

PQRSD

(PETICIÓN, QUEJA ò RECLAMO, SUGERENCIA, DENUNCIA POR CORRUPCIÓN)

UNA PLATAFORMA DE COMUNICACIÓN A SU DISPOSICIÓN

Bienvenido, nuestra institución como política de transparencia pone a su disposición una herramienta de comunicación como mecanismo permanente y oportuno de retroalimentación.

Para facilitar el uso le invitamos a familiarizarse con los siguientes conceptos:

1. Petición: Solicitud respetuosa de información que se hace a la institución, sobre una situación de interés general o particular y de la cual debe obtener pronta respuesta.

En esta categoría están incluidos los siguientes tipos:

- a. **Consulta:** Solicitud de aclaración sobre algún tema en particular y que sea competencia de la Institución.
- b. **Información:** Solicitud de documentos o datos concretos sobre la institución o los servicios que presta.
- c. **Inquietud:** Interés en recibir información específica sobre la institución.

2. Queja o Reclamo: Expresión de insatisfacción manifestada a la institución en forma verbal o escrita por el cliente o parte interesada ante una situación de calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo y ante la cual se espera una respuesta.

3. Sugerencia de mejora:

- a. Una propuesta de mejora direccionada hacia una determinada situación identificada por quien hace la comunicación.
- b. Reconocimiento: Manifestación que permite o reconoce la mejora de la Institución.
- c. Agradecimiento: Manifestación de gratitud por la satisfacción de un servicio recibido efectiva y oportunamente.

4. Denuncia por corrupción: Es la puesta en conocimiento ante la Institución de una conducta posiblemente irregular de un servidor público que corresponda al uso indebido del poder, la confianza, los recursos o la información que conlleve a lesionar los intereses de la Institución para el beneficio propio o de otra persona. Esta conducta se puede dar a través de ofrecimientos, solicitudes, entrega o recibo de bienes, dinero, servicios o beneficios a cambio de acciones, decisiones u omisiones.

Una vez familiarizado con los conceptos proceda con el diligenciamiento del siguiente formato: