

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-Pr02
	PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PQRSD	<b>VERSIÓN:</b> 004
	<b>SENADO DE LA REPÚBLICA</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2019-12-13

## 1. OBJETIVO

Realizar la oportuna y eficaz atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) institucionales recibidas, facilitando la solución de las mismas dentro de los términos legales vigentes, contribuyendo a fortalecer la imagen institucional del Senado de la Republica ante la ciudadanía y los grupos de interés.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento comprende desde la recepción de las PQRSD a través de los canales institucionales definidos por la Corporación, hasta el trámite y envío oportuno de las respuestas por parte de la UAC o las diferentes dependencias de la Corporación según corresponda. 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 el Senado de la República.

La UAC forma parte de las corporaciones “Senado de la República” 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 el “Senado de la Republica”, en este sentido la “Cámara de Representantes” tiene definido sus lineamientos internos para la realización de dichas actividades.

En este procedimiento también se incluyen la atención en lenguas nativas y el mecanismo por el cual se resuelven conflictos al acceso a la información pública pasiva.

## 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, los medios para presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

- **Centro de Relevó:**<sup>[1]</sup> El Centro de Relevó es un servicio de comunicación telefónica que permite poner en contacto a personas sordas con personas oyentes, o con las entidades o servicios que deseen. Al Centro de Relevó se puede acceder por canal telefónico o de forma virtual a través de internet. Este servicio es prestado por asistentes de comunicación cualificados que se encargan de establecer un puente de comunicación que hace posible la efectiva interacción social, o la consulta o solicitud de información entre personas sordas y personas oyentes, con quienes interactúan. Se pueden relevar todas las solicitudes relacionadas con servicios de información y comunicación.

Este servicio es exclusivo para la atención a las PQRSD presentadas de forma presencial y telefónicamente por la comunidad sorda al Congreso de la República.

- **Servicio de interpretación en línea (SIEL):**<sup>[2]</sup> El Servicio de Interpretación en Línea- SIEL facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un intérprete en línea, al cual pueden acceder desde un computador, una tablet o un celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono.
- **Servicio de Relevó de Llamadas (SRL):** El Servicio de Relevó de Llamadas facilita la comunicación entre personas sordas y oyentes que se encuentran en espacios diferentes, donde la persona sorda se comunica telefónicamente con el Centro de Relevó y le suministra el número telefónico (57)(1) 382 2302, correspondiente al Congreso de la República, línea telefónica exclusiva para el servicio, y el intérprete de Lenguas de Señas Colombiana del Centro de Relevó establece el enlace entre el peticionario y la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso.
- **Denuncia**<sup>[3]</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>[4]</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.

- **Información<sup>[5]</sup>:** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen
  - **Información pública:** Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
  - **Información pública clasificada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados.
  - **Información pública reservada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos.
- **Mecanismo de solución de conflicto de acceso a la información pública:** El superior jerárquico de instancia legislativa o administrativa, según competencia, procederá a dirimir previa solicitud expresa del peticionario, la viabilidad de entregar la información requerida, consultando los principios de legalidad, orden público y reserva personal e institucional, cuando se niegue o se entregue información parcial alegando circunstancias de reserva legal o de otra naturaleza.
- **Negación de información:** Cuando lo requerido se encuentra en el Índice de Información Reservada y Clasificada de los Instrumentos de Gestión de la Información de la Corporación o está determinada en norma vigente, salvo que medie orden judicial debidamente notificada
- **Peticiones:** Solicitud respetuosa que toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera puede presentar ante el Congreso de la Republica en relación con su función legislativa, administrativa, judicial y de control político; de acuerdo con el marco funcional establecido en la Constitución política y el reglamento del Congreso dispuesto en la Ley 5ta de 1992. Existen los siguientes tipos:
  - **Petición de información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que reposa o que genera, obtiene, adquiere o controla la Entidad en el ejercicio de sus funciones.
  - **Petición de interés general<sup>[6]</sup>:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito.

- **Petición de interés particular**<sup>[7]</sup>: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito.
  - **Petición tipo consulta**<sup>[8]</sup>: Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.
  - **Petición de unidad autoridad administrativa**<sup>[9]</sup>: Petición de información o de documentos formulada por una autoridad a otra.
  - **Petición del Congreso**<sup>[10]</sup>: Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso.
  - **Petición de Habeas Data consulta**: Son peticiones realizadas por los titulares o sus causahabientes de la información personal del titular que repose en la entidad en cualquier base de datos. El responsable del tratamiento o encargado del tratamiento deberá suministrar a éstos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.
  - **Petición de Habeas Data reclamo**: Son peticiones realizadas por el titular o sus causahabientes que consideran que la información contenida en la base de datos que maneja la Corporación debe ser objeto de corrección, actualización o supresión.
- **Peticiones análogas**: Peticiones cuyos motivos, situaciones o exposición de hechos guardan identidad con señalamientos ya resueltos por la instancia competente, caso en el cual procede la misma determinación bajo los preceptos legales y por ende la misma respuesta.
  - **Peticiones anónimas**: Son peticiones en las que el peticionario no se identifica bajo su nombre real o en aquellas que suscribe bajo un alias, nombre o información personal falsa.
  - **Peticiones en lenguas nativas**: Corresponden a las manifestaciones orales o escritas allegadas por cualquier medio de comunicación en lenguaje nativo reconocido en el territorio nacional e identificado por el Ministerio de Cultura, de acuerdo a sus competencias legales y funcionales al respecto.
  - **Peticiones Incompletas**: Son aquellas peticiones donde el peticionario omite información que es fundamental para darle respuesta a la petición.

- **Desistimiento tácito:** Si concedido el término establecido en la Ley 1755 de 2015 para subsanar o esclarecer la petición incompleta y el peticionario no se pronuncia.
- **Desistimiento expreso:** Si concedido el término establecido en la Ley 1755 de 2015 para subsanar o esclarecer la petición incompleta y el peticionario se pronuncia desistiendo de la petición.
- **Peticiones irrespetuosas:** Peticiones de información, de interés general o de consulta presentada de manera que no se enmarcan dentro de los principios del respeto a la dignidad humana y se encuentran dispuestas bajo términos irrespetuosos, ofensivos o expresiones que contravienen a la persona o al cargo que representa o desempeña.
- **Peticiones oscuras:** Peticiones en donde no se comprende la finalidad u objeto de la petición.
- **Peticiones reiterativas:** Peticiones que se repiten en el tiempo con identidad en cuanto peticionario, asunto y exposición de motivos, puesta a consideración en reiteradas oportunidades ante el mismo funcionario u entidad en aras de la consecución de una respuesta favorable a sus intereses o de un tercero de su conveniencia.
- **Petición sin competencia:** Son aquellas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que no son competencia del Congreso de la República, sino de otra entidad del Estado.
- **Peticiones temerarias:** Peticiones basadas en manifestaciones sin fundamento fáctico ni medio probatorio que deducen responsabilidades controvertibles ante la ley. También pueden considerarse aquellas peticiones que pretenden desestimar una labor u actuación específica bajo señalamientos en contra de la persona u el cargo que desempeña.
- **Peticiones verbales:** Peticiones que se expresen presencialmente, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz, reconocido por la Corporación como canal de atención a las PQRSD.
- **PQRSD:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- **Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

- **Reclamo:** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la Entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención a una solicitud.
- **Silencio administrativo negativo:** Se configura el silencio administrativo negativo, cuando no se ha notificado decisión alguna en relación con la petición elevada con las formalidades de <sup>[11]</sup>Ley, dentro de los tres (3) meses siguientes a su interposición.
- **Silencio administrativo positivo:** Ante la carencia de respuesta a una petición y su respectiva notificación dentro de los <sup>[12]</sup>términos que se establecen legalmente, se configura una decisión positiva de lo requerido, en los casos en que expresa y nominalmente determine la Ley.
- **Sugerencia u opinión:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
  - **Sugerencia u opinión Legislativa:** Cuando se presentan sugerencias u opiniones a los proyectos en curso, control político, control público, el acontecer legislativo y sobre los Congresistas.
  - **Sugerencia u opiniones sobre funcionamiento:** Cuando se presentan sugerencias u opiniones sobre el funcionamiento del Senado o de la Cámara.
- **UAC:** Unidad de Atención Ciudadana <sup>[13]</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.

#### 4. MATRIZ DE TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRSD

MODALIDAD DE PETICIÓN	OBJETO	TÉRMINO PARA RESOLVERLA
-----------------------	--------	-------------------------

<p>Petición de información</p>	<p>Cuando se solicita acceso a la información pública que reposa o que genera, obtiene, adquiere o controla la Entidad en el ejercicio de sus funciones.</p>	<p>Diez (10) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.<sup>[14]</sup> Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p>
<p>Petición de interés general<sup>[15]</sup></p>	<p>Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito.</p>	<p>Quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.<sup>[16]</sup> Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p>
<p>Petición de interés particular<sup>[17]</sup></p>	<p>Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito.</p>	<p>Quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado. <sup>[18]</sup> Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p>
<p>Petición tipo Consulta<sup>[19]</sup></p>	<p>Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.</p>	<p>Treinta (30) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.<sup>[20]</sup> Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p>
<p>Petición de unidad administrativa<sup>[21]</sup></p>	<p>Petición de información o de documentos formulada por una autoridad a otra.</p>	<p>Diez (10) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.</p>

Petición del Congreso <sup>[22]</sup>	Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso.	Cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.
Petición de Habeas Data consulta	Son peticiones realizadas por los titulares o sus causahabientes de la información personal del titular que repose en la entidad en cualquier base de datos. El responsable del tratamiento o encargado del tratamiento deberá suministrar a éstos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.	Diez (10) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.
Petición de Habeas Data reclamo	Son peticiones realizadas por el titular o sus causahabientes que consideran que la información contenida en la base de datos que maneja la Corporación debe ser objeto de corrección, actualización o supresión.	Doce (12) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.
Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.	Quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.
Reclamo	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la Entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención a una solicitud.	Quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.
Sugerencia u opinión	Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.	Quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.
Denuncia <sup>[23]</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.	Quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.

Falta de Competencia	Se da cuando la dependencia a la cual se le asigna la PQRSD no es competente y debe trasladarla a otra entidad del Estado.	Cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.  Cuando el traslado es a otra dependencia de la Corporación debe hacerse lo más pronto posible, con el fin de que la dependencia competente pueda dar respuesta en el término establecido por ley.
Peticiones no atendidas en término.	Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo.	Deberá informarse al ciudadano de inmediato o antes del vencimiento del término señalado para dar respuesta, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
Petición incompleta	Cuando la petición este incompleta.	<sup>[24]</sup> En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, 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.
Petición no completada por el peticionario	Cuando el peticionario no completa la petición.	Cuando el peticionario no complete su escrito o solicitud verbal dentro del plazo legal, que es de (1) mes, salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.
Desistimiento tácito	Cuando el peticionario manifiesta el desistimiento de la petición.	<sup>[25]</sup> 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 las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.
Desistimiento expreso	Cuando el peticionario desiste de la petición.	La dependencia que tiene a cargo la atención de la petición procederá al archivo.

Insistencia del solicitante en caso de reserva	Cuando la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva.	El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.
--	--	--

## 5. CANALES DE ATENCIÓN

La Unidad de Atención Ciudadana recibe todas las PQRSD que llegan a la Entidad por los canales presencial, telefónico, correo electrónico y página Web:

- a. **Presencial:** las PQRSD que los solicitantes quieran interponer presencialmente se atenderán en la Unidad de Atención Ciudadana ubicada en la calle 11 No. 5-60 Tercer Nivel, Centro Cultural Gabriel García Márquez, en horario de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.
  - b. **Telefónica:** las PQRSD que los solicitantes quieran interponer por vía telefónica se recibirán en la línea nacional gratuita 018000122512 y números (57) (1) 382 2306, (57) (1) 382 2306 07, en horario de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.
  - c. **Correo electrónico:** las PQRSD que los solicitantes quieran interponer por este medio, se recibirán a través del correo electrónico [atencionciudadanacongreso@senado.gov.co](mailto:atencionciudadanacongreso@senado.gov.co). Toda petición recibida de lunes a viernes después de las 5:00 p.m., y sábado, domingo o festivo, se dará por recibida el día hábil siguiente.
  - d. **Formulario electrónico Página Web:** las PQRSD que los solicitantes quieran interponer por este medio, se recibirán a través del formulario electrónico de la página Web [www.senado.gov.co](http://www.senado.gov.co), “Inicio”, opción “Atención al Ciudadano”, link “Petitionen, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias”, Formulario página Web para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), así mismo, desde el link de “Contáctenos” y en el menú de “Transparencia y Acceso a la Información Pública” en el numeral 1.1. Mecanismos para la atención al ciudadano.
1. **Correspondencia física:** la Unidad de Correspondencia recibirá las PQRSD que lleguen a la Entidad por **medio físico**, en la carrera 7 No. 8-68, Primer Piso, Edificio Nuevo del Congreso, en horario de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 - 5:00 p.m.

## 6. RESPONSABLES

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

Es el responsable de mantener actualizados los lineamientos generales de la Entidad para la recepción y trámite de las PQRSD.

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 la Entidad a través de los canales definidos en este procedimiento.

Realizar la consolidación general del estado de atención de las PQRSD institucionales recibidas por la Corporación y elaborar el informe mensual de atención a PQRSD.

Realizar la consolidación general trimestral del estado de las PQRSD institucionales recibidas por la Corporación y elaborar el informe para ser publicado en la página Web de la Corporación.

Coordinar las actividades correspondientes al Centro de Relevó con los responsables en cada dependencia.

Liderar las actividades de divulgación y socialización del servicio de atención a las PQRSD y demás temas relacionados, dentro de la Corporación.

- **Jefe de la Unidad de Correspondencia**

Coordinar el funcionamiento de la Unidad de Correspondencia, liderando a su equipo de trabajo para realizar la oportuna y eficaz recepción, registro, y traslado de las PQRSD recibidas en la Entidad de manera física a través de la Unidad de Correspondencia.

Mantener actualizado el registro de las PQRSD recibidas a través de la Unidad de Correspondencia.

Enviar de manera oportuna y eficaz las respuestas elaboradas por las diferentes dependencias de la Corporación a los destinatarios asignados, a través del procedimiento de Recepción y Envío de Correspondencia.

Remitir a la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso el informe mensual de las PQRSD recibidas y enviadas a las dependencias.

- **Coordinador del Control Interno**

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

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

- **Jefes dependencias del Senado de la República**

Gestionar dentro de sus respectivas dependencias el trámite y oportuna respuesta a las PQRSD que le sean asignadas.

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

Remitir el informe mensual de las PQRSD recibidas, atendidas o trasladadas por la dependencia a la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso, en la base de datos "Radicación y Seguimiento PQRSD" o en la que se encuentre vigente en la Corporación para tal fin.

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

Atender las solicitudes de Solución de Conflictos al acceso de la información pública que sean de su competencia.

Atender las solicitudes de PQRSD presentadas por las personas sordas que se acerquen a las dependencias responsables de prestar el servicio de Centro de Relevó.

- **Comisión de Ética**

Conocer de las quejas por la conducta indecorosa, irregular o inmoral que se presenten en contra de los Senadores de la República.

- **Comisión de Derechos Humanos y Audiencias**

La Comisión de Derechos Humanos y Audiencias hará la recepción de las denuncias de violación de derechos humanos por el Estado presentadas verbalmente en esa Comisión.

## **7. CONDICIONES GENERALES**

- a) Las dependencias oficiales para la recepción de las PQRSD son: La Unidad de Atención Ciudadana del Congreso en donde se recibirán las PQRSD a través de correo electrónico, página Web, línea telefónica o presencialmente; y la Unidad de Correspondencia en donde se recibirán las PQRSD físicas radicadas en correspondencia y recibidas a través del Código Postal 111701.
- b) Las quejas ético disciplinarias en contra de los honorables Senadores, en caso de ser radicadas en la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana o en la Unidad de Correspondencia deben ser trasladadas por competencia a la Comisión de Ética y Estatuto del Congresista.
- c) Las quejas contra funcionarios del Senado de la República que sean recibidas por cualquiera de los canales medios oficiales institucionales deberán ser trasladadas a la Dirección General Administrativa y las quejas recibidas en la UAC para funcionarios de la Cámara de Representantes deberán ser trasladadas a la Dirección Administrativa.
- d) Las denuncias que sean recibidas por cualquiera de los canales oficiales institucionales deberán ser trasladadas de acuerdo con lo siguiente: las denuncias de carácter legislativo o en contra de los honorables senadores, deberán ser trasladadas a la Secretaria General y las denuncias de carácter administrativo a la Dirección General

Administrativa. Las denuncias recibidas en la UAC para la Cámara de Representantes de carácter legislativo o en contra de los honorables representantes, deberán ser trasladadas a la Secretaria General y las de carácter administrativo a la Dirección Administrativa.

- e) Los servidores públicos de la Entidad (funcionarios y contratistas) que reciban PQRSD en sus correos personales (institucionales) deberán instar al peticionario para que utilice los canales 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. Estas peticiones deberán ser radica en la Unidad de Correspondencia con el pantallazo del correo recibido, 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 canales debe ser la excepción y no la regla general, la Corporación deberá enfocar sus esfuerzos en reducir la recepción de solicitudes a través de correos electrónicos personales e institucionales de los funcionarios y a consolidar la recepción de todas estas solicitudes a través de las dependencias y canales oficiales definidos.
- f) Los funcionarios que **NO** utilicen los correos institucionales de las dependencias para enviar correos de respuesta a PQRSD, no representan al Senado de la Republica y responderán de manera individual por sus actuaciones.
- g) Los asuntos judiciales no hacen parte de este procedimiento y se encuentran reglados por la Resolución No. 038 del 25 de mayo de 2015 de la Presidencia del Senado de la República.
- h) Los honorables congresistas no están obligados a reportar a la UAC la atención de las PQRSD recibidas, pero podrán hacerlo a través del funcionario de la UTL designado, quien reportará a la UAC, como mínimo, la fecha y el número de consecutivo interno de respuesta a las PQRSD trasladadas desde la UAC.
  - La UAC podrá responder o trasladar por competencia las PQRSD a las dependencias o entidades competentes, así vengan dirigidas a alguna en particular.
- i) 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.
- j) Si bien es cierto que el Legislador tiene competencia para realizar interpretación a la ley –numeral 1º del artículo 150 de la Constitución Política, dicha interpretación debe hacerse en los términos establecidos en el artículo 25 del Código Civil, esta se hace por **vía normativa**, en aquellos casos en que existan leyes susceptibles de múltiples interpretaciones, el Congreso por medio de una ley puede interpretar una norma en particular, no así su Mesa Directiva, Presidente, congresista o funcionario.
- k) 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 establecidos por ley y en este procedimiento.

- l) Las peticiones análogas que lleguen a la Corporación se deberán contestar a través de un comunicado que se publicará en la página web del Senado y se anexará la respuesta, con aquellas excepciones en las que no debe ser publicado el texto porque implique falta de seguridad del peticionario por condiciones como las establecidas en la normatividad vigente.
- m) Los funcionarios que **NO** atiendan las peticiones asignadas en los términos de Ley, podrán incurrir en falta disciplinaria y podrá dar lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.
- n) Los peticionarios podrán acudir al mecanismo de Resolución del Conflicto, para resolver los conflictos al acceso a la información pública, según los parámetros de jerarquía y funcionalidad, establecidos en el Manual de Funciones adoptado en la Resolución No. 008 del 26 de julio del 2011.
- o) La Corporación tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la devolverá al peticionario estimándola incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.
- p) En ningún caso podrá ser rechazada una petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta, debiéndose solicitar al peticionario que la aclare o la complete.
- q) La Comisión de Derechos Humanos y Audiencias hará la recepción de las denuncias de violación de derechos humanos por el Estado 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.
- r) El Senado de la República, deberá atender prioritariamente las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando se trate de evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.
- s) Las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia podrán presentar PQRSD al Senado de la República, las escritas deberán ser recepcionadas por la Unidad de Correspondencia y trasladadas a la UAC para el trámite correspondiente. Las verbales deberán ser recepcionadas en la UAC, dependencia que se encargara del trámite.
- t) Las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia podrán presentar PQRSD a un senador de la República. Para ello, se deberá tener en cuenta que las PQRSD, deben ser recibidas mediante una grabación de audio o video para PQRSD presenciales.
- u) El Senado de la República cuenta con el servicio de Centro de Relevos que incluye el servicio de interpretación en línea (SIEL) y el servicio de Relevos de Llamadas (SRL). El servicio de interpretación (SIEL) se encuentra en la Secretaría General, la Dirección General Administrativa, la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso, la Comisión de Derechos Humanos y Audiencias, la División de Recursos Humanos, la Unidad de

Correspondencia y en la Biblioteca del Congreso Luis Carlos Galán Sarmiento, además, en la Hemeroteca a cargo de la Cámara de Representantes. El servicio de Relevo de Llamadas (SRL) se encuentra instalado en la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso.

## 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
1	<p><b>DETERMINAR EL CANAL DE RECEPCIÓN DE LA PQRSD</b></p> <p>El Senado de la Republica cuenta con dependencias oficiales para la recepción de las PQRSD</p> <p><b>1. Unidad de Atención Ciudadana:</b> esta Unidad recibirá todas las PQRSD que lleguen a la Entidad por los canales presencial, telefónico, correo electrónico, formulario electrónico página Web y correspondencia física, de la siguiente manera:</p> <p><b>Presenciales:</b> las PQRSD que los solicitantes quieran interponer presencialmente se atenderán en la Unidad de Atención Ciudadana ubicada en la calle 11 No. 5-60 Tercer Nivel, Centro Cultural Gabriel García Márquez, en horario de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.</p> <p><b>Telefónicas:</b> las PQRSD que los solicitantes quieran interponer por vía telefónica se recibirán en la línea nacional gratuita 018000122512 y números (57) (1) 382 2306, (57) (1) 382 2306 07, en horario de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.</p> <p><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>. Toda petición recibida de lunes a viernes después de las 5:00 p.m., y sábado, domingo</p>	<p>Coordinadora Unidad de Atención Ciudadana</p> <p><b>Jefe Unidad de Correspondencia</b></p>	

	<p>o festivo, se dará por recibida el día hábil siguiente.</p> <p><b>Formulario electrónico Página Web:</b> las PQRSD que los solicitantes quieran interponer por este medio, se recibirán a través del formulario electrónico de la página Web <a href="http://www.senado.gov.co">www.senado.gov.co</a>, “Inicio”, opción “Atención al Ciudadano”, link “Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias”, Formulario página Web para interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), así mismo, desde el link de “Contáctenos” y en el menú de “Transparencia y Acceso a la Información Pública” en el numeral 1.1. Mecanismos para la atención al ciudadano.</p> <p><b>2.Unidad de Correspondencia:</b> la Unidad de Correspondencia recibirá las PQRSD que lleguen a la Entidad por <b>medio físico</b>, en la carrera 7 No. 8-68, Primer Piso, Edificio Nuevo del Congreso, en horario de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 - 5:00 p.m.</p> <p>Para continuar con este procedimiento, se debe determinar por cuál medio fue recibida la PQRSD:</p> <p>En los casos en los que las PQRSD sean recepcionadas por la <b>Unidad de Atención Ciudadana</b>, se deberá continuar con la <b>actividad No. 2 “Recibir, registrar y clasificar PQRSD en la UAC”</b></p> <p><b>En los casos en los que las PQRSD sean recepcionadas por la</b> Unidad de Correspondencia, <b>se deberá continuar con la</b> actividad No. 16 “Recibir Correspondencia”</p>		
<p><b>2</b></p>	<p><b>RECIBIR, REGISTRAR Y CLASIFICAR PQRSD EN LA UAC</b></p> <p>Una vez la UAC haya recibido la PQRSD por cualquiera de los medios estipulados en el ítem No. 1 (presencial, telefónico, correo electrónico, formulario electrónico página</p>	<p>Funcionario o contratista designado de la UAC</p>	<p>Base de datos “Radicación y</p>

	<p>Web), el funcionario o contratista encargado de la UAC debe registrar la PQRSD recibida en la base de datos "<u>UC-Fr04 Informe Consolidado de Atención a PQRSD</u>", asignando un número consecutivo para cada solicitud recibida.</p> <p><b>Nota:</b> Para el caso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas de forma verbal, presencial y telefónica, el funcionario o contratista de la UAC receptor debe registrarla en el formato <b>UC-Fr01 Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias.</b></p>		<p>Seguimiento PQRSD"</p> <p>Formato UC-Fr01 Recepción de Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias</p>
3	<p><b>DETERMINAR SI LA PQRSD ES COMPETENCIA DEL CONGRESO</b></p> <p>Una vez registrada la PQRSD, el funcionario o contratista de la UAC debe revisar el contenido de la misma y determinar si es competencia 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 <b>actividad No. 4 "Proyectar comunicaciones de traslado de la PQRSD"</b>.</p> <p>En los casos en los que las PQRSD recibidas <b>SÍ sean competencia del Congreso</b>, se deberá continuar con la <b>actividad No. 9 "Determinar si es competencia de la UAC responder la PQRSD"</b></p>	<p>Funcionario o contratista designado de la UAC</p>	<p>N.A.</p>
4	<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 del Congreso, el funcionario o contratista de la UAC 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 la en la "Plantilla para oficio - Unidad de Atención Ciudadana V.3." o en la plantilla vigente del SGC, en un término no mayor a 5 días.</li> <li>• Comunicación de respuesta al peticionario, en donde se le informe del traslado de su</li> </ul>	<p>Coordinadora Unidad de Atención Ciudadana</p> <p>Funcionario o contratista designado de la UAC</p>	<p>Comunicación de traslado de PQRSD</p> <p>Comunicación de respuesta al peticionario</p> <p>Base de datos "Radicación y Seguimiento PQRSD",</p>

	<p>PQRSD a la Entidad que corresponda utilizando la en la “Plantilla para oficio - Unidad de Atención Ciudadana V.3.” o en la plantilla vigente del SGC</p> <p><b>Nota:</b> En la base de datos “Radicación y Seguimiento PQRSD”, se deberá registrar el nombre de la Entidad a la que es trasladada la PQRSD, la fecha y el consecutivo de la comunicación de traslado.</p>		
5	<p><b>SELECCIONAR EL CANAL 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 UAC 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 la <b>Correspondencia</b> se deberá <b>continuar con la actividad No. 7 “Radicar en la Unidad de Correspondencia las comunicaciones”</b></p>	<p>Funcionario o contratista designado de la UAC</p>	<p>N.A</p>
6	<p><b>ENVIAR COMUNICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO</b></p> <p>El funcionario o contratista de la UAC deberá enviar al 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), en un término no mayor a 5 días.</p> <p>Adicionalmente el funcionario o contratista de la UAC 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</p>	<p>Funcionario o contratista designado de la UAC</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Base de datos “Radicación y Seguimiento PQRSD”,</p>

	<p>Las respuestas a las PQRSD enviadas por correo electrónico deberán ser registradas en la base de datos “Radicación y Seguimiento PQRSD”.</p> <p><b><u>Continuar con la actividad No. 35 “Elaborar informe mensual consolidado de atención a las PQRSD institucionales”</u></b></p> <p><b>Nota:</b> Las comunicaciones de traslado a otras Entidades y de respuesta al peticionario deben ser diligenciadas en la “Plantilla para Oficios – Unidad de Atención Ciudadana” vigente en el SGC.</p>		
7	<p><b>RADICAR COMUNICACIONES EN LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA</b></p> <p>Las comunicaciones seleccionadas para envío físico, deberán ser radicadas por la UAC en la Unidad de Correspondencia.</p>	Mensajero o funcionario de la UAC	Radicado de comunicaciones
8	<p><b>REMITIR COMUNICACIONES A LOS DESTINATARIOS</b></p> <p>Una vez radicadas las comunicaciones, la Unidad de Correspondencia deberá remitir dichas comunicaciones a los destinatarios, siguiendo los pasos establecidos en el procedimiento <u>“GA-Pr01 Recepción y Envío de Correspondencia”</u></p> <p><b><u>Continuar con la actividad No. 35 “Elaborar informe mensual consolidado de atención a las PQRSD institucionales”</u></b></p>	Jefe Unidad de Correspondencia	N.A.
9	<p><b>DETERMINAR SI ES COMPETENCIA DE LA UAC RESPONDER LA PQRSD</b></p> <p>En la UAC se debe analizar el contenido de las PQRSD y determinar si la respuesta puede ser elaborada por la Unidad, o si ésta debe ser trasladada a una 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</p>	Funcionario o contratista designado de la UAC	N.A

	<p>tiene la capacidad de responder, deberá tramitar y responder la PQRSD recibida.</p> <p>En los casos en los que la UAC <b>SI</b> tenga la competencia para responder las PQRSD se debe <b>continuar con la actividad No. 10 “Tramitar la PQRSD recibida”</b></p> <p>En los casos en los que la UAC <b>NO</b> tenga la competencia para responder las PQRSD se debe <b>continuar con la actividad No. 19 “Trasladar PQRSD a la dependencia correspondiente – caso a)”</b></p>		
<b>10</b>	<p><b>TRAMITAR LA PQRSD RECIBIDA</b></p> <p>Una vez determinado que la UAC tiene competencia para 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:</b> Se deberá garantizar que las PQRSD sean respondidas dentro de los términos de ley.</p> <p><b>Nota:</b> Para el suministro de información que permita la oportuna respuesta a las PQRSD, la UAC podrá asesorarse de las dependencias del Congreso que requiera.</p> <p><b>Nota:</b> Las dependencias del Congreso que sean requeridas por la UAC para dar respuesta a las solicitudes de PQRSD, deberán hacerlo con celeridad.</p>	<p>Funcionario o contratista designado de la UAC</p>	N.A
<b>11</b>	<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 UAC debe proyectar la comunicación de respuesta dirigida al peticionario.</p> <p><b>Nota:</b> Para proyectar la comunicación debe utilizar la “Plantilla para Oficios – Unidad de Atención Ciudadana” vigente en el SGC.</p>	<p>Funcionario o contratista designado de la UAC</p>	Comunicación de respuesta
<b>12</b>	<p><b>SELECCIONAR EL MEDIO DE ENVÍO DE LA COMUNICACIÓN</b></p>	<p>Funcionario o contratista</p>	N.A

	<p>Las respuestas pueden ser enviadas por medio físico (correspondencia) o por medio virtual (correo electrónico).</p> <p>El funcionario o contratista de 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. 13 “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. 14 “Radical en la Unidad de Correspondencia las comunicaciones”</b></p>	designado de la UAC	
13	<p><b>ENVIAR COMUNICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO</b></p> <p>El funcionario o contratista de 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 el la base de datos “Seguimiento a PQRSD” para facilitar su seguimiento.</p> <p><b><u>Continuar con la actividad No. 35 “Elaborar informe mensual consolidado de atención a las PQRSD institucionales”</u></b></p>	Funcionario o contratista designado de la UAC	<p>Correo electrónico</p> <p>Base de datos “Seguimiento a PQRSD”</p>
14	<p><b>RADICAR COMUNICACIONES EN LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA</b></p> <p>Las comunicaciones de respuesta seleccionadas para envío físico, deberán ser radicadas por la UAC en la Unidad de Correspondencia.</p>	Mensajero UAC	Radicado de comunicaciones
15	<b>REMITIR COMUNICACIONES A LOS DESTINATARIOS</b>	Jefe Unidad de Correspondencia	N.A.

	<p>Una vez radicadas las comunicaciones de respuesta, la Unidad de Correspondencia deberá remitir dichas comunicaciones a los destinatarios, siguiendo los pasos establecidos en el procedimiento <u>“GA-Pr01 Recepción y Envío de Correspondencia”</u></p> <p><b><u>Continuar con la actividad No. 35 “Elaborar informe mensual consolidado de atención a las PQRSD institucionales”</u></b></p>		
16	<p><b>RECIBIR EN LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA</b></p> <p>Las PQRSD que lleguen de manera física al Senado serán recibidas por la Unidad de Correspondencia siguiendo los pasos establecidos en el procedimiento <u>“GA-Pr01 Recepción y Envío de Correspondencia”</u></p>	Jefe Unidad de Correspondencia	N.A.
17	<p><b>IDENTIFICAR Y CLASIFICAR LAS PQRSD INSTITUCIONALES</b></p> <p>La Unidad de Correspondencia deberá identificar el destinatario a quien viene dirigida la PQRSD y registrarlo en el sistema.</p> <p><b>Nota:</b> El reporte de PQRSD recibidas debe ser enviado mensualmente (dentro de los 5 días hábiles del mes siguiente) a la UAC. En los casos en los que la Unidad de Correspondencia</p> <p><b><u>NO</u></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 del Senado de la Republica. La Unidad de Correspondencia deberá <b>continuar con la actividad No. 18 “Remitir la PQRSD a la UAC para su trámite”</b></p> <p>En los casos en que la Unidad de Correspondencia <b><u>SI</u></b> pueda identificar con claridad el destinatario de la PQRSD se debe <b>continuar con la actividad No. 19 “Trasladar</b></p>	Jefe Unidad de Correspondencia	N.A.

	<b>PQRSD a la dependencia correspondiente – caso b)”</b>		
18	<p><b>REMITIR PQRSD A LA UAC PARA SU TRÁMITE</b></p> <p>La Unidad de Correspondencia remitirá la PQRSD a la UAC, enviando el original y los adjuntos recibidos del peticionario (si los hay) siguiendo los pasos establecidos en el procedimiento <u>“GA-Pr01 Recepción y Envío de Correspondencia”</u></p> <p><b><u>Volver a la actividad No.2 “Recibir, registrar y clasificar PQRSD en la UAC”</u></b></p>	Jefe Unidad de Correspondencia	N.A.
19	<p><b>TRASLADAR PQRSD A LA DEPENDENCIA CORRESPONDIENTE</b></p> <p>Esta actividad aplica tanto para trasladar las PQRSD desde la Unidad de Atención Ciudadana como desde la Unidad de Correspondencia.</p> <p><b><u>Caso a): Si la PQRSD se traslada desde la UAC:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez se ha identificado que la UAC no tiene la competencia para responder la PQRSD, la UAC debe revisar el tema de la solicitud y determinar a qué dependencia se debe trasladar la PQRSD.</li> <li>• La PQRSD debe ser enviada a la dependencia designada, por medio de correo electrónico, anexando los soportes suministrados por el solicitante (si es el caso), o por medio físico cuando se requiera.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> El término de traslado a otra dependencia debe ser <b>INMEDIATO</b>, toda vez que el término de respuesta al peticionario se considera desde la radicación de la PQRSD.</p> <p><b>Nota:</b> Las quejas ético disciplinarias en contra de los honorables senadores, en caso de ser radicadas en la UAC, deberán ser trasladadas por competencia a la Comisión de Ética y Estatuto del Congresista.</p>	<p>Coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso</p> <p>Funcionario o contratista</p>	Correo electrónico de traslado

<p><b>Nota:</b> Las quejas contra funcionarios del Senado de la República que sean recibidas en la UAC, deberán ser trasladadas a la Dirección General Administrativa y las quejas recibidas en la UAC para funcionarios de la Cámara de Representantes deberán ser trasladadas a la Dirección Administrativa.</p> <p><b>Nota:</b> Las denuncias que sean recibidas en la UAC, deberán ser trasladadas de acuerdo con lo siguiente: las denuncias de carácter legislativo o en contra de los honorables senadores, a la Secretaria General y las denuncias de carácter administrativo a la Dirección General Administrativa. Las denuncias recibidas en la UAC para la Cámara de Representantes de carácter legislativo o en contra de los honorables representantes, a la Secretaria General y las de carácter administrativo a la Dirección Administrativa.</p> <p><b>Nota:</b> La comunicación de traslado debe ser diligenciada en la “Plantilla para comunicación interna - Unidad de Atención Ciudadana V.2” o en la plantilla vigente establecida en el SGC.</p> <p><b><u>Caso b): Si la PQRSD es trasladada desde la Unidad de Correspondencia:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En los casos en los que la Unidad de Correspondencia <b>SI</b> pueda determinar con claridad el destinatario de la PQRSD deberá hacer entrega de la misma a la dependencia correspondiente siguiendo los pasos del procedimiento “GA-Pr01 Recepción y Envío de Correspondencia” mensualmente la Unidad de Correspondencia debe remitir a la UAC reporte de las PQRSD recibidas, radicadas y entregadas.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Las quejas ético disciplinarias en contra de los honorables senadores, en caso de ser radicadas en la UC, deberán ser entregadas por competencia a la Comisión de Ética y Estatuto del Congresista.</p> <p><b>Nota:</b> Las quejas contra funcionarios del Senado de la República que sean radicadas en</p>	<p>designado de la UAC</p> <p>Jefe Unidad de Correspondencia</p>	<p>Comunicación interna de traslado</p>
---	--	---

	<p>la UC, deberán ser entregadas a la Dirección General Administrativa.</p> <p><b>Nota:</b> Las denuncias que sean recibidas en la UC, deberán ser entregadas de acuerdo con lo siguiente: las denuncias de carácter legislativo o en contra de los honorables senadores, a la Secretaria General y las denuncias de carácter administrativo a la Dirección General Administrativa.</p>		
20	<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 “Radicación y Seguimiento PQRSD” las PQRSD recibidas tanto desde la UAC como desde la Unidad de Correspondencia. Igualmente, las que se reciban a través del correo institucional de la dependencia <u>con asignación de radicado de la Unidad de Correspondencia.</u></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 el Senado de la República.</p>	Jefe dependencia funcionario designado en cada dependencia	Base de Datos “Radicación y Seguimiento PQRSD”
21	<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. 22 “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</p>	Funcionario o contratista designado en cada dependencia	N.A

	<b>continuar con la actividad No. 27 “Tramitar la PQRSD recibida en la dependencia”</b>		
22	<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 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.</li> <li>• Comunicación de respuesta al peticionario, en donde se le informe del traslado de su PQRSD a la dependencia o entidad que corresponda.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> En la base de datos “Radicación y Seguimiento a PQRSD” se deberá registrar el nombre de la dependencia a la que es trasladada la PQRSD.</p> <p><b>Nota:</b> La comunicación de traslado debe ser diligenciada en la plantilla de oficios internos o externos establecida en el SGC.</p>	Funcionario o contratista designado en cada dependencia	<p>Base de datos de “Radicación y Seguimiento a PQRSD”</p> <p>Comunicaciones de traslado interna o externa</p>
23	<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. 24 “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. 25 “Radicar en la unidad de correspondencia las comunicaciones”</b></p>	Funcionario o contratista designado en cada dependencia	N.A

24	<p><b>ENVIAR COMUNICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO</b></p> <p>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 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.</p> <p>Los traslados de las PQRSD deben ser registrados en la Base de Datos “Radicación y Seguimiento a PQRSD”.</p> <p><b>Nota:</b> La comunicación de traslado debe ser diligenciada en la plantilla de oficios internos o externos establecida en el SGC.</p> <p><b><u>Continuar con la actividad No. 35 “Elaborar informe mensual consolidado de atención a las PQRSD institucionales”</u></b></p>	Funcionario o contratista designado en cada dependencia	<p>Base de Datos “Radicación y Seguimiento a PQRSD”</p> <p>Oficio de traslado</p>
25	<p><b>RADICAR COMUNICACIONES EN LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA</b></p> <p>Las comunicaciones de respuesta seleccionadas para envío físico, deberán ser radicadas en la Unidad de Correspondencia.</p>	Mensajero, Auxiliar o asistente de cada dependencia	Radicado de comunicaciones
26	<p><b>REMITIR COMUNICACIONES A LOS DESTINATARIOS</b></p> <p>Una vez radicadas las comunicaciones de respuesta, la Unidad de Correspondencia deberá remitir dichas comunicaciones a los destinatarios, siguiendo los pasos establecidos en el procedimiento <u>“GA-Pr01 Recepción y Envío de Correspondencia”</u></p>	Jefe Unidad de Correspondencia	N.A.

	<b><u>Continuar con la actividad No. 35 “Elaborar informe mensual consolidado de atención a las PQRSD institucionales”</u></b>		
27	<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
28	<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><b>Nota:</b> La comunicación de respuesta debe ser diligenciada en la plantilla de oficios internos o externos establecida en el SGC.</p>	<p>Jefes de cada dependencia</p> <p>Funcionario o contratista designado en cada dependencia</p>	Comunicación de respuesta
29	<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. 30 “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. 31 “Radicar en la unidad de correspondencia las comunicaciones”</b>.</p>	<p>Jefes de cada dependencia</p> <p>Funcionario o contratista designado en cada dependencia</p>	N.A

30	<p><b>ENVIAR COMUNICACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO</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><b><u>Continuar con la actividad No. 33 “Hacer seguimiento interno al trámite de las PQRSD”</u></b></p>	Funcionario o contratista designado en cada dependencia	Correo electrónico de respuesta
31	<p><b>RADICAR COMUNICACIONES EN LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA</b></p> <p>Las comunicaciones de respuesta seleccionadas para envío físico, deberán ser radicadas en la Unidad de Correspondencia.</p>	Mensajero, auxiliar o asistente de cada dependencia	Radicado de comunicación
32	<p><b>REMITIR COMUNICACIONES A LOS DESTINATARIOS</b></p> <p>Una vez radicadas las comunicaciones de respuesta la Unidad de Correspondencia deberá remitir dichas comunicaciones al destinatario, siguiendo los pasos establecidos en el procedimiento <u>“GA-Pr01 Recepción y Envío de Correspondencia”</u>.</p>	Jefe Unidad de Correspondencia	N.A.
33	<p><b>HACER SEGUIMIENTO INTERNO AL TRÁMITE DE LAS PQRSD</b></p> <p>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.</p> <p><b>Nota:</b> el funcionario designado en cada dependencia deberá registrar el seguimiento en la Base de Datos “Radicación y Seguimiento a PQRSD”.</p>	Funcionario o contratista designado en cada dependencia	Base de Datos “Radicación y Seguimiento a PQRSD”.
34		Funcionario o contratista designado	UC-Fr03 Informe de Atención a

	<p><b>ELABORAR Y ENVIAR A LA UAC REPORTE MENSUAL DE RECEPCIÓN Y TRÁMITE INTERNO A PQRSD</b></p> <p>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, y enviarlo a la UAC al correo electrónico pqr@senado.gov.co. Dicho informe debe ser registrado y presentado en el formato “<b>UC-Fr03 Informe de Atención a PQRSD – Dependencias</b>”.</p> <p><b>Nota:</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:</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>	<p>ado en cada dependencia</p>	<p>PQRSD - Dependencias</p>
<p>35</p>	<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 Unidad de Atención Ciudadana deberá 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 el <b>UC-Fr04 Informe Consolidado de Atención a PQRSD</b>.</p> <p><b>Nota:</b> este informe solo incluirá reporte de las PQRSD que sean recibidas por los dos canales oficiales establecidos en la Corporación.</p>	<p>Coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso Funcionarios o Contratistas de la UAC</p>	<p>UC-Fr04 Informe Consolidado de Atención a PQRSD</p>
<p>36</p>	<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</p>	<p>Coordinador Oficina Coordinadora de Control Interno</p>	<p>Resultados evaluaciones</p>

	<p>interpuestas ante el Senado, Acorde a los lineamientos establecidos en el procedimiento <u>CI-Pr02 Evaluación Satisfacción de Usuarios</u></p> <p>También hará la evaluación a la oportunidad y calidad de las respuestas dadas a los PQRSD.</p>		de satisfacción.
--	---	--	------------------

## 9. PROCEDIMIENTOS ESPECIALES EN LA ATENCIÓN A PQRSD

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
1	<p><b>ATENCIÓN A PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA.</b></p> <p>Las personas que hablen lenguas nativas o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones en su lengua o dialecto ante el Senado de la República, para tal efecto se aplicará el procedimiento definido, teniendo en cuenta algunas particularidades, como son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita, de lo contrario de forma verbal.</li> <li>2. Si el Senado de la República no cuenta con personal especializado para traducir la petición, el funcionario que reciba la petición debe dejar constancia de ese hecho, grabará el derecho de petición preferiblemente en video, para su posterior traducción y respuesta.</li> <li>3. Si es factible se debe proceder a identificar la región de la que proviene el peticionario, para que de ese modo se pueda establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.</li> </ol>	<p>Coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso, Funcionarios o Contratistas de la UAC, Jefes de dependencias legislativas y administrativas.</p>	<p><u>UC-Fr04</u> <u>Informe Consolidado de Atención a PQRSD</u></p>

<ol style="list-style-type: none"><li>4. Si la petición no es recibida en la Unidad de Atención Ciudadana, la grabación o manuscrito debe enviarse a esta Unidad, quien se encargará de su radicación a través del sistema dispuesto por la Corporación.</li><li>5. La Unidad de Atención Ciudadana remitirá al Ministerio de Cultura la grabación y demás soportes que acompañen la petición, solicitando la identificación de la lengua y la lista de traductores.</li><li>6. La Unidad de Atención Ciudadana solicitará a la Dirección General Administrativa del Senado de la República, la contratación del traductor para la traducción de la petición y de la respuesta, seleccionándolo de la lista suministrada por el Ministerio de Cultura.</li><li>7. Una vez contratado el traductor, éste procederá a la traducción de la petición.</li><li>8. Recibida la traducción por la Unidad de Atención Ciudadana, ésta procederá a dar trámite al interior del Congreso, a la dependencia competente para dar respuesta al peticionario.</li><li>9. La dependencia responsable trasladará la respuesta a la Unidad de Atención Ciudadana y ésta hará entrega de la misma al traductor para la traducción.</li><li>10. Una vez recibida por la Unidad de Atención Ciudadana la respuesta traducida, ésta procederá a remitirla al peticionario. En caso de no contarse</li></ol>		
--	--	--

	con dirección física o electrónica de envío se procederá con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, artículo 69		
2	<p><b>ATENCIÓN A PETICIONES VERBALES PERSONAS SORDAS</b></p> <p>Para el caso de la atención a la población sorda, haga uso del Centro de Relevó, éste facilitara la comunicación a través de sus servicios.</p> <p><b>Interpretación en Línea-SIEL</b> facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un intérprete en línea, al cual pueden acceder desde un computador, una tablet o un celular con conexión a internet y un sistema de amplificación de audio y micrófono.</p> <p>1. Si la persona no puede comunicarse en castellano, se verifica su manejo de la Lengua de Señas Colombiana. El usuario identifica el servidor público que lo atenderá por el logo del Centro de Relevó.</p> <p>2. El servidor público responsable de la atención a la persona sorda inmediatamente debe comunicarse a través de la plataforma del Centro de Relevó.</p> <p>3. Apenas se establezca la conexión y tenga contacto con el intérprete de Lengua de Señas Colombiana que se encuentra en el Centro de Relevó, le informa que tiene una persona sorda presentando una PQRSD, petición que atenderá con el apoyo del intérprete.</p> <p><b>Relevo de Llamada-SRL</b></p> <p>1. La persona sorda se comunica con el Centro de Relevó y solicita sea comunicado con el número (57) (1) 382 2302 correspondiente a la UAC.</p> <p>2. Cuando se establezca la comunicación el intérprete del Centro de Relevó</p>	<p>Coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso, Funcionarios o Contratistas de la UAC, Jefes de dependencias legislativas y administrativas donde se encuentre el servicio de Centro de Relevó</p>	<p><u>UC-Fr04</u> <u>Informe</u> <u>Consolidado</u> <u>de Atención a</u> <u>PQRSD</u></p>

	informara al servidor público de la UAC responsable de la atención a personas sordas, sobre la petición requerida por el peticionario, petición que atenderá con el apoyo del intérprete.		
3	<p><b>RESOLUCIÓN DE CONFLICTO EN LA ATENCIÓN A PQRSD.</b></p> <p><b>Mecanismo de solución de conflicto de acceso a la información pública</b></p> <p>1. El servidor público de la UAC deberá remitir la situación al superior jerárquico de instancia legislativa o administrativa, según competencia, cuando un peticionario solicite le sea resuelto un conflicto de acceso a la información pública con el responsable de darle respuesta a la PQRSD presentada, porque se le negó o se le entregó información parcial alegando circunstancias de reserva legal o de otra naturaleza o porque no recibió respuesta o no se siente satisfecho con la misma.</p> <p>2. El superior jerárquico procederá a dirimir la viabilidad de entregar la información requerida, consultando los principios de legalidad, orden público y reserva personal e institucional.</p> <p>3. El superior jerárquico informará a la UAC el trámite adelantado.</p>	<p>Jefes de dependencias legislativas y administrativas, Coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso, Funcionarios o Contratistas de la UAC.</p>	<p><u>UC-Fr04</u> <u>Informe Consolidado de Atención a PQRSD</u></p>
4	<p><b>ATENCIÓN ESPECIAL Y PREFERENTE</b></p> <p>El servidor público que observe en la atención presencial cuando haya más de un peticionario, debe tener en cuenta la atención especial y preferente para personas con infantes, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.</p>	<p>Coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso, Funcionarios o Contratistas de la UAC, Unidad de Correspondencia, Funcionarios o Contratistas de la UC</p>	

	<p>Cuando un periodista en función de su ejercicio profesional presente PQRSD, quien atienda la solicitud, debe atenderla preferencialmente.</p> <p>Cuando se presente un peticionario que esté en peligro inminente su vida, su seguridad o su integridad, la dependencia responsable dará prioridad a su situación.</p>		
--	---	--	--

## 10. PUNTOS DE CONTROL

- Hacer seguimiento al trámite interno de las PQRSD en cada una de las dependencias y apoyados en el diligenciamiento del formato "[UC-Fr04 Informe Consolidado de Atención a PQRSD](#)".
- Hacer consolidación mensual de los informes de las PQRSD institucionales remitidos por las dependencias y la Unidad de Correspondencia por parte de la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso.
- Realizar la evaluación a la satisfacción de los peticionarios por parte de la Oficina Coordinadora de Control Interno.

## 11. 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
- 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
- Ley 1381 de 2010
- Decreto 2639 de 2009
- Decreto 3649 de 2010
- Decreto 2623 de 2009
- Decreto 103 de 2005
- Decreto 1494 de 2015
- Decreto 852 de 2013

- Decreto 1166 de 2016
- Conpes 3649 de 2010
- Conpes 3650 de 2010
- Resolución 1120 de 2014 del Ministerio de las TIC
- NTC-5854
- NTC-6047
- Estrategia Integral de Atención al Ciudadano
- Índice de Transparencia Legislativa Latinoamericana.
- Autodiagnóstico de servicio al ciudadano mipg. Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP.

## 12. ANEXOS

- Anexo 1: Flujograma recepción y trámite de PQRSD
- [Anexo 2: Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés en el Congreso de la República](#)
- [Anexo 3: Productos y servicios que ofrece el Senado de la República a la ciudadanía](#)

## 13. FORMATOS

- [UC-Fr01 Formato de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias](#)
- [UC-Fr03 Informe de Atención a PQRSD – Dependencias](#)
- [UC-Fr04 Informe Consolidado de Atención a PQRSD.](#)
- [UC-Fr07 Informe Trimestral consolidado de atención a PQRSD.](#)
- [UC-Fr08 Informe Trimestral consolidado de atención a Solicitudes de Acceso a la Información Pública](#)
- [UC-Fr09 Informe Trimestral traslado de PQRSD a otras entidades.](#)
- [UC-Fr10 Informe Trimestral solicitudes de información negadas](#)

## 14. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- [UC-Ca01 Caracterización Proceso Gestión de Atención Ciudadana](#)
- [GA-Pr01 Procedimiento Recepción y Envío de Correspondencia](#)
- [CI-Pr02 Procedimiento Evaluación Satisfacción de Usuarios](#)
- Resolución 038 del 25 de mayo de 2015 “por la cual se delega la representación judicial sobre asuntos legislativos al titular de la Secretaria General del Senado de la Republica”

- [UC-It03 Instructivo interno para la atención a derechos de petición recibidos en el Congreso de la República](#)
- [UC-It02 Instructivo de atención para personas sordas mediante el uso del Centro de Relevó](#)

## 15. CONTROL DE CAMBIO

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APLICACIÓN
01	Por el cambio en la estructura de codificación del SGC esta versión reemplaza el anterior documento <b>“Subproceso derechos de petición PA03-S01 y del Subproceso atención de quejas, reclamos y sugerencias PA03-S02”</b>	2015-11-13
02	Se incluyó el término “sugerencia” en todas las actividades del procedimiento quedando la sigla actual como PQRSD, se modificó y adicionó la terminología del documento, se incluyó el código postal en las condiciones generales, se incluyó la obligación de radicar en correspondencia las PQRSD que se reciben en las dependencias y se eliminó el seguimiento por parte de la Unidad de Atención Ciudadana.	2016-05-19
03	Esta versión modifica el documento <b>“UC-Pr02 Procedimiento para atención a PQRSD V2”</b> .	2018-12-12
04	Se realizaron las siguientes modificaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se organizaron los términos y definiciones</li> <li>• En el numeral de anexos se agregaron Anexo 2: Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés en el Congreso de la República y Anexo 3: Productos y servicios que ofrece el Senado de la República a la ciudadanía</li> <li>• En el numeral de documentos relacionados se agregaron los instructivos <i>UC-It03 Instructivo interno para la atención a derechos de petición recibidos en el Congreso de la República</i> y <i>UC-It02 Instructivo de atención para personas sordas mediante el uso del Centro de Relevó</i></li> </ul>	2019-11-28

<sup>[1]</sup> Guía para Entidades Públicas. Servicio y Atención Incluyente, Programa Nacional del Servicio al Ciudadano, Dirección Nacional de Planeación – DNP.

<sup>[2]</sup> Presentación PPT, Recomendaciones para ajuste en protocolos (presencial - Telefónico), FENASCOL.

<sup>[3]</sup> Presidencia de la República Términos y Definiciones de la Guía para diligenciamiento formulario Web PSQRD: [www.presidencia.gov.co](http://www.presidencia.gov.co). [Consultado el 17 de mayo de 2016]

<sup>[4]</sup> Congreso de la República. Ley 1755 de 2015

<sup>[5]</sup> Artículo 6. Definiciones, Ley 1712 de 2014.

<sup>[6]</sup> [www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/...interes/.../derecho-peticion-interes-particul](http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/...interes/.../derecho-peticion-interes-particul). Secretaría Distrital de Gobierno, Alcaldía de Bogotá.

<sup>[7]</sup> [www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/...interes/.../derecho-peticion-interes-particul](http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/...interes/.../derecho-peticion-interes-particul). Secretaría Distrital de Gobierno, Alcaldía de Bogotá.

<sup>[8]</sup> Resolución 054 de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

<sup>[9]</sup> Artículo 30, Ley 1755 de 2015.

- [10] Artículo 258 Ley 5 de 1992. Solicitud de informe de los Congresistas
- [11] Ley 1437 de 2011.
- [12] Ley 1755 de 2015
- [13] Congreso de la República. Ley 1147 de 2007
- [14] Párrafo segundo del artículo 12 de la Ley 1755 de 2015.
- [15] [www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/...interes/.../derecho-petición-interés-particul](http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/...interes/.../derecho-petición-interés-particul). Secretaría Distrital de Gobierno, Alcaldía de Bogotá.
- [16] Párrafo segundo del artículo 12 de la Ley 1755 de 2015.
- [17] [www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/...interes/.../derecho-petición-interés-particul](http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/...interes/.../derecho-petición-interés-particul). Secretaría Distrital de Gobierno, Alcaldía de Bogotá.
- [18] Párrafo segundo del artículo 12 de la Ley 1755 de 2015.
- [19] Resolución 054 de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- [20] Párrafo segundo del artículo 12 de la Ley 1755 de 2015.
- [21] Artículo 30, Ley 1755 de 2015.
- [22] Artículo 258 Ley 5 de 1992. Solicitud de informe de los Congresistas
- [23] Presidencia de la República Términos y Definiciones de la Guía para diligenciamiento formulario Web PSQRD: [www.presidencia.gov.co](http://www.presidencia.gov.co). [Consultado el 17 de mayo de 2016].
- [24] Artículo 15 de la Ley 1755 de 2015.
- [25] Artículo 18 de la Ley 1755 de 2015.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Mónica Patricia Vanegas y Heyzel Margarita Melo Burcha	<b>Nombre:</b> Mónica Patricia Vanegas	<b>Nombre:</b> GRUPO EVALUADOR SGC
<b>Cargo:</b> Coordinadora de la Unidad de Atención Ciudadana – Contratista	<b>Cargo:</b> Jefe de la Unidad Atención Ciudadana	<b>No. Acta y Fecha:</b> <a href="#">Acta 208 del 13 de diciembre de 2019.</a>