



TIEMPOS DE RESPUESTAS PQRS

Los ciudadanos podrán hacer llegar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a la Institución Educativa , con las normas legales y administrativas vigentes a través de los distintos canales ya descritos, Pagina web, Formulario Electronico, via telefonica, presencial etc Los usuarios o clientes podrán en ejercicio de sus derechos presentar de manera respetuosa quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, respecto de cualquier trámite o servicio que sea competencia del la Institución Educativa , y sobre el cual se presente algún grado de inconformidad, por falta de oportunidad de la información, desarrollo de la actuación así como de la deficiencia o baja calidad de las mismas.

La ley determina el tiempo de respuesta conforme al tipo de petición.

A continuación, se relacionan los tiempos establecidos conforme a lo establecido en la *Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015, artículo 62 de la ley 4 de 1913, esto es que se tienen en cuenta sólo los días hábiles.*

Detalle	Tiempos de Respuesta
PETICION. Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Nota: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto	Peticiones en general15 Días Hábiles
	Peticiones de documentos y de información10 Días Hábiles
	Peticiones consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo30 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 el desarrollo de sus funciones.	15 Dias Hábiles
RECLAMOS :Es todo 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.	15 Dias Hábiles
SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Institución Educativa	15 Dias Hábiles