

TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA (DÍAS)

1. TIPO DE PETICIÓN / CLASIFICACIÓN TIPO DE PETICIÓN

OPCIONES	HÁBILES	CALENDARIO	NORMATIVIDAD	
Solicitud de:				
Información	10	-	Ley 1755 de 2015	Art. 14
Documentación	10	-		
Servicios	15	-		
Consulta	-	30		
Queja	15	-		
Reclamo	15	-		
Denuncia ¹	15	-		
Tutela	Termino señalado por el Juez		Decreto 2591 de 1991	Art. 19
Sugerencia ²	15	-	Resolución 359 de 2015	Art. 8 y 13
Felicitación o Agradecimiento ²	15	-	Resolución 359 de 2015	Art. 8 y 13

2. TIPO DE PERSONA / PARTES INTERESADAS

OPCIONES	HÁBILES	CALENDARIO	NORMATIVIDAD	
Persona Natural:				
Ciudadano	15	-	Ley 1755 de 2015	Art. 14
Extranjero	15	-	Ley 1755 de 2015	Art. 14
Aprendiz SENA	15	-	Ley 1755 de 2015	Art. 14
Egresado	15	-	Ley 1755 de 2015	Art. 14
Menor de edad No Aprendiz	8	-	Decreto 19 de 2012	Art. 12
con Discapacidad	8	-	Decreto 19 de 2012	Art. 13
en situación de Desplazamiento	8	-	Decreto 19 de 2012	Art. 13
Adulto Mayor	8	-	Decreto 19 de 2012	Art. 13
Congresista	5	-	Ley 5 de 1992	Art. 258
Periodista	9	-	Ley 1755 de 2015	Art. 20
Persona Jurídica:				
Empresa	15	-	Ley 1755 de 2015	Art. 14
Comunidad Internacional	15	-	Ley 1755 de 2015	Art. 14
Otras Instituciones de Educación	15	-	Ley 1755 de 2015	Art. 14
Entidades del Estado y/o Autoridades	10	-	Ley 1755 de 2015	Art. 30
Defensoría del Pueblo	5	-	Ley 24 de 1992	Art. 15

3. OTROS

OPCIONES	HÁBILES	CALENDARIO	NORMATIVIDAD	
Funcionario sin Competencia (<i>Traslados</i>)				
Verbalmente	Inmediato	-	Ley 1755 de 2015	Art. 21
Escrito	5	-	Ley 1755 de 2015	Art. 21
Petición incompleta	10	-	Ley 1755 de 2015	Art. 17
Petición sin información clara y/o corrección	10	-	Ley 1755 de 2015	Art. 19
Acciones correctivas, preventivas y de mejora	10	-	Procedimiento Peticiones	Actividad 13

4. PROCESO DISCIPLINARIO

OPCIONES	HÁBILES	CALENDARIO	NORMATIVIDAD	
Indagación Preliminar	-	6 meses	Ley 734 de 2002	Art. 150
Investigación Disciplinaria ³	-	12 meses	Ley 734 de 2002	Art. 152, 156, 156
Decisión de Cargos ³	-	3 meses	Ley 734 de 2002	Art. 162, 163
Fallo ³ Adicionado por Ley 1474 de 2011 art. 56	20	-	Ley 734 de 2002	Art. 169 A
Terminación del Proceso Disciplinario ⁴	-	-	Ley 734 de 2002	Art. 73, 164

Notas aclaratorias o especiales:

1. Aquellas que no requieran la apertura de un proceso disciplinario, de lo contrario los términos de respuesta serán los previstos por el código único disciplinario, Ley 734 de 2002

2. Tiempo dado por reglamentación interna, ley 1755 de 2015 Art. 22

3. El tiempo puede variar después de la etapa de investigación ya que puede presentar nulidades, recursos u otros que modifican los tiempos del proceso disciplinario.

4. En cualquier etapa de la actuación disciplinaria

* Sin perjuicio de la normatividad actual y vigente, y por reglamentación interna *procedimiento PETICIONES EXTERNAS (PQRS)*, se establece una promesa de servicio de ocho (8) días hábiles para dar respuesta a todas las Peticiones Externas (PQRS), esto con el objetivo de mejorar la satisfacción de las partes interesadas, entre otras. Ley 1755 Art. 22 - ISO 10002

* Cuando en una misma Petición se encuentre dualidad en tiempos por que aplica a diferente tipos, clasificación o parte interesada, se tomara la que tenga menor tiempo para entregar respuesta total y de fondo.

* Salvo norma legal vigente o especial, los tiempos indicados son los máximos que se tienen para responder.

* Salvo norma legal vigente o especial, una entidad o autoridad puede indicar los términos para responder la Petición Externa (PQRS), siendo estos los que se deben cumplir.

* Cuando no se especifique entre días hábiles o calendarios se aplica lo indicado en la Ley 4 de 1913 art. 62