

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CÁMARA DE REPRESENTANTES

Bogotá, D.C., junio de 2016



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DERECHOS Y DEBERES.....	3
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
4. FUNCIONES DEL CONGRESO SOBRE LAS CUALES SE ATIENDEN LAS PQRSD.....	7
5. OBJETIVOS.....	8
5.1. OBJETIVO GENERAL.....	8
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
6. ALCANCE.....	9
7. ESTRATEGIA.....	9
7.1. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	10
7.1.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	10
7.1.2. ATENCIÓN A PQRSD.....	10
7.1.3. VISITAS GUIADAS AL CONGRESO.....	15
7.1.4. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	15
7.1.5. PÁGINA WEB	15
7.1.6. REDES SOCIALES.....	15
7.1.7. APLICACIÓN CÁMARA PARA TODOS.....	16
7.2. CANALES DE ATENCIÓN.....	16
8. MARCO NORMATIVO.....	18

1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política, y la Ley 5ª de 1992, establecen mecanismo de participación de la ciudadanía en el trámite de proyectos de acto legislativo y de ley a través de iniciativas populares y de mecanismos de participación y acceso a la información.

Es así como el Gobierno Nacional expide el Conpes 3649 de 2010 donde estableció los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares, Conpes 3654 de 2010 que fija la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos y el Conpes 3785 de 2013 que establece la Política Nacional de eficiencia administrativa del Estado, además el Congreso de la República da trámite a las Leyes 1437 de 2011, 1618 de 2013, 1712 de 2014 y 1755 de 2015, todas ellas enfocadas a la accesibilidad de la ciudadanía a la función pública.

2. DERECHOS Y DEBERES

En el ejercicio de interacción entre la Cámara de Representantes y la ciudadanía tanto los funcionarios públicos como las personas naturales y jurídicas nacionales y extranjeras que se acercan a nuestra Corporación tenemos deberes y obligaciones.

La Cámara de Representantes acoge y respeta los derechos de las personas, establecidos en la normatividad vigente, es por ello que para la atención a la ciudadanía en general tiene como principios básicos:

1. Garantizar un trato digno y respetuoso por parte de sus miembros y funcionarios.
2. Ofrecer diferentes medios de acceso a la información y a la presentación de solicitudes, opiniones y sugerencias, y derechos de petición.
3. Atender todas las solicitudes presentadas.

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

4. Dar respuesta oportuna y veraz a las solicitudes y requerimientos presentados.

La Cámara de Representantes solicita de los connacionales y extranjeros:

1. Trato digno para sus miembros y funcionarios al momento de presentar solicitudes, opiniones y sugerencias, derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Iniciativa popular¹: Facultad que le da la Constitución Política a los ciudadanos de presentar ante el Senado de la República y la Cámara de Representantes proyectos de acto legislativo y de ley.

Participación ciudadana en el estudio de proyectos de acto legislativo y de ley¹: Es el mecanismo para que toda persona natural o jurídica presente observaciones a los proyectos de acto legislativo y de ley. (artículos 230-232 de la Ley 5° de 1992).

Atención ciudadana²: El Congreso 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.

Denuncia²: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente

¹ CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 5ª de 1992.

² SENADO DE LA REPÚBLICA. Procedimiento para Atención a PQRSD. V. 02 www.senado.gov.co (Consultado 14 de junio de 2016)

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

Derecho de Petición²: 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.

Petición²: 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.

PQRSD²: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Queja²: 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.

Reclamo²: 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.

Sugerencia²: 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.

UAC²: Unidad de Atención Ciudadana³ del Congreso de la República.

Usuarios²: 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.

³ CÁMARA DE REPRESENTANTES. Procedimiento para audiencia pública de rendición de cuentas. V. 02. Oficina de Planeación y Sistemas (Consultado 22 de junio de 2016)

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Rendición de cuentas³: Es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. (Documentos CONPES 3654 del 12 de abril de 2010).

Audiencia pública³: Espacio de participación ciudadana, propiciado por las entidades u organismos de la administración pública propiciado por las entidades, donde las personas naturales o jurídicas y organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, dar explicaciones, presentar propuestas y resultados a evaluaciones de la gestión adelantada por la entidad, así como del amparo de recursos públicos.

Transparencia³: Transparencia política es la obligación de los gobiernos de dar cuenta a los ciudadanos de todos sus actos, especialmente del uso del dinero público y prevenir así los casos de corrupción. En sentido figurado, el término "transparencia" es utilizado para caracterizar una práctica social guiada por la sinceridad y por la perfecta o casi perfecta accesibilidad a toda la información vinculada, y que concierne e interesa a la opinión pública, o a un sector de la misma, o incluso a un solo individuo. O sea, es la preocupación por explicar, por hacer comprender, por reconocer errores o mala praxis, por abrir archivos y apuntes y recuerdos, por describir fielmente hechos y circunstancias.

Participación ciudadana³: Conjunto formado por los ciudadanos de una nación o de un pueblo.

Plan de acción³: Es un plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto.

Monumento Nacional⁴: obra o edificio que por su importancia histórica o artística toma bajo su protección el Estado.

Capitolio Nacional⁴: ubicado en el costado sur de la Plaza de Bolívar es la sede de la Rama Legislativa del Poder Público en Colombia. Por ser monumento

⁴ SENADO DE LA REPÚBLICA. Procedimiento programación y ejecución visitas guiadas al Congreso. Propuesta V. 02 de la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso. (Consultado 14 de junio de 2016)



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

nacional cuenta con un atractivo arquitectónico e histórico de interés para sus visitantes.

Congreso de la República de Colombia⁴: Cuerpo Colegiado bicameral conformado por el Senado de la República y la Cámara de Representantes. El Congreso tiene su sede en el Capitolio Nacional en la ciudad de Bogotá, D.C.

Visita Guiada al Congreso⁴: programa institucional donde, previa inscripción, se realiza un recorrido físico por las instalaciones del Capitolio Nacional para dar a conocer su arquitectura, su historia y el trámite legislativo que se lleva a cabo en el Congreso de la República.

Visitante⁴: ciudadano nacional o extranjero que visita el Capitolio Nacional.

Seguridad⁴: Conjunto de medidas implementadas por la Policía Congreso para el ingreso y permanencia de los visitantes en las instalaciones del Congreso de la República.

Recorrido⁴: desplazamiento de los visitantes por las instalaciones del Capitolio Nacional a través de una Visita Guiada.

4. FUNCIONES DEL CONGRESO SOBRE LAS CUALES SE ATIENDEN LAS PQRSD

La Cámara de Representantes conforma con el Senado de la República la Rama Legislativa del Poder Público.

Corresponde al Congreso de la República reformar la Constitución, hacer las leyes y ejercer control político sobre el gobierno y la administración (Artículo 114 de la Constitución Política).

Son funciones del Congreso de la República⁵:

1. Función constituyente, para reformar la Constitución Política mediante actos legislativos.
2. Función legislativa, para elaborar, interpretar, reformar y derogar las leyes y códigos en todos los ramos de la legislación.

⁵ CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 5ª de 1992.

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

3. Función de control político, para requerir y emplazar a los Ministros del Despacho y demás autoridades y conocer de las acusaciones que se formulen contra altos funcionarios del Estado. La moción de censura y la moción de observaciones pueden ser algunas de las conclusiones de la responsabilidad política.
4. Función judicial, para juzgar excepcionalmente a los altos funcionarios del Estado por responsabilidad política.
5. Función electoral, para elegir Contralor General de la República, Procurador General de la Nación, Magistrados de la Corte Constitucional y de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura, Defensor del Pueblo, Vicepresidente de la República, cuando hay falta absoluta, y Designado a la Presidencia en el período 1992 A 1994.
6. Función administrativa, para establecer la organización y funcionamiento del Congreso Pleno, el Senado y la Cámara de Representantes.
7. Función de control público, para emplazar a cualquier persona, natural o jurídica, a efecto de que rindan declaraciones, orales o escritas, sobre hechos relacionados con las indagaciones que la Comisión adelante.
8. Función de protocolo, para recibir a Jefes de Estado o de Gobierno de otras naciones.

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Propiciar el acercamiento 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 a la Cámara de Representantes a través de los diversos mecanismos de participación y acceso a la información establecidos en este Manual.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contribuir al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía a través de los mecanismos de participación y acceso a la información.

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

- Acatar las disposiciones constitucionales y legales que permitan la participación ciudadana en el estudio de proyectos de acto legislativo y de ley.
- Realizar la oportuna y eficaz atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias institucionales recibidas.
- Establecer mecanismos que permitan la participación ciudadana en la rendición de cuentas de la Cámara de Representantes.
- Impulsar el interés de la ciudadanía a través de la opinión sobre los representantes y el acontecer legislativo.
- Propiciar el acceso de la ciudadanía al Capitolio Nacional por medio de las Visitas Guiadas al Congreso.

6. ALCANCE

Este Manual comprende desde brindar mecanismos de acceso 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 a la Cámara de Representantes, hasta lograr la satisfacción de los ciudadanos.

7. ESTRATEGIA

La Cámara de Representantes en aras de incrementar la confianza de los ciudadanos en la Corporación y como eje fundamental de la Administración Pública propende por orientar acciones hacia la mejora continua de procesos internos, así como la apertura de mecanismos de participación y acceso a la información.

En consecuencia contamos con las siguientes herramientas estratégicas que acercan a la ciudadanía a la Corporación.

7.1. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

7.1.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Iniciativa Popular. La Constitución Política de Colombia establece la posibilidad de que el pueblo presente iniciativas legislativas, tanto proyectos de acto legislativo como de ley, estableciendo en la Ley Estatutaria 134 de 1994 y las sentencias de la Corte Constitucional el procedimiento para ello y permitiendo que los ciudadanos proponentes tengan participación a través de un vocero en todas las etapas del trámite.

Participación ciudadana en el estudio de proyectos de acto legislativo y de ley. Toda persona natural o jurídica puede expresar sus opiniones sobre los proyectos de acto legislativo o de ley cuando se encuentran en trámite en las comisiones constitucionales permanentes, establecida en los artículos 230-232 de la Ley 5ª de 1992.

7.1.2. ATENCIÓN A PQRS

La Cámara de Representantes en su interés de entrar en los procesos de apertura y transparencia, brinda a la ciudadanía mecanismos para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre su actividad legislativa y administrativa, regladas en la ley 1755 de 2015.

La respuesta a las peticiones debe cumplir con siguientes requisitos:

Oportunidad, dentro de los términos establecidos por ley y definidos en el numeral

Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, lo que implica que el pronunciamiento debe hacerse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado. Esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.

Ser puesta en conocimiento del peticionario. Una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario.

Los términos para resolver las distintas modalidades de petición son:

Petición de Información: Interpuesta por persona natural o jurídica y entidad privada; el término de respuesta serán quince (15) días hábiles siguientes a la recepción, entidad pública; el término de respuesta serán diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de Documentación: El término de respuesta serán diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de Consulta: El término de respuesta serán treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción.

Queja: El término de respuesta serán quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

Reclamo: El término de respuesta serán quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

Sugerencia: El término de respuesta serán quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

Denuncia: El término de respuesta serán quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la Cámara de Representantes informará esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Sobre peticiones incompletas y desistimiento tácito:

En virtud del principio de eficacia, cuando la Cámara de Representantes constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos anteriormente, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Cámara de Representantes decretará el desistimiento y el archivo del expediente.

Sobre desistimiento expreso de la petición:

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la Cámara de Representantes podrá continuar de oficio el trámite de respuesta si se considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.

Sobre peticiones irrespetuosas:

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Cuando el ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la Cámara de Representantes podrá rechazarla.

Sobre peticiones oscuras:

Cuando la Cámara de Representantes no comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Sobre peticiones reiterativas:

Cuando se presenten peticiones reiterativas ya resueltas, la Cámara de Representantes podrá remitirse a las respuestas anteriores.

Sobre peticiones análogas:

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Cámara de Representantes podrá dar una única respuesta que publicará en su página web www.camara.gov.co/ y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Responsables de la atención a las PQRSD en la Cámara de Representantes:

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.

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

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

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.

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 Auditoria 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.

La Corporación busca garantizar la inclusión y participación de personas con discapacidad en los diferentes ámbitos, además de darle cumplimiento a la normatividad vigente, incluye ajustes razonables para la inclusión de personas que requieren atención preferencial, de forma que la comunidad con discapacidad auditiva, física, visual y cognitiva, pueda acercarse a la Cámara de Representantes y participar de forma activa en las actividades que adelanta la Corporación, presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con el Congreso, y adelantar Visitas Guiadas en sus instalaciones.

7.1.3. VISITAS GUIADAS AL CONGRESO

Para el Congreso de la República el Programa de Visitas Guiadas al Congreso es un canal de interacción con la comunidad y las regiones, toda vez que al hacerse los recorridos los visitantes encuentran un Congreso de Puertas Abiertas, donde conocen del trámite legislativo, la historia y arquitectura del Capitolio Nacional.

7.1.4. RENDICIÓN DE CUENTAS⁶

La Cámara de Representantes busca dar a conocer a la ciudadanía los resultados de la gestión anual de la Corporación, mediante herramientas de transparencia, comunicación efectiva y diálogo directo, el cual se realizará a través de audiencias públicas y medios de comunicación; con el apoyo y participación de todos los líderes de los procesos administrativos y legislativos de la Corporación.

7.1.5. PÁGINA WEB

La página Web de la Cámara es un medio de información y comunicación con la ciudadanía a través de la cual se puede acceder a la información tanto legislativa como administrativa que se produce en la Corporación.

7.1.6. REDES SOCIALES

Es un medio de comunicación a través del cual la ciudadanía puede interactuar con la Cámara y sus representantes.

⁶ CAMARA DE REPRESENTANTES. Procedimiento Rendición de Cuentas. Oficina de Planeación y Sistemas (Consultado 22 de junio de 2016)



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

7.1.7. APLICACIÓN CÁMARA PARA TODOS

Es la plataforma tecnológica colombiana más útil para consolidar la democracia en nuestro país. Su principal estrategia de comunicación es generar cruces de información e índices para los medios de comunicación.

7.2. CANALES DE ATENCIÓN

Para contactarse con el Congreso de la República, usted puede hacerlo a través de los siguientes medios:

CONMUTADOR

Puede comunicarse con los despachos de los honorables senadores de la República y representantes a la Cámara, con las dependencias legislativas y administrativas de Senado y Cámara a través de los números:

Bogotá, D.C., (57) (1) 382 3000 – (57) (1) 382 4000

UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL CONGRESO

Usted puede contactarnos para solicitar información sobre el Congreso, sus dependencias, los congresistas, la actividad legislativa –Orden del Día, proyectos de acto legislativo y de ley que se encuentran en trámite y debatidos en legislaturas anteriores, leyes con sus antecedentes legislativos, audiencias públicas, foros.

Presentar sugerencias sobre el Congreso, los proyectos que hacen trámite en comisiones y plenarias y sobre la actividad de los congresistas.

Presentar una queja, reclamo o denuncia sobre asuntos relacionados con el Congreso de la República, funcionarios, contratistas y honorables representantes a la Cámara.

Solicitar una “Visita Guiada al Congreso” para estudiantes de colegios, universidades y grupos organizados.

Atención personalizada:



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Calle 11 No. 5-60 Tercer Nivel. Centro Cultural Gabriel García Márquez.

Atención telefónica:

Línea Nacional Gratuita: 01800012 25 12

Bogotá, D.C., (57) (1) 382 2306 – (57) (1) 382 2307

Correo Electrónico:

atencionciudadanacongreso@senado.gov.co

Página Web:

www.camara.gov.co

CORRESPONDENCIA CÁMARA DE REPRESENTANTES

Allí, usted puede radicar documentos físicos dirigidos a los honorables representantes a la Cámara y a las dependencias, tanto legislativas como administrativas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Para honorables representantes y dependencias legislativas. Carrera 7 No. 8-68 Primer piso - Edificio Nuevo del Congreso.

Código postal: 111711

Para dependencias administrativas. Carrera 8 No. 12B-42 Cuarto Piso.

PÁGINA WEB

En la páginas Web de la Cámara de Representantes se puede consultar el estado de los proyectos en curso; las leyes; las “Gacetas del Congreso” desde el mes de abril del año 2000, medio oficial del Senado y de la Cámara; sobre la Cámara de Representantes, sobre los representantes a la Cámara, y la gestión legislativa y administrativa de la Corporación. Se puede seguir las sesiones de Plenaria y comisiones en vivo; presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

www.camara.gov.co

BIBLIOTECA “LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO”

Allí, usted puede consultar las colecciones, el depósito legal, la Colección General, la Colección Juan Lozano y Lozano, la Colección Patrimonial y las Memorias de los ministerios al Congreso desde 1870.



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Casa de La Candelaria Carrera 6 No.8-94
Bogotá, D.C., (57) (1) 382 4450
Bogotá, D.C., Fax: (57) (1) 382 4451
Consulta en línea www.senado.gov.co , link Biblioteca
biblioteca@senado.gov.co

HEMEROTECA DEL CONGRESO

Allí, usted puede consultar el histórico de “Anales del Congreso” de 1880 a 1992, “Gaceta del Congreso” de 1992 a la fecha, “Diario Oficial” de 1865 a la fecha, “Codificación Nacional” de 1819 a 1888 y Leyes de 1889-2000.

Casa del Prócer José Nicolás de Rivas
Calle 9 No. 8-92 Primer Piso
Bogotá, D.C., (57) (1) 382 5600 – (57) (1) 382 5601

REDES SOCIALES

Twitter: @camaracolombia
Facebook: camaracolombia
Instagram: camaracolombia

APLICACIÓN CÁMARA PARA TODOS

#CámaraParaTodos

NOTIFICACIONES JUDICIALES A LA CÁMARA DE REPRESENTANTES

Para radicar sus notificaciones judiciales en materia de acción de tutela y acción de inconstitucionalidad sobre asuntos legislativos en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011, la Cámara de Representantes cuenta con el buzón de correo electrónico para estas notificaciones notificacionesjudiciales@camara.gov.co. o de manera personalizada en la Carrera 8 No. 12B - 42 Cuartor piso.

8. MARCO NORMATIVO

Normativa para mecanismos de participación ciudadana.

Constitución Política de Colombia. Artículos 154 y 155.

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

⁷Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes Ley 5ª de 1992, Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes. Artículos 230, 231 y 232.
Ley Estatutaria 134 de 1994.

⁸Normativa para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRS).

Artículo 74. Constitución Política de Colombia.

Artículo 13. Ley 1755 de 2015, Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.

Artículo 14. Ley 1755 de 2015, Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Artículo 15. Ley 1755 de 2015, Presentación y radicación de peticiones.

Artículo 17. Ley 1755 de 2015, Peticiones incompletas y desistimiento tácito.

Artículo 18. Ley 1755 de 2015, Desistimiento expreso de la petición.

Artículo 19. Ley 1755 de 2015, Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.

Artículo 20. Ley 1755 de 2015, Atención prioritaria de peticiones.

Artículo 21. Ley 1755 de 2015, Funcionario sin competencia.

Artículo 22. Ley 1755 de 2015, Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.

Artículo 24. Ley 1755 de 2015, Informaciones y documentos reservados.

Artículo 25. Ley 1755 de 2015, Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.

Artículo 26. Ley 1755 de 2015, Insistencia del solicitante en caso de reserva.

Artículo 27. Ley 1755 de 2015, Inaplicabilidad de las excepciones.

Artículo 29. Ley 1755 de 2015, Reproducción de documentos.

Artículo 30. Ley 1755 de 2015, Peticiones entre autoridades.

Artículo 15. Ley 962 del 2005, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Artículo 15. Ley 962 del 2005, Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

⁷ CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 5ª de 1992

⁸ DNP. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/NORMATIVA%20ESTI%C3%93N%20PQRS%20F.pdf> (Consultado 14 de junio de 2016)

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Artículo 17. Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 20. Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 12. Decreto 019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Artículo 13. Decreto 019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Artículo 5. Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 76. 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.

Artículo 14. Decreto 019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Artículo 7. Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 8. Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 12. Decreto 2623 del 2009, Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Artículo 32. Decreto 2150 de 1995, Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Artículo 59. Ley 962 de 2005, Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2.

⁹Normativa para accesibilidad

⁹ DNP. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/NORMATIVA%20ACCESIBILIDAD.pdf>. (Consultado 14 de junio de 2016)

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Artículo 1, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 14, 15, y 18. Ley 1145 de 2007, Formulación e implementación de la política pública en discapacidad.

Artículo 1, 3. Ley 1346 de 2009

Artículo 9. Ley 1346 de 2009, Accesibilidad.

Artículo 12. Ley 1346 de 2009, Igual reconocimiento como persona ante la ley.

Artículo 21. Ley 1346 de 2009, Libertad de expresión y de opinión y acceso a la información.

Artículo 28. Ley 1346 de 2009, Nivel de vida adecuado y protección social.

Artículo 5. Ley 1618 de 2013, Garantía del ejercicio efectivo de todos los derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión.

Artículo 14. Ley 1618 de 2013, Acceso y accesibilidad.

Artículo 16. Ley 1618 de 2013, Derecho a la información y comunicaciones.

Artículo 23. Ley 1618 de 2013, Control social.

Artículo 8°. Ley 982 de 2005, Servicio de interprete.

Artículo 13. Ley 1712 de 2014, Accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad.

Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2.

¹⁰Rendición de Cuentas

Constitución Política de Colombia de 1991 (Artículo 270).

Ley 190 de 1995: el estatuto anticorrupción tiene aspectos de publicidad, atención al ciudadano, difusión y sanciones para quienes nieguen la información al público.

Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) (Artículo 78).

Ley 1712 de 2014 (Artículo del 1 al 17).

Ley 1757 de 2015 (Título IV Capítulo I, Artículo 48 al 57).

Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana Versión 2.

Manual Único de Rendición de Cuentas.

Declaración de compromisos para un Congreso Abierto y Transparente, 19 de noviembre de 2015.

Conpes 3654 de 2010.

Procedimiento Rendición de Cuentas.

¹⁰ SENADO DE LA REPÚBLICA. Procedimiento para audiencias públicas de rendición de cuentas. V. 2.0.
www.senado.gov.co. (Consultado 14 de junio de 2016)



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA