

Recuerde que Los requisitos mínimos para formular su solicitud se encuentran con (*)

SE RECOMIENDA NAVEGAR POR GOOGLE CHROME.



PETICION:

Es una solicitud verbal o escrita que se dirige a una entidad y/o servidor público con el propósito de requerir su intervención en un asunto puntual y concreto. La petición puede ser una solicitud una información o una sugerencia.

Requisitos para presentar una PETICION:

- ✓ Nombres y Apellidos completos del solicitante.
- ✓ Numero de Identidad.
- ✓ Dirección de residencia.
- ✓ Teléfono de contacto.
- ✓ Correo Electrónico
- ✓ Objeto de la petición
- ✓ Las razones en las que se fundamenta.



QUEJA:

Es la manifestación por medio de la cual se ponen en conocimiento de la entidad, conductas irregulares o comportamientos contrarios a derecho, cometidos por funcionarios de la Institución, en el ejercicio de sus funciones.

Requisitos para presentar una QUEJA:

- ✓ Nombres y apellidos completos.
- ✓ Numero de documento de identidad.
- ✓ Dirección de residencia.
- ✓ Teléfono de contacto
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Relación clara y detallada de los hechos irregulares
- ✓ Adjuntar pruebas que sirvan de sustento a la queja presentado.



RECLAMO:

Es la manifestación de la insatisfacción sobre la deficiencia en el servicio prestado por la entidad, o el incumplimiento o irregularidad en los servicios ofrecidos por la Institución.

Requisitos para presentar un RECLAMO:

- ✓ Nombres y apellidos completos.
- ✓ Numero de documento de identidad.
- ✓ Dirección de residencia.
- ✓ Teléfono de contacto.
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Relación clara y detallada de los hechos irregulares
- ✓ Adjuntar pruebas que sirvan de sustento al reclamo presentado.



SUGERENCIA:

Es una proposición, insinuación, indicación o propuesta que un ciudadano presenta con el objetivo de plantear una acción para adecuar o mejorar algún servicio, producto o proceso de la Entidad.

Requisitos para presentar una SUGERENCIA:

- ✓ Nombres y apellidos completos.
- ✓ Numero de documento de identidad.
- ✓ Dirección de residencia.
- ✓ Teléfono de contacto.



Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

"Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo.

Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá Informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado.

En los demás casos será escrita."