



# FORMULARIO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para presentar una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación deberá diligenciar este formulario, el cual no requiere anexos para su presentación. Diligencie el formulario en letra mayúscula e imprenta legible y clara, sin borrones, ni tachones y en lo posible en tinta negra, sin salirse de los recuadros

## IMPORTANTE: CAMPOS DE USO EXCLUSIVO DE COLPENSIONES

- **Regional:** Hace referencia a la regional donde se presenta la solicitud.
- **Oficina:** Punto de atención donde se presenta la solicitud.

## I. DATOS GENERALES DEL AFILIADO, PENSIONADO O SOLICITANTE

- **Tipo de documento:** Diligencie la casilla que corresponda así: CC: si es cédula de ciudadanía, CD: Carné Diplomático, TI: si es tarjeta de identidad, CE: si es cédula de extranjería o PA: si es pasaporte.
- **Número documento:** Escriba el número de identificación completo.
- **Primer apellido:** Escriba el primer apellido, de acuerdo como figura en el documento de identidad.
- **Segundo apellido:** Escriba el segundo apellido, de acuerdo como figura en el documento de identidad.
- **Primer nombre:** Escriba el primer nombre, de acuerdo como figura en el documento de identidad.
- **Segundo nombre:** Escriba el segundo nombre, de acuerdo como figura en el documento de identidad.
- **Sexo:** Diligencie la casilla correspondiente **M**= masculino o **F**= femenino.
- **Nacionalidad:** Escriba la nacionalidad a la cual pertenece.
- **Dirección residencia:** Escriba la dirección de la residencia en forma completa.
- **Ciudad / Municipio:** Escriba el nombre de la ciudad o municipio donde reside.
- **Barrio/vereda / Corregimiento:** Escriba el nombre del barrio, vereda o corregimiento donde reside.
- **Departamento:** Escriba el nombre del departamento donde reside.
- **Teléfono:** Escriba en esta casilla el número telefónico de su residencia.
- **Celular:** Indique el número de celular donde puede ser localizado.
- **Fax:** Escriba en esta casilla el número del fax si lo tiene.
- **Correo Electrónico:** Escriba el correo electrónico personal.
- **Autorizo Notificación por medio electrónico:** Diligencie la casilla correspondiente **SI**= En caso de autorizar la notificación por medios electrónicos o **NO**= En caso de no autorizar la notificación por medios electrónicos.

## II. DATOS DE LA ENTIDAD O EMPLEADOR: Este campo del formulario, deberá diligenciarse cuando la solicitud sea presentada por un empleador, una asociación, cooperativa o comunidad religiosa así

- **Tipo de Documento:** Diligencie la casilla que corresponde así: CC si es cédula de ciudadanía, NIT si es Número Identificación Tributaria, CE si es cédula de extranjería, PA si es pasaporte, CD: Carné Diplomático y TI: si es tarjeta de identidad
- **Número de Documento:** Escriba el número de identificación completo del empleador o entidad solicitante.
- **Razón social o nombre:** Escriba la razón social o nombre del empleador o entidad solicitante.
- **Nombre del funcionario solicitante:** Escriba el nombre completo del funcionario que presenta la solicitud.
- **Cargo:** Escriba el cargo del funcionario que presenta la solicitud.
- **Dirección:** Escriba la dirección donde desarrolla las actividades el empleador o entidad solicitante.
- **Ciudad / Municipio:** Escriba el nombre de la ciudad o municipio donde desarrolla las actividades el empleador o entidad solicitante.
- **Barrio:** Escriba el nombre del barrio donde desarrolla las actividades el empleador o entidad solicitante.
- **Departamento:** Escriba el nombre del departamento donde desarrolla las actividades el empleador o entidad solicitante.
- **Teléfono:** Escriba en esta casilla el número telefónico de contacto del empleador o entidad solicitante.
- **Celular:** Indique el número de celular de contacto del empleador o entidad solicitante.
- **Correo electrónico:** Escriba el correo electrónico de contacto con el empleador o entidad solicitante.
- **Sucursal:** Escriba el nombre o código de la sucursal del empleador o entidad solicitante si lo tiene.

## III. TIPO DE SOLICITUD: Debe diligenciar la casilla que corresponda con una X. Para diligenciar este campo deberá tener en cuenta lo siguiente:

**PETICIÓN:** Es una solicitud verbal o escrita que un ciudadano, afiliado, beneficiario o pensionado puede dirigir a COLPENSIONES o a un servidor público de la entidad con el propósito de requerir la intervención de un área determinada en un asunto concreto.

**QUEJA:** Queja disciplinaria es el documento presentado por un ciudadano, mediante el cual informa sobre la comisión de conductas irregulares realizadas por servidores públicos o particulares que ejercen funciones públicas en el cumplimiento de sus funciones, del que se infiere la posible comisión de una irregularidad, delito o falta disciplinaria de conformidad con lo establecido en la Ley 734 de 2002.

**RECLAMO:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un ciudadano respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por Colpensiones y puesta en conocimiento de esta.

**SUGERENCIA:** Es la proposición, insinuación, indicación o explicación para adecuar o mejorar un proceso cuyo objeto se encuentre inmerso dentro de los objetivos de COLPENSIONES.

**FELICITACIÓN:** Es la manifestación de satisfacción por el servicio prestado por COLPENSIONES.

**IV. DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD:** En este campo del formulario deberán indicarse los motivos de la solicitud.

**V. ANEXOS:** Registrar los documentos anexos a la solicitud si hay lugar a ello.

**VI. FIRMA DEL SOLICITANTE y No. DE DOCUMENTO:** Una vez diligenciado el formulario de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias proceda a firmarlo registrando su número de documento de identificación.