

# **RADICACIÓN PQRSD (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:**

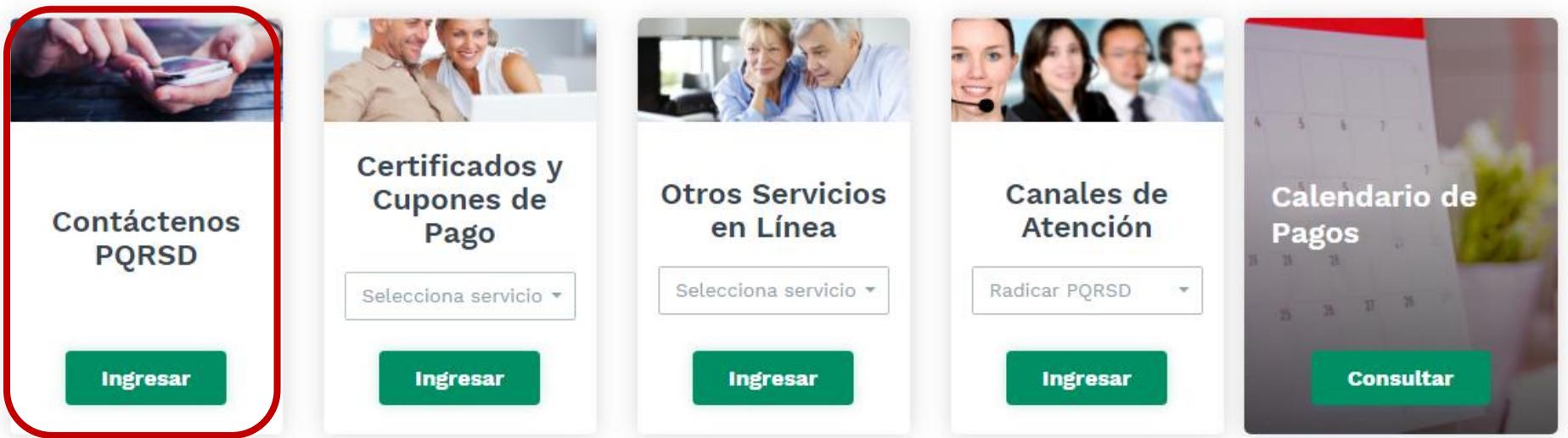
Nuestro canal virtual para recibir este tipo de peticiones, es a través de nuestra página web por la opción “**Contáctenos PQRSD**”.

# OPCIONES PARA RADICAR PQRSD

Existen tres opciones para radicar PQRSD:

## 1. Servicios en Línea/ Contáctenos PQRSD

### Servicios en Línea



The screenshot displays five service options in a grid:

- Contáctenos PQRSD**: Includes an image of hands holding a card, a dropdown menu labeled 'Selecciona servicio', and a green 'Ingresar' button. This option is highlighted with a red border.
- Certificados y Cupones de Pago**: Includes an image of a smiling couple, a dropdown menu labeled 'Selecciona servicio', and a green 'Ingresar' button.
- Otros Servicios en Línea**: Includes an image of an elderly couple, a dropdown menu labeled 'Selecciona servicio', and a green 'Ingresar' button.
- Canales de Atención**: Includes an image of call center staff, a dropdown menu labeled 'Radicar PQRSD', and a green 'Ingresar' button.
- Calendario de Pagos**: Includes an image of a calendar, and a green 'Consultar' button.

## 2. Servicios en Línea/Canales de atención/ Radicar PQRSD

### Servicios en Línea



Contáctenos  
PQRSD

**Ingresar**



Certificados y  
Cupones de  
Pago

Selecciona servicio ▾

**Ingresar**



Otros Servicios  
en Línea

Selecciona servicio ▾

**Ingresar**



Canales de  
Atención

Radical PQRSD ▾

Selecciona servicio

**Radical PQRSD**

Consultar PQRSD

Chat

Llamada virtual

Línea y Sede de Atención



Calendario de  
Pagos

**Consultar**

### Últimas Noticias



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

### Servicios en Línea

-  Contáctenos 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

## Radicar PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y 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: Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Demandas 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 interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y 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 electrónica 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 Consortio FOPEP.

**Denuncia:** Acción de poner en conocimiento presuntos hechos o acciones que puedan configurar actos de corrupción, conflictos de intereses, tráfico de influencias, acoso y/o manejo indebido de recursos o información, que afecte a los usuarios o los intereses del FOPEP. Estos hechos se pueden dar a través de ofrecimientos, solicitudes, entrega o recibo de bienes, dinero, servicios o beneficios a cambio de acciones, decisiones u omisiones. La denuncia, debe brindar información cierta, clara y específica del posible hecho o acto y de ser posible aportar las pruebas de que se disponga.

**El Consortio FOPEP responderá en un término de máximo 15 días hábiles su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia.**

*Por favor de clic en el siguiente botón para radicar su requerimiento.*

Radicar PQRSD

Luego de leer los diferentes tipos de solicitudes, debe dar clic en la opción "Radicar PQRSD"

Aparecerá el formulario para radicar una PQRSD el cual debe ser diligenciado en su totalidad.

Inicialmente debe seleccionar el tipo de requerimiento:

## PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).



(Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias).

Por favor diligencie todos los campos y dé clic en el botón enviar.

Tipo

Seleccione uno

- Petición
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia
- Denuncia

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

<b>Tipo de documento*</b>		<b>Documento (escribalo sin puntos)*</b>						
Seleccione uno ▼		Documento						
<b>Primer nombre*</b>		<b>Segundo nombre</b>						
Primer Nombre		Segundo Nombre						
<b>Primer Apellido*</b>		<b>Segundo Apellido</b>						
Primer Apellido		Segundo Apellido						
<b>Correo electrónico (ejemplo@dominio.com)*</b>		<b>Donde desea recibir las notificaciones*</b>						
Email		Correo Electrónico ▼						
<b>Dirección*</b>								
Dirección								
<b>Nomenclatura</b>	<b>Número</b>	<b>Letra</b>	<b>Referencia</b>	<b>Número</b>	<b>Letra</b>	<b>Número</b>	<b>Referencia</b>	<b>Adicional</b>
Seleccio ▼		Se ▼	Sele ▼	#	Se ▼		Selecc ▼	
<b>Departamento*</b>				<b>Municipio*</b>				
Seleccione uno ▼								
<b>Teléfono</b>				<b>Celular*</b>				
Teléfono				Celular				

En la dirección es necesario que en cada campo elija la opción de acuerdo con la nomenclatura de la dirección que desea registrar, en la casilla “adicional”, diligencie los datos necesarios e importantes para que dicha dirección se encuentre completa

<b>Tipo de documento*</b>		<b>Documento (escribalo sin puntos)*</b>						
<input type="text" value="Seleccione uno"/>		<input type="text" value="Documento"/>						
<b>Primer nombre*</b>		<b>Segundo nombre</b>						
<input type="text" value="Primer Nombre"/>		<input type="text" value="Segundo Nombre"/>						
<b>Primer Apellido*</b>		<b>Segundo Apellido</b>						
<input type="text" value="Primer Apellido"/>		<input type="text" value="Segundo Apellido"/>						
<b>Correo electrónico (ejemplo@dominio.com)*</b>		<b>Donde desea recibir las notificaciones*</b>						
<input type="text" value="Email"/>		<input type="text" value="Correo Electrónico"/>						
<b>Dirección*</b>								
<input type="text" value="Dirección"/>								
<b>Nomenclatura</b>	<b>Número</b>	<b>Letra</b>	<b>Referencia</b>	<b>Número</b>	<b>Letra</b>	<b>Número</b>	<b>Referencia</b>	<b>Adicional</b>
<input type="text" value="Selecc"/>		<input type="text" value="St"/>	<input type="text" value="Selecc"/>	#		<input type="text" value="St"/>		<input type="text" value="Selecc"/>

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\***  
 Seleccione uno  
 Cédula de Ciudadanía  
 Cédula de Extranjería  
 Registro Civil  
 Tarjeta de Identidad  
**NIT**

**Documento (escribalo sin puntos)\***  
 Documento

**Segundo nombre**  
 Segundo Nombre

**Primer Apellido\***  
 Primer Apellido

**Segundo Apellido**  
 Segundo Apellido

**Correo electrónico (ejemplo@dominio.com)\***  
 Email

**Donde desea recibir las notificaciones\***  
 Correo Electrónico

**Dirección\***  
 Dirección

Nomenclatura	Número	Letra	Referencia	Número	Letra	Número	Referencia	Adicional
Seleccio		Se	Sele	#		St		Selec

**Departamento\***  
 Seleccione uno

**Municipio\***  
 Seleccione uno

**Tipo de documento\***  
 NIT

**Documento (escribalo sin puntos)\***  
 Documento

**Razón social\***  
 Razón social

**Primer nombre**  
 Primer Nombre

**Segundo nombre**  
 Segundo Nombre

**Primer apellido**  
 Primer Apellido

**Segundo Apellido**  
 Segundo Apellido

**Correo electrónico (ejemplo@dominio.com)\***  
 Email

**Donde desea recibir las notificaciones\***  
 Correo Electrónico

**Dirección\***  
 Dirección

Después 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

Regresar   Arriba

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 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

Regresar   Arriba

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

Abriendo el archivo seleccionado en el explorador de archivos.

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

Cancelar Enviar

## 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

71832-1567438084.pdf

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

SI

No

Cancelar

Enviar

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

Por último, es importante autorizar al Consorcio FOPEP para búsqueda, consulta, verificación, uso y manejo de la información y dar clic en la opción “Enviar”:

### 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

[Cancelar](#) [Enviar](#)

Regresar   Arriba

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

Actualizado el 05-04-2019 / 4:08:53 pm

Directorio de Entidades Boletín Informativo Notas Saludables RSS

Imprimir Modo lectura Iniciar sesión

El empleo es de todos Mintrabajo

Inicio Acerca del FOPEP Entidades Sustituídas Trámites de Pensionados **Atención al Pensionado** Noticias

¡HEMOS ACTUALIZADO NUESTRA PÁGINA WEB!

do Pensionado, lo invitamos a consultar nuestro r  
de opciones, con información actualizada de su int

- Contáctenos PQRSD
- Consultar PQRSD**
- Línea y Sede de Atención
- Inclusión en Nómina
- Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Estadísticas de Pensionados
- Glosario
- Preguntas Frecuentes

Servicios en línea

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

### Servicios en Línea



Contáctenos  
PQRSD

Ingresar



Certificados y  
Cupones de  
Pago

Selecciona servicio ▾

Ingresar



Otros Servicios  
en Línea

Selecciona servicio ▾

Ingresar



Canales de  
Atención

Radical PQRSD ▾

Selecciona servicio

Radical PQRSD

Consultar PQRSD

Chat

Llamada virtual

Línea y Sede de Atención



Calendario de  
Pagos

Consultar

### Últimas Noticias



Consortio

**FOPEP**<sub>2019</sub>

Fiduciaria Bancolombia · Fiduprevisora

Página web: [www.fopep.gov.co](http://www.fopep.gov.co)

Línea de atención al pensionado: 319 88 20