

## PQRSD

### (Petición – Queja – Reclamo – Sugerencia – Denuncia)

**Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código. (Ley 1437 de 2001, Ley 1775 de 2015)

**DERECHO DE PETICIÓN (Petición):** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades; mediante el cual, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Se catalogan en:

- **Derecho de Petición de Información:** Es toda actuación que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Alcaldía Municipal, mediante el cual solicita **datos, documentos e información** que reposen en la entidad relacionada con los servicios y/o trámites propios o de su competencia.  
**Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.**
- **Derecho de Petición de Interés General:** Es toda actuación que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Alcaldía Municipal, mediante el cual solicita la intervención o actuación de la entidad frente a una situación específica que afecta al público.  
**Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.**
- **Derecho de Petición de Interés Particular:** Es toda actuación que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Alcaldía Municipal, mediante el cual busca que se le reconozca un derecho, que el sujeto obligado intervenga o actúe frente a una situación particular que la afecta directamente o que entregue información que se refiere a sí misma.  
**Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.**
- **Derecho de Petición de Consulta:** Es toda actuación que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Alcaldía Municipal, mediante el cual busca una orientación, consejo o punto de vista de la entidad frente a materias a cargo de éste.  
**Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.**

**Petición entre autoridades.** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los demás términos establecidos.

**Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, pública o privada, o su representante, a la Alcaldía Municipal, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

**Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.**

**Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por persona natural o jurídica, pública o privada, o su representante, a la Alcaldía Municipal, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

**Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.**

**Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula una persona natural o jurídica, pública o privada, o su representante, a la Alcaldía Municipal, para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

**Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.**

**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.

**Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.**