

	<b>PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO INTERNO PARA LA ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN- PQRSD</b>	Código: 3-GAC-In-2
		Versión: 1
	<b>CÁMARA DE REPRESENTANTES</b>	Vigente: 21/11/2024
		Página: 1

## 1. OBJETIVO

Explicar los pasos para el uso del módulo de PQRSD en el Sistema de Gestión Documental Electrónico y de Archivo- SGDEA.

## 2. ALCANCE

Instructivo dirigido a los responsables de la atención a derechos de petición-PQRSD en Cámara de Representantes.

## 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **UAC:** Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana<sup>[1]</sup> del Congreso de la República.
- **Atención ciudadana:** Atender en forma directa y continua a la ciudadanía y grupos de interés que demandan información pública y presentan derechos de petición, a través de distintos canales de comunicación (presencial, telefónico o digital)
- **Derecho de Petición**<sup>[3]</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. (Art. 13 Ley 1755 de 2015.)
- **PQRSD:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- **SGDEA:** Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo.
- **Peticiones:** Solicitud respetuosa que toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera puede presentar ante el Congreso de la República 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.

	<b>PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO INTERNO PARA LA ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN- PQRSD</b>	Código: 3-GAC-In-2
		Versión: 1
	<b>CÁMARA DE REPRESENTANTES</b>	Vigente: 21/11/2024
		Página: 1

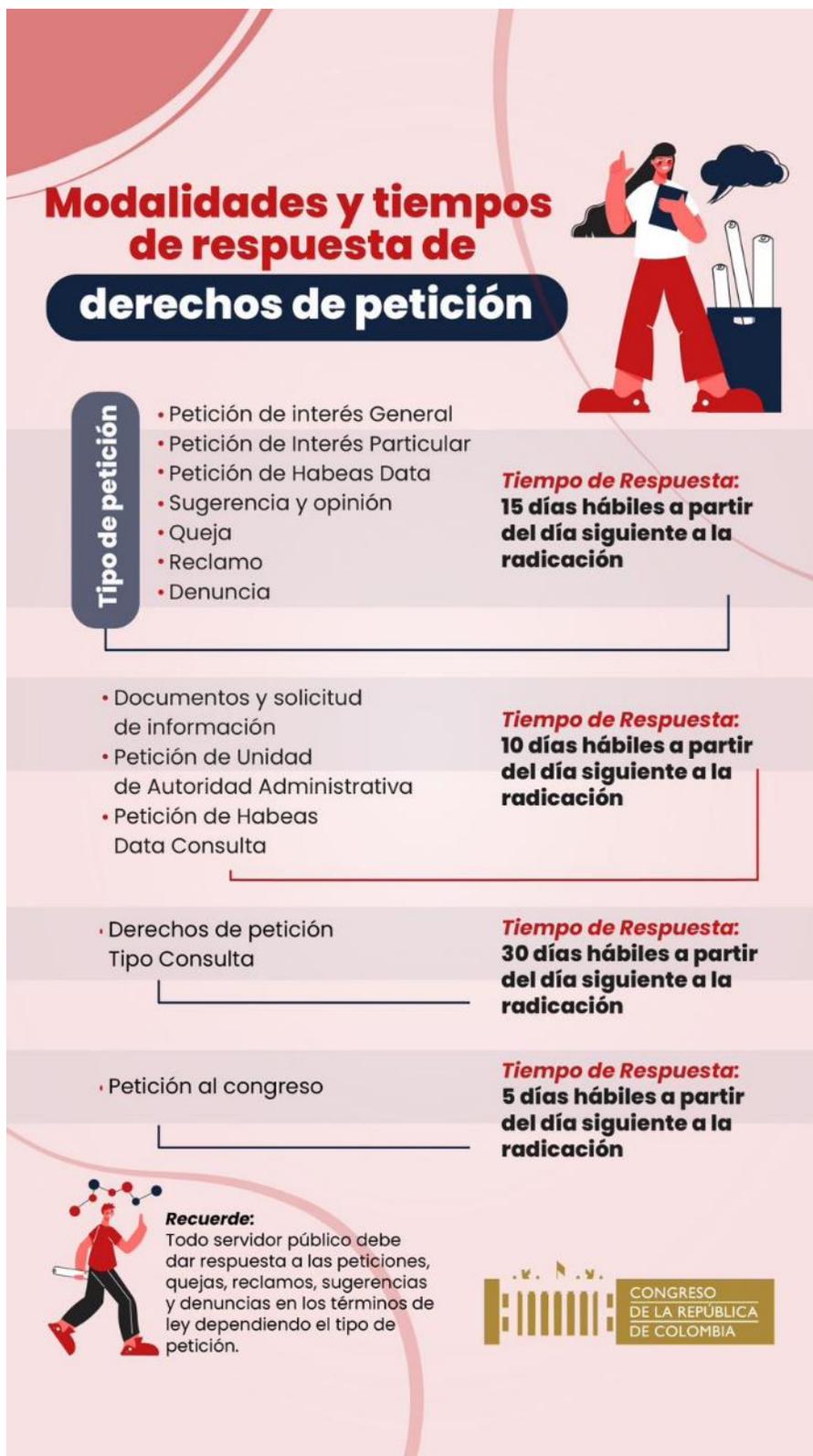
#### 4. DESARROLLO DE CONTENIDO

##### 4.1. Roles y responsabilidades en la atención a derechos de petición

No.	ROL	RESPONSABLE
1	Administrador del SGDEA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de Planeación y Sistemas</li> </ul>
2.	Registro de derechos de petición	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadano</li> <li>Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso (Canales presencial y telefónico)</li> </ul>
3	Radicación de derechos de petición	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso.</li> <li>Correspondencia.</li> </ul>
4	Traslados y remisión de derechos de petición	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso.</li> </ul>
5	Atención a derechos de petición	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso.</li> <li>Dependencias del Cámara de Representantes</li> <li>UTL del Cámara de Representantes.</li> </ul>
6	Informes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso.</li> <li>Oficina Coordinadora del Control Interno.</li> </ul>

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p>	<p><b>PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO INTERNO PARA LA ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN- PQRSD</b></p>	<p>Código: 3-GAC-In-2 Versión: 1 Vigente: 21/11/2024</p>
	<p><b>CÁMARA DE REPRESENTANTES</b></p>	<p>Página: 1</p>

## 4.2. Términos de derechos de petición



### Modalidades y tiempos de respuesta de derechos de petición

**Tipo de petición**

- Petición de interés General
- Petición de Interés Particular
- Petición de Habeas Data
- Sugerencia y opinión
- Queja
- Reclamo
- Denuncia

**Tiempo de Respuesta:**  
**15 días hábiles a partir del día siguiente a la radicación**

- Documentos y solicitud de información
- Petición de Unidad de Autoridad Administrativa
- Petición de Habeas Data Consulta

**Tiempo de Respuesta:**  
**10 días hábiles a partir del día siguiente a la radicación**

- Derechos de petición Tipo Consulta

**Tiempo de Respuesta:**  
**30 días hábiles a partir del día siguiente a la radicación**

- Petición al congreso

**Tiempo de Respuesta:**  
**5 días hábiles a partir del día siguiente a la radicación**

**Recuerde:**  
Todo servidor público debe dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en los términos de ley dependiendo el tipo de petición.



Imagen 1. Tiempos de respuesta a derechos de petición

 <b>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> CÁMARA DE REPRESENTANTES	<b>PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO INTERNO PARA LA ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN- PQRS</b>	Código: 3-GAC-In-2
		Versión: 1
	<b>CÁMARA DE REPRESENTANTES</b>	Vigente: 21/11/2024
		Página: 1

### 4.3. Atención a peticiones verbales en lenguas nativas o dialecto oficial de Colombia



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

#### ATENCIÓN A PETICIONES VERBALES EN LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA.

Las personas que hablen lenguas nativas o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones en su lengua o dialecto ante el Congreso de la República, para tal efecto se aplicará el procedimiento definido, teniendo en cuenta algunas particularidades, como son:

- 1.**  Toda petición presencial debe ser recibida en la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso - UAC.

Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le solicita que exprese su petición en forma escrita, de lo contrario de forma verbal. 
- 3.**  Si el Congreso de la República no cuenta con personal especializado para traducir o interpretar 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 o interpretación y respuesta.

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. 
- 5.**  Después de recibida la petición se debe dar al peticionario un radicado.

Si la petición es radicada en medio físico, la Unidad de Correspondencia la remite a la UAC para que esta dependencia continúe el trámite. 
- 7.**  Las peticiones presentadas por medio virtual deben ser radicadas en la UAC, en caso de que sean recibidas en otras dependencias deben ser remitidas para su radicación y trámite a la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso.

La Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana remite al Ministerio de Cultura la grabación y demás soportes que acompañen la petición, solicitando la identificación de la lengua y la lista de traductores o intérpretes. 
- 9.**  La Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana solicita a la Dirección General Administrativa del Senado y a la Dirección Administrativa de la Cámara de Representantes, la contratación del traductor o intérprete para la traducción o interpretación de la petición y de la respuesta, seleccionándolo de la lista suministrada por el Ministerio de Cultura. En algunos casos también es necesario contratar la ampliación o la aclaración de la petición.

Una vez contratado el traductor o intérprete, éste procede a la traducción o interpretación de la petición. 
- 11.**  Recibida la traducción o interpretación de la petición por la UAC, esta Unidad Coordinadora procede a dar trámite a la dependencia competente para dar respuesta al peticionario.

La dependencia responsable traslada la respuesta a la UAC y ésta hará entrega de la misma al traductor o intérprete para la traducción o interpretación. 
- 13.**  Una vez recibida por la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana la respuesta por parte del traductor o intérprete, ésta procede a remitirla al peticionario. En caso de no contarse con dirección física o electrónica de envío se procederá a publicar en la Página Web de la Corporación que da respuesta a la petición.

Este procedimiento aplica para solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. 

**UNIDAD COORDINADORA DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL CONGRESO**

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO INTERNO PARA LA ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN- PQRSD</p>	<p>Código: 3-GAC-In-2 Versión: 1 Vigente: 21/11/2024</p>
	<p>CÁMARA DE REPRESENTANTES</p>	<p>Página: 1</p>

#### 4.4. Tutoriales para la atención a Derechos de Petición

##### 4.4.1. Radicación de PQRSD por medio de correo electrónico

Enlace:

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1IWskdWQYDvwVqmi9cnHgMswxqEs7y7xM>



##### 4.4.2. Tutorial registro de peticiones cuando se radiquen por medio del canal telefónico y presencial

Enlace: <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1xj-Pqo9q3CS1K7Yqj5cY-4bUb3Z4DQmp>



 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO INTERNO PARA LA ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN- PQRSD</p>	<p>Código: 3-GAC-In-2 Versión: 1 Vigente: 21/11/2024</p>
	<p>CÁMARA DE REPRESENTANTES</p>	<p>Página: 1</p>

#### 4.4.3. Tutorial para la atención a derechos de petición desde la UAC

Enlace: <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1yldiP4ilfw9lQea3XrvktOdTAiXBsgXF>



#### 4.4.4. Tutorial para la Atención de derechos de petición desde las dependencias o UTL

Enlace: <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/19mOwFRNkARZbNDfj1WP1jQ5368wbyq6->



	<b>PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO INTERNO PARA LA ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN- PQRSD</b>	Código: 3-GAC-In-2
		Versión: 1
		Vigente: 21/11/2024
	<b>CÁMARA DE REPRESENTANTES</b>	Página: 1

## 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento para atención de derechos de petición (PQRSD)
- Instructivo externo para la atención de derechos de petición PQRSD

## 6. ANEXOS

No aplica

Elaboró: Yulenis Hoyos- Contratista, Andrea Rocha – Asistente de atención al usuario.	Revisó: Mónica P. Vanegas Montoya Coordinadora de la UAC	Aprobó:
---	---	---------

