

	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: 3-GAC-Pt-1
		Versión: 1
	CÁMARA DE REPRESENTANTES	Vigente: 21/11/2024
		Página: 1

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. INTRODUCCIÓN

La Política de atención al ciudadano es entendida como un compromiso de satisfacer y cumplir las expectativas y necesidades de los ciudadanos y grupos de interés. De tal manera se busca mantener un canal de comunicación entre la Cámara de Representantes y las partes interesadas, por medio de mecanismos que promuevan de manera eficiente y eficaz el servicio y la atención por parte de quienes conforman la corporación.

Esta Política contiene los lineamientos necesarios para que la atención al ciudadano se convierta en una experiencia positiva y de esa manera la ciudadanía y los grupos de interés cuenten con una buena atención y evalúen el desempeño de la gestión de los servidores públicos de la Cámara de Representantes. Dichos ciudadanos estarán en contacto a través de diferentes medios que serán atendidos oportunamente según lo establecido por la ley.

2. OBJETIVO

Garantizar atención clara, accesible y de calidad a los ciudadanos y grupos de interés y un acceso efectivo a la información pública producida en los procesos misionales y de la administración de la Cámara de Representantes.

3. ALCANCE

La presente Política aplica a los procesos que involucren la atención a los ciudadanos y grupos de interés.

4. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Productos:

- Actos legislativos reformativos de la Constitución Política de Colombia.
- Proyectos de acto legislativo, proyectos de ley estatutaria, orgánica y ordinaria tramitados.
- Debates de control político al ejecutivo.
- Elección de altos dignatarios del Estado.
- Juzgamiento de altos dignatarios del Estado.
- Debates de control público.

	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:
		Versión:
	CÁMARA DE REPRESENTANTES	Vigente desde:
		Página:

- Recibimiento de presidentes y primeros ministros de otros gobiernos. (Función protocolaria).
- Control Ético Disciplinario a Representantes.

Fuentes de información y atención al ciudadano:

Suministro de información pública:

La Cámara cuenta con una multiplicidad de medios a través de los cuales comunica a la ciudadanía el acontecer legislativo y demás actividades que desarrolla (transparencia activa) y otros por medio de los cuales la ciudadanía puede solicitar el suministro de dicha información (transparencia pasiva).

Medios de comunicación a través de los cuales suministra información:

- Transmisión de sesiones de plenaria y comisiones por el Canal Congreso y el Canal Institucional.
- Transmisión de sesiones plenarias y de comisiones vía streaming a través de la página web: www.camara.gov.co
- Transmisión de sesiones plenarias y de comisiones vía streaming a través de la aplicación YouTube.
- Transmisión de programas de interés general sobre el actuar de la Cámara por el Canal Congreso.
- Noticiero de la Cámara, transmitido por el canal privado Caracol Televisión y canales públicos.
- Noticiero radial Frecuencia Legislativa, emitido a nivel nacional por la emisora Radio Nacional de Colombia.
- Redes sociales: Facebook.com/CamaraColombia, Twitter.com/CamaraColombia, Instagram.com/camaracolombia
- Página Web: www.camara.gov.co

Medios de atención a solicitudes de información:

- Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso.
- Biblioteca del Congreso
- Hemeroteca del Congreso
- Gaceta del Congreso
- Correspondencia

Medios de atención a derechos de petición -PQRSD:

- Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso.

	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:
		Versión:
	CÁMARA DE REPRESENTANTES	Vigente desde:
		Página:

Medios de atención para el conocimiento del Congreso

- Visitas Guiadas al Congreso

Canales de atención:

La Cámara de Representantes cuenta con los siguientes canales de atención para la ciudadanía y grupos de interés que requieran solicitar información:

- Atención personalizada: Calle 11 No.5-60 Tercer Nivel. Centro Cultural Gabriel García Márquez. Bogotá, D.C.
- Correo electrónico PQRSD: atencionciudadanacongreso@senado.gov.co
- Correo electrónico Visitas Guiadas al Congreso: visitasguiadascongreso@senado.gov.co
- Página Web: <https://www.camara.gov.co/index.php/participacion/formulario-pqrsd>
- Línea nacional gratuita: 018000 12 25 12.
- Telefónico Bogotá: Conmutador (57)(601) 8770720.
PQRSD (57)(601)3822306, (57)(601) 3822307.
Visitas Guiadas al Congreso (57)(601) 3822303.
- Radicación presencial Correspondencia:
Dirección: carrera 7 No. 8 – 68, primer piso.
Fax: (57)(601) 8770720
- Biblioteca del Congreso:
Dirección: Casa de La Candelaria Carrera 6 No.8-94
Correo: biblioteca@senado.gov.co
Teléfono: (57)(601)382 44 50.
- Hemeroteca del Congreso:
Dirección: Casa del Prócer José Nicolás Rivas. Calle 9 #8-92
Correo: hemeroteca@camara.gov.co
Teléfono: (57)(601)390 40 50 807 77 20.

5. INSTRUMENTOS DE ESTANDARIZACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GRUPOS DE INTERÉS

Con el fin de estandarizar la atención al ciudadano y unificar criterios para la atención a los diferentes grupos de interés y de esa manera facilitar la labor de los funcionarios que interactúan con los ciudadanos, al igual que garantizar una experiencia positiva en la entidad, se establece lo siguiente:

Carta de Trato digno: Documento en el que se especifican los derechos y deberes de los ciudadanos cuando acuden ante la Cámara de Representantes y los diferentes canales de atención disponibles para su atención.

	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:
		Versión:
		Vigente desde:
	CÁMARA DE REPRESENTANTES	Página:

Protocolo de Atención al Ciudadano: Lineamientos sobre los atributos generales de la buena atención que contemplan las actitudes que debe adoptar el funcionario en contacto con el ciudadano.

Guía de atención a peticiones verbales en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia: documento que contiene los lineamientos para gestionar las peticiones en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

Manual, procedimiento e instructivos para la atención a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias: documentos donde se detalla la forma y los canales de atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos a la Cámara de Representantes a través de la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso - UAC.

Plan Estratégico: En su Eje Estratégico E2 se definen los objetivos estratégicos y las iniciativas estratégicas para el cuatrienio, que se ven reflejados en el Plan de Acción General y tácticos.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC: En los componentes 3 y 4 se definen objetivos e iniciativas para la anualidad.

Plan de Congreso Abierto y Transparente: Se establece y ejecuta por legislatura.

De esta manera se establecen los lineamientos necesarios para la atención a los ciudadanos.

La presente política rige a partir de su publicación.

JOHN ABIUD RAMÍREZ BARRIENTOS
Director Administrativo
Cámara de Representantes

Elaboró: Mónica Patricia Vanegas Montoya -Coordinadora de la UAC
Andrea Rocha Portes- Asistente UAC
Iván Camilo García Cruz -Contratista
Revisó: Mónica Patricia Vanegas Montoya -Coordinadora de la UAC