



CONGRESO
DE LA REPÚBLICA
DE COLOMBIA
SENADO DE LA REPÚBLICA

**PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO**

CÁMARA DE REPRESENTANTES

CODIGO: 3-GAC-Mn-2

VERSIÓN: 1

VIGENCIA: 25/06/2026

MANUAL

Manual de servicio al ciudadano

**SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD
CÁMARA DE REPRESENTANTES**

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	CODIGO: 3-GAC-Mn-2
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
	CÁMARA DE REPRESENTANTES	VIGENCIA: 25/06/2026

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	5
3. ALCANCE	5
4. MARCO NORMATIVO APLICABLE	5
5. ARTICULACIÓN CON LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO.....	9
6. TERMINOS Y DEFINICIONES.....	9
7. VALORES DEL SERVICIO EN LA ATENCION AL CIUDADANO.	11
7.4.1 LENGUAJE CLARO	13
7.4.2 ATENCIÓN A RECLAMOS.....	14
7.4.3 ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS	14
7.4.4 ATENCIÓN PREFERENCIAL	14
7.4.5.1 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD SENSORIAL	15
7.4.5.1.2 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA (PERSONAS SORDAS O HIPOACÚSICAS)	16
7.4.5.1.3 ATENCIÓN A PERSONAS CON SORDOCEGUERA.....	17
7.4.5.2 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA (PERSONAS QUE USAN SILLA DE RUEDAS, BASTONES, ANDADORES, ETC.).....	17
7.4.5.3 ATENCIÓN A PERSONAS CON TALLA BAJA.....	18
7.4.5.4 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA, DISCAPACIDAD INTELLECTUAL	18
ASEGÚRESE DE QUE LA PERSONA COMPRENDIÓ LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA.	18
7.4.5.5 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MENTAL - PSÍQUICA	19
7.4.5.6 ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MÚLTIPLE	19
7.4.6 ATENCIÓN A VÍCTIMAS	19
7.4.7 ATENCIÓN A PERSONAS SEGÚN SU IDENTIDAD DE GÉNERO	19
7.4.8 ATENCIÓN A PERSONAS QUE SE COMUNICAN EN LENGUAS NATIVAS DE COLOMBIA	20
7.4.9 ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	20
7.4.10 OTROS GRUPOS DE ESPECIAL ATENCIÓN	20
8. RECOMENDACIONES GENERALES.....	20

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		CODIGO: 3-GAC-Mn-2
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		VERSIÓN: 1
	CÁMARA DE REPRESENTANTES		VIGENCIA: 25/06/2026

8.1	LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN	21
8.2	RETIRO DEL PUESTO DE TRABAJO	22
8.3	CUANDO LA INFORMACIÓN DEBA SER SUMINISTRADA POR OTRA DEPENDENCIA U OTRA ENTIDAD	22
9.	CANALES DE ATENCIÓN	22
10.	MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES	23
11.	ANEXOS	24
12.	FORMATOS	24
13.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	24
14.	CONTROL DE CAMBIOS	25

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		CODIGO: 3-GAC-Mn-2
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		VERSIÓN: 1
	CÁMARA DE REPRESENTANTES		VIGENCIA: 25/06/2026

1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política, en su artículo segundo establece como principio, servir a la comunidad y en su artículo 209 reza: “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.”, por tal razón entendiéndose en la Cámara de Representantes- Cámara el servicio al ciudadano como la publicidad de sus actos para que todos los ciudadanos y grupos de interés conozcan y si es de su interés, participe.

El Manual de servicio al ciudadano es el instrumento que permite a los ciudadanos y a los grupos de interés conocer de forma fácil y rápida la información que produce la Cámara y que es de interés general, además los mecanismos de interacción que existen entre la Corporación y la ciudadanía, con el fin de asegurar un servicio claro, oportuno, eficiente y de calidad a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

Para asegurar la calidad en la atención, la Cámara considera pertinente la creación del Manual de Servicio al Ciudadano, teniendo en cuenta la diversidad cultural de la sociedad, con el fin de garantizar la participación para poder generar valor público, acceso a la información en igualdad de condiciones que proporcione nuevos protocolos para guiar a los servidores en su interacción con la ciudadanía, sabiendo que los ciudadanos constituyen el eje central de la administración pública.

En este documento se incluyen los protocolos establecidos que garantizan los principios, derechos y deberes que le competen a la ciudadanía y a los servidores públicos, a fin de asegurar un servicio que satisfaga las necesidades.

De igual forma, este documento da respuesta a los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano, contenida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la cual se define en este modelo como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la Cámara.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		CODIGO: 3-GAC-Mn-2
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		VERSIÓN: 1
	CÁMARA DE REPRESENTANTES		VIGENCIA: 25/06/2026

Con la creación del Manual de Servicio al Ciudadano, se busca asegurar que los funcionarios y demás actores de la Cámara, se rijan por los más altos estándares de calidad, cumplimiento de las normas constitucionales y eficiencia adaptadas a las necesidades de los ciudadanos y población en general, para promover una mejora continua en el relacionamiento con el ciudadano.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y protocolos institucionales de atención al ciudadano que regulan su aplicación en la Cámara de Representantes con el fin de asegurar la calidad y pertinencia de estos, que permitan estandarizar y garantizar la atención al ciudadano, acorde con las necesidades de la ciudadanía y los grupos de interés, asegurando sus derechos, por medio de los canales dispuestos por la Corporación.

3. ALCANCE

El Manual de Atención al Ciudadano está diseñado para todos los servidores de la Cámara de Representantes, así como para los contratistas y colaboradores cuya función esencial es sostener relacionamiento con el ciudadano de manera directa e indirecta, que conozcan y apliquen los protocolos establecidos para ofrecer un servicio oportuno y de calidad. La aplicación del presente Manual facilita el conocimiento y acceso a la información producida por el Congreso de la República, propiciando espacios respetuosos, sin hacer distinciones, mejorando la interacción Cámara – Ciudadano.

4. MARCO NORMATIVO APLICABLE

El marco normativo del “Manual de Servicio al Ciudadano” de la Cámara de Representantes está conformado por las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la atención y el servicio a la ciudadanía, así como con la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás requerimientos presentados por la ciudadanía y los grupos de interés, en cumplimiento de los principios de transparencia, participación, acceso a la información y garantía de derechos.

Constitución Política: La Constitución Política Nacional de Colombia y los artículos relacionados a continuación:

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO: 3-GAC-Mn-2
		VERSIÓN: 1
	CÁMARA DE REPRESENTANTES	VIGENCIA: 25/06/2026

“Artículo 2: Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

Artículo 23 y 74: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 47: El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.”

Sentencia SU-067 de 2023: Respuestas a derecho de petición con perspectiva de género cuando así aplique.

Ley 134 de 1994: “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.”

Ley 489 de 1998: “ARTICULO 3o. PRINCIPIOS DE LA FUNCION ADMINISTRATIVA. La función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia. Los principios anteriores se aplicarán, igualmente, en la prestación de servicios públicos, en cuanto fueren compatibles con su naturaleza y régimen.”

Ley 962 de 2005: “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		CODIGO: 3-GAC-Mn-2
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		VERSIÓN: 1
	CÁMARA DE REPRESENTANTES		VIGENCIA: 25/06/2026

que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos” y establece que toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos de cualquier ciudadano.

Ley 1346 de 2009: Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.

Ley 1437 de 2011: “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA”, regula en el Título II el Derecho de Petición, título que fue sustituido por la Ley 1755 de 30 de junio de 2015.

Ley 1618 de 2013: “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.”

Ley 1712 de 2014: Crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones. El objeto de la ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Ley 1755 de 2015: “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

Ley 1757 de 2015: Dicta disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática y regula la iniciativa popular y normativa ante las corporaciones públicas, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, el plebiscito y el cabildo abierto; y establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles.

Decreto 2623 del 2009: “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.” Créase el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.

Decreto 1083 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

Decreto 1166 de 2016 reglamenta las peticiones presentadas verbalmente y peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CODIGO: 3-GAC-Mn-2
	CÁMARA DE REPRESENTANTES		VERSIÓN: 1
			VIGENCIA: 25/06/2026

Decreto 1499 de 2017: Parágrafo Art. 2.2.22.2.1. El Sistema de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.

Decreto 612 de 2018: Directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

Decreto 2106 de 2019: Por medio de cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

CONPES 3649 de 2010: Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional.

CONPES 3785 de 2013: Mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Para ello, se adoptará el modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano que integre los procesos internos con sus capacidades para atender a los ciudadanos.

CONPES 4070 de 2021: Lineamientos de Política para la Implementación de un Modelo de Estado Abierto.

Resolución 1519 del 2020: Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos

Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG de 2017: Dimensión de Gestión de Valores con Resultados – Política 10 – Servicio al Ciudadano.

Norma técnica de calidad NTC 6047 de 2013: Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.

Circular externa No.100-004-2026 DAFP: Orientaciones para la elaboración y publicación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		CODIGO: 3-GAC-Mn-2
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		VERSIÓN: 1
	CÁMARA DE REPRESENTANTES		VIGENCIA: 25/06/2026

5. ARTICULACIÓN CON LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

La Cámara de Representantes cuenta con políticas institucionales que orientan la relación con la ciudadanía y la atención a la misma, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Estas políticas establecen lineamientos que son adoptados por la Corporación.

Política de Transparencia 3-GAC-Pt-3

La Cámara de Representantes adopta la Política de Transparencia, la cual establece los principios y lineamientos para garantizar el acceso a la información en condiciones de oportunidad, calidad y disponibilidad. El presente manual se articula con esta política mediante la definición de prácticas que facilitan el acceso a la información a través de los diferentes canales de atención.

Política de Participación Ciudadana 3-GAC-Pt-2

La Cámara de Representantes cuenta con la Política de Participación Ciudadana, orientada a promover la interacción efectiva entre la ciudadanía y la Entidad en los asuntos de interés público. En este marco, el manual define lineamientos que facilitan la orientación, atención y canalización de los mecanismos de participación ciudadana.

Política de Atención al Ciudadano 3-GAC-Pt-1

La Cámara de Representantes ha adoptado la Política de Atención al Ciudadano, mediante la cual se establecen los lineamientos para garantizar una atención oportuna, eficiente y de calidad a la ciudadanía. El presente manual se articula con esta política definiendo los protocolos y procedimientos necesarios para su implementación en los diferentes canales de atención.

6. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Accesibilidad:** grado en el que todas las personas pueden visitar un lugar y acceder a su atención, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CODIGO: 3-GAC-Mn-2
	CÁMARA DE REPRESENTANTES		VERSIÓN: 1
			VIGENCIA: 25/06/2026

- **Atención:** es la comunicación de doble vía, de manera cordial y respetuosa que deben tener todos los actores en la Cámara de Representantes con las personas naturales o jurídicas que acuden a la Corporación a través de los canales físicos o virtuales, no sólo para ejercer su derecho fundamental de petición, sino también para ser escuchados, obtener orientación, acceder a la información institucional de cualquier naturaleza y de carácter público.
- **Atención ciudadana:** El Congreso de la República pone a disposición de la ciudadanía; entidades públicas, academia, organizaciones privadas y de la sociedad civil nacionales y extranjeras; extranjeros residentes en Colombia y en el exterior, sin distinción alguna, medios para presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- **Atención preferencial y diferencial y preferente:** es la atención que debe brindarse en la Cámara de Representantes a todas las personas objeto de especial protección constitucional.
- **Canales oficiales de comunicación para la atención:** son los medios de transmisión de las comunicaciones escritas y verbales, dispuestos por la Cámara de Representantes para que las personas naturales o jurídicas se comuniquen con las dependencias y demás actores de la Corporación.
- **Ciudadano:** es la persona que por su naturaleza pública y por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones, bajo el principio formal de igualdad.
- **Ciudadanos y grupos de interés:** El Congreso como representación del Pueblo tiene como ciudadanos y grupos de interés a las personas naturales, entidades públicas, academia, organizaciones privadas y de la sociedad civil nacionales y extranjeras; extranjeros residentes en Colombia y en el exterior, sin distinción alguna.
- **Competencia:** son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarios; la información, capacitación y la formación necesaria para la atención.
- **Datos personales:** hace referencia a cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables y que se clasifica en públicos, privados y sensibles.
- **Grupos de interés:** corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		CODIGO: 3-GAC-Mn-2
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		VERSIÓN: 1
	CÁMARA DE REPRESENTANTES		VIGENCIA: 25/06/2026

- **Lenguaje claro:** es comunicar de forma clara y efectiva información, situando las necesidades de la audiencia sobre cualquier otra consideración.
- **Orientación:** consiste en suministrar verbalmente información por parte de los actores en la Cámara de Representantes a las personas naturales o grupos de interés, para guiarlos sobre cualquier requerimiento que presente ante la Corporación.
- **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la Corporación.
- **Transparencia:** es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de la actuación pública por medio de la producción de información clara y veraz a través de los diferentes medios de comunicación; del manejo de los recursos públicos, de la atención a las solicitudes de información, que le garanticen al ciudadano o grupos de interés la accesibilidad a la información institucional.
- **UAC:** Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso de la República.

7. VALORES DEL SERVICIO EN LA ATENCION AL CIUDADANO.

Los valores del servicio en la atención al ciudadano, enmarcados en la misión, visión y en el Código de Integridad de la Cámara de Representantes, orientan el actuar de los servidores públicos bajo los principios de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, promoviendo una atención transparente, oportuna, incluyente y enfocada en las necesidades de la ciudadanía, fortaleciendo la confianza y la participación ciudadana en la gestión pública.

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		CODIGO: 3-GAC-Mn-2
	CÁMARA DE REPRESENTANTES		VERSIÓN: 1
			VIGENCIA: 25/06/2026

7.1 PRINCIPIOS DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Son principios de la atención al ciudadano en la Cámara de Representantes:

- **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.

7.2 DEBERES EN LA ATENCIÓN CIUDADANA.

Son deberes de todo servidor público los contenidos en el numeral 3 del artículo 38 de la Ley 1952 de 2019, así:

“Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función”.

Para aplicar estos deberes es importante tener en cuenta los siguientes conceptos:

- **Claridad en la respuesta:** El servicio debe utilizar un lenguaje claro y comprensible, garantizando que las respuestas a las solicitudes ciudadanas sean de fácil entendimiento para todas las personas, sin importar a quién estén dirigidas.
- **Inclusión:** El servicio debe prestarse a toda la ciudadanía sin distinción alguna, promoviendo el respeto, la imparcialidad y la rectitud en las relaciones que se establezcan con ocasión del servicio

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		CODIGO: 3-GAC-Mn-2
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		VERSIÓN: 1
	CÁMARA DE REPRESENTANTES		VIGENCIA: 25/06/2026

- **Acceso a la información:** El servicio debe garantizar el acceso de la ciudadanía a la información pública requerida, ejerciendo las funciones y responsabilidades con transparencia y sin obtener ni pretender beneficios distintos a las contraprestaciones legales y convencionales a las que se tenga derecho.
- **Calidad en la atención:** El servicio y la atención deben brindarse de manera oportuna, promoviendo una comunicación asertiva y garantizando la calidad de la información suministrada, con el fin de fortalecer la interacción con la ciudadanía.

7.3 PROHIBICIONES A LOS SERVIDORES PUBLICOS:

En el servicio que debe prestar todo servidor público les está prohibido según el artículo 39 de la Ley 1952 de 2019, entre otros:

- “Solicitar, directa o indirectamente, dádivas, agasajos, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios.
- Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que está obligado.
- Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares y/o solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.
- Gestionar directa o indirectamente, a título personal, o en representación de terceros; en asuntos que estuvieron a su cargo.”.

7.4 ASPECTOS RELEVANTES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANIA.

El presente Manual está estructurado bajo el enfoque de lenguaje claro, respeto y eliminación de barreras.

7.4.1 Lenguaje claro

- Usar lenguaje claro en la atención a los ciudadanos y grupos de interés, teniendo en cuenta características culturales, edad y lengua de cada persona.
- Evitar tutear o usar términos diminutivos.
- Llamar a cada persona por su nombre, en caso de no tener el dato o no recordarlo, utilizar las expresiones: doctor, doctora, señor, señora, niño, niña, adolescente, joven.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		CODIGO: 3-GAC-Mn-2
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		VERSIÓN: 1
	CÁMARA DE REPRESENTANTES		VIGENCIA: 25/06/2026

- Garantizar que el diálogo con la ciudadanía sea respetuoso, tolerante, empático y amable.
- Evitar usar tecnicismos, abreviaturas o extranjerismos, de ser necesario por favor aclare la información con un sinónimo o un ejemplo.
- Acompañar la conversación con frases de cortesía como gracias, por favor, es tan amable, ¿en qué le puedo servir? y con mucho gusto.
- Eliminar términos que generen barreras con las personas o palabras irrespetuosas.

7.4.2 Atención a reclamos

Para la atención a un reclamo ciudadano tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuche con atención sin interrumpir.
- Formule todas las preguntas que sean necesarias para obtener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano esté solicitando.
- Explique con precisión las instancias a las que puede acudir y los tiempos establecidos para la respuesta.
- Radique inmediatamente la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia para su trámite y remitir a la dependencia competente o trasladar a la Entidad responsable de esa materia.

Los reclamos por atención a derechos de petición se tramitan de acuerdo con el procedimiento en el aspecto “Resolución de conflicto en la atención a PQRSD.”

7.4.3 Atención a personas alteradas

Para la atención a personas alteradas tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuche atentamente y ofrezca alternativas de solución.
- Evite ignorar a la persona que se encuentra alterada.
- Evite respuestas como “Sí”, “No”, pueden ser interpretadas como cortantes.
- Evite perder el control, sea amigable y mire al interlocutor siempre a los ojos.
- Usar un tono de voz amable y un lenguaje corporal asertivo.

7.4.4 Atención preferencial

En la atención presencial es importante dar atención prioritaria o preferencial a las peticiones presentadas por personas que buscan el reconocimiento a un derecho fundamental cuando deban ser resueltas por la Cámara o remitidas a otra Entidad para evitar un perjuicio inminente:

- Personas con capacidades diferentes
- Personas con riesgo inminente de la vida, por salud o por seguridad personal.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		CODIGO: 3-GAC-Mn-2
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		VERSIÓN: 1
	CÁMARA DE REPRESENTANTES		VIGENCIA: 25/06/2026

- Personas de la tercera edad.
- Mujeres gestantes.
- Niños, niñas y adolescentes.
- Grupos étnicos minoritarios.
- Víctimas de violencia.
- Veteranos de guerra.
- Campesinos
- Habitantes de calle
- Periodistas.

Indicaciones para la atención

- Haga contacto visual con las personas desde el momento en que se dirigen a su puesto.
- Salude de inmediato, de manera amable y sin esperar a que la persona salude primero.
- Preguntar el nombre de la persona
- Dar atención completa y exclusiva durante el tiempo del diálogo.
- Evitar dirigir la palabra o mirada solo a los acompañantes de personas con discapacidad o de niños, niñas y adolescentes.
- A los adultos mayores y mujeres embarazadas, se les debe dar prioridad en su atención y serán atendidos en lo posible, sin que tengan que esperar.
- Las personas que manifiesten riesgo inminente contra su vida o integridad personal deben ser atendidas inmediatamente y trasladar su situación a la autoridad competente.

7.4.5 Atención a personas con capacidades diferentes

7.4.5.1 Atención a personas con discapacidad sensorial

7.4.5.1.1 Atención a personas con discapacidad visual (personas con baja visión o personas ciegas)

Al ingresar a las instalaciones donde debe hacerse registro de ingreso, la Policía Congreso debe explicar a la persona con discapacidad visual a qué lugar está llegando, por qué y para qué se le está pidiendo la cédula, porqué le toman la huella e informarle que los datos que suministra son de carácter confidencial.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		CODIGO: 3-GAC-Mn-2
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		VERSIÓN: 1
	CÁMARA DE REPRESENTANTES		VIGENCIA: 25/06/2026

Cuando la persona llegue al sitio donde va a recibir atención a la solicitud se recomienda:

- Salude y manténgase atento en caso de que la persona extienda la mano, hacerle saber que igualmente se le está saludando.
- Oriente con claridad, use expresiones como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está” y otras similares.
- Si requiere ausentarse por motivo de la atención, debe informarle a la persona y mantenerlo enterado del proceso que se está realizando.
- Para entregar documentos impresos infórmele de su contenido, la instancia que lo expidió y el sitio donde pueda ratificarlo. Se sugiere utilizar expresiones como: “al frente suyo se encuentra el formato” o “hago entrega de los documentos”, “voy a sacar una fotocopia de...” para que la persona ciega o de baja visión esté enterada.
- Cuando la persona con discapacidad visual tenga perro guía permítale entrar antes que su usuario, no lo separe de éste, no lo hale, distraiga o consienta, no le dé comida y no lo sujete por el arnés, ya que los animales de compañía representan sus ojos y seguridad.
- Brinde ayuda, solo cuando sea solicitada. Si requiere guiar a la persona con discapacidad visual, coloque la mano de él sobre su hombro o brazo.

7.4.5.1.1 Accesibilidad digital y de la Información para personas ciegas o con baja visión (Ley 1712 de 2014)

- Sitios Web: Deben cumplir con estándares internacionales de accesibilidad (como WCAG) para ser navegables por personas con discapacidad visual o auditiva (subtítulos, contraste alto, herramientas de lectura).
- Documentos: La información debe estar disponible en formatos accesibles, como Braille, macrotipo o intérpretes de lengua de señas cuando sea necesario.

7.4.5.1.2 Atención a personas con discapacidad auditiva (personas sordas o hipoacúsicas)

- Verifique si la persona viene acompañada de alguien que facilite la comunicación o de un intérprete de Lengua de Señas Colombianas.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	CODIGO: 3-GAC-Mn-2
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
	CÁMARA DE REPRESENTANTES	VIGENCIA: 25/06/2026

- En caso de que la persona venga a presentar una petición sin acompañante, quien lo atiende inicialmente debe dirigirlo a una de las dependencias donde se cuenta con Centro de Relevó.
- Hable a la persona de frente, articule las palabras en forma clara y pausada, la persona necesita ver sus labios. Si viene acompañado, se debe dirigir a la persona que solicita la atención y no al acompañante.
- Module la voz con naturalidad, no es necesario exagerar en la gesticulación.
- Repita las indicaciones o la información solo cuando sea necesario.
- No eleve el volumen de la voz, a menos que la persona se lo solicite.
- Identifique si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje y la comunicación por escrito.

7.4.5.1.3 Atención a personas con sordoceguera

- La persona sordociega debe venir acompañada, no obstante, diríjase a la persona que solicita la atención. El acompañante sólo será un puente para facilitar la comunicación.
- Dé a conocer su presencia tocándole suavemente en el hombro o el brazo, o dirija el saludo a través de su acompañante.
- Atienda a las indicaciones del acompañante, dado que este puede sugerirle cuál es el método que prefiere o el que conoce mejor para comunicarse.
- En caso de que la persona tenga algo de visión no necesariamente requiere de un acompañante, diríjase a la persona escribiendo en un papel blanco con letras grandes, frases sencillas y en lo posible con tinta negra para que el contraste sea mayor. Un lugar bien iluminado hará más eficaz la comunicación.
- En caso de que la persona utilice audífono, no necesariamente requiere de un acompañante, diríjase a ella de manera clara y directa, siempre vocalizando correctamente las palabras.
- Al finalizar la atención informe a la persona que la página web de la Cámara de Representantes es accesible a personas ciegas y de baja visión.

7.4.5.2 Atención a personas con discapacidad física o motora (personas que usan silla de ruedas, bastones, andadores, etc.)

- Para autorizar el ingreso a las instalaciones de la Cámara, se recomienda preguntar a la persona que está solicitando autorización de ingreso si tiene alguna discapacidad que requiera apoyo para su desplazamiento y atención al interior de las instalaciones, para contar con los medios requeridos a la llegada del visitante.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		CODIGO: 3-GAC-Mn-2
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		VERSIÓN: 1
	CÁMARA DE REPRESENTANTES		VIGENCIA: 25/06/2026

- No se debe empujar la silla de ruedas de una persona o tomarla del brazo cuando camina con dificultad, sin antes contar con su aprobación.
- Pregunte si necesita ayuda y cómo hacerlo. En caso de que su respuesta sea positiva, es él o ella quien debe dirigir la ayuda.
- Ofrezca al acompañante un lugar en donde sentarse.
- Si su puesto no es apto para la atención a la persona con discapacidad física o motora, busque alternativas para interactuar de manera cómoda y directa.
- En el edificio nuevo en caso de requerirse el uso de salva escalera, acuda a la persona responsable de su manejo.

7.4.5.3 Atención a personas con talla baja

- Se debe contar en espacios de atención al público con las condiciones de altura del mobiliario (máximo 80 centímetros de altura) y elementos requeridos adecuados para la atención a personas de talla baja.
- Cuando no se cuente con esas condiciones o sea atendida la persona de talla baja en otros espacios de la Corporación, quien ofrece la atención debe buscar un espacio que quede a la altura adecuada para el diálogo.
- Se deben adecuar los elementos a utilizar de manera que queden al alcance de la persona que requiere el servicio.

7.4.5.4 Atención a personas con discapacidad cognitiva, discapacidad intelectual

- La persona con discapacidad cognitiva o intelectual moderada o severa debe venir acompañado para la atención. Dirija la palabra a la persona que solicita la atención. El acompañante es un puente para facilitar la comunicación.
- Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nervioso.

Asegúrese de que la persona comprendió la información suministrada.

- Entregue la información solicitada de manera clara, sencilla y pausada.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.
- La información que brinde debe ser en mayor parte visual, con mensajes concretos y cortos.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		CODIGO: 3-GAC-Mn-2
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		VERSIÓN: 1
	CÁMARA DE REPRESENTANTES		VIGENCIA: 25/06/2026

7.4.5.5 Atención a personas con discapacidad mental - psíquica

- Este tipo de discapacidad, a veces, no es evidente en lo inmediato. Es posible que durante la atención la persona se altere o sea violenta.
- Si la persona eleva la voz o se altera, evite cualquier confrontación. En el caso que ocurra, debe mantener la serenidad y buscar apoyo para la debida atención al ciudadano.
- Busque soluciones concretas y reales a la situación o necesidad presentada, no demore en la resolución de la situación.

7.4.5.6 Atención a personas con discapacidad múltiple

- La persona con discapacidad múltiple debe estar acompañada, no obstante, diríjase a la persona que solicita la atención. El acompañante sólo es un puente para facilitar la comunicación.
- Entregue la información de manera sencilla y pausada.
- No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.

7.4.6 Atención a víctimas

- Genere un diálogo en condiciones que garanticen la confidencialidad de la información que se maneja.
- Evite utilizar expresiones que nieguen la capacidad de la persona para definir su proyecto de vida o sus necesidades.
- Use un lenguaje sencillo en la explicación de los procedimientos y servicios.
- Preste atención al relato y muestre interés. Mantenga el contacto visual.
- Si la persona manifiesta que es víctima y presenta un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdele que está en un lugar seguro, en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos.

7.4.7 Atención a personas según su identidad de género

- Use nombres y pronombres apropiados para la presentación e identidad de género de la persona; si tiene dudas, pregúntele a la persona.
- Sea perceptivo en cómo se reconoce y se percibe a sí misma la persona que solicita la atención. Valide ese reconocimiento.
- En caso de atender una persona transgénero o transexual y esta no haya realizado el cambio de sexo en su documento de identidad, explique con el mayor respeto que para realizar el

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		CODIGO: 3-GAC-Mn-2
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		VERSIÓN: 1
	CÁMARA DE REPRESENTANTES		VIGENCIA: 25/06/2026

registro de la solicitud es necesario usar su documento de identidad oficial, solo para el registro de la solicitud.

- Evite usar su nombre de pila en caso de ser diferente del nombre con el cual se reconoce la persona.

7.4.8 Atención a personas que se comunican en lenguas nativas de Colombia

- Cuando se presente ante usted una persona que hable lengua nativa de Colombia, hágase entender e infórmele que lo va a filmar. Esto con la finalidad de identificar la lengua.
- Remita la grabación de la petición a la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso, para que esta dependencia inicie el trámite como está establecido en el Procedimiento de atención a derechos de petición.
- No use palabras inadecuadas o que falten al respeto a la persona.

7.4.9 Atención a niñas, niños y adolescentes

- Preste atención a la solicitud de niños y niñas y no a sus acompañantes.
- Muestre interés por la solicitud de información a una edad tan temprana. Realice un pequeño reconocimiento.
- Use un lenguaje claro para que sea más fácil la comprensión.
- Precise el material exclusivo con el que cuenta la Cámara dirigido a esta población en la página web.
- Realice la retroalimentación de la información entregada.

7.4.10 Otros grupos de especial atención

La normatividad colombiana establece otros grupos de especial atención como son: personas con riesgo inminente de la vida, por salud o por seguridad personal, personas de la tercera edad, mujeres gestantes, grupos étnicos minoritarios, víctimas de violencia, veteranos de guerra, campesinos, habitantes de calle y periodistas, para los cuales debe seguirse las recomendaciones generales establecidas en este Manual.

8. RECOMENDACIONES GENERALES

- Presentación personal: teniendo en cuenta que se está representando a la Cámara, es importante tener la presentación adecuada para interactuar con la ciudadanía.
- Expresión en el rostro: mantenga una sonrisa cálida y demuestre interés en sus expresiones hacia la persona que está atendiendo.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		CODIGO: 3-GAC-Mn-2
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		VERSIÓN: 1
	CÁMARA DE REPRESENTANTES		VIGENCIA: 25/06/2026

- La postura y lenguaje corporal: mantenga una buena postura; columna flexible, cuello y hombros relajados.
- Puesto de trabajo: mantenga su puesto de trabajo limpio, ordenado y libre de distractores como el teléfono móvil.
- Medidas de bioseguridad: es necesario seguir los lineamientos de bioseguridad establecidos por la institución.
- Competencia: Los servidores públicos, contratista y personal y todo vinculado al Congreso de la Republica debe estar bien informado y capacitado, con capacidades para dar respuesta de orientaciones básicas a las preguntas y resolver dificultades en manera clara y con prontitud
- Paciencia: Saber interpretar situaciones tensas, cuando un ciudadano que no encuentra calma, en el momento se brinda apoyo y soluciones en diferencias alternativas, sin perder el proceso.
- Amabilidad: Tratar con cortesía, amabilidad, comportamientos tranquilos y seguros para transmitir seguridad, con tono agradable, con disposición en todo momento para colaborar.
- Confiabilidad: Capacidad de suministrar información clara, veraz, con consistencia de acuerdo con lo requerido por el ciudadano, sosteniendo precisión para dar respuesta en la atención al ciudadano.
- Pertinencia: Hace referencia a la capacidad de los servicios proporcionados para responder de manera eficaz a las solicitudes específicas de los ciudadanos, lo cual este alineado con lo dispuesto para el ciudadano en su petición.

8.1 Lineamientos para la atención

- Haga contacto visual con las personas desde el momento en que se acercan.
- Salude de inmediato, de manera amable y sin esperar a que la persona salude primero.
- Pregunte el nombre de la persona.
- De atención completa y exclusiva durante el tiempo del diálogo.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	CODIGO: 3-GAC-Mn-2
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN: 1
	CÁMARA DE REPRESENTANTES	VIGENCIA: 25/06/2026

8.2 Retiro del puesto de trabajo

Si debe retirarse del sitio de atención:

- Informe a la persona el motivo de su retiro y explíquelo el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- Ofrezca excusas antes de retirarse y espere la aprobación de la persona.
- Al regresar, agradezca por el tiempo de su espera.

8.3 Cuando la información deba ser suministrada por otra dependencia u otra entidad

Si la solicitud no puede ser resuelta por quien está atendiendo, es necesario:

- Informe la dependencia o la entidad a la cual se debe trasladar la solicitud. En caso de que la información solicitada repose en la Corporación, dirija a la dependencia de atención al ciudadano correspondiente.
- En caso de que la información solicitada corresponda a otra entidad, comunique al ciudadano a dónde debe dirigirse y proporcionarle los datos de contacto.

9. 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 o presentar peticiones

9.1 Canales presenciales

- Atención personalizada: Calle 11 No.5-60 Tercer Nivel. Centro Cultural Gabriel García Márquez. Bogotá D.C.
- Correo físico: carrera 7 No. 8 – 68. Edificio Nuevo del Congreso. Primer piso. Bogotá, D.C.
- Biblioteca del Congreso: Dirección: Casa de La Candelaria Carrera 6 No.8-94. Bogotá, D.C.
- Hemeroteca del Congreso: Dirección: Casa del Prócer José Nicolás Rivas. Calle 9 No.8-92. Bogotá, D.C.
- Gaceta del Congreso: Dirección: Calle 11 No.5-60 Tercer Nivel. Centro Cultural Gabriel García Márquez. Bogotá D.C.
- Escenarios de debate y discusión (audiencias públicas, foros, debates)

9.2 Canales telefónicos

- Telefónico Bogotá: Conmutador 57 601 382 3000, 57 601 382 4000.
PQRSD 57 601 382 2306, 57 601 382 2307.

	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		CODIGO: 3-GAC-Mn-2
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		VERSIÓN: 1
	CÁMARA DE REPRESENTANTES		VIGENCIA: 25/06/2026

Visitas Guiadas al Congreso 57 601 382 2303.

- Línea nacional gratuita: 018000 12 25 12.
- Fax: 57 601 382 4179
- Biblioteca del Congreso: Teléfono: 57 601 382 4450.
- Hemeroteca del Congreso: Teléfono: 57 601 877 0720.
- Gaceta del Congreso: Teléfono: 57 601 382 2364.

9.3 Canales virtuales

- Página Web: <https://sgdea.camara.gov.co/CONTROLDOCPQRS>
- Correo electrónico: atencionciudadanacongreso@senado.gov.co
- Biblioteca del Congreso: Correo: biblioteca@senado.gov.co
- Hemeroteca del Congreso: Correo: hemeroteca@camara.gov.co
- Gaceta del Congreso: Correo: gaceta@senado.gov.co

- Canal Congreso

- Redes sociales:

Facebook: <https://www.facebook.com/CamaraColombia>

Instagram: [@instagram.com/camaracolombia/](https://www.instagram.com/camaracolombia/) X: <https://x.com/CamaraColombia>

YouTube: [@CamaraColombia/featured](https://www.youtube.com/@CamaraColombia/featured)

10. MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES

Para asegurar una retroalimentación efectiva sobre la calidad y accesibilidad del relacionamiento con el ciudadano en la Cámara de Representantes, es necesario identificar las necesidades para optimizar el proceso de atención al ciudadano y aplicar estrategias de mejoramiento continuo en el servicio de atención a la ciudadanía. Se hace necesario establecer parametrización por medio de trazabilidad con evaluaciones periódicas para medir la satisfacción.

Es fundamental establecer un sistema de evaluación y seguimiento para medir la efectividad del manual de atención al ciudadano. Esto incluye:

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		CODIGO: 3-GAC-Mn-2
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		VERSIÓN: 1
	CÁMARA DE REPRESENTANTES		VIGENCIA: 25/06/2026

- **Indicadores de desempeño:** Definir indicadores en las actividades relacionadas con atención al ciudadano en los planes institucionales, que permitan medir la satisfacción de la ciudadanía y la efectividad de los canales de comunicación.
- **Revisión Periódica:** Establecer revisiones periódicas para identificar acciones de mejora y ajustar estrategias en el relacionamiento con la ciudadanía según sea el caso.

En cada ciclo de revisión, se deben considerar estrategias de recolección de información como encuestas de satisfacción ciudadana, con el propósito de obtener retroalimentación directa, precisa y representativa de la ciudadanía. Asimismo, es recomendable incorporar herramientas de análisis de datos que faciliten la interpretación de los resultados y permitan identificar tendencias y patrones útiles para la toma de decisiones, estas evaluaciones y revisiones se realizan para medir aspectos claves, mencionados en los atributos de una buena atención.

Un ciudadano satisfecho actúa como un agente del cambio de experiencias maximizando la imagen positiva de la Cámara de Representantes, de esta forma la credibilidad y el interés se fideliza permitiendo conocer los aspectos por mejorar.

11. ANEXOS

N/A

12. FORMATOS

N/A

13. DOCUMENTOS RELACIONADOS

3-GAC-Pt-1 Política de Atención al Ciudadano
 3-GAC-Pt-3 Política de Transparencia
 3-GAC-Pt-2 Política de Participación Ciudadana
 UAC-F001 -Protocolo de atención al ciudadano
 Carta de trato digno

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA		CODIGO: 3-GAC-Mn-2
	MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		VERSIÓN: 1
	CÁMARA DE REPRESENTANTES		VIGENCIA: 25/06/2026

14. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha
01	Emisión del documento para divulgación e implementación	25/06/2026

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Mónica Patricia Vanegas Montoya Andrea Jarleydy Rocha Portes Rafael Enrique Flórez Torres	Nombre: Mónica P. Vanegas Montoya	Nombre: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Cámara de Representantes
Cargo: Coordinadora de la UAC Asistente de la UAC Contratista de la UAC	Cargo: Coordinadora de la UAC	No. Acta y Fecha: