Justicia

ABC del derecho de petición en Colombia

A Conozca el derecho de Petición

Queremos contarle que, gracias a la Constitución Política y a la Ley 1755 de 2015, usted tiene derecho a hacer peticiones y a recibir una respuesta rápida y completa. A continuación, le contaremos lo que debe conocer del derecho de petición, qué debe incluir su solicitud y el paso a paso para presentarla.

¿Qué es el derecho de petición?

Es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular.

¿Para qué sirve?

- **Solicitar** información, documentos o copias de documentos.
- **Pedir** que se preste un servicio.
- **Reclamar** sobre un servicio recibido.
- **Quejarse** sobre el servidor o funcionario que lo atendió.
- **Sugerir** mejor calidad en el servicio.

El derecho de petición es un derecho fundamental establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

Ejemplo

María hace una petición ante su fondo de pensiones para solicitar el reporte de los aportes que ha realizado para su pensión.

¿Quiénes pueden presentar un derecho de petición?

Toda persona natural o jurídica[1] colombiana o extranjera.

Ejemplo

Una comunidad indígena quiere saber en qué estado se encuentra un proyecto que va a realizar la alcaldía municipal en su territorio, y para ello, una lideresa, en representación de la comunidad, se dirige a la alcaldía para pedir información sobre dicho proyecto.

Tenga en cuenta que

- Todas las personas pueden presentar peticiones sin necesidad de un abogado.
- Si usted es menor de 18 años no necesita un adulto para presentar una petición.
- La petición no tiene ningún costo, pero es probable que le cobren la copia o reproducción de documentos que solicite. Por ejemplo: fotocopias de documentos de trámites notariales (escrituras).

¿A quién puede dirigir su petición?

A cualquier entidad pública, empresa privada, asociaciones u organizaciones. Usted también puede dirigir su petición a una persona natural si dicha persona tiene una posición dominante frente a usted. Por ejemplo: usted le puede presentar una petición a su jefe.

1. El Código Civil colombiano establece que una persona puede ser natural o jurídica. Una persona natural es cualquier individuo de la especie humana, sin importar su edad, sexo o condición. Por su parte, la persona jurídica es una persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente, por ejemplo: una institución, organización o empresa.

Ejemplo

Sandra quiere saber por qué le cobraron más por el servicio de la luz en el último mes, teniendo en cuenta que su consumo de energía se mantuvo igual que el mes anterior. Por eso, se dirige a la empresa prestadora del servicio de energía y pregunta por las razones del incremento en el cobro.

¿Cuáles son las entidades públicas y privadas que asesoran la presentación de peticiones?

- La Defensoría del Pueblo.
- La Procuraduría General de la Nación.
- Las personerías distritales y municipales.
- Los consultorios jurídicos de las universidades.

Recuerde que no puede presentar peticiones de manera irrespetuosa.

B ¿Qué debe incluir su derecho de petición?

Para presentar su derecho de petición ante cualquier autoridad o entidad, tenga en cuenta qué es lo que realmente necesita.

1. La entidad o persona a quien va dirigida la petición.
2. Su nombre o el de la persona que presenta la petición.
3. Su número de cédula, tarjeta de identidad o pasaporte, según corresponda.[2]
4. La explicación clara de lo que pide, solicita o necesita.
5. Los motivos o razones por las cuales realiza la petición.
6. Una dirección física o un correo electrónico en donde desea recibir la respuesta.

Importante

Según el caso, también puede ser necesario que incluya información o documentos. En este sentido, le recomendamos que la petición sea completa y clara para que no tenga que volver a hacer una petición por el mismo tema.

2. Si usted lo considera, puede presentar peticiones anónimas, es decir, sin sus datos personales.

C El paso a paso de su derecho de petición

Tenga en cuenta los siguientes pasos a la hora de realizar una petición:

1. Presentación de la petición

a) Presentación escrita:

Puede presentar su petición de manera escrita a través de diferentes medios. Por ejemplo:

- Enviando la petición por correo electrónico.
- Ingresando a la página web de la entidad en el enlace Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).
- Enviando la petición por mensajería.
- Entregando la petición directamente en los puntos de atención presencial. Por ejemplo, a las Oficinas de Servicio al Ciudadano.

b) Petición verbal:

Puede presentar una petición verbal, de manera presencial o telefónica. Para ambos casos puede solicitar que quien escuche, registre su petición verbal y le entregue constancia de la misma.

También puede presentar una petición verbal en su **lengua nativa**. Si la entidad no cuenta con un intérprete, le pedirá autorización para grabarlo mientras usted le explica su solicitud. Esta grabación se enviará a una entidad que pueda traducir la petición. Finalmente, la entidad inicial tiene la obligación de responder su petición en el tiempo correspondiente.

2. Recepción de la petición

- Si presenta su petición verbalmente, el servidor o persona que recibe la petición debe dejar una constancia.
- Si presenta la solicitud, ya sea verbal o escrita, y falta información o algún documento necesario para responderla, quien recibe la petición debe indicarle qué es lo que hace falta y en qué tiempo debe presentarlo. En caso de que usted quiera insistir en hacer la petición sin la información necesaria, quien la reciba debe acogerla y dejar constancia de su decisión.

Tenga en cuenta que:

Usted tiene un mes para completar o aclarar la petición. En caso de no hacerlo, la entidad podrá archivar la petición.

3. Respuesta

Todas las entidades están obligadas a recibir, informar o responder su petición en los siguientes tiempos o plazos:

5 días hábiles

Si lo que usted solicita no es competencia o función de la entidad, en este plazo se le informará el traslado de la petición a la entidad que corresponda.

10 días hábiles

Si solicita información pública, documentos o copias de documentos.

15 días hábiles

Es el plazo máximo para responder las solicitudes de interés general, quejas, reclamos o sugerencias.

30 días hábiles

Es el plazo específico para responder consultas, conceptos jurídicos o técnicos relacionados con tareas y acciones a cargo de la entidad.

Tenga en cuenta que:

si la respuesta es una orientación sobre en dónde puede obtener la información que necesita, no es necesario que le entreguen una constancia.

Para mayor información consulte la Ley 1755 de 2015 que reglamenta el derecho de petición; el Decreto 1166 de 2016, que regula las peticiones verbales; y la Ley 1712 de 2014 que regula el derecho de acceso a la información pública.

Si desea conocer más sobre el derecho de petición y/o tener un modelo de petición escrita, visite este vínculo: https://www.legalapp.gov.co/temadejusticia/id/80