



**PARTIDO LIBERAL
COLOMBIANO**

REGLAMENTO DE SOLUCIÓN DE PQR

El Partido Liberal Colombiano, en aras del principio de Transparencia que lo rige en sus Estatutos, y de cara a presentarse de manera amigable y transparente a la ciudadanía, ha dispuesto los presentes medios para la presentación de Peticiones, Quejas y Reclamos

El Reglamento que se define a continuación aplica para las Peticiones, Quejas o Reclamos que el ciudadano desee presentar ante el Partido Liberal Colombiano.

Las reclamaciones Peticiones, Quejas o Reclamos que se realicen aplicarán sobre los trámites que a continuación se enuncian:

• PETICIONES

- Solicitudes de información
- Certificaciones en general
- Derechos de petición en general
- Sugerencias, entre otros

La petición es una solicitud que realiza el ciudadano para requerir al Partido en un punto específico y concreto.

• QUEJAS

Es toda reclamación que presente el ciudadano al respecto del desempeño de un área, dirección o funcionario.

• RECLAMOS

Es un requerimiento que realiza el ciudadano ante el partido por el incorrecto o mal servicio por parte del Partido.

Dirección Nacional Liberal / Avenida Caracas, No.36-01
Teléfonos: (1) 5189500 - 3162401573 - Contacto@partidoliberal.org.co
Bogotá, Colombia



**PARTIDO LIBERAL
COLOMBIANO**

TRÁMITE DE PQR

PRESENTACIÓN. El usuario puede presentar de manera respetuosa Peticiones, Quejas, Reclamos y felicitaciones de las siguientes maneras:

- Personal: El ciudadano puede presentar su Petición, Queja o Reclamo de manera personal en la sede principal del Partido Liberal Colombiano (Av. Caracas N° 36 - 01) por escrito, informando el área o dirección del Partido correspondiente.
- Correo: El ciudadano puede enviar su Petición, Queja o Reclamo por correo certificado a la Sede del Partido Liberal Colombiano (Av. Caracas N° 36 - 01), por escrito, informando el área o dirección del Partido correspondiente.
- Virtual: El ciudadano puede enviar su Petición, Queja o Reclamo al correo electrónico: **XXXXXX**, informando el área o dirección del Partido correspondiente.

DOCUMENTOS NECESARIOS. Cada Petición, Queja o Reclamo deberá contener, al menos:

- Nombre completo del ciudadano solicitante y del apoderado, en caso de tenerlo
- Dirección de notificación, teléfono de contacto y, de tenerlo, dirección de correo electrónico.
- Objeto de la petición y las razones en que se fundamenta
- Debe agregarse a cada Petición, Queja o Reclamo los soportes que se consideren suficientes para agilizar la respuesta.

PETICIONES ANONIMAS. Las respuestas de este tipo de requerimientos serán publicadas en las carteleras públicas dispuestas para ello en la sede del Partido.

TIEMPO DE RESPUESTA. En estricto cumplimiento de la Ley 1369 de 2009 el tiempo de respuesta para toda Petición, Queja o Reclamo es de Quince (15) días hábiles; respetando el sistema de turnos.

SISTEMA DE TURNO. Sin excepción, al ser recibida cada Petición, Queja o Reclamo, se le asignará un número de radicado al ser recibida y será puesta en lista de espera para dar respuesta oportuna.

SOLICITUD DE PRUEBAS ADICIONALES. En caso de que sean necesarias pruebas o documentos adicionales para dar feliz término a la respuesta de la

Dirección Nacional Liberal / Avenida Caracas, No.36-01
Teléfonos: (1) 5189500 - 3162401573 - Contacto@partidoliberal.org.co
Bogotá, Colombia



**PARTIDO LIBERAL
COLOMBIANO**

Petición, Queja o Reclamo, el partido hará saber esto al peticionario para que allegue a la mayor brevedad posible lo solicitado.

RESPUESTA VIRTUAL. En el caso en que la petición haya sido presentada por correo electrónico, o se haya mencionado el mismo en la petición, queja o reclamo, el partido podrá responder por este mismo medio.

SUGERENCIAS. De igual manera el Partido Liberal Colombiano siempre está abierto a las sugerencias del público. Estas pueden ser allegadas de manera escrita en la sede del Partido.

Dirección Nacional Liberal / Avenida Caracas, No.36-01
Teléfonos: (1) 5189500 - 3162401573 - Contacto@partidoliberal.org.co
Bogotá, Colombia