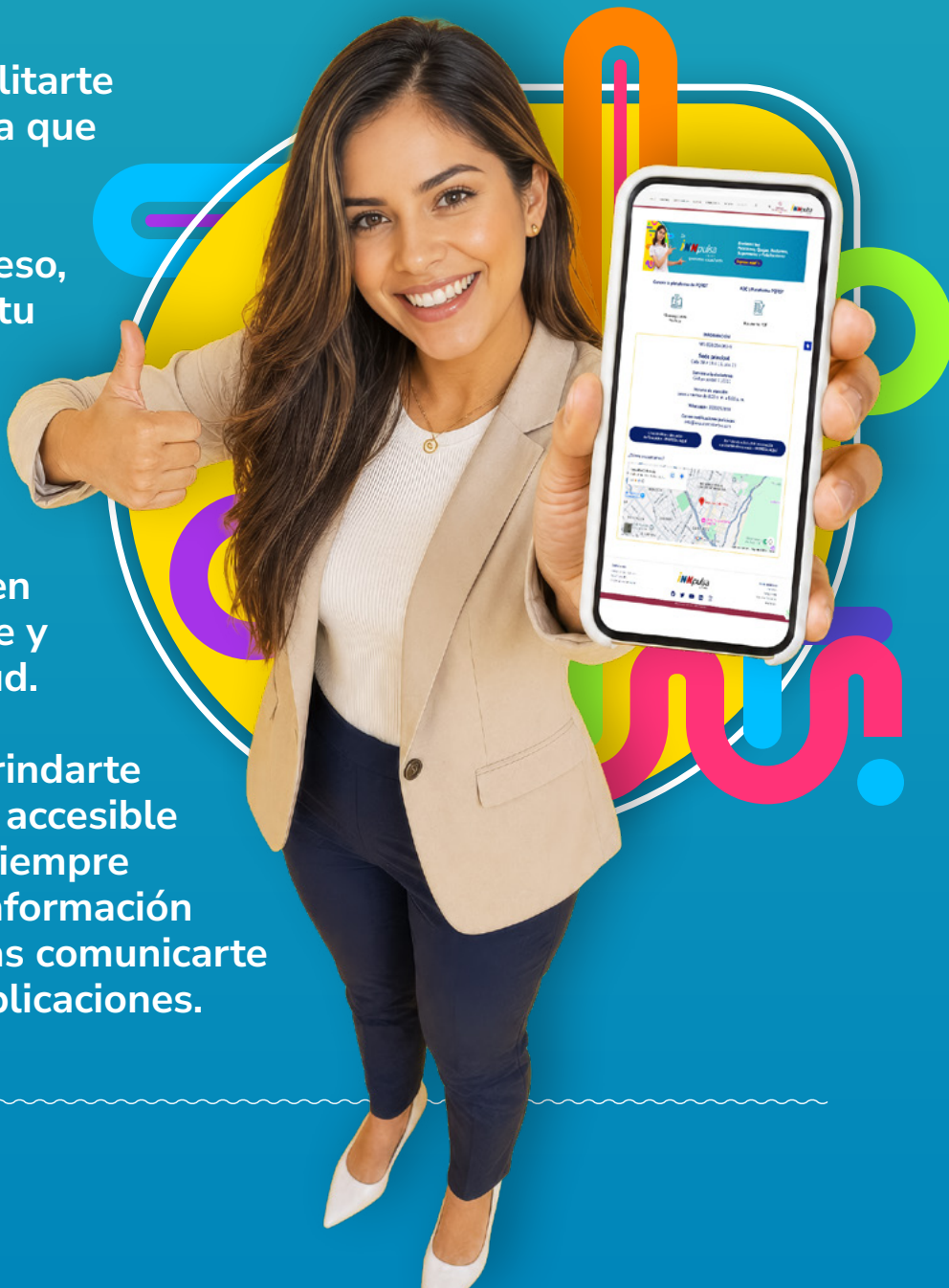


ABC

Radicación y consulta de PQRSF

→ Queremos facilitarte el proceso para que puedas enviarnos tus solicitudes de manera rápida y sencilla. Por eso, al completar y enviar tu PQRSDF a través de este sistema, recibirás un número de caso único. Con ese número podrás consultar fácilmente en línea el estado, avance y respuesta a tu solicitud.

Nuestro objetivo es brindarte una atención cercana, accesible y eficiente, para que siempre tengas a la mano la información que necesitas y puedas comunicarte con nosotros sin complicaciones.



Lo que debes saber:

PQRSDF: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación presentada por un ciudadano, usuario o entidad a través de los canales habilitados por el Patrimonio Autónomo **iNNpulsa Colombia**.

TIPOS DE SOLICITUD:

- **DERECHO DE PETICIÓN:**

La facultad que tiene cualquier persona de solicitar a una autoridad información o una acción en particular.

- **PETICIÓN:** Solicitud general, puede ser de interés particular o general.

- **QUEJA:** Manifestación de inconformidad por un servicio o atención recibida.

- **RECLAMO:** Manifestación de inconformidad por incumplimiento en los productos o servicios ofrecidos.

- **SUGERENCIA:** Propuesta para mejorar los productos o servicios.

- **DENUNCIA:** Aviso de un hecho que va en contra de normas o valores.

- **ANÓNIMA:** Presentar una denuncia de manera anónima.

- **FELICITACIÓN:** Expresión de agradecimiento o satisfacción.





TIEMPOS DE RESPUESTA:

15 DÍAS HÁBILES

para solicitudes generales.

10 DÍAS HÁBILES

para solicitudes de información.

5 DÍAS CALENDARIO

para peticiones de congresistas (o el tiempo indicado en la solicitud).

RADICACIÓN:

¿Cómo radicar tu PQRSF?

1. Ingresa a **www.innpulsacolombia.com**
2. Dirígete a la sección **“Contacto”**
3. Ingresa al banner, que dirige a la plataforma de radicación: **https://pqrsf.fiducoldex.com.co/**
4. Da clic en **“Crear solicitud”**
5. Acepta los términos de Habeas Data.
6. Completa los datos del solicitante (puedes hacerlo como anónimo o con tus datos personales)
Nota: debes tener un correo electrónico para

registrar tu solicitud y así poder tener un canal de soporte y seguimiento.

7. Diligencia la información de tu solicitud*:
 - Tipo de requerimiento: Petición iNNpulsa Colombia
 - Motivo: “Otros motivos”
 - Producto: “Negocios empresariales administrativos”
 - Describe tu solicitud
8. Adjunta documentos si lo necesitas
9. Marca **“No soy un robot”** y crea la solicitud.

**Al finalizar recibirás un número de radicado y código de consulta en tu correo registrado.*





CONSULTA

¿Cómo consultar tu solicitud?

1. Ingresa a “Consultar solicitud” : <https://pqrsf.fiducoldex.com.co/>
2. Digita:
 - Correo electrónico o número de identificación registrado
 - Código único de consulta (enviado a tu correo)
3. Da clic en “Ver solicitud”

Podrás ver:

- Datos de la solicitud
- Información del usuario
- Descripción de la PQRSF
- Estado, seguimiento y respuesta

RECOMENDACIONES IMPORTANTES

- Radica tu solicitud solo una vez.
- No uses múltiples canales para el mismo caso.
- Guarda el número de radicado y código de consulta.
- Consulta el estado cuando lo necesites.

