



Sistel
de la Costa



TIEMPO DE
RESPUESTA



P

PETICIÓN

Actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a **SISTEL** cualquier **información** relacionada con la **prestación de los servicios ofrecidos**.



15
días hábiles

Q

QUEJA

Expresión o manifestación que le hace el usuario a **SISTEL** por la **inconformidad** que le generó la **prestación de un servicio**.



15
días hábiles

R

RECLAMO

Oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que **SISTEL** **revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio**.



15
días hábiles

S

SUGERENCIA

Propuesta presentada por un usuario para **incidir en el mejoramiento de un proceso** de **SISTEL** cuyo objeto está relacionado con la **prestación del servicio**.



10
días hábiles

F

FELICITACIÓN

Manifestación que expresa el **agrado con respecto a la atención** de un funcionario y/o servicio de **SISTEL**.



5
días hábiles

C

CONSULTA

Toda **información que se solicite** por medio escrito, referente al cumplimiento de la misión de **SISTEL** específicamente acerca de dinámicas de **acceso a los servicios**.



3
días hábiles