

Correspondencia interna: Información remitida de una persona natural o jurídica externa, ajena a la entidad con destino a una dependencia de esta institución u organización.

Información pública: Es toda información de interés público que la entidad genere, obtenga, adquiera, o controle.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular o ilegal, con el fin de que sea adelantada la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

Felicitaciones: Manifestación de satisfacción por el servicio prestado por la entidad o sus funcionarios.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado dentro de un proceso misional que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

Petición o derechos de petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica a presentar solicitudes de interés general o particular. Las peticiones podrán ser presentadas de manera escrita o verbal a través de los diferentes canales de atención o de gestión dispuestos por la entidad.

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción, molestia o disgusto hecha por una persona natural o jurídica respecto a la conducta o actuar de un servidor de la entidad o de los particulares que cumplan una función en el servicio.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción, molestia o disgusto hecha por una persona natural o jurídica en la prestación de alguno de los servicios y/o productos ofrecidos por la entidad.

Sugerencia: Es la manifestación verbal o escrita de una idea o propuesta para mejorar los productos o servicios ofrecidos por la entidad.