

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 PQRSD

Existen tres opciones para radicar PQRSD:

1. Servicios en Línea/ Contáctenos PQRSD.

Servicios en Línea

The screenshot displays a row of five service cards under the heading 'Servicios en Línea'. The first card, 'Contáctenos PQRSD', is highlighted with an orange border and has a mouse cursor pointing to its 'Ingresar' button. The other cards are 'Certificados y Cupones de Pago', 'Otros Servicios en Línea', 'Canales de Atención', and 'Calendario de Pagos'. Each card includes a representative image, a title, a dropdown menu for service selection, and a button to access the service.

Servicio	Botón
Contáctenos PQRSD	Ingresar
Certificados y Cupones de Pago	Ingresar
Otros Servicios en Línea	Ingresar
Canales de Atención	Ingresar
Calendario de Pagos	Consultar

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

Servicios en Línea

The screenshot displays the 'Servicios en Línea' section of the FOPEP website. It contains five service cards:

- Contáctenos PQRSD**: Includes an image of hands holding a card and a green 'Ingresar' button.
- Certificados y Cupones de Pago**: Includes an image of a couple and a green 'Ingresar' button.
- Otros Servicios en Línea**: Includes an image of a 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 'Selecciona servicio', and a green 'Ingresar' button. The dropdown menu is open, showing options: 'Radicar PQRSD' (highlighted with a blue bar and a mouse cursor), 'Consultar PQRSD', 'Devolver llamada', and 'Línea y Sede de Atención'.
- Calendario de Pagos**: Includes an image of a calendar and a green 'Consultar' button.

3. Atención al Pensionado/ Contáctenos PQRSD.

Actualizado el 02-09-2021 / 1:23:51 pm

Directorio de Entidades Boletín Informativo Notas Saludables RSS

Imprimir Modo lectura Iniciar sesión

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

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

VACUNADO PENSIONADO
PROTEGER SU VIDA Y LA DE SU COMUNIDAD

¿Por qué es importante recibir la vacuna COVID-19?

- Las vacunas son seguras, efectivas y fáciles de administrar.
- Ayuda a protegernos a nosotros y a quienes nos rodean.
- Es un acto de solidaridad y responsabilidad.
- Las vacunas, activan las defensas naturales de nuestro organismo.
- Es la manera más segura de ayudar a reducir la transmisión.

Recuerde si ya está vacunado, es importante seguir:

- Utilice siempre el tapabocas.
- Lave sus manos con agua y jabón.
- Mantenga la distancia física de 2 metros.

El empleo es de todos Mintrabaj

Buscar

En cualquiera de las tres opciones, aparecerá 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

Radicar PQRSD (Peticiónes, 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: Peticiónes, 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 favorable 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 actos de corrupción, conflicto de intereses, tráfico de influencia, recursos o información, que afecte a los usuarios o los intereses de los usuarios, que se da 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 el hecho.

El Consorcio FOPEP responderá en un término de máximo 15 días hábiles a las solicitudes de 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".

5

Sugerencia: Es cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, que...



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 el tipo de requerimiento:

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



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

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

Tipo

Petición	▼
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:

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

Correo electrónico (ejemplo@dominio.com)*

Email

Confirmar correo electrónico (ejemplo@dominio.com)*

Email

Donde desea recibir las notificaciones*

Correo Electrónico

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.

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.

Tipo de documento*	Documento (escribalo sin puntos)*
<input type="text" value="Seleccione uno"/>	<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)*	Donde desea recibir las notificaciones*
<input type="text" value="Email"/>	<input type="text" value="Correo Electrónico"/>

Dirección*

Nomenclatura	Número	Letra	Referencia	Número	Letra	Número	Referencia	Adicional
Selecior		Se	Sele	#		Se		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

Tipo de documento*

NIT

Documento (escribalo sin puntos)*

Documento

Razón social*

Razón social

Segundo nombre

Segundo Nombre

Primer nombre

Primer Nombre

Primer apellido

Primer Apellido

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

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

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

The screenshot shows a Windows File Explorer window titled 'Abrir' with the path 'Este equipo > Escritorio'. The file list contains two items:

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
Petición FOPEP	16/06/2021 09:25 a.m.	Adobe Acrobat D...	22.172 KB
Solicitud	01/09/2021 10:52 a.m.	Adobe Acrobat D...	2.485 KB

The 'Nombre' field at the bottom contains 'Petición FOPEP'. The 'Abrir' button is highlighted with an orange box. Below the window, there are sections for 'Archivos relacionados', a 'Cargar*' upload area, and a consent form.

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. Sí 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 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 PQRSD.

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

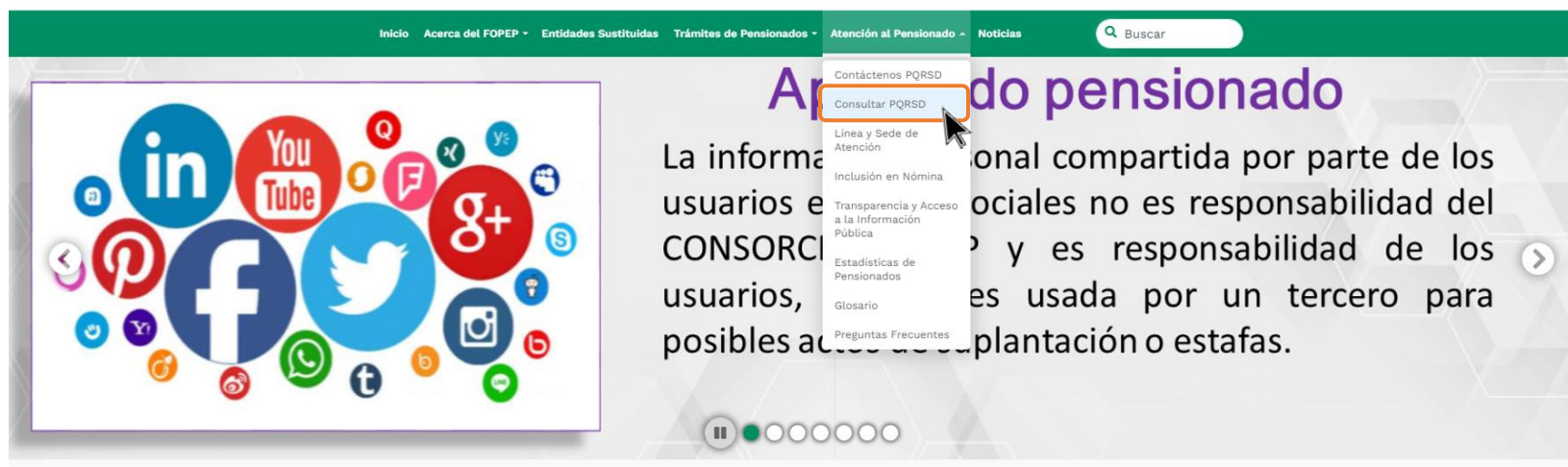
Cancelar **Enviar**

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 website's navigation bar with the following menu items: Inicio, Acerca del FOPEP, Entidades Sustituidas, Trámites de Pensionados, Atención al Pensionado, and Noticias. A search bar labeled 'Buscar' is located on the right. The 'Atención al Pensionado' dropdown menu is open, listing options: 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 main content area features a large graphic of social media icons (LinkedIn, YouTube, Facebook, Twitter, Instagram, etc.) on the left and a purple heading 'Atención al pensionado' on the right. Below the heading, there is a paragraph of text: 'La información personal compartida por parte de los usuarios e... CONSORCIO... y es responsabilidad de los usuarios, es usada por un tercero para posibles acciones de... plantación o estafas.'

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 servic

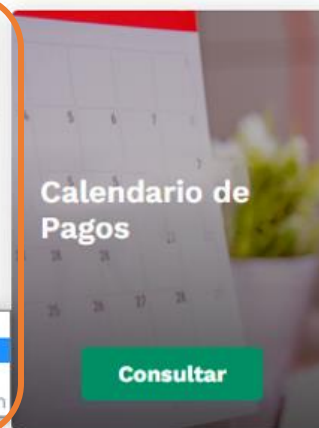
Ingresar



Canales de
Atención

Selecciona servic

- Radical PQRSD
- Consultar PQRSD**
- Devolver llamada
- Línea y Sede de Atención



Calendario de
Pagos

Consultar



Consortio

FOPEP
2019

Fiduciaria Bancolombia · Fiduprevisora

Página web: www.fopep.gov.co