



#### 1 Derecho de petición de interés general

Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario. Debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

#### 2 Derecho de petición de interés particular

Solicitud que una persona hace ante una autoridad para , con el fin de que se resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo solo le interesa a él o a su entorno. Debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción, y registrarse en el sistema.

#### 3 Queja

Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción, y registrarse en el sistema.

#### 4 Reclamo

Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción y registrarse en el sistema.

#### 5 Sugerencia

Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. Debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción, y registrarse en el sistema.

#### 6 Denuncia por posibles actos de corrupción

Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades sobre hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, y así activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público. Debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción, y registrarse en el sistema.

#### 7 Felicitación

Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, en relación con la prestación del servicio por parte de una entidad pública. Debe resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción, y registrarse en el sistema.

#### 8 Solicitud de acceso a la información

Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad. Debe resolverse dentro de los 10 días siguientes a su recepción, y registrarse en el sistema.

#### 9 Solicitud de copias

Reproducción y entrega de documentos que no sean de reserva al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Si la información esta archivada electrónicamente, y el solicitante lo acepte se entregará por este medio, CD, DVD u otro formato. Si el volumen de copias es significativo podrán expedirse a costas del solicitante según valor institucional. Debe resolverse dentro de los 10 días siguientes a su recepción y registrarse en el sistema.

#### 10 Consulta

Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento. Debe resolverse dentro de los 30 días siguientes a su recepción y registrarse en el sistema