

# El derecho de petición como género textual que propende por el reconocimiento de los derechos de los universitarios



## Cómo citar:

Londoño-Vásquez David Alberto; Uribe-Viveros Margarita María (2021) El derecho de petición como género textual que propende por el reconocimiento de los derechos de los universitarios. En revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe. Vol. 19-02 de julio-dic.

Doi: 10.15665/encuen.v19i02.2640

David Alberto Londoño-Vásquez, Institución Universitaria de Envigado  
[dalondono@correo.iue.edu.co](mailto:dalondono@correo.iue.edu.co)  
<https://orcid.org/0000-0003-1110-7930>  
Margarita María Uribe-Viveros, Institución Universitaria de Envigado  
[mmuribev@correo.iue.edu.co](mailto:mmuribev@correo.iue.edu.co)  
<https://orcid.org/0000-0003-4332-3152>

Recibido: 3 de febrero de 2021 / Aceptado: 15 de mayo de 2021

## Resumen

Este artículo<sup>1</sup> presenta los resultados obtenidos en el análisis del derecho de petición (DP) como género textual que propende por el reconocimiento de los derechos en una institución universitaria de Antioquia (Colombia) en el año 2019. Esta investigación fue cualitativa, hermenéutico-comprensiva. La unidad de análisis recolectada se conformó por 46 DP correspondiente a la totalidad de los DP interpuestos, tres entrevistas a funcionarios de dicha institución y un grupo focal conformado por cuatro peticionarios. Del análisis, se concluyó que el DP cuenta con diferentes estructuras a la empleada y sugerida por los abogados, las cuales varían dependiendo del peticionario, yendo desde lo disciplinario hasta lo meramente enunciativo, predominando su función en la participación ciudadana de la administración pública.

*Palabras clave:* Derecho de petición, función textual, género textual, participación ciudadana

## The right of petition as a textual genre that promotes the recognition of the right of university students

### Abstract

This paper presents the results obtained in the analysis of the right to petition (RP) as a textual genre that promotes the recognition of rights in a university institution in Antioquia (Colombia) in 2019. This research was qualitative, hermeneutical-comprehensive. The unit of analysis collected was made up of 46 RP corresponding to all of the RP filed, three interviews with officials of said institution and a focus group made up of four petitioners. From the analysis, it was concluded that the RP has different structu-

<sup>1</sup> Este artículo presenta los resultados de la investigación *Análisis del derecho de petición como género discursivo que propende por el reconocimiento de los derechos: El caso de la Institución Universitaria de Envigado*, realiza en el 2020, bajo el auspicio de la Oficina de Investigaciones de la IUE a través de la modalidad de iniciativa propia, realizado entre marzo de 2021 y diciembre de 2021.

res from those used and suggested by lawyers, which vary depending on the petitioner, ranging from the disciplinary to the merely enunciative, with its function predominant in the citizen participation of the public administration.

*Key words:* Right of petition, Textual function, Textual Genre, Citizenship participation

## O direito de petição como gênero textual que busca reconhecer os direitos dos estudantes universitarios

### Resumo

Este artigo apresenta os resultados obtidos na análise do direito de petição (PD) como gênero textual que promove o reconhecimento de direitos em uma instituição universitária de Antioquia (Colômbia) em 2019. A pesquisa foi qualitativa, hermenêutica-abrangente. A unidade de análise coletada foi composta por 46 PDs correspondentes a todos os PDs protocolados, três entrevistas com funcionários da referida instituição e um grupo focal composto por quatro peticionários. A partir da análise, concluiu-se que o PD possui estruturas distintas, daqueles usados e sugeridos por advogados, que variam de acordo com o peticionário, que vão desde a disciplinar até a meramente enunciativa, sendo sua função predominante na participação cidadã da administração pública.

*Palavras-chave:* Direito de petição, função textual, gênero textual, participação cidadã

---

### 1. Introducción

El derecho de petición (DP) es, tal vez, una de las figuras de más alcance y de las más representativas de la participación ciudadana en la administración pública (Berdejo, 2009); puesto que, permite a los ciudadanos asumir un rol de consulta, control y protección frente a las decisiones de los organismos e instituciones del Estado Social de Derecho (Villar, 2007). Además, de ser un derecho fundamental tutelable (Restrepo, Cotrina y Daza, 2020). Las instituciones públicas en Colombia dan fe de dicho rol; puesto que, reciben constantemente DP por parte de los conciudadanos, alcanzando números representativos tanto a nivel local como departamental y nacional.

Los historiadores no se han puesto de acuerdo frente a cuál podría ser el origen concreto del DP. No obstante, hay dos versiones que circulan alrededor de estos. La primera, y la que cuenta con más adeptos, es la Carta Magna enviada al Rey Juan de Inglaterra por algunos de sus barones en el 1215, donde se le solicitaba al Rey consultar a la nobleza antes del alza de los impuestos, entre otras peticiones (Machicado, 2008). La segunda versión se refiere a la aparición de los asentamientos germánicos en los territorios del Imperio Romano en el Siglo VI a.c., donde se realizaban súplicas al César (*cognitio caesaris*), frente a temas legales que no contaban con el respaldo jurídico (García, 1991).

Sin embargo, ambas versiones concluyen en que la bondad del DP es la de proteger los derechos de los ciudadanos frente a las posibles arbitrariedades de la discrecionalidad de los servidores de la administración pública (Bulla, 2010), permitiendo afianzar un crecimiento social y humano en las comunidades que lo ejercen (Moron y Quintero, 2017). Aunque, para algunos juristas, el DP ha venido convirtiéndose en

una figura secundaria, en “una auténtica reliquia histórica, el más inofensivo de los derechos, tan vacío como el derecho de escribir cartas o el de entonar canciones” (García, 1991). Esta postura se fundamenta en la amplitud del uso del DP. Puesto que, actualmente, se emplea cuando no hay un instrumento jurídico establecido para entablar una acción en la jurisprudencia y normativa del Estado (Acosta y Maya, 2009).

En el caso de Colombia, el DP fue inicialmente introducido en el artículo 45 de la Constitución Política (CP) de 1886, el cual nunca fue reglamentado. Por ello, solo 73 años después, a través del Decreto 2733 de 1959, se proporcionaron algunas opciones normativas para su implementación. Aunque fue con el artículo 23 de la CP de 1991 que el DP empezó a generar los espacios de participación que los ciudadanos colombianos tanto habían deseado. Este artículo promulga que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución” (Congreso de la República de Colombia, 1991). La Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016 contienen la reglamentación vigente de este derecho fundamental para la administración pública en Colombia.

El artículo 23 de la CP de 1991 propende por un DP que conste de una manifestación verbal o escrita frente a una entidad estatal, la cual debe presentarse en términos adecuados so pena de ser negada, facilitando los datos de contacto para comunicarle la respuesta de dicha petición (Legis, 2016). La decisión que se tome debe darse bajo términos de prontitud, oportunidad, pertinencia y proporcionalidad (Cárdenas, 2015). Este DP permite, así, la comunicación entre los servidores públicos, particulares con responsabilidades que atañen lo público y la ciudadanía (Guzmán, 2011), fortaleciendo una democracia más participativa (Camargo y Gómez, 2020).

El DP ha ganado tanto auge como práctica de los ciudadanos en Colombia que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (SGB) en 2019 publicó un manual relacionado con la gestión de las peticiones ciudadanas, el cual propone 10 modalidades de DP de origen ciudadano. Ellas son: DP en interés general, DP en interés particular, queja, reclamo, sugerencia, denuncia por posibles actos de corrupción, felicitación, solicitud de acceso a la información, solicitud de copias y consulta.

El DP en interés general se entiende como una solicitud que una persona o grupo de personas presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario. El DP en interés personal se hace a nombre propio y con relación a quién la interpone o su entorno. La queja se centra en una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad frente a la conducta de uno o varios servidores públicos. Es diferente al reclamo, porque este se da frente a la prestación del servicio o la falta de atención de una solicitud. La sugerencia es propositiva y pretende mejorar la gestión de la entidad. La denuncia, como DP, se centraría solo en posibles actos de corrupción. La felicitación se da por la satisfacción de un servicio prestado. La solicitud de acceso a la información y de copias es viable cuando no se considera reservada. Finalmente, la consulta se relaciona con materias a su cargo y la respuesta no tiene efectos jurídicos (SGB, 2019).

En Colombia, no obstante, hay una particularidad en este punto, pues se le considera como un “derecho fundamental, cuya titularidad corresponde a toda persona natural o jurídica, con independencia de su nacionalidad; que se ejerce de manera individual o colectiva; ante los órganos del poder público; y en el ámbito de la discrecionalidad” (Belandría, 2013, p. 84), características que no son recurrentes en otros países donde existe este derecho (Acosta y Maya, 2009).

En consecuencia, el DP se ha convertido en un género textual de amplio uso (Bhatia, 2014), especialmente en las diferentes instituciones gubernamentales (Moron y Quintero, 2017), puesto que, parece ser,

se ha constituido en una acción recurrente que permite a las personas hacer un llamado o solicitud a las autoridades frente a diferentes temas (Bulla, 2010), lo cual puede encuadrarse en el campo de estudio de las investigaciones que exploran las relaciones entre el uso de un género discursivo (Cassany y Morales, 2009), el campo disciplinar de donde proviene (Parodi, Boudon y Julio, 2015) y, por supuesto, el contexto en el que emerge pues se sabe que de estas relaciones depende la función social a él atribuida (Bhatia, 2016).<sup>2</sup>

Este uso prevalece también en campos especializados, como se aprecia en la investigación realizada por Londoño y Ramírez (2020) en relación con el DP, en la cual se identifica este recurso como uno de los géneros con mayor relevancia entre los docentes y los egresados tanto en el proceso de formación del abogado como en sus quehaceres profesionales. Pero lo más interesante es que desde el punto de vista del lenguaje, el DP como género textual no responde a un uso meramente disciplinar que requiere de formación en Derecho como una demanda, sino que empodera a cualquier persona para que establezca una interacción con las diferentes autoridades en el país y algunos particulares con responsabilidades que atañen lo público (Meza, et al., 2020).

Hasta aquí se han nombrado las bondades de un recurso que como es el caso del DP está al alcance de todos. Las partes solicitadas en el DP son, recurrentemente, 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 se apoya, la relación de documentos que se acompañan y la firma del peticionario.

Sin embargo, esta posibilidad de acceso a los recursos depende a veces también, en parte de otros procesos. En la educación, por ejemplo, se reflexiona sobre la capacidad de potenciar los desempeños individuales y sociales a partir del fortalecimiento de la comprensión y producción textual como un medio de participación social (Freire, 1991). En otras palabras, gracias a la educación frente a los derechos, deberes y medios para hacerlos valer, el conciudadano puede empoderarse en relación con la fiscalización de lo público, a través de la implementación de acciones como el DP, las cuales no solo requieren del conocimiento superestructural sino también de las condiciones jurídicas que lo soportan, permitiendo a una comunidad consolidar escenarios de participación crítica, autónoma y democrática.

Lo anterior permite afirmar que el DP no puede entenderse por fuera del uso y de lo que representa; es decir, desde una perspectiva lingüística. Puesto que, el acto comunicativo que se media a través del DP es “[...]un contrato social comunicativo, dado por los participantes, donde los enunciados no son aspectos meramente lingüísticos, sino que responden a una situacionalidad, discursividad y semántica que permiten descifrar lo comunicado y facilitar su comprensión [...]” (Uribe, Ramírez y Londoño, 2020, p. 16), sin que se requiera para ello de una actuación especializada de conocimiento disciplinar sobre los géneros, pues el DP no cuenta con una superestructura textual previamente definida y, generalmente, está marcado por el uso por parte de los peticionarios a diferencia de los géneros textuales predominantes en el Derecho.

De allí, el interés por analizar los DP interpuestos por la comunidad académica de una institución universitaria en Antioquia (Colombia) en el año 2019 como género textual, centrándose, de igual forma, en la función social del mismo desde la mirada de los funcionarios y de los peticionarios. En otras palabras,

---

<sup>2</sup> En esta línea de interés están las investigaciones de Daniel Cassany y Claudia López (2010), María Castro, Laura Hernández y Martín Sánchez (2010), Estrella Montolio y Anna López (2010), Giovanni Parodi, Romualdo Ibáñez, Rene Venegas y Cristian González (2010), Giovanni Parodi, Enrique Boudon y Cristobal Julio (2015), Paulina Meza (2015) y David Londoño, Milton Castellano, Álvaro Ramírez y Kennier Garay (2018).

entender el DP como un género textual cambiante, en construcción, cuya superestructura depende de las condiciones legitimadas por la administración pública vigente, en consonancia con aspectos sociales y culturales del peticionario, tales como: la formación, el contexto y el propósito del DP.

## 2. Metodología

La investigación fue cualitativa (Carsten, et al., 2010) y hermenéutico-comprensiva (Herrera, 2010), lo que significa que el proceso de análisis centra su atención en la identificación, el cotejamiento y la descripción del fenómeno de interés (Serrano y Espinosa, 2020). De igual forma, la perspectiva hermenéutico-comprensiva, no rechaza el apoyo de las herramientas estadísticas de tipo descriptivas (Londoño y Castañeda, 2010). Por el contrario, ahonda en los elementos allí descritos, desde una apertura cualitativa y contextualizada.

La unidad de análisis (Galeano, 2018) se compuso de la totalidad de los derechos de petición interpuestos en el 2019 (sin restricción de acceso) en una institución universitaria en Antioquia (Colombia). Además, de las entrevistas realizadas tres funcionarios de dicha institución (El encargado de dar trámite a los DP, un directivo de la Facultad con mayor número de DP y el responsable institucional del proceso correspondiente a los DP), y de un grupo focal conformado por 4 peticionarios.

Para la recolección de los DP, se le solicitó a la oficina Jurídica de la Institución acceso a todos los DP interpuestos en el 2019 por diferentes partícipes que no tuvieran restricción por temática o información sensible, garantizando la reserva de la información personal consignada en dichos textos (Bulla, 2010). Teniendo en cuenta dichos parámetros, se tuvo acceso a 46 DP.

Los DP se sistematizaron en Excel (Erazo, 2011) y se analizaron a través de una rúbrica, diseñada por los investigadores, a partir del análisis textual retórico-discursiva (Janssen, Meier & Trace, 2015), la cual permitió evidenciar las diferentes partes recurrentes en los DP recolectados, identificando su uso, función y construcción discursiva (Montolío y López, 2010). Esta rúbrica fue validada por 3 expertos en análisis textual, provenientes de Colombia, Argentina y Chile, en el área de Lingüística, Géneros Discursivos y Escritura Académica, los tres con formación doctoral.

Una vez, analizados los DP a través de la rúbrica, se realizaron 3 entrevistas semiestructuradas (Londoño y Bermúdez, 2018), las cuales se centraron en los hallazgos previos encontrados con relación a lo textual, lo discursivo y su función social, en pro de conocer la perspectiva de los servidores públicos encargados en tramitar y responder dichas peticiones. La selección de los 3 participantes fue intencional, previendo aportes significativos, dado a su rol en el proceso institucional (Galeano, 2018). Estas entrevistas fueron realizadas a través de una plataforma de acceso remoto, teniendo en cuenta las restricciones de interacción por la pandemia. Estas fueron grabadas y transcritas para facilitar su posterior análisis (Gómez, Muriel y Londoño, 2019). El análisis de dichas transcripciones fue realizado a través de la construcción de categorías teóricas y emergentes (Hammarberg, Kirkman & de Lacey, 2016).

Además, se realizó un grupo focal (Krueger, 2014) con peticionarios quienes enviaron un DP a la Institución en el 2019. Su participación fue voluntaria. Para su selección, se le envió un correo de invitación a todos los peticionarios que habían consignado sus datos en los DP analizados. Solo 4 aceptaron participar. Este grupo focal se realizó a través de la misma plataforma. También fue grabado y transcrito. De igual forma que en las entrevistas, la transcripción del grupo focal se analizó a través de la construcción categorial (Hammarberg, Kirkman & de Lacey, 2016).

Los participantes en las entrevistas y en el grupo focal, firmaron un consentimiento informado (Iriarte et al., 2020), después de haberles explicado sobre qué consiste la investigación.

Finalmente, se procedió a la triangulación (Denzin, 2012) de la unidad de análisis, permitiendo obtener dos categorías teóricas y una emergente, las cuales son:

1. El derecho de petición como acción administrativa.
2. El derecho de petición como género textual de participación ciudadana que regula la administración pública.
3. El derecho de petición como acción de participación ciudadana en la comunidad educativa.

### 3. Discusión y análisis

#### Descripción de DP interpuestos en una institución universitaria en Antioquia en el 2019

La unidad de análisis inicial se conformó con 46 DP dirigidos a distintas dependencias, radicadas en el archivo institucional bajo la denominación de PQRS.

Una vez reunidos los documentos, se procedió a cotejar los usos más recurrentes de los DP con acceso público recibidos durante el año 2019. Se definieron cuatro categorías: Petición, solicitud, queja y sugerencia. La petición se entiende como una pretensión que demuestra un interés tácito sobre un hecho específico, el cual puede ser individual o grupal y depende de la discrecionalidad del servidor público (Berdejo, 2009). La solicitud se relaciona al acceso de documentos, información o copias (Ramírez, 2019). La queja propende por una protesta, inconformidad o desazón frente la acción de un servidor público (SGB, 2019). Y la sugerencia se da frente a la infraestructura, los servicios o la gestión del servidor (Meza, et al., 2020). Estos como conceptos armonizados para proceder el acercamiento a los DP recolectados.

Empleando un acercamiento estadístico descriptivo como herramienta comprensiva (Londoño y Castañeda, 2010), se puede evidenciar que en el gráfico 1 predomina la forma Petición sobre las demás, ocupando el 41.30% de los PQRS. En segundo lugar de recurrencia se encuentra la Solicitud (23.9%) y, finalmente, a partes iguales, las Quejas y las Sugerencias (17.3% cada una).

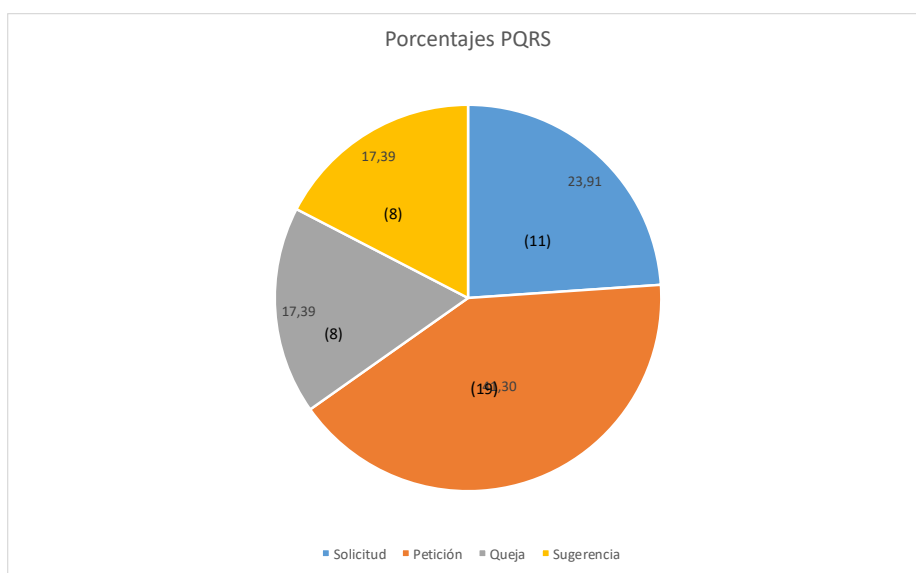
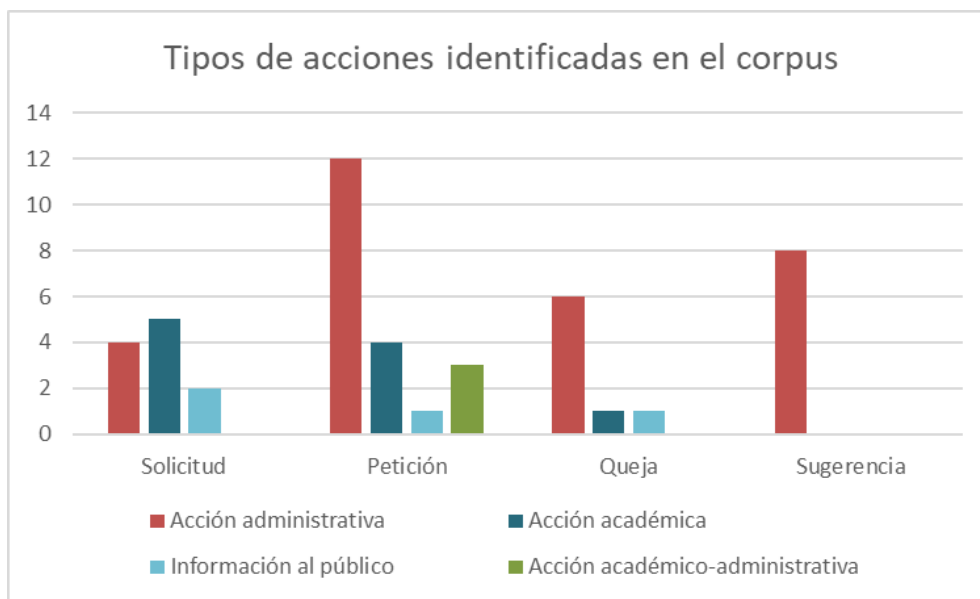
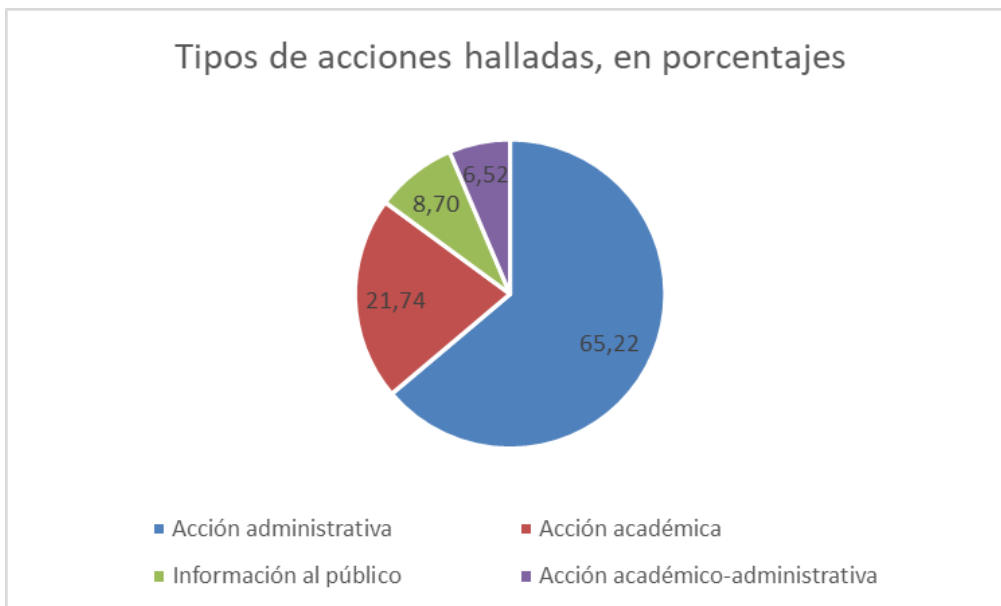


Gráfico 1- Porcentajes PQRS. Fuente: elaboración propia.

Por otro lado, con relación a los destinatarios de las acciones emprendidas en las PQRS (Gráfico 2), se encontró que el 65.2% de ellas estaban dirigidas a áreas administrativas; seguida del 21.7% dirigidas a áreas académicas, mientras que el 8.7% versaban sobre información al público y el 6.5% sobre acciones académico-administrativas (Gráfico 3).



**Gráfico 2-** Tipos de acciones identificadas en el corpus. Fuente: elaboración propia



**Gráfico 3-** Tipos de acciones halladas, por porcentajes. Fuente: elaboración propia.

Las 19 peticiones se clasificaron en 12 de acción administrativa, 4 de acción académica, 1 de información al público y 3 de acción académico-administrativa, siendo las acciones administrativas a Bienestar Universitario y el programa de Derecho las más representativas, con 3 cada una. Por otro lado, fueron 11 solicitudes, 4 de ellas de acción administrativa, 5 de acción académica y 2 de información al público. Aquí sobre



salen la acción administrativa de tipo financiera y la acción académica al programa de Psicología, ambas con 2. Frente a las 8 quejas, 6 fueron de acción administrativa, y una de acción académica y otra de información al público. 3 de las quejas de acción administrativa fueron a Bienestar Universitario. Finalmente, las 8 sugerencias solo fueron de acción administrativa, especialmente, para Bienestar Universitario.

Lo anterior permite indicar que solo en las peticiones se encuentran DP presentados a acción académico-administrativa, principalmente, porque encierran aspectos de pago de exámenes supletorios, créditos académicos extras o reconocimientos. Esto puede haberse dado debido a que los peticionarios no hubiesen tenido claro cuál de las dos acciones es la responsable para darle respuesta a su petición.

Frente a los programas con más número de DP interpuestos, son Derecho y Psicología, 7 y 6 respectivamente, predominando las peticiones de acción administrativa en Derecho y las solicitudes de acción académica para Psicología. Si bien, estos son los programas con más estudiantes en el 2019 en dicha Institución, llama la atención que solo se haya presentado una solicitud de acción académica a Contaduría, y que los otros X programas no hayan recibido alguna.

No obstante, vale la pena mencionar que Bienestar Universitario fue quien recibió más DP en el 2019: 3 peticiones, 3 quejas y 8 sugerencias, para un total de 14. Todos estos DP fueron de acción administrativa. Aspecto que se entiende dado a la naturaleza de los servicios ofrecidos por dicha oficina a la comunidad universitaria. Esta tiene a cargo las actividades físicas y lúdicas, la cafetería, los deportes y el gimnasio. De los 14 DP, 12 estuvieron relacionados con la infraestructura y dotación del gimnasio, y 8 de ellos, se interpusieron como PQRS el mismo día, después de una clase en una calurosa tarde del mes de septiembre de 2019.

Esto evidencia que la posibilidad de interponer un DP en la IUE a través de un formato de PQRS facilita su uso por parte de la comunidad académica. Aunque, en algunos casos, sea una experiencia subjetiva específica la que motive dicho DP bajo la modalidad de sugerencia, queja o petición. Lo anterior, también, da elementos para entender que los peticionarios no tienen claro a qué se refiere cada una de esas modalidades, pues son ellos los que, a través del formato, clasifican la modalidad de su DP, lo cual tampoco afecta la función de su requerimiento.

### **El DP como género textual de amplia difusión institucional**

Los 46 DP recolectados en la unidad de análisis responden a 5 diferentes estructuras textuales:

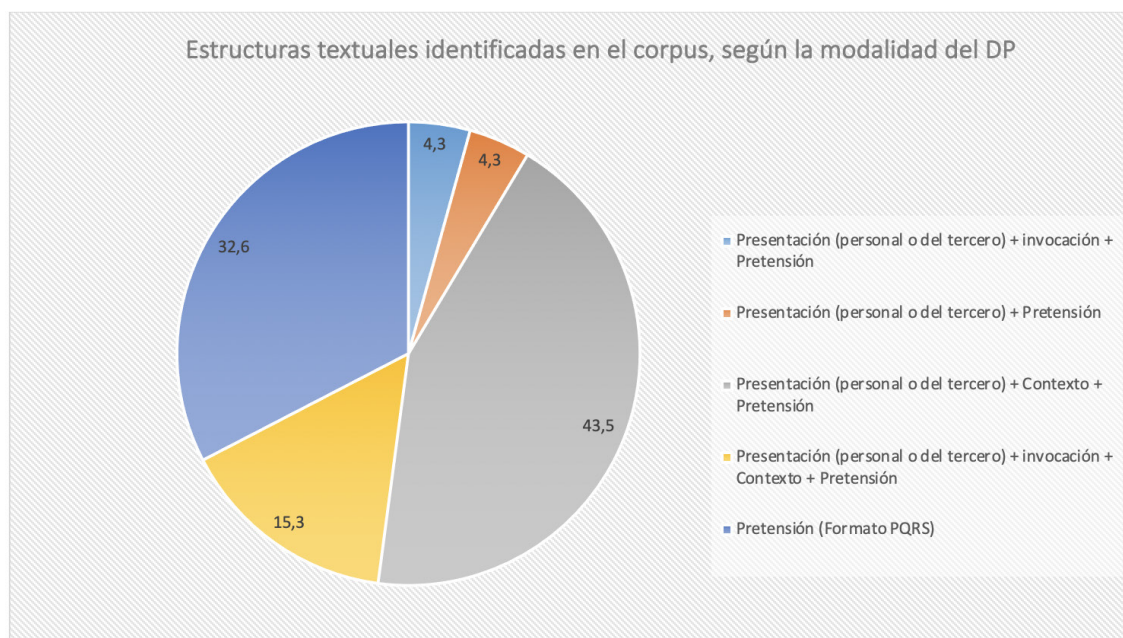
**Tabla No.1.** Relación de las estructuras textuales identificadas y la modalidad del DP

<b>Estructura textual</b>	<b>DP</b>	<b>Petición</b>	<b>Solicitud</b>	<b>Queja</b>	<b>Sugerencia</b>
Presentación (personal o del tercero) + invocación + Pretensión	2	0	2	0	0
Presentación (personal o del tercero) + Pretensión	2	1	0	1	0
Presentación (personal o del tercero) + Contexto + Pretensión	20	8	6	6	0
Presentación (personal o del tercero) + invocación + Contexto + Pretensión	7	5	2	0	0
Pretensión (Formato PQRS)	15	5	1	1	8



La primera estructura textual se compone de una presentación, la cual puede ser personal o en representación de otra persona o grupos de personas. Posteriormente, se invoca el artículo 23 de CP de Colombia de 1991 y se proporciona la pretensión del DP. La segunda contiene la presentación y la pretensión, pero no invoca el artículo. La tercera cuenta con la presentación, un contexto y la pretensión. En el contexto se describen los hechos ocurridos y, en algunas ocasiones, se menciona jurisprudencia o normativa. La cuarta estructura es la institucionalizada en el Derecho como género textual. Puesto que, proporciona una presentación, se invoca el artículo, se describe el contexto y se formaliza la pretensión. Finalmente, la quinta está relacionada con el formato institucional PQRS y solo se menciona la pretensión. Todas las estructuras cuentan al final con el nombre, la identificación, el correo electrónico o número de contacto, salvo cuando se realizó de forma anónima. Acto que solo se da en 4 peticiones, 1 queja y 1 sugerencia, las 6 a través del formato PQRS.

Lo anterior indica que, en la unidad de análisis revisada, la tercera estructura sobresale con 43,5%. Seguida por la quinta estructura con 32,6%. La cuarta estructura con 15,3%. En relación a la primera y la segunda estructura con 4,3% cada una. Vale la pena mencionar que solo el 30,4% de los DP invocan el artículo 23, aspecto que no pone en riesgo la acción del DP teniendo en cuenta que no es una obligación hacerlo.

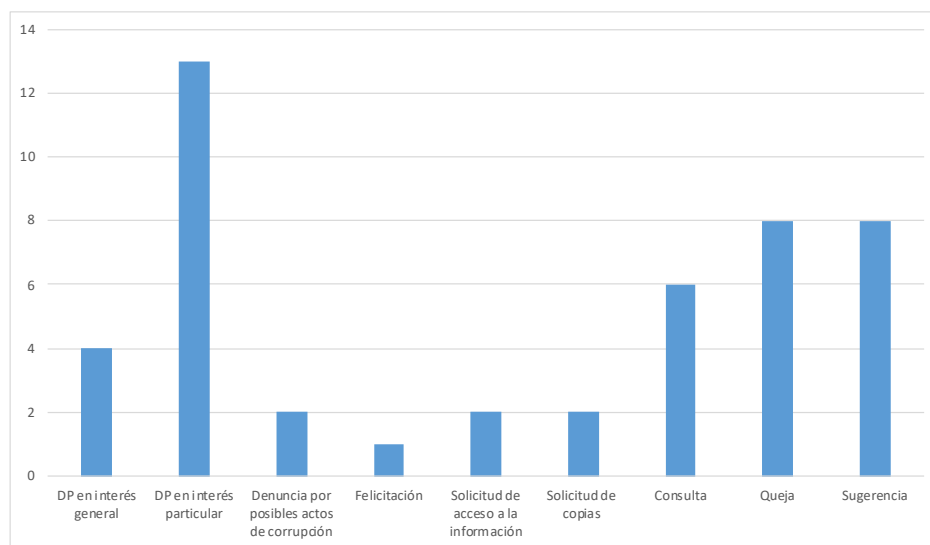


**Gráfico 4.** Estructuras textuales identificadas en el corpus, según modalidad del DP. Fuente: elaboración propia.

Con respecto a la cuarta estructura identificada, es significativo que 3 de los 7 DP allí clasificados, corresponden a una actividad evaluativa desarrollada en un curso del programa de Derecho de la IUE, las otras 4 fueron 2 solicitudes y una petición al programa de Psicología y otra petición al programa de Derecho. Estos DP fueron realizados por un servidor público de Medellín, los padres de una estudiante de Psicología, un estudiante de reingreso de Psicología y algunos estudiantes del programa de Derecho.

Frente al formato institucional PQRS, se evidencia cómo los peticionarios se despreocupan de los elementos relacionados con el texto y solo diligencian la información que ellos consideren relevante. De allí que se presenten solo las pretensiones, de forma tácita, nominativa y, en algunos casos, imperativa. Especialmente, cuando se hace de forma anónima.

Por otro lado, si se clasifican los DP según las categorías propuestas por la SGB (2019). La petición y la solicitud se dividirían en DP en interés general, DP en interés particular, denuncia por posibles actos de corrupción, felicitación, solicitud de acceso a la información, solicitud de copias y consulta. Aparte estarían la queja y la sugerencia. Bajo esta propuesta, se obtendría:



**Gráfico 5.** Clasificación de los DP analizados según SGB (2019)

### **Análisis de las entrevistas y del grupo focal**

El contexto del análisis que se presenta a continuación descansa en la naturaleza administrativa del DP, tal como lo define la Corte Constitucional, (sentencia T-334 de 1995), al distinguir el universo de los actos del juez en los estrictamente judiciales de los administrativos. Se entiende en consecuencia, que el DP está regido por las normas que le competen a la actividad de la administración pública.

Teniendo en cuenta dicha aclaración, una vez se transcribieron las tres entrevistas realizadas al encargado de dar trámite a los DP, a un directivo de la Facultad con mayor número de DP y al responsable institucional del proceso correspondiente a los DP, y del grupo focal conformado por 4 peticionarios, se procedió a la sistematización de dicha información. De allí se identificaron las categorías: El derecho de petición como acción administrativa; el derecho de petición como género textual de participación ciudadana que regula la administración pública (cómo teóricas); el derecho de petición como acción de participación ciudadana en la comunidad educativa (como emergente), las cuales se presentan a continuación.

### **El derecho de petición como acción administrativa**

El DP propende por facilitar la participación de los ciudadanos en los organismos e instituciones del Estado Social de Derecho (Villar, 2007), aspecto que se ha evidenciado en las cifras proporcionadas por los diferentes municipios y departamentos frente al número de DP que reciben anualmente (SGB, 2019). Además, es una acción constitucional recurrente como instrumento administrativo para apoyar a los ciudadanos frente a una solicitud a un organismos o instituciones estatales (Bulla, 2010). Vale la pena indicar que el DP per se no es un instrumento jurídico (Berdejo, 2009); puesto que, de ser así, debería permitir la toma estandarizada de decisiones frente a cada situación (Legis, 2016), de allí que se entienda como una acción (Moron y Quintero, 2017).

Es por ello que, en el análisis proporcionado frente a los 46 DP recolectados, se clasificaron en acciones administrativas, académicas, académico-administrativas o información al público. Además, en este mismo apartado, se identificaron cinco estructuras textuales correspondientes a dichos DP, lo cual evidenció la variabilidad en dicha estructura respondiendo a la función de este como acción constitucional que facilita la participación de los ciudadanos. Así lo enuncian los diferentes participantes<sup>3</sup>:

“... y si siento transgredido un derecho, solicitarlo, hacer uso del derecho de petición; yo puedo solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”. E2.

En otras palabras, el DP funciona como una acción que permite no solo solicitar información sino resguardar aquellas facultades que la Constitución Política ha brindado a los ciudadanos, dando una amplia gama de posibilidades en el uso (Congreso de la República de Colombia, 1991), generando movimientos administrativos y académicos en el interior de esta Institución, cuando se le interpone el DP.

“La petición en mis palabras, es una solicitud que hacemos ante una entidad, en este caso a la institución, pidiendo o solicitando información o que nos resuelvan un caso determinado; la queja siempre es contra una inconformidad contra un funcionario. El reclamo es una insatisfacción de los servicios que nos presta. La sugerencia como su nombre lo dice, es como para mejorar. Y la denuncia, cómo son nombre también nos lo dice, es elevar algo sobre una actuación que esté haciendo mal un funcionario público” E2.

Aunque los peticionarios no siempre están de acuerdo con el tratamiento que su DP recibe o la respuesta que la Institución les brinda frente a este, si se evidencia la acción que representa el DP y los movimientos institucionales que conlleva:

“... si el docente nos requiere, sí tenemos que estar ahí, pero si nosotros los requerimos a ellos, no dan la cara... ¿Qué pasa? la nota quedó cómo quedó, se buscó la forma de que realmente evaluara y no, se perdió la materia, se perdió y quedó perdido; contextualizando que no respondían tampoco, ni a tiempo”. P1.

En otras palabras, este participante reclamaba que uno de sus docentes cumpliera lo pactado en una de las evaluaciones a través de un DP, interpuesto al Consejo de Facultad de dicho programa, dado a que ese docente, no reconoció la solicitud verbal interpuesta. Acá se observa como el DP responde a elementos constitutivos que trascienden los constitucionales, generando acciones administrativas, académicas o ambas con relación a los funcionarios que allí trabajan, incluyendo docentes cátedra, cuyo contrato no los convierte en servidores públicos.

### **El derecho de petición como género textual de participación en la comunidad educativa**

El género textual se entiende como un constructo de comunidades discursivas disciplinarias (Parodi, et al., 2010), el cual permite o demanda actos comunicativos con funciones definidas (Meza, et al., 2020), dentro de prácticas y contextos (Cassany y Morales, 2009), que se afianzan a través del uso (Bathia, 2014). Lo anterior permite que algunos géneros de amplio uso sean dinámicos, situados, organizados en forma y contenido develando estructuras sociales de dichas comunidades desde lo social, lo gremial y lo disciplinario (Cassany, 2006).

---

<sup>3</sup> Con el propósito de mantener el anonimato de los participantes, en los enunciados relacionados en cada categoría, se utilizarán los códigos: E1, E2 y E3 para las entrevistas y P1, P2, P3 y P4 para el grupo focal. Solo los investigadores (autores de este artículo) conocen la información de dichos participantes.

Por tanto, es factible afirmar que el DP es un género textual. Puesto que, desde el ámbito jurídico, hay una estructura definida para su elaboración, la cual requiere de unos apartados instaurados, tales como: Presentación (personal o del tercero) + Invocación + Contexto + Pretensión (Legis, 2016).

“... como acción ciudadana no responde a un protocolo que establece una estructura, por lo tanto, pues, obviamente, mi formación requiere de saber construir un derecho de petición... uno elabora una estructura formal que comienza con la fecha, el lugar donde se interpone, la dependencia a la cual va dirigido, de ahí sigue la presentación de los hechos en forma esquemática, abajo van las solicitudes, lo que realmente quiere uno como solicitar ante esa dependencia y ya” P3.

Además, se mencionan los posibles contextos en los cuales el DP es funcional (Moron y Quintero, 2017) y se convierte en una acción que emana de la Constitución Política (Congreso de Colombia, 1991). De igual forma, hay unas prácticas de uso definidas en cada organismo o institución estatal, las cuales responden a su misión institucional y actividad (SGB, 2019).

“... desde la coordinación específicamente, se atiende a la comunidad educativa, entonces, hay información de interés... es el espacio para dilucidar, aclarar, solicitar temas afines e, igualmente, hay una comunicación constante con diferentes agentes de la comunidad educativa”.

“En mi caso, realmente vi que no había como que respuesta oportuna y tampoco me iba a quedar gastando mucho tiempo frente a eso, igual sabía que había un cambio en la administración dentro de la misma cafetería, porque cada cuatro años hay un cambio y bueno esperando como que fuera algo mejor, pero igual no salió tampoco muy positivo y hasta ahí quedó” P4.

Si bien la estructura constitutiva disciplinaria del DP como género textual fue identificada en los 46 DP analizados, no era la más recurrente, solo parece ser empleada por los abogados o personas que cuentan con acompañamiento legal en su elaboración. De hecho, se identificaron cuatro estructuras diferentes a esta, incluyendo el formato PQRS (Ver tabla No. 1). Esto indica que el DP, a diferencia de otros géneros textuales en el ámbito jurídico, es dinámico, responde al entorno y las marcas discursivas del peticionario, no requiere de conocimientos a fondo sobre la norma, ni la jurisprudencia que lo soporta.

“... un derecho de petición es a su vez un derecho fundamental, que como derecho fundamental requiere toda la protección de las autoridades y la atención inmediata por parte de estos” P3.

“... la frecuencia con la que ya había pasado ese mismo hecho y, realmente, no sabía a quién iba dirigido precisamente, pues yo lo coloqué abajo como a la administración de la institución educativa, porque realmente no sabía muy bien y no me asesoré” P4.

“Yo digo que es un mecanismo, mediante el cual, se hace cumplir, o sea, se obliga a que se le responda, o sea, que tenga una formalidad” E3.

En otras palabras, el DP se constituye en una de las vías más claras y expeditas de la democracia participativa (Cárdenas, 2015), pues hay que señalar también su capacidad para garantizar otros derechos igualmente consignado en la Constitución (Bulla, 2010). Todo lo anterior es visto por uno de los entrevistados como una garantía de protección del ciudadano (Echeverri, 2010) y al mismo tiempo, como una posibilidad de fortalecimiento de la democracia (Zuñiga, 2018):

“... inclusive miren que esto no requiere ni siquiera de abogado, sino que la misma persona la puede hacer de manera respetuosa. Entonces, si tenemos una ciudadanía informada y educada para los derechos de petición, yo creo que se democratiza mucho...” E1.

En otras palabras, el DP como género textual predomina por lo participativo más que por lo estructural, facilitándole al ciudadano su implementación. Hasta el punto de que la Institución oficialice y promulgue el uso del formato PQRS, disponible en diferentes espacios, incluyendo el virtual. Aunque las respuestas no siempre se dan en los tiempos que precisa la ley.

### **El derecho de petición como género textual de participación ciudadana que regula la administración pública**

El control de la gestión pública por medio de la participación y la intervención ciudadana es una de las posibilidades consignadas en la Constitución Política de Colombia de 1991. La planeación, vigilancia y seguimiento de la gestión estatal pueden ejercerse por medio de recursos como el DP (Villar, 2007).

En el apartado anterior se mencionan los movimientos administrativos que el DP puede generar (Legis, 2016), cuyo alcance excede el ámbito general de la Constitución, pasando a aplicarse a solicitudes o reclamos de nivel procedimental interno de las instituciones (Guzmán, 2011).

En este sentido, el DP destinado, como ya se ha dicho, a la solicitud de información o al reclamo de las protecciones ciudadanas consignadas en la Constitución Política, es entendido también por los entrevistados como un indicador de alguna debilidad en la aplicación de las normas, que hay que atender. Al respecto, una de las entrevistas describe esta capacidad de “alarma” que aporta la coincidencia de varios DP sobre un mismo asunto:

“... cuando uno ve dos o tres derechos de petición sobre un tema, uno sabe que es una realidad y qué es una verdad, por ejemplo, la institución cuando los...nosotros tenemos varios derechos de petición que tienen la misma esencia que van apuntado a los mismos unas fallas, ahí mismo nosotros prendemos alarmas y lo hablamos en los comités, en este caso en el consejo académico, generalmente, y se toman decisiones de fondo en el cual el ciudadano puede participar...” E1.

Esta regulación de la administración pública que ofrece el DP es entendida también como el ejercicio del derecho a solicitar información o realizar consultas bajo la idea de que el peticionario tendrá pronta respuesta (Londoño y Ramírez, 2020). tal como se manifestó en el Grupo focal llevado a cabo para esta investigación:

“Bueno, para mí un derecho de petición es un mecanismo mediante el cual podemos dirigirnos a unas autoridades, ya sean públicas o sean privadas para solicitarle por aclarar un problema o solicitar una información que requiramos, un documento, etcétera”. P1.

Es importante destacar que no se trata solo del derecho de formular peticiones a las autoridades, sino también de que haya unos plazos de respuesta prontos y oportunos definidos por la ley (Bulla, 2010). Cuando se indagó en las entrevistas acerca de este particular, uno de los entrevistados señalaba que la Institución definió un mecanismo de seguimiento de las peticiones:

“¿Cómo hago como para hacer un seguimiento a mi petición? Entonces, en este caso, por ejemplo, la universidad tiene varios canales, entonces, si un estudiante, eleva un derecho y no me escribe a mí sino

al secretario, el secretario me lo hace llegar a mí, yo cuando le hago el proceso en el G+ le escribo al estudiante, “hemos recibido su solicitud, queda bajo este número y la puede y le puede hacer seguimiento en esta página” E3.

Este conjunto de detalles acerca de lo que representa el DP como mecanismo de participación ciudadana (Echeverri, 2010) que regula la administración pública (Berdejo, 2009) podría analizarse a la luz de lo que declara uno de los entrevistados:

“... las PQRS, para mí, es un instrumento de protección al ciudadano... Yo pienso que a través de las PQs es un elemento en el cual el administrado puede tener una relación concreta con la administración en cuanto a sus solicitudes y requerimientos básicos”. E2.

En el caso particular de las comunidades educativas, el ejercicio del DP remite igualmente a la potestad de participación ciudadana consignada en la Constitución. Dicha participación requiere también mecanismos de intervención ciudadana que permitan un control activo de la gestión pública e incluso, que permitan aportar en la planeación y la revisión del proceso de la gestión estatal y de sus resultados, de allí el interés de las instituciones por no regular el género textual y propender por la función del DP, más que por su estructura como tal.

#### **4. Conclusiones**

En el contexto general de la presente investigación se propuso que el DP ocupa un lugar privilegiado en la administración pública. Por ello, se entiende como un mecanismo de fortalecimiento de la democracia. Al menos, es lo que recurrentemente indican las normas y decretos revisados. De igual forma, es una aseveración recurrente entre los textos jurisprudenciales y teóricos sobre el tema. De allí, que haya sido retomado en la Constitución Política de Colombia de 1991 y haya tenido algunas complementaciones desde la administración pública como se mencionó en la introducción. En este contexto, la pregunta sobre las características textuales de este recurso ha llevado la indagación de su género textual y la consecuente observación de su carácter variable según las características del peticionario.

Esto ha hecho que el DP como género textual cuente con varias estructuras. Hay una versión disciplinar, la cual es enseñada a los abogados y se presenta como deseable para aquéllos cuya labor gira alrededor de la función pública. No obstante, se identificaron otras versiones con variaciones justificadas tanto por los entrevistados como por los participantes del grupo focal, es decir, los administrativos y los peticionarios.

Estas variaciones en la estructura del DP son compensadas por la función misma del género, entendiendo que no es requisito ser presentada por un abogado o un apoderado. En otras palabras, es un recurso administrativo y, para el caso de este artículo, con interés académico que regula la interacción entre la administración institucional y su comunidad educativa. Tanto que la misma Institución propende por la participación ciudadana de dicha comunidad a través de un formato PQRS.

En relación con lo anterior, los entrevistados formulan la necesidad de formalizar aún más los mecanismos de seguimiento de las peticiones recibidas, lo cual corresponde exactamente con la inconformidad de los participantes del grupo focal al no recibir respuesta o al recibir una respuesta que cierra las vías de la participación ciudadana en el ámbito administrativo.

Estas dilaciones en la respuesta se constituyen según la ley en faltas contra el debido proceso frente a lo cual no queda más que la vía jurídica. En ese punto ya no se trata pues de la participación ciudadana



definida como la cualidad del ciudadano de formular pregunta, solicitudes, quejas y sugerencias con el fin de aportar en la planeación, seguimiento y resultados de la gestión estatal, sino de la posibilidad de recurrir a mecanismos jurídicos tales como la tutela con el fin de obtener la protección sobre sus derechos constitucionales.

## Referencias

- Acosta, J. y Maya, M. (2009). El Derecho de petición individual en el sistema interamericano de derechos humanos y su relación con las obligaciones que surgen de las medidas interinas y provisionales. *Estudios de Derecho*, 66(148), 13-40. Disponible en: <https://bit.ly/3gd0IHo>
- Belandria, J. (2013). El derecho de petición en España y Venezuela (Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid). Disponible en: <https://bit.ly/3fU1YAq>
- Berdejo, A. (2009). El derecho de petición y las finalidades del silencio administrativo. Algunas concepciones doctrinarias. *Justicia Juris*, 6(11), 25-32. Disponible en: <https://bit.ly/3iitw3S>
- Bhatia, V. K. (2014). *Analysing genre: Language use in professional settings*. New York: Routledge.
- Bhatia, V. K. (2016). *Critical genre analysis: Investigating interdiscursive performance in professional practice*. New York: Taylor & Francis.
- Bulla, J. (2010). *Derecho de petición*. Bogotá. Editorial: Nueva jurídica.
- Camargo, A., & Gómez, N. (2020). Infancia, paz y conflicto: procesos de reconciliación desde la mirada de los niños y las niñas. *Encuentros*, 18(01), 35-47. Disponible en: <https://bit.ly/3wa2wYB>
- Cárdenas, H. (2015). El desarrollo histórico del derecho de petición en Colombia y su evolución como mecanismo de protección de los derechos fundamentales (Monografía de Especialización, Universidad Santo Tomás – Villavicencio). Disponible en: <https://bit.ly/3z8E3ET>
- Carsten, M. K., Uhl-Bien, M., West, B. J., Patera, J. L., & McGregor, R. (2010). Exploring social constructions of followership: A qualitative study. *The leadership quarterly*, 21(3), 543-562. Disponible en: <https://bit.ly/3wa2Bvn>
- Cassany, D. (2006). *Taller de textos. Leer, escribir y comentar en el aula*. Barcelona: Paidós.
- Cassany, D., & López, A. (2010). De la universidad al mundo laboral: Continuidad y contraste entre las prácticas letradas académicas y profesionales. En: G. Parodi (ed). *Alfabetización académica y profesional en el siglo XXI: Leer y escribir desde las disciplinas* (347-374). Santiago: Ariel.
- Cassany, D., & Morales, O. (2009). Leer y escribir en la universidad: Los géneros científicos (pp. 109-128). En Cassany, D. (Comp.), *Para ser letrados*. Barcelona, España: Paidós.
- Castro, M.C., Hernández, L., & Sánchez, M. (2010). El ensayo como género académico: Una aproximación a las prácticas de escritura en la universidad pública mexicana. En: G. Parodi (ed). *Alfabetización académica y profesional en el siglo XXI: Leer y escribir desde las disciplinas* (49-70). Santiago: Ariel.
- Congreso de la República de Colombia (1886). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá: Leyer.
- Congreso de la República de Colombia (1991). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá: Leyer.
- Congreso de la República de Colombia (2015). Ley 1755: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Bogotá: Congreso de la República.
- Corte Constitucional de Colombia (1995). Sentencia No. T-334 sobre Derecho de Petición. Bogotá: Corte Constitucional de Colombia.
- Denzin, N. K. (2012). Triangulation 2.0. *Journal of mixed methods research*, 6(2), 80-88. Disponible en: <https://bit.ly/3chp4yz>
- Echeverri, C. F. (2010). La participación ciudadana en Colombia: reflexiones desde la perspectiva constitucional y la normatividad estatutaria. *Estudios de Derecho*, 67(149), 61-86. Disponible en: <https://bit.ly/3w026nj>



- Erazo, M. S. (2011). Rigor científico en las prácticas de investigación cualitativa. *Ciencia, docencia y tecnología*, 22(42), 107-136. Disponible en: <https://bit.ly/3vXLiNT>
- Freire, P. (1991). *La importancia de leer y el proceso de liberación*. México: Siglo XXI Editores.
- Galeano, M. E. (2018). *Estrategias de investigación social cualitativa: el giro en la mirada*. Medellín: Fondo Editorial FCSH.
- García, A. (1991). El derecho de petición. *Revista de derecho político*, (32), 119-169. Disponible en: <https://bit.ly/2T6tZvh>
- Gómez, L., Muriel, L., & Londoño, D. (2019). Teacher's role in the meaningful learning achievement based on ICT. *Encuentros*, 17(02), 118-131. Disponible en: <https://bit.ly/3fVVGQH>
- Guzmán, A. (2011). Democracia participativa en Colombia: Un sueño veinte años después. *Revista Jurídicas*, 8(2). Disponible en: <https://bit.ly/3z6lWzj>
- Hammarberg, K., Kirkman, M., & de Lacey, S. (2016). Qualitative research methods: when to use them and how to judge them. *Human reproduction*, 31(3), 498-501. Disponible en: <https://bit.ly/3v-Z3yGv>
- Herrera, J. D. (2010). *La comprensión de lo social horizonte hermenéutico de las ciencias sociales*. Manizales: CINDE, Fundación Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano.
- Iriarte, E., Hernández, M. J., Piña, F., & Valdés, C. (2020). Aspectos éticos del consentimiento informado: tópico fundamental en la investigación a lo largo de la historia. *Revista Horizonte de Enfermería*, 28(1), 61-73. Disponible en: <https://bit.ly/3fWiZjX>
- Janssen, G., Meier, V., & Trace, J. (2015). Building a better rubric: Mixed methods rubric revision. *Assessing writing*, 26, 51-66. Disponible en: <https://bit.ly/2RreJsv>
- Krueger, R. A. (2014). *Focus groups: A practical guide for applied research*. London: Sage publications.
- Legis, (2016). *El nuevo derecho de petición*. Bogotá: Legis.
- Londoño, D. A., & Bermúdez, H. L. (2018). Niveles de literacidad en jóvenes universitarios: entrevistas cualitativas y análisis sociolingüístico. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 16(1), 315-330. Disponible en: <https://bit.ly/3cowCQ9>
- Londoño, D. A., & Castañeda, L. S. (2010). La comprensión como método en las ciencias sociales. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 1(31), 227-252. Disponible en: <https://bit.ly/3uQAH60>
- Londoño, D. A., & Ramírez, Á. (2020). Aproximación a los géneros académicos y profesionales usados en el ámbito jurídico. *Enunciación*, 25(2). Disponible en: <https://bit.ly/3z48Qm5>
- Londoño, D., Castellanos, M., Ramírez, A., & K. Garay (2018). *Prácticas de literacidad en las facultades de Derecho de la Universidad de San Buenaventura y la Institución Universitaria de Envigado (Informe de Investigación)*. Institución Universitaria de Envigado: Envigado.
- Machicado, J. (2008). Carta Magna de Juan sin tierra. *Panalysis. Centro de estudios de derecho TM*, 3, 1-20.
- Meza, P. (2015). La comunicación del conocimiento en el género Tesis de Lingüística: Comparación entre grados académicos. En: G. Parodi y G. Burdile (eds). *Leer y escribir en contextos académicos y profesionales: Géneros, Corpus y Métodos* (67-112). Santiago: Ariel.
- Meza, P., González, F., López, C., & Gutiérrez, I. (2020). Plain writing in the legal field: An approach from the discourse of specialists. *Discourse Studies*, 22(3), 356-383. Disponible en: <https://bit.ly/3ghe9G8>
- Montolío, E. & López, A. (2010). Especificidades discursivas de los textos profesionales frente a los textos académicos: El caso de la recomendación profesional. En: G. Parodi (ed). *Alfabetización académica y profesional en el siglo XXI: Leer y escribir desde las disciplinas* (215-248). Santiago: Ariel.
- Moron, Y. & Quintero, J. (2017). *Derecho de petición en Colombia y su comparativo con las legislaciones de México y Chile (Tesis de Pregrado, Universidad Francisco de Paula Santander)*. Disponible en: <https://bit.ly/3uWdAXC>

- Parodi, G., Boudon, E., & C. Julio. (2015). El Manual de Economía: Género entre dos mundos disciplinares. En: G. Parodi y G. Burdile (eds). Leer y escribir en contextos académicos y profesionales: Géneros, Corpus y Métodos (153-186). Santiago: Ariel.
- Parodi, G., Ibáñez, R., Venegas, R., & González, C. (2010). Identificación de géneros académicos y géneros profesionales: Principios teóricos y propuesta metodológica. En: G. Parodi (ed). Alfabetización académica y profesional en el siglo XXI: Leer y escribir desde las disciplinas (249-290). Santiago: Ariel.
- Presidencia de la República de Colombia (1959). Decreto 2733: Por el cual se reglamenta el derecho de petición, y se dictan normas sobre procedimientos administrativos. Bogotá: Presidencia de la República.
- Presidencia de la República de Colombia (2016). Decreto 1166: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente. Bogotá: Presidencia.
- Ramírez, A. (2019). Análisis de la democracia participativa colombiana: A propósito del plebiscito por la paz de 2016. *Revista española de derecho constitucional*, 39(115), 171-203. Disponible en: <https://bit.ly/3iihibz>
- Restrepo, J., Cotrina, Y., & Daza, A. (2020). Obligaciones de los estados en materia de derechos económicos, sociales y culturales en el sistema universal de derechos humanos. *Encuentros*, 18(02), 164-173. Disponible en: <https://bit.ly/3inqHhY>
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (2019). Manual para la gestión de peticiones ciudadanas. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Serrano, L. E., & Espinosa, A. (2020). Semiótica y educación en las Ciencias Humanas: Notas sobre teorías y métodos de semiótica en investigación educativa. *Encuentros*, 18(2), 157-160. Disponible en: <https://bit.ly/34TUB5C>
- Uribe, M., Ramírez, A. y Londoño, D. (2020). La actualidad de Hermes: De la semiosfera a la ética de la comunicación. En: Gherab, K. (ed). *Psiché y Polis*. Restos socio-político-psicológicos de la educación. Madrid: Gobal Knowledge Academics.
- Villar, L. (2007). Estado de derecho y Estado social de derecho. *Rev. Derecho del Estado*, 20, 73. Disponible en: <https://bit.ly/3fVOG66>
- Zuñiga, D. (2018). El derecho de petición como herramienta de participación ciudadana y fortalecimiento del Estado de derecho: análisis de un caso replicable. *Revista legislativa de estudios sociales y de opinión pública*, 11(23), 65-111. Disponible en: <https://bit.ly/3w2tukE>