



Plan
AntiCorrupción
y Atención al Ciudadano 2018
del Senado de la República



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

H.S. Efraín Cepeda Sarabia
Presidente

Dr. Gregorio Eljach Pacheco
Secretario General

Dra. Astrid Salamanca Rahin
Directora General Administrativa

2

Grupo de Seguimiento al Cumplimiento del Plan de Acción **Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

Pamela Andrea Lozano Ibañez – Secretaria Privada de Presidencia.
Mónica Vanegas Montoya - Coordinadora Unidad de Atención Ciudadana Congreso.
Jorge Enrique Carbonell Sarmiento – Jefe División Planeación y Sistemas (Coordinador del Grupo de Trabajo y quien preside)
Alex Hernández Oyola - Coordinador Oficina Control Interno (invitado permanente).
Lucio Muñoz Meléndez – Asesor Secretaria General.
Heberto E. Amor Beltrán - Jefe Oficina de Información y Prensa
Patricia Lasso Guerrero – Jefe División Jurídica
Jhon Freddy Saldaña Leopardo - Jefe de División de Recursos Humanos.
Heberto E. Amor Beltrán - Jefe Oficina de Información y Prensa.
Luis Carlos Vega Contreras - Jefe División de Bienes y servicios.
Reinaldo R. Serpa González - Jefe de División Financiera y Presupuesto



INTRODUCCIÓN

El Senado de la República de Colombia, como parte de la rama legislativa del poder público, en cumplimiento de la representación soberana que el pueblo le ha encomendado, tiene el deber de ejercer 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. Para el cumplimiento de estas funciones el Senado de la República se rige por los principios de transparencia, ética, participación y máxima publicidad.

En la última década se han adoptado diferentes medidas para luchar contra la corrupción, promover la transparencia y fortalecer la participación ciudadana en los asuntos públicos. La Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción; la Ley 1712 de 2014, de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública y la Ley 1757 de 2015, Estatuto de Participación Ciudadana, son algunos de lineamientos que fueron aprobados por el Congreso de la República y que se encuentran en etapa de implementación.

Adicionalmente, el Gobierno Nacional ha suscrito convenciones e iniciativas internacionales para reforzar la lucha contra la corrupción y fomentar la transparencia: la Convención Interamericana para Combatir la Corrupción (CICC); la Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción (CNUCC) y la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA), entre otras.

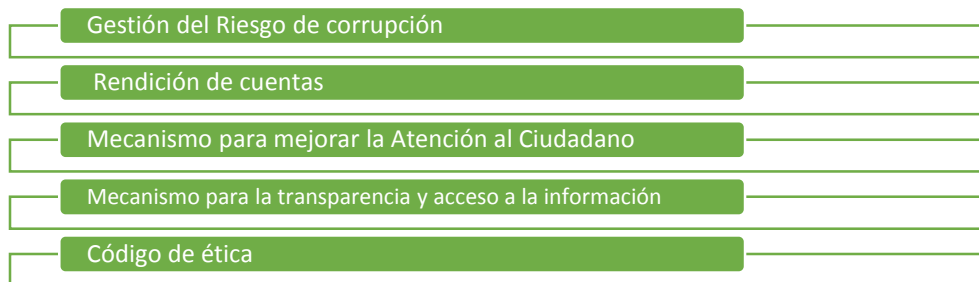
De acuerdo a estos lineamientos y con el fin de fomentar el acceso a la información de la ciudadanía, quienes son evaluadores de la gestión pública se formula e implementa el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 del 2011, reglamentado por el Decreto 1081 de 2015 que compila lo dispuesto en el decreto 2641 de 2012, modificado por el decreto 124 de 2016.

Por tal razón, presentamos las iniciativas que desde el Senado de la República, consideramos necesarias para prevenir los riesgos de corrupción al interior de la Corporación, fortalecer la participación de la ciudadanía, promover el acceso a la información pública y mejorar la atención a la ciudadanía.



COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN CIUDADANA

En este sentido, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Senado de la República para el año 2018 se desarrolló teniendo en cuenta los componentes planteados en la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” como una habilidad orientada a fortalecer y articular sus componentes o como una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye los siguientes componentes:



1. PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

4

Con este componente el Senado de la República busca identificar y prevenir los riesgos de corrupción que se puedan presentar en la Entidad, permitiendo a su vez la generación de alertas y la elaboración de mecanismos orientados a evitarlos. Para el desarrollo de este componente se utilizaron las orientaciones y guías emitidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en los cuales se abordan los riesgos asociándolos a la gestión de los procesos de la Institución.

Con la metodología emitida en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se fortalece la identificación y administración de los riesgos de corrupción, estableciendo además un plan de acción para mitigar los mismos y reducir el impacto asociado a su materialización en caso de ocurrir.

1.1. POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO

El Senado de la República, conocedor de la importancia de administrar los riesgos asociados a los objetivos estratégicos está fortaleciendo y actualizando sus mapas de riesgos, herramienta que permitirá anticipar y responder de manera oportuna y óptima a dichos riesgos, contribuir al cumplimiento de los objetivos y aprovechar al máximo los recursos destinados a planes, programas, y proyectos, siempre bajo las mejores condiciones de eficacia, eficiencia y efectividad.



1.2. CONSTRUCCION DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

1.2.1 Identificación del Riesgo de Corrupción:

Teniendo en cuenta los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de la entidad, el mapa de riesgos se elaboró basados en los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación de la Entidad.

El Objetivo es 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.

1.2.2 Valoración del Riesgo de Corrupción:

TIPO DE PROCESO	NOMBRE DEL PROCESO	CAUSAS	RIESGOS
APOYO	GESTIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN	Inexactitud de la información en la elaboración de los estudios previos.	R1 Direccionamiento de la contratación en favor de un tercero
		Inadecuada definición de criterios técnicos y económicos para la elaboración de los estudios previos.	
		Deficiencias en la aplicación y seguimiento de los procedimientos establecidos.	
	GESTIÓN DE BIENES E INFRAESTRUCTURA	Debilidades en los procedimientos internos	R2 Entrega de bienes dados de baja sin el total cumplimiento de los requisitos y normatividad aplicable a cada tipo de bien



	GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	Falta de verificación de los requisitos	R3 Pago de obligaciones sin el cumplimiento de la totalidad de los requisitos
		No cumplimiento del procedimiento	
	GESTIÓN JURIDICA	Ausencia de un sistema que permita el seguimiento y control de los procesos que adelanta la entidad.	R4 Inoportunidad de la acción de los apoderados frente a los procesos
		Ausencia de un sistema que permita el seguimiento y control de los procesos disciplinarios, que adelanta la entidad.	R5 Adulterar, sustraer o usar indebidamente la información de los procesos disciplinarios
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	No reporte oportuno de las situaciones administrativas	R6 Liquidación irregular de la nómina
		Incongruencia en la información del reporte y registro de las novedades	
		Fallas tecnológicas del sistema	
		Falta de unificación de la información de talento humano en un solo sistema, teniendo en cuenta el manejo de varios archivos manuales. De igual manera se cuenta con un sistema de nómina pero no con uno de talento humano.	
		Fallas humanas	
		Desconocimiento de la normatividad	



		Falta de continuidad en la contratación para el soporte, mantenimiento y actualización del aplicativo.	
		Error en la parametrización de los conceptos salariales y de descuentos para la liquidación de nómina	
		Obsolescencia del sistema de nómina	
		No respuesta oportuna por parte de las instituciones educativas	R7 Mantener funcionarios posesionados con documentos falsos
		No verificación de los documentos por parte de los responsables	
		Presentación de documentos falsos por parte del posesionado	

1.2.3 Consulta y Divulgación:

Esta se podrá realizar a través de la página web www.senado.gov.co

1.2.4 Monitoreo y Revisión:

El monitoreo y revisión periódica del documento del mapa de riesgos de corrupción, implementando el autocontrol, estará a cargo de los líderes de los procesos con su respectivo equipo de trabajo, los cuales deberán garantizar que los controles sean eficaces y eficientes, obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo, analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, cambios, tendencias, éxitos y fracasos.

1.2.5 La Oficina coordinadora del Control Interno del Senado de la República, de acuerdo a su rol, trimestralmente realizará el seguimiento y evaluación de la matriz de riesgos.

De igual manera, se cuenta con un grupo de trabajo, creado mediante Resolución No. 226 del 11 de marzo de 2015 “Grupo de Seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción Anticorrupción y Atención al Ciudadano”, el cual rinde un informe mensual con los avances que se tengan. Estos informes, al igual que los seguimientos que hace la oficina



coordinadora del control interno, se publicarán en la página web de la Entidad para su consulta.

A continuación, presentamos la matriz de riesgos de corrupción, para acceder al documento copie el siguiente link en su navegador:

Las actividades a desarrollar en la gestión del riesgo de corrupción, son las siguientes:

Subcomponente/procesos	Actividades	
Subcomponente/procesos 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisar y actualizar la Política de Riesgos, según necesidad.
Subcomponente/procesos 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar y ajustar los mapas de riesgos de corrupción de los procesos.
	2.2	Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en la página Web de la Entidad.
Subcomponente/procesos 3 Consulta y divulgación	3.1	Socializar el Mapa de Riesgos de Corrupción y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Subcomponente/procesos 4 Monitoreo y revisión	4.1	Revisar el cumplimiento de las actividades propuestas en la Matriz de Riesgos de Corrupción de la Corporación.
Subcomponente/procesos 5 Seguimiento	5.1	Hacer seguimiento y evaluación a las actividades propuestas en la Matriz de Riesgos de Corrupción de la Corporación.
	5.2	Publicar informes de seguimiento y evaluación a las actividades propuestas en la Matriz de Riesgos de Corrupción de la Corporación.

8

2. SEGUNDO COMPONENTE: RENDICION 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.



El Senado de la República, incorporó a su gestión el procedimiento permanente de Rendición de Cuentas con el fin de mostrar públicamente sus actuaciones ganando transparencia y por consiguiente legitimidad institucional, capitalizando la retroalimentación de las posturas de la ciudadanía para incorporarlas a la gestión institucional.

El procedimiento de rendición de cuentas trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión de la Corporación, por cuanto la entidad comparte de manera transparente y se retroalimenta con la ciudadanía sobre la información de su gestión. Esto además eleva los niveles de credibilidad y confianza, y permite a los ciudadanos ejercer su derecho de participar y hacer control social.

Una vez se realiza la Rendición de Cuentas, se publica en la página web de la entidad el informe con los resultados obtenidos, de tal manera que se visibilice la transparencia y participación de las partes interesadas. Posteriormente, se realiza unas conclusiones, quedando registradas las propuestas recolectadas, lo cual se constituye como insumo para el mejoramiento de las prácticas de gestión incorporándolas a la institución.

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

Subcomponente/procesos	Actividades	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Establecer el plan de trabajo para la Rendición de Cuentas Institucional de la Legislatura 2017 - 2018.
	1.2	Preparar piezas comunicativas para rendición de cuentas con cronograma y metodología de la rendición de cuentas.
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Socializar el procedimiento interno actualizado para la rendición de cuentas del Senado de la República con organizaciones de la sociedad civil y ciudadanía en general a través de una estrategia de divulgación, implementada por diversos canales de comunicación del Senado de la República
	2.2	Recolectar insumos de la ciudadanía para la preparación de la Rendición de Cuentas de la Legislatura 2017-2018.
	2.3	Realizar la rendición de cuentas de la Presidencia, Dirección Administrativa, Secretaria General con base en el formato definido



	2.4	Realizar campaña de sensibilización en redes sociales para motivar la participación de la ciudadanía en la rendición de cuentas.
	2.5	Publicar el informe de la Rendición de Cuentas de la Legislatura 2017-2018, en la página Web.
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar campaña de sensibilización en redes sociales para motivar la participación de la ciudadanía en la Rendición de Cuentas de la Legislatura 2017-2018
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaborar y publicar informe que contenga los acuerdos y la evaluación de la ciudadanía a la Entidad.

3. TERCER 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 al 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.

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

Subcomponente/procesos	Actividades	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Presentar propuesta de modificación al Mapa de Procesos del Senado, sobre el Proceso Gestión de Atención Ciudadana
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Divulgar al interior del Senado de la República y externamente el servicio de interpretación (SIEL) y el Sistema de Relevos de Llamadas (SRL).



	2.2	Divulgar contenidos informativos sobre el accionar del Senado de la República en notas de prensa para la Web en lengua de señas y subtitulación.
	2.3	Presentar a la Secretaria General documento para solicitar ante la ANTV Código Cívico sobre la atención a las PQRSD.
	2.4	Actualizar en el link de Transparencia de la página Web del Senado de la República, la información de preguntas frecuentes.
	2.5	Incluir en el link de Transparencia de la página Web del Senado de la República, videos sobre la naturaleza y funciones del Senado de la República, misión, visión, valores, objetivos estratégicos en lengua de señas y subtitulación.
	2.6	Realizar y divulgar la campaña informativa Versión 3.0, sobre la responsabilidad de los funcionarios frente a los derechos y atención de los ciudadanos.
	2.7	Dar continuidad al ajuste de secciones de interés de la página Web para que sea accesible a personas con discapacidad visual, de conformidad con la norma técnica (NTC 5854 y Convertic.)
	2.8	Grabar y custodiar las llamadas telefónicas sobre atención a PQRSD recibidas en la UAC (cumplimiento Decreto 1166 del 2016)
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Fortalecer las competencias de los funcionarios de la entidad en: a) atención a PQRSD b) servicio al ciudadano y c) atención a personas con discapacidad.
	3.2	Realizar feria de servicio de entidades del Estado para cliente interno del Senado de la República.
	3.3	Solicitar a la Dirección General Administrativa la contratación de una persona certificada en Lengua de Señas Colombiana.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Revisar y actualizar el procedimiento Atención a PQRSD, partiendo de la producción normativa que se genere para el nivel Nacional y la interna.



	4.2	Establecer el mecanismo por el cual se resuelven conflictos al acceso a la información pública e incluirlo en el Procedimiento de Atención a PQRS.
	4.3	Definir la Política de accesibilidad y atención incluyente.
	4.4	Incluir en el procediendo Atención a PQRS, lo correspondiente a la atención a peticiones en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar la caracterización de grupos de interés para el Programa de Visitas Guiadas al Congreso.
	5.2	Divulgar el recorrido del Programa de Puertas Abiertas "Visitas Guiadas al Congreso", por el Canal Congreso y la página Web.
	5.3	Presentar a la Dirección General Administrativa, las especificaciones técnicas para la adquisición del sistema de reproducción portable y amplificación para el fortalecimiento del Programa de Visitas Guiadas al Congreso.
	5.4	Solicitar la contratación de edición y reproducción del material promocional para la UAC y las Visitas Guiadas al Congreso.

3.1. 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 entidad¹”.

Dando cumplimiento a lo anterior la corporación elaboró el documento “Estrategia integral de atención al ciudadano”, en donde se define los lineamientos de las PQRD y además cuenta con el procedimiento UC-Pr02 cuyo objetivo es realizar la oportuna y eficaz atención a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias institucionales recibidas, facilitando la solución de las mismas dentro de los términos legales vigentes, contribuyendo a fortalecer la imagen institucional del Senado de la Republica ante la ciudadanía y los grupos de interés.

¹ Ley 1474 de 2011. Artículo 76



3.2. DESCRIPCIÓN DE TÉRMINOS Y LINEAMIENTOS ESPECIALES EN EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES.

Clase	Términos
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

3.2.1. Formas de acceder a PQRD:

Las dependencias oficiales para la recepción de PQRD son dos (2):

- La Unidad de Atención Ciudadana del Congreso en donde se recibirán las PQRD a través de correo electrónico, línea telefónica o presencialmente.
- La Unidad de Correspondencia en donde se recibirán las PQRD físicas radicadas en correspondencia.

13

Los asuntos judiciales no hacen parte de este procedimiento y se encuentran reglados mediante acto administrativo proferido por la Mesa Directiva.

Se desea realizarlo por la página web 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 PQRD, 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.

4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



El Senado de la República en aras de dar cumplimiento a las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del COMPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, estableció las siguientes actividades:

Subcomponente/procesos	Actividades	
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1	Diseñar y aprobar instructivo (protocolo) en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que garantice la divulgación, actualización y sostenibilidad de datos abiertos por parte de las diferentes dependencias del Senado de la República.
	1.2	Socializar con los funcionarios del Senado de la República instructivo para la apertura de datos y la importancia del aprovechamiento de datos abiertos que ofrece la entidad a la ciudadanía.
	1.3	Realizar diagnóstico sobre datos abiertos del Senado de la República por parte de Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)
	1.4	Publicar datos abiertos por parte de las dependencias del Senado con base en el instructivo (protocolo) establecido y en el Registro de Activos de Información Pública del Senado.
	1.5	Conformar Comité Técnico para la Transparencia en el Senado de la Republica.
	1.6	Hacer seguimiento al cumplimiento de la implementación de la Ley 1712 de conformidad con los estándares establecidos en la Resolución 3566 del MinTic.
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Realizar y publicar informes trimestrales de PQRSD que incluyan estadísticas y análisis
	2.2	Realizar y publicar informes trimestrales con las solicitudes de acceso a la información pública.
Subcomponente 3 Elaboración de instrumentos de gestión de la Información	3.1	Revisión y/o actualización de los Instrumentos de Gestión de la Información.



Subcomponente 4 Monitoreo de acceso a la información pública	4.1	Efectuar seguimiento a la atención a las solicitudes de información que se presenten ante la Corporación.
---	------------	---

5. QUINTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES: CODIGO DE ÉTICA

El Senado de la República con el objetivo de defender su estrategia de lucha contra la corrupción contempló la iniciativa adicional de fortalecer su Código de Ética y buen Gobierno, que sirve para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Además de contar con el nuevo Código de ética y disciplinario del Congresista.

Dentro de las actividades planteadas tenemos las siguientes:

Subcomponente/procesos	Actividades	
Subcomponente 1 Lineamientos de Código de Ética	1.1	Convocar y poner en marcha el Comité de Ética y Buen Gobierno del Senado de la República.
	1.2	Diseñar y aprobar el Plan de actividades del Comité de Ética y Buen Gobierno del Senado de la República.
	1.3	Realizar divulgación del Comité de Ética y Buen Gobierno y su Plan de actividades, a través de canales internos de comunicación del Senado de la República, a funcionarios y contratistas.

15

PORTAFOLIO DE SERVICIOS DEL SENADO DE LA REPÚBLICA

1. 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”².

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:

Carrera. 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

16

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, Proposiciones, 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 dirigen mediante oficio al funcionario o entidad competente.

² Ley 1147 de 2007



- 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, jueves y 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.

17

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

3. 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
- Al Punto Afro
- Tiene la Palabra
- El parche debate
- Senderos de Paz
- Enlazados

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 electrónico: 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.

4. 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)

5. 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:

6. 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

7. 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 atienden PQRD coordinada por la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso.

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

20

8. 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 +

9. 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.

10. 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:	
-----------------	--

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.

22

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.

23

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.



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 realiza el seguimiento y control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan. Los seguimientos se realizarán tres (3) veces al año con corte (30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre) La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10 primeros días hábiles del mes de corte.

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 componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.