

	<b>Gestión de Atención Ciudadana</b>	CÓDIGO: UC-It04
	<b>Instructivo interno para la gestión de trámite de Visitas Guiadas al Congreso de la República</b>	VERSIÓN: 002
	<b>SENADO DE LA REPÚBLICA</b>	FECHA DE APROBACIÓN: 2021-12-07

**Instructivo.**

**Instructivo interno para la gestión de trámite de Visitas Guiadas al Congreso de la República**

**UC-It04**

**SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD**

**SENADO DE LA REPÚBLICA**

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. TERMINOS Y DEFINICIONES
4. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LAS VISITAS GUIADAS AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA
6. TRAMITE PARA GESTIONAR LAS SOLICITUDES DE VISITAS GUIADAS AL CONGRESO
7. ANEXOS
8. FORMATOS
9. DOCUMENTOS RELACIONADOS
10. CONTROL DE CAMBIOS

### **1. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos para la gestión y tramite de respuesta a las solicitudes de Visitas Guiadas al Congreso de la República a través Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGGDEA.

### **2. ALCANCE**

Este Instructivo incluye todas aquellas actividades y trámites necesarios para dar respuesta a las solicitudes de Visitas Guiadas al Congreso de la República que presenta la ciudadanía y grupos de interés

### **3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

**Monumento Nacional:** obra o edificio que por su importancia histórica o artística toma bajo su protección el Estado.

**Capitolio Nacional:** ubicado en el costado sur de la Plaza de Bolívar es la sede de la Rama Legislativa del Poder Público en Colombia. Por ser monumento nacional cuenta con un atractivo arquitectónico e histórico de interés para sus visitantes.

**Congreso de la República de Colombia:** Cuerpo Colegiado bicameral conformado por el Senado de la República y la Cámara de Representantes. El Congreso tiene su sede en el Capitolio Nacional en la ciudad de Bogotá, D.C.

**Visita Guiada al Congreso:** Programa institucional donde, previa inscripción, se realiza un recorrido físico o virtual por las instalaciones del Capitolio Nacional para dar a conocer su arquitectura, su historia y el trámite legislativo que se lleva a cabo en el Congreso de la República.

**Visita Guiada al Congreso:** Es un ejercicio pedagógico en el cual estudiantes de colegios, universidades, visitantes protocolarios y grupos de la sociedad civil visitan el Capitolio Nacional de forma presencial o virtual, conocen su historia, arquitectura y arte. Allí los expositores interactúan con los asistentes sobre el Congreso, su función constituyente legislativa y de control político, y la participación relevante en la vida nacional que cumple la Rama Legislativa del Poder Público.

**Visitante:** Ciudadano nacional o extranjero que visita el Capitolio Nacional.

**Seguridad:** Conjunto de medidas implementadas por la Policía Nacional del Congreso para el ingreso y permanencia de los visitantes en las instalaciones del Congreso de la República.

**Recorrido PRESENCIAL:** Desplazamiento de los visitantes por las instalaciones del Capitolio Nacional a través de una Visita Guiada.

**Recorrido virtual:** Proyección a través de plataformas digitales del patrimonio arquitectónico y cultural del Capitolio e instrucción del trámite legislativo.

**Patrimonio arquitectónico y cultural:** “El patrimonio cultural es la expresión creativa de la existencia de un pueblo en el pasado remoto, en el pasado cercano y en el presente. Nos habla acerca de las tradiciones, las creencias y los logros de un país y su gente. La palabra patrimonio significa algo que ha sido heredado, debe, de hecho, considerarse como el legado que recibimos de nuestros ancestros y que debe pasar a las futuras generaciones”. (Ministerio de Cultura 2021).

**Participación ciudadana:** “Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político”. Artículo 40 de la CP

**Procedimiento legislativo:** “Diferentes etapas formales a cargo de distintas instancias del Estado, cuyo resultado o producto final es la Ley”. Procedimiento Legislativo Colombiano- (Sepúlveda J.A 2014)

**Museo Vivo:** Institución pública o privada en la que ocurre una exposición de objetos de interés cultural, mientras que se desarrollan actividades propias de la vocación de la institución.

## **4. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LAS VISITAS GUIADAS AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA**

### **4.1.1 PRESENTACIÓN**

En el marco del Programa Jornadas de Puertas Abiertas se desarrollan las Visitas Guiadas al Congreso que se instituyeron desde el año 2004 con la expedición de la Ley 1147 de 2007, con el objeto de ser un enlace de comunicación entre el Congreso y la sociedad, para promover la participación pública y la incidencia de la ciudadanía en la actividad legislativa. Están dirigidas a ciudadanos nacionales y extranjeros, colegios, universidades y grupos organizados.

Durante el recorrido presencial o virtual, de manera pedagógica, se comparte historia, arquitectura y arte de las edificaciones que albergan la Rama Legislativa del Poder Público y su entorno. Se expone, además, acerca del funcionamiento del Congreso y trámite legislativo, partidos políticos como agentes de participación democrática finalizando, con un modelo de sesión Plenaria en el cual los visitantes actúan como congresistas, esta actividad está sujeta a la disponibilidad de los salones.

### **4.1.2 ASPECTOS GENERALES**

#### **Responsables**

En cumplimiento de la Ley 1147 de 2017, las Visitas Guiadas al Congreso están a cargo de la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso, en cabeza del(a) Subcoordinador(a) de la UAC.

#### **Modalidad**

Las Visitas Guiadas se pueden realizar de manera presencial; recorrido por las instalaciones del Congreso de la Republica y de manera virtual; se realiza recorrido y exposición con ayuda de herramientas digitales.

#### **Horario**

Las Visitas Guiadas en modalidad presencial se realizan los viernes de 9:30 a 12:00 pm y en modalidad virtual las visitas se realizan los días de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, para atender solicitudes externas del Congreso. Para la atención de solicitudes internas y protocolarias la fecha y hora se concertará de acuerdo con la disponibilidad que tenga la UAC de conferencistas.

En la realización de los recorridos, los viernes la UAC cuenta con el apoyo de las Fundaciones Hans Seidel y Domopaz.

## **Otras consideraciones**

Las Visitas Guiadas al Congreso son gratuitas. Ninguna persona ni organización está autorizada para cobrar por la asistencia al recorrido.

Para las Visitas Guiadas en modalidad presencial el punto de encuentro para dar inicio a la Visita Guiada es la entrada principal del Capitolio Nacional ubicado en el costado sur de la Plaza de Bolívar, calle 10 No 7-51.

El Grupo Protección Congreso de la República, tendrá el listado de asistentes enviado por la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso y sólo permitirá el ingreso de las personas que allí figuren y que fueran reportadas por el solicitante.

Se autorizan las fotografías y videos dentro de las instalaciones del Capitolio Nacional, cuando el conferencista o guía informe el momento de hacerlo.

Los grupos de colegios y universidades deberán realizar el recorrido en compañía de los adultos o profesores responsables, quienes deberán mantener el orden, disciplina y cohesión del grupo al interior de los espacios del Capitolio y en todo momento seguir las instrucciones del conferencista o guía, así como de los policiales que los acompañan.

Cuando a la Visita asistan personas con discapacidad debe informarse al momento de allegar el listado. Si entre los visitantes programados se encuentran personas con discapacidad sensorial deben venir acompañados de un cuidador o adulto responsable. Las personas sordas deben venir acompañadas de un intérprete de lengua de señas, cuando la Corporación no cuente con este servicio. Las personas ciegas deben venir acompañadas de un guía, que puede ser una persona del grupo asistente, o un perro guía certificado.

Por comodidad de los visitantes se recomienda evitar traer a la Visita Guiada objetos voluminosos o pesados.

Se solicita presentación personal adecuada para el lugar que se visita; para el caso de los colegios los estudiantes preferiblemente deberán portar su uniforme.

Durante el recorrido favor abstenerse de actuaciones que afecten o incomoden a quienes se encuentran laborando o en otras actividades adelantadas por las Corporaciones.

Durante el recorrido se solicitará mantener en modo silencio el celular, no masticar chicle y no consumir alimentos y para las visitas en modalidad virtual mantener el micrófono apagado mientras se realiza la exposición.

## **4.2 TRÁMITE PARA SOLICITAR VISITA GUIADA AL CONGRESO**

### **4.2.1 Canales de atención para presentar solicitudes**

Los canales de comunicación de la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso, a través de los cuales se puede realizar la solicitud de Visitas Guiadas son:

- **Atención personalizada:** Calle 11 No.5-60 Tercer Nivel. Centro Cultural Gabriel García Márquez. Bogotá, D.C.
- **Correspondencia:** Carrera 7 No. 8-68 Primer piso, Edificio nuevo del Congreso, Bogotá D.C.
- **Atención telefónica:** Línea Nacional Gratuita: 01800012 25 12

Bogotá, D.C.: 57 601 382 2303, 57 601 382 2306, 57 601 382 2307, 57 601 390 4050.

Línea para persona con discapacidad auditiva: 57 601 382 2302.

- **Correo Electrónico:** [visitasguiadascongreso@Senado.gov.co](mailto:visitasguiadascongreso@Senado.gov.co)
- **APP PQRSD Senado**
- **Portal Web**

## **4.3 TRAMITE PARA GESTIONAR LAS SOLICITUDES DE VISITAS GUIADAS AL CONGRESO**

### **4.3.1 APLICACIÓN DE ENCUESTA**

Al finalizar la Visita Guiada, el guía o el personal de apoyo entrega tres formatos de encuesta UC-Fr02 Encuesta de Satisfacción, los cuales deben ser diligenciados por el responsable del grupo y por dos integrantes del mismo, con la finalidad de conocer su nivel de satisfacción y oportunidades de mejoramiento.

### **4.3.2 CIERRE DE LA VISITA**

El conferencista o Guía, o el personal de apoyo asignado al grupo es el responsable de realizar el cierre de la Visita Guiada y acompañar al grupo hasta que todos los visitantes se retiren de las instalaciones del Congreso.

Si el grupo visitante va a adelantar otras actividades al interior del Congreso coordinadas por el solicitante, una vez terminada la Visita Guiada el conferencista o guía de la UAC hará entrega del grupo a la persona designada por el honorable congresista o por la dependencia solicitante, en el lugar donde culmina el recorrido.

## 5. ANEXOS

N.A.

## 6. FORMATOS

UC-Fr06 Inscripción Visitas Guiadas al Congreso.  
UC-Fr05 Agenda Registro de Visitas Guiadas al Congreso.  
UC-Fr02 Encuesta de satisfacción.

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

UC-Pr03 Procedimiento Programación y Ejecución de Visitas Guiadas al Congreso.

UC-It01. Instructivo Programación y Ejecución Visitas Guiadas al Congreso de la República.

UC-Pr02 Procedimiento para Atención de PQRSD

### 7.1 BASE LEGAL

Artículo 10°, numeral 4° de la Ley 1147 de 2017. *“Por la cual se adiciona la Ley 5ª de 1992 y se crean la Comisión Especial de Modernización y las Unidades Coordinadoras de Asistencia Técnica Legislativa y Atención Ciudadana del Congreso de la República.”*

Artículo 10°, numeral 4°. Desarrollar el Programa “Visitas Guiadas al Congreso”.

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

### Control de Cambios

- Ver. 002// Rev. 2// FV. 7 de diciembre de 2021

#### **Cambios:**

Modificación de título del instructivo, se cambia a “Instructivo interno para la gestión de trámite de Visitas Guiadas al Congreso de la República”

Actualización en la redacción y enfoque del objetivo y alcance, con énfasis en el trámite para dar respuesta a las solicitudes de Visitas Guiadas.

Se adicionan y actualizan la redacción los siguientes términos y definiciones: Visita Guiada al Congreso, Recorrido virtual, Patrimonio arquitectónico y cultural, Participación ciudadana, Procedimiento legislativo, Museo Vivo.

Se adiciona y modifica la redacción en ítem de Aspectos Generales, en materia a la emergencia presentada por el COVID 19 y a la virtualidad.

**Justificación:** Modificación

**Responsable:** Lina Marcela Piñeros Lopez

**Fecha:** 2021-12-17

- Ver. 001// Rev. 2// FV. 13 de diciembre de 2019

**Cambios:**

Se elabora este Instructivo interno resumido y sencillo, dirigido a los despachos de los senadores y dependencias interesadas en solicitar una Visita Guiada al Congreso.

**Justificación:**

**Responsable:** Lina Marcela Piñeros Lopez

**Fecha:** 2019-12-13

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Nombre: Mónica Vanegas	Nombre: Mónica P. Vanegas M. Ligia Suárez	Nombre: GRUPO EVALUADOR SGC
Cargo: Coordinadora de la UAC	Cargo: Coordinadora UAC, Subcoordinadora UAC	No. Acta y Fecha: 21.36 - Acta No. 36 7 de diciembre de 2021