

PQRSD

Oficina Asesora de Control Interno de Gestión
Carolina Zea G.
Boletín 8
SEPTIEMBRE 2019

AUTOCONTROL

DERECHO DE PETICION

El derecho de petición es la facultad que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.

Es un derecho fundamental, consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Nacional y es un deber de obligatorio cumplimiento para la administración pública.

¿ QUE ES UNA PETCION?

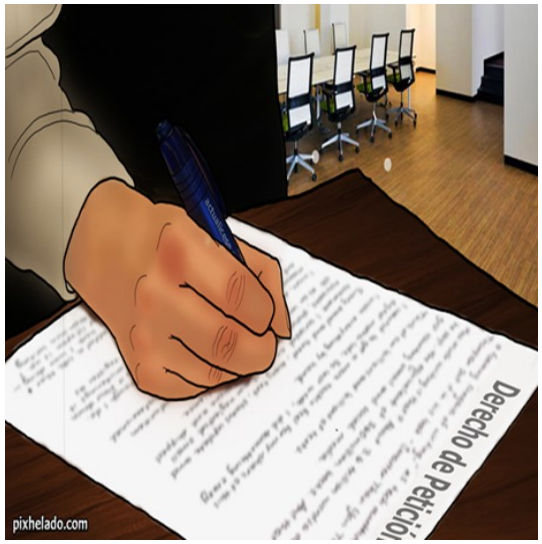
Una petición es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en su asunto concreto.

CLASES DE PETICIONES

PETICIONES DE INFORMACIÓN, hace relación a los registros, datos, informes y documentos que posee La Universidad de los Llanos, los cuales puede consultar o solicitar el usuario.

INTERÉS GENERAL, Aquella petición que busca respuesta a una situación que le afecta a los intereses de un colectivo o comunidad.

INTERÉS PARTICULAR, Aquella petición que busca respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él ciudadano de manera individual.



¿ QUE ES UNA QUEJA?

es toda manifestación de inconformidad o insatisfacción relacionada con la conducta o comportamiento de las personas vinculadas al Universidad de los Llanos.



¿QUE ES UN RECLAMO?

Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta La Universidad de los Llanos

Tipo de petición	Termino de respuesta
Información y/o Documentos	10 días hábiles
Interés General	15 días hábiles
Interés Particular	15 días hábiles
Quejas	15 días hábiles
Reclamos	15 días hábiles
Denuncias	15 días hábiles
Consulta	30 días hábiles

¿QUE ES UNA CONSULTA?

Es la petición mediante la cual el usuario somete a consideración de la Universidad un caso o asunto, para que este emita su correspondiente opinión o concepto, en relación con las materias a su cargo



¿QUE ES UNA DENUNCIA?

Es la declaración o manifestación que informe de manera clara sobre la comisión de una conducta punible.