

Tipo de Solicitud	Procedimiento	Tiempo Máximo de respuesta	Canales de Atención	Responsable	Observaciones / Normatividad
Recepción de PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia)	1. Recibir solicitud y registrarla en el sistema 2. Entregar número de radicado al usuario.	15 días hábiles	Presencial, Correo Institucional Pagina web Línea telefónica	Oficina de Atención al usuario/ servicio al cliente	Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición) y normas complementarias.