



GOBERNACIÓN  
de BOLÍVAR



# 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.

### ¿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.

## ¿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 deben 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 e-mail

## ¿De qué manera 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 iniciar la petición.
- Datos generales (dirección, teléfono, etc).
- Estos derechos de petición pueden presentarse de manera presencial y/o telefónica.

## ¿Cuáles son los tipos de peticiones?

Las peticiones se denominan:

**PETICIONES:** Es la solicitud verbal i 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.

**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.

### ¿De qué modo 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)-6517444 Ext. 1203.

*En El Carmen de Bolívar*, Calle 23 # 50-32. Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. - Jornada Continua. Teléfono: (57)-(5)-6517444 Ext. 5001.

*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: <http://servicios.bolivar.gov.co/RadicacionExterna/Default.aspx>





# ¿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.

# FORMATO DE DERECHO DE PETICIÓN

Ciudad, (día, mes, año).

Señor

(Se escribe aquí el Nombre de la Entidad o Funcionario).

Gobernación de Bolívar

Turbaco

Asunto: Derecho de Petición (Escriba aquí 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 solícito 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: \_\_\_\_\_



GOBERNACIÓN  
de BOLÍVAR

***Dirección: Carretera Cartagena-Turbaco Km. 3, Sector El Cortijo***  
***Horario de Atención al Público: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. - Jornada Continua***  
***Teléfono: (57)-(5)-6517444 Ext. 1214***