


COPIA NO CONTROLADA

	Proceso Gestión de Atención Ciudadana Caracterización de proceso	Código:	UC-Ca01
	Senado de la República	Versión:	003
		Fecha de Aprobación:	2020-11-18

1. Responsable - Líder de Proceso

Coordinador(a) de la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso

2. Objetivo

Mantener un canal de comunicación entre el Congreso de la República, la ciudadanía y las partes interesadas, mediante la atención oportuna y eficaz de las solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos, opiniones, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas, facilitando la solución de las mismas dentro de los términos legales vigentes; además de promover la divulgación del acontecer legislativo y permitir el acceso de los ciudadanos y grupos interesados a la memoria histórica de la Corporación.

3. Alcance

Este proceso comprende desde la formulación de los lineamientos para la gestión de las PQRSD, el re direccionamiento y atención de los mismos, la promoción de las actividades legislativas y la divulgación del acontecer legislativo, hasta el desarrollo de actividades que permitan el acceso de la ciudadanía al acontecer legislativo y la memoria histórica mediante el acceso a Visitas Guiadas.
Este proceso aplica para el Senado de la República y la Cámara de Representantes, corporaciones que conforman la Rama Legislativa del Poder Público.

4. Ciclo PHVA

Proveedor		Entradas	Actividades Planear	Salidas	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Gestión Estratégica	N.A	Plan estratégico de la entidad. Plan de acción general	Diseñar el plan de acción táctico	Plan de acción táctico	Gestión Estratégica. Gestión de Calidad	Ciudadanía y partes interesadas

Mesa Directiva, Secretaria General y Dirección General Administrativa	Ramas Ejecutiva y Judicial, y órganos de Control	Leyes y decretos Normatividad vigente para la atención de PQRSD	Diseñar las estrategias para la atención de las PQRSD en la Corporación	Estrategia de atención a PQRSD. Lineamientos para la atención de las PQRSD en las dependencias Acuerdos de nivel de servicio para la atención de PQRSD	H. Congressistas Gestión de Atención Ciudadana Todos los Procesos	Ciudadanía y partes interesadas
Proveedor		Entradas	Actividades Hacer	Salidas	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Proceso Gestión de Atención Ciudadana Todos los Procesos	Ciudadanía y partes interesadas	Estrategia de atención a PQRSD. Lineamientos para la atención de PQRSD en las dependencias. Acuerdos de nivel de servicio para la atención de PQRSD	Recibir, analizar, atender y trasladar las PQRSD Institucionales. Recibir opiniones y sugerencias	PQRSD atendidas (comunicaciones de respuesta)	H. congresistas Proceso de Gestión Documental	Ciudadanía y partes interesadas Partes Interesadas
	Ciudadanía y partes interesadas Entidades públicas y privadas	PQRSD y/o denuncias		PQRSD y denuncias trasladadas		Entidades públicas y privadas

<p>Todos los procesos</p> <p>H. Congressistas</p>	<p>Presidencia</p> <p>Corte Constitucional</p>	<p>Información del acontecer legislativo (<i>actos legislativos y leyes, proyectos de actos legislativos y de leyes, órdenes del día, audiencias públicas, foros debates de control político, estructura y funcionamiento del congreso</i>) e <i>información administrativa.</i></p> <p>Información sobre debates, foros y participación de los H. Congressistas en el acontecer legislativo</p>		<p>Reportes de atención a PQRSD</p> <p>Informe de atención a PQRSD</p>	<p>Proceso Gestión de Atención Ciudadana</p> <p>Oficina Coordinadora del Control Interno</p>	<p>N.A</p>
<p>Gestión de Atención Ciudadana</p>	<p>Fundaciones</p>	<p>Solicitudes de "Visitas Guiadas al Congreso"</p>	<p>Coordinar y realizar las "Visitas Guiadas al Congreso"</p>	<p>Visitas Guiadas al Congreso realizadas</p>	<p>H. Congressistas</p> <p>Todos los Procesos</p>	<p>Colegios, universidades y grupos organizados Ciudadanos</p>

<p>Todos los procesos legislativos</p> <p>H. Congressistas</p>	N.A	<p>Información del acontecer legislativo (<i>actos legislativos y leyes, proyectos de actos legislativos y de leyes, órdenes del día, audiencias públicas, foros debates de control político, estructura y funcionamiento del congreso</i>)</p>	<p>Mantener informadas a las partes interesadas (ciudadanía, entidades públicas y privadas) sobre el acontecer legislativo (audiencias públicas, foros y debates de control político)</p>	<p>Información del acontecer legislativo</p>	<p>H. Congressistas</p>	<p>Entidades públicas y privadas</p> <p>Ciudadanía y partes interesadas</p>
<p>H. Congressistas</p> <p>Todos los Procesos</p> <p>Biblioteca</p> <p>Hemeroteca</p> <p>Gaceta del Congreso</p> <p>Archivo Administrativo</p>	N.A.	<p>Solicitudes de consulta y/o préstamo de Libros de colección de la Biblioteca del Congreso, Publicaciones seriadas, Gacetas del Congreso y documentos de Gestión Documental</p>	<p>Atender la consulta y préstamo de documentos a la ciudadanía y partes interesadas</p>	<p>Consulta y préstamo de Libros de colección de la Biblioteca del Congreso, Publicaciones seriadas, Gacetas del Congreso y documentos de Gestión Documental</p>	<p>H. Congressistas</p> <p>Todos los Procesos</p>	<p>Ciudadanía y partes interesadas</p>
Proveedor		Entradas	Actividades Verificar	Salidas	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
<p>Gestión de Atención Ciudadana</p>	N.A	<p>Informes de Gestión</p> <p>Reportes de atención a PQRSD</p>	<p>Revisar el cumplimiento de metas, indicadores y administración de riesgos</p>	<p>Medición de indicadores</p> <p>Matriz de Riesgos</p> <p>Seguimiento a los planes</p>	<p>Gestión de Control Interno</p> <p>Gestión de Calidad</p>	<p>Ciudadanía y partes interesadas</p> <p>Entes de Control</p>

Proveedor		Entradas	Actividades Actuar	Salidas	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Gestión de Control Interno Gestión de Calidad	Procuraduría General de la Nación Entidades líderes del Servicio, Transparencia y participación ciudadana	Informes de Auditorias Planes de acción Planes de mejoramiento Informes de revisión por la Dirección General Administrativa	Ejecutar planes de acción, de mejoramiento y anticorrupción	Planes de acción, mejoramiento y anticorrupción	Gestión de Control Interno Gestión Estratégica	Procuraduría General de la Nación Entidades líderes del Servicio, Transparencia y participación ciudadana

5. Indicadores
(Eficacia=Resultado/ Eficiencia= Recursos/ Efectividad= impacto)

[Ver tablero de seguimiento a indicadores](#)

6. Riesgos y Controles

[Ver mapa de riesgos del proceso](#)

7. Requisitos

[Ver normograma del proceso](#)

8. Recursos

Talento Humano	Infraestructura	Tecnológico
Coordinador(a) Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso Jefe Unidad de "Gaceta del Congreso" Jefe Unidad de Correspondencia Asistente de Biblioteca Asistente de Hemeroteca Servidores Unidad de Atención Ciudadana del Congreso Servidores Biblioteca del Congreso Servidores Hemeroteca del Congreso Servidores "Gaceta del Congreso" Talento Humano de estas dependencias	Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso Unidad de Correspondencia Biblioteca del Congreso Hemeroteca del Congreso Gaceta del Congreso	Páginas Web Institucionales Sistemas de Información Institucionales

9. Documentos de Referencia

[UC-Pr02 Procedimiento atención a PQRSD](#)
[UC-Pr03 Procedimiento programación y ejecución de Visitas Guiadas al Congreso](#)
[UC-It01 Instructivo visitas guiadas al Congreso de la República](#)
[UC-It 02 Instructivo atención a personas sordas mediante el uso del "CENTRO DE RELEVO"](#)
[UC-It03 Instructivo interno para la atención a derechos de petición recibidos en el Congreso de la República](#)
[UC-It04 Instructivo interno solicitud y programación visitas guiadas al Congreso de la República](#)

10. Control de cambios

Control de Cambios

- Ver. 003// Rev. 2// FV. 18 de noviembre de 2020
Cambios:
 Se realizan las siguientes modificaciones:

 - Se ajusta el cargo del responsable
 - Se actualiza el objetivo del proceso con la inclusión (PQRSD)
 - Se ajusta la información presentada en el ciclo PHVA: con la identificación y eliminación de proveedores y clientes, así mismo la identificación de entradas y salidas. Se elimina en el hacer "recibir opiniones y sugerencias" ya se asocian en PQRSD.
 - Se realiza ajuste en los requisitos con la asociación del normograma del proceso.
 - Se actualiza los recursos de talento humano, infraestructura e informático.
 - En el ítem de documentos de referencia se relacionan los instructivos documentados para el desarrollo del proceso.

Justificación: Actualización
Responsable: Lina Marcela Piñeros Lopez
Fecha: 2020-11-26
- Ver. 002// Rev. 2// FV. 19 de mayo de 2016
Cambios: Se incluye dentro de la caracterización peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas, PQRSD.
Justificación:
Responsable: Migración Daruma2
Fecha: 2016-10-31
- Ver. 001// Rev. 2// FV. 13 de noviembre de 2015
Cambios: Por cambio en la estructura de codificación del SGC esta versión reemplaza el anterior documento "Proceso información a usuarios PA03".
Justificación:
Responsable: Migración Documental Tq
Fecha: 2016-07-06

11. Aprobaciones

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Yulenis Hoyos, Niky Castaño, Maribel Carrión y Lina Piñeros	Nombre: Mónica Patricia Vanegas Montoya	Nombres: Grupo Evaluador SGC
Cargo: Contratistas UAC, Funcionaria DGA y contratista DGA	Cargo: Coordinadora Unidad Atención Ciudadana	No. de Acta y Fecha: 20.29 - Acta No. 35 del 18 de noviembre de 2020