



SENADO DE LA REPÚBLICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
1. MISIÓN.....	3
2. VISIÓN	3
3. VALORES	3
4. OBJETIVOS Y ALCANCE	5
4.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
4.3. ALCANCE.....	6
5. METODOLOGIA.....	6
6. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
6.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	6
Matriz de riesgos de corrupción.....	7
Plan de Acción Anticorrupción	7
6.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES	7
6.2.1. Estrategia	8
6.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	8
6.3.1 Estrategias.....	8
6.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	9
6.4.1. Estrategias	9
6.4.2. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.....	10
7. ESTANDARES PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	19
7.1. TÉRMINOS LEGALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.	20
7.2 FORMAS DE ACCEDER A PQRS.	20
8. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL	21

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, 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 fomentar la transparencia y facilitar el acceso a la información a los ciudadanos, quienes son evaluadores de la gestión pública y, ante la modernización del Estado, el Senado de la República no puede ser ajeno a dichos avances y en busca de mejorar la imagen institucional, 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 ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL SENADO DE LA REPÚBLICA, se constituye en una herramienta para prevenir la corrupción y mejorar la atención al ciudadano, fortaleciendo procesos, desde el ámbito interno, como se ha establecido en la formulación del PECl 2015¹, a través del cual se plantea “Construir las directrices estratégicas que permitan una comunicación transparente con el público interno del Senado de la República, que sea participativa y genere conocimiento para despertar confianza, cercanía, credibilidad y mayor sentido de pertenencia de la Corporación”².

La metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción, fue facilitada por la Corporación Transparencia por Colombia, quien además realizó la asesoría correspondiente para la construcción del Plan de Acción Anticorrupción, en concurso con todas las dependencias.

¹ Plan Estratégico de Comunicación Interna – PECl- 2015, del Senado de la República de Colombia

² Objetivo General del Plan Estratégico de Comunicación Interno 2015

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. VALORES³

- **Sentido de Pertenencia:** El sentido de pertenencia que consiste en saber y sentir los acontecimientos de los cuales formamos parte, procura fomentar el respeto que debemos a nuestra institución. El valor que nos hace vivir plenamente nuestro compromiso como funcionarios, mediante nuestro trabajo honesto y contribución personal al bienestar común.
- **Compromiso:** Significa hacernos partícipes de los acontecimientos, va más allá de la simple obligación de cumplir. Nos invita a apropiarnos de las circunstancias para hacerlas nuestras y creer en la posibilidad de transformarlas poniendo en práctica nuestras capacidades para sacar adelante todo lo que se nos ha confiado.
- **Respeto:** Es conocer los derechos de los demás y valorar a las personas y circunstancias, para así otorgar un trato amable, considerado y cortés. El respeto constituye la base fundamental de una convivencia sana y pacífica.

³ Modelo De Gestión Ética para Entidades del Estado. Fundamentos Conceptuales y Manual Metodológico. USAID

- **Honestidad:** Es una forma de vivir que supone coherencia entre el pensamiento y la conducta. Con la justicia, nos exige darle a cada cual lo que es debido, lo que garantiza seguridad, confianza y confidencia. En una palabra: integridad.
- **Transparencia:** El Senado de la República es una entidad transparente, dispuesta a ser observada por las demás instituciones públicas, por la comunidad y la ciudadanía, en el cumplimiento de sus funciones, las cuales se fundamentan en los conceptos de oportunidad y veracidad.
- **Responsabilidad:** Es la capacidad de responder por nuestros actos y de cumplir con lo que nos hemos comprometido. Aunque implica un gran esfuerzo, cumplir de manera estable genera confianza a nuestro alrededor.
- **Solidaridad:** La solidaridad es la mutua comprensión, entendimiento y apoyo que inclina al hombre a cooperar con quienes le rodean, para que los resultados tengan un valor agregado más importante y efectivo en relación con el que puede alcanzar cada uno por separado.
- **Tolerancia:** La tolerancia es entender y aceptar con generosidad las diferencias. Es sacrificar un poco de cada uno en beneficio de todos, para que vivamos en armonía y crezcamos en la consideración y el respeto.
- **Sinceridad:** La sinceridad es mantener en todo momento una actitud congruente, basada en la verdad de nuestras palabras y acciones. Es una postura que debemos asumir para tener amigos, ser dignos de confianza, respeto y convivencia pacífica.
- **Autoestima:** La autoestima es la capacidad de creer en nosotros mismos. Consolida el aprecio, aceptación y confianza que poseemos, haciéndonos tener plena seguridad en cada uno de nosotros y en nuestras capacidades. Nos lleva a evitar sentirnos menospreciados y nos afirma como personas capaces de alcanzar metas.

4. OBJETIVOS Y ALCANCE

4.1. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer e implementar estrategias que fomenten la transparencia de los procesos y procedimientos en la gestión del Senado de la República, mitigando la probabilidad de ocurrencia de actos de corrupción y mejorando continuamente la imagen institucional de la corporación.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ejecutar el PECl 2015, dentro del marco de la política de comunicación interna establecida por el Senado de la República.
- Establecer una política de comunicación externa eficaz, que permita el acceso a la información sobre la función y gestión de la entidad.
- Implementar una página web con un diseño amigable y eficaz que facilite el acceso a la información institucional y el control social.
- Realizar una rendición de cuentas sobre temas administrativos y legislativos del Senado de la República, que contribuya a la transparencia de su gestión.
- Adoptar un sistema de atención al ciudadano eficiente y funcional que brinde canales de acceso a la información y atención a la ciudadanía y partes interesadas.
- Determinar la necesidad de fortalecer la planta de personal del Senado de la República.
- Brindar lineamientos para la inducción y reinducción de funcionarios y contratistas, para el eficaz desarrollo de sus funciones y obligaciones.
- Establecer la delimitación de competencias y facultades frente a la toma de decisiones e implementación de procesos y procedimientos en la gestión de la corporación.
- Actualizar y fortalecer el proceso de contratación para disminuir los riesgos de corrupción en la contratación.
- Fortalecer y divulgar las estrategias y herramientas concretas para la gestión de temas anticorrupción en la corporación.

4.3. ALCANCE

Este plan debe ser aplicado por todas las áreas del Senado de la República y comprende desde la identificación de los procesos más vulnerables ante la corrupción, hasta la generación de acciones que prevengan la materialización de los riesgos de corrupción identificados.

5. METODOLOGIA

El Senado de la República adopto 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 Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República a través de su **documento “ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”**.

6. 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”⁴.

6.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION 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”⁵.

⁴ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República 2012. Pág. 9

⁵ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República 2012. Pág. 9

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 siguiendo los lineamientos establecidos en los siguientes documentos; “Guía para la elaboración de mapas de riesgos y planes anticorrupción” de la Corporación Transparencia por Colombia y “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la Presidencia de la República.

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

http://www.senado.gov.co/images/stories/Dependencias/Planeacin_y_Sistemas/PLAN_ACCION_ANTICORRUPCION_2015.pdf

6.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

El Senado de la Republica dentro de sus funciones no brinda ningún tipo de trámite a la ciudadanía, no obstante la corporación “busca facilitar el acceso a los servicios que ofrece 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 procedimientos”⁶.

Con el fin de facilitar el acceso a la información de la ciudadanía y partes interesadas la Corporación dirige sus esfuerzos a la modernización de la plataforma tecnológica a través del desarrollo de la siguiente estrategia.

⁶ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Secretaria de Transparencia - Presidencia de la República 2012. Pág. 14

6.2.1. Estrategia

#	ACCIONES DE MITIGACIÓN	METAS	INDICADORES	FUENTE DE VERIFICACIÓN	VALORACIÓN / TIPO DE CONTROL	RESPONSABLES (NOMBRE DEL RESPONSABLE)	COLABORADORES (NOMBRE DEL COLABORADOR)	TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN	
								INICIO	FINAL
6	Revisar la normatividad vigente para identificar necesidades de ajustes al nuevo portal web de la Entidad	Un portal fortalecido y ajustado	1 Informe ejecutivo	Informe ejecutivo	Preventivo	División de Planeación y Sistemas	Dirección General Administrativa	01/02/2015	30/03/2015
7	Elaborar un diagnóstico que permita establecer la metodología para la migración de la información a la nueva página Web	Establecer la metodología para realizar la migración de la información a la nueva página Web	1 Informe de diagnóstico que contenga la metodología para la migración de la página Web	Informe diagnóstico con las características y recomendaciones para realizar la migración de la información a la nueva página Web	Preventivo	División de Planeación y Sistemas	Dirección General Administrativa /Secretaría General	01/03/2015	31/12/2015

6.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas a la ciudadanía es un ejercicio permanente que se orienta a afianzar la relación entre el Estado y la ciudadanía, por lo cual el Senado de la República establece las actividades para consolidar y presentar los resultados de la gestión legislativa y administrativa, propiciando espacios para la socialización y retroalimentación entre la Entidad y los grupos de interés.

6.3.1 Estrategias

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

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

El Senado de la República ha diseñado una estrategia integral de atención al ciudadano, a través de los cuales busca hacer visible y transparente la gestión institucional, acercar el ciudadano a lo público para propiciar condiciones de confianza y hacer posible el ejercicio del control social a la administración pública.

Lo anterior pretende implementar buenas prácticas administrativas, producto de la interacción ciudadano–entidad, favoreciendo el principio de democracia participativa definido en la Constitución Política.

6.4.1. Estrategias

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

#	ACCIONES DE MITIGACIÓN	METAS	INDICADORES	FUENTE DE VERIFICACIÓN	VALORACIÓN / TIPO DE CONTROL	RESPONSABLES (NOMBRE DEL RESPONSABLE)	COLABORADORES (NOMBRE DEL COLABORADOR)	TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN	
								INICIO	FINAL
1	Realizar diagnóstico de comunicación externa	Contar con un diagnóstico de comunicación externa	1 Diagnóstico de comunicación externo socializado	Informe de resultados	Preventivo	Oficina de Información y Prensa	Dirección General Administrativa/ Secretaría General	01/02/2015	20/06/2015
2	Formular el plan estratégico de comunicación Externa	Tener un Plan Estratégico de Comunicación Externa	1 Plan Estratégico de Comunicación Externa aprobado y socializado	Documento que contenga el plan estratégico de comunicación externa socializado, publicado en página web.	Preventivo	Oficina de Información y Prensa	Secretaría General	20/07/2015	30/09/2015
3	Definir la política de comunicación externa que reglamente la gestión y garantice la publicidad de la información.	Contar con la Política de Comunicación Externa.	1 Política de Comunicación Externa validada y aprobada.	Documento que registre la Política de Comunicación Externa publicada en página web y socializada.	Preventivo	Oficina de Información y Prensa	Secretaría General	01/10/2015	31/12/2015
4	Socializar y retroalimentar el Plan Estratégico de Comunicación Interna -PECI- 2015	PECI actualizado y socializado al interior de la Entidad	1 PECI actualizado y socializado al interior de la Entidad	Registro de asistencia a eventos de socialización	Preventivo	Dirección General Administrativa	División de Planeación y Sistemas / Oficina de Información y Prensa	01/02/2015	31/05/2015
5	Implementar el Plan Estratégico de comunicación interna -PECI- 2015.	Adopción del Plan Estratégico de Comunicación Interna de la entidad	1 Plan Estratégico de Comunicación interna 2015 implementado	Informe de cumplimiento de las Acciones planificadas en el PECI 2015	Preventivo	Dirección General Administrativa	División de Planeación y Sistemas / Oficina de Información y Prensa	01/03/2015	31/12/2015

6.4.2. 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”⁷.

De ésta forma la UAC proporciona a la sociedad colombiana una vinculación directa y gratuita al Congreso, dándole la oportunidad de expresar sus opiniones y necesidades para que de ésta misma forma puedan recibir respuesta profesional, eficaz y oportuna a sus inquietudes.

Actualmente se encuentra ubicada en la siguiente dirección:

Cra. 6 #11-50 - Piso 3 - Centro Cultural Gabriel García Márquez

Horarios y mecanismos de Atención:

- Días de atención: Lunes a viernes
- Hora de atención: 9:00 a.m. a 4:00 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.ciudadanacongreso@senado.gov.co

⁷ Ley 1147 de 2007

Servicios y Mecanismos de Acceso de la UAC

- Información acerca del Congreso, 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.
- 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.
- 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 7:00 pm

❖ 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 pacífico
- Tele Antioquia
- Tele vida Medellín
- Tele caribe
- Canal Capital
- Señal Institucional
- Canal 1

❖ 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.
- **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.
- **El parche debate:** Programa Institucional, diseñado y pensado para que los jóvenes participen de manera activa con los Senadores y Representantes en los temas de interés nacional y formación ciudadana que tienen que ver con la actividad legislativa.

Canales de transmisión: Señal Institucional, Señal Congreso

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

Teléfonos Directos: 382 4152 – 3824153
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

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.

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

Martes: 7:00am a 12:00am
Miércoles: 7:00am a 12:00am
Jueves: 7:00am a 12:00am
Viernes: 7:00am 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, 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 las redes sociales es servir como canal de comunicación directo con la ciudadanía y a su vez re direccionar usuarios al nuevo portal del Senado de la República.

Las cuentas oficiales en las Redes Sociales, son:

- Facebook
- Twiter,
- Linkendlin
- YouTube
- Google +

- **Medios Electrónicos**

Red Inalámbrica Banda Libre (Wi-Fi)

Dirigida a los Senadores, Unidades de apoyo legislativo, funcionarios administrativos y visitantes; quienes hacen uso a través de distintos equipos habilitados (equipos de cómputo, móviles, tabletas electrónicas), 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 encuentran en funcionamiento unos monitores sensibles al tacto (*touchscreen*), montados en pedestales metálicos, controlados vía red LAN, a través de servidor WEB de contenidos que se encuentran desplegados en kioscos de información, llamados puntos de Información Digital.

Dentro de los servicios que se prestan se encuentran los siguientes:

- Brindar información de carácter institucional a funcionarios y visitantes.
- Servir de guía al visitante, mostrando planos de las edificaciones del congreso.
- Mostrar información del desarrollo de plenarias e información de las comisiones
- Ofrecer información de contacto a través del directorio de Senadores.

- Servir de enlace con las noticias generadas desde la oficina de información y prensa.
- Permitir que el visitante conozca las actividades culturales y académicas que se desarrollan en los diferentes espacios del Senado de la República.
- Facilitar el acceso a otros portales estatales.
- Permitir la interacción con los usuarios a través del buzón de sugerencias.

❖ 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:

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.

Asesoría en búsqueda de información

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

Catálogo en línea

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

Brinda 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 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.

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

La Ley 1474 de 2011, en el artículo 76 expresa “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 entidad⁸”.

Dando cumplimiento a lo anterior la corporación elaboró el documento “Estrategia integral de atención al ciudadano”, en donde se define los lineamientos de las PQRs y el cual se encuentra en proceso de implementación.

⁸ 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.

7.1. 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.

7.2 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.

Se realiza un seguimiento diario a las PQRS, ingresando al sitio web con el respectivo usuario y contraseña, para ser evaluadas y transferidas a las dependencias o entidades que correspondan, con el fin de que éstas sean tramitadas de manera clara, concisa y oportuna, dentro de los términos que señala la Ley.

8. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, está a cargo de la División de Planeación y Sistemas del Senado de la República, quien cumple el rol de facilitador e interlocutor con todas las dependencias de la entidad, para la definición y actualización de estrategias.

La oficina Coordinadora de Control Interno del Senado de la República verifica la elaboración del plan y realizan el seguimiento y control al cumplimiento de las estrategias planificadas.

En aras de asegurar el cumplimiento de estas estrategias, la corporación conformó, mediante resolución, un equipo de trabajo el cual tendrá como responsabilidad realizar el seguimiento mensual al cumplimiento de cada una de las acciones definidas en los diferentes ámbitos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.