



## REGLAMENTO INTERNO

### PARA LA RECEPCION Y TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

El Movimiento Alternativo Indígena y Social -MAIS presenta el Reglamento Interno para la recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de documentar dichas solicitudes al interior de la Organización, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 en lo referente a la gestión de solicitudes de información pública – transparencia pasiva.

El alcance del Reglamento Interno para la recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, aplica para todas aquellas solicitudes que hayan sido elevadas por los ciudadanos al MAIS y que deben ser resueltas dentro de los plazos otorgados por la normatividad vigente.

#### Fundamentos constitucionales:

- El artículo 23 de la Constitución Política establece: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución”.
- El artículo 74 de la Constitución Política señala: “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.

#### Fundamentos legales:

- La Ley 1581 de 2012, “Régimen General de Protección de Datos Personales” y en el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, se reglamenta parcialmente la citada Ley y se dictan disposiciones tendientes a la protección de los datos personales de los ciudadanos.
- La Ley 1712 de 2014, “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”
- La Ley 1755 de 2015 “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”.
- El Decreto 1081 de 2015 del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.



## DISPOSICIONES GENERALES

El Reglamento Interno de recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias tiene como objetivo ser una herramienta y un canal de comunicación entre el usuario y el Movimiento Alternativo Indígena y Social –MAIS o al interior del Movimiento estableciendo los lineamientos y parámetros dentro de un marco conceptual y jurídico a través de diversas modalidades tales como: verbal y escrita; esta última modalidad se puede realizar por medio de correo electrónico o de manera formal mediante documento.

En este orden de ideas, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades motivadas por un interés general o particular con el fin de obtener una respuesta clara, oportuna y de fondo como bien lo señala el artículo 23 de la Carta Magna.

Dado lo anterior, el término para dar respuesta a las solicitudes en sus diferentes modalidades se da de la siguiente manera según la normatividad:

- Por regla general, toda petición debe resolverse dentro de un plazo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción, bien sea de carácter general o particular.
- Las solicitudes de información y las de documentos deben ser resueltas dentro de un plazo de diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.
- Las solicitudes de conceptos deben contestarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción.

La petición puede ser presentada personalmente, por escrito (vía correo electrónico o documento físico) o verbalmente. Dicha solicitud puede ser recepcionada en:

**Dirección física:** La carrera 5 No. 16-14 oficina 807, Edificio El Globo, Bogotá

**Dirección electrónica:** [maisejecutivonacional@gmail.com](mailto:maisejecutivonacional@gmail.com).

**Teléfono:** 651 6205

El contenido de las peticiones debe contener como mínimo los siguientes datos y que de acuerdo con el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015 establece:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Nombre completo del solicitante con el documento de identidad.
3. Dirección donde recibirá correspondencia (podrá ser correo electrónico)
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta su petición.



6. La relación de los documentos que el usuario desea presentar para iniciar el trámite.
7. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Como se mencionó anteriormente en cuanto a la radicación de las peticiones, se pueden recibir en la sede principal del Movimiento Alternativo Indígena y Social – MAIS, en la que se indicará el nombre de quien recibe dicha solicitud, más la fecha de radicación del documento. Las peticiones por medio electrónico que sean recibidas por los funcionarios del Movimiento, deberán ser remitidas al correo electrónico: [maisejecutivonacional@gmail.com](mailto:maisejecutivonacional@gmail.com), dependiendo del asunto se enviará a la dependencia del Movimiento respectivo. Una vez resuelta la petición, queja, reclamo o sugerencia dentro del término establecido, se enviará la contestación a la dirección electrónica del solicitante que se aportó al inicio (al de la solicitud).

De presentarse alguna petición, queja, reclamo o sugerencia por alguno de los medios antes citados, esta será enviada a la Estructura Regional correspondiente para la contestación de la misma en caso de que sea de su competencia, respetando los términos y resolviendo de manera clara y de fondo a la solicitud presentada por el peticionario. Cabe aclarar que, esto no es óbice para que el Comité Ejecutivo Nacional del MAIS se pronuncie de fondo sobre dicha petición y que el interesado pueda recibir en su dirección electrónica la respuesta siempre y cuando sea de fácil acceso por el órgano competente.

En caso de desistimiento de la petición, el interesado podrá desistir en cualquier momento de esta, sin perjuicio de que la solicitud pueda ser nuevamente presentada. Sin embargo, el Movimiento puede continuar con el trámite en el caso de ser necesario o por razones de interés público.

En el trámite de las respuestas a las solicitudes, el Movimiento dará aplicación al principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrará costos adicionales a los de reproducción de la información. Sin embargo, se podrá enviar por vía correo electrónico en pdf siempre que la información solicitada se encuentre en un formato electrónico o digital y si, el Movimiento tiene la dirección del correo electrónico del solicitante u otro medio indicado, se podrá enviar por este y no se le cobrará costo alguno de dicha reproducción.

Dando cumplimiento al artículo 2.1.1.3.1.1. del Decreto 1081 de 2015 referente a los medios idóneos para recibir solicitudes de información pública se podrá tramitar en la página oficial del Movimiento en atención al ciudadano, completando los datos allí consignados.



En caso de recepcionar convocatorias a eventos o a reuniones de interés, esta se enviará al área responsable, la cual deberá ser inmediatamente atendida para delegar e informar a la persona que asistirá a dicho evento donde se comunicará en el grupo oficial de WhatsApp la asistencia de los mismos y dicha convocatoria, además de su publicación en la cartelera oficial que estará ubicada en la recepción del MAIS en el momento en que se allegue. Todo ello, con el fin de informar a la comunidad maisista a que se entere de los eventos que se realizan y a los cuales es invitado para presentar un informe detallado de los asuntos de relevancia para el MAIS.

Los horarios de atención al ciudadano para la recepción y trámites de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias serán:

De lunes a viernes de: 8:30 am a 1:00 pm

y de: 2:00 pm a 5:00 pm

Cuando la persona encargada de atender el teléfono y direccionar la atención al ciudadano se encuentre ausente, esta deberá ser reemplazada por otra persona que cumpla las funciones de la coordinación administrativa mientras tanto la principal se presente.