

## GLOSARIO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución.

Las PQR 's, (Peticiones, Quejas y Recursos), son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente desarrolladas en las oficinas comerciales que responden a las necesidades de los clientes.

**Petición:** es una solicitud verbal o escrita que se dirige a una entidad y/o servidor público, con el propósito de requerir su intervención en un asunto puntual y concreto. La petición puede ser una solicitud, una información o una sugerencia.

**Queja:** es una inconformidad verbal o escrita que presenta un usuario contra la actuación de determinado funcionario u oficina.

**Recurso:** Petición de revisión de un acto definitivo (Respuesta a una PQR) realizada por la misma administración que lo dictó, a fin de obtener la modificación, revocación o invalidación de dicha decisión.