


|   |   |              |
|---|---|--------------|
|  <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA<br/>CÁMARA DE REPRESENTANTES<br/>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA<br/>NIT: 899999098-0</p> | <b>Oficina de Planeación y Sistemas</b> |              |
|   | <b>Procedimiento Atención a PQRSD</b>   |              |
|   | CÓDIGO                                  | A-E.PS.1-F16 |
|   | VERSIÓN                                 | 01-2016      |
|   | PÁGINA                                  | 1 de 28      |

## 1. OBJETIVO

Realizar la oportuna y eficaz atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias institucionales recibidas, facilitando la solución de las mismas dentro de los términos legales vigentes, contribuyendo a fortalecer la imagen institucional de La Cámara de Representantes a ante la ciudadanía y los grupos de interés.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento comprende desde la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias-PQRSD a través de los dos canales institucionales definidos por la Corporación, hasta el trámite y envío oportuno de las respuestas al ciudadano o el traslado a la Entidad competente.

El procedimiento acá definido aplica para la recepción, trámite, seguimiento y respuesta a las PQRSD institucionales recibidas por la Cámara de Representantes.

La Unidad de Atención Ciudadana forma parte de las corporaciones “Senado de la Republica” y “Cámara de Representantes” por tal razón, en este procedimiento las actividades de recepción de PQRSD a través de la UAC, se relacionan para el “Congreso”, no obstante las actividades de trámite, seguimiento, consolidación y evaluación que se realizan en cada dependencia, aplican exclusivamente para la Cámara de Representantes.


## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Atención ciudadana:** El Senado de la República pone a disposición de la ciudadanía; entidades públicas, academia, organizaciones privadas y de la sociedad civil nacionales y extranjeras; extranjeros residentes en Colombia y en el exterior, sin distinción alguna, medios para presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- **Denuncia<sup>1</sup>:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.
- **Derecho de Petición<sup>2</sup>:** 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, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

<sup>1</sup> página Web de Presidencia de la República. Términos y Definiciones de la Guía para Diligenciamiento Formulario Web PSQRD

<sup>2</sup> Ley 1755 de 2015, art.1 – que sustituye el artículo 13 de la ley 1437 de 2011

| Elaboró:   | Revisó:                          | Aprobó:                   |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |

|   |  |        |         |              |
|---|--|--------|---------|--------------|
|  <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA<br/>CÁMARA DE REPRESENTANTES<br/>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA<br/>NIT: 899999098-0</p> | <b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>  |        |         |              |
|   | <b>Procedimiento Atención a PQRSD<br/>División Jurídica – Atención al Ciudadano<br/>UAC – Secretaría General</b> |        | CÓDIGO  | A-E.PS.1-F16 |
|   |  |        | VERSIÓN | 01-2016      |
|   |  | PÁGINA | 2 de 28 |              |

- **Petición:** Solicitud respetuosa que toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera puede presentar ante el Congreso de la República relacionada con su funcionamiento, los congresistas, la actividad legislativa, sus dependencias y los procesos legislativos o administrativos que en él se adelantan.
- **PQRSD:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- **Queja<sup>3</sup>:** Cualquier expresión verbal o escrita de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.
- **Reclamo:** Manifestación hecha por cualquier ciudadano ante el Congreso de la República por el incumplimiento ante una solicitud presentada relacionada con los trámites propios de las Corporaciones.
- **Sugerencia<sup>4</sup>:** Recomendación, concepto o posición de una persona natural o jurídica, nacional o extranjera sobre el Congreso, los proyectos de acto legislativo o de ley o sobre el funcionamiento de las corporaciones.
- **UAC:** Unidad de Atención Ciudadana<sup>4</sup> del Congreso de la República.
- **Usuarios:** El Congreso como representación del Pueblo tiene como usuarios a la ciudadanía; entidades públicas, academia, organizaciones privadas y de la sociedad civil nacionales y extranjeras; extranjeros residentes en Colombia y en el exterior, sin distinción alguna.

- **RESPONSABLES**

- **Secretario General de la Cámara de Representantes:**

La Resolución 3137 de 2008 otorga a la Secretaría General la competencia como líder de la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Cámara de Representantes, por lo tanto es la responsable de mantener actualizados los lineamientos generales de la Entidad para la recepción y trámite de las PQRSD.


Realizar la consolidación general al estado de las PQRSD institucionales recibidas en el área legislativa de la Corporación y elaborar el informe mensual consolidado de atención a PQRSD.

Liderar las actividades de divulgación y socialización del oportuno trámite a las PQRSD dentro de la Corporación.

<sup>3</sup> [www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co) - página Web de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia/atención al público/ciudadano/peticiones, quejas, reclamos, sugerencias/denuncias.

<sup>4</sup> Ley 1147 de 2007

| Elaboró:   | Revisó:                          | Aprobó:                   |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |

|   |  |         |                        |
|---|--|---------|------------------------|
|  <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA<br/>CÁMARA DE REPRESENTANTES<br/>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA<br/>NIT: 899999098-0</p> | <b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>  |         |                        |
|   | <b>Procedimiento Atención a PQRSD<br/>División Jurídica – Atención al Ciudadano<br/>UAC – Secretaría General</b> |         | CÓDIGO<br>A-E.PS.1-F16 |
|   | VERSIÓN  | 01-2016 | PÁGINA<br>3 de 28      |

Remitir el Informe mensual a la UAC de las respuestas dadas por las dependencias legislativas a PQRSD ingresadas en esa dependencia.

- **Jefe de la División Jurídica de la Cámara de Representantes:**

Coordinar junto con la Dirección Administrativa la oportuna y eficaz recepción, registro, y traslado de las PQRSD recibidas de manera física en la sede Administrativa.

Realizar la consolidación general al estado de las PQRSD institucionales recibidas en el área administrativa de la Corporación y elaborar el informe mensual consolidado de atención a PQRSD.

Enviar el Informe mensual a la UAC de las respuestas dadas por las dependencias administrativas a PQRSD que hayan sido remitidas por esa Unidad.

- **Coordinador Unidad de Atención Ciudadana del Congreso-UAC:**

Coordinar el funcionamiento de la UAC, liderando a su equipo de trabajo para realizar la oportuna y eficaz recepción, registro, trámite o traslado de las PQRSD recibidas en el Congreso de la República a través de los medios virtuales y presenciales definidos para esta dependencia.

Recibir por los medios a cargo de la UAC y dar trámite a las dependencias competentes con copia a la Secretaría General de las PQRSD recibidas competencia del área legislativa y a la División Jurídica de las PQRSD recibidas competencia del área administrativa de la Cámara de Representantes.


- **Coordinador Correspondencia de la Cámara de Representantes:**

Coordinar el funcionamiento de Correspondencia, liderando a su equipo de trabajo para realizar la oportuna y eficaz recepción, registro, y entrega de las PQRSD recibidas de manera física en el Edificio Nuevo del Congreso.

Remitir a la Secretaría General de la Corporación el Informe mensual de las PQRSD recibidas y trasladadas a las dependencias legislativas.

Remitir a la División Jurídica de la Corporación el Informe mensual de las PQRSD recibidas y repartidas a las dependencias administrativas.

| Elaboró:   | Revisó:                          | Aprobó:                   |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |

|   |  |        |         |              |
|---|--|--------|---------|--------------|
|  <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA<br/>CÁMARA DE REPRESENTANTES<br/>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA<br/>NIT: 899999098-0</p> | <b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>  |        |         |              |
|   | <b>Procedimiento Atención a PQRSD<br/>División Jurídica – Atención al Ciudadano<br/>UAC – Secretaría General</b> |        | CÓDIGO  | A-E.PS.1-F16 |
|   |  |        | VERSIÓN | 01-2016      |
|   |  | PÁGINA | 4 de 28 |              |

Enviar de manera oportuna y eficaz las respuestas elaboradas por las diferentes dependencias de la Corporación a los destinatarios externos asignados, por el medio de correspondencia externa establecido por la Cámara.

- **Coordinador del Control Interno:**

Realizar la evaluación aleatoria a la satisfacción de los peticionarios con respecto al trámite de las PQRSD interpuestas ante la Cámara de Representantes.

Evaluar mediante ejercicios de Auditoría Interna la gestión de las PQRSD de la Entidad.

- **Jefes dependencias de la Cámara de Representantes:**

Gestionar dentro de sus respectivas dependencias el trámite y oportuna respuesta a las PQRSD que le sean asignadas, evitando el incumplimiento de los términos legales vigentes.

Acatar y cumplir las actividades y lineamientos establecidos en el presente procedimiento.


Designar a un funcionario de su dependencia, para que realice el seguimiento y gestión de las PQRSD de la dependencia.

Remitir el Informe mensual de las PQRSD recibidas, atendidas o trasladadas por la dependencia a la Secretaría General en el caso de las dependencias legislativas y a la División Jurídica en el caso de las dependencias administrativas, en la base de datos “Radicación y Seguimiento PQRSD” o en la que se encuentre vigente en la Corporación para tal fin.

#### 4. CONDICIONES GENERALES

- Las dependencias oficiales para la recepción de PQRSD son tres: La Secretaría General en donde se recibirán las PQRSD a través de la página Web [www.camara.gov.co](http://www.camara.gov.co), la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso en donde se recibirán las PQRSD a través del correo electrónico, línea telefónica o presencialmente; y Correspondencia en donde se recibirán las PQRSD físicas.
- Las denuncias que sean recibidas por cualquiera de los medios oficiales institucionales deberán ser trasladadas de acuerdo con lo siguiente: las denuncias de carácter legislativo o en contra de


| Elaboró:   | Revisó:                          | Aprobó:                   |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |

|   |  |        |               |                 |
|---|--|--------|---------------|-----------------|
|  <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA<br/>CÁMARA DE REPRESENTANTES<br/>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA<br/>NIT: 899999098-0</p> | <b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>  |        |               |                 |
|   | <b>Procedimiento Atención a PQRSD<br/>División Jurídica – Atención al Ciudadano<br/>UAC – Secretaría General</b> |        | CÓDIGO        | A-E.PS.1-F16    |
|   | VERS IÓN   | PÁGINA | 5<br>de<br>28 | 01-<br>201<br>6 |

los honorables Representantes a la Cámara, deberán ser trasladadas a la Secretaria General y las denuncias de carácter administrativo a la División Jurídica. Las denuncias recibidas en la UAC se trasladarán a la Secretaría general o a la División Jurídica según su naturaleza.

- Los servidores públicos de la Entidad (funcionarios y contratistas) que reciban PQRSD en sus correos institucionales (personales) deberán instar al peticionario para que utilice los medios oficiales definidos para el envío de sus PQRSD; no obstante, con el ánimo de minimizar los reprocesos y no generar afectaciones al peticionario, estas PQRSD serán tramitadas por la dependencia que las reciba, teniendo en cuenta que deben ser registradas (**sin excepción**) en el sistema o en la base de datos establecida para tal fin. El pantallazo del correo recibido deberá ser radicado en Correspondencia con, para que cuente con un número de radicado que se informará al peticionario en la respuesta o traslado para que éste pueda hacer seguimiento a su petición. La atención de PQRSD a través de estos medios debe ser la excepción y no la regla general y la Corporación deberá enfocar sus esfuerzos en reducir la recepción de solicitudes a través de correos electrónicos institucionales y personales de los funcionarios y a consolidar la recepción de todas estas solicitudes a través de las dependencias y medios oficiales definidos.
- Los funcionarios que **NO** utilicen los correos institucionales de las dependencias para enviar correos de respuesta a PQRSD, no representan a la Cámara de Representantes y responderán de manera individual por sus actuaciones.
- Los asuntos judiciales no hacen parte de este procedimiento y están bajo la responsabilidad de la División Jurídica.
- Los honorables Representantes a la Cámara, a través del funcionario de la UTL designado reportarán a la Secretaría General o a la UAC o a la División Jurídica, como mínimo, la fecha y el número de consecutivo interno de respuesta a las PQRSD trasladadas desde las dependencias de la Corporación.
- La Secretaría General, la UAC y la División Jurídica podrán responder o direccionar por competencia las PQRSD a las dependencias o entidades competentes, así vengán dirigidas a alguna en particular.
- La Comisión de Derechos Humanos y Audiencias hará la recepción de las denuncias sobre asuntos de derechos humanos presentadas verbalmente en esa Comisión y las relacionará en la base de datos “Radicación y Seguimiento PQRSD” o en la que se encuentre vigente en la Corporación para tal fin y dará el trámite definido en este documento.

|  |                                  |                           |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| <b>Elaboró:</b>  | <b>Revisó:</b>                   | <b>Aprobó:</b>            |
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |


|   |  |        |         |              |
|---|--|--------|---------|--------------|
|  <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA<br/>CÁMARA DE REPRESENTANTES<br/>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA<br/>NIT: 899999098-0</p> | <b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>  |        |         |              |
|   | <b>Procedimiento Atención a PQRSD<br/>División Jurídica – Atención al Ciudadano<br/>UAC – Secretaría General</b> |        | CÓDIGO  | A-E.PS.1-F16 |
|   |  |        | VERSIÓN | 01-2016      |
|   |  | PÁGINA | 6 de 28 |              |

- A partir de la implementación de este procedimiento no se dará respuesta a peticiones desde correos institucionales asignados a los funcionarios, contratistas, o desde correos personales. En las dependencias, el correo oficial para tal fin, es el correo institucional de la dependencia.
- Todo Jefe de Dependencia es el único responsable de asignar un funcionario o contratista competente para la atención de las PQRSD en su dependencia, además de la inmediatez en el traslado de la PQRSD si la dependencia no es competente para responder; también por el cumplimiento y control de los tiempos de respuesta previstos legalmente y de lo establecido en el presente procedimiento.

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| No. | Descripción de la Actividad  | Responsable o Rol  | Registros |
|-----|--|--|-----------|
| 1   | <p><b>DETERMINAR LOS MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LA PQRSD</b></p> <p>La Cámara de Representantes cuenta con tres dependencias oficiales para la recepción de las PQRSD:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Secretaría General:</b> esta dependencia recibirá todas las PQRSD que lleguen a la Entidad por medio de la página Web <a href="http://www.camara.gov.co">www.camara.gov.co</a>.</li> <li>2. <b>Unidad de Atención Ciudadana:</b> esta Unidad recibirá todas las PQRSD que lleguen a la Entidad por medios presenciales y virtuales de la siguiente manera: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Presenciales:</b> las PQRSD que los solicitantes quieran interponer presencialmente se atenderán en la oficina asignada a la Unidad de Atención Ciudadana en el horario de lunes a viernes en la calle 11 No. 5-60 Tercer Nivel, de 8:30 am a 5:30 p.m. o donde se ubique la UAC.</li> <li>b. <b>Telefónicas:</b> las PQRSD que los solicitantes quieran interponer por vía telefónica se recibirán en la línea nacional gratuita 018000 12 25 12 número locales y (1) 3822306/07</li> </ol> </li> </ol> | <p>Secretario General</p> <p>Coordinador Unidad de Atención Ciudadana</p> <p>Jefe División Jurídica</p> <p>Coordinador Correspondencia</p> | N.A       |

|  |                                  |                           |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| <b>Elaboró:</b>  | <b>Revisó:</b>                   | <b>Aprobó:</b>            |
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |

|   |  |         |                        |
|---|--|---------|------------------------|
|  <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA<br/>CÁMARA DE REPRESENTANTES<br/>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA<br/>NIT: 899999098-0</p> | <b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>  |         |                        |
|   | <b>Procedimiento Atención a PQRSD<br/>División Jurídica – Atención al Ciudadano<br/>UAC – Secretaría General</b> |         | CÓDIGO<br>A-E.PS.1-F16 |
|   | VERSIÓN  | 01-2016 | PÁGINA<br>7 de 28      |

| No.      | Descripción de la Actividad  | Responsable o Rol  | Registros   |
|----------|--|--|---|
|          | <p>c. <b>Correo electrónico:</b> las PQRSD que los solicitantes quieran interponer por este medio, se recibirán a través del correo electrónico <a href="mailto:atencionciudadanacongreso@senado.gov.co">atencionciudadanacongreso@senado.gov.co</a></p> <p><b>3. Correspondencia:</b> recibirá las PQRSD que lleguen a la Entidad por medio físico, en la carrera 7ª 8-68, Primer Piso, en la carrera 8ª 12B-45 piso 4º o donde se ubique la Unidad, en horario de 8:30 a.m. a -5:30 p.m.</p> <p>Para continuar con este procedimiento, se debe determinar por cuál de las tres dependencias fue recibida la PQRSD:</p> <p>En los casos en los que las PQRSD sean recepcionadas por la <b>Secretaría General</b>, se deberá continuar con la <b>actividad No. 2 “Recibir, registrar y clasificar PQRSD en la Secretaría General”</b></p> <p>En los casos en los que las PQRSD sean recepcionadas por la <b>Unidad de Atención Ciudadana del Congreso</b>, se deberá continuar con la <b>actividad No. 3 “Recibir, registrar y clasificar PQRSD en la UAC”</b></p> <p>En los casos en los que las PQRSD sean recepcionadas en la sede Administrativa y entregadas a la <b>División Jurídica</b> por correspondencia, se deberá continuar con la <b>actividad No. 4 “Recibir, registrar y clasificar PQRSD en la División Jurídica”</b></p> <p>En los casos en los que las PQRSD sean recepcionadas por <b>Correspondencia</b>, se deberá continuar con la <b>actividad No. 18 “Recibir PQRSD en Correspondencia”</b></p> |  |   |
| <b>2</b> | <p><b>RECIBIR, REGISTRAR Y CLASIFICAR PQRSD EN LA SECRETARÍA GENERAL</b></p> <p>Una vez la Secretaría General haya recibido la PQRSD por el medio estipulado en el ítem No. 1 (página Web), el</p>   | Funcionario o contratista designado de la Secretaría General | L-M.SG.2-F07<br>Base de datos “Informe consolidado de |

|  |                                  |                           |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| <b>Elaboró:</b>  | <b>Revisó:</b>                   | <b>Aprobó:</b>            |
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |



**Oficina de Planeación y Sistemas**


**Procedimiento Atención a PQRSD  
División Jurídica – Atención al Ciudadano  
UAC – Secretaría General**

|         |              |
|---------|--------------|
| CÓDIGO  | A-E.PS.1-F16 |
| VERSIÓN | 01-2016      |
| PÁGINA  | 8 de 28      |

| No. | Descripción de la Actividad   | Responsable o Rol   | Registros  |
|-----|---|---|--|
|     | funcionario o contratista encargado en la Secretaría General debe registrar la PQRSD recibida en la base de datos <b>L-M.SG.2-F07 “Informe consolidado de atención a PQRSD”</b> , asignando un número consecutivo para cada solicitud recibida.   |   | atención a PQRSD”  |
| 3   | <b>RECIBIR, REGISTRAR Y CLASIFICAR PQRSD EN LA UAC</b><br>Una vez la UAC haya recibido la PQRSD por cualquiera de los medios estipulados en el ítem No. 1 (presencial, telefónica o correo electrónico), el funcionario o contratista encargado de la UAC debe registrar la PQRSD recibida en la base de datos <b>“Radicación y Seguimiento PQRSD”</b> , asignando un número consecutivo para cada solicitud recibida.<br><br><b>Nota:</b> Para el caso de Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias recibidas de forma presencial y telefónica, el funcionario o contratista de la UAC receptor debe registrarla en el formato UC-Fr01 <b>Recepción de Quejas, Reclamos o Denuncias.</b> | Funcionario o contratista designado de la UAC   | UC-Fr04<br>Base de datos<br>“Informe consolidado de atención a PQRSD”<br><br>Formato UC-Fr01<br>Recepción de Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias |
| 4   | <b>REGISTRAR Y CLASIFICAR PQRSD EN LA DIVISIÓN JURÍDICA</b><br>Una vez la División Jurídica haya recibido la PQRSD por el medio estipulado en el ítem No. 1 (correspondencia sede Administrativa), el funcionario o contratista encargado en la División Jurídica debe registrar la PQRSD recibida en la base de datos <b>L-M.SG.2-F07 “Informe consolidado de atención a PQRSD”</b>  | Funcionario o contratista designado de la División Jurídica                                 | L-M.SG.2-F07<br>Base de datos<br>“Informe consolidado de atención a PQRSD”   |
| 5   | <b>DETERMINAR SI LA PQRSD ES COMPETENCIA DEL CONGRESO</b><br>Una vez registrada la PQRSD, el funcionario o contratista de la Secretaría General o de la División Jurídica o de la UAC, según sea la dependencia receptora, deben revisar el contenido de la misma y determinar si es competencia  | Funcionario o contratista designado de la Secretaría General, la División Jurídica o la UAC | N.A.   |


|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Elaboró:</b><br>M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | <b>Revisó:</b><br>Oficina de Planeación y Sistemas | <b>Aprobó:</b><br>Comité de Control Interno |
|---|--|---|



|   |  |         |                        |
|---|--|---------|------------------------|
|  <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA<br/>CÁMARA DE REPRESENTANTES<br/>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA<br/>NIT: 899999098-0</p> | <b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>  |         |                        |
|   | <b>Procedimiento Atención a PQRSD<br/>División Jurídica – Atención al Ciudadano<br/>UAC – Secretaría General</b> |         | CÓDIGO<br>A-E.PS.1-F16 |
|   | VERS IÓN   | 01-2016 | PÁGINA<br>9 de 28      |


| No.      | Descripción de la Actividad  | Responsable o Rol  | Registros   |
|----------|--|--|---|
|          | <p>del Congreso.</p> <p>En los casos en los que las PQRSD recibidas <b>NO sean competencia del Congreso</b>, se deberá continuar con la actividad No. 6 “Proyectar comunicaciones de traslado de la PQRSD”</p> <p>En los casos en los que las PQRSD recibidas <b>SÍ sean competencia del Congreso</b>, se deberá continuar con la actividad No. 11 “Determinar si es competencia de la Secretaría General, la División Jurídica o la UAC responder la PQRSD”</p>   |  |   |
| <b>6</b> | <p><b>PROYECTAR COMUNICACIONES DE TRASLADO EXTERNO DE LA PQRSD Y DE RESPUESTA AL PETICIONARIO</b></p> <p>Identificado el caso en el que la PQRSD recibida, <b>NO</b> es competencia del Congreso, el funcionario o contratista de la Secretaría General o de la UAC o de la División Jurídica, según sea la dependencia receptora, debe determinar a qué Entidad corresponde y proyectar las siguientes dos comunicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación de traslado de la PQRSD, dirigida a la Entidad que corresponda, utilizando para la Secretaría General y la División Jurídica la plantilla vigente en el SGC de la Cámara y la UAC en la “Plantilla para Oficios vigente en el SGC del Senado de la República.</li> <li>Comunicación de respuesta al peticionario, en donde se le informe del traslado de su PQRSD a la Entidad que corresponda utilizando para la Secretaría General y la División Jurídica la plantilla vigente en el SGC de la Cámara y la UAC en la “Plantilla para Oficios vigente en el SGC del Senado de la República.</li> </ul> <p><b>Nota 1:</b> En la base de datos <b>L-M.SG.2-F07 “Informe</b></p> | <p>Funcionario o contratista designado de la Secretaría General, la División Jurídica o la UAC</p> | <p>Comunicación de traslado de la PQRSD</p> <p>Comunicación de respuesta al peticionario</p> <p>L-M.SG.2-F07<br/>Base de datos<br/>“Informe consolidado de atención a PQRSD”</p> <p>UC-Fr04<br/>Base de datos<br/>“Informe consolidado de atención a PQRSD”</p> |

|  |                                  |                           |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| <b>Elaboró:</b>  | <b>Revisó:</b>                   | <b>Aprobó:</b>            |
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |

|   |  |         |                        |
|---|--|---------|------------------------|
|  <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA<br/>CÁMARA DE REPRESENTANTES<br/>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA<br/>NIT: 899999098-0</p> | <b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>  |         |                        |
|   | <b>Procedimiento Atención a PQRSD<br/>División Jurídica – Atención al Ciudadano<br/>UAC – Secretaría General</b> |         | CÓDIGO<br>A-E.PS.1-F16 |
|   | VERS IÓN   | 01-2016 | PÁGINA<br>10 de 28     |

| No.      | Descripción de la Actividad   | Responsable o Rol   | Registros          |
|----------|---|---|--------------------|
|          | <p><b>consolidado de atención a PQRSD”,</b> la Secretaría General y la División Jurídica deberán registrar el nombre de la Entidad a la que se traslada la PQRSD, la fecha y el consecutivo de la comunicación de traslado. La UAC lo hará en la plantilla <b>UC-Fr04 Base de datos “Informe consolidado de atención a PQRSD”</b></p> <p><b>Nota 2:</b> Los traslados de las PQRSD que se envíen por correo electrónico desde la División Jurídica y las respuestas que se den desde las dependencias administrativas, deben llevar la firma del Jefe de la dependencia y escanearse para ser enviadas al peticionario a la entidad o dependencia a la que se traslada. Para las demás dependencias esta acción es opcional.</p>                  |   |                    |
| <b>7</b> | <p><b>SELECCIONAR EL MEDIO DE ENVÍO DE LAS COMUNICACIONES</b></p> <p>Las respuestas pueden ser enviadas por medio físico (correspondencia) o por medio virtual (correo electrónico).</p> <p>El funcionario o contratista de la Secretaría General, la División Jurídica o la UAC remitente, determinará cuál de los medios será utilizado para el envío de las comunicaciones de traslado y respuesta.</p> <p>Si el medio seleccionado es el <b>Correo Electrónico</b> se deberá <b>continuar con la actividad No. 6 “Enviar comunicaciones por correo electrónico”</b></p> <p>Si el medio seleccionado es <b>Correspondencia</b> física se deberá <b>continuar con la actividad No. 9 “Radicar en la Correspondencia las comunicaciones”</b></p> | Funcionario o contratista designado de la Secretaría General, la División Jurídica o la UAC | N.A                |
| <b>8</b> | <p><b>ENVIAR COMUNICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO</b></p> <p>El funcionario o contratista de la Secretaría General, la División Jurídica o la UAC remitente, deberá enviar al</p>  | Funcionario o contratista designado de la Secretaría General, la División Jurídica o la UAC | Correo electrónico |

|  |                                  |                           |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| <b>Elaboró:</b>  | <b>Revisó:</b>                   | <b>Aprobó:</b>            |
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |

|   |  |                 |                              |
|---|--|-----------------|------------------------------|
|  <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA<br/>CÁMARA DE REPRESENTANTES<br/>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA<br/>NIT: 899999098-0</p> | <b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>  |                 |                              |
|   | <b>Procedimiento Atención a PQRSD<br/>División Jurídica – Atención al Ciudadano<br/>UAC – Secretaría General</b> |                 | CÓDIGO<br>A-E.PS.1-F16       |
|   | VERS<br>IÓN  | 01-<br>201<br>6 | PÁGI<br>NA<br>11<br>de<br>28 |

| No.       | Descripción de la Actividad   | Responsable o Rol   | Registros  |
|-----------|---|---|--|
|           | <p>correo electrónico de la Entidad correspondiente, la comunicación de traslado junto con la PQRSD original y aquellos soportes suministrados por el peticionario (si es el caso).</p> <p>Adicionalmente el funcionario o contratista de la Secretaría General, la División Jurídica o la UAC remitente, deberá enviar al correo electrónico suministrado por el peticionario, la comunicación de respuesta indicando el traslado de su PQRSD a la Entidad que corresponda y el número de consecutivo de salida dado a la PQRSD, para su seguimiento. En la comunicación de respuesta se debe informar en el asunto el número de consecutivo de entrada de la petición.</p> <p>Las respuestas a las PQRSD enviadas por correo electrónico deberán ser registradas en la base de datos <b>L-M.SG.2-F07 “Informe consolidado de atención a PQRSD”</b>, por la Secretaría General y la División Jurídica y la UAC lo hará en la plantilla <b>UC-Fr04 Base de datos “Informe consolidado de atención a PQRSD”</b></p> <p><u>Continuar con la actividad No. 37 “Elaborar informe mensual consolidado de atención a las PQRSD institucionales”</u></p> |   | <p>L-M.SG.2-F07<br/>Base de datos<br/>“Informe consolidado de atención a PQRSD”</p> <p>UC-Fr04<br/>Base de datos<br/>“Informe consolidado de atención a PQRSD”</p> |
| <b>9</b>  | <p><b>RADICAR COMUNICACIONES EXTERNAS EN CORRESPONDENCIA</b></p> <p>Las comunicaciones seleccionadas para envío físico, deberán ser radicadas por Secretaría General y la División Jurídica en Correspondencia Cámara y la UAC en la Unidad de Correspondencia de Senado.</p>   | Mensajero o funcionario de la Secretaría General, la División Jurídica o la UAC | Radicado de comunicaciones   |
| <b>10</b> | <p><b>REMITIR COMUNICACIONES A LOS DESTINATARIOS</b></p> <p>Una vez radicadas las comunicaciones, Correspondencia</p>   | Coordinador Correspondencia   | N.A.   |

|  |                                  |                           |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| <b>Elaboró:</b>  | <b>Revisó:</b>                   | <b>Aprobó:</b>            |
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |




Oficina de Planeación y Sistemas

Procedimiento Atención a PQRSD  
División Jurídica – Atención al Ciudadano  
UAC – Secretaría General

|         |              |
|---------|--------------|
| CÓDIGO  | A-E.PS.1-F16 |
| VERSIÓN | 01-2016      |
| PÁGINA  | 12 de 28     |


| No. | Descripción de la Actividad  | Responsable o Rol   | Registros |
|-----|--|---|-----------|
|     | deberá remitir dichas comunicaciones a los destinatarios.<br><br><b><u>La Secretaría General, la División Jurídica o la UAC remitente continua con la actividad No. 37 “Elaborar informe mensual consolidado de atención a las PQRSD institucionales”</u></b>  |   |           |
| 11  | <p><b>DETERMINAR SI ES COMPETENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL O DE LA DIVISIÓN JURÍDICA O DE LA UAC RESPONDER LA PQRSD</b></p> <p>En la Secretaría General, la División Jurídica o la UAC receptora, se debe analizar el contenido de las PQRSD y determinar si la respuesta puede ser elaborada por la dependencia, o si ésta debe ser trasladada a otra dependencia del Congreso para su trámite.</p> <p><b>Nota:</b> Independientemente de a quién venga dirigida la PQRSD dentro del Congreso, si la UAC tiene la capacidad de responder, deberá tramitar y responder la PQRSD recibida. Si la Secretaría General o la División Jurídica al recibir tiene la capacidad de responder, deberá tramitar y responder la PQRSD recibida, independientemente de a quién venga dirigida</p> <p>En los casos en los que la Secretaría General, la División Jurídica o la UAC <b>SI</b> tengan la competencia para responder las PQRSD se debe <b>continuar con la actividad No. 12 “Tramitar la PQRSD recibida”</b></p> <p>En los casos en los que la Secretaría General, la División Jurídica o la UAC <b>NO</b> tengan la competencia para responder las PQRSD se debe <b>continuar con la actividad No. 21 “Trasladar PQRSD a la dependencia correspondiente – caso a)”</b></p> | Funcionario o contratista designado de la Secretaría General, la División Jurídica o la UAC | N.A       |
| 12  | <p><b>TRAMITAR LA PQRSD RECIBIDA</b></p> <p>Una vez determinado que la Secretaría General, la División Jurídica o la UAC tiene competencia para</p>  | Funcionario o contratista designado de la Secretaría General, la División                   | N.A       |

|  |                                  |                           |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| <b>Elaboró:</b>  | <b>Revisó:</b>                   | <b>Aprobó:</b>            |
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |

|   |  |              |  |
|---|--|--------------|--|
|  <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA<br/>CÁMARA DE REPRESENTANTES<br/>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA<br/>NIT: 899999098-0</p> | <b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>  |              |  |
|   | <b>Procedimiento Atención a PQRSD<br/>División Jurídica – Atención al Ciudadano<br/>UAC – Secretaría General</b> |              |  |
|   | CÓDIGO   | A-E.PS.1-F16 |  |
|   | VERSIÓN  | 01-2016      |  |
|   | PÁGINA   | 13 de 28     |  |

| No. | Descripción de la Actividad   | Responsable o Rol   | Registros                                 |
|-----|---|---|---|
|     | <p>responder la PQRSD, el funcionario o contratista a cargo debe proceder a buscar y consolidar la información que permita responder de fondo la PQRSD recibida.</p> <p><b>Nota 1:</b> Se deberá garantizar que las PQRSD sean respondidas dentro de los términos de ley.</p> <p><b>Nota 2:</b> Para el suministro de información que permita la oportuna respuesta a las PQRSD, la Secretaría General, la División Jurídica o la UAC podrán asesorarse de las dependencias competentes.</p> <p><b>Nota 3:</b> Las dependencias que sean requeridas por la Secretaría General, la División Jurídica o la UAC para dar respuesta a las solicitudes de PQRSD, deberán hacerlo con celeridad.</p>  | Jurídica o la UAC   |   |
| 13  | <p><b>PROYECTAR COMUNICACIÓN DE RESPUESTA AL PETICIONARIO</b></p> <p>Recopilada y consolidada la información necesaria para responder de fondo la PQRSD, el funcionario o contratista de la Secretaría General, la División Jurídica o la UAC debe proyectar la comunicación de respuesta dirigida al peticionario.</p> <p><b>Nota 1:</b> Para proyectar la comunicación debe utilizar la “Plantilla para Oficios establecida.</p> <p><b>Nota 2:</b> Los traslados de las PQRSD que se envíen por correo electrónico desde la División Jurídica y las respuestas que se den desde las dependencias administrativas, deben llevar la firma del Jefe de la dependencia y escanearse para ser enviadas al peticionario a la entidad o dependencia a la que se traslada. Para las demás dependencias esta acción es opcional.</p> | Funcionario o contratista designado de la Secretaría General, la División Jurídica o la UAC | Comunicación de respuesta al peticionario |
| 14  | <p><b>SELECCIONAR EL MEDIO DE ENVÍO DE LA COMUNICACIÓN</b></p>  | Funcionario o contratista designado de la Secretaría  | N.A                                       |

|  |                                  |                           |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| <b>Elaboró:</b>  | <b>Revisó:</b>                   | <b>Aprobó:</b>            |
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |

|   |  |         |                        |
|---|--|---------|------------------------|
|  <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA<br/>CÁMARA DE REPRESENTANTES<br/>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA<br/>NIT: 899999098-0</p> | <b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>  |         |                        |
|   | <b>Procedimiento Atención a PQRSD<br/>División Jurídica – Atención al Ciudadano<br/>UAC – Secretaría General</b> |         | CÓDIGO<br>A-E.PS.1-F16 |
|   | VERS IÓN   | 01-2016 | PÁGINA<br>14 de 28     |

| No. | Descripción de la Actividad  | Responsable o Rol   | Registros  |
|-----|--|---|--|
|     | <p>Las respuestas pueden ser enviadas por medio físico (correspondencia) o por medio virtual (correo electrónico).</p> <p>El funcionario o contratista de la Secretaría General, la División Jurídica o la UAC responsable del trámite, determinará cuál de los dos medios será utilizado para el envío de las comunicaciones de traslado y respuesta.</p> <p>Si el medio seleccionado es el <b>Correo electrónico</b> se deberá <b>continuar con la actividad No. 15 “Enviar comunicaciones por correo electrónico”</b></p> <p>Si el medio seleccionado es la <b>Correspondencia</b> se deberá <b>continuar con la actividad No. 16 “Radical comunicaciones en Correspondencia”</b></p>   | General, la División Jurídica o la UAC  |  |
| 15  | <p><b>ENVIAR COMUNICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO</b></p> <p>El funcionario o contratista de la Secretaría General, la División Jurídica o la UAC deberá enviar al correo electrónico suministrado por el peticionario, la comunicación de respuesta a su PQRSD.</p> <p>Las respuestas a las PQRSD enviadas por correo electrónico deberán ser registradas en la base de datos <b>L-M.SG.2-F07 “Informe consolidado de atención a PQRSD”</b>, por la Secretaría General y la División Jurídica y la UAC lo hará en la plantilla <b>UC-Fr04 Base de datos “Informe consolidado de atención a PQRSD”</b>, para facilitar su seguimiento.</p> <p><u>Continuar con la actividad No. 37 “Elaborar informe mensual consolidado de atención a las PQRSD institucionales”</u></p> | Funcionario o contratista designado de la Secretaría General, la División Jurídica o la UAC | <p>Correo electrónico</p> <p>L-M.SG.2-F07 Base de datos “Informe consolidado de atención a PQRSD”</p> <p>UC-Fr04 Base de datos “Informe consolidado de atención a PQRSD”</p> |
| 16  | <p><b>RADICAR COMUNICACIONES EN CORRESPONDENCIA</b></p> <p>Las comunicaciones de respuesta seleccionadas para</p>  | Mensajero Secretaría General, la División Jurídica o la UAC                                 | Radicado de comunicaciones   |

|  |                                  |                           |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| <b>Elaboró:</b>  | <b>Revisó:</b>                   | <b>Aprobó:</b>            |
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |




Oficina de Planeación y Sistemas

Procedimiento Atención a PQRSD  
División Jurídica – Atención al Ciudadano  
UAC – Secretaría General

|         |              |
|---------|--------------|
| CÓDIGO  | A-E.PS.1-F16 |
| VERSIÓN | 01-2016      |
| PÁGINA  | 15 de 28     |

| No. | Descripción de la Actividad   | Responsable o Rol           | Registros |
|-----|---|-----------------------------|-----------|
|     | envío físico, deberán ser radicadas por la Secretaría General, la División Jurídica o la UAC en Correspondencia.  |                             |           |
| 17  | <p><b>REMITIR COMUNICACIONES A LOS DESTINATARIOS</b></p> <p>Una vez radicadas las comunicaciones de respuesta, Correspondencia deberá remitir dichas comunicaciones a los destinatarios.</p> <p><b><u>La Secretaría General, la División Jurídica o la UAC remitente continua con la actividad No. 37 “Elaborar informe mensual consolidado de atención a las PQRSD institucionales”</u></b></p>  | Coordinador Correspondencia | N.A.      |
| 18  | <p><b>RECIBIR PQRSD EN CORRESPONDENCIA</b></p> <p>Las PQRSD que lleguen de manera física a la Cámara serán recibidas por Correspondencia.</p>   | Coordinador Correspondencia | N.A.      |
| 19  | <p><b>IDENTIFICAR Y CLASIFICAR LAS PQRSD INSTITUCIONALES</b></p> <p>El Coordinador de Correspondencia o a quien deleguen, deberá identificar el destinatario a quien viene dirigida la PQRSD y registrarlo en el sistema.</p> <p>En los casos en los que Correspondencia <b>NO</b> pueda identificar con claridad el destinatario de la PQRSD, ya sea porque el mismo no se especifica en la solicitud o porque el tema relacionado no es competencia de la Cámara de Representantes deberá <b>continuar con la actividad No. 20 “Remitir la PQRSD a la Secretaría General o a la División Jurídica para su trámite”</b></p> <p>En los casos en que la Unidad de Correspondencia <b>SI</b> pueda identificar con claridad el destinatario de la PQRSD se debe <b>continuar con la actividad No. 21 “Trasladar PQRSD a la dependencia correspondiente – caso b)”</b></p> | Coordinador Correspondencia | N.A.      |

|  |                                  |                           |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| <b>Elaboró:</b>  | <b>Revisó:</b>                   | <b>Aprobó:</b>            |
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |

|   |  |         |                        |
|---|--|---------|------------------------|
|  <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA<br/>CÁMARA DE REPRESENTANTES<br/>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA<br/>NIT: 899999098-0</p> | <b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>  |         |                        |
|   | <b>Procedimiento Atención a PQRSD<br/>División Jurídica – Atención al Ciudadano<br/>UAC – Secretaría General</b> |         | CÓDIGO<br>A-E.PS.1-F16 |
|   | VERS IÓN   | 01-2016 | PÁGINA<br>16 de 28     |

| No. | Descripción de la Actividad   | Responsable o Rol   | Registros  |
|-----|---|---|--|
|     | <b>Nota:</b> El reporte de PQRSD recibidas debe ser enviado mensualmente (dentro de los 5 días hábiles del mes siguiente) a la Secretaría General las correspondientes al área legislativa y a la División Jurídica las correspondientes al área administrativa.  |   |  |
| 20  | <p><b>REMITIR PQRSD A LA SECRETARÍA GENERAL O A LA DIVISIÓN JURÍDICA PARA SU TRÁMITE</b></p> <p>Correspondencia del Edificio Nuevo remitirá la PQRSD a la Secretaría General y Correspondencia de la sede Administrativa a la División Jurídica enviando el original y los adjuntos recibidos del peticionario (si los hay).</p> <p><b><u>Volver a la actividad No. 2 (Secretaría General) o 4 (División Jurídica), según la competencia “Recibir, registrar y clasificar PQRSD en la UAC”</u></b></p>  | Coordinador Correspondencia   | N.A.   |
| 21  | <p><b>TRASLADAR PQRSD A LA DEPENDENCIA CORRESPONDIENTE</b></p> <p>Esta actividad aplica para trasladar las PQRSD desde la Secretaría General, la División Jurídica o la Unidad de Atención Ciudadana y el reparto que hace Correspondencia.</p> <p><b><u>Caso a): Si la PQRSD se traslada desde la Secretaría General, la División Jurídica o la UAC:</u></b></p> <p>Una vez se ha identificado que la Secretaría General, la División Jurídica o la UAC <b>no tienen competencia</b> para responder la PQRSD, éstas deben revisar el tema de la solicitud y determinar a qué dependencia se debe trasladar la PQRSD.</p> <p>•La PQRSD debe ser enviada a la dependencia designada, por medio de correo electrónico o por medio físico cuando se requiera, anexando los soportes suministrados por el solicitante (si es el</p> | <p style="text-align: center;">Secretario General o funcionario o contratista designado</p> <p style="text-align: center;">Coordinador de la UAC funcionario o contratista designado</p> <p style="text-align: center;">Jefe División Jurídica funcionario o contratista designado de la UAC</p> <p style="text-align: center;">Coordinador Correspondencia</p> | <p style="text-align: center;">A-G.4-F03<br/>Comunicación de traslado interno de la PQRSD Desde Secretaría General y División Jurídica</p> <p style="text-align: center;">Comunicación de traslado interno de la PQRSD desde la UAC</p> <p style="text-align: center;">Comunicación de respuesta al peticionario</p> <p style="text-align: center;">Correo electrónico de traslado</p> |

|  |                                  |                           |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| <b>Elaboró:</b>  | <b>Revisó:</b>                   | <b>Aprobó:</b>            |
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |






Oficina de Planeación y Sistemas

Procedimiento Atención a PQRSD  
División Jurídica – Atención al Ciudadano  
UAC – Secretaría General

|         |              |
|---------|--------------|
| CÓDIGO  | A-E.PS.1-F16 |
| VERSIÓN | 01-2016      |
| PÁGINA  | 17 de 28     |


| No. | Descripción de la Actividad   | Responsable o Rol | Registros  |
|-----|---|-------------------|--|
|     | <p>caso), utilizando la Secretaría General y la División Jurídica la plantilla A-G.4-F03 Comunicación de traslado interno o externo de la PQRSD y la UAC en la “Plantilla para Oficios vigente en el SGC del Senado de la República.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe informarse al peticionario sobre el traslado de su PQRSD utilizando para la Secretaría General y la División Jurídica la plantilla vigente en el SGC de la Cámara y la UAC en la “Plantilla para Oficios vigente en el SGC del Senado de la República.</li> </ul> <p><b>Nota 1: Las denuncias</b> de carácter legislativo o sobre honorables representantes a la Cámara deberán ser trasladadas a la Secretaria General de la Corporación y las de carácter administrativo deberán ser trasladadas a la Dirección Administrativa.</p> <p><b>Nota 2:</b> La comunicación de traslado debe ser diligenciada en la plantilla de oficios internos establecida en el SGC.</p> <p><b>Nota 3:</b> Los traslados de las PQRSD que se envíen por correo electrónico desde la División Jurídica y las respuestas que se den desde las dependencias administrativas, deben llevar la firma del Jefe de la dependencia y escanearse para ser enviadas al peticionario a la entidad o dependencia a la que se traslada. Para las demás dependencias esta acción es opcional.</p> <p><b>Caso b): Si la PQRSD es trasladada desde Correspondencia:</b></p> <p>En los casos en los que Correspondencia <b>SI</b> pueda determinar con claridad el destinatario de la PQRSD deberá hacer el reparto a la dependencia correspondiente.</p> <p><b>Nota:</b> Las denuncias de carácter legislativo o sobre honorables representantes a la Cámara deberán ser trasladadas a la Secretaria General de la Corporación y</p> |                   | <p>L-M.SG.2-F07<br/>Base de datos<br/>“Informe consolidado de atención a PQRSD”</p> <p>UC-Fr04<br/>Base de datos<br/>“Informe consolidado de atención a PQRSD”</p> |

|  |                                  |                           |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| <b>Elaboró:</b>  | <b>Revisó:</b>                   | <b>Aprobó:</b>            |
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |

|   |  |                |                        |
|---|--|----------------|------------------------|
|  <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA<br/>CÁMARA DE REPRESENTANTES<br/>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA<br/>NIT: 899999098-0</p> | <b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>  |                |                        |
|   | <b>Procedimiento Atención a PQRSD<br/>División Jurídica – Atención al Ciudadano<br/>UAC – Secretaría General</b> |                | CÓDIGO<br>A-E.PS.1-F16 |
|   | VERS<br>IÓN  | 18<br>de<br>28 | PÁGI<br>NA             |


| No. | Descripción de la Actividad  | Responsable o Rol   | Registros  |
|-----|--|---|--|
|     | las de carácter administrativo deberán ser trasladadas a la Dirección Administrativa.  |   |  |
| 22  | <p><b>RECEPCIONAR Y REGISTRAR LA PQRSD EN LA DEPENDENCIA</b></p> <p>El funcionario designado en cada dependencia para el manejo de las PQRSD, debe registrar en la Base de datos <b>L-M.SG.2-F08 “Informe de atención a PQRSD”</b> las PQRSD recibidas desde la Secretaría General, la División Jurídica, la UAC o Correspondencia. Igualmente las que se reciban a través del correo institucional de la dependencia que cuenten con asignación de radicado de la Unidad de Correspondencia.</p> <p>Es responsabilidad de cada Jefe de dependencia mantener el registro actualizado de las PQRSD recibidas en la base de Datos “Radicación y Seguimiento PQRSD”.</p> <p><b>Nota:</b> Cuando lleguen peticiones al correo institucional de la dependencia es obligatorio por parte de ésta informar al peticionario cuales son los medios oficiales de recepción en la Cámara de Representantes y radicar en Correspondencia el pantallazo del correo con el fin de que se le asigne un radicado de entrada.</p> | Jefe dependencia<br>funcionario o<br>contratista designado<br>en cada dependencia | L-M.SG.2-F08<br>Base de datos<br>“Informe de<br>atención a<br>PQRSD” |
| 23  | <p><b>DETERMINAR SI LA PQRSD ES COMPETENCIA DE LA DEPENDENCIA</b></p> <p>El funcionario o contratista designado con el apoyo y asesoría del jefe de la dependencia deberá determinar si la PQRSD es de su competencia.</p> <p>En los casos en los que la PQRSD recibida <b>NO</b> sea competencia de la dependencia se debe <b>continuar con la actividad No. 24 “Proyectar comunicaciones de traslado de la PQRSD”</b></p> <p>En los casos en los que la PQRSD recibida <b>SÍ</b> sea competencia de la dependencia se debe <b>continuar con la actividad No. 29 “Tramitar la PQRSD recibida en la</b></p>  | Funcionario o<br>contratista designado<br>en cada dependencia                     | N.A  |

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
| <b>Elaboró:</b>  | <b>Revisó:</b>                         | <b>Aprobó:</b>            |
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de<br>Planeación y<br>Sistemas | Comité de Control Interno |

|   |  |                    |                        |
|---|--|--------------------|------------------------|
|  <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA<br/>CÁMARA DE REPRESENTANTES<br/>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA<br/>NIT: 899999098-0</p> | <b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>  |                    |                        |
|   | <b>Procedimiento Atención a PQRSD<br/>División Jurídica – Atención al Ciudadano<br/>UAC – Secretaría General</b> |                    | CÓDIGO<br>A-E.PS.1-F16 |
|   | VERSIÓN<br>6   | PÁGINA<br>19 de 28 |                        |


| No. | Descripción de la Actividad  | Responsable o Rol                                       | Registros  |
|-----|--|---|--|
|     | dependencia”   |   |  |
| 24  | <p><b>PROYECTAR COMUNICACIONES DE TRASLADO DE LA PQRSD</b></p> <p>Identificado el caso en el que la PQRSD recibida, <b>NO</b> es competencia de la dependencia o de la Corporación, el funcionario o contratista designado con el apoyo del jefe debe determinar a qué otra dependencia o entidad corresponde la PQRSD y proyectar las siguientes dos comunicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación de traslado de la PQRSD, dirigida a la dependencia o entidad que corresponda, en el asunto se debe colocar el número de radicado de entrada a la Cámara.</li> <li>Comunicación de respuesta al peticionario, en donde se le informe del traslado de su PQRSD a la dependencia o entidad que corresponda, en el asunto se debe colocar el número de radicado de entrada a la Cámara y anexar la comunicación de traslado.</li> </ul> <p><b>Nota 1:</b> La comunicación de traslado debe ser diligenciada en la plantilla de oficios internos o externos establecida en el SGC.</p> <p><b>Nota 2:</b> En la base de datos <b>L-M.SG.2-F08 “Informe de atención a PQRSD”</b> se deberá registrar el nombre de la dependencia a la que se traslada la PQRSD y el número de consecutivo de traslado.</p> <p><b>Nota 3:</b> Los traslados de las PQRSD que se envíen por correo electrónico desde la División Jurídica y las respuestas que se den desde las dependencias administrativas, deben llevar la firma del Jefe de la dependencia y escanearse para ser enviadas al peticionario a la entidad o dependencia a la que se traslada. Para las demás dependencias esta acción es</p> | Funcionario o contratista designado en cada dependencia | <p style="text-align: center;">A-G.4-F03<br/>Comunicación de traslado interno o externo de la PQRSD</p> <p style="text-align: center;">Comunicación de respuesta al peticionario</p> <p style="text-align: center;">L-M.SG.2-F08<br/>Base de datos “Informe de atención a PQRSD”</p> |

|  |                                  |                           |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| <b>Elaboró:</b>  | <b>Revisó:</b>                   | <b>Aprobó:</b>            |
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |

|   |  |                    |                        |
|---|--|--------------------|------------------------|
|  <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA<br/>CÁMARA DE REPRESENTANTES<br/>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA<br/>NIT: 899999098-0</p> | <b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>  |                    |                        |
|   | <b>Procedimiento Atención a PQRSD<br/>División Jurídica – Atención al Ciudadano<br/>UAC – Secretaría General</b> |                    | CÓDIGO<br>A-E.PS.1-F16 |
|   | VERSIÓN<br>01-2016   | PÁGINA<br>20 de 28 |                        |


| No. | Descripción de la Actividad  | Responsable o Rol                                       | Registros |
|-----|--|---|-----------|
|     | opcional.  |   |           |
| 25  | <p><b>SELECCIONAR EL MEDIO DE ENVÍO DE LAS COMUNICACIONES</b></p> <p>Las comunicaciones pueden ser enviadas por medio físico (correspondencia) o por medio virtual (correo electrónico).</p> <p>Si el medio seleccionado es el <b>Correo Electrónico</b> se deberá <b>continuar con la actividad No. 26 “Enviar comunicaciones por correo electrónico”</b></p> <p>Si el medio seleccionado es la <b>Correspondencia</b> se deberá <b>continuar con la actividad No. 27 “Radicar comunicaciones en Correspondencia”</b></p>   | Funcionario o contratista designado en cada dependencia | N.A       |
| 26  | <p><b>ENVIAR COMUNICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO</b></p> <p>Desde el correo institucional de la dependencia el funcionario o contratista designado deberá enviar al correo electrónico de la dependencia o entidad correspondiente, la comunicación de traslado junto con la PQRSD y aquellos soportes suministrados por el peticionario (si es el caso).</p> <p>Adicionalmente desde el correo institucional de la dependencia, el funcionario o contratista designado deberá enviar al correo electrónico suministrado por el peticionario, la comunicación de respuesta indicando el traslado de su PQRSD a la Entidad o dependencia que corresponda y anexando dicha comunicación.</p> <p>Los traslados de las PQRSD deben ser registrados en la Base de Datos “Radicación y Seguimiento a PQRSD”.</p> <p><b><u>Continuar con la actividad No. 37 “Elaborar informe mensual consolidado de atención a las PQRSD institucionales”</u></b></p> | Funcionario o contratista designado en cada dependencia | N.A.      |

|  |                                  |                           |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| <b>Elaboró:</b>  | <b>Revisó:</b>                   | <b>Aprobó:</b>            |
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |

|   |  |         |                        |
|---|--|---------|------------------------|
|  <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA<br/>CÁMARA DE REPRESENTANTES<br/>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA<br/>NIT: 899999098-0</p> | <b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>  |         |                        |
|   | <b>Procedimiento Atención a PQRSD<br/>División Jurídica – Atención al Ciudadano<br/>UAC – Secretaría General</b> |         | CÓDIGO<br>A-E.PS.1-F16 |
|   | VERS IÓN   | 01-2016 | PÁGINA<br>21 de 28     |


| No. | Descripción de la Actividad   | Responsable o Rol   | Registros   |
|-----|---|---|---|
| 27  | <p><b>RADICAR COMUNICACIONES EN CORRESPONDENCIA</b></p> <p>Las comunicaciones de respuesta seleccionadas para envío físico, deberán ser radicadas en Correspondencia.</p>   | Mensajero, Auxiliar o asistente de cada dependencia   | Radicado de comunicaciones  |
| 28  | <p><b>REMITIR COMUNICACIONES A LOS DESTINATARIOS</b></p> <p>Una vez radicadas las comunicaciones de respuesta, Correspondencia deberá remitir dichas comunicaciones a los destinatarios.</p> <p><u>Continuar con la actividad No. 37 “Elaborar informe mensual consolidado de atención a las PQRSD institucionales”</u></p>   | Coordinador Correspondencia   | N.A.  |
| 29  | <p><b>TRAMITAR LA PQRSD RECIBIDA EN LA DEPENDENCIA</b></p> <p>Una vez determinado que la dependencia tiene competencia para responder la PQRSD, el jefe de cada dependencia en conjunto con el funcionario o contratista que designe debe proceder a buscar y consolidar la información que permita responder de fondo la PQRSD recibida.</p> <p><b>Nota:</b> el jefe de la dependencia deberá garantizar que las PQRSD sean respondidas dentro de los términos de ley.</p> | <p>Jefes de cada dependencia</p> <p>Funcionario o contratista designado en cada dependencia</p> | N.A   |
| 30  | <p><b>PROYECTAR COMUNICACIÓN DE RESPUESTA AL PETICIONARIO</b></p> <p>Recopilada y consolidada la información necesaria para responder de fondo la PQRSD, el funcionario o contratista designado por el jefe de la dependencia, debe proyectar la comunicación de respuesta dirigida al peticionario.</p>  | <p>Jefes de cada dependencia</p> <p>Funcionario o contratista designado en cada dependencia</p> | <p>Comunicación de respuesta al peticionario</p> <p>L-M.SG.2-F08<br/>Base de datos “Informe de atención a</p> |

|  |                                  |                           |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| <b>Elaboró:</b>  | <b>Revisó:</b>                   | <b>Aprobó:</b>            |
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |

|   |  |              |                        |
|---|--|--------------|------------------------|
|  <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA<br/>CÁMARA DE REPRESENTANTES<br/>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA<br/>NIT: 899999098-0</p> | <b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>  |              |                        |
|   | <b>Procedimiento Atención a PQRSD<br/>División Jurídica – Atención al Ciudadano<br/>UAC – Secretaría General</b> |              | CÓDIGO<br>A-E.PS.1-F16 |
|   | VERSIÓN<br>6   | PÁGINA<br>22 | 2016<br>de<br>28       |


| No. | Descripción de la Actividad   | Responsable o Rol   | Registros                              |
|-----|---|---|--|
|     | <p><b>Nota 1:</b> La comunicación de respuesta debe ser diligenciada en la plantilla de oficios internos o externos establecida en el SGC.</p> <p><b>Nota 2:</b> En la base de datos <b>L-M.SG.2-F08 “Informe de atención a PQRSD”</b> se deberá registrar el nombre de la dependencia a la que se traslada la PQRSD y el número de consecutivo de traslado.</p> <p><b>Nota 3:</b> Los traslados de las PQRSD que se envíen por correo electrónico desde la División Jurídica y las respuestas que se den desde las dependencias administrativas, deben llevar la firma del Jefe de la dependencia y escanearse para ser enviadas al peticionario a la entidad o dependencia a la que se traslada. Para las demás dependencias esta acción es opcional.</p> |   | PQRSD”                                 |
| 31  | <p><b>SELECCIONAR EL MEDIO DE ENVÍO DE LA COMUNICACIONES</b></p> <p>Las comunicaciones pueden ser enviadas por medio físico (correspondencia) o por medio virtual (correo electrónico).</p> <p>Si el medio seleccionado es el <b>Correo Electrónico</b> se deberá <b>continuar con la actividad No. 32 “Enviar comunicaciones por correo electrónico”</b></p> <p>Si el medio seleccionado es la <b>Correspondencia</b> se deberá <b>continuar con la actividad No. 33 “Radicar comunicaciones en Correspondencia”</b></p>   | <p>Jefes de cada dependencia</p> <p>Funcionario o contratista designado en cada dependencia</p> | N.A                                    |
| 32  | <p><b>ENVIAR COMUNICACIONES POR CORREO ELECTRONICO</b></p> <p>El funcionario designado por el jefe de la dependencia deberá enviar desde el correo institucional de la dependencia al correo electrónico suministrado por el peticionario, la comunicación de respuesta de su PQRSD.</p>  | <p>Funcionario o contratista designado en cada dependencia</p>                                  | <p>Correo electrónico de respuesta</p> |

|  |                                  |                           |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| <b>Elaboró:</b>  | <b>Revisó:</b>                   | <b>Aprobó:</b>            |
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |

|   |  |              |  |
|---|--|--------------|--|
|  <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA<br/>CÁMARA DE REPRESENTANTES<br/>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA<br/>NIT: 899999098-0</p> | <b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>  |              |  |
|   | <b>Procedimiento Atención a PQRSD<br/>División Jurídica – Atención al Ciudadano<br/>UAC – Secretaría General</b> |              |  |
|   | CÓDIGO   | A-E.PS.1-F16 |  |
|   | VERSIÓN  | 01-2016      |  |
|   | PÁGINA   | 23 de 28     |  |

| No. | Descripción de la Actividad   | Responsable o Rol                                       | Registros  |
|-----|---|---|--|
|     | <b><u>Continuar con la actividad No. 35 “Hacer seguimiento interno al trámite de las PQRSD”</u></b>   |   |  |
| 33  | <b>RADICAR COMUNICACIONES EN CORRESPONDENCIA</b><br>Las comunicaciones de respuesta seleccionadas para envío físico, deberán ser radicadas en Correspondencia.  | Mensajero, auxiliar o asistente de cada dependencia     | Radicado de comunicación                                 |
| 34  | <b>REMITIR COMUNICACIONES A LOS DESTINATARIOS POR MEDIO FÍSICO</b><br>Una vez radicadas las comunicaciones de respuesta Correspondencia deberá remitir dichas comunicaciones al destinatario.   | Correspondencia   | N.A.   |
| 35  | <b>HACER SEGUIMIENTO INTERNO AL TRÁMITE DE LAS PQRSD</b><br>El funcionario designado por el jefe de cada dependencia, debe realizar seguimiento continuo al estado de las PQRSD asignadas a su dependencia, verificando que se cumplan los tiempos de respuesta y gestionando el oportuno trámite de las mismas.<br><b>Nota:</b> el funcionario designado en cada dependencia deberá registrar el seguimiento en la Base de Datos <b>L-M.SG.2-F08 “Informe de atención a PQRSD”</b> | Funcionario o contratista designado en cada dependencia | L-M.SG.2-F08 Base de datos “Informe de atención a PQRSD” |
| 36  | <b>ELABORAR Y ENVIAR A LA SECRETARÍA GENERAL O A LA DIVISIÓN JURÍDICA EL REPORTE MENSUAL DE RECEPCIÓN Y TRÁMITE INTERNO A PQRSD</b><br>Mensualmente y dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes, cada dependencia, debe elaborar el reporte del estado de las PQRSD recibidas y tramitadas en la dependencia. Las dependencias del área legislativa enviarán la Base de Datos “Radicación y Seguimiento a   | Funcionario o contratista designado en cada dependencia | L-M.SG.2-F08 Base de datos “Informe de atención a PQRSD” |


|  |                                  |                           |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| <b>Elaboró:</b>  | <b>Revisó:</b>                   | <b>Aprobó:</b>            |
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |

|   |  |         |                        |
|---|--|---------|------------------------|
|  <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA<br/>CÁMARA DE REPRESENTANTES<br/>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA<br/>NIT: 899999098-0</p> | <b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>  |         |                        |
|   | <b>Procedimiento Atención a PQRSD<br/>División Jurídica – Atención al Ciudadano<br/>UAC – Secretaría General</b> |         | CÓDIGO<br>A-E.PS.1-F16 |
|   | VERS IÓN   | 01-2016 | PÁGINA<br>24 de 28     |

| No.       | Descripción de la Actividad  | Responsable o Rol   | Registros   |
|-----------|--|---|---|
|           | <p>PQRSD” a la Secretaría General con las recibidas de esta dependencia, de la UAC y de Correspondencia. Las dependencias del área administrativa enviarán la Base de Datos “Radicación y Seguimiento a PQRSD” a la División Jurídica con las recibidas de esa dependencia, de la Dirección Administrativa, de la UAC y de Correspondencia.</p> <p>La Secretaría General y la División Jurídica informarán a la UAC sobre el estado de las peticiones trasladadas desde esa dependencia.</p> <p><b>Nota 1:</b> el reporte debe ser enviado en la Base de Datos <b>L-M.SG.2-F08 “Informe de atención a PQRSD”</b> y ser remitido por correo electrónico u otro medio digital a la Secretaría General o a la División Jurídica, según el área a la que pertenezca la dependencia.</p> <p><b>Nota 2:</b> El reporte debe incluir todas las PQRSD que fueron recibidas, tramitadas o trasladadas a otras dependencias o entidades en el mes inmediatamente anterior.</p> <p><b>Nota 3:</b> El reporte a enviar a la UAC debe estar en el mismo formato de la base datos “Radicación y Seguimiento a PQRSD” en Excel, <b>NO</b> se debe enviar en formatos diferentes como por ejemplo PDF.</p> |   |   |
| <b>37</b> | <p><b>ELABORAR INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A LAS PQRSD INSTITUCIONALES</b></p> <p>Mensualmente dentro de los 10 primeros días hábiles de cada mes, la Secretaría General y la División Jurídica deberán elaborar el informe consolidado del estado de todas las PQRSD institucionales, basada en los informes mensuales presentados por las dependencias de la Corporación. Dicho informe debe ser registrado y presentado en la Base de datos <b>L-M.SG.2-F07 “Informe consolidado de atención a PQRSD”</b></p> <p><b>Nota:</b> este informe solo incluirá reporte de las PQRSD que</p>   | <p>Coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso<br/>Funcionarios o Contratistas de la UAC</p> | <p>L-M.SG.2-F07<br/>Base de datos “Informe consolidado de atención a PQRSD”</p> |

|  |                                  |                           |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| <b>Elaboró:</b>  | <b>Revisó:</b>                   | <b>Aprobó:</b>            |
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |



|   |  |              |  |
|---|--|--------------|--|
|  <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA<br/>CÁMARA DE REPRESENTANTES<br/>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA<br/>NIT: 899999098-0</p> | <b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>  |              |  |
|   | <b>Procedimiento Atención a PQRSD<br/>División Jurídica – Atención al Ciudadano<br/>UAC – Secretaría General</b> |              |  |
|   | CÓDIGO   | A-E.PS.1-F16 |  |
|   | VERSIÓN  | 01-2016      |  |
|   | PÁGINA   | 25 de 28     |  |

| No.       | Descripción de la Actividad  | Responsable o Rol                                   | Registros                                |
|-----------|--|---|--|
|           | sean recibidas por los canales oficiales establecidos en la Corporación o que cuenten con consecutivo de entrada.  |   |  |
| <b>38</b> | <p><b>REALIZAR EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN</b></p> <p>La Oficina Coordinadora del Control Interno realizará evaluaciones aleatorias y por muestreo a la satisfacción de los peticionarios con respecto al trámite de las PQRSD interpuestas ante la Cámara.</p> <p>También hará la evaluación a la oportunidad de las respuestas dadas a los PQRSD.</p> | Coordinador Oficina Coordinadora de Control Interno | Resultados evaluaciones de satisfacción. |


## 6. PUNTOS DE CONTROL

- Hacer seguimiento al trámite interno de las PQRSD en cada una de las dependencias y apoyados en el diligenciamiento de la base de Datos “Radicación y Seguimiento a PQRSD”. Responsable: dependencias.
- Hacer consolidación de los informes de las PQRSD institucionales remitidos por las dependencias y la Unidad de Correspondencia. Responsables: Secretaría General y la División Jurídica.
- Realizar la evaluación a la satisfacción de los peticionarios. Responsable: Oficina Coordinadora de Control Interno.
- Realizar la evaluación a la oportunidad de las respuestas dadas a los peticionarios. Responsable: Oficina Coordinadora de Control Interno.

## 7. BASE LEGAL

- Constitución Política Art. 1, 2, 13, 23, 45, 74, 79, 83, 84, 209 y 270.
- Ley 1755 de 2015.
- Ley 1712 de 2014
- Ley 5ª de 1992
- Ley 1147 de 2007

| Elaboró:   | Revisó:                          | Aprobó:                   |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |

|  |  |              |  |
|--|--|--------------|--|
|  <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA<br/>CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA<br/>NIT: 899999098-0</p> | <b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>          |              |  |
|  | <b>Procedimiento Atención a PQRSD</b>            |              |  |
|  | <b>División Jurídica – Atención al Ciudadano</b> |              |  |
|  | <b>UAC – Secretaría General</b>                  |              |  |
|  | CÓDIGO   | A-E.PS.1-F16 |  |
|  | VERSIÓN  | 01-2016      |  |
|  | PÁGINA   | 26 de 28     |  |

- Ley 1437 de 2011
- Ley 1680 de 2013
- Ley 1581 de 2012
- Ley 734 de 2002
- Ley 1450 de 2011
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1369 de 2009
- Decreto 2639 de 2009
- Decreto 3649 de 2010
- Decreto 2623 de 2009
- Decreto 103 de 2005
- Decreto 1494 de 2015
- Decreto 852 de 2013
- CONPES 3649 de 2010
- CONPES 3650 de 2010
- CONPES 3785 de 2013
- Resolución 1120 de 2014 del Ministerio de las TIC
- NTC-5854
- NTC-6047
- Estrategia Integral de Atención al Ciudadano


## 8. FORMATOS

- Formato UC-Fr01. Recepción de Quejas, Reclamos o Denuncias
- L-M.SG.2-F07. Informe consolidado de atención a PQRSD – Dependencias
- L-M.SG.2-F08. Informe Consolidado de Atención a PQRSD.
- A-G.4-F03. Comunicación de traslado interno o externo de la PQRSD
- 

## 9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Resolución 3137 de 2008.

| Elaboró:   | Revisó:                          | Aprobó:                   |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |


|   |  |         |                        |
|---|--|---------|------------------------|
|  <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA<br/>CÁMARA DE REPRESENTANTES<br/>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA<br/>NIT: 899999098-0</p> | <b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>  |         |                        |
|   | <b>Procedimiento Atención a PQRSD<br/>División Jurídica – Atención al Ciudadano<br/>UAC – Secretaría General</b> |         | CÓDIGO<br>A-E.PS.1-F16 |
|   | VERSIÓN  | 01-2016 | PÁGINA<br>27 de 28     |

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN   | FECHA DE APLICACIÓN |
|---------|--|---------------------|
| 01      | Por el cambio en la normatividad sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y teniendo en cuenta la estructura y ubicación espacial de las dependencias de la Corporación esta versión adiciona la Resolución 3137 de 2008 <b>“Sistema de peticiones, quejas y reclamos PQR en la honorable Cámara de Representantes”</b> | 2016-06-24          |
|         |  |                     |

Fuente: Procedimiento “Atención a PQRSD” Senado de la República Versión: 02.

|  |                                  |                           |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| <b>Elaboró:</b>  | <b>Revisó:</b>                   | <b>Aprobó:</b>            |
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |

|  |  |              |  |
|--|--|--------------|--|
|  <p>CONGRESO<br/>DE LA REPÚBLICA<br/>DE COLOMBIA<br/>CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA<br/>NIT: 899999098-0</p> | <b>Oficina de Planeación y Sistemas</b>          |              |  |
|  | <b>Procedimiento Atención a PQRSD</b>            |              |  |
|  | <b>División Jurídica – Atención al Ciudadano</b> |              |  |
|  | <b>UAC – Secretaría General</b>                  |              |  |
|  | CÓDIGO   | A-E.PS.1-F16 |  |
|  | VERSIÓN  | 01-2016      |  |
|  | PÁGINA   | 28 de 28     |  |

|  |                                  |                           |
|--|----------------------------------|---------------------------|
| <b>Elaboró:</b>  | <b>Revisó:</b>                   | <b>Aprobó:</b>            |
| M. P. Vanegas M., coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso/ M. del P. Galvis G., jefe División Jurídica / A. Cossio C., jefe Oficina de Planeación y Sistemas / V. Contreras B., profesional universitario Secretaría General / A. L. Buelvas L., contratista División Jurídica. Cámara de Representantes. | Oficina de Planeación y Sistemas | Comité de Control Interno |

Calle 10 No 7-50 Capitolio Nacional  
Carrera 7 N° 8 – 68 Ed. Nuevo del Congreso  
Carrera 8 N° 12 B - 42 Dir. Administrativa  
Bogotá D.C. Colombia

[www.camara.gov.co](http://www.camara.gov.co)  
[twitter@camaracolomb](mailto:twitter@camaracolomb)  
 Facebook: camaraderepresentantes  
 PBX 3823000/4000/5000  
 Línea Gratuita 018000122512