

## Glosario

**Atención al Ciudadano:** El medio directo y centralizado para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de trámites y servicios, información, entre otros que ofrece la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.

**Ventanilla Única de Atención al Ciudadano-VUAC:** Son puntos de atención ubicados en diferentes lugares de la ciudad, donde el ciudadano de una manera fácil y rápida podrá interponer sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

**Derecho de Petición:** Es el derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar información ante las autoridades competentes por razones de interés general o particular y para obtener resolución dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su solicitud

**Queja:** Expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción que hace el ciudadano por la inconformidad que le generó la prestación de un servicio o hacia un funcionario público y que requiere una respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su solicitud.

**Reclamo:** Expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción en cuanto a la prestación de un servicio o la deficiente atención de un funcionario, con el objeto de que se revise y evalúe y que requiere una respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su solicitud.

**Solicitud:** La solicitud se realiza de carácter particular para el suministro de documentos personales y que son requeridos por el ciudadano o de carácter general cuando es interés para toda una comunidad y requiere una respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a su fecha.

**Sugerencia:** Expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de recomendación entregada por un ciudadano, que tiene como objeto mejorar la prestación de un servicio y que requiere una respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su solicitud.

**Funcionario Público:** Persona que presta un servicio del Estado o de cualquier corporación de carácter público.

**Correspondencia:** Es todos aquellos documentos existentes que llegan a las oficinas y dependencias y que hacen parte del archivo institucional.

**Radicado:** El proceso por medio el cual las entidades asignan un número consecutivo a la información recibida o realizada, dejando constancia de la fecha y hora de recibido o envío, con el objeto de oficializar su trámite y cumplir con los términos establecidos por la ley.

**Sistema de Información para la Gobernabilidad-SIGOB:** Mediante esta herramienta nos encargamos de recibir la solicitud y transferirla a cada responsable en la dependencia competente, permite el seguimiento, ubicación y estado de respuesta, en tiempo real, de las solicitudes que ingresan por los diferentes canales.