando en usted diseñamos las siguientes herramientas a través de las cuales los pensionados y/o terceros pueden registrar sus: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias, sobre los temas relacionados con el pago de la mesada pensional.

A continuación, relacionamos las definiciones que le permitirán clasificar correctamente su requerimiento:

Petición: Es el derecho de toda persona a solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, por razones de interés general o particular, solicitudes respetuosas de información y/o consulta, para obtener pronta resolución de las mismas. Ej. Solicito que me expidan el Certificado de Valor Pensión. Solicito la relación de mis descuentos para un trámite bancario.

Reclamo: Es cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención; es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. Ej. No me consignaron mi mesada en la cuenta. No me entregaron el cupón de pago en el Banco.

Queja: Es cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, que busca manifestar una inconformidad o insatisfacción generada por una debilidad en la atención y que requiere una respuesta. Ej. El Asesor fue descortés y no me brindó toda la información que necesitaba.

Sugerencia: Es cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de opinión formulada o recomendación entregada por parte del pensionado y/o tercero, que tiene por objeto mejorar los servicios prestados por el Consorcio FOPEP.

Denuncia: Acción de poner en conocimiento presuntos hechos o acciones de corrupción, conflicto de intereses, tráfico de influencias, o recursos o información, que afecte a los usuarios o los intereses dar a través de ofrecimientos, solicitudes, entrega o recibo de cambio de acciones, decisiones u omisiones. La denuncia, debe ser específica del posible hecho o acto y de ser posible aportar la evidencia que respalde la denuncia.

El Consorcio FOPEP responderá en un término de máximo 15 días hábiles a la solicitud de Reclamo, Sugerencia o Denuncia.

Por favor de clic en el siguiente botón para radical su requerimiento

Radical PQRSD



Luego de leer los diferentes tipos de solicitudes, de clic en la opción **“Radical PQRSD”**.

Sugerencia: Es cualquier expresion verbal, escrita o en medio electr

que

o ac

as, a

es de

piene

e brir

prue

as ha

ienta

PÚB

Lunes a viernes.



Apreciado Usuario:

Si requiere información relacionada con los siguientes temas:

- [Copia de la resolución](#)
- [Solicitud de auxilio funerario](#)
- [Radicación de certificados de estudio](#)
- [Información y solicitud de sustitución pensional](#)
- [Consultas de reliquidación o retroactivos](#)

Es necesario que radique su petición directamente en la Unidad de Pensiones y Parafiscales UGPP, a través de la página web www.ugpp.gov.co por ser la entidad competente, o [dando clic aquí](#).

Si la solicitud es diferente a los temas antes mencionados, continúe su trámite diligenciando el formulario PQRSD.

ACEPTAR

Aparecerá una ventana emergente, con el fin de que usted identifique si la solicitud que va a realizar es competencia del Consorcio FOPEP.

Si la información que solicita corresponde a los temas relacionados en el mensaje, es necesario que radique su petición ante la [Unidad de Gestión de Pensiones y Parafiscales – UGPP](#).

Al continuar con la radicación, aparecerá el formulario para radicar una PQRSD el cual debe ser diligenciado en su totalidad.

Inicialmente debe seleccionar los siguientes campos, que son de carácter obligatorio:

PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia).



Tipo PQRSD:

Seleccione el tipo de PQRS ▾

***Definición**

Le recomendamos seleccionar el tipo de solicitud que más se ajuste a su caso, según la descripción de cada opción.

Trámite a solicitar:

Seleccione el trámite de P ▾

Sub Trámite:

Seleccione un subtrámite ▾

Tipo de PQRS

Elija la opción que se **adapte** a su caso, esto filtrará los trámites disponibles, permitiéndole seleccionar el que coincida con su requerimiento.

Tipo PQRS:

Seleccione el tipo de PQRS ▼

Seleccione el tipo de PQRS

- Petición
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia
- Denuncia

Petición: Solicitud de carácter general o particular, que hace el pensionado, ciudadano o entidad con el fin de recibir una respuesta, sobre temas de competencia del Consorcio FOPEP.

Queja: Manifestación que tiene por objeto poner en conocimiento del Consorcio FOPEP, conductas irregulares de sus funcionarios en cumplimiento de sus actividades.

Reclamo: Expresión de inconformidad por la prestación deficiente o inadecuada, de los servicios que ofrece el Consorcio FOPEP, en el cumplimiento de sus actividades.

Sugerencia: Propuesta o recomendación que emite el pensionado, ciudadano o entidad, para generar mejoras en nuestros servicios, procesos o atención para el cumplimiento de nuestras actividades.

Denuncia: Reporte de denuncias contra aquellos funcionarios del Consorcio FOPEP, que hayan incurrido en presuntas conductas o irregularidades de los deberes, abuso de los derechos o extralimitación de sus funciones en el cumplimiento de nuestras actividades.

Trámite a solicitar → Por favor, elija el “Trámite” exacto de su solicitud. Así podremos dirigirla al proceso correcto y responderle de manera oportuna.

Trámite a solicitar:	Sub Trámite:
Seleccione el trámite de PQRSD - ACTUALIZACIÓN DE DATOS PENSIONADOS - DESBLOQUEO/RESTABLECIMIENTO CONTRASEÑA PENSIONADOS CERTIFICADOS Y CUPONES DE PAGO - INFORMACIÓN DE PAGOS PENSIONADOS - PENSIONADOS RESIDENTES EN EL EXTERIOR - MESADAS NO COBRADAS OPORTUNAMENTE - CUOTAS PARTES - DESCUENTOS DE LIBRANZAS Y APORTES - EPS - ACTUALIZACIÓN CUENTA PAGO PENSIÓN - INFORMACIÓN PENSIONADOS FALLECIDOS - ENTIDADES OPERADORAS DE LIBRANZAS - EMBARGOS - CAMBIO SITIO DE PAGO EN EL EXTERIOR - REPORTE PENSIONADO CON PERSONA DE APOYO	Seleccione un subtrámite

Nota Importante:

El Trámite “**ENTIDADES OPERADORAS DE LIBRANZA**”, es exclusivo para los terceros que ya cuentan con código de descuento en el Consorcio FOPEP, o se encuentran en proceso para que les sea asignado.

Sub Trámite → Una vez definido correctamente el Trámite, el sistema mostrará los “Sub Trámites” asociados. Seleccione la opción que se ajuste específicamente a su solicitud.

Trámite a solicitar:

CERTIFICADOS Y CUPONES ▾

Sub Trámite:

Seleccione un subtrámite ▾

Seleccione un subtrámite de PQRS

CERTIFICADO VALOR PENSIÓN

CERTIFICADO INGRESOS Y RETENCIONES

CERTIFICADO INGRESOS Y RETENC FALLECIDOS

CERTIFICADO NO PENSIÓN

CERTIFICADO DE DESCUENTOS

OTROS CERTIFICADOS

CUPÓN DE PAGO

Luego es necesario diligenciar todos los campos del formulario; tenga en cuenta, los que están marcados con asterisco (*) son de carácter OBLIGATORIO:

1. Solicitud Pensionados o Ciudadanos ➔

Datos Personales

Digite todos sus datos personales. El documento de identidad sin puntos y/o comas; incluya un correo electrónico real al que enviaremos la respuesta relacionada con su requerimiento.

Tipo de documento*

Seleccione uno

Documento (escribalo sin puntos)*

Documento

Primer nombre*

Primer Nombre

Segundo nombre

Segundo Nombre

Primer Apellido*

Primer Apellido

Segundo Apellido

Segundo Apellido

Marque Si solamente si usted reside de manera permanente fuera de Colombia, de lo contrario continúe diligenciando su solicitud.

☐ Si

☒ No

Correo electrónico

(ejemplo@dominio.com)*

Email

Confirmar correo electrónico

(ejemplo@dominio.com)*

Confirmar Email

En el campo *“confirmar correo electrónico”*, es necesario que digite nuevamente su cuenta, esto con el fin de validar la información registrada en los dos campos.

2. Solicitud Personas Jurídicas ➔

Si es una persona jurídica quien radica una PQRSD, es necesario que en el campo tipo de documento, seleccione “NIT” para relacionar el nombre de la razón social:

Tipo de documento*

NIT

Cédula de Ciudadanía

Cédula de Extranjería

Registro Civil

Tarjeta de identidad

NIT

Tipo de documento*

NIT

Razón social*

Razón social

Segundo nombre

Segundo Nombre

Documento (escribalo sin puntos)*

Documento

Primer nombre

Primer Nombre

Primer apellido

Primer Apellido

Nota Importante: Para los pensionados y ciudadanos que residen en Colombia, por favor seleccionar las opciones de nomenclatura para cada campo de la dirección. Use la casilla «Adicional» para agregar detalles importantes y completar su registro.

Tipo de documento*		Documento (escribalo sin puntos)*						
Seleccione uno		Documento						
Primer nombre*		Segundo nombre						
Primer Nombre		Segundo Nombre						
Primer Apellido*		Segundo Apellido						
Primer Apellido		Segundo Apellido						
Correo electrónico (ejemplo@dominio.com)*		Donde desea recibir las notificaciones*						
Email		Correo Electrónico						
Dirección*								
Dirección								
Nomenclatura	Número	Letra	Referencia	Número	Letra	Número	Referencia	Adicional
Selecior		Se	Seler	#		Se	Selecc	

3. Solicitud Pensionados Residentes en el Exterior →

Marque Si solamente si usted reside de manera permanente fuera de Colombia, de lo contrario continúe diligenciando su solicitud.

☒ Si ☐ No

Datos Básicos Residentes en el Exterior

Dirección residencia exterior*

Dirección residencia exterior

País de residencia*

Estado o Ciudad*

Seleccione país

Estado o Ciudad

Teléfono contacto*

WhatsApp*

+1 Teléfono contacto

+1 Cód Área WhatsApp

Correo electrónico exterior*

Correo electrónico

Redes sociales*

Redes sociales

Datos Contacto Adicional

Nombre y Apellidos*

Nombre y Apellidos

Teléfono de contacto*

Parentesco*

+1 Teléfono de contacto

NINGUNO

Nota Importante:

Si reside de forma permanente en el exterior, marque la casilla «**SI**». Se desplegarán los campos necesarios, para que registre los datos completos de su domicilio fuera del país.

Una vez registrados sus datos básicos escriba su requerimiento, recuerde que son máximo 5.000 caracteres permitidos.

Descripción



Por favor escriba su requerimiento claramente para que nuestros asesores puedan darle una respuesta correcta, completa y oportuna.

Requerimiento*

Escriba aquí su requerimiento

5000 caracteres

Archivos relacionados



Archivos relacionados a la PQRSD.

Cargar*

Seleccionar archivo No se eligió archivo

Archivos permitidos máx 32 MB jpg, png, tiff, pdf, doc, xls, zip

Autorizo para búsqueda, consulta, verificación, uso y manejo de la información.

☐ Si

☒ No

Si desea adjuntar algún archivo a su petición, debe dar clic en el campo denominado “Seleccionar archivo”.

Descripción



Por favor escriba su requerimiento claramente para que nuestros asesores puedan darle una respuesta correcta, completa y oportuna.

Requerimiento*

Escriba aquí su requerimiento

5000 caracteres

Archivos relacionados



Archivos relacionados a la PQRS.

Cargar*

Seleccionar archivo

No se eligió archivo



Archivos permitidos máx 32 MB jpg, png, tiff, pdf, doc, xls, zip

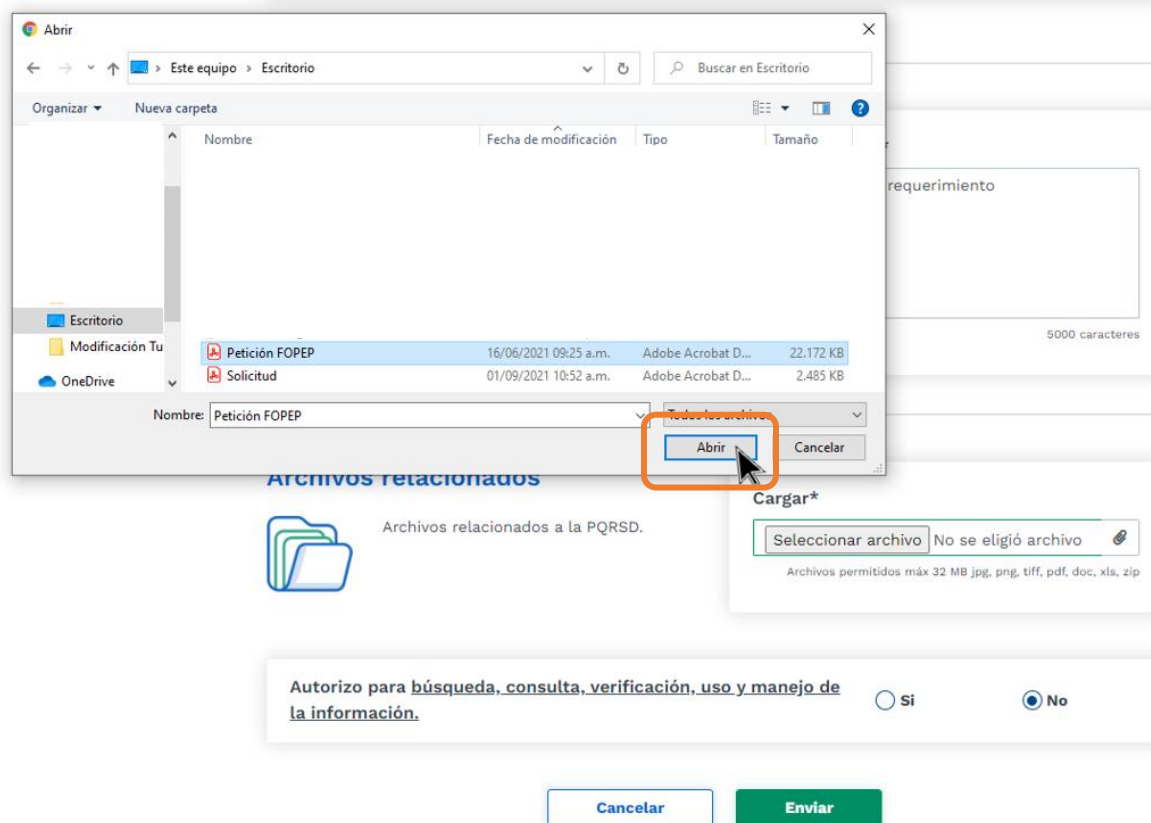
Autorizo para búsqueda, consulta, verificación, uso y manejo de la información.

☐ Si ☒ No

Nota Importante:

Puede adjuntar archivos en formato JPG, PNG, TIFF, PDF, DOC, XLS o carpetas comprimidas .ZIP. El peso máximo permitido por archivo es de **32 MB**.

Seleccione el archivo que desea adjuntar y de clic en la opción “Abrir”.



Descripción



Por favor escriba su requerimiento claramente para que nuestros asesores puedan darle una respuesta correcta, completa y oportuna.

Requerimiento*

Escriba aquí su requerimiento

5000 caracteres

Archivos relacionados



Archivos relacionados a la PQRS.

Cargar*

Seleccionar archivo No se eligió archivo

Archivos permitidos máx 32 MB jpg, png, tiff, pdf, doc, xls, zip

60914-1631562742.pdf

Luego aparecerá el documento adjunto con un número de consecutivo asignado por el sistema.

Autorizo para búsqueda, consulta, verificación, uso y manejo de la información.

☐ Si

☒ No

Por último, es importante autorizar al Consorcio FOPEP para búsqueda, consulta, verificación, uso y manejo de la información, dar clic en la opción “Enviar” y en el botón “No soy un robot” para validar la autenticidad:

Archivos relacionados



Archivos relacionados a la PQRS.

Cargar*

Seleccionar archivo No se eligió archivo 

Archivos permitidos máx 32 MB jpg, png, tiff, pdf, doc, xls, zip

60914-1631562742.pdf 

Autorizo para búsqueda, consulta, verificación, uso y manejo de la información.

☒ Si ☐ No



No soy un robot





reCAPTCHA
Privacidad · Términos

Cancelar

Enviar 

Una vez de clic en la opción **“Enviar”**, aparecerá una ventana emergente indicando su número de radicación; así mismo, al correo electrónico relacionado le será enviado este código de radicación.



Recuerde ➔ Usted puede consultar el estado de su PQRSD a través de las siguientes opciones:

1. Atención al pensionado/Consultar PQRSD:

The screenshot displays the FOPEP website interface. The top navigation bar includes links for Inicio, Acerca del FOPEP, Entidades Sustituidas, Trámites de Pensionados, Atención al Pensionado, and Noticias. A search bar is located on the right. The main banner features the text 'Pensionado, ¡Mantén tus datos actualizados!' and encourages users to register or update their personal data. A sidebar menu under 'Atención al Pensionado' is open, listing options such as 'Contáctenos PQRSD', 'Consultar PQRSD' (highlighted with an orange box and a mouse cursor), 'Línea y Sede de Atención', 'Inclusión en Nómina', 'Transparencia y Acceso a la Información Pública', 'Estadísticas de Pensionados', 'Glosario', and 'Preguntas Frecuentes'. The bottom of the page includes a footer with the FOPEP logo and a message: 'Tu información al día te mantiene informado.'

2. Servicios en Línea/Canales de atención/Consultar PQRSD:

Servicios en Línea



Contáctenos
PQRSD

Ingresar



Certificados y
Cupones de
Pago

Ingresar



Otros Servicios
en Línea

Selecciona servicio ▼

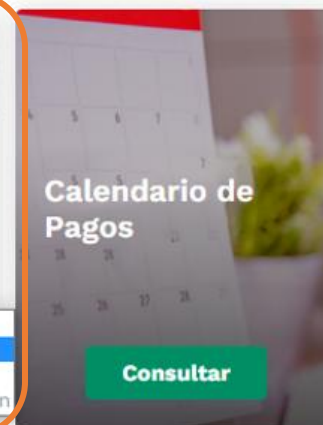
Ingresar



Canales de
Atención

Selecciona servicio ▼

Radicar PQRSD
Consultar PQRSD
Devolver llamada
Línea y Sede de Atención



Calendario de
Pagos

Consultar



Consortio
FOPEP
Fiduciaria Bancolombia · Fiduprevisora

Página web: www.fopep.gov.co