

Cómo tramitar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Universidad de Caldas

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Forma fácil de tramitar PQRS

El Sistema de Atención al Ciudadano, SAC, de la Universidad de Caldas es acceso rápido y fácil manejo.

El SAC reporta la información actualizada al momento de la consulta y la trazabilidad de cada una de las peticiones para verificar su proceso de recepción, trámite y respuesta.

A través de este sitio: <http://sig.ucaldas.edu.co/sac/default.php?ent=10000> usted puede registrarse para realizar trámites o para consulta los que tiene en curso.

Los tipos de requerimientos que se reciben a través del SAC:

1. Derecho de petición. Es la manera de participar los particulares en la función pública, planteando solicitudes o requerimientos respetuosos de una acción, en forma verbal o escrita, que sean de competencia de la Universidad de Caldas.

El tiempo establecido para responder este requerimiento es de **15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo**

2. Derecho de petición de información. Es el derecho de petición elevado con el propósito de que el funcionario, dé a conocer cómo ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos que tiene en su poder o expida copia de los documentos que reposan en la oficina a su cargo.

El tiempo establecido para responder este requerimiento es de **10 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.**

3. Derecho de petición de consulta. El derecho de petición tendrá carácter de consulta cuando se solicite el parecer, dictamen, opinión o concepto de la Universidad, como

institución, acerca de las materias propias de las actividades públicas delegadas.

El tiempo establecido para responder este requerimiento es de **30 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.**

4. Queja. Es un tipo de derecho de petición, en el que se manifiesta inconformidad por el comportamiento en la atención o por conductas irregulares de empleados oficiales o particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

El tiempo establecido para responder este requerimiento es de **15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.**

5. Reclamo. Es un tipo de derecho de petición, y se presenta cuando se da a las autoridades, noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público.

El tiempo establecido para responder este requerimiento es de **15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.**

6. Sugerencia. Es la preposición, idea o indicación que se ofrece o presta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función institucional.

El tiempo establecido para responder este requerimiento es de **15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.**

7. Felicitaciones. Es una manifestación de aceptación, conformidad o satisfacción con el servicio recibido.

Recuerde el ingreso al Sistema de Atención al Ciudadano:
<http://sig.ucaldas.edu.co/sac/default.php?ent=10000>

Más información: mercadeo@ucaldas.edu.co Tel. 8781500, ext. 12170 – 12158.
Universidad de Caldas