



1. DISPOSICIONES ESPECIALES

1.1. Definiciones

Petición: Derecho constitucional que tiene toda persona para acudir ante las autoridades competentes en demanda de algo, por algún motivo de interés colectivo o general.

Queja: Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad frente a una acción o acciones presuntamente irregulares realizadas.

Reclamo: Derecho que tiene toda persona a exigir una solución frente a la atención o gestión realizada por la Organización.

Sugerencia: Propuesta o recomendación efectuada por un ciudadano para mejorar la prestación del servicio.

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.

1.2. Derecho de petición

Es el derecho que toda persona tiene a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, de forma escrita o verbal, en los términos señalados en la ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Aun sin que sea invocado el artículo 23 de la Constitución Política, toda actuación que una persona inicie ante entidad pública se entenderá efectuado bajo el imperio de esta norma constitucional, a través de este mecanismo, se podrá solicitar de forma respetuosa el reconocimiento de derechos, la intervención de una entidad, la resolución de situación jurídica, la prestación de un servicio, además de presentar quejas, reclamos y formular consultas.

En aplicación a lo establecido en el artículo 1 de la ley 1755 de 2012, que modifico el artículo 32 de la ley 1437 de 2011, cualquier persona podrá realizar peticiones ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones,



organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes, con el fin de garantizar la protección de derechos fundamentales. En el mismo sentido de conformidad a la ley 1581 de 2012, las organizaciones privadas podrán negar la entrega de documentos cuando no exista autorización del titular del dato, se trate de un dato sensible o de carácter reservado al igual o cuando se trate de información reservada de que trata el artículo 24 de la ley 1437 de 2011.

1.3. Peticiones de interés general y particular

De interés general: Son peticiones efectuadas por una persona o grupo de personas con el fin de solicitar información o la resolución de un conflicto o problema que aqueja a la comunidad en general.

De interés particular: Peticiones efectuadas por una persona con el fin de solicitar información o la solución de un conflicto de tipo personal y particular

1.4. Presentación de las Peticiones

Toda persona podrá presentar peticiones ante el partido de manera verbal y/o escrita cumpliendo los requisitos de ley, utilizando cualquiera de los siguientes canales de atención:

MEDIO DE RECEPCIÓN	DATOS DEL MEDIO
Personalmente, por escrito o verbal	Sede Nacional del Partido Polo Democrático Alternativo ubicada en la ciudad de Bogotá D.C. Carrera 17 A # 37 - 27
Telefónicamente	601 2883320 – 601 2453201 – 601 2880023
Correo físico	Sede Nacional del Partido Polo Democrático Alternativo ubicada en la ciudad de Bogotá D.C. Carrera 17 A # 37 - 27
Correo electrónico institucional	direccionadministrativa@polodemocratico.net
Formulario PQRS electrónico	Pagina Web: www.polodemocratico.net

1.5. Términos para dar respuesta a las peticiones.

Los términos de respuesta de las peticiones presentadas ante el partido serán de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción del mismo.



Para las peticiones especiales determinadas por la ley, el término de respuesta será el establecido en el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.

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.

1.6. Contenido de las Peticiones

Toda petición radicada ante el partido **Polo Democrático Alternativo**, para su trámite deberá contener por lo menos:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones en las que fundamenta su petición.
- e) La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

1.7. Forma de presentación de peticiones:

Son formas de presentación de las peticiones ante el partido **Polo Democrático Alternativo** las siguientes:

Peticiones Escritas. Son las solicitudes que el peticionario eleva al partido Polo Democrático Alternativo a través de medios escritos como documentos físicos, correo electrónico, formulario de PQRS de la página web y cuentas oficiales de las redes sociales.

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

Para la atención de solicitudes verbales el funcionario que la esté recibiendo, tendrá en cuenta las siguientes observaciones:



- a) Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- b) Formular las preguntas necesarias para tener claro el problema y de la petición que se está efectuando.
- c) Explicar de forma detallada lo que el peticionario puede o no puede hacer con respecto a lo solicitado.
- d) Poner en ejecución la solución planteada de acuerdo a lo indicado en el numeral anterior.
- e) Si la respuesta a ofrecer debe ser escrita, tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- f) Contactar posteriormente al usuario para saber conocer el grado de satisfacción de la respuesta brindada.
- g) Radicar la queja o reclamo en el evento de que el peticionario decida cambiar la forma de presentación de la solicitud de verbal a escrita.

1.8. Peticiones anónimas:

Es aquella que llega por escrito y no permite establecer la identidad del solicitante por falta de datos que revele inequívocamente la autoría del peticionario.

A efectos de dar respuesta a este tipo de peticiones, en cumplimiento a la normatividad vigente y con el fin de la protección de los derechos fundamentales, se publicará en la página web del Partido, dentro del término de respuesta, y por un plazo no inferior a tres (3) meses a fin de que el peticionario conozca la respuesta.

1.9. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas:

Toda petición presentada de forma escrita o verbal debe ser respetuosa, en caso de presentarse alguna petición de forma irrespetuosa será causal de rechazo automático.

Cuando en una petición no se comprenda su finalidad u objeto, esta se devolverá al interesado, para que la corrija o aclare dentro del término indicado para las peticiones incompletas. Sí el interesado dentro del término establecido no corrige o aclarar la petición, será causal de archivo.

Cuando una petición sea reiterativa y cuente con respuesta, el funcionario podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trata de derechos imprescriptibles, o de peticiones negadas por incumplimiento de requisitos y fueren subsanados en la nueva petición.



Por ningún motivo las peticiones serán devueltas al peticionario.

1.10. Peticiones Análogas:

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, con solicitud y objeto semejante, de información, de interés general o de consulta, el partido podrá dar una única respuesta que publicará en la página web y entregará copias de esta a quienes la soliciten.

2. TRÁMITES DE LAS PETICIONES

2.1. Radicación:

Toda petición que se haga de manera física escrita o verbal deberá ser radicada en la recepción de la Sede Nacional del partido **Polo Democrático Alternativo**, para luego el área encargada registrarla, asignar número de radicación hacer la remisión al área de encargada de resolver la petición.

Cuando la petición sea presentada a través de un medio tecnológico (Correo Electrónico, Aplicación WhatsApp y/o cualquier red social) el responsable del medio por donde fue presentada deberá remitir la misma junto con los anexos y datos de contacto al área de recepción, a fin de poder asignar número de radicación, y la petición, continuar su trámite correspondiente

Cuando la presentación se realice de forma física, el encargado de recibirla informara de manera inmediata al peticionario cual es el numero de radicación y cuáles son los métodos y mecanismos implementados para consultar el estado de la petición, cuando la petición sea radicada a través de un medio tecnológico, se informará al peticionario, a los datos de notificación, el número de radicación y cuales son los mecanismos de consulta del estado de la petición.

2.2. Competencias para resolver las peticiones:

El área encargada de realizar la recepción de las peticiones remitirá la misma, al área que considere es la competente para dar respuesta oportuna, la cual deberá realizarse dentro del termino legal establecido en la ley 1755 de 2015.



El encargado de resolver y/o decidir la petición, en los términos de la ley 1437 de 2011, podrá declararse impedido, como también podrá ser recusado, para lo cual de aplicará el procedimiento establecido en el artículo 12 de la misma norma.

2.3. Traslado de Peticiones por falta de competencia.

En caso de que la petición radicada, la respuesta no sea competencia de ninguna de las áreas del partido y/o un área en especial a la que le sea remitida la petición, para la respuesta se procederá de la siguiente forma:

- a.** Cuando se trata de una petición radicada de forma verbal, el área encargada de recepcionar, indicara de forma inmediata al peticionario, la falta de competencia del partido para resolver la solicitud,
- b.** Cuando la petición sea verbal, en caso del área de recepcionar la petición, considerar que existe competencia por parte de alguna área del partido para resolver este tipo de solicitud, remitirá al peticionario a dicha área para que sea resuelta la petición y/o aclarar si es competencia del partido resolverla o no. Por ningún motivo tratándose de peticiones verbales, al peticionario se podrá remitir a mas de dos áreas diferentes sin dar respuesta o aclarar de la competencia para responder.
- c.** Cuando se trate de peticiones presentadas de forma escrita, una vez recibida la petición por parte del área de recepción, considera que no es competente para dar respuesta, informara al peticionario dentro del termino de cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir del día de traslado de la petición por parte del área de recepción, además de remitir la petición al área que corresponde tiene competencia para resolverla.

2.4. Características de la respuesta.

Con el fin de no quebrantar el derecho fundamental de petición contemplado en la constitución política y la ley, la respuesta que brinde el área encargada de ejecutarla, como mínimo deberá cumplir los siguientes requisitos:



- a. **Ser oportuna:** Toda respuesta que se efectúe, en ejercicio del derecho de petición, debe ser elaborada y notificada por las áreas responsables en los tiempos y términos de ley.
 - b. **Ser de fondo, clara, precisa y congruente con lo pedido:** Toda respuesta que se efectúe, debe ser clara, precisa y únicamente dar respuesta a lo solicitado por el peticionario.
 - c. **Darse a conocer al peticionario:** La respuesta debe darse a conocer al peticionario dentro del término contemplado en la ley, notificando la misma a través del mismo medio que se interpuso y/o la forma indicada en el escrito de petición.
- 2.5. Desistimiento de la petición. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.
 - 2.6. Solicitudes verbales de acceso a la información.
 - 2.7. Atención de las quejas.
 - 2.8. Documentos con carácter de reserva.
 - 2.9. Denegación o rechazo de la petición de información por motivos de clasificación o reserva.
 - 2.10. Firma de la Respuesta o PQRS.
- 3.