

REGLAMENTACIÓN

TÉRMINOS PARA RESOLVER DERECHO DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Por regla general toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente, el termino para resolver las peticiones variará en los siguientes casos:

1. Si la petición versa sobre la entrega de documentos, el plazo será de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se da respuesta al peticionario, opera el silencio administrativo positivo y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
2. Si la petición es una consulta, el plazo para resolverse será de treinta (30) días hábiles siguientes a su petición.
3. Cuando una autoridad formule una petición de información a otra, esta deberá resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles.

En todos los casos, si no fuere posible resolver la petición en los plazos antes señalados, éstos se podrán prorrogar antes del vencimiento del termino inicial, comunicando al peticionario la razón por la que no es posible resolver de fondo lo solicitado y se indicará el plazo en el que se resolverá, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, esto es de treinta (30) días hábiles.

REQUISITOS MINIMOS DEL DERECHO DE PETICIÓN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN

- Designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá la respuesta.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Mecanismos de Atención al Cliente

- APP para docentes, empleados y estudiantes. (ingresando con el usuario y contraseña)
- Sistema CAMPUS para estudiantes, docentes y empleados (ingresando con el usuario y contraseña)
- Escríbenos por la página web **PQRDSF** – dirigido a todo tipo de público www.tdea.edu.co
- Escríbenos al e-mail atención personalizada atencionalcliente@tdea.edu.co contacto: 4443700 ext: 1070

- Derechos de petición de manera física - dirigido a todo tipo de público radicando el mismo en el Gestión Documental.
- Escríbenos por la página web notificacionesjudiciales@tdea.edu.co exclusivamente para recibir notificaciones judiciales dirigido a todo tipo de público.