



REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.

Objeto del Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos, Sugerencias.

Control del Reglamento.

Control de los documentos y registros.

Alcance del Reglamento.

Referencias normativas.

Definiciones.

CAPÍTULO I

1. DISPOSICIONES GENERALES

- 1.1. Derechos de petición
- 1.2. Clasificación de las peticiones.
- 1.3. Términos para dar respuesta a las peticiones.
- 1.4. Peticiones de interés general y particular
 - 1.4.1 De Información
 - 1.4.2 Solicitud de Documentos
 - 1.4.3 Solicitud de peticiones Análogas
 - 1.4.4 Peticiones escritas
 - 1.4.5 Peticiones Verbales
- 1.5. Presentación de las Peticiones
- 1.6. Contenido de las Peticiones



CAPÍTULO II

2. PETICIONES ESPECIALES

- 2.1. Peticiones interpuestas de forma anónima
- 2.2. Atención Prioritaria de peticiones
- 2.3. Peticiones en lenguas nativas, dialectos o idiomas diferentes al español.
- 2.4. Peticiones no escritas de personas que no hablan en lengua oral.
- 2.5 Peticiones irrespetuosas.
- 2.6. Peticiones oscuras.
- 2.7. Peticiones reiterativas.
- 2.8. Procedimiento especial de solicitud con identificación reservada.
- 2.9. Peticiones de información no disponible..

CAPÍTULO III

3. TRÁMITES DE LAS PETICIONES

- 3.1. Radicación
- 3.2. Competencias para resolver las peticiones.
- 3.3. Características de la respuesta.
- 3.4. Desistimiento de la petición.
- 3.5. Traslado de Peticiones por falta de competencia.
- 3.6. Solicitudes verbales de acceso a la información.
- 3.7. Atención de las quejas.
- 3.8. Documentos con carácter de reserva.
- 3.9. Denegación o rechazo de la petición de información por motivos de clasificación o reserva.
- 3.10. Firma de la Respuesta o PQRS.
- 3.11. Costos de reproducción
- 3.12. Comunicaciones Internas.
- 3.13 Atributos de un buen servicio

Bibliografía.

Introducción

el Movimiento Político MAIS presenta el Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de Solicitudes, 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 particular en el Capítulo 3 Gestión de solicitudes de información pública – transparencia pasiva.

El Movimiento atenderá con especial atención las sugerencias presentadas por la comunidad, siempre de una manera atenta y respetuosa, ya que éstas constituyen un insumo para el mejoramiento continuo de la calidad y accesibilidad al servicio.

Proponer y generar soluciones simples e innovadoras a partir de dichas experiencias ayudará al Partido a mejorar el acceso a la información, a la comunicación y a los espacios físicos dispuestos para la atención a personas con discapacidad. Es importante tener en cuenta que es El SERVICIO el que debe ajustarse a las necesidades de los ciudadanos y no al contrario.

Objeto del Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Implementar un procedimiento que regule la recepción y trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias, elevadas al Movimiento Político MAIS.

Control del Reglamento

El Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Movimiento Político MAIS se basa en las normas vigentes que regulan los derechos que tienen los ciudadanos de recibir la información que requieran dentro del término permitido legalmente.

Alcance del Reglamento

El Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias, aplica para todas aquellas solicitudes que hayan sido elevadas por los ciudadanos al Movimiento y por tanto deben ser atendidas dentro de los plazos otorgados por las normas, leyes y procedimientos que se encuentren vigentes sobre el tema.

Referencias normativas

- Constitución Política Colombiana, artículo 23, “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución”.



- Constitución Política Colombiana, artículo 74, “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”
- Ley 594 de 2000, “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, en el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, dictan disposiciones tendientes a la protección de los datos personales de los ciudadanos, normas que deben ser aplicadas a los derechos de petición que cuyo objetivo sea la obtención de información de carácter reservado.
- Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones y su Decreto Reglamentario 103 de 2015, regulan el derecho y acceso a la información pública nacional y los procedimientos para el ejercicio y garantía de este derecho” art 26.
- 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, Título II, Derecho de Petición, Capítulo 1, Derecho de Petición ante las autoridades Reglas Generales, Capítulo II Derecho de Petición ante Autoridades – Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas.
- 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”.

Definiciones

- Queja: expresión de descontento e inconformidad que manifiesta un ciudadano frente a una acción o acciones presuntamente irregulares realizadas por los representantes o empleados de la organización.
- Reclamo: Exigencia que hace el ciudadano frente a la gestión realizada por la Organización.
- Solicitud por parte de las autoridades (CNE, RNEC, entre otros): solicitud de información o documentos que le realizan las autoridades al Partido, sobre temas competentes al mismo.



- Recursos: Herramientas utilizadas por el ciudadano para hacer manifiesta una inconformidad o decisión tomada por la Organización.

CAPÍTULO I

1. DISPOSICIONES GENERALES

El presente Reglamento se constituye en una herramienta fundamental que fija los lineamientos y parámetros dentro de un marco conceptual y jurídico con el fin que facilite la comunicación al interior del Movimiento, y de los ciudadanos hacia el mismo, por medio de las diferentes modalidades como: verbal, escrita, personal, telefónica, entre otras, por tanto la Organización establece un procedimiento para dar respuesta a las solicitudes que realizan los ciudadanos.

1.1. Derechos de Petición: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades y hacerlo por escrito o de forma verbal utilizando cualquier canal de comunicación, motivadas por un interés general o particular y obtener una respuesta clara, oportuna y de fondo sobre las mismas sin que sea necesario invocarlo”, como se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política Colombiana. El ejercicio del derecho de petición debe ser gratuito y puede ser solicitado sin la presencia de un abogado o de una persona mayor de edad, en el caso que la solicitud la realice un menor de edad en relación a las entidades que por sus características se dediquen a su protección o formación. Así mismo, de conformidad con el Artículo 32 de la Ley 1715 de 2015: “Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes”. Los ciudadanos pueden dirigir las respectivas peticiones, sin embargo el Movimiento podrá negar la solicitud si esta se refiere a documentos que por la Constitución u otras normas, sean de carácter reservado o clasificado.

1.2. Clasificación de las Peticiones: Las peticiones se clasifican en:

- De Interés General: Trata de las acciones que tienen toda persona o grupo de personas de acudir ante una autoridad, con el fin de solicitar verbalmente o por escrito una resolución sobre una solución a un problema que afecta a toda una comunidad



- **Interés Particular:** Peticiones elevadas por un ciudadano con el objetivo de obtener información relacionada con un asunto específico en beneficio propio.

- **Informativas:** es la petición o solicitud que hace un ciudadano con el propósito de obtener información o respuesta sobre un asunto concerniente específicamente a él mismo o a su entorno familiar.

1.3. Términos para dar respuesta a las peticiones: Toda petición debe resolverse en un plazo de 15 días hábiles siguientes a su recepción; salvo las excepciones legale.

1.4. Peticiones de interés general y particular serán resueltas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

1.4.1. De información. Serán resueltas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

1.4.2. Solicitud de documentos. Serán resueltas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción siempre y cuando la información sea de fácil recepción.

1.4.3. Solicitud de Peticiones Análogas. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones de información análogas de interés general, el Movimiento podrá emitir una única respuesta o resolver de manera particular directamente a los peticionarios y la publicará en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

1.4.4. Peticiones Escritas. Son todas aquellas solicitudes que el peticionario eleva a la Organización a través de medios escritos como documentos físico, vía fax, correo electrónico, página web y cuentas oficiales de las redes sociales del Partido.

1.4.5. Peticiones Verbales. Estas peticiones se formulan de manera presencial ante la Sede Nacional del Partido o vía telefónica o por cualquier otro medio que transmita el mensaje de voz y no será necesario dejar constancia de radicado cuando sea una solicitud simple de orientación por parte del responsable del tema.

En caso que sea necesario que la petición sea radicada por escrito, el responsable le indicará al ciudadano la forma física y electrónica en que la



puede realizar y si el ciudadano manifiesta no saber escribir, el responsable diligenciará el formato con los datos que el peticionario le indique o suministre y se continuará con el trámite de una petición escrita.

Cuando se presente una petición fuera del horario y días laborales, el tiempo de respuesta se empezará a contar a partir del primer día hábil a su recepción. Para la atención de solicitudes verbales se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la persona decida presentar la solicitud por escrito.

1.5. Presentación de la Petición. Toda persona podrá presentar peticiones de forma verbal, escrita, personal utilizando los canales de recepción con los que cuenta la Organización.

TIPOS DE CANAL	DATOS
Personalmente, por escrito o vía oral	Recepción en la sede nacional del Movimiento ubicada en la Calle 37 # 28-11
Telefónicamente	6017214470
Correo físico	juridicamaisnacional@gmail.com
Formulario electrónico	https://mais.com.co/



La Dirección de Comunicaciones del partido velará porque en el sitio web oficial, en medios de comunicación física y en otros canales de comunicación habilitados por el mismo, se divulguen los números telefónicos y las direcciones físicas y electrónicas institucionales destinadas para la recepción de las solicitudes de información pública

1.6. Contenido de las peticiones. El Movimiento recibirá todas las peticiones que los ciudadanos deseen dirigir, bien sean verbales o escritas. Deben contar con algunos datos, como:

- Designación de la autoridad a la que se dirige.
- Nombres y apellidos completos de solicitante y/o del representante y/o apoderado si es el caso. ● Documento de identidad
- Dirección donde recibirá la correspondencia.
- El peticionario podrá agregar el número de fax o dirección electrónica.
- Si el peticionario es una persona privada que debe estar escrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Razones en las que fundamenta su petición.
- Relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- Firma del peticionario cuando fuere el caso. Enunciado lo anterior, el responsable del Movimiento revisará de forma integral la petición, pero en ningún caso la devolverá porque le falte algún dato o documento que no sea necesario para dar la respuesta.

De igual forma con las solicitudes escritas, el responsable revisará la solicitud y en el caso que existan datos faltantes, podrá solicitarlos al peticionario y complementar esta información si el mismo no lo puede realizar por ser una persona en condición de discapacidad.

CAPÍTULO II

2. PETICIONES ESPECIALES

2.1. Peticiones interpuestas de forma Anónima. Una petición anónima es aquella que llega por escrito y no permite establecer la identidad del solicitante por falta del



nombre o firma u otro dato que revele inequívocamente su autoría y cuyo objeto de esta solicitud es una amenaza, incumplimiento o acusación.

En caso que no haya forma de establecer a quién o cómo dar respuesta el Partido, en cumplimiento a la normatividad vigente y ciñéndose a las normas que protegen los derechos fundamentales, dará respuesta a estas solicitudes, publicándola en la página web del Partido, por un plazo prudencial, con el fin que el peticionario la conozca.

Estas peticiones serán tramitadas únicamente por la Representación Legal del Movimiento.

2.2. Atención prioritaria de peticiones. Se dará prelación a las peticiones que realice un ciudadano, cuando:

- Se exija el reconocimiento de un derecho fundamental.
- Deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, el cual debe aprobar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.
- El solicitante de a conocer su calidad de persona con discapacidad, madre gestante, adulto mayor, ciudadanos que procedan de zonas muy apartadas de la ciudad y a población priorizada por su identidad étnica.
- La petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad.

2.3. Peticiones en lenguas nativas, dialectos o idiomas diferentes al español. Cuando la petición es presentada por una persona que habla un dialecto nativo, una lengua o idioma diferente al español, el responsable encargado recepcionará la petición dejando constancia por medio de una grabación en el sistema de voz que disponga el Partido, en aras de tramitar un intérprete para poder resolver la solicitud hecha por el peticionario.

2.4. Peticiones no escritas de personas con limitaciones para hablar. Cuando una persona con limitaciones para expresarse de forma verbal desee hacer una petición y no lo haga por escrito. Si el peticionario domina el lenguaje de señas, el responsable encargado del recibo y radicación de la solicitud, realizará una grabación en video en aras de poder tramitar un intérprete y garantizarle a este ciudadano la resolución a su petición.

2.5. Peticiones irrespetuosas. El Movimiento podrá rechazar toda petición que esté dirigida con palabras soeces y, en general, las que no sean respetuosas.



2.6. Peticiones oscuras. El Movimiento podrá rechazar toda petición que cuyo objeto o finalidad no se comprenda, la cual será devuelta al interesado para que realice la corrección o aclaración dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de recepción, si el ciudadano no corrige la solicitud ésta se archivará. En ningún caso se devolverán las peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas, de acuerdo con lo expresado en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 19.

2.7. Peticiones reiterativas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, el Movimiento podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

2.8. Procedimiento especial de solicitud con identificación reservada : Cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada.

2.9. Peticiones de información no disponible . En caso que la solicitud de información se refiera a información no disponible, el Movimiento comunicará por escrito que se deniega la solicitud por inexistencia de datos en su poder, y en el evento en que dicha información esté en poder o control de otro sujeto obligado, remitirá a este la solicitud de información.

CAPÍTULO III

3. Trámites de las Peticiones

3.1. Radicación. Todas las peticiones que se reciban en la Sede Nacional del Movimiento, bien sean escritas o verbales, serán radicadas o registradas en un plazo máximo de un día después de recibidas, y se le asignará a cada radicación el número de consecutivo. El Movimiento no podrá negar la radicación de las peticiones que se hagan de forma respetuosa. La persona que reciba la petición dará a conocer a quien la radicó que si desea hacer seguimiento al trámite de la misma podrá comunicarse a la línea 6017214470 en la que se le suministrará dicha información.

En caso de no estar el documento completo con los anexos anunciados por el peticionario, se dejará la respectiva nota en la copia de recibido que presente el



ciudadano al Movimiento. Sí una vez radicada la solicitud se percata de más faltantes para resolverla, requerirá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación al peticionario, con el fin que complete la información. Si pasado el término máximo de un mes calendario, el Movimiento no recibe ninguna respuesta, se entenderá que ha desistido de esta petición y será archivado el expediente, acto que será notificado personalmente, sin perjuicio que la solicitud no se pueda presentar nuevamente con el lleno de los requisitos legales, en virtud al principio de eficacia.

A las peticiones que sean enviadas al Movimiento a través de las cuentas oficiales de las redes sociales, se les dará el siguiente trámite:

- En la medida que la petición lo permita, se dará la respuesta inmediata al ciudadano a través de la misma cuenta.
- Cuando las peticiones requieran una respuesta más compleja o específica, se le indicará al ciudadano que amplíe su petición en el formulario que aparece en el link de CONTACTENOS en la página web, con sus datos personales, esto con el fin de garantizarle que la respuesta le llegue de forma oportuna, y de esta forma proteger los datos personales del ciudadano y la información que está solicitando.
- Las peticiones electrónicas que sean recibidas por los empleados del Movimiento, deberán ser remitidas al correo electrónico juridicamaisnacional@gmail.com, para que de allí se emita la respuesta al ciudadano.

En todo caso, el encargado de atender al solicitante, por respeto con los ciudadanos deberá tener conocimiento general de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta a la hora de brindar un servicio incluyente.

3.2. Competencias para resolver las peticiones. Las dependencias que por su naturaleza o funciones deban proyectar la respuesta a la solicitud, la deben hacer de forma oportuna y enviarla al correo juridicamaisnacional@gmail.com para su respectivo envío al ciudadano, de la misma forma cuando la respuesta a la solicitud requiera de la participación de dos o más dependencias. Del mismo modo cuando la solicitud no sea competencia de la oficina a la cual fue enviada.

- Los empleados responsables o facultados para decidir o resolver peticiones se podrán declarar impedidos o podrán ser recusados según lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 en sus artículos 11 y 12.



3.3. Contenido de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública. Para resolver de forma pronta, completa y de fondo las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias, deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

(A) El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia el sujeto obligado podrá responder por el mismo medio de la solicitud.

(B) El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.

(C) El acto de respuesta debe ser oportuno respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o las normas que lo complementen o sustituyan.

(D) El acto de respuesta debe informar sobre los recursos de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

(F) Cuando las solicitudes se refieran a consulta de documentos que están disponibles en medio físico y no se solicite su reproducción, los sujetos obligados dispondrán de un sitio físico para la consulta.

(G) Se debe señalar las razones precisas al ciudadano por las cuales se concede, traslada o niega la solicitud.

(H) En la respuesta se debe utilizar un lenguaje claro, sencillo y comprensible.

(I) Conocer el formato en el cual se encuentra la información solicitada, de acuerdo con lo establecido en el Esquema de Publicación de Información.

3.4. Desistimiento de la petición. Un solicitante podrá desistir en cualquier momento de su petición, sin perjuicio 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. Si para dar trámite a la solicitud el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.



Si vencido el anterior plazo el peticionario no ha atendido el requerimiento se entenderá que ha desistido de su solicitud o de la actuación, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

La declaración de desistimiento tácito se informará al solicitante, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos.

3.5. Traslado de peticiones por falta de competencia. En el caso que la petición no sea de competencia del Movimiento, el responsable encargado de recibir la solicitud, le indicará y orientará al peticionario ante qué autoridad competente debe hacer la respectiva petición. Si el interesado insiste en dejar la petición, el Movimiento la recibirá y la enviará a la entidad u Organización competente e informará al peticionario.

3.6. Solicitudes verbales de acceso a la información. En el caso de ser presentada verbalmente una petición sobre acceso a la información, una vez se deje la constancia y se haga el recibido normalmente como lo expresa el presente reglamento, deberá entregarse por escrito.

3.7. Atención de las quejas. Las quejas que sean dirigidas en contra de un afiliado, representante o empleado del Partido, serán atendidas única y exclusivamente por la Representación Legal del Movimiento.

3.8. Documentos con carácter de reserva. Tendrán carácter de reserva los documentos o información que están contemplados en la Constitución Política Colombiana y en la Ley.

El Movimiento no podrá permitir el acceso a datos personales sin autorización del titular de la información, salvo que concurra alguna de las excepciones consagradas en los artículos 6° y 10 de la Ley 1581 de 2012. Tampoco podrá permitirse el acceso a los datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que sean de naturaleza pública, de acuerdo con lo previsto en el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012.

Los datos semiprivados, privados y sensibles contenidos en documentos públicos solo podrá accederse por decisión de autoridad jurisdiccional o de autoridad pública o administrativa competente en ejercicio de sus funciones.

3.9. Denegación o Rechazo de la Peticiones de Información por motivos de Clasificación o Reserva. Toda decisión que tome el Movimiento sobre la



información de carácter reservada o clasificada, será debidamente motivada de acuerdo con lo contemplado en la Constitución Política y las Leyes, señalando expresamente la norma, el tiempo por el cual se extiende la reserva o la clasificación, explicando la fecha de creación de la información y los daños que causaría la divulgación de la mismas.

3.10. Firma de la respuesta a PQRS. Todas las comunicaciones deberán ser suscritas por el Representante Legal, ninguna otra dependencia está autorizada para suscribir respuestas a PQRS.

3.11. Costos de reproducción. Se entiende por costos de reproducción todos aquellos valores directos que son necesarios para obtener la información solicitada, excluyendo el valor del tiempo que ocupe la persona encargada de realizar la reproducción.

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.

El solicitante tiene derecho a conocer los costos de reproducción en el formato disponible, y/o los costos de reproducción en el evento en que el solicitante elija un formato distinto al disponible y sea necesaria la transformación de la información. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital, si el Movimiento tiene la dirección del correo electrónico del solicitante u otro medio electrónico indicado, deberá enviarlo por este medio y no se le cobrará costo alguno de reproducción de la información.

3.12. Comunicaciones internas. Las comunicaciones serán proyectadas por los responsables de acuerdo con su naturaleza y conforme a las instrucciones impartidas por la alta dirección.

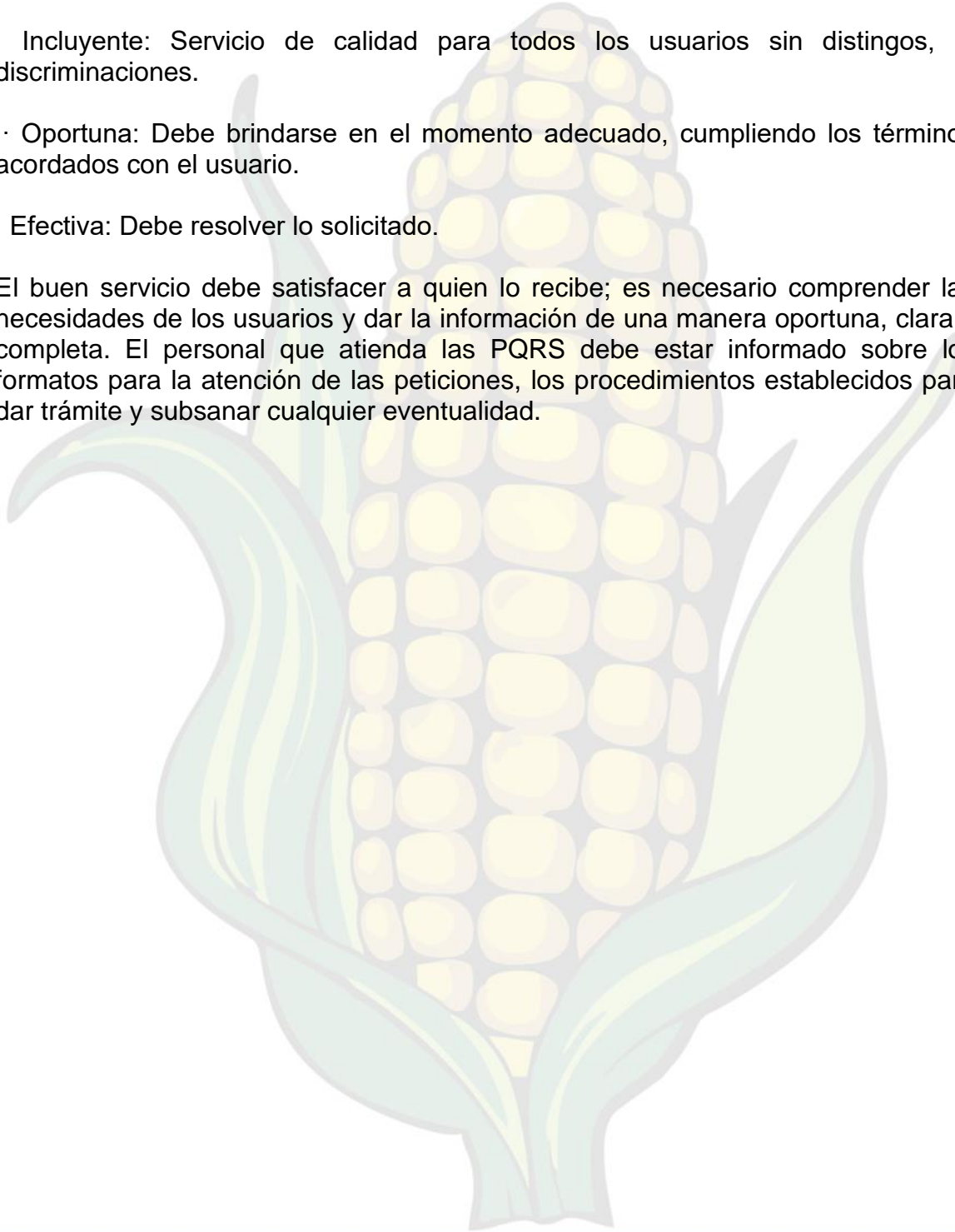
3.13. Atributos de un buen servicio. La atención que se brinde a los peticionarios se debe caracterizar por ser:

- Respetuosa: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- Amable: El trato debe ser cortés pero también sincero.
- Confiable: En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.



- Empática: El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- Oportuna: Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- Efectiva: Debe resolver lo solicitado.

El buen servicio debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. El personal que atienda las PQRS debe estar informado sobre los formatos para la atención de las peticiones, los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.





Bibliografía:

Colombia. Constitución Política Colombiana, artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución. Colombia.

Constitución Política Colombiana, artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

Colombia. Congreso de la República. Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

Colombia. Congreso de la República. Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Colombia. Congreso de la República. Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Colombia. Congreso de la República. 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, Título II, Derecho de Petición, Capítulo 1, Derecho de Petición ante las autoridades- Reglas Generales, Capítulo II Derecho de Petición ante Autoridades – Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas.

