



## Apreciado ciudadano tenga en cuenta

Por medio del sistema de PQRDS, usted podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones por motivos de interés general o particular.

### **DENUNCIA**

Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

**(10)** Diez días hábiles para dar respuesta

### **FELICITACIÓN**

Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

**(30)** Treinta días hábiles para dar respuesta

### **PETICIÓN DE CONSULTA**

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

**(30)** Treinta días hábiles para dar respuesta

### **PETICIÓN DE DOCUMENTO**

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

**(10)** Diez días hábiles para dar respuesta

## PETICIÓN DE INFORMACIÓN

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Municipio de Itagüí, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad.

(15) Quince días hábiles para dar respuesta

## QUEJA

Es el medio a través del cual una persona, o usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio

(15) Quince días hábiles para dar respuesta

## RECLAMO

Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme, y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.

(15) Quince días hábiles para dar respuesta

## SUGERENCIA

Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. O por el contrario elogiar una actuación o mecanismo de la entidad.

(30) Treinta días hábiles para dar respuesta

## Estados por los que debe pasar su solicitud

