

**MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, CONSULTAS,
QUEJAS, RECLAMOS Y TUTELAS DEL PARTIDO CENTRO DEMOCRÁTICO.**

JUNIO DE 2015

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y TUTELAS DEL PARTIDO CENTRO DEMOCRÁTICO.

ANTECEDENTES

Con la promulgación de la Constitución de 1821 se consagró en el ordenamiento jurídico Colombiano el derecho de petición, a través del cual todas las personas puedan acceder a un mecanismo de comunicación y control, obteniendo una pronta respuesta a su requerimiento. Hoy por hoy, las peticiones, consultas, quejas, reclamos y tutelas de la ciudadanía forman parte esencial en el desarrollo de la democracia participativa.

Tal es la importancia de las peticiones, consultas, quejas, reclamos y tutelas, que a partir de la Constitución de 1991 sus alcances se extienden a las organizaciones privadas, previa existencia de una reglamentación de la Ley.

La Constitución Política de Colombia en su Art. 23 establece que “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)”

Nuestra Carta Política ha consagrado este derecho como fundamental y de aplicación inmediata, es decir, que si este no es resuelto, se puede recurrir a mecanismos de protección como lo es la acción de tutela.

OBJETIVO

Definir procesos generales, roles y responsabilidades, elaborando un marco conceptual mediante el cual se logre la unificación de criterios, se establezcan procedimientos y lineamientos atendiendo los requerimientos establecidos por la normatividad vigente.

ALCANCE

El presente **MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y TUTELAS** debe ser atendido por todos los funcionarios del Centro Democrático, puesto que contiene los lineamientos para dar un correcto trámite a Derechos Fundamentales, como lo son al de petición, a la información personal y a mecanismos de protección como la acción de tutela y, contiene además los términos legales para dar alcance y las medidas de control y seguimiento a la calidad de estos procedimientos internos.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Que si bien es cierto el Centro Democrático, posee la naturaleza de persona jurídica sujeta del derecho privado, es de considerar que para efectos de transparencia, por remisión y aplicación de las normas, se adoptaran los fundamentos que en materia de derecho de petición consagra la Legislación Colombiana; en este sentido, se tendrá como pertinente la aplicación de la Ley 1437 de 2011 y de su Decreto Reglamentario 01 de 1984.

El Partido Centro Democrático en cumplimiento de la **ley 1712 de 2014**, denominada "Ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública", en su Art. 5 literal e y Art. 33, la cual entró en vigencia a partir del 6 de septiembre de 2014 para "partidos o movimientos políticos y grupos significativos de ciudadanos ", ha considerado la necesidad de implementar reglas internas de procedimientos ante peticiones, consultas, reclamos y tutelas; reglas estas que son de obligatoria observancia y cumplimiento para sus funcionarios.

MARCO LEGAL

1. Que conforme al **ARTÍCULO 23 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA**: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."
2. Que tal y como lo dispone el **ARTÍCULO 1 DE LA LEY 1475 DE 2011**: "Principios de organización y funcionamiento. Los partidos y movimientos políticos se ajustarán en su organización y funcionamiento a los principios de transparencia, objetividad, moralidad, equidad de género y el deber de presentar y divulgar sus programas políticos de conformidad con lo dispuesto en la Constitución, en las leyes y en sus estatutos (...)".
3. Que **ley 1712 de 2014**, denominada "Ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública", en su Art. 5 literal e y Art. 33, entró en vigencia a partir del 6 de septiembre de 2014 para "partidos o movimientos políticos y grupos significativos de ciudadanos "
4. Que de conformidad con lo plasmado en la Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", es necesario regular el trámite interno de la peticiones, entendiéndose que

el Derecho de Petición por excelencia es una figura aplicada a entidades de derecho público, empresas y estatales y excepcionalmente contra entidades particulares y/o empresas privadas, en la medida en que podrían violar este derecho fundamental.

5. Que establecido lo anterior, es de considerar que el Derecho de Petición como Derecho fundamental y primordial para el desarrollo de los mecanismos democráticos al igual que como garante de otros derechos constitucionales, como lo son a la información, a la participación política y a la libertad de expresión, se considera oportuno y pertinente trazar una política que de reglamentación al trámite de las Peticiones, Consultas, Reclamos y Tutelas (PCRTS) provenientes de ciudadanos, militantes y/o entidades del Estado.
6. Que de acuerdo al **TITULO II. DE LOS MIEMBROS DEL PARTIDO. CAPITULO 3 DERECHOS Y DEBERES. ARTÍCULO 12 DERECHOS, NUMERAL 6 DE LOS ESTATUTOS del CD.** : Solicitar y recibir información del Partido, incluidos sus órganos de control, sobre su funcionamiento, estados financieros, políticas, programas, gestiones y actividades, así como de todas las decisiones que adopten sus órganos de dirección.
7. Que en virtud al **ARTÍCULO 52, NUMERAL 18 DE LOS ESTATUTOS DEL CD:** Es función de la Dirección Nacional, establecer los manuales, reglamentos y directrices internos para la adecuada organización y funcionamiento del Partido.
8. Que de acuerdo al **ARTÍCULO 52, NUMERAL 19 DE LOS ESTATUTOS DEL CD:** Reglamentar, en concordancia con la normatividad vigente, las situaciones ordenadas en los presentes Estatutos o, que no estando contempladas, sean necesarias para el buen funcionamiento y alcance de los objetivos del Partido.
9. Que por medio de la **RESOLUCIÓN 3035 DE JULIO 23 DE 2014,** se le reconoce personería jurídica al Partido Centro Democrático y se inscriben los nombres de las personas que han sido designadas a dirigirlo e integrar sus órganos de dirección, gobierno y administración.
10. Que el Partido Centro Democrático, teniendo como base las normas, legales y estatutarias, desarrolla y pone en conocimiento de los interesados, el proceso para dar contestación a PCQRTS.

MARCO CONCEPTUAL

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado

“En ese orden de ideas, para tener derecho a la pronta contestación, no es requisito indispensable que se invoque expresamente el derecho de petición, ni que se mencione el artículo 23 de la Carta Política, ni tampoco que se enumeren las normas del Código Contencioso Administrativo que desarrollan las reglas aplicables. (...) El ejercicio de éste se encuentra implícito, aunque no se invoque, en toda manifestación que se haga ante una autoridad o entidad pública, mediante la cual se pretenda respetuosamente obtener algo de ella: una decisión, una definición, una liquidación, un pago, una aclaración, la expedición de un acto administrativo, una adición al mismo, o una revocación de todo o parte de su contenido.”

CORTE CONSTITUCIONAL, Sentencia T- 021 de 1998, M.P. José Gregorio Hernández Galindo, reiterada en Sentencia T-361 de 1998. M.P. Fabio Morón Díaz.

LOS INTERESADOS

El titular del derecho de petición es toda persona, lo que significa que comprende a cualquier persona natural o jurídica sin distingo de su condición, sexo, raza, edad o prescindiendo de su nacionalidad o naturaleza privada o pública, delimitación del ámbito subjetivo que se realiza extensivamente, teniendo en cuenta que según la Constitución Política la titularidad de los derechos fundamentales recae en quien sea “persona”.

Que no obstante y como quiera que con el presente manual se reglamenta el cumplimiento de los derechos, también es muy cierto que los interesados también son sujetos de deberes.

Es de entenderse como deber una conducta (activa o pasiva) impuesta por el ordenamiento jurídico a la persona.

Y que esté consagrado en una norma jurídica, y que conlleva cierta restricción de la libertad total personal.

Que como regla general los deberes constitucionales exigen desarrollo legal (proporcionales e interpretados bajo el principio de libertad).

Que no son negación de derechos sino complemento de los mismos (equilibrio): apoyo a las autoridades, reconocimiento del derecho ajeno y no abuso del propio, solidaridad social, convivencia pacífica, preservación del medio ambiente, etc.

"CPACA Art. 6 *Deberes de las personas*. Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.¹

Parágrafo. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por el Partido como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley."

PROCEDENCIA.

De conformidad con las potestades por la ley, la normatividad vigente, para el CD serán procedentes, las siguientes:

- a) En general, las peticiones respetuosas en interés general" particular que toda persona tiene derecho a presentar, conforme a lo establecido en los artículos 23 de la Constitución política y 5º y siguientes del Código Contencioso Administrativo, en relación con los asuntos que por su

¹ Asímielse como funcionario del Partido.

naturaleza legalmente le competan, sin perjuicio de los procedimientos y trámites especiales establecidos en la legislación vigente.

- b) Las solicitudes, de información que se presenten en los términos del artículo 17 y siguientes del Código Contencioso Administrativo, para obtener acceso a la información relacionada con la acción del Partido y para solicitar la expedición de copias de documentos.
- c) Las consultas verbales o escritas relacionadas con las funciones a su cargo, sin perjuicio de lo que dispongan norma especiales, de conformidad con lo establecido en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo.
- d) Las quejas y reclamos que se presenten por el mal funcionamiento de los servicios a cargo del Partido.

PROHIBICIONES

Se entenderán como conductas prohibidas para los funcionarios del CD las descritas en el Art. 9 del CPACA.

"Artículo 9º. *Prohibiciones.* A las autoridades² les queda especialmente prohibido:

1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
2. Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
3. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
4. Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
5. Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.

² Asimílese como funcionario del Partido.

6. Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
7. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
8. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
9. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
10. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
11. Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
12. Dilatar o entrabar el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
13. No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
14. No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
15. Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
16. Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.”

MEDIOS DE RECEPCION

El Partido define como medios a ser utilizados para la recepción de PCQRT, los siguientes:

- A través de la página web del Partido en el link establecido para tal efecto, es decir, pestaña denominada transparencia, opción PCQRST o Contáctenos.

- Cuentas de correo electrónico adscritas al dominio @centrodemocratico.com.
- Carta o medio escrito radicado en las instalaciones de la colectividad.
- Verbalmente, ante la correspondiente dependencia.

De conformidad con lo enunciado, para dar respuesta a las peticiones se requiere de estas, sin importar el medio o a forma en que se presenten, se pueda extraer la manifestación de la persona de querer obtener información y/o que se atiendan sus requerimientos.

REQUISITOS PARA PRESENTAR PETICIONES

Las solicitudes que se presenten ante el Partido en ejercicio del Derecho de Petición, podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de los medios enunciados y deberán respetar las siguientes reglas.

Peticiones Escritas

Las peticiones escritas deberán contener por lo menos, los siguientes requisitos:

- Designación de la dependencia a la cual se dirige.
- Nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante o apoderado, si es del caso con indicación del documento de identidad y la dirección para notificaciones, al igual que la dirección de correo electrónico.
- Objeto de la petición
- Razones de hecho y de derecho en que se apoya.
- Si es del caso, la relación de los documentos que se acompañan. Si alguno o algunos de los documentos necesarios para recibir o resolver la petición reposan en el Partido, se deberá indicar tal circunstancia, así como la dependencia que los posee.
- Firma del peticionario, para el caso de solicitudes presentadas en documento físico. Para requerimientos presentados por medios electrónicos, el peticionario deberá suministrar los datos personales que permitan su plena identificación.

El escrito respectivo deberá radicarse en la recepción del Partido; dependencia que dejara prueba con indicación de la fecha de recibo, así mismo le dará

traslado a la Secretaria General, para que sea esta quien asigne número de radicación y la dependencia a la cual será remitido. Con base en los datos suministrados por el peticionario.

Peticiones Verbales

Las peticiones verbales deben reunir los mismos requisitos que las escritas y se atenderán en la oficina respectiva, de lunes a viernes en horario de oficina.

El funcionario ante quien se formule la petición verbal levantará un escrito en el cual consten los elementos fundamentales de la misma, según lo señalado, y será suscrito y radicado por el peticionario, su representante o apoderado ante la recepción.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario le suministrará una copia del escrito mencionado.

Si el funcionario encargado de atender la petición lo juzga pertinente, podrá exigir su presentación por escrito.

Peticiones Virtuales

El servicio de correo electrónico institucional para presentar solicitudes estará habilitados las veinticuatro (24) horas el día, los siete (7) días de la semana; funcionaran en coordinación con la hora legal de Colombia y la hora de cambio de fecha será a las 00:00 horas.

Las peticiones presentadas por medio de los correos institucionales de sus empleados y/o contratistas, se refeccionaran y gestionaran al interior del Partido, basándose en la información que el usuario suministre. Se tendrá en cuenta especialmente la información que el peticionario describe de manera detallada en la solicitud, para determinar la dependencia que deberá atenderla.

Las peticiones radicadas por los interesados en las cuentas de correo electrónico asignadas a sus empleados y/o contratistas o enviadas por fax se recibirán las veinticuatro (24) horas del día, los siete días de la semana, sin perjuicio de su posterior y consecuente radicación en la recepción del Partido.

RECHAZO, DESISTIMIENTO Y/O RETIRO DE LA PETICION

Habrá lugar a rechazar la petición cuando ésta sea presentada en forma irrespetuosa, utilizando amenazas, improperios. Insultos, ofensas, afrentas, provocaciones, entre otros.

Los interesados podrán desistir expresamente de sus peticiones en cualquier tiempo antes de que se adopte la decisión definitiva. No obstante, el Partido podrá continuar la actuación de oficio, si lo considera necesario por razones de interés general. Esta decisión será adoptada mediante resolución motivada.

PETICIONES INCOMPLETAS

Cuando una petición no se acompañe de los documentos o información necesarios, en el acto de recibo se le indicara al peticionario los que faltan. Si insistiese, se dejar  constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

Recibida la petición en la dependencia a la que corresponda resolver o contestar, el funcionario competente verificará que cuenta con las informaciones o documentos necesarios para decidir. Si observare alguna insuficiencia, dentro de los cinco (5) d as siguientes a la recepción de la solicitud requerirá al peticionario por una sola vez para que aclare o remita la información correspondiente. El requerimiento de complemento de información formulado al peticionario interrumpirá los términos establecidos para proferir decisión. Una vez se aporten por el interesado la información o los documentos necesarios, se empezaran a contar de nuevo los términos para resolver la petición y no será posible efectuarle más requerimientos.

Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional el interesado no se pronunciare al respecto, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose, en consecuencia a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA

La competencia es la aptitud Constitucional o legal para resolver el asunto, es decir, quien decide debe tener asignada la respectiva función.

Para estudiar la competencia es de analizar tres factores: territorial, funcional, temporal acuerdo con la ley y las respectivas normas de organización de las entidades.

Art.33 actual- art.21 CPACA (Funcionario sin competencia) y 39 (trámite de los conflictos)

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo, si el Partido o alguna de sus dependencias no es el órgano competente para atender la petición o para iniciar la actuación que se le solicita, deberá Informarlo en el acto al interesado, si éste actúa verbalmente; o dentro del término de los diez (10) días, a partir de la recepción si obró por escrito; en este último caso, el Partido deberá enviar el escrito, a la mayor brevedad posible y dentro del mismo término, al funcionario o Entidad competente y los plazos establecidos para decidir se contarán a partir de la radicación del escrito ante la autoridad competente.

Si el asunto corresponde a otra dependencia del Partido, se procederá a hacer el traslado correspondiente, a más tardar el día siguiente, sin necesidad de informar sobre el particular al peticionario. En este evento, los términos para responder se contarán a partir de la fecha en que se radicó la solicitud al Partido.

CARÁCTER GENERAL O PARTICULAR DE LAS PETICIONES.

El derecho de petición tiene aplicación individual o colectiva, es decir, que esté involucrado el interés y bienestar general de la comunidad o el interés y bienestar del propio solicitante. Así las cosas, el derecho de petición puede tener dos manifestaciones:

- **Petición de interés general**, cuando la solicitud se hace sobre derechos generales de la colectividad. Por ello también se le denomina de interés social, colectivo o comunitario (Art. 5° C.C.A).
- **Petición de interés particular**, el cual corresponde a las solicitudes que afecten o sean de interés de índole personal (Art. 9° C.C.A).

CLASES DE PETICIONES

Las peticiones se clasifican de acuerdo con el tipo de requerimientos que el solicitante exprese ante el Partido. Se han clasificado a fin de simplificar tanto la solicitud como el trámite y la respuesta de las mismas.

RECLAMOS o QUEJAS

Son manifestaciones escritas o verbales que se hacen sobre las conductas, acciones o procederes irregulares de los militantes del partido. La actuación que genera para el militante es la descrita en el Código de Ética, Disciplina y transparencia. En cualquier caso deberá informarse al denunciante, dentro de los quince (15) días hábiles a la recepción del requerimiento acerca del trámite dado por la oficina correspondiente.

CONSULTA DE DOCUMENTOS

La posibilidad de solicitar informaciones de una autoridad es una modalidad del derecho de petición en virtud de la cual toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se le expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución, la ley y sus Estatutos.

La Ley 1712 de 2014, en su artículo 7, la describe como:

"Artículo 7°. Disponibilidad de la Información. *En virtud de los principios señalados, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Asimismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten."*

Corresponde a la Secretada General autorizar o negar la consulta de documentos oficiales del Partido y la expedición de copias o fotocopias a que haya lugar, a través de la página web **www.centrodemocratico.com**, del Partido se puede consultar: La Información relacionada con su funcionamiento; las normas que le dan origen y definen sus funciones, su naturaleza, estructura y organigrama; la planeación institucional y sus resultados; la relación de los trámites y servicios que presta el Partido y la manera de acceder a ellos, así como las publicaciones relacionadas con ella y el estado de cada trámite adelantado por la Entidad.

TUTELA

En primera medida es de aclarar, que se trata de un mecanismo de protección a los derechos Constitucionales fundamentales de los habitantes del territorio Colombiano. La Constitución Nacional en su artículo 86 dispuso que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar,

mediante un procedimiento preferente y sumario, por si misma o por quien actúe en su nombre, la protección inmediata de sus derechos Constitucionales Fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión.

Para dar contestación a las acciones Constitucionales de tutela, se deberá observar el siguiente procedimiento: (ver Anexo 1).

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Las peticiones de información, son solicitudes al partido de documentos no reservados, ya sea por interés personal, por ejercer control o vigilancia o por el solo hecho de estar actualizado.

El derecho de petición de información no solo recae sobre impresos o escritos, sino que también se extiende sobre cualquier objeto mueble de índole representativo o declarativo, tales como planos, dibujos, fotografías, etc., mientras la Constitución o la Ley no le otorguen el carácter de reservado.

INFORMACIÓN DE CARÁCTER RESERVADO

El Partido, sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la fotocopia de los mismos, mediante acto debidamente motivado, cuando éstos tengan carácter reservado, conforme a la Constitución a la ley y sus Estatutos y Reglamento.

Que para tal efecto la Ley 1712 de 2014 en su Art. 6 define así:

“ (...)

*c) **Información pública clasificada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley;*

*d) **Información pública reservada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley;*

(...)”

Por otra parte la misma norma establece que:

"Artículo 19. Información exceptuada por daño a los intereses públicos. *Es toda aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:*

- a) La defensa y seguridad nacional;*
- b) La seguridad pública;*
- c) Las relaciones internacionales;*
- d) La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso;*
- e) El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales;*
- f) La administración efectiva de la justicia;*
- g) Los derechos de la infancia y la adolescencia;*
- h) La estabilidad macroeconómica y financiera del país;*
- i) La salud pública.*

Parágrafo. *Se exceptúan también los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos."*

Para dar estricto cumplimiento, se seguirán las siguientes reglas:

1. Cuando se trate de documentos sujetos a reserva se comunicará tal circunstancia al interesado, conforme a lo establecido en el artículo 22 del Código Contencioso Administrativo mediante oficio suscrito por la Secretaría General en el que niegue la solicitud.

2. El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones; no obstante deberán asegurar la reserva de dichos documentos. Tampoco será oponible a la persona sobre la cual versen dichos documentos, en cuyo evento deberá acreditar tal calidad o la calidad de apoderado.

SOLICITUD DE COPIAS

Toda persona puede solicitar al Partido copia de los documentos que reposan en el mismo y que no tengan el carácter de reservados por Constitución, la ley y sus Estatutos. Para el efecto, se seguirá el procedimiento establecido a continuación:

La expedición de copias dará lugar a su pago previo, cuando sean superiores a diez (10) copias. Para el efecto, el Partido indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, según el caso, el valor de las copias y la entidad financiera en la cual debe realizarse el pago respectivo. En caso que la Información se encuentre sujeta a reserva y no sea posible entregarla al peticionario, esta situación le será informada por el mismo medio en que realizó la solicitud.

A partir de la radicación de la constancia de pago de las copias, el Partido dispone de diez (10) días para expedirlas.

Para reclamar las copias, el peticionario cuenta con un plazo no superior de dos (2) meses, contados a partir del recibo de la comunicación que para el efecto le envíe el Partido. De lo contrario, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

CONSULTA DE EXPEDIENTES.

Cualquier persona tiene derecho a examinar los expedientes que reposan en el Partido, salvo que estén sujetos a reserva, de acuerdo con las disposiciones Constitucionales, legales aplicables y reglas internas.

Aquellos expedientes que contengan trámites respecto de los cuales se encuentre corriendo un término para los interesados, podrán ser consultados según el horario de atención al público establecido.

PROCEDIMIENTO PARA DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES

Teniendo en cuenta la clase de petición, ésta deberá ser resuelta conforme al procedimiento que se indica a continuación:

1. Inicialmente los escritos contentivos de PCQRTS se radicarán en la recepción, donde se realizará el reparto correspondiente a más tardar, al día hábil siguiente a su recepción. En caso que la petición se refiera a una tutela, el reparto deberá realizarse el día en que se recibe, conforme al procedimiento establecido en el anexo 1.
2. Las peticiones escritas se resolverán por la dependencia competente, dentro de los siguientes términos:
 - 2.1 Las peticiones de interés general o particular deberán ser resueltas por la dependencia a la que sean asignadas dentro de los diez (10) días hábiles a partir de la fecha de recibo, o comunicación de tardanza dentro de los (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
 - 2.2 Las consultas, realizadas por los particulares deberán ser absueltas por la Coordinación Jurídica dentro de los quince (15) días siguientes a su fecha de radicación en el Partido.
 - 2.3 Las consultas formuladas por las entidades públicas u otras dependencias del Partido, si este fuera el caso, deberán contestarse por la Coordinación Jurídica, dentro de los diez (10) días siguientes a su fecha radicación en el Partido, siempre que sean asunto de su competencia.
 - 2.4 La expedición de certificaciones se realizara en un término de diez (10) días, salvo que se trate de certificaciones sobre un expediente determinado, para la cual se dispone de tres (3) días, y estarán a cargo de la secretaria general del partido.

PARAMETROS PARA RESPONDER LAS PETICIONES

La respuesta a los derechos de petición se debe regir por tres aspectos básicos, a saber:

- **Claridad:** Hacer distinción en cada una de las ideas que se comunican.
- **Concisión:** Brevidad en el modo de expresar los conceptos.
- **Precisión:** Explicación detallada de algo, a partir de un lenguaje conciso y rigurosamente exacto.

Por otra parte, este tipo de comunicaciones debe ser cordial pero directa y certera en la exposición de contenidos, en su redacción debe limitarse a la información indispensable y evitar la imprecisión, el exceso de protocolos y el abuso de formalismos.

Además, si se relacionan fundamentos jurídicos, estos deben ser pertinentes y suficientes para que de manera clara y certera quedaran redactadas las respuestas a las peticiones.

REMISION DE LA RESPUESTA AL PETICIONARIO

Una vez suscrita la respuesta por parte del funcionario competente dentro de los términos establecidos se radicará y entregará coordinación administrativa para su remisión, salvo que se trate de comunicaciones que se hagan a través de medios electrónicos cuya respuesta se tramitar por el mismo medio. En la respuesta al interesado se citará el número de radicación interna. Las respuestas vía correo electrónico deberán radicarse y remitirse al peticionario por el mismo medio por el cual fue recibida y dejar constancia del documento enviado.

Cuando la petición se formule de manera verbal, bien sea en interés general o particular, será atendida por la recepción, quien se encargara de conducir al peticionario ante el funcionario o área competente. La decisión podrá tomarse y comunicarse inmediatamente al interesado. En los demás casos, la respuesta se formulará por escrito en las condiciones señaladas anteriormente.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 1 del Código Contencioso Administrativo, los procedimientos administrativos regulados por leyes especiales se regirán por estas; en lo no previsto en ellas se aplicarán las normas de la parte primera del citado estatuto que sean compatibles.

CONTROL Y SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES

Será el Oficial de Privacidad (OP) responsable de hacer control y seguimiento de tiempos de respuesta a cada uno de las PCRTS desde su recepción hasta la respuesta final.

LEY, JURISIDICCIÓN Y VIGENCIA

Las políticas y procesos aquí establecidos y aquellos procesos que sean diseñados con el fin de garantizar el cumplimiento de las leyes vigentes en

materia de información personal, son de obligatorio cumplimiento por parte de los funcionarios del CD así como sus contratistas, proveedores y en general terceros que traten datos por parte de la organización.

En caso de consultas o reclamos en materia de protección de datos personales, el funcionario competente para expedir la respuesta al solicitante será el Oficial de Privacidad, cualquier comunicación que en este asunto se remita sin contar con la previa validación por parte del funcionario designado para ejercer tales labores se tomara como no valida y no constitutiva de la posición del partido.

En caso de presentarse la emisión de comunicaciones en relación con protección de datos personales que no cuenten con la validación del Oficial de Privacidad, será motivo para el inicio de las investigaciones internas de rigor en contra del funcionario con base en el desacato al manual de procedimientos.

INOBSERVANCIA DE LOS TERMINOS PARA RESOLVER

La omisión al deber de dar respuesta oportuna y efectiva a las peticiones, consultas, reclamos y tutelas presentados ante el Centro Democrático, es causal de responsabilidad disciplinaria para los funcionarios y/o contractual para el caso de los contratistas, pudiendo iniciar el partido procesos de multa y de declaratoria de incumplimiento, con el fin de hacer efectiva la garantía única de cumplimiento que ampara dichos contratos.

TÉRMINOS BÁSICOS

Acción de tutela: Mecanismo por el cual las personas naturales o jurídicas, en ejercicio de un derecho preferencial, tienen la facultad de exigir ante cualquier Juez de la República, la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando quiera que se presente una vulneración o amenaza a los mismos por la acción o la omisión de las autoridades públicas o de los particulares en determinadas circunstancias consagradas en la Constitución Política.

Actuación administrativa: Conjunto de decisiones y operaciones que emanan de las autoridades estatales, cuando se ocupan mediante el ejercicio de su potestad de mando, de cumplir con los cometidos estatales, prestar satisfactoriamente los servicios a su cargo y hacer efectivos los derechos e intereses legalmente reconocidos a los administrados.

Consultas: Solicitud verbal o escrita, para que el Partido exprese su opinión o su criterio sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones con las que tenga competencia.

Denuncia: Documento que da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta, tiene como efecto, el de movilizar al órgano competente para que inicie las investigaciones preliminares para constatar, en primer lugar, la realización de un hecho ilícito, y en segundo lugar, su presunto autor.

Desistimiento: Es la renuncia de obtener la respuesta previamente solicitada. Puede darse por renunciar expresamente a la petición (expreso) o por dejar vencer los términos para completar información que la autoridad haya solicitado (tácito).

Inobservancia: Incumplimiento, omisión a observaciones

Notificación: Acto solemne mediante el cual el Partido entera al particular de una determinación unilateral, respaldada por la supremacía que le confiere la autoridad soberana que le distingue y le separa de los administrados.

Petición: Solicitud dirigida a la entidad, de forma verbal o escrita sobre temas concernientes al objeto de la entidad.

Quejas: Manifestaciones escritas o verbales que se hacen al Partido sobre conductas, acciones o procedimientos irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público. La actuación que genera para el funcionario es la investigación de disciplinaria.

Reclamos: Manifestaciones que ponen en conocimiento de las autoridades u órganos de control una irregularidad.

Secreto o reservado: Situación, hecho, conocimiento o noticia que deba mantenerse oculta e inviolable.

Solicitudes de Información: Las peticiones de información son solicitudes a la institución de documentos no reservados, ya sea por interés personal, por ejercer control o vigilancia o por el solo hecho de estar actualizado. El derecho de petición de información no sólo recae sobre impresos o escritos, sino que también se extiende sobre cualquier objeto mueble de índole representativa o declarativa, tales como planos, dibujos, fotografías, cintas cinematográficas o fonópticas, radiografías, grabaciones magnetofónicas, etc, mientras la constitución o la ley no le otorguen el carácter de reservado.

Solicitud de Copia: Es la facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general,

derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas al Partido y sus distintas dependencias.

Sugerencia: Propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función.

Vistos Buenos: (Vo Bo) Son las aprobaciones a las comunicaciones que se proyecten para la firma de la Dirección General o la Secretaria General, deberán llevar únicamente aprobación del Coordinador de la dependencia ; en caso de que el documento sea preparado con el concurso de varias áreas, se requeriría la aprobación de los coordinadores que intervinieron.