

**COMISION DE QUEJAS Y RECLAMOS**

**2017**

**ENCUENTRO DE PRESIDENTES – ARMENIA –  
QUINDIO**

**CONCEPTOS Y MODELOS DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, DEBIDO PROCESO Y  
TUTELA**

TENIENDO EN CUENTA EL DERECHO QUE TENEMOS TODAS LAS PERSONAS DE PRESENTAR CUALQUIERA DE ESTOS RECURSOS EN CUALQUIER MOMENTO DE NUESTRA VIDA. HEMOS TENIDO A BIEN PRESENTAR A USTEDES LA DEFINICION Y EL MODELO DE CADA UNA DE ELLAS, CON EL FIN DE QUE CON ELLO PODAMOS ORIENTAR A NUESTROS COMPAÑEROS EN LAS DIFERENTES SECCIONALES. TENIENDO EN CUENTA QUE TODOS TENEMOS DERECHO A PRESENTAR PETICIONES RESPETUOSAS POR MOTIVOS DE INTERES GENERAL O PARTICULAR Y A OBTENER PRONTA RESPUESTA.

VEAMOS...



## LA PETICION O DERECHO DE PETICION

ES AQUEL DERECHO QUE TIENE TODA PERSONA PARA SOLICITAR O RECLAMAR POR RAZONES DE INTERES GENERAL O PARTICULAR PARA ELEVAR SOLICITUDES RESPETUOSAS DE INFORMACION Y/O CONSULTA Y PARA OBTENER PRONTA RESOLUCION DE LAS MISMAS. ESTA TIENE UN PLAZO DE 15 DIAS PARA SU RESPECTIVA RESPUESTA.



## UNA QUEJA

ES CUALQUIER EXPRESION VERBAL, ESCRITA O EN MEDIO ELECTRONICO DE INSATISFACCION FRENTE A UN HECHO O CONDUCTA. AL PRESENTAR UNA QUEJA SE DEBE PUNTUALIZAR BIEN LA CLASE Y EL MOTIVO DE LA QUEJA. LOS TERMINOS EMPLEADOS EN LA REDACCION DEBEN SER ENERGETICOS PERO MANIFESTADOS CON CORTESIA. HAY QUE TENER PRESENTE QUE DE HERIR LOS SENTIMIENTOS DEL DESTINATARIO EL MAYOR PERJUICIO PODRÍA SUFRIRLO EL PROPIO REDACTOR DE DICHA QUEJA. ESTA TIENE UN PLAZO DE 15 DIAS PARA SU RESPECTIVA RESPUESTA.



## UN RECLAMO

ES CUALQUIER EXPRESION VERBAL, ESCRITA O EN MEDIO ELECTRONICO, DE INSATISFACCION, AMENAZA O PERJUICIO. EL RECLAMO DEBE SER CLARO, DEBE TENER CLARIDAD PARA EVITAR EN TODO MOMENTO INUTILES PREAMBULOS Y EXPLICACIONES, DEBE IR DIRECTAMENTE AL MOTIVO DE LA RECLAMACION. LAS INDIRECTAS SOLO PUEDEN LLEVAR A CONFUSION Y PUEDE CONSEGUIR QUE RESULTE DESCORTES LO QUE PRETENDIA FUERA TODO LO CONTRARIO. ESTA TIENE UN PLAZO DE 15 DIAS PARA SU RESPECTIVA RESPUESTA.





# BUZÓN DE SUGERENCIAS

## UNA SUGERENCIA

ES UN DOCUMENTO QUE SE REDACTA DESPUES DE CUALQUIER ACTIVIDAD DETERMINADA O FRENTE A LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS DIARIAMENTE EN NUESTRO LUGAR DE TRABAJO. COMO LAS ANTERIORES ESTA DEBE ESTAR ESCRITA EN UN TONO CORDIAL Y RESPETUOSO, CONTENER LA FECHA EN LA QUE FUE ELABORADA, UNA PRESENTACION BREVE Y CONCISA, UN CONTENIDO DIRECTO Y ENTENDIBLE. NO DEBE SER MUY EXTENSA



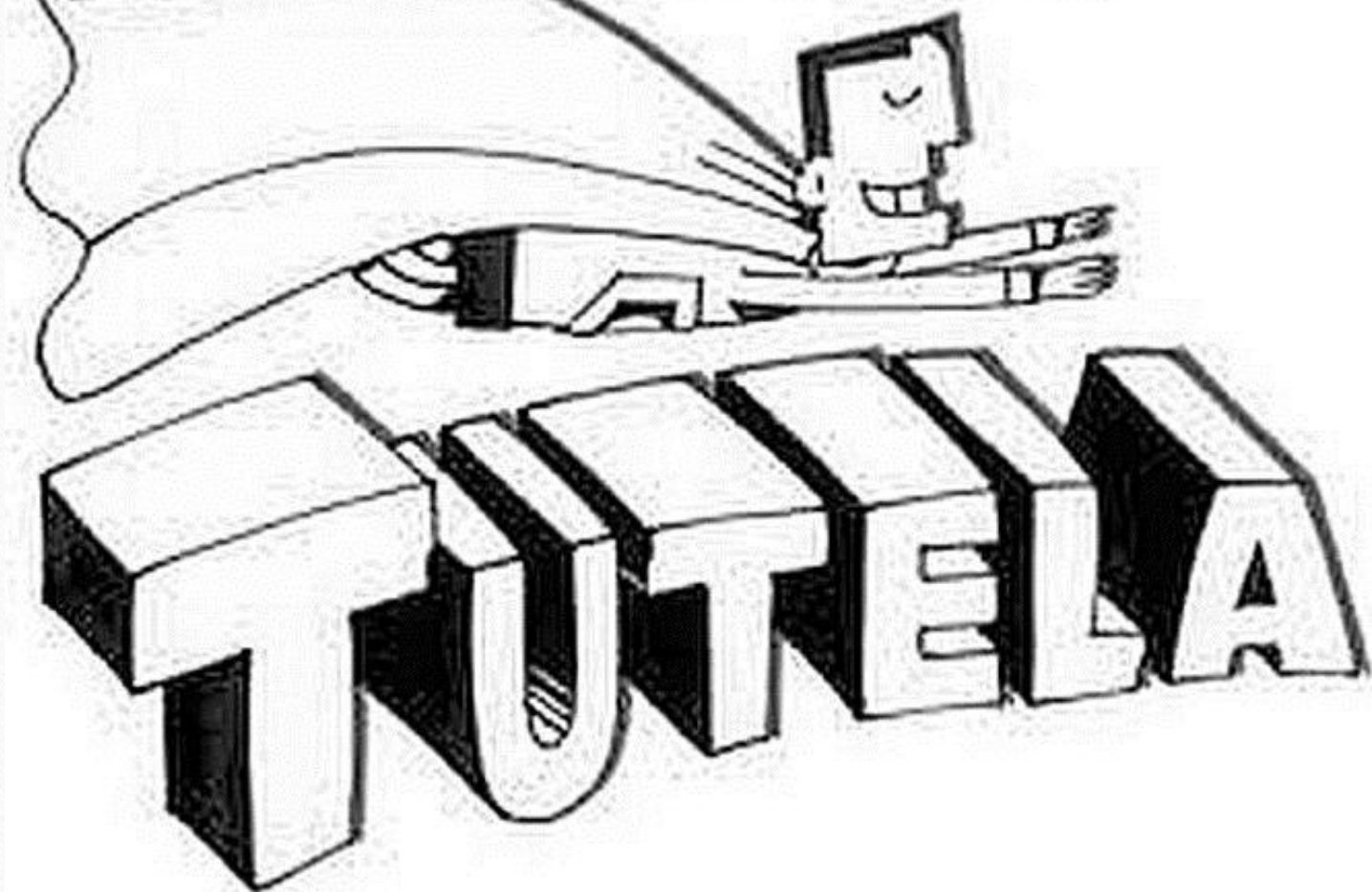
**DEBIDO PROCESO**



## DEBIDO PROCESO

ES UN PRINCIPIO LEGAL POR EL CUAL SE DEBEN RESPETAR TODOS LOS DERECHOS LEGALES QUE POSEE UNA PERSONA SEGÚN LA LEY. EN UN PRINCIPIO JURIDICO PROCESAL SEGÚN EL CUAL TODA PERSONA TIENE DERECHO A CIERTAS GARANTIAS MINIMAS TENDIENTES A ASEGURAR UN RESULTADO JUSTO Y EQUITATIVO DENTRO DEL PROCESO A PERMITIRLE TENER OPORTUNIDAD DE SER OIDO Y A HACER VALOER SUS PRETENSIONES LEGITIMAS. CUANDO SE DAÑA A UNA PERSONA SIN SEGUIR EXACTAMENTE EL CURSO DE LA LEY, SE INCURRE EN UNA VIOLACION DEL DEBIDO PROCESO.

**ACCION DE**



## LA ACCION DE TUTELA

ES EL MECANISMO DE PROTECCION DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES, CUANDO CONSIDERE QUE ESTAN SIENDO VULNERADOS. ESTA A DIFERENCIA DE LOS OTROS RECURSOS QUE HEMOS VISTO ES DE INMEDIATO CUMPLIMIENTO. TODA PERSONA TIENE DERECHO A INTERPONER UNA ACCION DE TUTELA POR SI MISMA O POR QUIEN ACTUE A SU NOMBRE. TODOS LOS DIAS Y HORAS SON HABILES PARA INTERPONER LA ACCION DE TUTELA, SIENDO ESTE UN MECANISMO PREFERENTE Y RESIDUAL.

MUCHAS  
GRACIAS

## MODELO DE UN DERECHO DE PETICION

Fecha:

Señor(a)

Doctor(a)

Presento a ustedes el siguiente Derecho de Petición:

Yo \_\_\_\_\_ identificado con cédula de ciudadanía número \_\_\_\_\_ expedida en \_\_\_\_\_ y domiciliado en( la dirección) en ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la constitución Nacional y las disposiciones pertinentes del Código contencioso administrativo, respetuosamente solicito lo siguiente:  
(Describir con claridad y precisión lo que se desea solicitar.

La petición anterior está fundamentada en las siguientes razones: (Exponer con claridad y precisión las razones y hechos que justifican la petición).

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)

Por favor enviar respuesta a este derecho de petición a la dirección que aparece al pie de mi firma(puede ser la misma dirección del domicilio o una diferente. En caso que quiera recibir la respuesta en la dirección de su domicilio, puede obviar esta parte)

Firma del Peticionario

Nombre del Peticionario

Cédula

Dirección

Telefono



## MODELO DE UNA QUEJA

Fecha

Señores

---

REF: Queja sobre \_\_\_\_\_

Implicado(s) Nombre del o de los implicados

Nombre de quien pone la queja identificado con la cédula de ciudadanía numero \_\_\_\_\_ residente en (ciudad y dirección donde se puede ubicar, teléfono, celular, correo) formulo queja \_\_\_\_\_ contra (nombres de los implicados) quien es xxxxxxxxxx por los siguientes hechos que paso a resumir:

### HECHOS

Debe colocar los hechos de acuerdo al orden cronológico en que sucedieron (por fechas, haciendo una descripción resumida y detallada de las circunstancias de tiempo, modo y lugar como sucedieron los hechos que va a poner en conocimiento.

1. (...)
2. (...)

### PRUEBAS

Como pruebas que sustenten estas afirmaciones, se pueden tener en cuenta las siguientes:

1. TESTIMONIOS: (Haga una relación de las personas a quienes les conste los hechos)
2. DOCUMENTAL: (Mencione o aporte los documentos que tengan incidencia en los hechos)
3. VISITA ESPECIAL: (Mencione en qué lugar se puede ubicar o constatar los hechos)

Atentamente,

## MODELO DE UN RECLAMO

Fecha

Señor(a)

---

Estimado(da) señor (a)

Por medio de la siguiente carta de reclamo, quisiera hacer constar mi insatisfacción (escribir el motivo del reclamo) todo recordando que debe ser claro y respetuoso.

Sin otro cometido se despide atentamente

\_\_\_\_Firma\_\_\_\_\_

## MODELO DE UNA SUGERENCIA

Fecha

Nombre de la persona

Cargo

Dirección

Saludo

Me dirijo a usted, con la finalidad de hacerle llegar las siguiente sugerencias frente a (el caso correspondiente)

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Sin mas por el momento, espero sean útiles para (escriba el motivo por el cual da las sugerencias)

Despedida

Atentamente,

## MODELO ACCION DE TUTELA

Fecha

Señor Juez \_\_\_\_\_ identificado con c.c. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ acudo ante su despacho con el fin de interponer ACCION DE TUTELA contra \_\_\_\_\_ con el objeto de que se protejan mis derechos constitucionales fundamentales (amenazados o vulnerados) con fundamento en los siguientes HECHOS(Describir amplia detalladamente los hechos que generan el motivo de la Tutela)DERECHOS CUYA PROTECCION SE DEMANDA(Indicar cuales son los derechos fundamentales que se consideran vulnerados)Ejemplo: PRETENSIONES con fundamento en los hechos relacionados, solicito del señor juez disponer y ordenar a la parte accionada y a favor mio, lo siguiente. Tutelar mi derecho fundamental a \_\_\_\_\_ en consecuencia ordenar que un termino no mayor a 48 horas se \_\_\_\_\_ PRUEBAS: con el fin de establecer la vulneración de mis derechos fundamentales se sirva practicar las siguientes pruebas 1. TESTIMONIALES 2. DOCUMENTALES 3 INSPECCION JUDICIAL. Se deben relacionar todas las pruebas que se consideren pertinentes y conducentes para demostrar la vulneración o amenaza del derecho. FUNDAMENTOS DE DERECHO (Todos los que se consideren van al caso). COMPETENCIA Es usted señor juez competente para conocer del asunto por la naturaleza de los hechos, por tener jurisdicción en el domicilio de la entidad accionada. JURAMENTO Manifiesto que no he interpuesto otra acción de Tutela por los mismos hechos y derechos aquí relacionados, ni contra la misma autoridad. ANEXOS una copia de la demanda para el archivo del juzgado, dos documentos que relaciono como pruebas en \_\_\_\_\_ folios NOTIFICACIONES La parte accionante en(Dirección) La parte accionada (Dirección): Del señor Juez. Atentamente

Nombres y apellidos, cédula