



# ABC

DE MANUAL DE PETICIONES  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

# ¿QUÉ ES UN DERECHO DE PETICIÓN?

Una petición es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en su asunto concreto.

## Preguntas frecuentes:

### ¿QUIÉNES PUEDEN PRESENTAR PETICIONES?

En Colombia tienen derecho a presentar peticiones todas las personas, sean nacionales o extranjeras, adultas o menores de edad.



### Sustento Normativo

- Constitución Política de 1991
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015
- Decreto 166 de 2016
- Ley 734 de 2002



# ¿CÓMO PUEDO PRESENTAR UNA PETICIÓN ANTE LA GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR?

El derecho de petición se puede presentar de manera oral o escrita, o por cualquier medio idóneo sin necesidad de apoderado. Igualmente se puede presentar mediante cualquier medio electrónico o tecnológico, aún por fuera de las horas de atención al público.

El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

El derecho de petición con lleva la posibilidad de que las personas puedan dirigirse a las autoridades públicas u organizaciones privadas, en interés particular o general con el fin de presentar solicitudes respetuosas y esperar una respuesta clara y precisa del asunto presentado a su consideración en del término legalmente establecido. Sentencia T-814 de 2005.



# ¿QUÉ DERECHOS TENGO COMO CIUDADANO AL PRESENTAR UN DERECHO DE PETICIÓN?

Todo ciudadano tiene derecho a:

- ✓ Recibir respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones.
- ✓ Conocer el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa, salvo reserva legal.
- ✓ Ser tratado con respeto.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.



# ¿QUÉ DEBE CONTENER MI DERECHO DE PETICIÓN?

Los requisitos mínimos para presentar los derechos de petición de acuerdo a la Ley 1755 de 2015 son:

- ✓ La designación de la autoridad a la que se dirige.
- ✓ Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y sus direcciones.
- ✓ El objeto de la petición
- ✓ Las razones en que fundamenta su petición
- ✓ La relación de documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- ✓ La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
- ✓ La manifestación expresa si desea que la notificación se surta por vía email  
<http://servicios.bolivar.gov.co/RadicacionExterna/Default.aspx>



ABC

# ¿COMO PUEDO PRESENTAR UN DERECHO DE PETICIÓN VERBAL?

Se debe presentar la identificación personal.

- ✓ El funcionario que recibe la petición deberá expedir de inmediato una constancia expresa para que sea radicada y transferida entre las dependencias de la Gobernación.
- ✓ La relación de los documentos que se anexa para iniciarla petición.
- ✓ Datos generales (dirección, teléfono, etc.).
- ✓ Estos derechos de petición pueden presentarse de manera presencial y/o telefónica.

## ¿CUÁLES SON LOS TIPOS DE PETICIONES?

**PETICIONES:** Es la solicitud verbal y escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

**QUEJAS:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formular una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**RECLAMOS:** Cuando se da a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público.



# ABC

**SUGERENCIAS:** Cuando se manifiesta una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**DENUNCIAS:** Cuando se ponen en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

## MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICION

**DE INTERES GENERAL:** Es la solicitud que presenta una persona o una comunidad, con el fin de obtener la prestación de un servicio o acción específica a cargo de una entidad en cumplimiento de sus funciones y deberes legales.

**DE INTERES PARTICULAR:** Es la solicitud que una persona realiza con el fin de obtener respuesta o solución a un asunto que es de su interés o el reconocimiento de un derecho.

**DE INFORMACION:** Es la solicitud que permite a toda persona requerir información sobre gestión de las autoridades y obtener fotocopia de documentos que posean (excepto los que gocen de reserva legal).

**DE CONSULTA:** Es la solicitud que se presenta ante las autoridades para que expresen su opinión, concepto o dictamen, sobre una temática relacionada con el área de su competencia o sus funciones específicas.



# ¿DE QUÉ FORMA SE PUEDEN PRESENTAR LOS DERECHOS DE PETICIÓN?

Personalmente, por escrito o verbalmente, en la Unidad de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar:

En Turbaco, ubicada en la Carretera Cartagena-Turbaco Km. 3, Sector El Cortijo. Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. - Jornada Continua.

Teléfono: (57)-(5)-

En Magangué, Calle 16B # 17-65, Av. Diego de Carvajal, Barrio San Martín. Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. - Jornada Continua. Teléfono: (57)-(5)-6517444 Ext. 6000.

• Correo físico o postal dirigido a la dirección donde se encuentra ubicada la Gobernación de Bolívar: Carretera Cartagena-Turbaco Km. 3, Sector El Cortijo.

• Al correo institucional: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co)

• Vía internet, las personas pueden ingresar a la página web de la Gobernación de Bolívar y a través del Sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y formular su petición en el link: <https://www.bolivar.gov.co/web/seccion/atencion-al-ciudadano/pqrsd/>



# ¿EN QUÉ TÉRMINO SE RESPONDEN LAS PETICIONES?

TODO DERECHO DE PETICIÓN DEBERÁ SER CONTESTADO POR ESCRITO EN LOS SIGUIENTES TÉRMINOS:

✓ Quince (15) días por regla general.

✓ Diez (10) días para contestar peticiones de documentos y de información, los reclamos y las peticiones y/o consultas relacionadas con la protección de datos personales.

Treinta (30) días para contestar consultas.

✓ Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficiencia

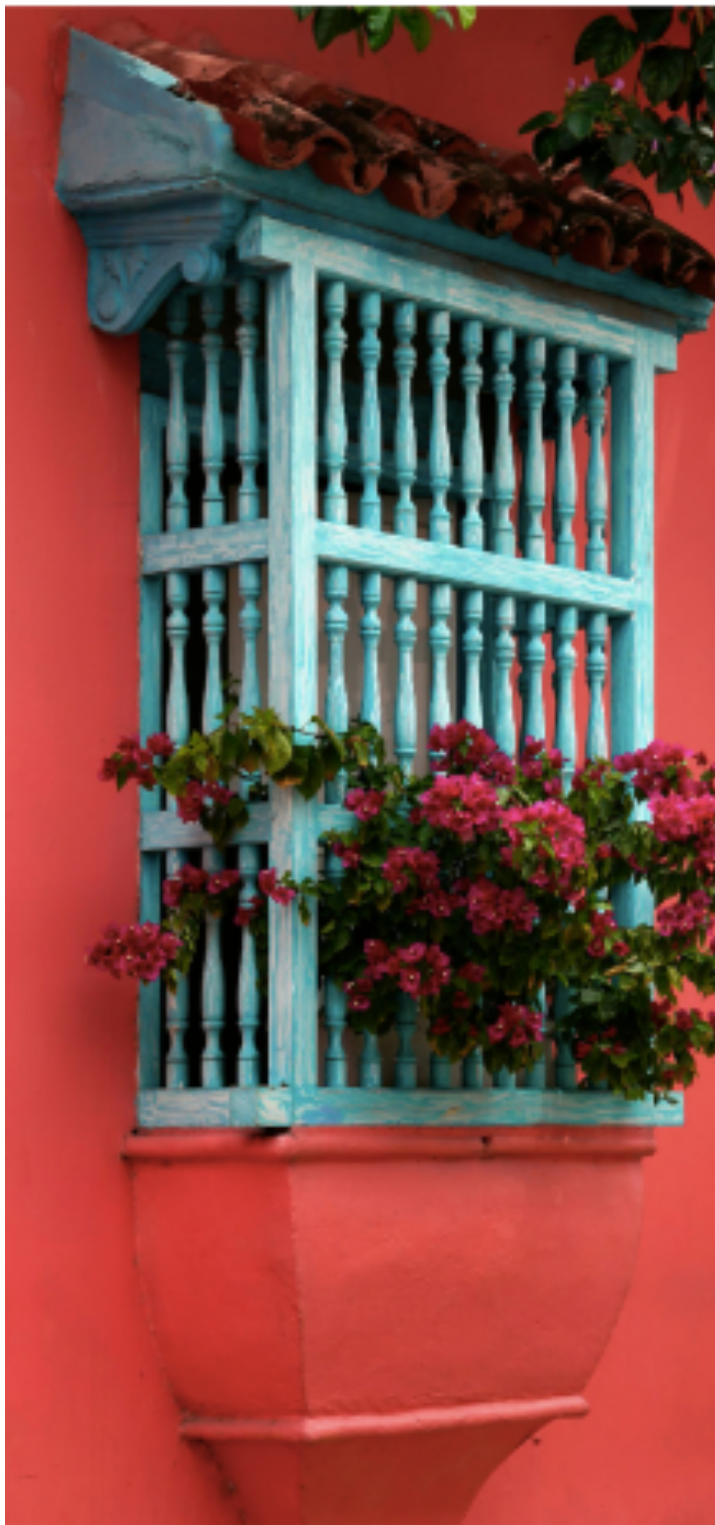
## ¿QUÉ CONSECUENCIAS TRAE PARA LAS AUTORIDADES EL RETARDO INJUSTIFICADO EN LA ATENCIÓN DE PETICIONES?

Ese retardo injustificado es motivo de sanción disciplinaria, pues incurren en causal de mala conducta los servidores públicos que sin razones válidas incumplen los términos para resolver o contestar una petición.

## ¿QUIÉNES TIENEN ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES?

Debe darse atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de derechos fundamentales cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.

Las peticiones presentadas directamente por los niños y adolescentes en asuntos que se relacionen con su interés superior, bienestar personal y protección especial, tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra. Adicionalmente, son prioridad las mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, víctimas del conflicto armado y veteranos de la fuerza pública.



## FORMATO DE DERECHO DE PETICIÓN

Ciudad, (día, mes, año).

Señor

(Seescribe aquí el Nombre de la Entidad funcionario). Gobernación de Bolívar

Turbaco

Asunto: Derecho de Petición (Escribaaquí el tema de la petición).

Yo, \_\_\_\_\_, identificado con cédula de ciudadanía número \_\_\_\_\_ expedida en el municipio de \_\_\_\_\_ y domiciliado en \_\_\_\_\_ de la ciudad de \_\_\_\_\_, en ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y las disposiciones pertinentes de la Ley 1755 de 2015 respetuosamente solicito lo siguiente:

(Describir con claridad y precisión lo que se desea solicitar que puede ser una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia).

La petición anterior está fundamentada en las siguientes razones:

(Exponer con claridad y precisión las razones y hechos que justifican la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia).

Para los efectos pertinentes, anexo los siguientes soportes y documentos:

(Anexar los documentos que respalden o prueben los hechos que motivaron el derecho de petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia).

Atentamente,

Firma del peticionario

Nombre del peticionario:

Cédula: \_\_\_\_\_ De \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ de la ciudad de \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_