	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-It05
	Instructivo externo para la presentación de derechos de petición de la ciudadanía	VERSIÓN: 001
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2021-12-07

Instructivo Técnico.

Instructivo externo para la presentación de derechos de petición de la ciudadanía

UC-It05

SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

SENADO DE LA REPÚBLICA

TABLA DE CONTENIDO

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**
- 4. DESARROLLO DEL CONTENIDO**
 - 4.1 TÉRMINOS DE RESPUESTA A PQRSD**
 - 4.2 CANALES DE ATENCIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSD**
 - 4.3 CÓMO PRESENTAR SUS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DERECHOS DE PETICIÓN, A TRAVÉS DE LA APP PQRSD SENADO**
 - 4.4 ¿COMÓ CONSULTAR EL ESTADO O RESPUESTA A SUS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DERECHOS DE PETICIÓN EN LA APP PQRSD SENADO**
 - 4.5 ¿CÓMO PRESENTAR SUS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DERECHOS DE PETICIÓN, A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA PQRSD SENADO**
 - 4.6 ¿COMÓ CONSULTAR EL ESTADO O RESPUESTA A SUS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DERECHOS DE PETICIÓN EN PLATAFORMA PQRSD SENADO**
 - 4.7 PROCEDIMIENTOS ESPECIALES PARA PRESENTAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN O DERECHOS DE PETICIÓN**
- 5. ANEXOS**
- 6. FORMATOS**
- 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS**
- 8. CONTROL DE CAMBIOS**

1. OBJETIVO

Presentar a los ciudadanos un instructivo pedagógico que les sirva de guía para presentar ante el Senado de la República peticiones relacionadas con la misión institucional.

2. ALCANCE

El diseño de este instructivo contempla criterios pedagógicos y didácticos para facilitar su uso por todos los ciudadanos nacionales y extranjeros, grupos sociales, entidades, corporaciones, y empresas con el propósito de que sirva de guía para presentar solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **PQRSD:** Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia.
- **Felicitaciones:** Manifestación de agrado realizada por el usuario al recibir un servicio o atención por parte de un servidor de la entidad.
- **Negación de información:** Cuando lo que se solicita 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.
- **Información:** Se refiere a un conjunto organizado de datos que se encuentran en la corporación.
 - **Información pública:** Es toda información disponible para los ciudadanos, personas naturales y jurídicas.
 - **Información pública clasificada:** Es aquella información que reposa en la entidad y pertenece una persona natural o jurídica.
 - **Información pública reservada:** Es aquella información sin acceso para la ciudadanía por daño a intereses públicos.
- **Peticiones verbales:** Peticiones presenciales, por teléfono, por medios electrónicos con transferencia de la voz.
- **Peticiones en lenguas nativas:** Manifestaciones orales o escritas allegadas por cualquier medio de comunicación en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

- **Centro de Relevó:** Servicio de comunicación telefónica o virtual a través de internet que permite poner en contacto a personas sordas con personas oyentes, o con las entidades o servicios que deseen.
- **Servicio de interpretación en línea (SIEL):** Servicio de intérprete en línea para facilitar la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio.
- **Servicio de Relevó de Llamadas (SRL):** Servicio de Llamadas para facilitar la comunicación a personas sordas. Para la comunicación se llama al (57)(1) 382 230 y se deja el número telefónico para recibir la llamada.
- **Radicado:** Asignación de un código compuesto de números y letras que permiten identificar la solicitud o petición al interior de la Corporación
- **Días Hábiles:** El día hábil inicia a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.
- **Atención al público:** Actividad encaminada a la satisfacción de una necesidad de una persona o grupo con fundamento en la misión de la Corporación.

4. DESARROLLO DEL CONTENIDO

4.1 TÉRMINOS DE RESPUESTA A PQRSD

A continuación, se da a conocer a los ciudadanos que tienen interés en presentar derechos de petición ante el Senado de la República, los términos legales para dar respuesta por parte de la Corporación. Sin embargo, es importante informar que al presentar el ciudadano el derecho de petición la clasificación que encuentra en la plataforma es: **petición** (esta categoría incluye todos los tipos de peticiones que se describen a continuación, pero que el ciudadano no tiene que seleccionar, la clasificación al interior de la categoría petición es un proceso que hace quien reciba y de trámite a la misma), **queja, reclamo, sugerencia y denuncia.**

MODALIDAD DE PETICIÓN	OBJETO	TÉRMINO PARA RESOLVERLA
Petición de documentos y de información	Solicitud de información pública que reposa o que genera, obtiene, adquiere o controla la Entidad en el ejercicio de sus funciones.	Diez (10) días hábiles
Petición de interés general	Acción para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos, puede formularse verbal o por escrito.	Quince (15) días hábiles.

Petición de interés particular	Acción para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales, puede formularse verbal o por escrito.	Quince (15) días hábiles.
Petición tipo Consulta	Solicitud de concepto, dictamen o criterio de la entidad en relación con sus competencias y las materias a su cargo.	
Petición de Unidad autoridad administrativa	Petición de información o de documentos formulada por una autoridad a otra.	Diez (10) días hábiles.
Petición del Congreso	Solicitud de informes por parte de los Senadores y Representantes 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.
Peticiones incompletas	Son aquellas peticiones donde el peticionario omite información que es fundamental para darle respuesta a la petición. Se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete.	(1) mes para completar la información.
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.	
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 reiterativas.	Peticiones que se repiten en el tiempo con identidad en cuanto peticionario, asunto y exposición de motivos, puesta a consideración en reiteradas oportunidades ante el mismo funcionario u entidad.	Se remite al peticionario la respuesta dada con anterioridad.
Peticiones oscuras.	Peticiones en donde no se comprende la finalidad u objeto de la petición.	Diez (10) días hábiles. Se devolverá al peticionario para que la aclare en este término.
Queja	Demandar una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.	Quince (15) días hábiles.
Reclamo	Pedir 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	Denuncia: Poner en conocimiento ante la autoridad competente una conducta de servidor público posiblemente irregular, para que se adelante la investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.	Quince (15) días hábiles.
Sugerencia u opinión	<p>Sugerencia u opinión: Manifestar ante la entidad una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.</p> <p>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.</p> <p>Sugerencia u opiniones administrativa: Cuando se presentan sugerencias u opiniones sobre el funcionamiento del Senado o de la Cámara.</p>	Quince (15) días hábiles.

4.2 CANALES DE ATENCIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSD

CANALES DE ATENCIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSD

DIGITAL



Formulario electrónico pagina web : www.senado.gov.co/ Contáctenos / formulario recepción de derechos de petición



Atención ciudadana congreso
@senado.gov.co



App PQRSD Senado

Portal web <http://192.168.0.140:81/Ciudadano/PQR/Paginas/Login.aspx>



Twitter.com/senadogovco



Facebook.com/senadogovco



Instagram.com/senadogovco

De lunes a viernes después de 5:00pm, sábados, domingos y festivos, se da por recibida el día siguiente hábil

PRESENCIAL

UNIDAD COORDINADORA DE ATENCIÓN CIUDADANA



Calle 11 # 5-60 tercer nivel,
Centro Cultural Gabriel García Márquez,
Bogotá. D.C.

Lunes a viernes de 8:30am a 5:00pm



UNIDAD DE CORRESPONDENCIA

Carrera 7 # 8-68 , primer piso,
edificio nuevo del Congreso
Bogotá, D.C.

*Lunes a viernes de 8:00am a 12:30pm
y 1:30pm a 5:00pm*

Aplica atención especial y preferente

TELEFÓNICO



Línea nacional gratuita

01 8000 122512

Bogotá

(57) (60) (1) 382 2306

(57) (60) (1) 382 2307

Faz

(57) (60) 1) 382 4179

Línea para personas con discapacidad auditiva

(57) (60) (1) 382 2306

De lunes a viernes después de 8:30am a 5:00pm

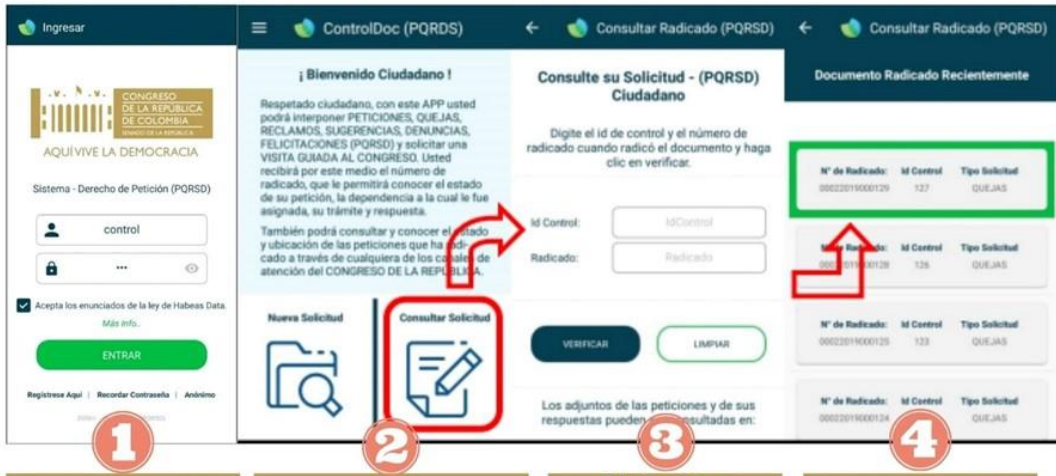


4.3 CÓMO PRESENTAR SUS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DERECHOS DE PETICIÓN, A TRAVÉS DE LA APP PQRSD SENADO



4.4 ¿COMÓ CONSULTAR EL ESTADO O RESPUESTA A SUS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DERECHOS DE PETICIÓN EN LA APP PQRSD SENADO?

¿COMÓ CONSULTAR EL ESTADO O RESPUESTA A SUS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DERECHOS DE PETICIÓN EN LA APP Y PLATAFORMA PQRSD SENADO?

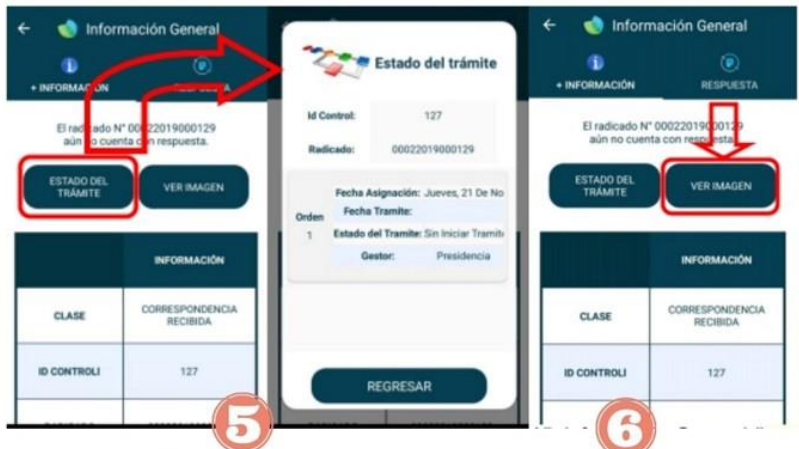


1
Ingrese usuario y contraseña en la APP

2
Click en botón "Consultar solicitud"

3
Digite ID o Número de radicado y click en botón "verificar"

4
Seleccione la solicitud a consultar



5
Click en el botón "Estado del Trámite" para ver el estado de la solicitud.

6
Click en "ver imagen" para ver el adjunto con la respuesta a su solicitud

4.5 ¿CÓMO PRESENTAR SUS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DERECHOS DE PETICIÓN, A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA PQRSD SENADO?

1 Digite la URL en el explorador de su preferencia.

<http://192.168.0.140:81/CiudadanoPQR/Paginas/Loggin.aspx>

2 Haz click en la opción "Ingrese aquí" para crear su usuario

3 Diligencie sus datos básicos y de click en "Registrar"



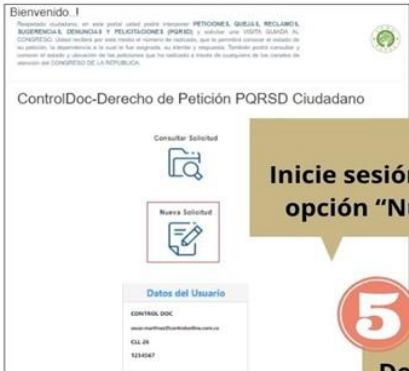



4 Inicie sesión y seleccione la opción "Nueva Solicitud"

5 En la ventana Radicar Documento, realiza tu solicitud, registrando asunto y descripción de la petición

6 Si tu solicitud lleva anexo, haz click en el botón "Seleccionar" en el campo de Adjuntos

7 Click en el botón "Radicar"

8 Al finalizar se desplegará una ventana de información donde podrás ver el ID y el No. de radicado

¿Cómo presentar sus solicitudes de información y derechos de petición, a través de la Plataforma PQRSD Senado?

4.6 ¿COMÓ CONSULTAR EL ESTADO O RESPUESTA A SUS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DERECHOS DE PETICIÓN EN PLATAFORMA PQRSD SENADO?

¿COMÓ CONSULTAR EL ESTADO O RESPUESTA A SUS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DERECHOS DE PETICIÓN EN PLATAFORMA PQRSD SENADO?



1

Ingrese usuario y contraseña en la APP

2

Click en botón "Consultar solicitud"

3

Digite ID o Número de radicado, click en botón "verificar" y seleccione el icono  Información para consultar el estado del trámite o el icono  para ver la respuesta a su solicitud.

4

Se despliega ventana con información de la solicitud y las opciones para ver el estado del trámite, adjuntos y PDF de su solicitud

5

En "Estado del trámite", podrá ver toda la trazabilidad que ha tenido la PQRSD durante la gestión interna de la Entidad.

6

En el botón Imagen PDF, se pueden observar los documentos adjuntos de la petición respuesta

4.7 PROCEDIMIENTOS ESPECIALES PARA PRESENTAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN O DERECHOS DE PETICIÓN

PROCEDIMIENTOS ESPECIALES PARA PRESENTAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN O DERECHOS DE PETICIÓN

PETICIONES ANÓNIMAS

Sistema derecho de petición (PQRS) ciudadano

Inicio de sesión

Usuario Si usted no se encuentra registrado por favor [Ingresar Aquí](#)

Contraseña

Generar nueva imagen

Escriba el código de la imagen.

Acepto los enunciados de la ley de Habeas Data. [Más info.](#)

Entrar **Anónimo**

Recordar contraseña

Escriba su correo electrónico

Recordar

[Manual de Ayuda](#) [Uso exclusivo funcionarios UAC](#)

Registrar Documento

Nombre

Apellido

Identificación

Correo electrónico

Teléfono

Fecha de nacimiento

Sexo

Profesión

Estado civil

Parentesco

Relación

Asunto

Descripción

Adjuntos

Enviar

Información

El documento se ha radicado de forma exitosa.

ID Control: 253974

Radicado Numero: 20195410709062

Salir

puede presentar sus peticiones como anónimo a través de cualquiera de los canales disponibles. la APP y plataforma tiene la opción para ingresar como "Anónimo" y registrar su solicitud y anexos.

PETICIONES EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA



Puede presentar sus peticiones por medio escrito o grabar un video expresando su petición y radicarlo a través de nuestros canales disponibles.

PETICIONES PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA QUE SE COMUNIQUEN EN LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANAS



Puede presentar sus peticiones por medio presencial o llamando al centro de relevo para que lo comuniquen con (57) (60) (1) 382 2302.

5. ANEXOS

N.A

6. FORMATOS

N.A

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- [UC-Pr02 Procedimiento para la atención a derechos de petición.](#)
- [UC-It03 Instructivo interno para la atención a derechos de petición recibidos en el Congreso de la República](#)

8. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios

- Ver. 001// Rev. 2// FV. 7 de diciembre de 2021

Cambios: Al entrar en vigencia la plataforma del SGDEA donde se encuentra alojado el módulo para la atención a derechos de petición se hace necesario modificar el Procedimiento de atención a derechos de petición-PQRSD y presentar a la ciudadanía un Instructivo que le permita conocer los canales a través de los cuales presentar sus peticiones, los términos de respuesta, hacer seguimiento a la petición y calificar la oportunidad y la calidad de la respuesta. Teniendo en cuenta lo anterior se incluyó este nuevo Instructivo en la revisión documental del proceso de Gestión de Atención Ciudadana en el GC-Fr09 Formato cuadro de revisión y actualización documental SGC. En razón a lo anterior, se crea el siguiente instructivo que incluye: Términos de respuestas a PQRSD Canales habilitados para la presentación de solicitudes de PQRSD Pasos para presentar, consultar y ver respuesta a sus peticiones – PQRSD a través del Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo-SGDEA y la APP de derechos de petición Senado.

Justificación: Creación

Responsable: Lina Marcela Piñeros López

Fecha: 2021-12-16

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Mónica P. Vanegas M.	Nombre: Mónica P. Vanegas M.	Nombre: GRUPO EVALUADOR SGC
Cargo: Coordinadora de la UAC	Cargo: Coordinadora de la UAC	No. Acta y Fecha: 21.36 Acta No 36 de diciembre 7 de 2021