



EL PODER DE PREGUNTAR ESTÁ EN TUS MANOS

CARTILLA CIUDADANA: DERECHO DE PETICIÓN EN
MODELO DE AUTOGESTIÓN





PERSONERÍA DE PEREIRA

2025

CARTILLA CIUDADANA

PARA LA PRESENTACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN EN EL MODELO DE AUTOGESTIÓN

Leonardo Fabio Reales Chacón
Personero de Pereira
Autor

Carlos Olivares Santos
Personero Delegado
Autor



RESUMEN

La presente cartilla tiene como finalidad brindar a la ciudadanía una guía clara y accesible para la presentación de derechos de petición bajo el modelo de autogestión, en cumplimiento del derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia. El documento describe el marco legal aplicable, los tipos de peticiones reconocidos por la ley, y detalla paso a paso el proceso de radicación, tanto en medios físicos como digitales, a través de las plataformas institucionales.

Asimismo, se ofrece un modelo orientador de derecho de petición, junto con recomendaciones útiles para su correcta redacción, envío y seguimiento. La cartilla pretende empoderar al ciudadano, promover la participación democrática y garantizar el acceso efectivo a los servicios públicos, fortaleciendo así la cultura de legalidad y el ejercicio de los derechos en el marco del Estado Social de Derecho.

Palabras clave: *Derecho de petición, autogestión ciudadana, participación, Personería, plataformas digitales.*

Tabla de contenido

Resumen	2
Introducción.....	4
1. Marco legal del derecho de petición	5
2. Derecho de petición – naturaleza	5
3. Tipos de peticiones que se pueden realizar	6
4. ¿Cómo presentar un derecho de petición en formato físico o digital?	6
Paso 1. acceder a la plataforma	6
Paso 2. diligenciar el formulario.....	7
Paso 3. enviar y guardar comprobante	7
Paso 4. esperar respuesta	7
5. Modelo de derecho de petición. formato para diligenciar	8
6. Recomendaciones finales	10
7. Contacto y canales de atención de la personería de pereira	10



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de su misión constitucional de proteger los derechos fundamentales y velar por el interés general, la Personería de Pereira presenta esta cartilla ciudadana como una herramienta práctica y pedagógica al servicio de la comunidad. Su objetivo es orientar a los ciudadanos en la elaboración, presentación y radicación de derechos de petición, tanto en formato físico como digital, con énfasis en el modelo de autogestión ciudadana y el uso de las plataformas institucionales en línea.

Este instrumento busca fortalecer la participación activa de la ciudadanía y promover el ejercicio del derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia. Al mismo tiempo, fomenta el acceso a la información, la transparencia en la gestión pública y el uso adecuado de los canales electrónicos disponibles para la interacción entre el Estado y la sociedad.



1. MARCO LEGAL DEL DERECHO DE PETICIÓN

El derecho de petición está consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, que establece:

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

Este derecho ha sido desarrollado por diversas normas, entre ellas:

- Ley 1755 de 2015, regula el derecho fundamental de petición.
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Ley 1437 de 2011, artículos 13 a 33.
- Jurisprudencia relevante de la Corte Constitucional, como la Sentencia T-377 de 2000 y la Sentencia C-951 de 2014.

2. DERECHO DE PETICIÓN – NATURALEZA

El derecho de petición es un mecanismo constitucional mediante el cual cualquier persona, ya sea natural o jurídica, puede presentar solicitudes respetuosas ante autoridades públicas, funcionarios del Estado o entidades privadas que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Su finalidad es obtener información, copias de documentos, respuestas a consultas, orientación institucional, intervención en situaciones particulares o la resolución de problemas concretos que afecten los derechos o intereses del peticionario.

Su carácter es autónomo, informal, gratuito y no requiere intermediación legal. Las entidades receptoras están obligadas a responder de manera oportuna, clara y de fondo, dentro de los plazos establecidos por la ley.

Asimismo, el derecho de petición no solo permite el acceso a la información pública, sino que también garantiza la participación democrática, la transparencia institucional y la protección de otros derechos fundamentales que puedan encontrarse en riesgo por la falta de respuesta oportuna de las autoridades.



3. TIPOS DE PETICIONES QUE SE PUEDEN REALIZAR

Según la Ley 1755 de 2015, los derechos de petición pueden clasificarse en:

a) Peticiones de Información: Solicitudes para conocer hechos, obtener acceso a documentos públicos o recibir información que repose en una entidad pública.
b) Peticiones de Documentos: Requieren copias, fotocopias o medios digitales de documentos que posean las autoridades.
c) Peticiones de Consulta: Solicitudes mediante las cuales se pide el concepto u opinión de la entidad sobre un asunto de su competencia.
d) Peticiones de Queja: Se formulan para manifestar inconformidades con la conducta de un servidor público o el funcionamiento de una entidad.
e) Peticiones de Reclamo: Presentadas cuando se considera que se ha vulnerado un derecho o no se ha prestado un servicio debidamente.
f) Peticiones de Sugerencia: Permiten proponer mejoras o cambios a las políticas, procedimientos o servicios.
g) Peticiones de Intervención: Solicitudes para que la Personería o autoridad competente intervenga en un conflicto o situación administrativa.

4. ¿CÓMO PRESENTAR UN DERECHO DE PETICIÓN EN FORMATO FÍSICO O DIGITAL?

Paso 1. Acceder a la Plataforma

- Ingresar al sitio oficial: de la institución a la que desees realizar la petición, queja, reclamación o requerimiento.

Ejemplo. www.personeriapereira.gov.co



- Ubicar la sección “Radique su Petición en Línea” o “Servicios en Línea”. También puede estar nominado como canal para PQRS.

Paso 2. Diligenciar el Formulario

- Generalmente, las páginas institucionales disponen de formularios diseñados para ser diligenciados directamente en línea con la información requerida. Complete todos los campos solicitados en el formulario (ver modelo en la siguiente sección) y, una vez finalizado, haga clic en el botón de envío para remitir la solicitud.
- Si ya cuenta con un documento elaborado puede anexarlo.
- La petición también puede ser enviada por correo electrónico. Todas las entidades públicas disponen de un correo institucional habilitado para notificaciones judiciales, el cual constituye un medio válido y oficial para la recepción de comunicaciones.
- La información solicitada corresponde, por lo general, a datos generales de carácter público. Evite proporcionar información reservada o confidencial. En caso de duda, verifica que el portal consultado cuente con una dirección oficial de dominio .gov.co y elementos de identificación institucional visibles.
- Si las dudas persisten, se recomienda contactar previamente a la entidad por vía telefónica para confirmar el canal adecuado de envío, o remitir un correo electrónico solicitando dicha validación.

Paso 3. Enviar y Guardar Comprobante

Una vez enviada la petición, se genera un número de radicado. Guarde ese número como comprobante para seguimiento y trazabilidad de la petición presentada.

Paso 4. Esperar Respuesta

La entidad tiene un plazo legal para responder, dependiendo del tipo de petición:

- 15 días hábiles para peticiones generales.
- 10 días hábiles para solicitudes de información y copias.
- 30 días hábiles para consultas.



5. MODELO DE DERECHO DE PETICIÓN. FORMATO PARA DILIGENCIAR

DERECHO DE PETICIÓN

Ciudad _____ Fecha _____

Señores:

ENTIDAD REQUERIDA

Correo

Ciudad

Asunto: Derecho de Petición – (tipo: información, queja, solicitud de intervención, etc.)

Yo, (Nombre completo del peticionario), identificado con (tipo y número de documento), domiciliado en (ciudad y dirección), teléfono (número de contacto), correo electrónico (correo), en ejercicio del derecho consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015, me permito formular el siguiente derecho de petición:

1. Hechos o fundamentos fácticos (si aplica): Describa brevemente los hechos que motivan la solicitud. Preferiblemente numérellos del más antiguo al más reciente.

2. Solicitud concreta: Especifique de manera clara y precisa lo que solicita.

3. Fundamento jurídico (opcional): Si lo desea, puede mencionar la norma legal en la que se apoya. (No es obligatorio)

4. Documentos anexos (si hay): [Listar los documentos que se acompañan, si los hay.



Agradezco la atención prestada y solicito se me dé respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley.

Atentamente,

Firma: _____

Nombre: _____

Número de documento: _____

Fecha: _____



6. RECOMENDACIONES FINALES

- Sea claro, respetuoso y específico en su petición.
- Verifique que los datos personales estén completos y correctos.
- Anexe los soportes necesarios (documentos, fotografías, constancias).
- Haga seguimiento con el número de radicado asignado.
- En caso de no recibir respuesta, puede presentar una acción de tutela por violación del derecho fundamental de petición.

7. CONTACTO Y CANALES DE ATENCIÓN DE LA PERSONERÍA DE PEREIRA

- Página web: www.personeriapereira.gov.co
- Correo institucional: contacto@personeriapereira.gov.co
- Dirección: Carrera 7 No. 19-30, Pereira – Risaralda
- Horario de atención: Lunes a viernes, 7:00 a. m. a 4:00 p. m.
- Teléfono: (+57) 6 324 8300