MANUAL

Para la atención a Derechos de Petición- PQRSD

SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD
CÁMARA DE REPRESENTATENS

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 3

2. ALCANCE 3

3. TERMINOS Y DEFINICIONES 3

4. DESARROLLO DE CONTENIDO 6

4.1. TIPOS DE PETICIONES Y TÉRMINOS LEGALES PARA DAR RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN 6

4.2. EQUIPO DE ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN 8

4.3. NIVELES PARA LA ATENCIÓN A LOS DERECHOS DE PETICIÓN 10

4.4. CANALES DE ATENCIÓN PARA ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN 11

4.5. MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN 12

4.6. PROCESOS 13

4.6.1. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES 13

4.6.2. PROCESO DE TRÁMITE Y RESPUESTA 14

4.7. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA 16

4.8. FORTALECIMIENTO DEL CONOCIMIENTO Y COMPETENCIAS 17

5. FORMATOS 17

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS 17

7. CONTROL DE CAMBIOS ..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

1. OBJETIVO

Proporcionar un manual integral y accesible que sirva como guía para el adecuado manejo de derechos de petición - PQRSD, que garantice una respuesta oportuna, transparente y satisfactoria para los peticionarios, cumpliendo con las normativas legales y promoviendo la eficiencia en el proceso de atención, con el fin de fortalecer la calidad del servicio y la confianza de los ciudadanos en la Cámara de Representantes.

2. ALCANCE

El presente manual aplica a los responsables de la atención a las PQRSD en la Cámara de Representantes.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **UAC:** Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana[1] 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)
- **Ciudadanía:** Persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometido a su vez a sus leyes. (Real Academia de la Lengua Española – RAE)
- **Persona natural:** Son personas todos los individuos de la especie humana, cualquiera que sea su edad, sexo, estirpe o condición. (Art. 74 Código Civil Colombiano)
- **Grupos de interés:** Son las organizaciones o individuos con interés en participar e incidir en las decisiones de las entidades estatales y buscan bienestar común o satisfacer sus intereses.
- **Persona jurídica:** Una pers0ona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente. (Art. 633 Código Civil Colombiano)
- **Información[2]:** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenidos 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

[1] Congreso de la República. Ley 1147 de 2007

[2] Artículo 6. Definiciones, Ley 1712 de 2014.

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.

- **Derecho de Petición[3]:** 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.

- **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.

- **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.

- **Lenguaje Claro:** Una comunicación está en lenguaje claro si la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinada puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprende lo que encuentra y usa esa información. *International Plain Language Federation.*

- **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.

[3] Congreso de la República. Ley 1755 de 2015

- **Peticiones incompletas:** Son aquellas peticiones donde el peticionario omite información que es fundamental para darle respuesta a la petición.

- **Peticiones irrespetuosas:** Peticiones de información, de interés general o de consulta presentada de manera que no se enmarcan en 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.

- **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 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.

- **Peticiones en lenguas nativas y dialectos oficiales de Colombia:** Corresponden a las manifestaciones orales o escritas allegadas por cualquier medio de comunicación en lenguaje nativo, de acuerdo con sus competencias legales y funcionales al respecto. En Colombia se cuenta con 65 lenguas indígenas, 2 lenguas criollas (Creole y Palenquera) y la lengua Romaní, reconocida en el territorio nacional e identificada por el Ministerio de Cultura, de acuerdo con sus competencias legales y funcionales al respecto.

- **SGDEA:** Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo.

- **Ventanilla Única:** Es un micrositio en la página web de la Cámara de Representantes, donde el peticionario se registra por una única vez y puede radicar comunicaciones y peticiones dirigidas a la Cámara de Representantes.

- **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 5ª. de 1992.

4. DESARROLLO DE CONTENIDO

4.1. Tipos de peticiones y términos legales para dar respuesta a los derechos de petición

MODALIDAD DE PETICIÓN	OBJETO	TÉRMINO PARA RESOLVERLA
Petición de documentos y 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.	Diez (10) días hábiles. Nota**
Petición de interés general[4]	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito.	Quince (15) días hábiles.[5]. Nota**
Petición de interés particular[6]	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito.	Quince (15) días hábiles. Nota**
Petición tipo Consulta[7]	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	Treinta (30) días hábiles.[8]. Nota**
Petición de unidad autoridad administrativa[9]	Petición de información o de documentos formulada por una autoridad a otra.	Diez (10) días hábiles.

[4] www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/...interes/.../derecho-petición-interés-particul. Secretaría Distrital de Gobierno, Alcaldía de Bogotá.

[5] Párrafo segundo del artículo 12 de la Ley 1755 de 2015.

[6] www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/...interes/.../derecho-petición-interés-particul. Secretaría Distrital de Gobierno, Alcaldía de Bogotá.

[7] Resolución 054 de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

[8] Párrafo segundo del artículo 12 de la Ley 1755 de 2015.

[9] Artículo 30, Ley 1755 de 2015.

Petición del Congreso [10]	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.
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.
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.
Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad sobre uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.	Quince (15) días hábiles.
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.
Denuncia [11]	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.

[10] Artículo 258 Ley 5 de 1992. Solicitud de informe de los Congresistas

[11] Presidencia de la República Términos y Definiciones de la Guía para diligenciamiento formulario Web PSQRD: www.presidencia.gov.co. [consultado el 17 de mayo de 2016].

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 administrativa:** Cuando se presentan sugerencias u opiniones sobre el funcionamiento del Senado o de la Cámara.	Quince (15) días hábiles.

Nota: El término para la atención de las PQRSD inicia a partir del día hábil siguiente a la recepción **en el Congreso de la República**.

Nota**: *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*.

4.2. Equipo de atención a derechos de petición

La Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso- UAC tiene como finalidad ser un puente de enlace entre la ciudadanía y el Congreso de la República, en consecuencia, es el responsable de administrar el proceso de derechos de petición- PQRSD en la entidad.

La UAC cuenta con un equipo sólido y competente para liderar la Atención a derechos de petición, conformada según lo establecido en la ley 1147 de 2007. Además, se cuenta con un equipo de contratista que apoya las diferentes actividades relacionadas con la atención a los derechos de petición.

Roles y funciones del Equipo de Atención Ciudadana:

A. Coordinador Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso

- 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.
- Liderar las actividades de divulgación y socialización del servicio de atención a las PQRSD y demás temas relacionados al interior de la Corporación.

B. Asesor de Atención al Usuario

- Asesorar a los ciudadanos en las materias que son competencia de la Unidad.
- Orientar a los ciudadanos que se acerquen a la UAC y requieran conocer el funcionamiento del Congreso, el proceso y la actividad legislativa.
- Canalizar y dar seguimiento a las solicitudes o inquietudes presentadas por la ciudadanía a la UAC y remitidas a los órganos y dependencias del Congreso o a las entidades externas.
- Dirigir adecuadamente al ciudadano cuando este requiera información ajena al Congreso.
- Mantener actualizada la información de las actividades que se realicen en el Congreso y en las comisiones que se le asignen.
- Incentivar la participación de la sociedad en el proceso legislativo.
- Contribuir al establecimiento de relaciones con las organizaciones sociales, con las diversas instituciones del Estado y con instituciones de derecho privado para poder canalizar los casos que se presenten y a la vez ser el canal para recibir solicitudes de las mismas.
- Elaborar y actualizar bases de datos que permitan facilitar la atención al público.
- Registrar en la base de datos la información sobre los ciudadanos atendidos.

C. Asistente de Atención al Usuario

- Atender de manera cordial a los ciudadanos que se acerquen a la UAC por cualquiera de los mecanismos de consulta con los que se cuenta.
- Remitir a los ciudadanos la información acordada a través de los mecanismos con los que se cuenta.
- Dirigir adecuadamente al ciudadano cuando este requiera información ajena al Congreso.
- Incentivar la participación de la sociedad en el proceso legislativo.
- Actualizar las bases de datos que permitan facilitar la atención al público.

- Mantener actualizada la información de las actividades que se realicen en el Congreso y en las comisiones que se les asignen.
- Registrar en la base de datos la información sobre los ciudadanos atendidos.
- Mantener actualizada la base de datos de las dependencias del Congreso.

4.3. Niveles para la atención a los derechos de petición

Primer nivel: como primer interviniente en la recepción y atención a solicitudes de información y peticiones, da respuesta sobre la información publicada en la página Web y la que posea la dependencia.

- Las demás peticiones se remiten por competencia al segundo nivel que serían las dependencias legislativas y administrativas y las UTL.

- Además, da traslado a las peticiones que correspondan a otras entidades.

- La Coordinadora de Correspondencia recibe las peticiones presentadas en medio físico y las registra en el SGDEA para que la UAC inicie el trámite.

- La UAC podrá responder las PQRSD de las cuales cuente con la información, en caso contrario las remite a la dependencia a la cual la dirige el peticionario o a la competente. Las correspondientes a otras entidades se le da traslado.

Segundo nivel: Una vez revisada la petición por la UAC y después de observar que la competencia corresponde a las dependencias, UTL y otras entidades, se procede a su remisión, así:

- La UAC remite las solicitudes de información pública y derechos de petición a las dependencias y UTL, teniendo en cuenta el destinatario definido por el peticionario o la dependencia competente.

- La UAC remite a la Secretaría General para su atención o remisión, las peticiones y solicitudes de información dirigidas a “Todos los representantes”.

- La UAC remite las opiniones y sugerencias a la dependencia donde esté en trámite el asunto relacionado con éstas o a la dependencia a la cual la dirige el peticionario, según sea el caso.

- La UAC remite las peticiones de la comunidad carcelaria a la Comisión de Derechos Humanos y Audiencias del Senado o la Cámara según la solicitud.

- La UAC remite toda solicitud de Certificación Electrónica de Tiempos Laborados-Cetil en el Senado a la Sección de Registro y Control y a Certificaciones Laborales para pensión, en la Cámara.

- Las quejas contra funcionarios del Senado de la República se remiten a la Dirección General Administrativa y a la Dirección Administrativa, cuando correspondan a quejas contra funcionarios de la Cámara de Representantes.

Las denuncias se remiten de la siguiente manera:

- Las denuncias en contra de los honorables senadores se remiten a la Secretaría General del Senado y en contra de los honorables representantes a la Secretaría General de la Cámara.

- Las denuncias contra funcionarios del Senado de la República se remiten a la Dirección General Administrativa y a la Dirección Administrativa, cuando correspondan a denuncias contra funcionarios de la Cámara de Representantes.

Los reclamos relacionados con derechos de petición se remiten al superior inmediato y en caso de no darse solución, a la Secretaría General de Senado o Cámara cuando el asunto es legislativo y a la Dirección General Administrativa del Senado o a la Dirección Administrativa de la Cámara cuando el asunto sea administrativo.

4.4. Canales de Atención para atención a derechos de petición

Unidad	Medio	Detalle
Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso	Presencial	En la calle 11 No. 5-60 Tercer Nivel, Centro Cultural Gabriel García Márquez, Bogotá, D.C., en horario de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.
	Telefónica	Línea nacional gratuita 01 8000 12 2512 y en los números telefónicos de Bogotá (57) (60) (1) 382 2306, (57) (60) (1) 382 2307, en horario de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.
	Digitales	Sede electrónica: https://sgdea.camara.gov.co/sede_camara de lunes a viernes después de las 5:00 p.m., y sábado, domingo o festivo, se dará por recibida el día hábil siguiente. Correo electrónico: atencionciudadanacongreso@senado.gov.co de lunes a viernes después de las 5:00 p.m., y sábado, domingo o festivo, se dará por recibida el día hábil siguiente. Formulario electrónico Página Web: https://sgdea.camara.gov.co/ControlPQR/CiudadanoPQR/Paginas/

		Login.aspx se encuentra en "Servicios al ciudadano" y en "Transparencia/Solicitudes, quejas y reclamos"
Unidad de Corresponden cia	Medio Físico	Carrera 7 No. 8-68, Primer Piso, Edificio Nuevo del Congreso, Bogotá, D.C., en horario de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 - 5:00 p.m.

4.5. Mecanismos para la atención a derechos de petición

La Cámara de Representantes establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que peticionarios presenten sus PQRSD tales como la ventanilla única virtual y los diferentes canales de atención en medio físico, telefónico, presencial o digital de manera escrita o verbal.

Mecanismos para la atención preferencial: La entidad contará con un protocolo de atención al ciudadano en el cual define los lineamientos para la atención de la ciudadanía de manera integral, incluyendo los casos especiales:

- Personas con riesgo inminente de la vida, por salud o por seguridad personal: Se debe brindar atención inmediata y trasladar su situación a la autoridad competente.
- Víctimas de violencia: Se debe brindar atención inmediata y trasladar su situación a la autoridad competente.
- Adultos mayores: Ante peticiones presenciales se les debe dar atención especial y preferente.
- Mujeres gestantes: Ante peticiones presenciales se les debe dar atención especial y preferente.
- Niños, niñas y adolescentes: Ante peticiones presenciales se les debe dar atención especial y preferente. Podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.[12]
- Personas con discapacidad: Ante peticiones presenciales se les debe dar atención especial y preferente.
- Veteranos de guerra: Ante peticiones presenciales se les debe dar atención especial y preferente.
- Grupos étnicos: Identificación temprana y trámite preferencial en la atención de peticiones.
- Periodistas: Trámite preferencial en la atención de peticiones.

[12] Decreto 019 de 2012. ART 12

En el caso de peticiones presentadas por víctimas de violencia y periodistas a través de los canales telefónico y digitales, debe manifestar su condición para darle el tratamiento preferencial.

Nota. Se establece un procedimiento especial para las personas que presentan peticiones ante la Cámara de Representantes en lenguas nativas, criollas, Romani y también con los ciudadanos que se comunican a través de la Lengua de Señas Colombiana.

Mecanismo de solución de conflicto de acceso a la información pública: Cuando un peticionario solicita le sea resuelto un conflicto de acceso a la información pública y presente alguno de los siguientes motivos: a. Las negaciones de acceso a información.
b. Respuestas fuera de plazo
c. Respuestas incompletas
d. Respuestas inexactas
e. La falta de respuesta
El funcionario o contratista de la UAC deberá remitir la situación al superior jerárquico de instancia legislativa o administrativa, quien decide la viabilidad de entregar la información requerida, consultando los principios de legalidad y reserva personal e institucional de la información solicitada. El superior jerárquico informará a la UAC el trámite adelantado.

Mecanismos para seguimiento de peticiones. El peticionario puede realizar seguimiento de su petición a través del Sistema de Gestión Documental y de Archivo- SGDEA de la Cámara de Representantes por medio de No. de radicado. Esto es posible debido a que el usuario al presentar su petición por los diferentes canales realiza un registro único, el cual permite un ambiente personal para presentar, consultar y realizar seguimiento de sus peticiones.

El paso a paso para consultar las peticiones estarán disponibles en el Instructivo externo para la presentación de derechos de petición de la ciudadanía.

4.6. Procesos

4.6.1. Presentación y radicación de peticiones

Cualquier ciudadano nacional o extranjero, grupos sociales, entidades, corporaciones y empresas pueden presentar derechos de petición- PQRSD de manera respetuosa ante el Congreso de la República por cualquiera de los canales antes mencionados.

La petición puede presentarse de manera verbal o escrita, en cualquiera de los casos quedará una constancia escrita a través de Sistema de Gestión Documental y de Archivo- SGDEA, el cual genera un radicado que contiene fecha, hora, No. de radicado para el seguimiento por parte de peticionario. La Cámara de Representantes dispondrá de un instructivo externo, el cual indica el paso a paso para la radicación de derechos de petición por parte de la ciudadanía.

Tener en cuenta en caso de:

- Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo.

- Peticiones incompletas o que carecen de claridad. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al peticionario para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

  Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.[13]

- Desistimiento expreso de la petición. 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, sin embargo, La entidad podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.[14]

- Desistimiento tácito de la petición: Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.[15]

4.6.2. Proceso de Trámite y Respuesta

La Cámara de Representantes analiza las peticiones, quejas y reclamos para prestar el mejor servicio en la respuesta a las peticiones con el objetivo de satisfacer a los peticionarios y utiliza esta gestión como insumo para la mejora continua en sus procesos. La Corporación tiene definido un procedimiento y un instructivo para la gestión interna de las peticiones, el cual detalla los pasos para dar trámite y respuesta de estas, incluyendo condiciones especiales de los peticionarios como; la atención especial y preferente, resolución de conflictos y la atención de derechos de petición verbales en lengua nativas o dialectos oficiales de Colombia.

[13] Articulo 17.Ley 1755 de 2015
[14] Artículo 18. Ley 1755 de 2015
[15] Articulo 17.Ley 1755 de 2015

Remisión de petición: Cuando la UAC remite las peticiones a las dependencias y UTL competentes.

Traslado de petición a otra entidad por competencia. Cuando el peticionario remite a la Cámara de Representantes una petición y no es competencia de la Corporación, debe ser trasladada a la entidad competente dentro de los 5 días hábiles.

Tener en cuenta:

- La Corporación tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la devolverá al peticionario estimándose incompleta, por falta de requisitos o que se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o por falta de documentos que se encuentren dentro de sus archivos, debe solicitar al peticionario que la aclare o la complete.

- Las peticiones recibidas en lenguas nativas y dialectos oficiales de Colombia, o en lengua extranjera, deben ser tramitadas y contestadas en la lengua del peticionario.

- En peticiones reiterativas ya resueltas, la Cámara podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

- Cuando la petición sea anónima, análoga, devuelta por correo certificado o cuando el peticionario no paga las copias de los documentos solicitados, la dependencia o UTL debe remitir a la UAC la petición y la respuesta para adelantar el trámite de “Notificación por aviso”. Para el caso de las peticiones análogas la UAC debe remitir a cada uno de los peticionarios la respuesta.

- Para peticiones irrespetuosas el funcionario o contratista receptor de la petición puede rechazarla expidiendo comunicación sobre la causa del rechazo, sobre el cual el peticionario puede presentar recurso.

- En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación.

- Se configura el silencio administrativo negativo, cuando no se ha notificado decisión alguna en relación con la petición elevada con las formalidades de [16] Ley, Su ocurrencia no exime de responsabilidad al responsable de contestar la petición de dar respuesta al peticionario. En este caso, dentro de los tres (3) meses siguientes a su interposición. Cuando la ley señale un plazo superior a tres (3) meses para resolver la petición sin que ésta se haya decidido, el silencio administrativo se produce al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en la que se debió haber adoptado la decisión.

[16] Ley 1437 de 2011

- Silencio administrativo positivo. Ante la carencia de respuesta a una petición y su respectiva notificación dentro de los [17] términos que se establecen legalmente, se configura una decisión positiva de lo requerido, en los casos en que expresa y nominalmente determine la Ley

4.7. Sistema de información y acceso a la información pública

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión – MIPG, la Cámara de Representantes cuenta con componentes de transparencia y acceso a la información pública;

- **Transparencia activa:** La Cámara de Representantes cuenta con múltiples medio donde se publica la información de toda su actividad. Esta información se publica a través de los siguientes medios: Canal Congreso, página web, noticiero TV, programa radial Frecuencia Legislativa, Streaming, revista Poder Legislativo, redes sociales.

- **Transparencia pasiva:** En caso de peticiones – PQRSD, la Cámara emite respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública y derechos de petición, de manera oportuna y con calidad. Cuenta con un sistema de información (SGDEA), que a través del módulo de PQRSD realiza la administración de las peticiones, incluyendo el registro, clasificación y en general gestión de las solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, construyendo a su vez un medio de información directo de la Corporación con los grupos de valor y las partes interesadas.

  Este sistema de información permite de manera global y especifica la generación de datos para el análisis de la gestión realizada y la obtención de información valiosa para el mejoramiento continuo. Esta información permite la valoración en el cumplimiento de los términos de las respuestas, calidad, oportunidad, el nivel de satisfacción que se está generando en los ciudadanos y generar recomendaciones para mejorar la calidad en el servicio prestado, entre otros.

  Cumpliendo con la cultura de la transparencia, la Cámara de manera proactiva publica la información correspondiente a los derechos de petición presentados y el trámite dado en su página web www.camara.gov.co

  La Corporación realiza caracterizaciones de usuarios basados en las peticiones presentadas por los ciudadanos y grupos de interés, identificando grupos poblacionales, necesidades de información y canales utilizados, que sirve como insumos para promover acciones para mejorar el servicio de atención ciudadana, en especial la atención a derechos de petición.

[17] Ley 1755 de 2015

4.8. Fortalecimiento del conocimiento y competencias

Capacitación: En conjunto con la División de Personal de manera anual se incluyen capacitación sobre la atención a derechos de petición a los encargados de la gestión en el programa de capacitación institucional, entrenamientos sobre el módulo de PQRSD, normatividad vigente y temas relacionados con las necesidades de conocimiento para la atención de PQRSD, así como también desde la Corporación se participa activamente en los programas, entrenamientos y capacitaciones externas para estar a la vanguardia de mejores prácticas en la materia.

Sensibilización: Anualmente se adelantan sensibilización a través piezas gráficas y tutoriales dirigidos a la ciudadanía en general y grupos de interés a través de canales de comunicación como redes sociales y pagina web.

4. ANEXOS

N.A

5. FORMATOS

N.A

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)
- Protocolo de atención a derechos de petición -PQRSD UAC-F001
- Instructivo externo para la presentación de derechos de petición de la ciudadanía.
- Instructivo interno para la atención a derechos de petición presentados ante el Congreso de la República.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Yulenis Hoyos – contratista de la UAC	**Nombre: Mónica Patricia Vanegas Montoya** **Andrea Rocha Portes**	**Nombre:**
Cargo:	**Cargo: Coordinadora de la UAC** **Asistente de la UAC**	**No. Acta y Fecha:**