

# SISTEMA PQRS

## TIEMPOS DE RESPUESTA



Según el Decreto Legislativo 491 del 28/03/2020, se adoptan medidas para la prestación de los servicios de las entidades públicas y entre ellas, amplía los plazos para la atención de las PQRS y **mientras dure la emergencia sanitaria**.

Por lo anterior usted tiene **20 días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo para responder, pero si puede resolver la PQRS en menos tiempo, **¡¡HÁGALO!!**, el usuario quedará muy satisfecho.

*Cuando no sea posible atender la PQRS en los tiempos establecidos, se debe informar al usuario esta situación antes del vencimiento de la respuesta, indicándole el motivo de la demora y el plazo razonable en el cual se le dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.*