

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

1. OBJETIVO

Explicar los pasos para presentar derechos de petición- PQRSD ante el Cámara de Representantes, relacionadas con la misión institucional.

2. ALCANCE

Dirigido a los ciudadanos nacionales y extranjeros, grupos sociales, entidades, corporaciones y empresas.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **PQRSD:** Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia.
- **Felicitaciones:** Manifestación de agrado realizada por el usuario al recibir un servicio o atención por parte de un servidor de la entidad.
- **Negación de información:** Cuando lo que se solicita 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.
- **Información:** Se refiere a un conjunto organizado de datos que se encuentran en la corporación.
 - **Información pública:** Es toda información disponible para los ciudadanos, personas naturales y jurídicas.
 - **Información pública clasificada:** Es aquella información que reposa en la entidad y pertenece a una persona natural o jurídica.
 - **Información pública reservada:** Es aquella información sin acceso para la ciudadanía por daño a intereses públicos.
- **Peticiones verbales:** Peticiones presenciales, por teléfono, por medios electrónicos con transferencia de la voz.
- **Peticiones en lenguas nativas:** Manifestaciones orales o escritas allegadas por cualquier medio de comunicación en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.
- **Radicado:** Asignación de un código compuesto de números y letras que permiten identificar la solicitud o petición al interior de la Corporación
- **Días Hábiles:** El día hábil inicia a partir del día siguiente a su radicación en la Cámara de Representantes.

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

- **Atención al público:** Actividad encaminada a la satisfacción de una necesidad de una persona o grupo con fundamento en la misión de la Corporación.

4. DESARROLLO DEL CONTENIDO

4.1. Términos de respuesta a PQRSD

A continuación, se da a conocer a los ciudadanos que tienen interés en presentar derechos de petición ante la Cámara de Representantes, los términos legales para dar respuesta por parte de la Corporación. Sin embargo, es importante informar que al presentar el ciudadano el derecho de petición, la clasificación que encuentra en la plataforma es: **petición** (esta categoría incluye todos los tipos de peticiones que se describen en la imagen 1, pero que el ciudadano no tiene que seleccionar, la clasificación al interior de la categoría petición, es un proceso que hace quien reciba y de trámite a la misma), **queja, reclamo, sugerencia y denuncia.**



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.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

Imagen 1: Modalidades y tiempos de respuestas a derechos de petición

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

4.2. Canales de atención para la recepción de PQRSD

CANALES DE ATENCIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSD

DIGITAL



Formulario electrónico



Página Web:

<https://sgdea.camara.gov.co/ControlPQR/CiudadanoPQR/Paginas/Login.aspx>



Sede electrónica:



Correo:

https://sgdea.camara.gov.co/sede_camara | atencionciudadanacongreso@senado.gov.co

De lunes a viernes despues de las 5:00 p. m., sábados, domingos y festivos se da por recibida al siguiente día hábil

PRESENCIAL

UNIDAD COORDINADORA DE ATENCIÓN CIUDADANA

Calle 11 # 5-60 tercer nivel,
Centro Cultural Gabriel García Márquez
Bogotá, D.C.
Lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.

CORRESPONDENCIA

Carrera 7 # 8-68, primer piso,
edificio nuevo del Congreso. Bogotá, D.C.
Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 12:30 p. m.
y de 1:30 p. m. a 5:00 p. m.

Aplica atención especial y preferente

TELEFÓNICO



Línea Nacional Gratuita
01 8000 122512

Bogotá, D.C.
57 601 382 2306
57 601 382 2307

De lunes a viernes de
8:30 a. m. a 5:00 p. m.



4.3. Tutoriales para presentar derechos de petición ante la Cámara de Representantes

4.3.1.Registro de ciudadano

Para radicar derechos de petición, el ciudadano debe realizar un registro con su información básica.

Enlace: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1P2Z3XVW_EVZ5mT3YvOPasNBTyn5dUGLX

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



4.3.2. Radicación de derechos de petición ante el Cámara de Representantes

Enlace: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1onfE5GaleMPfcLJ_HgjbDgHeEiJZhgUm



4.3.3. Radicación de derechos de petición anónimo ante la Cámara de Representantes

Enlace: <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/139Ps4z1jBpAjccOMZcPUhFp4xHZMV9I>

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



4.3.4. Consulta y seguimiento del estado de derechos de petición presentados ante la Cámara de Representantes.

Enlace: <https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1vzOEiBRXPpifCtiGz4p8fHIOgUqUQjdo>



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

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento para la atención a derechos de petición.
- Instructivo interno para la atención a derechos de petición recibidos en el Congreso de la República

6. ANEXOS

N.A

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