Consideraciones

1. Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción

2. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, se debe informar al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto

3. Se deben tener en cuenta tres momentos:
   I. En el recibo de la petición: el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada.
   II. Cuando está radicada: el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para complementarla
   III. cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La dependencia debe gestionar la expedición de un acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente.

4. Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la Institución puede rechazarla.

5. El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Si el peticionario no expresa el medio por el cual se responde la solicitud, está podrá enviarse vía correo electrónico

6. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la Institución podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

7. La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte Siempre estará presta a escucharlos.

Calle 9 # 34-01 B/Champagnat
Pbx. +57 (2) 554 0404 Ext. 230
Código Postal 760042 / Nit. 805.001.868-0
atencionalciudadano@endeporte.edu.co
Santiago de Cali - Colombia

www.endeporte.edu.co

Una Institución Universitaria enfocada en el ser humano como eje central de calidad

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
ESCUELA NACIONAL del DEPORTE



PQRSD-F

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS-FELICITACIONES

Institución de educación superior sujeta a inspección y vigilancia por el Ministerio de Educación Nacional
Registro Icfes N° 2114

Objetivo

Garantizar de manera efectiva la atención, el trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (solicitudes) formuladas por los usuarios de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte.

Alcance

Este procedimiento aplica en lo referente a la recepción, radicación, trámite, respuesta y seguimiento de las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que se interpongan ante la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte.

P ***PETICIÓN:*** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Q ***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 desarrollo de sus funciones.

R ***RECLAMO:*** Es el 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.

S ***SUGERENCIA:*** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Institución.

D ***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.

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



Teléfono

Físicamente

Buzón

Web

Correo Electrónico

Diligencia el formato y usa uno de estos medios:

VÍA TELEFÓNICA: PBX +57 (2) 554 0404 Ext. 230

CORREO FÍSICO: Calle 9 # 34-01 Recepción 2 Piso
Dirigida a la Secretaria General

BUZONES (PQRSD - F): Se encuentran distribuidos en el campus Universitario.

PAGINA WEB: Ingresa a nuestra página web institucional www.endeporte.edu.co - Servicios Institucionales - Botón PQRSD-F

CORREO ELECTRÓNICO: Escríbenos al correo institucional atencionalciudadano@endeporte.edu.co

PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | SECRETARÍA GENERAL