	Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana	
	CÓDIGO	UAC-1
	VERSIÓN	01-2019
Procedimiento Resolución de Conflictos en el Acceso a la Información Pública	PÁGINA	1 de 7

Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana


PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL CONGRESO

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

www.camara.gov.co
[twitter@camaracolombia](https://twitter.com/camaracolombia)
Facebook: camaraderepresentantes
PBX 3904050 ext 5594/5590
Línea Gratuita 018000122512

Centro Cultural Gabriel García Márquez, Calle 11 No 5- 60 - tercer piso
Teléfonos: 3822305 - 3822307
atención.ciudadana@senado.gov.co

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CAMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana	
	CÓDIGO	UAC-1
	VERSIÓN	01-2019
	PÁGINA	2 de 7

NOVIEMBRE 2019


Contenido

PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	3
1. Objetivo General	3
2. Objetivos Específicos	3
3. Ámbito de aplicación	4
4. Normatividad	4
5. PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	6

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

www.camara.gov.co
[twitter@camaracolombia](https://twitter.com/camaracolombia)
Facebook: camaraderepresentantes
PBX 3904050 ext 5594/5590
Línea Gratuita 018000122512

Centro Cultural Gabriel García Márquez, Calle 11 No 5- 60 - tercer piso
Teléfonos: 3822305 - 3822307
atención.ciudadana@senado.gov.co

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana		
	CÓDIGO	UAC-1	
	VERSIÓN	01-2019	
Procedimiento Resolución de Conflictos en el Acceso a la Información Pública		PÁGINA	3 de 7

PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En este procedimiento se presentan los pasos establecidos para la resolución de un conflicto por acceso a la información pública que presenten los peticionarios cuando no les es contestada, resuelta o negada la solicitud a la información solicitada a través de un derecho de petición (PQRSD).


El procedimiento aquí establecido se incorporará al Procedimiento “Atención a PQRSD” en la Cámara de Representantes.

1. *Objetivo General*

Establecer el procedimiento para la resolución de conflicto entre el peticionario y el servidor público que da respuesta a la petición.

2. *Objetivos Específicos*

- Garantizar la satisfacción de los ciudadanos que presentan derechos de petición ante el Congreso de la República con respuestas completas o argumentadas en el caso de no poder suministrar la información requerida.
- Afianzar en el servidor público del Congreso la importancia de dar atención a los derechos de petición recibidos de la ciudadanía.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana		
	CÓDIGO	UAC-1	
	VERSIÓN	01-2019	
Procedimiento Resolución de Conflictos en el Acceso a la Información Pública		PÁGINA	4 de 7


3. *Ámbito de aplicación*

Este procedimiento está dirigido a todos los servidores públicos (funcionarios y contratistas) del Congreso de la república.

La aplicación del presente Procedimiento es de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos de la Corporación, sobre todo al momento de dar a conocer el marco funcional, los procedimientos, ámbito constitucional, legal y reglamentario que encuadra el accionar del Congreso de la República en la Constitución Política, la Ley 5ª. de 1992 y sus normas modificatorias o complementarias en el marco de la Transparencia Pasiva.

4. *Normatividad*

- Constitución Política de Colombia, Artículo 2º, donde se mencionan los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; Artículo 20 (Libertad de expresión) menciona que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.
- Constitución Política de Colombia Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés

	Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana	
	CÓDIGO	UAC-1
	VERSIÓN	01-2019
	PÁGINA	5 de 7
Procedimiento Resolución de Conflictos en el Acceso a la Información Pública		


general o particular y obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

- Ley 1474 de junio 12 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”.
- Ley 1437 de 2011 “Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 1755 de 2015. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- Índice de Transparencia Legislativa, medido por la Red Latinoamericana por la Transparencia Legislativa. 4.2. *Existencia de un mecanismo por el cual se resuelven conflictos al acceso a la información pública.*

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

www.camara.gov.co
[twitter@camaracolombia](https://twitter.com/camaracolombia)
Facebook: [camaraderepresentantes](#)
PBX 3904050 ext 5594/5590
Línea Gratuita 018000122512

Centro Cultural Gabriel García Márquez, Calle 11 No 5- 60 - tercer piso
Teléfonos: 3822305 - 3822307
atencion.ciudadana@senado.gov.co

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CAMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana	
	CÓDIGO	UAC-1
	VERSIÓN	01-2019
	PÁGINA	6 de 7

5. PROCEDIMIENTO RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Cuando un peticionario solicita que le sea resuelto un conflicto de acceso a la información pública con el responsable de darle respuesta al derecho de petición (PQRSD) presentado, por las siguientes razones:

1. Porque se le negó la información.
2. Porque se le entregó información parcial alegando circunstancias de reserva legal o de otra naturaleza.
3. Porque no recibió respuesta o no se siente satisfecho


En la Corporación debe adelantar el siguiente procedimiento:

1. El servidor público de la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso (UAC) o de quien recibió la solicitud de resolución de conflicto deberá remitir la situación al superior jerárquico de instancia legislativa o administrativa de quien el peticionario presenta solución del conflicto.
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.
3. Si el superior jerárquico no resuelve o no da respuesta válida al peticionario, presentándose una nueva solicitud por parte del peticionario, la solicitud se remitirá a la Presidencia de la Corporación, para que ésta de respuesta final al peticionario.
4. La respuesta se dará al peticionario desde la dependencia que dirime el conflicto de acceso a la información pública.
5. El superior jerárquico informará a la Unidad de Atención Ciudadana el trámite adelantado.

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

www.camara.gov.co
[twitter@camaracolombia](https://twitter.com/camaracolombia)
Facebook: camaraderepresentantes
PBX 3904050 ext 5594/5590
Línea Gratuita 018000122512

Centro Cultural Gabriel García Márquez, Calle 11 No 5- 60 - tercer piso
Teléfonos: 3822305 - 3822307
atención.ciudadana@senado.gov.co

	Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana	
	CÓDIGO	UAC-1
	VERSIÓN	01-2019
	PÁGINA	7 de 7
Procedimiento Resolución de Conflictos en el Acceso a la Información Pública		

Elaboró: Heyzel Melo Burchard. Contratista de la UAC
 Monica Vanegas Montoya. Coordinadora de la UAC

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

www.camara.gov.co
[twitter@camaracolombia](https://twitter.com/camaracolombia)
 Facebook: camaraderepresentantes
 PBX 3904050 ext 5594/5590
 Línea Gratuita 018000122512

Centro Cultural Gabriel García Márquez, Calle 11 No 5- 60 - tercer piso
 Teléfonos: 3822305 - 3822307
atención.ciudadana@senado.gov.co