



## SECCIÓN DE AYUDA TIPOLOGÍAS PQRSDF FUNDACIÓN EPM

- **Petición:** Solicitud ante la Fundación EPM, por motivos de interés general o particular, con el fin de solicitar el reconocimiento de un derecho, requerir su intervención, la resolución de una situación, la prestación de un servicio, realizar una consulta, solicitar información o requerir copias de un asunto concreto  
*Ejemplo: El grupo de música se encuentra buscando un lugar donde realizar los ensayos musicales y quisiéramos saber si en la Fundación EPM nos pueden ayudar con una reserva en las instalaciones del Parque de Los Deseos.*  
-Deseo realizar las prácticas universitarias con la Fundación EPM y no se cual es el proceso, me podrían ayudar por favor.  
-Por favor me informan el horario en que se puede hacer uso de los chorritos ubicados en La UVA Aguas Claras.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad de un usuario/beneficiario o grupo de interés respecto a la prestación de un servicio o la deficiente atención por parte de la Fundación EPM.  
*Ejemplo: Deseo presentar mi inconformidad por la mala atención prestada en el servicio.*
- **Reclamo:** Manifestación de inconformidad de un usuario/beneficiario o grupo de interés respecto a la prestación de un servicio o la deficiente atención por parte de la Fundación EPM, por lo que se exige, demanda o requiere una solución  
*Ejemplo: Deseo presentar mi inconformidad con el curso por las siguientes razones y que por favor mejoren la metodología.*
- **Sugerencia:** Manifestación que se presenta con el propósito de proponer la mejora de una área, programa o proyecto de la Fundación EPM.  
*Ejemplo: Sugiero que realicen la actividad en otro horario.*
- **Denuncia:** Toda acción o comportamiento de un usuario/beneficiario, colaborador u otro grupo de interés la cual se considere como actos inapropiados y poco éticos (temas relacionados con fraude, hurto, corrupción, soborno)  
*Ejemplo: Quisiera denunciar actos corruptos al interior de la Fundación relacionados con la prestación del servicio y adjunto pruebas*
- **Felicitación:** Manifestación positiva frente a un suceso, actuación, desarrollo de un proyecto o programa de la Fundación EPM.  
*Ejemplo: Quiero felicitar al equipo de trabajo por el servicio que nos brindaron y el excelente trabajo.*

