

	<b>ALCALDÍA DE EL CARMEN NORTE DE SANTANDER</b>		<b>CODIGO:AC-VEC-OCI-007</b>
	INFORMES DE CONTROL INTERNO		<b>VERSIÓN: 01</b>
	OFICINA: OFICINA DE GOBIERNO	PROCESO: EVALUACIÓN Y CONTROL	<b>FECHA: 4/09/2020</b>
			<b>PAGINA 1 DE 1</b>

## Significado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncia

**PETICIÓN:** Es la solicitud respetuosa de información o actuación relacionada con la prestación del servicio, que el cliente (ciudadano) tiene derecho de presentar ante la Administración Municipal.

**QUEJA:** Medio por el cual el cliente (ciudadano) manifiesta una inconformidad con la forma o condiciones como se presta un servicio.

**RECLAMO:** Medio por el cual el cliente (ciudadano) manifiesta una inconformidad con el servicio prestado.

**SUGERENCIA:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentra relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

**DENUNCIA:** Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona natural o jurídica da a conocer en forma verbal o escrita, hechos o conductas con los que se pueda presumir posible manejo irregular o eventual detrimento de los bienes o fondos de la entidad.