



SENADO DE LA REPÚBLICA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Contenido

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 2 |
| 1. MISIÓN..... | 3 |
| 2. VISIÓN | 3 |
| 3. OBJETIVOS Y ALCANCE | 3 |
| 3.1. OBJETIVO GENERAL..... | 3 |
| 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 3 |
| 3.3. ALCANCE | 4 |
| 4. METODOLOGÍA..... | 4 |
| 5. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 4 |
| 5.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO..... | 5 |
| Matriz de riesgos de corrupción | 5 |
| Plan de Acción Anticorrupción..... | 5 |
| 5.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES | 6 |
| 5.2.1. Estrategia | 6 |
| 5.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS..... | 6 |
| 5.3.1 Estrategias..... | 9 |
| 5.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 10 |
| 5.4.1. Estrategias..... | 10 |
| 5.4.2. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano. | 11 |
| 6. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS | 22 |
| 6.1. TÉRMINOS LEGALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. | 23 |
| 6.2 FORMAS DE ACCEDER A PQRS. | 23 |
| 6.2.1 Estrategias:..... | 24 |
| 7. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL | 25 |

INTRODUCCIÓN

El Senado de la República de Colombia, como parte de la Rama Legislativa del poder público y siguiendo los principios consagrados en la Constitución Política y las leyes, debe ser un referente obligado en el cumplimiento de la normatividad, observando los preceptos de la protección de los derechos humanos y del estado de derecho, de tal forma que se contribuya al fortalecimiento y liderazgo de la Corporación.

De acuerdo a esta concepción y con el fin de responder a los ciudadanos, quienes son los mayores evaluadores de la gestión pública y ante la eminente modernización del Estado, el Senado de la República no puede ser ajeno a dichos avances y, en busca de mejorar la opinión pública considera importante la implementación y publicación anual del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 del 2011 y decretos reglamentarios.

EI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL SENADO DE LA REPUBLICA, se constituye en una herramienta para prevenir la corrupción y fortalecer la atención al ciudadano, facilitando los procesos que mejoren la atención de manera fácil, eficiente, participativa, cercana y accesible, que permita posicionar la buena imagen corporativa.

La metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción, fue facilitada por la Corporación Transparencia por Colombia, la cual realizó la asesoría correspondiente para la construcción del Plan de Acción Anticorrupción en concurso con todas las dependencias y la compilación de todo el Plan, por parte de la División de Planeación y Sistemas del Senado.

1. MISIÓN

El Senado de la República, como parte de la rama legislativa del poder público, en cumplimiento de la representación soberana que el pueblo le ha encomendado, ejerce con autonomía las funciones constituyente y legislativa; de control político y público; judicial, electoral, de protocolo y las relativas a la administración de la institución, observando los principios consagrados en la Constitución Política de Colombia y las leyes, siendo referente de modernización, soportado en un talento humano calificado, fortaleciendo la imagen institucional, en un entorno internacional y globalizado.

2. VISIÓN

A 2016 el Senado de la República será reconocido a nivel nacional e internacional, como una Corporación moderna y efectiva.

3. OBJETIVOS Y ALCANCE

3.1. OBJETIVO GENERAL

El **Senado** de la República cuenta con procesos y procedimientos que fomentan la transparencia y el acceso a la información de su gestión administrativa.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✚ Una política de comunicación interna y externa eficaz permite el acceso a la información sobre la función y gestión de la entidad.
- ✚ Una página *Web* con diseño amigable y eficaz motor de búsqueda, facilita el acceso a información útil y el control social.
- ✚ La rendición de cuentas sobre temas administrativos, financieros y contractuales del Senado de la República, contribuye a transparentar su gestión administrativa.
- ✚ Un sistema de atención al ciudadano eficiente y funcional fomenta el acceso a información y el control social.
- ✚ El acceso a los cargos se sustenta en procesos públicos de selección.

- ✚ Funcionarios públicos y contratistas capacitados para el desarrollo de sus funciones y obligaciones.
- ✚ La delimitación de competencias y facultades frente a la toma de decisiones e implementación de procesos y procedimientos, garantizan mejoras en la gestión administrativa y financiera.
- ✚ Tener un proceso de contratación actualizado (reglamento, manuales y procedimientos) disminuye los riesgos de corrupción en la contratación.
- ✚ Las estrategias y herramientas concretas para la gestión de temas anticorrupción en la entidad ayudan a blindarla contra la corrupción.

3.3. ALCANCE

Identificar los procesos más vulnerables ante la corrupción para su fortalecimiento y consolidarlos de manera eficiente, eficaz y oportuna ante el ciudadano, exaltando los valores corporativos.

4. METODOLOGÍA

El Senado de la República adoptó la metodología implementada por la Corporación Transparencia por Colombia, para la identificación del Mapa de Riesgo Anticorrupción y posterior construcción del Plan de Acción Anticorrupción.

Igualmente se siguieron los lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República a través de su **documento “ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”**.

5. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

“El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades , mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el

monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial”.¹

5.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

*“Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos”.*²

Matriz de riesgos de corrupción

A continuación presentamos la matriz de riesgos de corrupción, la cual fue elaborada siguiendo la metodología facilitada por la Corporación Transparencia por Colombia.

Para acceder al documento copie el siguiente link en su navegador:

http://www.senado.gov.co/images/stories/Dependencias/Planeacin_y_Sistemas/matriz_riesgos_de_corrupcion.pdf

Plan de Acción Anticorrupción

Este Plan fue construido con el acompañamiento de la Corporación Transparencia por Colombia y la participación de cada una de las dependencias de la entidad.

Para acceder al documento copie el siguiente link en su navegador:

http://www.senado.gov.co/images/stories/Dependencias/Planeacin_y_Sistemas/plan_de_accion_anticorrupcion.pdf

¹⁻² Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República 2012. Pág. 9

5.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

El Senado de la República dentro de sus funciones no realiza ningún tipo de trámite, no obstante la corporación “busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos³.

Por tanto, el Senado presta servicios de información legislativa y administrativa al ciudadano, los cuales se numeran en el cuarto componente de este Plan.

5.2.1. Estrategia

Con este propósito se adelantará la siguiente acción:

| ACCIÓN | INDICADOR | FUENTE DE VERIFICACIÓN | RESPONSABLE | TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN | | PRESUPUESTO |
|--|--|--|--|--------------------------|------------|-------------|
| | | | | INICIO | FINAL | |
| 1. Rediseño de la página Web del Senado de la República. | 1 página Web rediseñada que facilite el acceso a la información. | Página Web rediseñada en funcionamiento. | División de Planeación y Sistemas - Jefe División de Planeación y Sistemas | 01/02/2014 | 30/09/2014 | 200,000,000 |

5.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

El actual gobierno dentro de su Plan Nacional de Desarrollo vigencia 2010-2014, Capítulo VII habla sobre los “Soportes Transversales de la Prosperidad Democrática”, plantea como objetivo importante para avanzar en el Buen Gobierno, la transparencia, la rendición de cuentas, la participación ciudadana y la democracia, para facilitar la integración del Estado.

Por su parte el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción, resalta el deber de todas las entidades del estado de realizar y publicar una Rendición de

³ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República 2012. Pág. 14

Cuentas ⁴ “ El Compes 3654 del 12 de abril 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios del Buen Gobierno”.

El Senado ha dispuesto su página *Web* a través de la pestaña ubicada en la parte superior denominada “transparencia”, para que el ciudadano pueda acceder a los siguientes temas:

- + **Contratación:** en este sitio el ciudadano podrá conocer las convocatorias que adelanta la entidad.
- + **Informes de gestión:** se puede encontrar informes de la gestión legislativa tanto de senadores como de la administración del Senado de la Republica.
- + **Rendición de cuentas:** informes de la gestión Legislativa y Administrativa.
- + **Políticas y Planes de la entidad.**
- + **Proyectos en ejecución:** incluye los proyectos registrados ante el DNP – Departamento Nacional de Planeación.
- + **Presupuesto:** se presenta la distribución y desagregación del presupuesto de gastos de personal y gastos generales del Senado de la República.
- + **Gestión de calidad y MECI:** donde se pueden consultar los procesos de la entidad.
- + **Informe ejecutivo anual del MECI** – Modelo estándar de control Interno el cual puede ser consultado dando clic en la pestaña denominada El Senado – Mesa Directiva – Presidencia – Control Interno.
- + **Normatividad aplicable:**
 1. Constitución política.
 2. Ley 5 de 1992 y demás normas que le adicionan y complementan.

⁴ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Secretaria de Transparencia - Presidencia de la República 2012. Pág. 17

3. Estructura Administrativa: los funcionarios del senado de la República son servidores públicos y su planta de personal está establecida en la ley 5 de 1992.
4. La contratación del Senado de la República se rige por las siguientes normas:
 - Ley 80 de 1993
 - Ley 1150 de 2007
 - Decreto 734 de 2012 y demás normas que los modifican y adicionen
 - Decreto 1510 del 2013
 - Y demás normas concordantes

 **Ejecución presupuestal y su decreto reglamentario.**

5.3.1 Estrategias

Teniendo en cuenta lo expuesto, el Senado de la República adelantará como estrategia para fortalecer este componente las siguientes acciones:

| ACCIÓN | INDICADOR | FUENTE DE VERIFICACIÓN | RESPONSABLE | TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN | | PRESUPUESTO |
|---|--|---|---|--------------------------|------------|-------------|
| | | | | INICIO | FINAL | |
| 1. Definir parámetros para la rendición de cuentas legislativa. | 1. Procesos y procedimientos para la rendición de cuentas legislativa validado y aprobado. | Documento que contenga el proceso y procedimientos para la rendición de cuentas legislativa socializado y publicado en página Web. | Mesa Directiva del Senado | 01/02/2014 | 30/05/2014 | / |
| 2. Definir parámetros para la rendición de cuentas administrativa. | 1. Proceso y procedimientos para la rendición de cuentas sobre temas administrativos, financieros y contractuales validado y aprobado. | Documento que contenga el proceso y procedimientos para la rendición de cuentas administrativa socializado y publicado en página Web. | Dirección General Administrativa - Director General Administrativo / División de Planeación y Sistemas - Jefe División de Planeación y Sistemas. | 01/02/2014 | 30/05/2014 | / |
| Hacer una rendición de cuentas de la gestión administrativa del Senado. | 1. Jornada de audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía. | Jornada realizada. | Dirección General Administrativa - Director General Administrativo/ Jefe División Sistemas y Planeación / Jefe División Recurso Humano / Jefe División Financiera y Presupuesto / Jefe División Jurídica / Jefe División Bienes y Servicios | 01/05/2014 | 15/08/2014 | 20,000,000 |

5.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Senado de la República, dentro de su plan estratégico contempla acciones para el mejoramiento continuo mediante actividades que permiten la coordinación y articulación de las dependencias, ⁵“la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía”.

La implementación y puesta en marcha de la iniciativa Congreso en Línea, bajo la cual se creará un nuevo mecanismo y espacio de participación, proveerá acciones de transparencia, visibilidad para la toma de decisiones y facilite su relación con los ciudadanos.

5.4.1. Estrategias

El Senado de la República como estrategia para el logro de este objetivo, tiene previsto las siguientes acciones:

| ACCIÓN | INDICADOR | FUENTE DE VERIFICACIÓN | RESPONSABLE | TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN | | PRESUPUESTO |
|---|--|---|--|--------------------------|------------|-------------|
| | | | | INICIO | FINAL | |
| 1. Reubicación y adecuación del espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano. | 1. Nueva sede para la Oficina de Atención al Ciudadano. | Nueva sede de la Oficina de Atención al Ciudadano en operación. | Dirección General Administrativa - Director General Administrativo / División de Bienes y Servicios - Jefe División Bienes y Servicios | 01/02/2014 | 30/04/2014 | 15,000,000 |
| 2. Definir la política de comunicación interna y externa que reglamente la gestión y garantice la publicidad de la información. | 1. Política de comunicación interna y externa validada y aprobada. | Documento que registre la política de comunicación publicada en página Web y socializada. | Dirección General Administrativa - Director General Administrativo | 01/02/2014 | 30/05/2014 | 43,300,000 |
| Construir el plan estratégico de comunicación | 1. Plan estratégico de comunicación | Documento que contenga el plan estratégico de | Dirección General Administrativa - Director General | 01/02/2014 | 30/05/2014 | 43,300,000 |

⁵ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República 2012. Pag.19

| | | | | | | |
|---|--|---|--|------------|------------|-------------|
| Interna. | n interna validado y aprobado. | comunicación interna socializado, publicado en página <i>Web</i> . | Administrativo | | | |
| Definir los protocolos de manejo y publicidad de la información | 1. Documento que incluya los protocolos para el manejo y publicidad de la información validado y aprobado. | Documento que contenga los protocolos de manejo y publicidad de la información socializada y publicado en página <i>Web</i> . | Dirección General Administrativa - Director General Administrativo | 01/02/2014 | 30/05/2014 | 43,300,000 |
| Rediseño de la página web del Senado de la República. | 1. Página <i>Web</i> rediseñada que facilite el acceso a la información. | Página <i>Web</i> rediseñada en funcionamiento. | División de Planeación y Sistemas - Jefe División de Planeación y Sistemas | 01/02/2014 | 30/09/2014 | 200,000,000 |

5.4.2. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS DEL SENADO DE LA REPÚBLICA

Unidad de Atención al Ciudadano – UAC

La Unidad de Atención Ciudadana del Congreso surge como resultado de la visita del Congreso de Colombia al Congreso de los Estados Unidos, donde se establece una carta de entendimiento entre la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y el Congreso de la República de Colombia. El Plan se conformó por seis componentes dentro de los cuales se contempló el desarrollo de la oficina de Atención Ciudadana.

Las funciones de la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana se establecieron en la Ley 1147 de 2007, la cual “tiene por objeto 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”⁶.

De ésta forma la UAC proporciona a la sociedad colombiana una vinculación directa y gratuita al Congreso, dándole la oportunidad de expresar sus

⁶ Ley 1147 de 2007

opiniones y necesidades para que de esta misma forma puedan recibir respuesta profesional, eficaz y oportuna a sus inquietudes.

Actualmente se encuentra ubicada en la siguiente dirección:
Calle 12 #7-46. Piso 14 Banco Comercial Antioqueño en Bogotá D.C.

Horarios y mecanismos de Atención:

- Días de atención: lunes a viernes
- Hora de atención: 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

Otros canales de atención:

- Línea gratuita nacional: 018000122512
- Teléfonos directos: 3826201 / 104 – 105 – 129
- FAX: 3826112
- Página Web: www.senado.gov.co link
contáctenos
- Correo Electrónico: atencion.ciudadana@congreso.gov.co

Servicios y mecanismos de acceso de la UAC

✚ Información acerca del Congreso de la República, el trámite y la actividad legislativa: se recopila la información legislativa, en una base de datos, relacionada con Proyectos de Actos Legislativos y/o de Proyectos de Ley, informes de ponencias, textos definitivos aprobados en Comisiones y Plenarias, Propositiones, Comentarios del Gobierno central respecto a los proyectos de ley. Esta información se obtiene de las Comisiones Constitucionales de las Plenarias y de las Secciones de Leyes de ambas Cámaras.

✚ Canalizar comentarios y opiniones de la sociedad sobre los temas que se discuten: Los ciudadanos manifiestan sus opiniones y sugerencias sobre los temas legislativos y especialmente los temas de interés general que se estén debatiendo en el momento, lo cual se hace a través de los siguientes medios:

Línea Gratuita Nacional: 018000122512
Teléfonos Directos: 3826201 / 104 – 105 – 129
FAX: 3826112
Página web: www.senado.gov.co link contáctenos
Correo Electrónico: [atención.ciudadana@congreso.gov.co](mailto:atencion.ciudadana@congreso.gov.co)

Dichas opiniones y sugerencias se direccionan mediante oficio al funcionario o entidad competente.

- ✚ Orientar o remitir solicitudes de ciudadanos a la autoridad competente: Orientar, recibir y remitir solicitudes, opiniones y sugerencias de los ciudadanos a las diferentes instancias del Congreso de la República y a las entidades competentes, permitiendo la participación ciudadana.

Lo anterior lo pueden hacer los ciudadanos mediante los siguientes mecanismos:

- Atención Personalizada: Calle 12 #7-46. Piso 14
Banco Comercial Antioqueño en Bogotá D.C.
- Línea Gratuita Nacional: 018000122512
- Teléfonos Directos: 3826201- 3826104 – 3826105 – 3826129
- FAX: 3826112
- Página web: www.senado.gov.co link contáctenos
- Correo Electrónico: atención.ciudadana@congreso.gov.co

- ✚ Visitas Guiadas a las Instalaciones del Congreso de la República: El Senado de la República impulsa el programa de “Puertas Abiertas al Congreso” en el cual se desarrollan Visitas Guiadas, para que conozcan la historia y las instalaciones del Congreso, en especial el Capitolio Nacional, donde previa inscripción, se hace un recorrido físico e histórico por las instalaciones del Congreso colombiano. En uno de los salones disponibles se expone brevemente sobre el trámite legislativo, permitiendo la interacción y participación de los visitantes.

Población Beneficiarios:

Colegios, Universidades y Grupos Organizados.

Días de visita:

Lunes a viernes

Hora:

9:30 am a 12:30 m

Requisito mínimo para la solicitud de la visita Guiada:

- Petición escrita en papel membrete de la institución, suscrita al menos por uno de los responsables del grupo.
- Especificar las personas responsables del grupo.
- Los grupos no pueden ser mayor de cincuenta (50) asistentes.
- Relacionar en el listado: Nombres, Apellidos y documento de identidad de cada uno de ellos incluidos los responsables.
- Enviar el listado mínimo ocho (8) días antes de la visita.
- Confirmar o cancelar la visita con ocho (8) días de antelación
- Se agenda de acuerdo con el Cronograma establecido en la UAC.
- La Visita Guiada se agenda de acuerdo con el Cronograma establecido en la UAC.
- Las Visitas al Congreso de la República –Capitolio Nacional son Gratuitas.

Noticiero del Senado

Espacio informativo que brinda la mejor información sobre lo que ocurre en el Senado de la República, con un contenido netamente incluyente. Presentado por Maritza González y Gloria Lozano. Además de emitirse en los canales públicos a nivel nacional, es emitido en CARACOL TELEVISIÓN todos los jueves en el noticiero de las 7:00pm.

Canales regionales:

Se realizan con temas de interés para la comunidad, en la sección la Gente Dice. Los canales son:

- Canal 13
- Citytv
- Señal Colombia
- Tele café
- Tele pacifico
- Tele Antioquia
- Tele vida Medellín
- Tele caribe
- Canal Capital
- Señal Institucional
- Canal

Canal Congreso

El Canal del Congreso es una señal de televisión institucional creada a partir de la ley 335 (Art. 19) de 1996, cuya misión principal es la de registrar, transmitir y dar a conocer los contenidos de interés nacional que son tratados en el Congreso de la República, generados al interior de las diferentes comisiones que lo conforman.

Sus contenidos se vuelven relevantes para el país, ya que esta es la herramienta principal encargada de educar, informar y hacer públicos los diferentes temas y contenidos que son tratados dentro y durante la actividad legislativa colombiana.

Con el fin de renovar nuestra imagen, en Canal Congreso trabajamos día a día con el propósito de crear contenidos alternativos que, si bien mantienen la coherencia institucional con nuestra misión principal, también se encargan de establecer y generar espacios de participación (social, política, económica y cultural), que influyen en la construcción de una democracia participativa.

Así pues, el Canal del Congreso busca informar a través de los siguientes programas:

- ✚ **Congreso y sociedad:** Con el fin de abrir un espacio para los temas que afectan de manera directa a los colombianos, este programa presentado por Néstor Cardona, es una perspectiva crítica sobre la aprobación, desarrollo y debate de los diferentes proyectos políticos que se adelantan en el Congreso de la República.
- ✚ **Agenda Cultural (Por definir):** Es un espacio dedicado a la cultura desde el legislativo, en donde se destaca la labor de escritores, poetas, músicos y demás artistas, que han contribuido en el crecimiento del arte en el país.
- ✚ **Al Punto Afro:** Los afrocolombianos tienen un espacio en este programa que resalta las costumbres, tradiciones, carnavales y manifestaciones culturales de estas comunidades, a través de los proyectos de los congresistas.
- ✚ **Tiene la Palabra:** Espacio en que la Presidencia del Senado, presenta temas de interés nacional, los invitados son Senadores y Representantes. Programa conducido por Margarita Vidal.

Canales de transmisión: Señal Institucional, Señal Congreso
Día: Domingo
Hora: 7:30 p.m.

Los televidentes pueden comunicarse al Canal del Congreso a través de:

Teléfonos Directos: 382 4152 – 53
Días: Lunes a viernes
Horario atención: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Correo electrónica: mercadeo.canalcongreso@senado.gov.co
Página web: www.senado.gov.co/canal (actualmente en construcción).

NOTA: *La parrilla de programación para el año 2014 está en construcción, por tanto en el ajuste que se realizara al Plan se actualizará la programación.*

Los espacios de participación otorgados a los televidentes, están siendo incentivados a través de las redes sociales como:

- Facebook
- Uso de microblogging (Twitter), busca conocer las opiniones de los televidentes frente a los contenidos emitidos por el canal para la construcción de ciudadanía.
- El canal cuenta también con un Canal en la plataforma Youtube, los interesados encontrarán contenidos del canal en cualquier momento.

Canal Institucional

El Canal Institucional emite en coproducción con el Canal Congreso las sesiones del Congreso de la República —que hasta 2003 se transmitían por Señal Colombia y programas relacionados con las principales instituciones. A mediados de 2004 cambió su nombre a Señal Institucional (en concordancia con el otro canal estatal, Señal Colombia), pero en 2009 volvió a denominarse Canal Institucional, con cambios importantes: cápsulas informativas con un presentador en directo, Álvaro Riaño, con contenido para el interés ciudadano etc.

El Canal Institucional se enlaza al Canal Congreso todas las semanas, durante los siguientes días y horarios:

| | |
|------------|-------------------------------|
| Martes: | 7:00 am a 12:00am |
| Miércoles: | 7:00 am a 12:00am |
| Jueves: | 7:00 am a 12:00am |
| Viernes: | 7:00 am a 12:00 m (medio día) |

Oficina de Información y Prensa

EL Senado de la Republica cuenta con una oficina de Información y Prensa creada por el artículo 88 de la Ley 5 o Reglamento del Congreso, dentro de sus funciones está publicar y difundir las sesiones de plenarias y comisiones. Actualmente esta oficina cuenta con los siguientes servicios:

Radio

El objetivo principal del programa es informar a la audiencia a través de un formato ameno, los eventos, debates, audiencias, aprobación de proyectos de ley, actos legislativos que hacen trámite en el Senado de la Republica, por medio de la radiodifusora RTVC.

| | |
|---------------------------|----------------------------|
| Días: | Sábado y Domingo |
| Horario: | 7:00 a 8:00 p.m. |
| Canal de Difusión: | Radio Nacional de Colombia |

Página Web

El objetivo de la página web es publicar, actualizar e informar a la ciudadanía las actividades legislativas, protocolarias, como de control político que se llevan a cabo en el Senado de la República. De igual forma se publica la información de la gestión administrativa de interés para la ciudadanía. La página puede ser consultada 24 horas al día todos los días.

A través de la página se da respuesta a inquietudes planteadas mediante el formulario de contáctenos, y solicitudes vía telefónica en coordinación con la Oficina de Atención Ciudadana, a: Quejas, Reclamos y Sugerencias con la colaboración de la oficina de Control Interno.

De igual forma, el proyecto busca que los ciudadanos participen en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas y temas legislativos del Gobierno, como también, contribuyan en la toma de decisiones del Estado, involucrándose en un diálogo abierto de doble vía con el Congreso.

De ésta manera, el Plan responde al reto de alcanzar la prosperidad democrática gracias a la apropiación y el uso de la tecnología

La página web es: www.senado.gov.co

Redes Sociales

El objetivo de estas cuentas es Informar a la ciudadanía en tiempo real el desarrollo de las plenarias, comisiones, eventos, audiencias, y demás eventos de la Corporación.

Los horarios de atención son las 24 horas del día todos los días.

Las cuentas oficiales en las Redes Sociales son:

- Facebook
- Twiter,
- Linkendlin
- Correo Institucional

Con el fin de mejorar los servicios de las redes sociales, se adelantan acciones bajo la asesoría y el acompañamiento del Ministerio de las TIC, donde se realizan estudios previos acerca de lo más visitado, consultado y requerido por los ciudadanos.

Lo anterior con el propósito de brindar un portal web del Senado de la República amigable, eficaz, transparente, visible y de mayor participación ciudadana.

Medios Electrónicos

Red Inalámbrica Banda Libre (Wi-Fi)

Dirigida a los Senadores, unidades de apoyo legislativo, funcionarios administrativos y visitantes; quienes harán uso a través de distintos equipos habilitados (equipos de cómputo, móviles, tabletas electrónicas, etc), implementado en el Edificio Nuevo del Congreso y el capitolio Nacional.

Puntos De Información Digital Senado De La República

Buscando satisfacer de manera eficaz las necesidades de información (legislativa y administrativa) de los visitantes al Senado de la República, se ha gestionado la instalación de unos módulos de pantallas o monitores sensibles al tacto (touchscreen), montados en pedestales metálicos, controlados vía red LAN, a través de servidor WEB de contenidos que serán desplegados en kioscos de información, llamados puntos de Información Digital.

Dentro de los servicios que se prestarán esta:

- Permitir que el visitante conozca las actividades que se desarrollan en los diferentes espacios del Senado de la República.
- Creación, gestión y entrega de contenidos multimedia digitales.
- Servir de guía al visitante, mostrando planos 2D de las edificaciones del congreso.
- Mostrar información del desarrollo de plenarias e información de las comisiones.
- Permitir mostrar información multimedia utilizando la red de datos como transporte.
- Difundir contenidos con formatos como texto, video, gráficos, audio, entre otros.
- Mejorar las comunicaciones corporativas y de dirección.

Biblioteca “Luis Carlos Galán Sarmiento”

La Biblioteca del Congreso tiene sus orígenes en 1915. La Ley 75 de 1989 le da nombre de “**LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO**”, en homenaje a la memoria de este ilustre hombre público. Especializada en el área de ciencias sociales, conformada por cerca de 90 mil volúmenes, se destacan los que compusieron las bibliotecas personales de los doctores Juan Lozano y Lozano, Luis Eduardo Nieto Caballero y Eduardo Nieto Calderón.

La Biblioteca del Congreso ubicada en la Casa de la Candelaria, en un valioso inmueble del Centro Histórico de Bogotá, hace parte de la ruta de la cultura, es por eso que somos objeto de visita de turistas nacionales y extranjeros.

| | |
|---|--|
| Dirección: | Cra. 6ªN. 8-94 Casa de la Candelaria |
| Días de atención al público: | lunes a viernes |
| Horario de atención al público: | 8:00 a.m. – 5:00 p.m. en Bogotá D.C. |
| Teléfonos Directos: | (1) 3824450 |
| FAX: | (1) 3824451 |
| Correos Electrónicos: | Biblioteca@senado.gov.co |
| Redes Sociales: | Facebook: |
| Biblioteca del Congreso de Colombia. | www.biblioteca@senado.gov.co |

Servicios de la biblioteca del congreso así:

Consulta en Sala.

Servicios que facilita a los usuarios la revisión de los materiales bibliográficos que se encuentran almacenados en las diferentes salas que tienen estantería cerrada.

Consulta en línea

Atiende consultas en línea relacionadas con el suministro y guía para la ubicación de información legislativa.

Página web: <http://www.senado.gov.co/> Biblioteca del Congreso.

<http://200.75.42.202/biblioteca/#> o a través del correo

biblioteca@senado.gov.co

Convenios

Comparte información con el centro de Documentación de la Cancillería, Fundación Gilberto Álzate Avendaño, Biblioteca Nacional, Biblioteca Central de la Universidad nacional, Secretaria de Cultura, Alcaldía de la Candelaria, entre otros.

Visitas guiadas

Su duración y programación se ajusta según los intereses de los grupos. Se busca por medio de estas visitas mostrar las instalaciones y colecciones que posee la Biblioteca.

Internet

Servicio de consulta y recuperación de información con fines académicos e investigativos. Impresión gratuita de resultados de búsqueda hasta un máximo de cinco páginas.

Asesoría en búsqueda de información

Asistencia personalizada para la búsqueda, selección de información y utilización eficiente de los recursos y servicios de la Biblioteca y del Congreso.

Catálogo en línea

Ofrece consulta de colecciones mediante sistema operativo de administración de información, que permite la búsqueda por diversos campos tales como: temas principales, autor, título, fecha de publicación, idioma y procedencia de los libros.

Información a los Congresistas, de acuerdo con sus perfiles de interés

Permite mantener informados y actualizados a los Congresistas y a su equipo de apoyo acerca del material recibido en la Biblioteca.

Capacitación de usuarios

Ofrece charlas y prácticas dirigidas a enseñar el uso y el manejo del catálogo en línea y de otros recursos disponibles.

Salas de Capacitación

La Biblioteca del Congreso cuenta con salas para apoyar el tema de capacitación de funcionarios y actividades programadas por algunos Senadores de donde semanalmente se realizan conferencias y reuniones.

Depósito Legal

Los libros que llegan por depósito legal se ingresan a la base de datos y son catalogados y ubicados en estanterías. Los ejemplares depositados pueden ser consultados por las editoriales gracias a la herramienta librería que además de la expedición del certificado permite llevar estadísticas.

Actividades Culturales

Ofrece a los ciudadanos actividades culturales, entre las cuales encontramos lanzamiento de libros, cine foros, presentación de muestras folclóricas y conferencias, entre otras; actividades que pueden ser consultadas en el sitio web.

6. ESTANDARES PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

La Ley 1474 de 2011, en el artículo 76 expresa ⁷“toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

⁷ Ley 1474 de 2011. Artículo 76

El link de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la página Web del Senado de la República, es un espacio creado para los funcionarios de la corporación, funcionarios de otras ramas del poder público, ciudadanía en general que presenten solicitudes, peticiones quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con el funcionamiento operativo de las áreas legislativas y administrativas; así como evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios prestados.

6.1. TÉRMINOS LEGALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

Derecho de Petición:

Quince (15) días hábiles, siguientes a la fecha de recibo de conformidad con el Artículo 6 del Código Contencioso Administrativo.

Queja y/o Reclamo:

Quince (15) días hábiles, siguientes a la fecha de recibo, de conformidad con el
Proceso general de información a usuarios y ciudadanía, subproceso para atención de quejas, reclamos y sugerencias.

6.2 FORMAS DE ACCEDER A PQRS.

Página de internet:

www.senado.gov.co

En la parte superior del lado izquierdo hacer clic en el link de “Quejas y Reclamos” y llenar el respectivo formulario.

Horario: Veinticuatro (24) horas
Días: Siete (7) días a la semana.

Seguimiento:

Se realiza diariamente, ingresando al sitio web con el respectivo usuario y contraseña, para ser evaluadas y transferidas a la dependencia que corresponda para que le den respuesta de manera clara, concisa y oportuna de tal forma que el usuario llene las expectativas dentro de los términos que señala la Ley.

La dependencia que encargada de dar respuesta, deberá enviar copia a la Oficina Coordinadora del Control Interno, quien hará el descargo y su posterior archivo.

6.2.1 Estrategias:

| ACCIÓN | INDICADOR | FUENTE DE VERIFICACIÓN | RESPONSABLE | TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN | | PRESUPUESTO |
|--|--|---|--|--------------------------|------------|-------------|
| | | | | INICIO | FINAL | |
| 1. Construir protocolo de tratamiento a la denuncia interna y externa. | Número de protocolos para el tratamiento de denuncias de sospechas de corrupción validado y aprobado. | Documento que contenga protocolos de tratamiento de denuncias de sospechas de corrupción socializado y publicado en página web. | División Jurídica - Jefe de División Jurídica | 01/04/2014 | 30/09/2014 | / |
| 2. Rediseño de la página web del Senado de la República. | 1 página web rediseñada que facilite el acceso a la información. | Página web rediseñada en funcionamiento. | División de Planeación y Sistemas - Jefe División de Planeación y Sistemas | 01/02/2014 | 30/09/2014 | 200,000,000 |
| Crear el canal de denuncias. | 2 diseños de canales de denuncia anticorrupción validados y aprobados con sus respectivos protocolos de acción | Canales de denuncia anticorrupción interno y externo socializados y en operación. | División Jurídica - Jefe de División Jurídica | 01/04/2014 | 31/12/2014 | / |
| Revisar y actualizar el código de ética. | 1 código de ética validado y aprobado. | Documento que contenga el código de ética socializado y publicado en página web. | División de Planeación y Sistemas - Jefe División Planeación y Sistemas | 01/08/2014 | 31/12/2014 | / |

7. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL

“La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien hagan sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo”⁸.

“Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se propone el mecanismo de seguimiento y control, el cual podrá ser utilizado por las Oficinas de Control Interno”⁹ bis.

⁸ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República 2012. Pág 22