



## ALCALDIA DE DIBULLA TE ESCUCHA

### LA PETICIÓN O DERECHOS DE PETICIÓN:



Derecho fundamental que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas. (Ley 1755 de 2015 artículo 14)

### QUEJA:

Cualquier expresión o manifestación verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.





## ALCALDIA DE DIBULLA TE ESCUCHA



**RECLAMO:** Es la manera de exigir a la entidad que corrija la insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o

contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**SUGERENCIA:** Es una propuesta presentada por el usuario para insinuar el mejoramiento en el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

