

RADICACIÓN PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, 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”.

Existen tres opciones para radicar PQRSD:

1. Servicios en Línea/ Contáctenos 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

Radicar PQRSD ▾

Ingresar



Calendario de
Pagos

Consultar

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

Radificar PQRSD ▾

Selecciona servicio

Radificar PQRSD

Consultar PQRSD

Chat

Llamada virtual

Línea y Sede de Atención



Calendario de
Pagos

Consultar

Últimas Noticias

3. Atención al Pensionado/ Contáctenos 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 Sustituidas Trámites de Pensionados **Atención al Pensionado** Noticias

Buscar

¡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



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

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 Consorcio 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 dan a través de ofrecimientos, solicitudes, entrega o recibo de bienes, dinero, servicios, cambio de acciones, decisiones u omisiones. La denuncia, debe brindar información específica del posible hecho o acto y de ser posible aportar las pruebas de apoyo.

El Consorcio FOPEP responderá en un término de máximo 15 días hábiles en caso de Petición, 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 (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).



(Petición, 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, recuerde que los que están marcados con **asterisco (*)** son de carácter **OBLIGATORIO**:

Datos Personales

Dígitelos 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*	Documento (escribalo sin puntos)*
<input type="text" value="Cédula de Ciudadanía"/>	<input type="text" value="Documento"/>
Primer nombre*	Segundo nombre
<input type="text" value="Primer Nombre"/>	<input type="text" value="Segundo Nombre"/>
Primer Apellido*	Segundo Apellido
<input type="text" value="Primer Apellido"/>	<input type="text" value="Segundo Apellido"/>
Correo electrónico (ejemplo@dominio.com)*	
<input type="text" value="Email"/>	
Dirección*	
<input type="text" value="Dirección"/>	
Departamento*	Municipio*
<input type="text" value="Seleccione uno"/>	<input type="text"/>
Teléfono	Celular*
<input type="text" value="Teléfono"/>	<input type="text" value="Celular"/>

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:

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*

- Cédula de Ciudadanía
- Cédula de Ciudadanía
- Cédula de Extranjería
- Tarjeta de Identidad
- Registro Civil
- NIT**

Documento (escribalo sin puntos)*

Segundo nombre

Segundo Apellido

Primer Apellido*

Correo electrónico (ejemplo@dominio.com)*

Dirección*

Departamento*

Municipio*

Teléfono

Celular*

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*

Documento (escribalo sin puntos)*

Razón social*

Primer nombre

Segundo nombre

Primer apellido

Segundo Apellido

Correo electrónico (ejemplo@dominio.com)*

Dirección*

Departamento*

Municipio*

Teléfono

Celular*

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 c

Solo se pueden adjuntar 5 archivos, en formatos jpg, png, tiff, pdf, doc, xlsx y carpetas comprimidas en .zip

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

Cargar

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

Si

No

Cancelar

Enviar

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 PQRSD.

Cargar*

Seleccionar archivo No se eligió archivo 

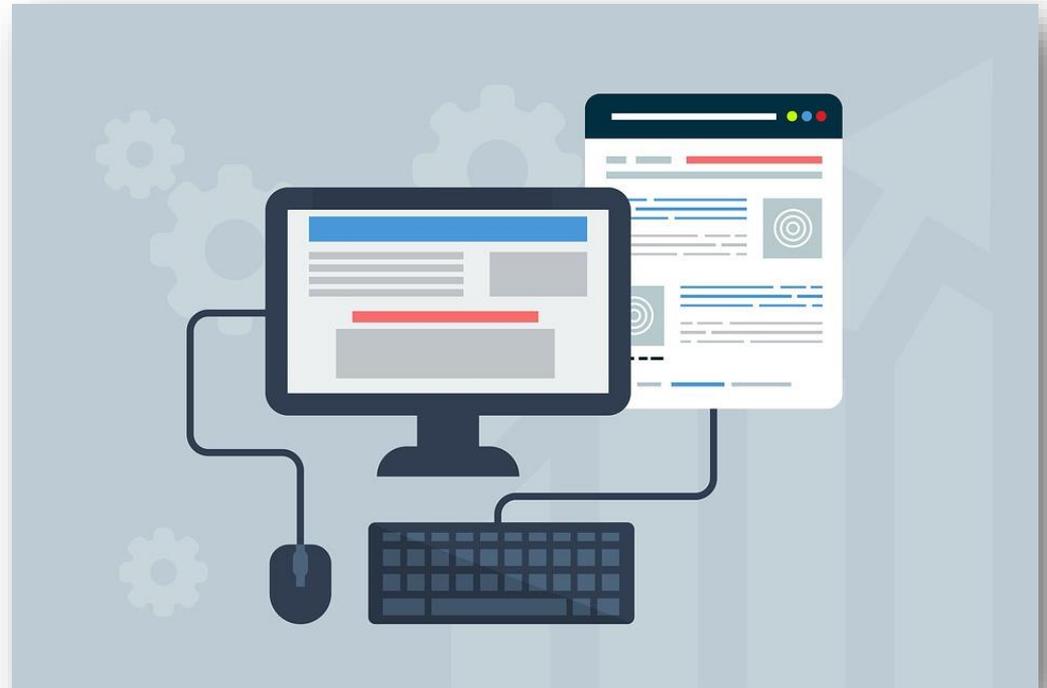
Archivos permitidos máx 32 MB jpg, png, tiff, pdf, doc, xlc

Cargar

Autorizo para búsqueda, consulta, verificación, uso y manejo de la información. Si No

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

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

Directorio de Entidades Boletín Informativo Notas Saludables RSS

Imprimir Modo Lectura Iniciar sesión

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

El empleo es de todos Mintrabajo

Buscar

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

Radicar PQRSD ▾

Selecciona servicio

Radicar PQRSD

Consultar PQRSD

Chat

Llamada virtual

Línea y Sede de Atención



Calendario de
Pagos

Consultar

Últimas Noticias



Página web: www.fopep.gov.co

Línea de atención al pensionado: 319 88 20