



AQUI VIVE LA DEMOCRACIA

Cámara de Representantes

Carta de Trato Digno al Ciudadano



VIGENCIA 2026

En la interacción entre el Cámara de Representantes, los ciudadanos y grupos de interés **es fundamental el adecuado comportamiento** entre el peticionario y el funcionario responsable de la atención.

Respetados ciudadanos y ciudadanas:

El Senado de la República y la Cámara de Representantes conforman la Rama Legislativa del Poder Público.

Corresponde al Congreso de la República reformar la Constitución, hacer las leyes y ejercer control político sobre el gobierno y la administración (Artículo 114 de la Constitución Política). además, la ley 5ª. de 1992 en su artículo 6° incluye función judicial, función electoral, función administrativa, función de control público y función de protocolo.

Tanto los Representantes a la Cámara como los funcionarios de la Cámara nos comprometemos a:

- ✓ Un trato digno y respetuoso a colombianos y extranjeros que se acerquen a nuestra Corporación.

Atender de forma oportuna, veraz y completa solicitudes de información; opiniones o sugerencias sobre el Senado y sus funciones constitucionales y legales; quejas, reclamos y denuncias sobre el actuar de sus miembros o sus funcionarios o sobre el incumplimiento en la respuesta a solicitudes presentadas.
- ✓ Adelantar actividades para la participación ciudadana dirigidos a los diferentes grupos de interés.
- ✓ Comunicar por los diferentes medios institucionales los temas de interés para la ciudadanía.

La Cámara de Representantes acoge y respeta los derechos de las personas establecidos en la normatividad vigente y es por ello, que para la atención a la ciudadanía tiene como principios básicos:

- Trato digno:

Para todos los ciudadanos atención con respeto y seriedad.

- Celeridad:

Resolviendo las solicitudes oportunamente.

- Cortesía:

Con amabilidad y confianza, con el fin de lograr el resultado esperado por la ciudadanía.

- Empatía:

Con el fin de entender la solicitud, nos ponemos en los zapatos de los ciudadanos.

- Actitud de servicio:

Creemos en la importancia de servir.

- Información:

Procuramos consultar la fuente directa y oficial que permita entregar respuesta veraz al peticionario.

- Tolerancia:

Tratamos de entender a los ciudadanos que por diferentes razones se encuentran alterados.

- Respeto:

Ofrecemos un trato cortés, respetando las ideas de los ciudadanos.

- Compromiso:

Nuestro compromiso es con el ciudadano.

Para el ejercicio del derecho ciudadano en la Cámara de Representantes ofrecemos los siguientes canales:

1. CANALES PRESENCIALES:

Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso:



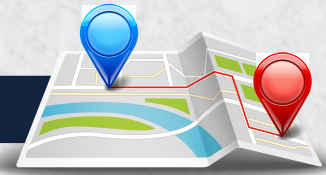
Calle 11 No.5-60
Tercer Nivel.
Centro Cultural Gabriel
García Márquez.
Bogotá, D.C.

Radicación de comunicaciones y documentos:



Unidad de Correspondencia
Edificio Nuevo del Congreso
Carrera 7 No. 8 – 68, primer
piso. Bogotá, D.C.

Biblioteca del Congreso:



**Casa de La Candelaria
Carrera 6 No.8-94.
Bogotá, D.C.**

Hemeroteca del Congreso:



**Casa del Prócer José Nicolás
Rivas. Calle 9 No.8-92.
Primer Piso. Bogotá, D.C.**



2. CANALES TELEFÓNICOS



No. telefónicos Bogotá:

Conmutador (57) 601 877 0720

PQRSD (57) 601 382 2306, (57) 601 382 2307.

Visitas Guiadas al Congreso (57) 601 382 2303.

Línea nacional gratuita:

018000 12 25 12.

Biblioteca del Congreso:
(57) 601 382 4450.

Hemeroteca del Congreso:
(57) 601 877 0720

3. CANALES VIRTUALES



Correo electrónico institucional para PQRSD:

atencionciudadanacongreso@senado.gov.co

Página Web:

www.camara.gov.co

Formulario para presentar peticiones:

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

4. MEDIOS DE DIFUSIÓN



 Canal Congreso

 Noticiero de la Cámara NCR Noticias

 Programa radial Frecuencia Legislativa

 Revista Poder Legislativo

 **Redes sociales:**

[x.com/CamaraColombia](https://twitter.com/CamaraColombia)




facebook.com/CamaraColombia/?fref=nf#

instagram.com/camaracolombia/

soundcloud.com/camara-de-representantes

 Página web: www.camara.gov.co

La Cámara de Representantes solicita de los ciudadanos:

-  Trato digno para sus miembros y funcionarios al momento de interactuar, de presentar solicitudes de información, peticiones, opiniones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias; y de participar en las actividades institucionales.
-  Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
-  Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.