

ACCIÓN DE MEJORA: Gestión permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

BUZÓN DE SUGERENCIAS: Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las sugerencias y reconocimientos de las/los ciudadanos/os sobre el funcionamiento de los servicios que presta la Fiscalía General de la Nación, con el fin de establecer acciones de mejora para el servicio.

CORRECCIÓN: Conjunto de acciones inmediatas con el fin de subsanar la situación presentada y dar una respuesta al ciudadano.

PETICIÓN: Es el derecho fundamental que toda persona tiene a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (Constitución Política, artículo 23) completa y de fondo sobre la misma (Ley 1755 de 2015, artículo 13), lo cual puede hacer por cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos (artículo 15 ibídem) y sin necesidad de apoderado (Ley 1437 de 2011, artículo 5, numeral 1).

De acuerdo con el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, sin que sea necesario invocarlo por dos motivos:

PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL: Aquellas que persiguen que la administración se pronuncie en relación con una situación que afecta a la colectividad o conjunto social.

PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR: Aquellas que persiguen que la administración se pronuncie sobre una situación de carácter individual que generalmente afecta al peticionario.

Así mismo, entre otras actuaciones, se podrá solicitar:

- El reconocimiento de un derecho