

## 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

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

- 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.

Anexo 1: Formato de solicitud de información

### Introducción

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

El Partido Político MIRA, se constituye como un Partido Político, creado conforme a lo dispuesto en la Constitución Política y la legislación nacional vigente, con el propósito de participar en la vida democrática del país, difundiendo y promoviendo las ideas contempladas en su declaración de principios y plataforma programática, la defensa de los derechos y libertades individuales, la prevalencia del interés general como fundamento primordial del ideal democrático y el fortalecimiento del orden constitucional y legal<sup>1</sup>.

Por lo anterior, el Partido Político MIRA 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 Partido 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 Partido Político MIRA.

<sup>1</sup> Artículo 1 Estatutos del Partido Político MIRA.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

## Control del Reglamento

El Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Partido Político MIRA 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. Para su elaboración se tomaron en cuenta algunas guías establecidas para las entidades públicas para esta materia y en algunos apartes de la norma ISO 9001/2015.

## Control de los documentos y registros

Los documentos anexos al Reglamento que sirvan para dar cumplimiento a la Ley, deben contar con la aprobación de la Representación legal del Partido y ser relacionados en la Tabla de Retención Documental del área de la Dirección Administrativa y Financiera y controlados de acuerdo con lo establecido en el procedimiento para el control de los documentos y registros.

## 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 Partido 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”.*

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

- **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.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

- **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 Partido, 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.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

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 Partido Político MIRA 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.<sup>1</sup>
- **Interés Particular:** Peticiones elevadas por un ciudadano con el objetivo de obtener información relacionada con un asunto específico en beneficio propio.<sup>2</sup>
- **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.<sup>3</sup>

**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 legales.

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

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

**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 Partido Político MIRA 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.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

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<sup>2</sup> con los que cuenta la Organización.

TIPO DE CANAL	DATOS
Personalmente, por escrito o vía oral	Recepción de la sede nacional del Partido ubicada en la Transversal 29 # 36 - 40
Telefónicamente	3693222
Correo físico	Transversal 29 # 36 - 40
Correo electrónico institucional	<a href="mailto:contacto@movimientomira.com">contacto@movimientomira.com</a>

<sup>2</sup> Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.1.3.1.1.

ELABORADO POR G. GESTIÓN DOCUMENTAL	REVISADO POR DIR. ASESORÍA JURÍDICA	APROBADO POR DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
--	--	--

	Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

Formulario electrónico	<a href="http://www.partidomira.com">www.partidomira.com</a>
------------------------	--

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<sup>3</sup>.

**1.6. Contenido de las peticiones.** El Partido Político MIRA 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 Partido Político MIRA 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.

<sup>3</sup> Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.1.3.1.1. Parágrafo 1

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

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 Partido Político MIRA.

**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.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

- 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 Partido Político MIRA podrá rechazar toda petición que esté dirigida con palabras soeces y, en general, las que no sean respetuosas.

**2.6. Peticiones oscuras.** El Partido Político MIRA 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 Partido podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

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<sup>4</sup>:**

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<sup>5</sup>.** En caso que la solicitud de información se refiera a información no disponible, el Partido 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 Partido Político MIRA, 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<sup>6</sup>. El Partido Político MIRA 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 3693322 en la que se le suministrará dicha información<sup>7</sup>.

<sup>4</sup> Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.1.3.1.3.

<sup>5</sup> Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.1.3.1.7

<sup>6</sup> Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.1.3.1.2.

<sup>7</sup> Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.1.3.1.2.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

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 Partido. Si 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 Partido 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 Partido 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 Partido, deberán ser remitidas al correo electrónico [contacto@movimientomira.com](mailto:contacto@movimientomira.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.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

Las PQRS que sean recibidas por los Representantes de MIRA en alguna corporación pública, y que por competencia deban ser atendidas por el Equipo Institucional, deberán ser trasladadas a la Sede por los canales institucionales establecidos en el numeral 1.5 del presente Reglamento, a más tardar al día hábil siguiente a su recibo.

**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 contacto@movimientomira.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<sup>8</sup>.** Para resolver de forma pronta, completa y de fondo las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias, deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

(1) 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.

(2) 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.

<sup>8</sup> Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.1.3.1.4.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

(3) 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.

(4) 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.

(5) 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.

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

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

(8) 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 Partido 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.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

Se vencido el anterior plazo el peticionario no ha atendido el requerimiento se entenderá que ha desistido<sup>9</sup> 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 Partido Político MIRA, 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 Partido 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 Partido Político MIRA.

**3.8. Documentos con carácter de reserva<sup>10</sup>.** Tendrán carácter de reserva los documentos o información que están contemplados en la Constitución Política Colombiana y en la Ley, así como los contemplados en el Índice de Información Clasificada y Reservada del Partido Político MIRA.

<sup>9</sup> Ley 1755, artículo 7

<sup>10</sup> Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.1.4.1.1. y 2.1.1.4.1.2.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

El Partido 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<sup>11</sup> 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 Partido Político MIRA 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<sup>12</sup>.** 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.

<sup>11</sup> Decreto 103 de 2015, art. 25

<sup>12</sup> Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.1.3.1.5.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

En el trámite de las respuestas a las solicitudes el Partido 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 Partido 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<sup>13</sup>.** 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.

<sup>13</sup> PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO Departamento Administrativo de la Función Pública. Agosto de 2016.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: 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 atiende las PQRS debe estar informado sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer plenamente el portafolio de servicios, seguir 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.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

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.

“Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente” del PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO, disponible en el enlace <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO Departamento Administrativo de la Función Pública. Agosto de 2016 – Versión 2 disponible en el enlace: <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf>

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLITICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

**Anexo 1: Formato de Solicitud de Información**  
**SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Por favor diligenciar este formato con sus datos claros y precisos, para brindar una respuesta pronta y oportuna a su inquietud

Nombre del peticionario	Documento de identidad
Dirección de correspondencia	Cuenta de correo electrónico
Teléfono fijo donde podemos contactarle	Celular
¿Dónde desea recibir su respuesta?	Dirección ____ E-Mail ____

Experiencia que generó su inquietud	
Lugar	
Fecha Día ____ Mes ____ Año ____	Hora _____

Por favor escribe con la mayor claridad y precisión su solicitud, queja, reclamo o sugerencia


Usted podrá hacer seguimiento a su solicitud a través de la línea 3693222

E-Mail: [contacto@movimientomira.com](mailto:contacto@movimientomira.com)

**Por regla general, usted recibirá respuesta en los siguientes quince (15) días hábiles siguientes a la radicación de su solicitud.**

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

## ANEXO 2

### PAUTAS PARA LA ATENCIÓN INCLUYENTES DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD<sup>14</sup>

Toda persona que actúe en nombre del Partido deberá tener en cuenta las siguientes pautas al relacionarse con personas en situación de discapacidad:

- \* Las personas con discapacidad tienen autonomía.
- \* Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro. Tome con calma y de manera natural el trato que va a brindar.
- \* Desde una visión clínica, las personas sordas no son mudas, dado que producen sonidos.
- \* Las personas sordas si hablan pero en una lengua diferente. La lengua oficial para nuestro país es la Lengua de Señas Colombiana, reconocida por medio de la Ley 324 de 1996.
- \* Para las personas sordociegas es natural el contacto físico durante la interacción.
- \* La información de tipo visual facilita la comprensión de la información y es de gran ayuda y relevancia para todos los ciudadanos, especialmente para aquellos con discapacidad intelectual y auditiva. Tenga presente que esta última población no siempre maneja la Lengua de Señas.

### CLAVES BÁSICAS PARA LOGRAR UN SERVICIO INCLUYENTE

Con el fin de brindar un servicio incluyente el Partido se compromete a implementar gradualmente las siguientes medidas:

1. Incluir en sus procesos y procedimientos el criterio de inclusión o accesibilidad, como variables necesarias para la evaluación de la satisfacción de sus usuarios.
2. Identificar las barreras de espacios físicos, de actitud, de comunicación o de tipo, administrativo entre otras, que impidan al ciudadano con algún tipo de discapacidad acceder a los servicios del Partido y recibir un servicio de excelencia.

<sup>14</sup> Texto a partir de la “Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente” del PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO, disponible en el enlace <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	<b>Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.</b>	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

3. Es fundamental asegurar que las personas con discapacidad logren una comunicación efectiva con el Partido y tengan la posibilidad de acceder a información clara para lograr ejercer sus derechos y deberes.
4. Elaborar con las diferentes áreas del Partido un Plan de Mejoramiento que permita superar las barreras identificadas en el corto y mediano plazo, y publicarlo a través de medios internos.
5. Realizar ejercicios de capacitación a todos los empleados, contratistas y proveedores del Partido, sobre los derechos y recomendaciones para la atención de personas con discapacidad.
6. Consultar periódicamente a las personas con discapacidad sobre la calidad en la atención con el fin de lograr el mejoramiento continuo del Partido.

### **Tipos de Discapacidad**

De acuerdo al artículo 1° de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre las personas con discapacidad se incluyen “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”

Por tal motivo, es necesario e importante conocer los diferentes tipos de discapacidad:

- Discapacidad Sensorial:
  - \* Discapacidad visual
  - \* Discapacidad auditiva
  - \* Sordoceguera

Dentro de la discapacidad sensorial, encontramos la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos, como por ejemplo la baja visión y la hipoacusia (disminución en la sensación de la audición).

Entre tanto, la sordoceguera es la discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias sensoriales (visual y auditiva) que se manifiestan en mayor o menor grado, provocando dificultades de comunicación particulares y necesidades especiales derivadas de los obstáculos para percibir y desenvolverse en el entorno.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	<b>Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.</b>	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

- **Discapacidad Física o Motora** Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

Esta discapacidad puede presentarse como secuela de enfermedades como la poliomielitis, la artritis, la parálisis cerebral o de algún accidente. Puede manifestarse como paraplejia (parálisis de las piernas), cuadriplejia (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades).

La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad.

Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, órtesis, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

- **Discapacidad Cognitiva** La discapacidad cognitiva inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual.

Las personas con esta discapacidad poseen un potencial de desarrollo importante y capacidad de aprendizaje. Si disponen de los apoyos y ajustes pertinentes, su desempeño será funcional y socialmente apropiado.

- **Discapacidad Mental** Las personas con discapacidad mental presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos de este tipo de discapacidad son: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros.

- **Discapacidad Múltiple** Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que cuenten con una manera particular o estilo de aprendizaje para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y se desarrollan. Estas deficiencias traen consigo limitaciones en la vida cotidiana, las cuales terminan en restricciones significativas en su vida social. Tienen necesidades específicas en movilidad, comunicación y para su desarrollo

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	<b>Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.</b>	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial.

### Servicios de apoyo que favorecen la inclusión

Aún cuando cada persona requiere una serie de ajustes diferentes para acceder a los servicios de salud, educación, cultura, transporte, etc., de acuerdo a su contexto personal, social, cultural y económico, existen algunos servicios de apoyo o ajustes que favorecen su inclusión según el tipo de discapacidad. Los apoyos se pueden dar en servicios personales, equipamiento, ayudas, tecnología asistida, entre otros. A continuación, algunos de ellos:

- Para personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión:
  - \* Conocimiento y acceso al sistema de lectoescritura Braille.
  - \* Apoyos tecnológicos en lectores de pantalla. Algunos de éstos son los software JAWS (Job Access With Speech), NVDA (NonVisual Desktop Access), entre otros.
  - \* Páginas web accesibles, magnificadores de pantalla.
  
- Para personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:
  - \* Acceso a servicio de interpretación con apoyo tecnológico.
  - \* Servicio de interpretación.
  - \* Servicio de Close Caption.
  - \* Tecnología de amplificación específica.
  - \* Señalización visual.
  
- Para personas con discapacidad cognitiva:
  - \* Información en lenguaje simple, explícito y breve.
  - \* Verificación de instrucciones con apoyos gráficos o visuales demostrativos.
  - \* Apoyo de un acompañante, en caso de que sea necesario.
  
- Para personas con discapacidad física o motora
  - \* Elementos de ayuda técnica como: sillas de ruedas, bastones y prótesis, entre otros.
  - \* Espacios y servicios construidos bajo el concepto de "Diseño Universal".
  - \* Transporte accesible e inclusivo de acuerdo al Decreto 1660 de 2003.

Terminología apropiada

Tenga cuidado con el lenguaje utilizado.

Algunas palabras son consideradas como ofensivas y la comunidad con discapacidad puede considerar que atenta contra su dignidad y sus capacidades.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	<b>Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.</b>	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

Nunca utilice los términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten contra la imagen y las capacidades de las personas con discapacidad. El término apropiado es personas con discapacidad.

Para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla. Tenga en cuenta la siguiente tabla:

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja Persona con Acondroplasia
(el) Ciego	Persona ciega Persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
(el) Sordo Mudo Sordomudo	Persona sorda Persona con discapacidad auditiva
Hipoacúsico	Persona Hipoacúsica. Baja audición. Estas personas no son sordas pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación. Con limitación auditiva
Inválido Minusválido Tullido Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con movilidad reducida
Mudo	Persona que no habla en lengua oral
Retardado mental, Enfermo mental, Bobo, Tonto, Mongólico	Persona con discapacidad intelectual
Neurótico	Persona con neurosis
Esquizofrénico	Persona con esquizofrenia
Epiléptico	Persona con epilepsia
Víctima de...	Persona que experimentó o que tiene... Persona en situación de...
Aquejado por..., Padece..., Sufre de ...	Persona que tiene...

**NO OLVIDE:** Si desea referirse de manera general a la población con discapacidad, recuerde usar siempre el término personas con discapacidad, como lo plantea la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

### **Brinde una atención adecuada de acuerdo al canal de por el cual interactúe**

La interacción entre los ciudadanos y las entidades públicas se realiza a través de diversos canales que facilitan el acceso a la información. Entre estos se encuentran: presenciales (oficinas de atención y orientación), Centros Integrados de Servicios (estáticos y móviles -Ferias de Servicio-) telefonía fija, telefonía móvil (voz y datos), correo postal y canales electrónicos (página web, correo electrónico, chat, redes sociales y cajero electrónico, entre otros).

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	<b>Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.</b>	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

Es importante tener en cuenta que independientemente del canal por donde se interactúe, los ciudadanos deben ser atendidos de manera incluyente y en condiciones de igualdad, sin importar su condición. Por lo tanto, para lograr que los ciudadanos con discapacidad reciban una adecuada atención a través de estos canales, tenga en cuenta lo siguiente:

#### Canal presencial

No trate a las personas con alguna discapacidad como si fueran niños. Evite hablarles en un tono aniñado, consentirles la cabeza y tener otro tipo de comportamientos infantiles.

Cuando las personas con discapacidad lleven un acompañante o un intérprete, diríjase a ellas desde el inicio de la conversación ya que serán las que le indicarán si ellas mismas realizarán la consulta o prefieren que sea quien las acompaña.

Permita que expresen sus propias necesidades, no asuma o presuponga situaciones o información que no le hayan manifestado y tampoco trate de adivinar lo que quieren, desles el tiempo que requieran para poder expresarse.

\* Recuerde que cuando un ciudadano se acerca a solicitar información a una Entidad, se debe a que no cuenta con ésta de manera completa o no ha sido lo suficientemente clara. Si es necesario explique nuevamente, con calma y evite los comportamientos que hagan sentir al ciudadano ofendido o maltratado.

\* Verifique que la información suministrada al ciudadano con discapacidad ha sido efectivamente comprendida. Para esto solicite ser retroalimentado y si es necesario repita la información en un lenguaje claro y sencillo, manteniendo la exactitud y veracidad de esta.

\* Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda, recuerde realizar primero las siguientes preguntas: ¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo puedo colaborarle?

#### Por tipo de discapacidad

De acuerdo a la discapacidad se deben tener en cuenta ciertas particularidades a la hora de atender presencialmente a los ciudadanos. En este sentido, recuerde lo siguiente:

• Atención a personas con discapacidad visual, ciegas o con baja visión

\* No hale del vestuario o del brazo.

\* Informe los documentos de los cuales está haciendo entrega y lo que usted está haciendo. Se sugiere utilizar expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de la documentación”, “voy a sacar una fotocopia de...” con el fin que la persona ciega esté debidamente enterada.

\* Oriente con claridad utilizando expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	<b>Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.</b>	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

- \* Puede hacer uso de las palabras ver, mirar, observar, etc., con total tranquilidad.
- \* Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía, no lo separe de éste, no lo jale, distraiga, consienta, dé comida o sujete por el arnés y permítale entrar antes que su usuario, ya que este representa sus ojos y su seguridad.
- \* Preste su ayuda, siempre y cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, pose la mano de él sobre su hombro o brazo.
- \* Elimine obstáculos para crear ambientes sin riesgos (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente, materas, entre otros). Señalice los vidrios y puertas transparentes.
- \* Cuando le entregue dinero a una persona con discapacidad visual, indíquelo el monto o valor que le está dando, primero en billetes y después en monedas.

- Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas
- \* Asegúrese de dirigirse directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante.
- \* Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
- \* Evite taparse la boca o voltearse cuando está interactuando con una persona sorda, ya que algunas tienen la habilidad de leer los labios.
- \* No realice gestos exagerados acerca de lo que está explicando.
- \* Debido a que la información visual cobra gran importancia, tenga cuidado con el uso del lenguaje no verbal o corporal.
- \* Si no entiende lo que la persona con discapacidad auditiva está tratando de decir, solicítele que lo repita o si le es posible que lo escriba. No aparente que ha comprendido lo transmitido, es importante establecer una comunicación efectiva.
- \* Si usted va a comunicarse por medio de un texto escrito, sea breve y claro. Tenga en cuenta que una persona sorda le responderá con frases cortas y concretas y que , no todas saben leer y/o escribir.

• Atención a personas con sordoceguera  
 Con el fin de facilitar la comunicación con las personas sordociegas la Fundación ONCE de España propone las siguientes sugerencias:

- \* Si la persona sordociega va acompañada diríjase a la persona directamente. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- \* De a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo. Si está concentrado en la realización de alguna tarea, espere hasta que pueda atenderlo.
- \* Dado que es difícil saber si la persona conserva algo de resto visual, trate siempre de ponerse dentro de su campo de visión. Quizá pueda entender a través de labiolectura. Si no es posible de esta manera, diríjase a él escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	<b>Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.</b>	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

\* Si la persona está haciendo uso de un audífono -dado que puede entender a través éste- diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.

\* Atienda a las indicaciones del interlocutor, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.

• Atención a personas con discapacidad física o motora

\* Pregunte si la persona con discapacidad requiere ayuda. Si la acepta, solicite que le explique lo que debe hacer y cómo. \* No toque sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) ni separe a la personas de estos, a menos que lo solicite.

\* No tome a la persona con discapacidad de los brazos cuando se traslade. Hágalo únicamente en los casos en que sea solicitado.

\* No lo apresure y evite jalarlo bruscamente o empujarlo.

\* En caso de tener que cargar la silla de ruedas, debe ser realizado por mínimo dos personas y en la forma en que el ciudadano con discapacidad lo indique.

\* No deje objetos recargados o colgados en sus elementos de ayuda, estos no son muebles.

\* No transporte a las personas usuarias de sillas de ruedas, a menos que ellas lo soliciten.

• Atención a personas con discapacidad cognitiva

\* Diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su acompañante. Recuerde incluirla siempre en las conversaciones.

\* La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.

\* Mantenga la calidad en la atención y el servicio prestados. El hecho de que una persona con discapacidad intelectual no entienda los conceptos con la velocidad y precisión que los demás, no significa que se brinde un trato de menor calidad.

\* Sea paciente al hablar con una persona con discapacidad intelectual, al dar explicaciones y escucharlo.

• Atención a personas con discapacidad mental

\* Diríjase con respeto.

\* Realice el saludo de la manera habitual.

\* Realice preguntas cortas, en un lenguaje claro y sencillo.

\* Confirme que la información brindada fue comprendida perfectamente.

\* Tenga en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por estas personas.

### Canal telefónico

Además de las referenciadas para el canal presencial, para la atención a los ciudadanos a través del canal telefónico tenga en cuenta las siguientes:

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

	<b>Reglamento Interno para la Recepción y Trámite de las Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias.</b>	FECHA: 21 de septiembre de 2017
		VERSIÓN: 001
	PARTIDO POLÍTICO MIRA	CÓDIGO: AA-MACGD-02-01-00

\* Aún cuando no realice un trato cara a cara con el ciudadano, su tono de voz indica su estado de ánimo. Por lo tanto mantenga una tonalidad homogénea, amigable y articule muy bien las palabras.

\* Comunique de manera explícita, clara y sencilla la información que le es solicitada. Verifique siempre que la persona ha comprendido y cuenta con tiempos más amplios de comunicación en caso de que la persona requiera algún tipo de tutorial, apoyo adicional, tenga dificultades de comunicación o comprensión.

\* Verifique siempre que se ha comprendido la información dada y cuente con tiempos más amplios de comunicación en caso de que la persona requiera algún tipo de tutorial o apoyo adicional, o tenga dificultades de comunicación o comprensión.

\* Haga uso de estrategias como el Centro de Relevó en caso de requerirlo.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
G. GESTIÓN DOCUMENTAL	DIR. ASESORÍA JURÍDICA	DIR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA