


## COPIA NO CONTROLADA

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	VERSIÓN: 006
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2021-12-07

### 1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para que el personal del Senado de la República brinde la atención a las peticiones, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en adelante PQRSD, de forma efectiva y en los términos legales.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento debe ser aplicado por los responsables de la atención a las PQRSD y comprende desde su recepción a través de los canales institucionales, pasando por la remisión a la dependencia correspondiente o traslado a la entidad competente, trámite, seguimiento y finalmente hasta el envío de la respuesta al peticionario.

La Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso (UAC) forma parte de las corporaciones “Senado de la República” y “Cámara de Representantes” por tal razón en este procedimiento las actividades de recepción y remisión de PQRSD a través de la UAC, se relacionan para el “Congreso” y las actividades de trámite, seguimiento, consolidación y evaluación aplican exclusivamente para el Senado de la República, en este sentido la Cámara de Representantes tiene definidos sus lineamientos internos para la realización de estas últimas actividades.

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **UAC:** Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana<sup>[1]</sup> del Congreso de la República.
- **Atención ciudadana:** Atender en forma directa y continua a la ciudadanía y grupos de interés que demandan información pública y presentan derechos de petición, a través de distintos canales de comunicación (presencial, telefónico o digital)
- **Ciudadanía:** una persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometido a su vez a sus leyes. (Real Academia de la Lengua Española – RAE)
- **Persona natural:** Son personas todos los individuos de la especie humana, cualquiera que sea su edad, sexo, estirpe o condición. (Art. 74 Código Civil Colombiano)

- **Grupos de interés:** Son las organizaciones o individuos con interés en participar e incidir en las decisiones de las entidades estatales y buscan bienestar común o satisfacer sus intereses
- **Persona jurídica:** Una persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente. (Art. 633 Código Civil Colombiano)
- **Información<sup>[2]</sup>:** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.
  - **Información pública:** Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
  - **Información pública clasificada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados.
  - **Información pública reservada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos.
- **Derecho de Petición<sup>[3]</sup>** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo [23](#) de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. (Art. 13 Ley 1755 de 2015.)
- **PQRSD:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- **Negación de información:** Cuando lo requerido 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.
- **Mecanismo de solución de conflicto de acceso a la información pública:** El superior jerárquico de instancia legislativa o administrativa, según competencia, procederá a dirimir previa solicitud expresa del peticionario, la viabilidad de entregar la información requerida, consultando los principios de legalidad, orden público y reserva personal e institucional, cuando se niegue o se entregue información parcial alegando circunstancias de reserva legal o de otra naturaleza.
- **Peticiones verbales:** Peticiones que se expresen presencialmente, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro

medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz, reconocido por la Corporación como canal de atención a las PQRSD.

- **Peticiones en lenguas nativas:** Corresponden a las manifestaciones orales o escritas allegadas por cualquier medio de comunicación en lenguaje nativo, acuerdo con sus competencias legales y funcionales al respecto. En Colombia se cuenta con 65 lenguas indígenas, 2 lenguas criollas (Creole y Palenquera) y la lengua Romaní, reconocido en el territorio nacional e identificado por el Ministerio de Cultura, de acuerdo a sus competencias legales y funcionales al respecto.
- **Centro de Relevó:**<sup>[4]</sup> El Centro de Relevó es un servicio de comunicación telefónica que permite poner en contacto a personas sordas con personas oyentes, o con las entidades o servicios que deseen. Al Centro de Relevó se puede acceder por canal telefónico o de forma virtual a través de internet.

Este servicio es prestado por asistentes de comunicación cualificados que se encargan de establecer un puente de comunicación que hace posible la efectiva interacción social, o la consulta o solicitud de información entre personas sordas y personas oyentes, con quienes interactúan. Se pueden relevar todas las solicitudes relacionadas con servicios de información y comunicación. Este servicio es exclusivo para la atención a las PQRSD presentadas de forma presencial y telefónicamente por la comunidad sorda al Congreso de la República.

- **Servicio de interpretación en línea (SIEL):**<sup>[5]</sup> El Servicio de Interpretación en Línea- SIEL facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un intérprete en línea, al cual pueden acceder desde un computador, una tableta o un celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono.
- **Servicio de Relevó de Llamadas (SRL):** El Servicio de Relevó de Llamadas facilita la comunicación entre personas sordas y oyentes que se encuentran en espacios diferentes, donde la persona sorda se comunica telefónicamente con el Centro de Relevó y le suministra el número telefónico (57) (60) (1) 382 2302, correspondiente al Congreso de la República, línea telefónica exclusiva para el servicio, y el intérprete de Lenguas de Señas Colombiana del Centro de Relevó establece el enlace entre el peticionario y la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso.
- **SGDEA:** Sistema de Gestión Documental Electrónico y de Archivo.
- **APP PQRSD Senado:** Mecanismo ágil para la presentación de derechos de petición-PQRSD por los ciudadanos Tiene como finalidad la recepción de las PQRSD
- **Peticiones:** Solicitud respetuosa que toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera puede presentar ante el Congreso de la Republica en relación con su función legislativa, administrativa, judicial y de control político; de acuerdo con el marco funcional establecido en la Constitución política y el reglamento del Congreso dispuesto en la Ley 5ta de 1992. Existen los siguientes tipos:

4. MATRIZ DE TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

MODALIDAD DE PETICIÓN	OBJETO	TÉRMINO PARA RESOLVERLA
Petición de documentos y de información	Cuando se solicita acceso a la información pública que reposa o que genera, obtiene, adquiere o controla la Entidad en el ejercicio de sus funciones.	Diez (10) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.  <i>Nota:</i> <sup>[6]</sup> <i>Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</i>
Petición de interés general <sup>[7]</sup>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito.	Quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado. <sup>[8]</sup>  <i>Nota:</i> <i>Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</i>

<p>Petición de interés particular<sup>[9]</sup></p>	<p>Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito.</p>	<p>Quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.<sup>[10]</sup></p> <p><i>Nota: Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</i></p>
<p>Petición tipo Consulta<sup>[11]</sup></p>	<p>Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.</p>	<p>Treinta (30) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.<sup>[12]</sup></p> <p><i>Nota: Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</i></p>
<p>Petición de unidad autoridad administrativa<sup>[13]</sup></p>	<p>Petición de información o de documentos formulada por una autoridad a otra.</p>	<p>Diez (10) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.</p>
<p>Petición del Congreso<sup>[14]</sup></p>	<p>Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso.</p>	<p>Cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.</p>

<p>Petición de Habeas Data consulta</p>	<p>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.</p>	<p>Diez (10) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.</p>
<p>Petición de Habeas Data reclamo</p>	<p>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.</p>	<p>Doce (12) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.</p>
<p>Peticiones incompletas</p>	<p>Son aquellas peticiones donde el peticionario omite información que es fundamental para darle respuesta a la petición.</p>	<p><sup>[15]</sup>En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.</p>

Desistimiento tácito	Si concedido el término establecido en la Ley 1755 de 2015 o en la norma vigente, para subsanar o esclarecer la petición incompleta el peticionario no se pronuncia.	[16] Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.
Desistimiento expreso	Cuando el peticionario desiste de la petición.	La dependencia que tiene a cargo la atención de la petición procederá al archivo.
Insistencia del solicitante en caso de reserva	<p>Cuando la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva.</p> <p>Es clasificada y reservada la información que aparece relacionada en el Índice de Información Clasificada y Reservada definida por la Corporación y la establecida en la norma.</p> <p>Se encuentran excluidas de la reserva las autoridades judiciales y administrativas que siendo constitucional y legalmente competentes para solicitarla lo hagan en el ejercicio de sus funciones.</p>	Cuando la Corporación niegue respuesta a petición argumentando que la información es clasificada o reservada aplica el recurso de insistencia que deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

Peticiones análogas	Peticiones cuyos motivos, situaciones o exposición de hechos guardan identidad con señalamientos ya resueltos por la instancia competente, caso en el cual procede la misma determinación bajo los preceptos legales y por ende la misma respuesta.	
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 irrespetuosas	Peticiones de información, de interés general o de consulta presentada de manera que no se enmarcan dentro de los principios del respeto a la dignidad humana y se encuentran dispuestas bajo términos irrespetuosos, ofensivos o expresiones que contravienen a la persona o al cargo que representa o desempeña.	El funcionario o contratista receptor de la petición puede rechazarla expidiendo acto administrativo sobre la causa del rechazo, sobre el cual el peticionario puede presentar recurso.
Peticiones temerarias	Peticiones basadas en manifestaciones sin fundamento fáctico ni medio probatorio que deducen responsabilidades controvertibles ante la ley. También pueden considerarse aquellas peticiones que pretenden desestimar una labor u actuación específica bajo señalamientos en contra de la persona u el cargo que desempeña	



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 en aras de la consecución de una respuesta favorable a sus intereses o de un tercero de su conveniencia	Se remite al peticionario la respuesta dada con anterioridad
Peticiones oscuras	Peticiones en donde no se comprende la finalidad u objeto de la petición.	En caso de no entenderse la petición se devolverá al peticionario para que la aclare en el término de 10 días. Si éste no lo hace se archivará.
Silencio administrativo positivo	Ante la carencia de respuesta a una petición y su respectiva notificación dentro de los <a href="#">[17]</a> términos que se establecen legalmente, se configura una decisión positiva de lo requerido, en los casos en que expresa y nominalmente determine la Ley	
Silencio administrativo negativo	Se configura el silencio administrativo negativo, cuando no se ha notificado decisión alguna en relación con la petición elevada con las formalidades de <a href="#">[18]</a> Ley, Su ocurrencia no exime de responsabilidad al responsable de contestar la petición de dar respuesta al peticionario.	Dentro de los tres (3) meses siguientes a su interposición. Cuando la ley señale un plazo superior a tres (3) meses para resolver la petición sin que ésta se haya decidido, el silencio administrativo se produce al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en la que se debió haber adoptado la decisión.
Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con 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 a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.

Reclamo	Cuando se exige, reivindica o demanda 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 a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.
Denuncia <sup>[19]</sup>	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.	Quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.
Sugerencia u opinión	<p>Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sugerencia u opinión Legislativa:</b> Cuando se presentan sugerencias u opiniones a los proyectos en curso, control político, control público, el acontecer legislativo y sobre los congresistas.</li> <li>• <b>Sugerencia u opiniones administrativa:</b> Cuando se presentan sugerencias u opiniones sobre el funcionamiento del Senado o de la Cámara.</li> </ul>	Quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado

**Nota: Transitorio:** El Decreto Legislativo 491 de 2020, que en su Artículo 5º establece la ampliación de términos para la atención a derechos de petición durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria. Esos términos pueden ser consultados en el Decreto Legislativo 491/2020.

En este mismo sentido y teniendo en cuenta las circulares expedidas por la Dirección General Administrativa se suspende la atención presencial hasta que la administración de la Corporación lo considere pertinente.

## 5. NIVELES PARA LA ATENCIÓN A LOS DERECHOS DE PETICIÓN:

**Primer nivel:** La UAC atiende las solicitudes de información y peticiones sobre las cuales se encuentre la información publicada en la página Web y la que posea la Unidad Coordinadora.

La UAC remite a la Secretaría General para su atención o remisión, las peticiones y solicitudes de información dirigidas a “Todos los senadores”.

La UAC remite las opiniones y sugerencias a la dependencia donde se tramitan los asuntos relacionados con estas o a la dependencia a la cual la dirige el peticionario, según sea el caso.

La UAC da respuesta a las peticiones sin destinatario o la remite a la dependencia competente.

Toda solicitud de certificación laboral y asuntos pensionales se remite a la Sección de Registro y Control.

Las quejas ético disciplinarias en contra de los honorables senadores se trasladan por competencia a la Comisión de Ética y Estatuto del Congresista.

Las quejas contra funcionarios del Senado de la República se remiten a la Dirección General Administrativa y a la Dirección Administrativa cuando correspondan a quejas contra funcionarios de la Cámara de Representantes.

Las denuncias se remiten de la siguiente manera:

- Las denuncias en contra de los honorables senadores, se remiten a la Secretaría General de Senado o Cámara, según sea el caso.
- Las denuncias de carácter administrativo del Senado a la Dirección General Administrativa y a la Dirección Administrativa cuando correspondan a la Cámara.

Los reclamos se remiten al superior inmediato y en caso de no darse solución a la Secretaría General o a la Dirección General Administrativa – Dirección Administrativa, según la competencia en cada Corporación.

La UAC podrá responder las PQRSD de las cuales cuente con la información, en caso contrario las remite a la dependencia a la cual la dirige el peticionario o a la competente. Las correspondientes a otras entidades se le da traslado.

**Segundo nivel:** Las dependencias atienden las peticiones y solicitudes de información recibidas de la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso y de la Unidad de Correspondencia

## 6. CANALES DE ATENCIÓN

En la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso:

- a. **Presencial:** En la calle 11 No. 5-60 Tercer Nivel, Centro Cultural Gabriel García Márquez, Bogotá, D.C., en horario de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.
- b. **Telefónica:** Línea nacional gratuita 01 8000 12 2512 y en los números telefónicos de Bogotá (57) (60) (1) 382 2306, (57) (60) (1) 382 2306 07, en horario de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

Para la atención a las personas con discapacidad auditiva, en el número telefónico de Bogotá (57) (60) (1) 382 2306, a través del Servicio de Relevos de Llamadas del Centro de Relevos.

### c. Digitales:

- o **Correo electrónico:** [atencionciudadanacongreso@senado.gov.co](mailto:atencionciudadanacongreso@senado.gov.co), de lunes a viernes después de las 5:00 p.m., y sábado, domingo o festivo, se dará por recibida el día hábil siguiente.
- o **Formulario electrónico** **Página** **Web:** [www.senado.gov.co](http://www.senado.gov.co), <http://www.senado.gov.co/index.php/contactenos>, "Contáctenos" y en "Transparencia/Transparencia y Acceso a la Información Pública/Mecanismos para la atención al ciudadano"
- o **APP PQRSD Senado:** Habilitadas para smartphone

En la Unidad de Correspondencia:

- a. **Medio físico:** Carrera 7 No. 8-68, Primer Piso, Edificio Nuevo del Congreso, Bogotá, D.C., en horario de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 - 5:00 p.m.
- b. **Fax:** (57) (60) (1) 3824179

## 7. RESPONSABLES

- **Coordinador Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso**
  - a. Es el responsable de mantener actualizados los lineamientos generales de la Entidad para la recepción y trámite de las PQRSD.
  - b. Coordinar el funcionamiento de la UAC, liderando a su equipo de trabajo para realizar la oportuna y eficaz recepción, registro, trámite o traslado de las PQRSD recibidas en la Entidad a través de los canales definidos en este procedimiento.
  - c. Realizar la consolidación general del estado de atención de las PQRSD institucionales recibidas por la Corporación y elaborar el informe mensual de atención a PQRSD.
  - d. Realizar la consolidación general semestral del estado de las PQRSD institucionales recibidas por la Corporación y elaborar el informe para ser publicado en la página Web de la Corporación.
  - e. Coordinar las actividades correspondientes al Centro de Relevos con los responsables en cada dependencia.

- f. Liderar las actividades de divulgación y socialización del servicio de atención a las PQRSD y demás temas relacionados, dentro de la Corporación.

- **Jefe de la Unidad de Correspondencia**

- a. Coordinar el funcionamiento de la Unidad de Correspondencia, liderando a su equipo de trabajo para realizar la oportuna y eficaz recepción, registro y remisión de las PQRSD recibidas en la Corporación en medio impreso.
- b. Enviar de manera oportuna y eficaz las respuestas elaboradas por las diferentes dependencias de la Corporación a los destinatarios asignados, a través del procedimiento de Recepción y Envío de Correspondencia.

- **Coordinador del Control Interno**

- a. Realizar la evaluación aleatoria a la satisfacción de los peticionarios con respecto al trámite de las PQRSD interpuestas ante el Senado.
- b. Evaluar mediante los ejercicios de Auditoría Interna la gestión de las PQRSD de la Entidad.

- **Jefes dependencias del Senado de la República**

- a. Gestionar dentro de sus respectivas dependencias el trámite y oportuna respuesta a las PQRSD.
- b. Designar a un funcionario de su dependencia, para que realice el seguimiento y gestión de las PQRSD recibidas en la dependencia.
- c. Aplicar los lineamientos establecidos en este procedimiento y demás documentos relacionados del SGC.
- d. Atender las solicitudes de solución de conflictos al acceso de la información pública que sean de su competencia.
- e. Atender las solicitudes de PQRSD presentadas por las personas con discapacidad auditiva, que se acerquen a las dependencias responsables de prestar el servicio de Centro de Relevó.

- **Secretario Comisión de Ética**

- a. Conocer de las quejas por la conducta indecorosa, irregular o inmoral que se presenten en contra de los Senadores de la República. La Comisión las recibe en <https://www.senado.gov.co/index.php/participacion/control-etico>

- **Secretario Comisión de Derechos Humanos y Audiencias**

- a. Conocer de las denuncias de violación de derechos humanos por el Estado presentadas verbalmente en esa Comisión.

- **Jefe de la División de Planeación y Sistemas**

- a. Responsable de la administración del SGDEA.

- **Jefes dependencia administrativas y legislativas**
- a. Responsables de la radicación en el SGDEA institucional a través de la funcionalidad de **comunicaciones internas**, las PQRSD recepcionadas en los buzones del correo electrónico institucional de las dependencias administrativas y legislativas ([nombre\\_de\\_la\\_dependencia@senado.gov.co](mailto:nombre_de_la_dependencia@senado.gov.co)) que requieran tramite y trazabilidad, según lo establece el artículo 5 de la resolución 035 de 2021.

## 8. CONDICIONES GENERALES

a. Dependencias oficiales y canales para la recepción de PQRSD:

- Unidad de Atención Ciudadana del Congreso.
- Unidad de Correspondencia.

Notas: Las PQRSD recibidas en correos personales (institucionales) por los servidores públicos de la Entidad (funcionarios y contratistas) la atenderá el servidor así:

- Instará al peticionario para que utilice los canales oficiales.
- Radicará la Petición en la Unidad de Correspondencia con el pantallazo del correo recibido.
- Informará al peticionario mediante respuesta o traslado, incluyendo el número de radicado, para que éste pueda hacer seguimiento a su petición. (En las dependencias el correo oficial para tal fin es el correo institucional de la dependencia).

b. Se prohíbe el uso de correos personales no institucionales, los funcionarios que lo hagan no representan al Senado de la República y responderán de manera individual por sus actuaciones.

c. Los asuntos judiciales no hacen parte de este procedimiento y se encuentran reglados por la Resolución No. 038 del 25 de mayo de 2015 de la Presidencia del Senado de la República.

d. Si bien es cierto que el Legislador tiene competencia para realizar interpretación a la ley

numeral 1º del artículo 150 de la Constitución Política, dicha interpretación debe hacerse en los términos establecidos en el artículo 25 del Código Civil, esta se hace por vía normativa, en aquellos casos en que existan leyes susceptibles de múltiples interpretaciones, el Congreso por medio de una ley puede interpretar una norma en particular, no así su Mesa Directiva, presidente, congresista o funcionario.

e. Las peticiones análogas y anónimas que lleguen a la Corporación se contestan a través de “Notificación por aviso” incluyendo la respuesta, que se exceptúa cuando conlleve riesgo del peticionario

- Se publican en lugar visible de la dependencia
- Se remiten a la División de Planeación y Sistemas para su publicación en la página web

f. Cuando las respuestas a las peticiones son devueltas por el servicio de correo físico o por el correo electrónico, se debe validar si hay otro medio de contacto del peticionario, en caso positivo se hace nuevamente el envío de la respuesta. En caso contrario se hace “Notificación por aviso” incluyendo la respuesta, que se exceptúa cuando conlleve riesgo al peticionario

- Se publican en lugar visible de la dependencia
- Se remiten a la División de Planeación y Sistemas para su publicación en la página web

g. Cuando no se cuenta con información de envío del del peticionario, debe hacerse “Notificación por aviso” incluyendo la respuesta, que se exceptúa cuando conlleve riesgo al peticionario

- Se publican en lugar visible de la dependencia
- Se remiten a la División de Planeación y Sistemas para su publicación en la página web

h. Los peticionarios podrán acudir al mecanismo de Resolución del Conflicto, para resolver los conflictos al acceso a la información pública, según los parámetros de jerarquía y funcionalidad, establecidos en el Manual de Funciones adoptado en la Resolución No. 008 del 26 de julio del 2011.

i. La Corporación tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la devolverá al peticionario estimándola incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

j. En ningún caso podrá ser rechazada una petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta, debiéndose solicitar al peticionario que la aclare o la complete.

k. El Senado de la República, deberá atender prioritariamente las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando se trate de evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

l. El tratamiento de los datos personales contenidos en las solicitudes de información y peticiones se ajustará a la Política de tratamiento de datos personales RT-Pi02 y demás normatividad relacionada.

m. Los costos de reproducción corresponden a los publicados en la página Web del senado en el link <https://www.senado.gov.co/index.php/component/content/article/55-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/119-resolucion-de-costos-de-reproduccion?Itemid=101>. Los costos de envío corresponden a los informados por la Unidad de Correspondencia.

## 9. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
1	<p><b>RECEPCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN PQRSD</b></p> <p>El Senado de la Republica cuenta con dependencias oficiales para la recepción de las PQRSD</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso:</b> esta Unidad recibirá todas las PQRSD que lleguen a la Corporación por los canales presencial, telefónico, correo electrónico, formulario electrónico página Web, redes sociales y APP, tal como se detallada en el punto 6 del presente procedimiento. <b>“Canales de atención para la recepción de PQRSD”</b></li> <li><b>Unidad de Correspondencia:</b> la Unidad de Correspondencia recibirá las PQRSD que lleguen a la Corporación por medio físico y fax, tal como se detallada en el punto 6 del presente procedimiento. <b>“Canales de atención para la recepción de PQRSD”</b></li> </ol> <p>Todos los derechos de petición se reciben y tramitan a través del SGDEA.</p> <p><b>¿Se debe registrar la PQRSD?</b></p> <p>Si la PQRSD se debe registrar, validar el canal por el cual proviene la petición.</p> <p>Si la PQRSD no se debe registrar, continuar y validar si la petición proviene de canal correo electrónico.</p> <p><b>¿Canal de la PQRSD?</b></p> <p>Validar si la PQRSD proviene del canal telefónico y presencial o medio físico.</p>	<p>Coordinadora de la UAC</p> <p>Jefe Unidad de Correspondencia</p>	<p>Radicado de entrada de PQRSD</p>



No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
2	<p><b>Registro de PQRSD canal telefónico y presencial</b></p> <p>Las PQRSD recibidas a través de los canales telefónico y presencial, se deben atender bajo los lineamientos definidos en el “Protocolo de atención al ciudadano”.</p> <p>Paralelo a la atención, se registra la PQRSD en SGDEA, validar el usuario por medio de número de cédula, NIT o correo electrónico, si el usuario ya se encuentra registrado, el aplicativo automáticamente traerá sus datos, de lo contrario habilitará formulario en el cual se deben registrar los datos básicos del peticionario, detalle, clasificación de la PQRSD y finalmente preguntar al peticionario si acepta el uso y tratamiento de los datos personales.</p> <p>Los usuarios que no quieran ser registrados, se deben registrar en el SGDEA como “Usuario genérico”.</p> <p><b><i>En el UC-It-03 Instructivo interno de atención a derechos de petición podrá encontrar el paso a paso del registro en el SGDEA.</i></b></p> <p><b>¿Cuenta con la respuesta de manera inmediata?</b></p> <p>Si <b>NO</b> se cuenta con la respuesta inmediata remitirse a la actividad 2.2 <b>“Solicitar al peticionario un medio de respuesta disponible”</b></p> <p><b><i>Si se cuenta con la respuesta inmediata remitirse a la actividad No. 2.3 “Dar respuesta al peticionario y registrar la PQRSD como atendida en el SGDEA”</i></b></p>	Funcionario o contratista responsable de la atención presencial y telefónica	Radicado de entrada de PQRSD
2.1	<p><b>Dar respuesta al peticionario y registrar la PQRSD en el SGDEA como atendida.</b></p> <p>Dar respuesta en un lenguaje claro, con el objetivo de que el peticionario comprenda la respuesta y registrar en SGDEA la PQRSD como atendida, para que en la bandeja de gestión de trámite se clasifique como gestión exitosa.</p>	Funcionario o contratista responsable de la atención presencial y telefónica de la UAC	

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
2.2	<p><b>Solicitar al peticionario un medio de respuesta disponible</b></p> <p>Mencionar los medios de respuesta disponibles de las PQRSD para que el peticionario escoja.</p> <p>Los medios de respuesta habilitados y disponibles son: correo electrónico y medio físico.</p> <p>Link donde se consulta las respuestas por medio de SGDEA:  <a href="http://192.168.0.140:81/CiudadanoPQR/Paginas/Loggin.aspx">http://192.168.0.140:81/CiudadanoPQR/Paginas/Loggin.aspx</a></p>	Funcionario o contratista responsable de la atención presencial y telefónica de la UAC	
2.3	<p><b>Radiciar petición y suministrar radicado al peticionario</b></p> <p>Radiciar petición en el SGDEA, automáticamente genera un número de radicado que deberá ser suministrado al peticionario para el seguimiento de la respuesta.</p>	Funcionario o contratista responsable de la atención presencial y telefónica de la UAC	
3	<p><b>Medio físico- Registro de la PQRSD</b></p> <p>Las PQRSD en medio físico (Radicación de documento, CD, DVD y USB) y fax, se reciben y registran en la Unidad de Correspondencia.</p> <p><b>¿La PQRSD proviene del canal correo electrónico?</b></p> <p>Si proviene de canal correo electrónico, remitirse al ítem 3 “<b>Radiciar correos en el SGDEA</b>” de lo contrario remitirse al ítem 4 “<b>Identificar y analizar PQRSD a tramitar</b>”</p>	Funcionario o contratista responsable de la Unidad de Correspondencia	

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
4	<p><b>Radical correos en el SGDEA</b></p> <p>Las PQRSD recibidas por medio de correo electrónico (<a href="mailto:Atenciónciudadanacongreso@senado.gov.co">Atenciónciudadanacongreso@senado.gov.co</a>) son sincronizadas con la bandeja de correos del SGDEA y para tramitarlas se radican en el módulo de PQRSD.</p> <p>Seleccionar correo a radicar, validar contenido y adjuntos y radicar en 3 pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignar prioridad "Normal"</li> <li>• Clasificar las PQRSD, según la Tabla de Retención Documental -TRD, seleccionar la "Unidad", "Oficina productora", "Serie documental" y "Tipología". ejemplo:</li> </ul> <p>Unidad <b>"Presidencia"</b>, Oficina productora <b>"Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana"</b>, Serie documental <b>"Derechos de Petición"</b> y Tipología documental <b>"Solicitud de información pública"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignar destinatario. Para las PQRSD el destinatario siempre va a corresponder a <b>"Atención Ciudadana Congreso"</b> y finalmente radicar. El SGDEA automáticamente genera un consecutivo ID y un radicado.</li> </ul> <p><b>No se radican correos que no sean derechos de petición.</b></p>	Funcionario o contratista responsable de la atención presencial y telefónica de la UAC	Radicado de entrada de PQRSD
5	<p><b>Identificar y analizar PQRSD a tramitar</b></p> <p>En la bandeja de gestión del SGDEA, se reciben y centralizan todas las PQRSD de los canales habilitados.</p> <p>Identificar y analizar la PQRSD a tramitar, el aplicativo cuenta con una ficha de información general que permite visualizar toda información relacionada con dicha solicitud.</p>	Funcionario o contratista responsable de la atención virtual de la UAC	

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
6	<p><b>Asignar nueva clasificación</b></p> <p>Actualizar la tipología correcta de la PQRSD, en la ventana de información general, en “documentos” está la opción de <b>actualizar tipología</b>, que remitirá a la ventana de clasificación de TRD en la que se asignará la nueva tipología según corresponda.</p> <p>Para que el sistema permita guardar la nueva tipología se debe asignar una justificación, para la cual usaremos <b>“La tipología no corresponde”</b>.</p> <p><i>En el UC-It-03 Instructivo interno de atención a derechos de petición podrá encontrar el paso a paso del registro en el SGDEA.</i></p> <p><b>¿La petición está completa y es clara?</b></p> <p>Una vez identificada la PQRSD, determinar si está completa y clara, que permita dar una respuesta.</p> <p><i>Si <b>NO</b> es completa y clara remitir a la actividad 6 del procedimiento <b>“Solicitar al peticionario aclaración o completar la petición”</b></i></p>	Funcionario o contratista responsable de la atención virtual de la UAC	
7	<p><b>Solicitar al peticionario aclaración o completar la petición</b></p> <p>Solicitar al peticionario completar o aclarar la PQRSD, mediante oficio y notificarlo al peticionario.</p>	Funcionario o contratista responsable de la atención virtual de la UAC	Formato Oficio al peticionario  SGDEA
8	<p><b>¿La PQRSD es competencia del Congreso?</b></p> <p>Identificar si es competencia del Congreso, Si no es competencia remitirse a la actividad No. 7 del procedimiento <b>“Trasladar PQRSD a entidad competente”</b></p>		
10	<p><b>Trasladar PQRSD a entidad competente</b> Una vez se ha identificado que la UAC no tiene la competencia para responder la PQRSD, la UAC debe revisar el tema de la solicitud y determinar a qué entidad se debe trasladar la PQRSD, se envía por medio de correo electrónico, anexando los soportes suministrados por el solicitante, cuando los hay, o por medio físico cuando se requiera. El término de traslado a otra entidad es de <b>5 días</b> máximo.</p>	Funcionario o contratista responsable de la atención virtual de la UAC	Formato Oficio a la entidad  SGDEA

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
11	<p><b>Notificar al peticionario del traslado</b></p> <p>Notificar al peticionario del traslado de la PQRSD aportando radicado para el seguimiento de su respuesta.</p>	Funcionario o contratista responsable de la atención virtual de la UAC	<p>Formato Oficio al peticionario</p> <p>SGDEA</p>
12	<p><b>Remitir PQRSD a dependencia correspondiente</b></p> <p><b>PQRSD remitida desde la UAC:</b></p> <p>Identificar la dependencia competente para dar respuesta a la PQRSD.</p> <p>Las remisiones a las dependencias del Congreso se realizan por medio de SGDEA, a través de la opción “<b>Trámite</b>” / “<b>Enviar a otro funcionario</b>”, se escogen el o los usuarios correspondientes a la dependencia a remitir, se asigna rol “<b>Gestor</b>” y se selecciona una instrucción entre “<b>Continuar trámite</b>”, “<b>Tramitar y devolver</b>” o “<b>Proyectar respuesta</b>”</p> <p><b>Nota:</b> Teniendo en cuenta que el tiempo para dar respuesta al peticionario inicia al día siguiente de la radicación, es importante remitir la petición en el menor tiempo posible.</p> <p><b>PQRSD entregada desde la Unidad de Correspondencia:</b></p> <p>En los casos en los que la Unidad de Correspondencia pueda determinar con claridad el destinatario de la PQRSD debe hacer remisión de la misma a través del SGDEA y entrega en medio físico a la dependencia correspondiente</p> <p>En caso de no identificar el destinatario, la entrega a la UAC.</p>		<p>Plantilla para comunicación interna - Unidad de Atención Ciudadana V.2” o en la plantilla vigente establecida en el SGC.</p>
13	<p><b>¿Se debe remitir o trasladar la PQRSD?</b></p> <p>Si la PQRSD debe ser trasladada otra entidad, remitirse a la actividad No. 7 del procedimiento “<b>Trasladar PQRSD a entidad competente</b>”</p> <p>Si la PQRSD debe ser remitida a otra dependencia, pasar a la actividad No. 8 “<b>Remitir PQRSD a dependencia correspondiente</b>”</p>		

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
14	<p><b>Gestionar la información para contestar la PQRSD</b></p> <p>Buscar y consolidar la información que permita responder de fondo la PQRSD recibida.</p> <p>El jefe de la dependencia debe garantizar que la PQRSD sea contestada dentro de los términos de ley.</p>	Funcionario o contratista responsable de la atención virtual de la UAC	
15	<p><b>Proyectar la respuesta al peticionario</b></p> <p>El responsable de la atención debe proyectar la comunicación de respuesta al peticionario a través de SGDEA.</p>	Funcionario o contratista responsable de la atención virtual de la UAC	Plantilla para comunicación interna - Unidad de Atención Ciudadana V.2” o en la plantilla vigente establecida en el SGC.
16	<p><b>¿El peticionario es anónimo?</b></p> <p>Si el peticionario se ha registrado como anónimo, remitirse a la actividad No. 11 del procedimiento “<b>Publicación de respuesta</b>”</p>		
17	<p><b>Publicación de la respuesta</b></p> <p>Se realiza la publicación de la respuesta mediante “Notificación por aviso” que se publica en cartelera de la dependencia y en la página Web.</p>	Funcionario o contratista responsable de la atención virtual de	Plantilla notificación por aviso
18	<p><b>¿El medio de respuesta es el SGDEA?</b></p> <p>Si el medio de respuesta no es por el SGDEA, se debe realizar por medio físico, remitirse a la actividad No. 12 “<u>Envío de respuesta por medio físico</u>. Notificar al peticionario para pago de las copias y envío”</p>		

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
19	<p><b><u>Envío de respuesta por medio físico. Notificar al peticionario para pago de las copias y envío de comprobante.</u></b></p> <p>No se realiza cobro cuando solo se remite el oficio de respuesta.</p> <p>Se informa al peticionario Número de folios, CD, DVD, memoria USB, costos e información bancaria para realizar el pago y medios para remitir copia del comprobante de pago.</p>	Funcionario o contratista responsable de la atención virtual de la UAC	Plantilla para comunicación interna - Unidad de Atención Ciudadana V.2” o en la plantilla vigente establecida en el SGC.
20	<p><b><u>¿Se recibe del peticionario el comprobante de pago a tiempo?</u></b></p> <p>Si pasado 1 mes el peticionario no ha remitido el comprobante de pago, continuar con la actividad No. 12.1 del procedimiento <b>“Elaborar y publicar acto administrativo para dar por terminada la petición.</b></p> <p>Si el peticionario envía comprobante de pago en los términos establecidos, remitirse a la actividad No. 12.2 del procedimiento <b>“<u>Envío de respuesta por correspondencia</u>”</b></p>	Funcionario o contratista responsable de la atención virtual de la UAC	comprobante de pago
20.1	<p><b><u>Elaborar y publicar acto administrativo para dar por terminada la petición.</u></b></p> <p>Elaborar “Notificación por aviso” informando el cierre de la petición y se publica en cartelera de la dependencia y en la página Web.</p>	Funcionario o contratista responsable de la atención virtual de la UAC	
20.2	<p><b><u>Envío de respuesta por correspondencia.</u></b></p> <p>La dependencia responsable de la atención a la PQRSD debe llevar a la Unidad de Correspondencia la respuesta a la petición para el trámite de envío.</p>	Funcionario o contratista responsable de la atención virtual de la UAC	
21	<p><b><u>Radical respuesta al peticionario por SGDEA</u></b></p> <p>Radical respuesta por medio de SGDEA.</p>	Funcionario o contratista responsable de la atención virtual de la UAC	

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
22	<p><b>Aplicar encuesta de satisfacción al peticionario</b></p> <p>A través del SGDEA, se envía al peticionario encuesta de satisfacción para su evaluación.</p>		Encuesta SGDEA
23	<p><b>Realizar seguimiento interno al trámite de las PQRSD</b></p> <p>El funcionario o contratista designado por el jefe de cada dependencia, debe realizar en el SGDEA seguimiento continuo al estado de las PQRSD asignadas a su dependencia, verificando que se cumplan los tiempos de respuesta y gestionando el oportuno trámite de las mismas.</p> <p>La UAC hace seguimiento a las peticiones registradas y a las encuestas aplicadas en el SGDEA.</p>	<p>Funcionario o contratista designado en cada dependencia</p> <p>Funcionario o contratista de la UAC.</p>	Reporte consolidado de PQRSD en SGDEA
24	<p><b>Elaborar informe mensual consolidado de atención a las PQRSD institucionales</b></p> <p>Dentro de los 10 primeros días hábiles de cada mes, la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso elabora el informe consolidado del estado de todas las PQRSD institucionales, que presenta a la Oficina Coordinadora del Control Interno de la Corporación.</p>	<p>Coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso funcionario o Contratista de la UAC</p>	<p>Reporte consolidado de PQRSD en SGDEA</p> <p>Comunicación de envío</p>
25	<p><b>Realizar evaluación a la satisfacción</b></p> <p>La Oficina Coordinadora del Control Interno realiza evaluaciones aleatorias y por muestreo a la satisfacción de los peticionarios con respecto al trámite de las PQRSD interpuestas ante el Senado, Acorde con los lineamientos establecidos en el procedimiento <i>CI-Pr02 Evaluación Satisfacción de Usuarios</i></p> <p>También hará la evaluación a la oportunidad y calidad de las respuestas dadas a los PQRSD.</p>	<p>Coordinador Oficina Coordinadora del Control Interno</p>	<p>Informe evaluación de satisfacción</p>

## 10. PROCEDIMIENTOS ESPECIALES EN LA ATENCIÓN A PQRSD



<b>No.</b>	<b>Descripción de la Actividad</b>	<b>Responsable o Rol</b>	<b>Registros</b>
------------	------------------------------------	--------------------------	------------------

1	<p><b>ATENCIÓN A PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA.</b></p> <p>Las personas que hablen lenguas nativas o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones en su lengua o dialecto ante el Senado de la República, para tal efecto se aplicará el procedimiento definido, teniendo en cuenta algunas particularidades, como son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toda petición presencial debe ser recibida en la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso - UAC.</li> <li>2. Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le solicita que exprese su petición en forma escrita, de lo contrario de forma verbal.</li> <li>3. Si el Senado de la República no cuenta con personal especializado para traducir la petición, el funcionario que reciba la petición debe dejar constancia de ese hecho, grabará el derecho de petición preferiblemente en video, para su posterior traducción y respuesta.</li> <li>4. Si es factible se debe proceder a identificar la región de la que proviene el peticionario, para que de ese modo se pueda establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.</li> <li>5. Después de recibida la petición se debe dar al peticionario un radicado.</li> <li>6. Si la petición es radicada en medio físico, la Unidad de Correspondencia la remite a la UAC para que esta dependencia continúe el trámite.</li> <li>7. Las peticiones presentadas por medio virtual deben ser radicadas en la UAC, en caso de que sean recibidas en otras dependencias deben ser remitidas para su radicación y trámite a la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso.</li> <li>8. La Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana remite al Ministerio de Cultura la grabación y demás soportes que acompañen la petición, solicitando la identificación de la lengua y la lista de traductores.</li> <li>9. La Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana solicita a la Dirección General Administrativa del Senado de la República, la contratación del traductor para la traducción o interpretación de la petición y de la respuesta, seleccionándolo de la lista suministrada por el Ministerio de Cultura. En algunos casos también es necesario contratar la ampliación o aclaración de la petición.</li> <li>10. Una vez contratado el traductor o intérprete, éste procede a la traducción o interpretación de la petición.</li> <li>11. Recibida la traducción o interpretación de la petición por la UAC, esta Unidad Coordinadora procede a dar trámite a la dependencia competente para dar respuesta al peticionario.</li> <li>12. La dependencia responsable traslada la respuesta a la UAC y ésta hará entrega de la misma al traductor o intérprete para la traducción o interpretación.</li> <li>13. Una vez recibida por la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana la respuesta por parte del traductor o intérprete, ésta procede a remitirla al peticionario. En caso de no contarse con dirección física o electrónica de envío se procederá con lo establecido en el numeral 7. Condiciones Generales.</li> </ol>	<p>Coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso, Funcionarios o Contratistas de la UAC,</p> <p>Jefes de dependencias legislativas y administrativas.</p>	<p>Radicado de petición SGDEA</p>
---	--	--	---

<p>2</p>	<p><b>ATENCIÓN A PETICIONES VERBALES A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA</b></p> <p>Para el caso de la atención a la población sorda, haga uso del Centro de Relevo, éste facilita la comunicación a través de sus servicios.</p> <p><b>Interpretación en Línea-SIEL</b></p> <p>Permite la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un intérprete en línea, al cual pueden acceder desde un computador, una tablet o un celular con conexión a internet y un sistema de amplificación de audio y micrófono.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si la persona no puede comunicarse en castellano, se verifica su manejo de la Lengua de Señas Colombiana. El usuario identifica el servidor público que lo atenderá por el logo del Centro de Relevo.</li> <li>2. El funcionario o contratista responsable de la atención a la persona sorda, inmediatamente debe comunicarse con el Centro de Relevo a través de la plataforma</li> <li>3. Apenas se establezca la conexión y tenga contacto con el intérprete de Lengua de Señas Colombiana que se encuentra en el Centro de Relevo, le informa que tiene una persona sorda presentando una PQRSD, petición que atenderá con el apoyo del intérprete.</li> </ol> <p><b>Relevo de Llamada-SRL</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La persona sorda se comunica con el Centro de Relevo y solicita sea comunicado con el número (57) (60) (1) 382 2302 correspondiente a la UAC del Senado de la República.</li> <li>2. Cuando se establezca la comunicación el intérprete del Centro de Relevo informará al servidor público de la UAC responsable de la atención a personas sordas, sobre la petición requerida por el peticionario, petición que atenderá con el apoyo del intérprete.</li> </ol>	<p>Funcionarios y contratistas responsables de la atención a través del Centro de Relevo. Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso</p>	<p>Radicado de petición en el SGDEA</p>
----------	--	--	---

<p><b>3</b></p>	<p><b>RESOLUCIÓN DE CONFLICTO EN LA ATENCIÓN A PQRSD.</b></p> <p><b>Mecanismo de solución de conflicto de acceso a la información pública</b></p> <p>1. Cuando un peticionario solicita le sea resuelto un conflicto de acceso a la información pública y presente alguno de los siguientes motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Las negaciones de acceso a información</li> <li>b. Respuestas fuera de plazo</li> <li>c. Respuestas incompletas</li> <li>d. Respuestas inexactas</li> <li>e. La falta de respuesta</li> </ul> <p>1. El funcionario o contratista de la UAC deberá remitir la situación al superior jerárquico de instancia legislativa o administrativa, quien decide la viabilidad de entregar la información requerida, consultando los principios de legalidad y reserva personal e institucional de la información solicitada</p> <p>2. El superior jerárquico informará a la UAC el trámite adelantado.</p>	<p>Jefes de dependencia,</p> <p>Funcionario o contratista de la UAC,</p> <p>Coordinador de la UAC.</p>	<p>Radicado de respuesta al peticionario en el SGDEA</p>
-----------------	---	--	--

<p><b>4</b></p>	<p><b>ATENCIÓN ESPECIAL Y PREFERENTE</b></p> <p>En la atención presencial se debe tener en cuenta la atención especial y preferente para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• personas con infantes,</li> <li>• personas con discapacidad,</li> <li>• mujeres embarazadas,</li> <li>• niños, niñas y adolescentes,</li> <li>• adultos mayores,</li> <li>• veteranos de la fuerza pública</li> </ul> <p>y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.</p> <p>Cuando un periodista en función de su ejercicio profesional presente PQRS, quien atienda la solicitud, debe atenderla preferencialmente.</p> <p>Cuando se presente un peticionario que esté en peligro inminente su vida, su seguridad o su integridad, la dependencia responsable dará prioridad a su situación.</p>	<p>Coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso, Funcionarios o Contratistas de la UAC,</p> <p>Unidad de Correspondencia, Funcionarios o Contratistas de la UC</p>	
-----------------	--	--	--

[1] Congreso de la República. Ley 1147 de 2007

[2] Artículo 6. Definiciones, Ley 1712 de 2014.

[3] Congreso de la República. Ley 1755 de 2015

[14] Guía para Entidades Públicas. Servicio y Atención Incluyente, Programa Nacional del Servicio al Ciudadano, Dirección Nacional de Planeación – DNP.

[5] Presentación PPT, Recomendaciones para ajuste en protocolos (presencial - Telefónico), FENASCOL.

[6] Párrafo segundo del artículo 12 de la Ley 1755 de 2015.

[7] [www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/...interes/.../derecho-peticion-interes-particul](http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/...interes/.../derecho-peticion-interes-particul).  
Secretaría Distrital de Gobierno, Alcaldía de Bogotá.

[8] Párrafo segundo del artículo 12 de la Ley 1755 de 2015.

[9] [www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/...interes/.../derecho-peticion-interes-particul](http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/...interes/.../derecho-peticion-interes-particul).  
Secretaría Distrital de Gobierno, Alcaldía de Bogotá.

[10] Párrafo segundo del artículo 12 de la Ley 1755 de 2015.

[11] Resolución 054 de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

[12] Párrafo segundo del artículo 12 de la Ley 1755 de 2015.

[13] Artículo 30, Ley 1755 de 2015.

[14] Artículo 258 Ley 5 de 1992. Solicitud de informe de los Congresistas

[15] Artículo 15 de la Ley 1755 de 2015.

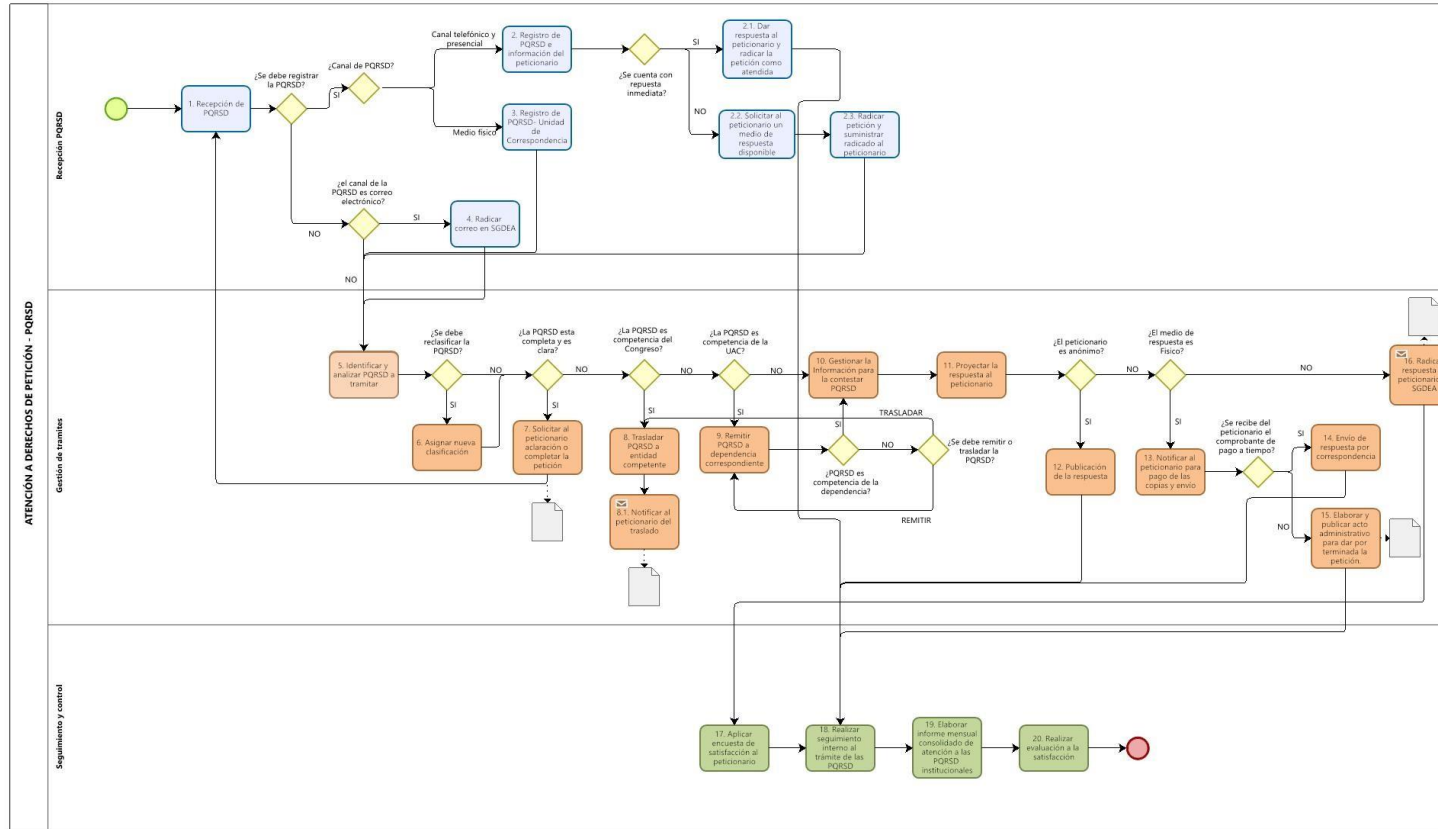
[16] Artículo 18 de la Ley 1755 de 2015.

[17] Ley 1755 de 2015

[18] Ley 1437 de 2011

[19] Presidencia de la República Términos y Definiciones de la Guía para diligenciamiento formulario Web PSQRD: [www.presidencia.gov.co](http://www.presidencia.gov.co). [consultado el 17 de mayo de 2016].

## 10. FLUJOGRAMA



## 11. PUNTOS DE CONTROL

- Realizar seguimiento al trámite interno de las PQRSD en cada una de las dependencias y en la UAC, apoyados en el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos – SGDEA.
- Hacer consolidación mensual de informes de las PQRSD institucionales
- Realizar la evaluación a la satisfacción de los peticionarios por parte de la Oficina Coordinadora de Control Interno.

## 12. BASE LEGAL

- Constitución Política Art. 1, 2, 13, 23, 45, 74, 79, 83, 84, 209 y 270.
- Ley 1755 de 2015.
- Ley 1712 de 2014
- Ley 5ª de 1992
- Ley 1147 de 2007
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1680 de 2013
- Ley 1581 de 2012
- Ley 734 de 2002
- Ley 1450 de 2011
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1369 de 2009
- Ley 1381 de 2010
- Decreto 2639 de 2009
- Decreto 3649 de 2010
- Decreto 2623 de 2009
- Decreto 103 de 2005
- Decreto 1494 de 2015
- Decreto 852 de 2013
- Decreto 1166 de 2016
- Decreto Legislativo 491 de 2020 (aplica transitoriamente)
- Conpes 3649 de 2010
- Conpes 3650 de 2010
- Resolución 1120 de 2014 del Ministerio de las TIC
- NTC-5854
- NTC-6047
- Estrategia Integral de Atención al Ciudadano
- Índice de Transparencia Legislativa Latinoamericana.
- Autodiagnóstico de servicio al ciudadano MIPG. Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP.
- Resolución 038 del 25 de mayo de 2015 “por la cual se delega la representación judicial sobre asuntos legislativos al titular de la Secretaria General del Senado de la Republica.
- Resolución 035 de 2021 "Por medio de la cual se adopta el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA / ControlDoc, como herramienta institucional para realizar la radicación, producción, gestión, trámite, organización, transferencia, disposición final y preservación de la documentación Oficial del Senado de la República.

## 13. ANEXOS

- Anexo 1: Flujograma recepción y trámite de PQRSD
- [Anexo 2: Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de derechos de petición PQRSD en el Congreso de la República](#)
- [Anexo 3: Productos y servicios que ofrece el Senado de la República a la ciudadanía](#)
- [Anexo 4: Infografía caracterización de ciudadanos PQRSD](#)
- Anexo 5: [infografía atención a peticiones verbales en lenguas nativas](#)

- [Anexo 6: infografía atención a peticiones verbales presentados por personas sordas](#)
- [Anexo7: infografía términos de respuesta de derechos de petición](#)

## 14. FORMATOS

- [UC-Fr07 Informe semestral consolidado de atención a PQRSD.](#)
- [UC-Fr08 Informe semestral consolidado de atención a solicitudes de acceso a la información pública](#)
- [UC-Fr09 Informe semestral traslado de PQRSD a otras entidades.](#)
- [UC-Fr10 Informe semestral solicitudes de información negadas](#)

## 15. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- [UC-Ca01 Caracterización Proceso Gestión de Atención Ciudadana](#)
- [GA-Pr01 Procedimiento Recepción y Envío de Correspondencia](#)
- [CI-Pr02 Procedimiento Evaluación Satisfacción de Usuarios](#)
- [UC-It03 Instructivo interno para la atención a derechos de petición recibidos en el Congreso de la República](#)
- [UC- It05 Instructivo externo para la derechos de petición recibidos en el Congreso de la República](#)
- [UC-It02 Instructivo de atención para personas sordas mediante el uso del Centro de Relevo](#)

## 16. CONTROL DE CAMBIOS

### Control de Cambios

- Ver. 006// Rev. 2// FV. 7 de diciembre de 2021  
**Cambios:**
  - Se modifica la descripción de las actividades teniendo en cuenta los manuales: "Manual módulo PQRSD para ciudadano" V2, "Manual radicación bandeja de correos electrónicos" y "Manual para APP PQRSD atención ciudadano", entregados por ControlOnline S.A.S., Se elabora el flujograma del procedimiento.
  - Se incluyen los términos nuevos asociados al SGDEA y otros como Ciudadanía, Persona natural, persona jurídica, Grupos de interés, SGDEA, APP PQRSD Senado, y se actualizan definiciones.
  - Se modifica la redacción aplicando los principios de lenguaje claro.

**Justificación:** Modificación

**Responsable:** Lina Marcela Piñeros Lopez

**Fecha:** 2021-12-16

- Ver. 005// Rev. 2// FV. 10 de diciembre de 2020

**Cambios:**



Se modificó el nombre del procedimiento incluyendo la expresión “Derechos de petición”, según concepto emitido por el Archivo general de la Nación a la Unidad de archivo Administrativo. Se incluyó: En la Matriz de términos se incluyeron peticiones irrespetuosas, reiterativas, oscuras, silencio administrativo positivo, silencio administrativo negativo, Nota sobre el Decreto Legislativo 491 de 2020, que modificó transitoriamente los términos de respuesta, Niveles de atención, la información sobre la ubicación del Formulario para la atención de peticiones, información sobre protección de datos personales y costos de reproducción. Igualmente, se incluyó la suspensión de la atención presencial.

**Justificación:** Actualización

**Responsable:** Lina Marcela Piñeros Lopez

**Fecha:** 2021-02-05

- Ver. 004// Rev. 2// FV. 13 de diciembre de 2019

**Cambios:**

?Se realizaron las siguientes modificaciones: ?

- Se organizaron los términos y definiciones
- En el numeral de anexos se agregaron Anexo 2: Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés en el Congreso de la República y Anexo 3: Productos y servicios que ofrece el Senado de la República a la ciudadanía
- En el numeral de documentos relacionados se agregaron los instructivos UC-It03 *Instructivo interno para la atención a derechos de petición recibidos en el Congreso de la República* y UC-It02 *Instructivo de atención para personas sordas mediante el uso del Centro de Relevó*

**Justificación:**

**Responsable:** Lina Marcela Piñeros Lopez

**Fecha:** 2019-12-13

- Ver. 003// Rev. 2// FV. 28 de enero de 2019

**Cambios:**

Se complementan lo terminos y definiciones.

Se adiciona la Matriz de Términos para dar respuestas a las PQRSD

Se detallan los canales de atención.

Se definen otras condiciones generales segun la normatividad vigente.

Se define la atención a peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

Se define la atención a peticiones verbales personas sordas

Se define la atención especial y preferente

Se actualizan y se generan nuevos formatos relacionados en la relacion de documentos que deben ser ajustados.

**Justificación:**

**Responsable:** Juliana Diaz Perez

**Fecha:** 2019-04-11

- Ver. 002// Rev. 2// FV. 19 de mayo de 2016

**Cambios:**

Se incluyó el término “sugerencia” en todas las actividades del procedimiento quedando la sigla actual como PQRSD, se modificó y adicionó la terminología del documentos, se

incluyó el código postal en las condiciones generales, se incluyó la obligación de radicar en correspondencia las PQRSD que se reciben en las dependencias y se eliminó el seguimiento por parte de la Unidad de Atención Ciudadana.

**Justificación:**

**Responsable:** Juliana Diaz Perez

**Fecha:** 2018-12-21

- 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 "Subproceso derechos de petición PA03-S01 y el Subproceso atención de quejas, reclamos y sugerencias PA03-S02".

**Justificación:**

**Responsable:** Migracion Documental Tq

**Fecha:** 2016-04-25

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Mónica P. Vanegas M.	<b>Nombre:</b> Mónica Patricia Vanegas	<b>Nombre:</b> GRUPO EVALUADOR SGC
<b>Cargo:</b> Coordinadora de la UAC	<b>Cargo:</b> jefe de la Unidad Atención Ciudadana	<b>No. Acta y Fecha:</b> <a href="#">21.36 - Acta No. 36 del 7 de diciembre de 2021.</a>