

<b>TRAMITE DE PQRS</b>		
<b>Tramite</b>	<b>Definición</b>	<b>Tiempo de Respuestas</b>
<b>Petición o Derecho de Petición</b>	Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de estas.	Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
<b>Queja</b>	Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.	Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación
<b>Reclamo</b>	Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.	Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.
<b>Sugerencia</b>	Cualquier expresión verbal, escrita o en	En un término de diez (10) días se informará

	medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.	sobre la viabilidad de su aplicación.
<b><i>Horario de Atención: Lunes a Viernes de 08:00 am a 04:00 pm, jornada continua.</i></b>		