


## COPIA NO CONTROLADA

	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pr03
	PROCEDIMIENTO PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE VISITAS GUIADAS AL CONGRESO	VERSIÓN: 004
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2021-12-07

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el desarrollo de las Visitas Guiadas al Congreso de la República, en cumplimiento de los establecido en la Ley 1147 de 2007.

### 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la solicitud de Visita Guiada a las instalaciones del Congreso de la República por parte de colegios, universidades, grupos organizados de personas nacionales o extranjeras y termina con la evaluación de satisfacción de los asistentes a la Visita Guiada.

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **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.
- **Guía:** Conferencista que tiene a su cargo presentar a los visitantes la arquitectura, el arte y la historia de cada uno de los sitios definidos en el recorrido y el trámite legislativo.
- **Monumento Nacional:** obra o edificio que por su importancia histórica o artística toma bajo su protección el Estado.
- **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.
- **Seguridad:** conjunto de medidas implementadas por la Policía Congreso para el ingreso y permanencia de los visitantes en las instalaciones del Congreso de la República.
- **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.

- **Unidad de Atención Ciudadana del Congreso (UAC):** Dependencia del Congreso que tiene a su cargo el Programa de Visitas Guiadas al Congreso y el Modelo de Congreso Estudiantil, en cumplimiento del artículo 10° de la Ley 1147 de 2007.
- **Visita Guiada al Congreso:** programa institucional donde, previa inscripción, se realiza un recorrido físico 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.
- **Visitante:** ciudadano nacional o extranjero que visita el Capitolio Nacional.

#### 4. RESPONSABLES

- **Coordinador UAC:** Planificar con el Sub Coordinador de la UAC las actividades relacionadas con el Programa de Visitas Guiadas al Congreso.
- **Sub Coordinador UAC:** Organizar, coordinar y liderar el programa de Visitas Guiadas al Congreso.
- **Guía:** Responder por la información que como conferencista imparte al grupo de visitantes que le corresponda. Apoyar en las actividades administrativas del Programa cuando se asigne y con el equipo de apoyo en los recorridos ejercer control sobre el grupo de visitantes.

#### 5. CONDICIONES GENERALES

1. Las Visitas Guiadas al Congreso se realizan con fundamento en la Ley 1147 de 2007 y teniendo en cuenta el Decreto 1584 de 1974 en el cual fue declarado el Capitolio Nacional como monumento nacional.
2. La Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso, solicita los permisos de ingreso al Capitolio Nacional ante la secretaria general de Senado o Cámara y la Policía Congreso.
3. La solicitud de Visitas Guiadas se puede presentar a la UAC, por cualquiera de los siguientes canales de atención:

- Personalizada: calle 11 No. 5-60, tercer nivel, Bogotá, D.C.
- Telefónica: Línea Nacional Gratuita 01 8000 12 25 12
- Teléfonos fijos Bogotá, D.C., 57 601 382 2303, 57 601 382 2306, 57 601 382 2307, 57 601 390 4050.
- Correo electrónico: [visitasguiadascongreso@Senado.gov.co](mailto:visitasguiadascongreso@Senado.gov.co)
- Correspondencia física: carrera 7 No. 8-68, Bogotá, D.C.
- Plataforma SGDEA
- APP PQRS

4. Los recorridos en desarrollo de visita guiada presenciales están bajo la vigilancia de la Policía Congreso.

5. 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.

6. En caso de mal comportamiento o desinterés en la Visita que afecte el desarrollo del recorrido, la Policía del Congreso procederá a retirar de las instalaciones del Congreso a la persona o grupo, según sea el caso.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
1	<p><b>RECIBIR SOLICITUDES DE VISITAS GUIADAS</b></p> <p>Recibir la solicitud de Visita Guiada a través de los diferentes canales de comunicación</p>	Sub-Coordinador UAC	Base de datos "Radicación y Seguimiento PQRSD"
2	<p><b>VERIFICAR DISPONIBILIDAD Y RESPONDER LA SOLICITUD DE VISITA GUIADA</b></p> <p>Verificar la disponibilidad de la fecha solicitada en la "<b>Agenda de Registro de Visitas Guiadas al Congreso</b>".</p> <p>Si hay disponibilidad en la fecha solicitada, se envía un primer correo electrónico al solicitante adjuntando el UC-It01 "<b>Instructivo externo solicitud de Visitas Guiadas al Congreso de la República</b>" y el "<b>Formato de Inscripción Visitas Guiadas al Congreso</b>".</p> <p>Si no existe disponibilidad en la fecha solicitada, se informa al peticionario indicando las fechas disponibles.</p> <p><b>Nota:</b> Las comunicaciones de respuesta al solicitante deben ser diligenciadas en la "<b>Plantilla para Oficios – Unidad de Atención Ciudadana</b>" vigente en el SGC.</p>	Sub-Coordinador UAC	<p>Agenda de Registro de Visitas Guiadas al Congreso</p> <p>Plantilla para Oficios – Unidad de Atención Ciudadana</p> <p>Guía solicitud y programación Visitas Guiadas al Congreso</p> <p>Formato de Inscripción Visitas Guiadas al Congreso.</p>

3	<p><b>PROGRAMAR VISITA GUIADA</b></p> <p>Registrar en el formato “<b>Agenda de Registro de Visitas Guiadas al Congreso</b>” la información del colegio, universidad o grupo organizado y reservar la fecha solicitada.</p> <p><b>Nota 1:</b> Se reserva la fecha de la Visita Guiada, pero ésta no quedará confirmada hasta recibir el “<b>Formato de Inscripción Visitas Guiadas al Congreso</b>” completamente diligenciado por parte del solicitante.</p> <p><b>Nota 2:</b> En caso de programarse una actividad adicional a la Visita Guiada por parte del solicitante, ya sea congresista o jefe de dependencia, la UAC hará entrega del grupo a quien corresponda una vez culminada la Visita Guiada.</p>	Sub Coordinador UAC	<p>Agenda de Registro de Visitas Guiadas al Congreso</p> <p>Formato de Inscripción Visitas Guiadas al Congreso.</p>
4	<p><b>RECEPCIONAR EL FORMATO DE INSCRIPCIÓN</b></p> <p>Recibir el “<b>Formato de Inscripción</b>” con la información de los visitantes y verificar los datos registrados inicialmente en la “<b>Agenda de Registro de Visitas Guiadas al Congreso</b>”.</p> <p>Se reciben a través de SGDEA como una comunicación. Ver “<b>UC-It04 Instructivo Interno solicitud y programación de Visitas Guiadas al Congreso</b>”</p>	Sub- Coordinador UAC	<p>UC-Fr06 Formato de Inscripción Visitas Guiadas al Congreso</p> <p>Agenda de Registro de Visitas Guiadas al Congreso</p>
5	<p><b>REALIZAR RECORDATORIO AL SOLICITANTE</b></p> <p>Una semana antes de la visita, la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso realiza un recordatorio al solicitante.</p> <p>El seguimiento se ingresa en la “<b>Agenda de Registro de Visitas Guiadas al Congreso</b>”, indicando si hay algún tipo de novedad.</p>	Sub- Coordinador UAC	<p>Agenda de Registro de Visitas Guiadas al Congreso</p>

6	<p><b>NOTIFICAR PROGRAMACIÓN DE VISITAS GUIADAS A TERCEROS QUE APOYAN LA LABOR (FUNDACIONES, ONG)</b></p> <p>Vía correo electrónico informar: Nombre de la institución o grupo organizado, responsable del grupo, número de visitantes y fecha de visitas, para que verifiquen la disponibilidad de guías y los asignen.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de no existir disponibilidad de guías para la fecha pactada la UAC reprogramará o no atenderá la Visita Guiada solicitada.</p>	Sub-Coordinador UAC	Plantilla para Oficios – Unidad de Atención Ciudadana
7	<p><b>GESTIONAR PERMISOS DE ACCESO AL CAPITOLIO NACIONAL</b></p> <p>Un día antes de la Visita Guiada, se genera comunicación dirigida a Secretario General del Senado y Cámara, informando los nombres de las instituciones que adelantaran el recorrido.</p> <p>Comunicación al Coordinador Seguridad Instalaciones Congreso de la República, a quien se le anexa copia de los “Formato de Inscripción de Visitas Guiadas” el cual contiene información detallada de los visitantes por cada grupo.</p>	Sub-Coordinador UAC	Plantilla para Oficios – Unidad de Atención Ciudadana Formato de Inscripción de Visitas Guiadas

	<p><b>RECIBIR GRUPOS VISITANTES</b></p> <p>En la fecha y hora pactada se encuentran en la entrada al Capitolio Nacional el grupo de la UAC con los guías que apoyan la labor, si los hay, y con los grupos visitantes.</p> <p>Se direccionan los grupos al patio Tomas Cipriano de Mosquera para dar inicio al recorrido.</p> <p>Instrucciones en caso de emergencia.</p> <p><b>8</b> Formalizar el ingreso con la Policía Congreso</p> <p><b>Nota 1:</b> Los funcionarios o contratistas de la UAC asignados para atender la visita, deben estar presentes durante todo el recorrido y hasta que los visitantes se retiren de las instalaciones del Congreso de la República.</p> <p><b>Nota 2:</b> Si un grupo visitante o algún visitante ocasional, no están agendados previamente no se puede permitir acceso al Congreso.</p> <p><b>Nota 3:</b> Los recorridos deben estar acompañados de miembros de la Policía Congreso.</p>	<p>Sub- Coordinador UAC Funcionario UAC.</p>	<p>N.A.</p>
--	--	--	-------------

<p><b>9</b></p>	<p><b>DESARROLLO DE LA VISITA GUIADA FÍSICA</b></p> <p>Se realiza el recorrido por las instalaciones del Capitolio Nacional dando a conocer sus sitios más representativos, las características de su arquitectura, la historia de cada espacio y sobre el trámite legislativo.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Patio Tomás Cipriano de Mosquera.</li> <li>2. Salón de la Constitución.</li> <li>3. Salón Elíptico.</li> <li>4. Patio Álvaro Gómez Hurtado.</li> <li>5. Recinto del Senado.</li> <li>6. Patio Rafael Núñez.</li> <li>7. Patio de las Esculturas.</li> <li>8. Salón Luis Carlos Galán.</li> <li>9. Salón Boyacá (normalmente allí se reúnen todos los grupos y se realiza el ejercicio práctico de una plenaria).</li> <li>10. Patio Jorge Eliecer Gaitán.</li> </ol>	<p>Guía</p>	<p>N.A.</p>
-----------------	--	-------------	-------------

10	<p><b>DESARROLLO DE LA VISITA GUIADA VIRTUAL</b></p> <p>Inicia con el saludo de bienvenida, se especifica desarrollo de la visita y presentación de los expositores.</p> <p>Se realiza el recorrido virtual por las instalaciones del Capitolio Nacional dando a conocer sus sitios más representativos, las características de su arquitectura, la historia de cada espacio y sobre el trámite legislativo.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plaza de Bolívar</li> <li>2. Patio Tomas Cipriano de Mosquera</li> <li>3. Patio Rafael Núñez</li> <li>4. Salón Elíptico</li> <li>5. Salón Boyacá</li> <li>6. Recinto del Senado</li> <li>7. Salón de la Constitución</li> </ol> <p>En el desarrollo del recorrido se realiza actividad pedagógica sobre la historia, arte y la arquitectura del Capitolio Nacional y se expone el funcionamiento del Congreso, proceso de formación de la ley, partidos políticos como agentes de participación y construcción democrática. Además, se realiza ejercicio interactivo sobre la construcción de una ley.</p> <p>La descripción de la realización de las Visitas Guiadas se encuentra en el documento Instructivo para Visitas Guiadas al Congreso.</p>	Guía	N/A
	<p><b>APLICAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</b></p>		<p>UC-Fr02 Encuesta</p>



11	<p>Una vez concluido el recorrido de la Visita Guiada se procede a aplicar la <b>UC-Fr02 Encuesta de Satisfacción</b> para quienes la quieran contestar del grupo asistente, una vez diligenciada debe recolectarla y entregarla al Sub- Coordinador de Atención Ciudadana.</p> <p>Los grupos que realicen la Visita Guiada en función diplomática o de delegaciones extranjeras, no diligenciarán la UC-Fr 02 “Encuesta de Satisfacción”.</p>	Guía	de Satisfacción.
12	<p><b>PRESENTAR INFORME DE VISITAS GUIADAS AL CONGRESO</b></p> <p>Al finalizar el mes consolidar las estadísticas de visitantes y <b>UC-Fr02 Encuestas de Satisfacción</b> con los resultados obtenidos en cada visita.</p> <p>Al finalizar cada periodo legislativo, se presenta a la Secretaría General del Senado de la República y de la Cámara de Representantes, el reporte consolidado de las estadísticas del Programa de Visitas Guiadas al Congreso de la República en el informe que presenta la Coordinación de la UAC.</p>	Sub- Coordinador UAC	Informe de Visitas Guiadas al Congreso UC-Fr02 Encuestas de Satisfacción
13	<p><b>EVALUAR LOS RESULTADOS DEL PROGRAMA DE VISITAS GUIADAS</b></p> <p>Al culminar cada año calendario, se hará análisis del Programa Visitas Guiadas que incluya sus fortalezas y debilidades, con el fin de solicitar a la Dirección General Administrativa del Senado y Dirección Administrativa de Cámara, los recursos humanos, tecnológicos y financieros para satisfacer las necesidades identificadas.</p>	Coordinador UAC Sub- Coordinador UAC	Comunicación interna

## 7. PUNTOS DE CONTROL

- Verificar que los visitantes se encuentren agendados.
- Verificar que el número de encuestas de satisfacción aplicadas sea el establecido.

- Verificar que la totalidad de los asistentes a la Visita Guiada salgan de las instalaciones del Capitolio o sean recibidos por el funcionario a cargo de otras actividades programadas con el mismo grupo.

## 8. BASE LEGAL

- Ley 1147 del 2007, por la cual se crea la UAC.
- Resolución 065 de 2009 “por medio la cual se autoriza el ingreso de turistas nacionales y extranjeros al Congreso de la República de Colombia

## 9. ANEXOS

- Anexo 1: Flujograma programación y ejecución de visitas guiadas al congreso

## 10. FORMATOS

- [UC-Fr02 Formato encuesta de satisfacción.](#)
- [UC-Fr05 Formato agenda de visitas guiadas al Congreso.](#)
- [UC-Fr06 Formato inscripción visitas guiadas al Congreso](#)

## 11. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- [UC-Ca01 Caracterización proceso gestión de atención ciudadana.](#)
- [UC-It01 Instructivo programación y ejecución visitas guiadas al Congreso.](#)
- [UC-It04 Instructivo interno para la gestión de trámite de Visitas Guiadas al Congreso de la República](#)

## 12. CONTROL DE CAMBIOS

### Control de Cambios

- Ver. 004// Rev. 2// FV. 7 de diciembre de 2021  
**Cambios:**
  - Se modifica la redacción en un lenguaje claro del objetivo.
  - Se adicionan los siguientes términos y definiciones, se actualizan: recorrido presencial, recorrido virtual, patrimonio arquitectónico y cultural.
  - Se adicionan condiciones generales al procedimiento, en materia de vigilancia por parte de la policía nacional, y de personas en condición de discapacidad.
  - Se adiciona al procedimiento, las Visitas Guiadas en modalidad virtual, modificaciones generales de la redacción en un lenguaje claro y se incorpora las solicitudes a través del Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo SGDEA-Control Doc.**Justificación:** Actualización  
**Responsable:** Lina Marcela Piñeros Lopez  
**Fecha:** 2021-12-17
- Ver. 003// Rev. 2// FV. 13 de diciembre de 2019  
**Cambios:**
  - Se realizaron las siguientes modificaciones:
    - En términos y definiciones se agregó guía y Unidad de Atención Ciudadana del Congreso (UAC)

- En responsables se modificó guía
- En condiciones generales se modificó la número 4
- Se ajustó en el procedimiento el término PQRD por PQRSD
- En la actividad No. 2 se ajustó el nombre de Instructivo Programación y ejecución Visitas Guiadas al Congreso
- En la actividad No. 3 se incluyó la Nota 2, donde se establece que cuando los congresistas o jefes de dependencia solicitantes de una Visita Guiada van a adelantar otra actividad con los visitantes, se le hace entrega del grupo y ellos son los responsables de su estadía en las instalaciones del Congreso.
- Actividad No. 7 se modifica la nota
- Actividad No. 10 se agregó nota
- Se ajusta redacción actividad No. 11 y 12
- Se modificaron los puntos de control

**Justificación:**

**Responsable:** Lina Marcela Piñeros López

**Fecha:** 2019-12-13

- Ver. 002// Rev. 2// FV. 22 de junio de 2016  
**Cambios:** Adición del término Congreso de la República y modificación de definiciones. Eliminación del inciso tercero de condiciones generales y actualización de los incisos cuarto y quinto. Modificación de las actividades 1, 2, 4, 5,11 y 13; y eliminación de las actividades 3, 6, 8, 9 y 12. Adición de las actividades “Verificar disponibilidad y responder la solicitud de Visita Guiada”, “Programar Visita Guiada”, “Recepcionar el formato de inscripción” y “Realizar seguimiento telefónico al solicitante”. Ajuste del orden consecutivo, la descripción y los registros de las actividades. Adición del punto de control “Que todos los visitantes se encuentren agendados”. Adición de los anexos “Documento Guía para expositores Visitas Guiadas al Congreso” e “Instructivo para Visitas Guiadas al Congreso”. Adición del formato “Inscripción Visitas Guiadas al Congreso” y eliminación de los formatos “Libreto para Visitas Guiadas al Congreso”, “Cartilla” y “Material didáctico”.  
**Justificación:**  
**Responsable:** Calidad  
**Fecha:** 2016-08-26
- Ver. 001// Rev. 2// FV. 13 de noviembre de 2015  
**Cambios:** Emisión del documento para divulgación e implementación.  
**Justificación:**  
**Responsable:** Migracion Documental Tq  
**Fecha:** 2016-04-25

**Control de Cambios**

- Ver. 002// FV. 22 de junio de 2016  
**Cambios:** Adición del término Congreso de la República y modificación de definiciones. Eliminación del inciso tercero de condiciones generales y actualización de los incisos cuarto y quinto. Modificación de las actividades 1, 2, 4, 5,11 y 13; y eliminación de las actividades 3, 6, 8, 9 y 12. Adición de las actividades “Verificar disponibilidad y responder la solicitud de Visita Guiada”, “Programar Visita Guiada”, “Recepcionar el formato de inscripción” y “Realizar seguimiento telefónico al solicitante”. Ajuste del orden consecutivo, la descripción y los registros de las actividades. Adición del punto de control “Que todos los visitantes se encuentren agendados”. Adición de los anexos “Documento Guía para expositores Visitas Guiadas al Congreso” e “Instructivo para Visitas Guiadas al Congreso”. Adición del formato “Inscripción Visitas Guiadas al Congreso” y eliminación de los formatos “Libreto para Visitas Guiadas al Congreso”, “Cartilla” y “Material didáctico”.  
**Justificación:**

**Responsable:** Alexander Espinosa Ruiz  
**Fecha:** 2016-08-26

- Ver. 001// FV. 13 de noviembre de 2015  
**Cambios:** Emisión del documento para divulgación e implementación.  
**Justificación:**  
**Responsable:** Migración Documental Tq  
**Fecha:** 2016-04-25

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: M. Vanegas, L. Suárez,	Nombre: Mónica P. Vanegas M.	Nombre: GRUPO EVALUADOR SGC
Cargo: Coordinadora UAC y Subcoordinadora de la UAC	Cargo: Coordinadora de la UAC	No. Acta y Fecha: <a href="#">21.36 - Acta No. 36 del 7 de diciembre del 2021</a>

-