

**Petición:** *Manifestación de insatisfacción hecha a la institución con respecto a la prestación de un servicio deficiente o al incumplimiento de alguna de las características del servicio ofrecido, del cual **NO** se pide una reparación.*

**Quejas:** *Manifestación de insatisfacción hecha a la institución con respecto a la conducta, actuar o atención de uno o varios de sus trabajadores.*

**Reclamos:** *Manifestación de insatisfacción hecha a la institución con respecto a la prestación de un servicio deficiente o al incumplimiento de alguna de las características del servicio ofrecido, del cual se pide una reparación.*

**Sugerencias:** *Aporte del cliente u otra parte interesada para expresar propuestas de mejora de un producto o servicio ofrecido por la institución.*

**Felicitaciones:** *Manifestación positiva de un cliente u otra parte interesada acerca de la atención del personal y de los servicios brindados por la institución.*