	<b>PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO: UC-Pi</b>
	<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN: 001</b>
	<b>SENADO DE LA REPÚBLICA</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN: 23/12/2020</b>

## INTRODUCCIÓN

La Política de atención al ciudadano es entendida como un compromiso de satisfacer y cumplir las expectativas y necesidades de los ciudadanos y grupos de interés. De tal manera se busca mantener un canal de comunicación entre el Congreso de la República y las partes interesadas, por medio de mecanismos que promuevan de manera eficiente y eficaz el servicio y la atención por parte de quienes conforman las corporaciones,

Esta Política contiene los canales de atención y lineamientos necesarios para que el servicio y la atención se conviertan en una experiencia positiva y de esa manera la ciudadanía y los grupos de interés cuenten con un buen servicio y evalúen el desempeño de la gestión de los servidores públicos de la UAC<sup>1</sup>. Dichos ciudadanos estarán en contacto a través de diferentes medios que serán atendidos oportunamente según lo establecido por la ley.

## OBJETIVO

Garantizar atención de calidad a los ciudadanos y grupos de interés y un acceso efectivo a la información pública producida en los procesos misionales y la administración del Congreso de la República.

## ALCANCE


La presente Política aplica a los procesos que involucren la atención a los ciudadanos y grupos de interés.

## PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

### *Productos:*

- Actos legislativos reformativos de la Constitución Política de Colombia.
- Proyectos de acto legislativo, proyectos de ley estatutaria, orgánica y ordinaria tramitados.
- Debates de control político al ejecutivo.
- Elección de altos dignatarios del Estado.
- Juzgamiento de altos dignatarios del Estado.
- Debates de control público.
- Recibimiento de presidentes y primeros ministros de otros gobiernos. (Función protocolaria).
- Control Ético Disciplinario a senadores.

<sup>1</sup> Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso de la República.

 <b>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANA</b>	<b>CÓDIGO: UC-Pi</b>
	<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN: 001</b>
	<b>SENADO DE LA REPÚBLICA</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN: 23/12/2020</b>

## **Servicios:**

### **Suministro de información pública:**

El Senado cuenta con una multiplicidad de medios a través de los cuales comunica a la ciudadanía el acontecer legislativo y demás actividades que desarrolla (transparencia activa) y otros por medio de los cuales la ciudadanía puede solicitar el suministro de dicha información (transparencia pasiva).

Medios a través de los cuales suministra información:


- Transmisión de sesiones de plenaria y comisiones por el Canal Congreso y el Canal Institucional.
- Transmisión de sesiones plenarias y de comisiones vía streaming a través de la página web: [www.senado.gov.co](http://www.senado.gov.co)
- Transmisión de sesiones plenarias y de comisiones vía streaming a través de la aplicación YouTube.
- Transmisión de programas de interés general sobre el actuar del Senado por el Canal Congreso.
- Noticiero del Senado, transmitido por el canal privado Caracol Televisión y canales públicos.
- Noticiero radial Voces del Senado, emitido a nivel nacional por la emisora Radio Nacional de Colombia.
- Redes sociales: Facebook.com/senadogovco, Twitter.com/senadogovco, Instagram.com/senadogovco
- Página Web: [www.senado.gov.co](http://www.senado.gov.co), [www.secretariasenado.gov.co](http://www.secretariasenado.gov.co).
- App “Mi Senado”: disponible para descargar en Play Store y APP Store.

Medios de atención a solicitudes de información y derechos de petición:

- Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso.
- Biblioteca del Congreso
- Hemeroteca del Congreso
- Gaceta del Congreso
- Unidad de Correspondencia.

### **Visitas Guiadas al Congreso:**

El Congreso de la República estableció como mecanismo de acercamiento de la ciudadanía al Congreso el Programa Visitas Guiadas al Congreso, en el cual estudiantes de universidades, colegios, grupos organizados y ciudadanía en general hacen un recorrido pedagógico por el Capitolio Nacional donde conocen su arquitectura, arte, historia y trámite legislativo.

	<b>PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO: UC-Pi</b>
	<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN: 001</b>
	<b>SENADO DE LA REPÚBLICA</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN: 23/12/2020</b>

## CANALES DE ATENCIÓN

El Senado de la República cuenta con los siguientes canales de atención para la ciudadanía y grupos de interés que requieran solicitar información:


- Atención personalizada: Calle 11 No.5-60 Tercer Nivel. Centro Cultural Gabriel García Márquez. Bogotá, D.C.
- Correo electrónico: [atencionciudadanacongreso@senado.gov.co](mailto:atencionciudadanacongreso@senado.gov.co)
- Página Web: <https://www.senado.gov.co/index.php/participacion/formulario-pqrsd>
- Línea nacional gratuita: 018000 12 25 12.
- Telefónico Bogotá:
  - Conmutador (57)(1) 3823000, (57)(1) 3824000.
  - PQRS (57)(1)3822306, (57)(1) 3822307.
  - Centro de Relevo (57)(1) 3822302.
  - Visitas Guiadas al Congreso (57)(1) 3822303.
- Correo físico en la Unidad de Correspondencia: carrera 7 No. 8 – 68, primer piso.  
Fax: (57)(1)382 41 79
- Biblioteca del Congreso: Dirección: Casa de La Candelaria Carrera 6 No.8-94  
Correo: [biblioteca@senado.gov.co](mailto:biblioteca@senado.gov.co)  
Teléfono: (57)(1)382 44 50.
- Hemeroteca del Congreso: Dirección: Casa del Prócer José Nicolás Rivas. Calle 9 No.8-92  
Correo: [hemeroteca@camara.gov.co](mailto:hemeroteca@camara.gov.co)  
Teléfono: (57)(1)390 40 50.
- Gaceta del Congreso: Dirección: Calle 11 No.5-60 Tercer Nivel. Centro Cultural Gabriel García Márquez. Bogotá, D.C.  
Correo: [gaceta@senado.gov.co](mailto:gaceta@senado.gov.co)  
Teléfono: (57)(1)382 23 64.

## INSTRUMENTOS DE ESTANDARIZACIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Con el fin de estandarizar la atención al ciudadano y unificar criterios para la atención a los diferentes grupos de interés y de esa manera facilitar la labor de los funcionarios que interactúan con los ciudadanos, al igual que garantizar una experiencia positiva en la entidad, se establece lo siguiente:

**Carta de Trato digno:** Documento en el que se especifican los derechos de los ciudadanos y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio.

**Protocolos de Atención al Ciudadano:** Lineamientos sobre los atributos generales del buen servicio que contemplan las actitudes que debe adoptar el funcionario en contacto con el ciudadano, el lenguaje verbal y no verbal, y la atención que se debe dar a personas en determinadas circunstancias.

	<b>PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANA</b>	<b>CÓDIGO: UC-Pi</b>
	<b>POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>VERSIÓN: 001</b>
	<b>SENADO DE LA REPÚBLICA</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN: 23/12/2020</b>

**Guía de atención a peticiones verbales presentadas por personas sordas:** documento que contiene los lineamientos para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en condición de discapacidad.

**Guía de atención a peticiones verbales en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia:** documento que contiene los lineamientos para gestionar las peticiones en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

**Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias:** documento detallado sobre la forma de atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos al Congreso de la República a través de la UAC.

De esta manera se establecen los lineamientos necesarios para la atención a los ciudadanos.

La presente política rige a partir de su publicación.

**(ORIGINAL FIRMADO)**

**ASTRID SALAMANCA RAHIN**

Directora General

Senado de la República

Elaboró: Niky Axel Castaño Vargas - contratista de la UAC.

Revisó: Mónica P. Vanegas M - coordinadora de la UAC.

Claudia Colmenares contratista DGA

Lina Piñeros López contratista DGA

Aprobó: Mónica P. Vanegas M - coordinadora de la UAC.