

BOLETÍN INFORMATIVO PDQRS



DEFINICIONES Y TÉRMINOS PDQRS

Tipo de Solicitud	Definición								
Anónimo	Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinando o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad o se formula una petición.								
Denuncia	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Se deberán atender en un máximo de quince (15) días hábiles.								
Derecho de petición	Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).								
Derecho de petición de consulta	<p>Hace referencia a la petición cuyo objeto es la opinión o concepto de la Entidad en cuanto se refiere a asuntos propios de las competencias asignadas.</p> <p>Los términos generales para dar respuesta a las peticiones están previstos en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:</p> <table border="1"><thead><tr><th>Tipo de petición</th><th>Término</th></tr></thead><tbody><tr><td>Petición general</td><td>15 días hábiles</td></tr><tr><td>Documentos e información</td><td>10 días hábiles</td></tr><tr><td>Consulta</td><td>30 días hábiles</td></tr></tbody></table>	Tipo de petición	Término	Petición general	15 días hábiles	Documentos e información	10 días hábiles	Consulta	30 días hábiles
Tipo de petición	Término								
Petición general	15 días hábiles								
Documentos e información	10 días hábiles								
Consulta	30 días hábiles								
Queja	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Se resolverán en un máximo de quince (15) días hábiles, exceptuando aquellas que ameriten un proceso disciplinario, las cuales serán remitidas al Grupo de Trabajo de Control Interno Disciplinario.								
Reclamo	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Se resolverán en un máximo de quince (15) días hábiles, exceptuando aquellas que ameriten un proceso disciplinario, los cuales serán remitidos al Grupo de Trabajo de Control Interno Disciplinario.								
Sugerencia	Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. Se atenderán en un máximo de quince (15) días hábiles.								