



**RESOLUCIÓN N° MD 1331 DE 2017**  
**( 16 JUN. 2017 )**

**“POR LA CUAL SE ADOPTAN LAS MEDIDAS PARA INCENTIVAR LA TRANSPARENCIA, LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL DE LA GESTIÓN, LOS ESPACIOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS, EL ACCESO A LA INFORMACIÓN DE CARA A LA CIUDADANÍA”**

**LA MESA DIRECTIVA DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES**

En ejercicio de las facultades constitucionales y legales, y en especial las conferidas por el artículo 2, 41 de la ley 5 de 1992, en concordancia con las demás normas regulatorias y complementarias:

**CONSIDERANDO**

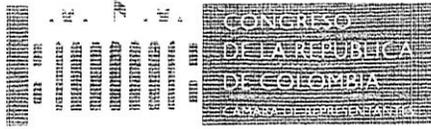
Que mediante los artículos 2, 13, 23, 209 y 270 de la Constitución Política de Colombia, señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad, partiendo de la premisa en la que el Estado garantiza la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilita la participación ciudadana en los asuntos públicos.

Que el artículo 74 de la Constitución Política dispone que: “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley”.

Que la ley 1147 de 2007, adiciona la ley 2 de 1992, y crea la Unidad Coordinadora de Atención ciudadana UAC, la cual tiene por objeto ser un enlace de comunicación entre el Congreso y la sociedad, para promover la participación pública y la incidencia de la ciudadanía en actividad legislativa y se establecen sus funciones.

Que conforme el artículo 10 de la ley 1147 de 2007, se hace necesario que la Cámara de Representantes, adopte el sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR, dando cumplimiento al manual para la implementación de la estrategia Gobierno en Línea, es su punto No. 4 – Fase de la Interacción el Línea, el cual define como plazo el 01 de diciembre de 2008, para la implementación de dichos mecanismos, entre los cuales está el buzón de sugerencias, quejas y reclamos, asignada dicha responsabilidad a la Secretaria General de la Cámara de Representantes, mediante resolución 3137 del 28 de noviembre de 2008. Así mismo, el literal b de los numerales 1,2,3,4, del artículo 12 de la misma ley, contempla las funciones de los cargos correspondientes a la Unidad Coordinadora de Atención al Ciudadano – UAC.

Que el artículo 3 del Decreto 2623 de 2009, crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, y se articula con los sistemas del control interno, desarrollo administrativo de gestión de calidad y la política de racionalización de trámites.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN N° MD-

1,331

DE 2017

16 JUN. 2017

**"POR LA CUAL SE ADOPTAN LAS MEDIDAS PARA INCENTIVAR LA TRANSPARENCIA, LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL DE LA GESTIÓN, LOS ESPACIOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS, EL ACCESO A LA INFORMACIÓN DE CARA A LA CIUDADANÍA"**

Que el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), establece las peticiones escritas y verbales como un derecho de las personas ante las autoridades.

Que de conformidad con el artículo 234 de la Ley 1450 de 2011, contempla que: *"las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio"*.

Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", consagra el deber legal de las Entidades para expedir el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que *"en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."* correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido".

Que el Decreto Ley 019 de 2012, se dictan normas que buscan suprimir o reformar procedimientos y trámites innecesarios en la Administración Pública, con el fin de brindar servicios óptimos y con calidad a los ciudadanos.

Que la Ley 1581 de 2012, Habeas Data, establece derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos.

Que el Artículo 32 del Decreto 2150 de 1995 "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.". Ventanillas únicas para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.

Que el Decreto 103 de 2015, reglamenta la Ley de Transparencia que obliga a las entidades a mantener actualizada la información, definiendo los criterios que deben seguir para la publicación, divulgación, gestión de la información pública, recepción y respuesta a solicitudes de acceso a la misma, así como la gestión de la información clasificada y el seguimiento de dicha información, entre otros.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN N° MD- 1331 DE 2017 16 JUN. 2017

**"POR LA CUAL SE ADOPTAN LAS MEDIDAS PARA INCENTIVAR LA TRANSPARENCIA, LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL DE LA GESTIÓN, LOS ESPACIOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS, EL ACCESO A LA INFORMACIÓN DE CARA A LA CIUDADANÍA"**

Que el artículo 46 de la ley 5 de 1992, establece las funciones del Secretario General de la Cámara de Representantes, por lo que se hace necesario se implemente a cargo de la Presidencia y la Secretaría General de Cámara de Representantes, el Plan de Acción de Congreso Abierto, en el marco de la alianza para el Gobierno abierto AGA.

Que la ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo.

Que la Ley 1757 de 2015, reglamenta los incentivos para fomentar la Participación Ciudadana, que promueve a su vez el derecho a la participación y pone en marcha mecanismos y normativas que velen por el cumplimiento de los deberes y derechos de los ciudadanos.

Que, conforme a la nueva Técnica de Calidad en la Gestión Pública, la Cámara de Representantes debe implementar las medidas para evaluar la percepción y satisfacción en todos los niveles, la prestación de la atención, la oportunidad en la respuesta, la accesibilidad, el lenguaje claro, la generación de respuestas de fondo, el acceso a la información pública, el programa de visitas guiadas y demás estrategias puestas al servicio.

Que, con la implementación del presente acto administrativo, se busca brindar un servicio a la ciudadanía como herramienta que permita la democratización de la gestión pública simplificando la relación Estado-Ciudadano. De esta manera, el servicio se convierte en elemento catalizador, permitiendo el acceso a la información pública de la Corporación a través de la apertura de una atención multicanal.

## **RESUELVE**

**ARTÍCULO 1º.:** Implementar las acciones que promuevan la transparencia y acceso a la información pública; la participación ciudadana y el control social de la gestión y los espacios de la rendición de cuentas.

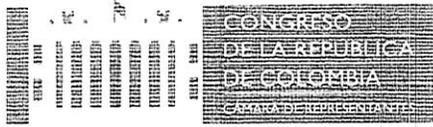
**ARTÍCULO 2º.:** Adoptar e implementar las estrategias para la consecución del Plan de Acción para la construcción de un Congreso Abierto para la Paz por la Transparencia, Acceso a la Información, Rendición de Cuentas y la Participación Ciudadana, en el marco de la implementación de la Alianza para el Gobierno Abierto. Corresponde a la Secretaria General, promover la participación en ejercicios pedagógicos que eduquen a las comunidades respecto de su gestión



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN N° MD- 1,331 DE 2017 16 JUN. 2017

"POR LA CUAL SE ADOPTAN LAS MEDIDAS PARA INCENTIVAR LA TRANSPARENCIA, LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL DE LA GESTIÓN, LOS ESPACIOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS, EL ACCESO A LA INFORMACIÓN DE CARA A LA CIUDADANÍA"

- ARTÍCULO 3°:** Adoptar e implementar las acciones establecidas para garantizar el ejercicio transparente de la gestión, a fin de fortalecer el sentido de lo público en la rama legislativa, en cuanto al control social en el ejercicio efectivo de derechos, a través de la construcción por parte de la Secretaría General, del documento PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, con el que se garantizará el acceso a la información pública, además de contribuir con los lineamientos establecidos para la inscripción, aceptación y publicación del "Registro Público de Cabilderos para la Actuación de los Grupos de Interés en el Trámite de las Iniciativas Legislativas".
- ARTÍCULO 4°:** Promover la Participación Ciudadana en las regiones para brindar espacios que permitan la satisfacción de intereses colectivos a través de una estrategia de servicio propuesta desde la Secretaría General de la Cámara de Representantes, denominada "enCuentate con la Cámara", que son encuentros de la institucionalidad con la ciudadanía, para la co-creación de visiones conjuntas con las comunidades en el marco del Postconflicto y contribuir con el desarrollo de territorios que migren hacia la Paz y la Reconciliación, incrementado la generación de confianza Cámara - Honorables Representantes - Ciudadanía.
- ARTÍCULO 5°:** Conforme a los lineamientos establecidos por la Secretaría de Transparencia, Ministerio de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, y la declaración de compromisos por un estado abierto de la Comisión Nacional de Moralización y el plan de acción de #CongresoAbierto, se implementará e informará:
- PARÁGRAFO 1°:** Las estrategias emprendidas para fomentar la innovación, el control social de la gestión, el acceso a la información pública, el uso de datos abiertos, la estrategia integral de lucha contra la corrupción, teniendo en cuenta las directrices contenidas en la parte motiva de la presente Resolución.
- PARÁGRAFO 2°:** Las acciones necesarias para la conformación de una Mesa Técnica de trabajo interdisciplinaria conjunta



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN N° MD- 1331 DE 2017 16 JUN. 2017

"POR LA CUAL SE ADOPTAN LAS MEDIDAS PARA INCENTIVAR LA TRANSPARENCIA, LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL DE LA GESTIÓN, LOS ESPACIOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS, EL ACCESO A LA INFORMACIÓN DE CARA A LA CIUDADANÍA"

entre la Presidencia de la Corporación, los diferentes líderes de procesos y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República., para la toma de acciones de mejora continua, a través de la formulación y ejecución de estrategias que incentiven el diálogo y la escucha ciudadana en cuanto a la transparencia activa y pasiva, el acceso a la información, el criterio diferencial de accesibilidad y la rendición de cuentas.

**ARTÍCULO 6°.**

Adoptar e implementar la Ventanilla de Radicación, para el cliente externo con el fin de centralizar la actuación administrativa en el horario laboral establecido por la Cámara de Representantes y la publicación de sus respectivos horarios de atención en la web institucional.

**ARTÍCULO 7°.**

Modificar las tareas asignadas a la Secretaria General en la resolución 3137 del 21 de noviembre de 2008, y en adelante serán asumidas por la Unidad Coordinadora de Atención al Ciudadano - UAC, de conformidad con la ley 1147 de 2007.

**ARTÍCULO 8°.**

Son funciones de la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana - UAC:

1. Divulgar información acerca del Congreso, el trámite y la actividad legislativa.
2. Canalizar comentarios y opiniones de la sociedad sobre los temas que se discuten en las Cámaras legislativas y facilitar la respuesta por parte de las mismas.
3. Orientar o remitir solicitudes ciudadanas a la autoridad competente.
4. Desarrollar el Programa "Visitas Guiadas al Congreso".
5. Manejar la Línea de Gratuita del Congreso.
6. Las demás que le asigne la Comisión.

**ARTÍCULO 9°.**

Corresponde a la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana, según su objeto y funciones, la gestión y administración de las solicitudes ciudadanas allegadas por los diferentes canales de atención virtuales o presenciales dispuestos por la Cámara de Representantes y según lo estipulado en el Sistema de Atención al Ciudadano y el Manual de Atención al Ciudadano de Cámara de Representantes, con el fin



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN N° MD- 1,331 DE 2017 16 JUN. 2017

"POR LA CUAL SE ADOPTAN LAS MEDIDAS PARA INCENTIVAR LA TRANSPARENCIA, LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL DE LA GESTIÓN, LOS ESPACIOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS, EL ACCESO A LA INFORMACIÓN DE CARA A LA CIUDADANÍA"

de que las mismas, tengan respuestas de fondo, surtiendo el debido proceso ante Senado y Cámara de Representantes; así mismo, realizará la consolidación general del estado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD- institucionales recibidas por la Corporación y como resultado, elaborará de manera mensual, el informe de PQRSD y solicitudes de información según la frecuencia establecida en el Esquema de Publicación de Información, que deberá ser remitido a la Secretaría General y a la Control Interno.

**ARTÍCULO 10°:**

La Unidad de Atención Ciudadana, elaborará el Registro Público de Derechos de Petición, de conformidad con la Circular Externa No.001 de 2011, proferida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial, registro que deberá ser remitido a la Secretaría General y la Oficina de Control Interno, además de ser publicado en la web institucional, previendo la exposición de datos personales sensibles y la política de tratamiento de datos.

**ARTÍCULO 11°:**

Adelantar acciones para fortalecer y mejorar la estrategia multicanal que oferta la Corporación y en virtud de la responsabilidad y funciones de la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana -UAC- en cuanto a la operación de la estrategia multicanal dispuesta por Congreso (Senado y Cámara de Representantes), unificando la operación de los mismos en concordancia a las disposiciones de ley respecto a racionalización de trámites y procedimientos administrativos, derecho de turno y atención prioritaria de peticiones.

**ARTÍCULO 12°:**

Adoptar e implementar la medición de satisfacción de las necesidades de nuestros grupos de interés por los canales de atención dispuestos por la Cámara de Representantes.

**ARTÍCULO 13°:**

Adoptar e implementar la Política de Tratamiento de Datos que incluya a quienes fungen como fuente y como usuario.



CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN N° MD-

1331

DE 2017

16 JUN. 2017

"POR LA CUAL SE ADOPTAN LAS MEDIDAS PARA INCENTIVAR LA TRANSPARENCIA, LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL CONTROL SOCIAL DE LA GESTIÓN, LOS ESPACIOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS, EL ACCESO A LA INFORMACIÓN DE CARA A LA CIUDADANÍA"

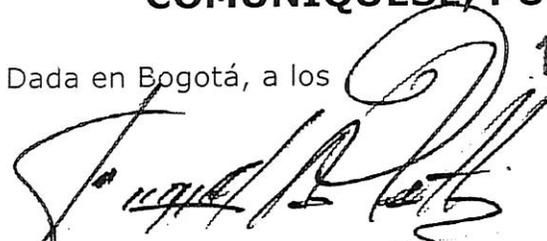
**ARTÍCULO 14°:** La presente resolución modifica y adiciona en lo pertinente la resolución 3137 de 2008, y demás disposiciones que le sean contrarias.

**ARTÍCULO 15°:** La presente resolución rige a partir de su expedición y publicación.

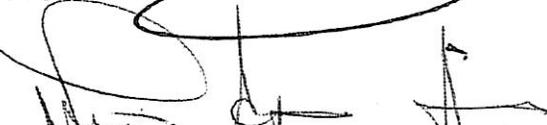
**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

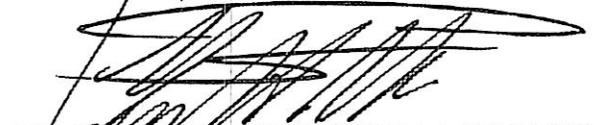
Dada en Bogotá, a los

16 JUN. 2017

  
**MIGUEL ÁNGEL PINTO HERNÁNDEZ**  
Presidente

  
**JAIME ARMANDO YEPES MARTÍNEZ**  
Primer Vicepresidente

  
**MARÍA EUGENIA TRIANA VARGAS**  
Segunda Vicepresidente

  
**JORGE HUMBERTO MANTILLA SERRANO**  
Secretario General

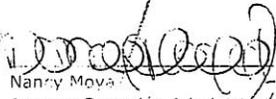
  
**MARÍA CAROLINA CARRILLO SALTAREN**  
Directora Administrativa

  
**Vo.Bo. MARÍA DEL CARMEN JIMENEZ RAMIREZ**  
Jefe División Jurídica

Revisó:

  
Hermes Tatur Vázquez  
Asesor II Secretaría General

Revisó:

  
Nanny Moya  
Asesora División Administrativa

Elaboró y Proyectoó:

  
Viviana Caia  
Viviana Contreras  
Secretaria General

  
Angis Ruelvas  
División Jurídica