

**SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO;
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD
DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES**

Bogotá, D.C., junio de 2016



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. OBJETIVOS.....	4
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
3. ESTRATEGIA.....	4
4. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	5
4.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	5
4.2. ATENCIÓN A PQRS.....	5
4.3. VISITAS GUIADAS AL CONGRESO.....	7
4.4. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	7
5. CANALES DE ATENCIÓN.....	7
6. MARCO NORMATIVO.....	9

1. PRESENTACIÓN

En los últimos años la normatividad expedida tanto por el Congreso de la República como por el Gobierno Nacional apuntan al acceso a la información pública por parte de la ciudadanía, es por ello que se expidieron las Leyes 1437 de 2011, 1618 de 2013, 1712 de 2014 y 1755 de 2015, entre otras, que pretenden que las entidades estatales se ajusten para que la información producida por cada una de ellas la hagan pública a través de las páginas Web, la rendición de cuentas, programas televisivos y radiales y demás mecanismo con los que se cuente. Además, se reglamentó el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia con la Ley 1755 de 2015, dándole garantías a las personas naturales y jurídicas para presentar peticiones, quejas, reclamos y denuncias ante las autoridades competentes.

Con las Leyes 1618 de 2013 y 1712 de 2014 se pretende la accesibilidad a la información pública de personas en condición de discapacidad sensorial y motriz. También se abre un espacio prioritario para adultos mayores, veteranos de guerra y niños, niñas y adolescentes.

Es por ello, que la Cámara de Representantes establece un Sistema de Atención al Ciudadano y Atención a PQRSD que garantice a la ciudadanía, entidades públicas, academia, organizaciones privadas y de la sociedad civil nacionales y extranjeras, el acceso a la información legislativa y administrativa que se produce en la Cámara de Representantes.

Además, permite la participación ciudadana teniendo en cuenta los mecanismos establecidos en la Constitución Política, en la Ley 5ª de 1992 y en la Ley 134 de 1994. Estos mecanismos no serán desarrollados en este Sistema por estar claramente definidos y reglamentados.

Harán parte de este Sistema el Manual de Atención al Ciudadano, el Procedimiento de Atención a PQRSD y el Reglamento para la Atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD y los otros mecanismos y herramientas que se incorporen al Sistema.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar un Sistema de atención ciudadana y presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD, orientado a la transparencia y acceso a la información pública producida por la Cámara de Representantes, que propicie el acercamiento de la ciudadanía sin distinción alguna a la Corporación a través de los diversos mecanismos de participación y acceso a la información establecidos en este Sistema, pudiéndose incorporar nuevos mecanismos atendiendo a los desarrollos tecnológicos y funcionales que se vayan generando.

2.2. 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.
- Diseñar un sistema de información integral para la atención a las PQRSD, para la oportuna y eficaz atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias institucionales recibidas.
- Diseñar mecanismos que permitan la participación de la ciudadanía en las rendiciones de cuentas que presente la Corporación.
- Adoptar las nuevas tecnologías orientadas a la participación ciudadana.
- Establecer acciones que conlleven a la accesibilidad de personas en condición de discapacidad.
- Impulsar el interés de la ciudadanía a través de la opinión sobre los honorables representantes y el acontecer legislativo.
- Propiciar el acceso de la ciudadanía al Capitolio Nacional por medio de las Visitas Guiadas al Congreso.

3. ESTRATEGIA

Generar gestiones competitivas que conlleven a desarrollar mecanismos y acciones que permitan a la ciudadanía ejercer su derecho a conocer y participar del acontecer, tanto legislativo como administrativo, de la Cámara de Representantes.

4. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Para este Sistema la Cámara de Representantes adoptará los mecanismos vigentes y aquellos que en desarrollo tecnológicos y por otros medios se puedan ir implementando. En la actualidad se cuenta con los mecanismos descritos a continuación:

4.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Iniciativa Popular¹. 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 ley¹. 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. (Ley 5ª de 1992. Artículos 230-232)

4.2. ATENCIÓN A PQRSD

La Cámara de Representantes en su interés de entrar en los procesos de apertura y transparencia, brindará a la ciudadanía mecanismos para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD sobre su actividad legislativa y administrativa, sobre los honorables representantes y funcionarios de la ²³Corporación, y reglamentará el cumplimiento de los términos y condiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015. Esos mecanismos son:

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

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Denuncia²: 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 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. ⁴

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.

La Corporación busca además, garantizar la inclusión y participación en los diferentes ámbitos a personas en condición de discapacidad, incorporando 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 adelante la Corporación, presentar peticiones, quejas, reclamos,

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

sugerencias y denuncias relacionadas con el Congreso, y adelantar Visitas Guiadas en sus instalaciones.

4.3. VISITAS GUIADAS AL CONGRESO

Este mecanismo es un Programa que fue establecido por la Ley 1147 de 2007, con el cual se pretende ofrecer a la comunidad estudiantil y a grupos organizados adelantar un ejercicio pedagógico en el Capitolio Nacional donde conocen su historia, arquitectura y el trámite legislativo.

4.4. RENDICIÓN DE CUENTAS⁵

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 con el apoyo y participación de todos los líderes de los procesos administrativos y legislativos de la Corporación. Los mecanismos establecidos son audiencias públicas e información a través de los medios de comunicación:

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.

Medios de comunicación: La Cámara de Representantes cuenta con el Canal Congreso, la página Web, el Noticiero institucional y las redes sociales a través de los cuales presenta la rendición de cuentas no solo Corporativa sino también la de los honorables representantes a la Cámara, para estos últimos la obligación está establecida en la Ley 1147 de 2007.

5. CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para contactarse con el Congreso de la República o presentar PQRSD la ciudadanía puede hacerlo a través de los siguientes canales, sin :

³ CAMARA DE REPRESENTANTES. Procedimiento Rendición de Cuentas. Oficina de Planeación y Sistemas (Consultado 22 de junio de 2016)



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

CONMUTADOR

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

UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL CONGRESO

Atención personalizada:

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

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

www.camara.gov.co

BIBLIOTECA “LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO”

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

Casa del Prócer José Nicolás de Rivas



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

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

notificacionesjudiciales@camara.gov.co. o de manera presencial en la Carrera 8 No. 12B - 42 Cuartor piso.

6. MARCO NORMATIVO

Normativa para mecanismos de participación ciudadana.

Constitución Política de Colombia. Artículos 154 y 155.

⁶Reglamento 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.

⁷Normativa 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.

⁶ CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 5ª de 1992

⁷ DNP. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

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

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

- 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.
- 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.

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

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.

⁸Normativa para accesibilidad

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.

⁸ 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)

⁹Rendición 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.

⁹ 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)