

PROCEDIMIENTO	GLOSARIO
Enlace con la Comunidad, Gremios y otras organizaciones	Fecha de Actualización: 22/08/2016
	<ul style="list-style-type: none"> - Gremio: Reunión de un grupo de personas, grupo o corporación o sindicato. - Comunidad: Sociedad sometida a una regla común. Sociedad - Organización: Disposición orden, cierto tipo de instituciones - Enlace: Unión, conexión entre dos asuntos
Capacitación Externa	Fecha de Actualización: 22/08/2016
	<ul style="list-style-type: none"> - Control Social: Es el derecho y deber que tiene todo ciudadano para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad.
Convenios de Cooperación	Fecha de Actualización: 22/08/2016
	<ul style="list-style-type: none"> - Convenio: Acuerdo mediante el cual se genera un compromiso de cooperación mutua. - Convenio Con Entidades Públicas: Son convenios celebrados con diferentes entidades del orden Nacional, Departamental, Municipal, etc.
Medición de la Satisfacción y Retroalimentación del Cliente	Fecha de Actualización: 22/08/2016
	<ul style="list-style-type: none"> - Cliente: Quien utiliza los servicios, que esta bajo la protección o tutela de otro. - Satisfacción: Acción por la que se repara un daño, contento, placer. - Producto: Ganancia, interés; Beneficio que se obtiene de un servicio; fruto, resaltado. - Requisito: Circunstancia, condición. - Seguimiento: Observar atentamente la evolución de un sector a realización de un proyecto. - Retroalimentación: Feedback, reacción, respuesta, observaciones, opiniones, comentarios. La retroalimentación es un proceso cíclico, en el que emisor y receptor tienen la oportunidad de intercambiar ideas y conceptos, para mejorar determinada situación.

PROCEDIMIENTO	GLOSARIO
Recepción y Trámite de Peticiones y Denuncias	Fecha de Actualización: 22/08/2016
	<ul style="list-style-type: none"> - Denuncia: Definición en el control fiscal (Art. 69 L.1757/2016) La denuncia está constituida por la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano. - Dependencia: Oficina Pública o privada dependiente de otra superior. - Petición de Información: Cuando se formulan a las autoridades para que éstas den a conocer como han actuado en un caso concreto, permita el examen de documentos públicos que tienen en su poder, expidan copia o fotocopia de documento que reposan en una oficina pública. - Plazo: Término dentro del cual se debe cumplir una obligación. - Proferir: Emitir actuaciones de diferente índole. - Queja: Corresponde a aquellos casos en que se pone en conocimiento de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca, presuntas irregularidades en la conducta de sus servidores públicos o contratistas, que puedan configurar una falta de carácter disciplinario. Así mismo, puede estar relacionada con aquella petición que comunica una inconformidad en relación con la aplicación de sus planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación, productos, servicios y/o evaluación adoptados por la Contraloría Departamental del Valle en desarrollo de su misión (Art. 76 L.1474/2011), que podría conducir a actuaciones de competencia disciplinaria. - Reclamo: Cuando dan a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación de un servicio público. - Respuesta de Fondo: informar final dada al denunciante sobre las pretensiones. - Solicitud: Pretensión o solicitud por escrito. - Termino: Fecha para cumplir una obligación - Profesional Adscrito: Profesional comisionado para tramite de Petición o Denuncia. - Anónimo: Es la Queja, Denuncia y Derecho de Petición, verbal o escrita que una persona presenta en forma respetuosa, haciendo uso de la reserva del nombre con el propósito de proteger su identidad.