

INSTRUCTIVO

**para el trámite interno a las peticiones, quejas,
reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD,
interpuestas por los ciudadanos ante
el Senado de la República**

Bogotá, D.C., octubre, 2016

**SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD
SENADO DE LA REPÚBLICA**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:	Nombre:	Nombre: GRUPO EVALUADOR SGC
Cargo:	Cargo:	No. Acta y Fecha:

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	6
3. FINALIDAD	6
4. ALCANCE	6
5. DERECHOS Y DEBERES	6
6. DEFINICIONES.....	7
7. PRINCIPIOS	8
8. FUNCIONES DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA.....	10
8.1. FUNCIONES GENERALES	10
9. RESPONSABILIDAD.....	11
9.1. DE LA UNIDAD COORDINADORA DE ATENCIÓN CIUDADANA	11
9.2. DE LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA.....	11
9.3. DE LA OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO	11
9.4. JEFES DEPENDENCIAS DEL SENADO DE LA REPÚBLICA	12
10. CONDICIONES GENERALES ATENCIÓN A PETICIONES.....	12
10.1. CONDICIONES GENERALES	12
10.2. OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN	14
11. FORMA DE PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES.....	15
11.1. FORMA DE PRESENTACIÓN	15
11.2. PETICIONES VERBALES	15
11.2.1. PETICIONES ESCRITAS	15
11.2.2. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES.....	15
11.3. CONTENIDO DE LAS PETICIONES	16
12. HORARIOS Y CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	17

12.1.	UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA	17
12.1.1.	PRESENCIALES	17
12.1.2.	CORREO ELECTRÓNICO	17
12.1.3.	PÁGINA WEB (FORMULARIO ELECTRÓNICO)	17
12.1.5.	FAX.....	18
12.1.6.	CÓDIGO POSTAL	18
13.1.1.	REQUISITOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIÓN	18
13.1.2.	TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIÓN	18
13.2.	PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO (ARTÍCULO 17 LEY	
	1755 DE 2015).....	19
13.3.	DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN (ARTÍCULO 18 LEY 1755 DE 2015)	
	20	
13.4.	PETICIONES IRRESPETUOSAS (ARTÍCULO 19 LEY 1755 DE 2015).....	20
13.5.	PETICIONES OSCURAS (ARTÍCULO 19 LEY 1755 DE 2015).....	20
13.6.	PETICIONES REITERATIVAS (ARTÍCULO 19 LEY 1755 DE 2015)	20
13.7.	PETICIONES ANÁLOGAS (ARTÍCULO 22 LEY 1755 DE 2015)	20
14.1.	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS .	20
14.2.	CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS PETICIONARIOS	
	(ARTÍCULO 3º DECRETO 1377 DE 2013).....	21
14.3.	INFORMACIONES Y DOCUMENTOS CLASIFICADOS Y RESERVADOS EN EL	
	SENADO DE LA REPÚBLICA	21
14.3.1.	RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE	
	RESERVA (ARTÍCULO 25 LEY 1755 DE 2015)	22
14.4.	PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN A LAS PQRSD	23
14.5.	“PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN A LAS PQRSD.....	23
14.6.	PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN PREFERENTE Y PRIORITARIA DE	
	PETICIONES (ARTÍCULO 20 LEY 1755 DE 2015).....	25
14.7.	FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA (ARTÍCULO 21 LEY 1755 DE 2015).....	28
14.8.	CONTENIDO Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A SOLICITUDES DE	
	ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA (ARTÍCULO 19 DECRETO 103 DE 2015).....	28
14.9.	PRINCIPIO DE GRATUIDAD Y COSTOS DE REPRODUCCIÓN (ARTÍCULO 20	
	DECRETO 103 DE 2015)	29

14.10. TRÁMITE DADO A LAS PETICIONES (PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN A PQRSD).....	29
14.11. INFORMES DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN (ARTÍCULO 52 DECRETO 103 DE 2015)	30

1. INTRODUCCIÓN

El Senado de la República en ejercicio de sus facultades legales y estatutarias especialmente las conferidas por la Constitución Política Art. 1, 2, 13, 23, 45, 74, 79, 83, 84, 209 y 270, la Ley 1755 de 2015, además de lo consagrado en la Ley 5ª de 1992, Ley 1147 de 2007, Ley 1437 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley 190 de 1995, Ley 734 de 2002, Ley 1680 de 2013, Ley 1581 de 2012, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante autoridades públicas por motivos de interés general o particular, a obtener una pronta resolución de las mismas y a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Que la Constitución Política, en el Artículo 209º.- y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su Artículo 3º.-, determinan que la función administrativa tiene por objeto alcanzar los fines estatales como lo señalan las leyes, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales del debido proceso, buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, participación, responsabilidad, transparencia, coordinación y publicidad;

Que la Ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; en su Título II Reglamenta lo concerniente al Derecho de Petición, consagrando el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados por ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma;

Que la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho De Acceso a la Información Pública Nacional es la Ley regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información, adoptando los principios de máxima publicidad para titular universal, de transparencia, de buena fe, de facilitación, de no discriminación, de gratuidad, de celeridad, de eficacia, de la calidad de la información, de la divulgación proactiva de la información y de responsabilidad en el uso de la información para el servicio de la ciudadanía;

Que la Ley 190 de 1995 en su artículo 55 establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición.



**PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
INSTRUCTIVO ATENCIÓN A PQRSD**

SENADO DE LA REPÚBLICA

Que la Ley 734 de 2002 en su Artículo 34º.-, Numeral 19 expresa como uno de los deberes de los servidores públicos competentes, es dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición;

Que la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), en su Artículo 76, establece que en 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;

Que el CONPES 3649 de 2010 estableció los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares;

Que el CONPES 3650 de 2010 establece la Estrategia Gobierno en Línea, la cual tiene por objeto contribuir, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación;

Que la Ley 1437 de 2011 expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que tiene como finalidad proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares;

Que las Leyes 361 de 1997, 1306 de 2009, 1346 de 2009, 1145 de 2007, 1618 de 2013 y 1680 de 2013 propenden por las garantías y accesibilidad de las personas con discapacidad a la información y mecanismos de participación sin que se presente discriminación alguna en su atención, al contrario establece que es obligación atención prioritaria para ellos, promoviendo formas adecuadas, desarrollos tecnológicos y lenguajes apropiados para su atención;

Que la ley 1581 de 2012 que regula la protección de datos personales y establece la obligatoriedad de cumplir entre otros principios los de seguridad y confidencialidad de los datos personales suministrados por los peticionarios;

Que el Decreto 1166 de 2016 establece los mecanismos que deben adecuar las entidades para la atención de peticiones verbales y en lenguas nativas o dialecto oficial de Colombia;



**PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
INSTRUCTIVO ATENCIÓN A PQRSD**

SENADO DE LA REPÚBLICA

Que de conformidad con lo anterior se presenta el instructivo para el trámite interno para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas presentadas ante el Senado de la República.

2. OBJETIVO

Reglamentar pautas para ser atendidas por los servidores públicos del Senado de la República en el trámite interno para la atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante la Corporación.

3. FINALIDAD

El presente instructivo interno tiene como finalidad dar a conocer a las dependencias legislativas y administrativas del Senado de la República responsables de la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias-PQRSD, los procedimientos de las actuaciones administrativas y procesales que deben seguirse para la recepción y el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante la Corporación, aplicando las disposiciones legales vigentes, de manera particular lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”*

4. ALCANCE

Está dirigido a las dependencias legislativas y administrativas del Senado de la República; servidores públicos de la Entidad a quienes les es competente dar trámite y respuesta a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Senado de la República.

5. DERECHOS Y DEBERES

En el ejercicio de interacción entre el Senado de la República y la ciudadanía tanto los funcionarios públicos como las personas naturales y jurídicas nacionales y extranjeras que se acercan a nuestra Corporación tenemos deberes y obligaciones.

El Senado de la República acoge y respeta los derechos de las personas, establecidos en la normatividad vigente, es por ello que para la atención a la ciudadanía en general tiene como principios básicos:

1. Garantizar un trato digno y respetuoso por parte de sus miembros y funcionarios.



PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
INSTRUCTIVO ATENCIÓN A PQRSD

SENADO DE LA REPÚBLICA

2. Ofrecer diferentes medios de acceso a la información y a la presentación de solicitudes, opiniones y sugerencias, y derechos de petición.
3. Atender todas las solicitudes presentadas.
4. Dar respuesta oportuna y veraz a las solicitudes y requerimientos presentados.

El Senado de la República solicita de los connacionales y extranjeros:

1. Trato digno para sus miembros y funcionarios al momento de presentar solicitudes, opiniones y sugerencias, y derechos de petición.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de presentar peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas, solicitudes evidentemente improcedentes y definidas en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

6. DEFINICIONES

Atención ciudadana: El Senado de la República pone a disposición de la ciudadanía; entidades públicas, academia, organizaciones privadas y de la sociedad civil nacionales y extranjeras; extranjeros residentes en Colombia y en el exterior, sin distinción alguna, medios para presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Denuncia¹: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

Derecho de Petición²: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

¹ PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA Términos y Definiciones de la Guía para diligenciamiento formulario Web PSQRD: www.presidencia.gov.co. [consultado el 17 de mayo de 2016]

² CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1755 de 2015



Petición: Solicitud respetuosa que toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera puede presentar ante el Congreso de la Republica relacionada con su funcionamiento, los congresistas, la actividad legislativa, sus dependencias y los procesos legislativos o administrativos que en él se adelantan.

PQRSD: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Queja³: Cualquier expresión verbal o escrita de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

Reclamo: Manifestación hecha por cualquier ciudadano ante el Congreso de la Republica por el incumplimiento ante una solicitud presentada relacionada con los trámites propios de las Corporaciones.

Sugerencia: Recomendación, concepto o posición de una persona natural o jurídica, nacional o extranjera sobre el Congreso, los proyectos de acto legislativo o de ley o sobre el funcionamiento de las corporaciones.

Peticiones verbales⁴: Son todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz.

UAC⁵: Unidad de Atención Ciudadana del Congreso de la República.

Usuarios: El Congreso como representación del Pueblo tiene como usuarios a la ciudadanía; entidades públicas, academia, organizaciones privadas y de la sociedad civil nacionales y extranjeras; extranjeros residentes en Colombia y en el exterior, sin distinción alguna.

7. PRINCIPIOS


Toda actuación administrativa que adelante el Senado de la República, se desarrollará cumpliendo lo establecido en las Leyes 1437 de 2011, 1712 de 2014 y 1755 de 2015 con arreglo a los siguientes principios.

Principios de igualdad e imparcialidad: El Senado de la República dará el mismo trato y sin discriminación alguna a todas las peticiones recibidas, pero dará trato, protección especial y

³ MINISTERIO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES. Link PQRSD www.mintic.gov.co: [consultado el 17 de mayo de 2016]

⁴ MINISTRO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO Y OTROS. Decreto 1166 de 2016

⁵ CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1147 de 2007

	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO ATENCIÓN A PQRSD
	SENADO DE LA REPÚBLICA

atención prioritaria o preferencial a las peticiones de personas que cuenten con esa protección en la normatividad vigente.

Principio de participación: El Senado de la República atenderá las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades en los procesos en los cuales la Constitución y las leyes lo establezcan.

Principio de responsabilidad: El Senado de la República y sus servidores públicos responsables de la atención a las PQRSD asumirán las consecuencias por las omisiones en el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.

Principio de transparencia: El Senado de la República y sus servidores públicos conscientes de que la información producida, con excepción de la que tiene reserva legal, es de dominio público, dará respuesta veraz y oportuna a las peticiones presentadas por la ciudadanía y los grupos de interés.

Principio de Economía: Los procedimientos se adelantarán en el menor tiempo posible y con el menor gasto de quienes intervienen en ellos. No se deben exigir más documentos o copias de los estrictamente necesarios, autenticaciones, ni notas de presentación personal, salvo la que la ley lo ordene en forma expresa.

Principio de Celeridad: Este principio busca la iniciativa de las autoridades para impulsar los procedimientos administrativos, eliminar trámites innecesarios, utilizar formularios que agilicen las actuaciones, considerando siempre todos los argumentos y pruebas aportadas por los interesados.

Principio de Imparcialidad: Todos los ciudadanos merecen el mismo respeto. Por tal razón se debe dar igual tratamiento a todas las personas sin discriminación alguna.

Principio de Publicidad: Establece la obligación de las autoridades de dar a conocer sus decisiones a los interesados mediante comunicación, notificaciones y publicaciones que ordene la ley.

Principio de Contradicción: Los interesado tendrán oportunidad de conocer y de controvertir esas decisiones por los medios legales.

8. FUNCIONES DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

8.1. Funciones Generales

Son funciones del Congreso de la República⁶:

1. Función constituyente, para reformar la Constitución Política mediante actos legislativos.
2. Función legislativa, para elaborar, interpretar, reformar y derogar las leyes y códigos en todos los ramos de la legislación.
3. Función de control político, para requerir y emplazar a los Ministros del Despacho y demás autoridades y conocer de las acusaciones que se formulen contra altos funcionarios del Estado. La moción de censura y la moción de observaciones pueden ser algunas de las conclusiones de la responsabilidad política.
4. Función judicial, para juzgar excepcionalmente a los altos funcionarios del Estado por responsabilidad política.
5. Función electoral, para elegir Contralor General de la República, Procurador General de la Nación, Magistrados de la Corte Constitucional y de la Sala Jurisdiccional Disciplinaria del Consejo Superior de la Judicatura, Defensor del Pueblo, Vicepresidente de la República, cuando hay falta absoluta, y Designado a la Presidencia en el período 1992 A 1994.
6. Función administrativa, para establecer la organización y funcionamiento del Congreso Pleno, el Senado y la Cámara de Representantes.
7. Función de control público, para emplazar a cualquier persona, natural o jurídica, a efecto de que rindan declaraciones, orales o escritas, sobre hechos relacionados con las indagaciones que la Comisión adelante.
8. Función de protocolo, para recibir a Jefes de Estado o de Gobierno de otras naciones.

⁶ CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 5ª de 1992.

9. RESPONSABILIDAD

9.1. De la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana

- Es la responsable de mantener actualizados los lineamientos generales de la Entidad para la recepción y trámite de las PQRSD.
- Coordinar el funcionamiento de la UAC, liderando a su equipo de trabajo para realizar la oportuna y eficaz recepción, registro, trámite o traslado de las PQRSD recibidas en la Entidad a través de los medios virtuales y presenciales definidos.
- Realizar la consolidación general al estado de las PQRSD institucionales recibidas por la Corporación y elaborar el informe mensual de atención a PQRSD.
- Liderar las actividades de divulgación y socialización del oportuno trámite a las PQRSD dentro de la Corporación.

9.2. De la Unidad de Correspondencia

- Enviar de manera oportuna y eficaz las respuestas elaboradas por las diferentes dependencias de la Corporación a los destinatarios asignados, a través del procedimiento de Recepción y Envío de Correspondencia.
- Coordinar el funcionamiento de la Unidad de Correspondencia, liderando a su equipo de trabajo para realizar la oportuna y eficaz recepción, registro, y traslado de las PQRSD recibidas en la Entidad, de manera física a través de la Unidad de Correspondencia.
- Mantener actualizado el registro de las PQRSD recibidas a través de la Unidad de Correspondencia.
- Remitir el Informe mensual de las PQRSD recibidas y trasladadas a las dependencias a la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso.

9.3. De la Oficina Coordinadora del Control Interno

- Realizar la evaluación aleatoria a la satisfacción de los peticionarios con respecto al trámite de las PQRSD interpuestas ante el Senado.
- Evaluar mediante los ejercicios de Auditoría Interna la gestión de las PQRSD de la Entidad.



9.4. Jefes dependencias del Senado de la República

- Gestionar dentro de sus respectivas dependencias el trámite y oportuna respuesta a las PQRSD que le sean asignadas, evitando el incumplimiento de los términos legales vigentes.
- Acatar y cumplir las actividades y lineamientos establecidos en el presente procedimiento.
- Designar a un funcionario de su dependencia, para que realice el seguimiento y gestión de las PQRSD de la dependencia.
- Remitir el Informe mensual de las PQRSD recibidas, atendidas o trasladadas por la dependencia a la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso, en la base de datos “Radicación y Seguimiento PQRSD” o en la que se encuentre vigente en la Corporación para tal fin.

10. CONDICIONES GENERALES ATENCIÓN A PETICIONES


10.1. Condiciones generales

Las dependencias oficiales en el Senado de la República para la recepción de PQRSD son dos (2): La Unidad de Atención Ciudadana del Congreso en donde se recibirán las PQRSD a través de correo electrónico, link PQRSD de la página Web, línea telefónica o presencialmente; y la Unidad de Correspondencia en donde se recibirán las PQRSD presentadas de forma impresa radicadas en correspondencia y a través de fax.

Las PQRS recibidas en la Unidad de Correspondencia serán remitidas a la dependencia a la cual se dirige la petición y cuando no esté definida la dependencia por el peticionario, la Unidad de Correspondencia le dará trámite a la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso para que ésta verifique a quién va dirigida o decida la dependencia a la cual se trasladará cuando no esté identificada alguna. Cuando son recibidas en la UAC esta Unidad dará respuesta a aquellas peticiones que pueda atender, en caso contrario dará traslado al despacho del honorable senador a la dependencia competente. Cuando se radiquen peticiones dirigidas a todos los honorables senadores la UAC dará traslado a la Secretaría General de la Corporación.

Las denuncias que sean recibidas por cualquiera de los medios oficiales institucionales deben ser trasladadas de acuerdo con lo siguiente: las denuncias de carácter legislativo o en contra de los honorables senadores, serán trasladadas a la Secretaria General y las denuncias de carácter administrativo a la División Jurídica.

Las dependencias que reciban peticiones en sus correos oficiales y los servidores públicos de la Entidad (funcionarios y contratistas) que reciban PQRSD en sus correos personales institucionales, deberán instar al peticionario para que utilice los dos canales oficiales definidos para el envío de sus PQRSD (atencionciudadanacongreso@senado.gov.co; www.senado.gov.co/PQRSD Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias/Formulario

	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO ATENCIÓN A PQRSD
SENADO DE LA REPÚBLICA	

Web/Ingresa al siguiente link), no obstante con el ánimo de minimizar los reprocesos y no generar afectaciones al petionario, estas PQRSD serán tramitadas por la dependencia que las reciba, teniendo en cuenta que deben ser registradas (sin excepción) en el sistema o en la base de datos establecida para tal fin. La atención de PQRSD a través de estos medios debe ser la excepción y no la regla general.

Las respuestas a PQRSD se emitirán exclusivamente desde el correo institucional de la dependencia correspondiente.

Los asuntos judiciales no hacen parte de este instructivo interno y se encuentran regulados mediante acto administrativo proferido por la Mesa Directiva y los procedimientos institucionales correspondientes.

La UAC podrá responder o direccionar por competencia las PQRSD a las dependencias o entidades competentes, así vengan dirigidas a alguna dependencia en particular.

Las dependencias podrán responder o direccionar por competencia las PQRSD a las dependencias o entidades competentes, cuando le sean remitidas y no sean de su competencia.

La Comisión de Derechos Humanos y Audiencias hará la recepción de las denuncias presentadas verbalmente en esa Comisión y las relacionará en la base de datos “Radicación y Seguimiento PQRSD” o en la que se encuentre vigente en la Corporación para tal fin y dará el trámite definido en este documento.

A partir de la aprobación del “Procedimiento para Atención a PQRSD” y de la implementación de este instructivo no se debe dar respuesta a peticiones desde correos institucionales asignados a los funcionarios, contratistas, o desde correos personales. En las dependencias el correo oficial para tal fin es el correo institucional de la dependencia.

Si bien es cierto que el Legislador tiene competencia para realizar interpretación a la ley – numeral 1º del artículo 150 de la Constitución Política, dicha interpretación debe hacerse en los términos establecidos en el artículo 25 del Código Civil, esta se hace por vía normativa, en aquellos casos en que existan leyes susceptibles de múltiples interpretaciones, el Congreso por medio de una ley puede interpretar una norma en particular, no así su Mesa Directiva, Presidente, congresista o funcionario, razón por la cual desde el Senado de la República no se emiten conceptos sobre la interpretación de los actos legislativos y leyes solicitados en peticiones ciudadanas.

Todo Jefe de dependencia es responsable de asignar un funcionario o contratista competente para la atención a las PQRSD en su dependencia. Además los servidores públicos asignados para atender la PQRSD deben responder por la inmediatez en el traslado de la PQRSD si la dependencia no es competente para responder, también por el cumplimiento y control de los



PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
INSTRUCTIVO ATENCIÓN A PQRSD

SENADO DE LA REPÚBLICA

tiempos de respuesta establecidos en la norma y de lo establecido en el procedimiento y en este instructivo. Objeto y modalidades del Derecho de Petición

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante el Senado de la República, en los términos señalados por ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, así:

Petición: Solicitud respetuosa que toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera puede presentar ante el Senado de la Republica relacionada con su funcionamiento, los congresistas, la actividad legislativa, sus dependencias y los procesos legislativos o administrativos que en él se adelantan.

Queja: Acción de dar a conocer a las autoridades, conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

Reclamo: Manifestación hecha por cualquier ciudadano ante el Congreso de la Republica por el incumplimiento ante una solicitud presentada relacionada con los trámites propios de las Corporaciones.

Sugerencia: Recomendación de una persona natural o jurídica, nacional o extranjera sobre el Congreso, los proyectos de acto legislativo o de ley o sobre el funcionamiento de las corporaciones.

Denuncia: Manifestación de conocimiento que hace una persona ante un funcionario competente que pone a la justicia en movimiento por ser el hecho revelado constitutivo de infracción legal, para su investigación y sanción.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante el Senado de la República implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.



11. FORMA DE PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES

11.1. Forma de presentación

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante el Senado de la República, en forma verbal o escrita, por medios presenciales y virtuales a través de los canales de atención dispuestos por la Corporación.

11.2. Peticiones verbales

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias verbales deben ser presentados y recibidos en la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso de la República, donde se dejará registro.


Para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas de forma presencial se diligenciará el formato UC-Fr01 “Formato recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias”, normalizado por el Sistema de Gestión de Calidad del Senado de la República. Para el caso de quejas, reclamos o denuncias se consignará la fecha, el nombre completo del solicitante, documento de identificación, dirección, teléfono, correo electrónico, objeto de la PQRSD, razones en que se apoya, relación de documentos entregados, entre otros.

11.2.1. Peticiones escritas

Estas serán recibidas a través del correo electrónico atencionciudadanacongreso@senado.gov.co, por el formulario electrónico dispuesto en la Web del Senado de la República en el link “PQRSD Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias” o en la Unidad de Correspondencia ubicada en la carrera 7ª 8-68, Primer Piso donde se recibe correspondencia en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m., o vía fax al número (51) (1) 382 4179.

11.2.2. Condiciones generales para la presentación y radicación de las peticiones

Cuando se da respuesta a una petición y ésta sea devuelta a la Corporación (en físico a través de la Unidad de Correspondencia, del formulario en la página Web o del correo electrónico) y no se pueda entregar porque el peticionario informó errada la dirección de destino, se mantendrá la copia de devolución como cumplido y en todo caso la respuesta dada se publicará a través de “AVISO” por el término de cinco (5) días en lugar visible en la Unidad de Correspondencia, en el caso de peticiones recibidas a través de esa Unidad y en la UAC para los demás medios de recepción. Además, se publicará en la página Web del Senado de la República, dejando constancia por escrito del día en que se fijó y se desfijó el Aviso. Cuando la petición sea recibida en las dependencias, el Aviso se fijará en la dependencia correspondiente y ésta hará el trámite en la División de Planeación y Sistemas para su publicación en la Web.

	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO ATENCIÓN A PQRSD
	SENADO DE LA REPÚBLICA

Cuando la PQRSD no se acompañe de los documentos e información requerida por ley, en el acto de recibo, si es por la Unidad de Correspondencia esta Unidad indicará al peticionario los documentos o la información faltante. Si el peticionario insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

En el caso de correo electrónico o página Web, a vuelta de correo electrónico se debe informar al peticionario la ausencia de los documentos o información requerida para adelantar el trámite a la petición.

Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá conforme a lo dispuesto en las peticiones verbales.


El número de radicado entregado por el funcionario del Senado de la República, será también el número de referencia de la petición y en consecuencia todas las comunicaciones escritas que se generen en desarrollo de la misma, deberán estar referenciadas con éste único número consecutivo de recepción, el cual quedará informado al peticionario, con el objeto de que éste pueda requerir información sobre el estado de su petición.

Para el caso de peticiones y sugerencias solo es necesaria la información que quiera presentar el peticionario, pero es importante que registre la dirección de inmueble o electrónica donde quiera que le llegue la respuesta a la petición, aunque en caso de no contarse con dirección para el envío de la respuesta a la petición se aplicará lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011: **“Artículo 69. Notificación por aviso.** Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.”

11.3. Contenido de las peticiones

Según el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, las peticiones escritas deberán contener, por lo menos la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.

	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO ATENCIÓN A PQRSD
	SENADO DE LA REPÚBLICA

4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

El Senado de la República examinará integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos. (Parágrafo Primero del Artículo 16 de la ley 1755 de 2015.)

En ningún caso el Senado de la República podrá rechazar una petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

12. HORARIOS Y CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Senado de la Republica cuenta con dos (2) dependencias oficiales para la recepción de las PQRSD.

12.1. Unidad de Atención Ciudadana

La Unidad de Atención Ciudadana recibe las PQRSD que lleguen a la Corporación por medios presenciales y virtuales de la siguiente manera:

12.1.1. Presenciales

Las PQRSD que los solicitantes interpongan presencialmente se atienden en las instalaciones asignadas a la Unidad de Atención Ciudadana, calle 11 No. 5-60 Tercer Nivel, o donde se ubique la UAC., en horario de 8:30 am a 5:30 p.m.

Las PQRSD que los solicitantes interpongan vía telefónica se reciben en la línea nacional gratuita 018000 12 25 12 y número locales (1) 3822306 - (1) 3822307. Estas líneas contarán con buzón de voz, en cumplimiento del tercer párrafo del artículo 2.2.3.12.2 del Decreto 1166 de 2016.

12.1.2. Correo electrónico

Las PQRSD que los solicitantes interpongan por este medio, se reciben a través del correo electrónico atencionciudadanacongreso@senado.gov.co y son recepcionadas por la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso.

12.1.3. Página web (Formulario electrónico)

Las PQRSD que los peticionarios interponen utilizando el formato establecido en el link “PQRSD Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias o Denuncias” de la página Web www.senado.gov.co, se reciben en la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso.



12.1.4. Radicación en Correspondencia

La Unidad de Correspondencia recibe las PQRSD que llegan a la Entidad en medio físico, en la carrera 7ª 8-68, Primer Piso, o donde se ubique la Unidad, en horario de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30-5:00 p.m.

12.1.5. Fax

Las PQRSD que los solicitantes interponen vía fax se reciben en la Unidad de Correspondencia, en el número local (1) 382 4179.

12.1.6. Código postal

Los peticionarios pueden utilizar como medio para la presentación de PQRSD el Código Postal número 111711.

13. RESPUESTA A LAS PETICIONES

13.1.1. Requisitos para resolver las distintas modalidades de petición

La respuesta a las peticiones debe cumplir con siguientes requisitos:

1. Oportunidad, dentro de los términos establecidos y definidos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015. Términos para resolver las distintas modalidades de petición.
2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, lo que implica que el pronunciamiento debe hacerse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado. Esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.
3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario.

13.1.2. Términos para resolver las distintas modalidades de Petición

Toda petición presentada ante el Senado de la República deberá resolverse así:

Petición de Información: Interpuesta por persona natural o jurídica y entidad privada; el término de respuesta serán quince (15) días hábiles siguientes a la recepción, pero según el numeral 1º



PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
INSTRUCTIVO ATENCIÓN A PQRSD

SENADO DE LA REPÚBLICA

del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 el término de respuesta será de diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de Documentación: El término de respuesta serán diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de Consulta: El término de respuesta serán treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción.

Queja: El término de respuesta serán quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

Reclamo: El término de respuesta serán quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

Sugerencia: El término de respuesta serán quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

Denuncia: El término de respuesta será de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

Según el Parágrafo del numeral 2º del Artículo 14 de la ley 1755 de 2015, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el Senado de la República informará esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

El numeral 1º del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establece: *“Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.”*

13.2. Peticiones incompletas y desistimiento tácito (Artículo 17 Ley 1755 de 2015)

En virtud del principio de eficacia, cuando el Senado de la República constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.



Vencidos los términos establecidos anteriormente, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, el Senado de la República decretará el desistimiento y el archivo del expediente.

13.3. Desistimiento expreso de la petición (Artículo 18 Ley 1755 de 2015)

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero el Senado de la República podrá continuar de oficio el trámite de respuesta si se considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.

13.4. Peticiones irrespetuosas (Artículo 19 Ley 1755 de 2015)

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Cuando el ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, el Senado de la República podrá rechazarla.

13.5. Peticiones oscuras (Artículo 19 Ley 1755 de 2015)

Cuando el Senado de la República no comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

13.6. Peticiones reiterativas (Artículo 19 Ley 1755 de 2015)

Cuando se presenten peticiones reiterativas ya resueltas, el Senado de la República podrá remitirse a las respuestas anteriores.

13.7. Peticiones análogas (Artículo 22 Ley 1755 de 2015)

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, el Senado de la República podrá dar una única respuesta que publicará en su página web www.senado.gov.co/ y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

14. REGLAS ESPECIALES PARA ATENDER LAS PETICIONES

14.1. Seguridad de la información y política de protección de datos

El Senado de la República conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, como custodio responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales de la información sensible que recibe, propenderá por la seguridad y confidencialidad de los datos sensibles o personales que se hayan recogido y tratado en operaciones tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de aquella información que se reciba de terceros a través de los diferentes canales de atención.



14.2. Confidencialidad de la información de los peticionarios (Artículo 3º Decreto 1377 de 2013)

El Senado de la República contará con la reglamentación necesaria para dar cumplimiento a la protección de datos personales.

2. Dato público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

14.3. Informaciones y documentos clasificados y reservados en el Senado de la República

La información en el Senado de la República está debidamente protegida con el fin de preservar la gestión integral de la información.

Además de la información reservada establecida en el Artículo 24 de la Ley 1755 de 2015 que le competen, en el Senado de la República la Información pública, clasificada y reservada se encuentra establecida en el “Registro de Activos de Información”, que se encuentra publicado en la página Web de la Corporación.

Información Pública: Información que se ofrece sin reserva alguna.

Información Clasificada: Información sensible que está restringida por la ley o regulada para clases particulares de personas.

Información Reservada: Información relacionada con la intimidad, dignidad y libertad

Según el Registro de Activos de Información” del Senado de la República, publicado en la página Web link de transparencia y acceso a la información pública; registro de publicaciones.

<http://www.senado.gov.co/transparencia/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica>, tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de los honorables senadores, funcionarios públicos y contratistas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos del Senado de la República, así como:

1. Las acciones constitucionales en el caso de los documentos pertenecientes a la Comisión de Ética y Estatuto del Congresista.
2. Autorizaciones de movimiento de Planta y UTL.
3. Certificación de cuenta bancaria funcionarios de Planta, UTL y Senadores.
4. Certificación estándar para pago de cuenta.
5. Certificaciones de información de nómina.
6. Certificaciones de ingresos de senadores.
7. Certificaciones de servicios de senadores.
8. Certificaciones de trámite para pensión senadores.
9. Certificaciones tiempo de servicios Senadores y Ex senadores.
10. Comprobantes provisiones salariales.
11. Condecoraciones en el caso de los documentos pertenecientes a la Comisión de Ética y Estatuto del Congresista.
12. Denuncias.
13. Derechos de petición en el caso de los documentos pertenecientes a la Comisión de Ética y Estatuto del Congresista.
14. Funcionarios elegidos por el Congreso.
15. Historias clínicas, de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.
16. Licencias software.
17. Nomina (Novedades de horas extras, novedades de incapacidades licencias y comisiones de estudio, novedades de información salarial, novedades de libranzas, novedades de movimiento de planta, novedades de vacaciones, reportes del sistema y auditorias.
18. Procesos disciplinarios funcionarios.
19. Procesos reservados en la Comisión de Instrucción.
20. Procesos específicos correspondientes a la plataforma tecnológica del Senado de la República a cargo de la División de Planeación y Sistemas.

Además, todos aquellos que se vayan incorporando a la norma y al “Registro de Activos de Información” del Senado de la República.

14.3.1. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva (Artículo 25 Ley 1755 de 2015)

Toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario.

14.3.2. Insistencia del solicitante en caso de reserva (Artículo 26 Ley 1755 de 2015)



PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO ATENCIÓN A PQRSD

SENADO DE LA REPÚBLICA

Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos ante el Senado de la República, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en Bogotá, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario del Senado de la República responsable de entregar respuesta enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes.

14.4. Protocolos para la atención a las PQRSD

Los servidores públicos encargados de atender a las personas que se acercan al Senado de la República para presentar PQRSD o para adelantar cualquiera otra actividad deben:

- Saludar a la persona que está requiriendo atención.
- En la relación que se dé no debe tutearse; debe mantenerse una actitud cordial, respetuosa, ajustada a las normas protocolarias; no deben usarse abreviaturas, modismos ni tecnicismos; debe escucharse al peticionario y no entablar un discusión con él.
- Es importante que los servidores públicos del Senado de la República conozcan dónde y cómo pueden los ciudadanos presentar una PQRSD, teniendo en cuenta lo establecido en el “Procedimiento de Atención a PQRSD” y este Instructivo para así poder orientarlo sobre el medio a través del cual puede presentar su petición o cómo ingresar a la dependencia o despacho del honorable senador al que se dirige, siempre y cuando se encuentre registrada. En caso de no estar la persona agendada, informarle que debe comunicarse a través del conmutador 382 3000 o 382 4000 para solicitar a la dependencia o despacho correspondiente que la registre y así la policía Congreso pueda permitir el ingreso a las instalaciones. Es importante informarle que cuando tenga que acudir a la Unidad de Atención Ciudadana y a la Unidad de Correspondencia no necesita agendamiento.
- En caso de personas ciegas debe dirigirla a la dependencia que cuente con el servicio SIEL (Servicio de Interpretación en línea).
- Cuando el ciudadano requiera presentar PQRSD verbales (presenciales) dirigirla a la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso.
- Cuando el ciudadano requiera presentar PQRSD escritas (correo físico) dirigirla a la Unidad de Correspondencia.
- En todo caso todo servidor público, incluyendo a los miembros de la Policía, debe suministrar al ciudadano peticionario la mayor orientación posible.
- Cualquier servidor público que atienda a un peticionario le está prohibido recibir dadas por la atención prestada.

14.5. “Protocolos para la atención a las PQRSD.7

14.5.1. Atención presencial

⁷ www.dnp.gov.co: Departamento Nacional de Planeación. Protocolos del Servicio al Ciudadano [consultado el 24 de octubre de 2016]


En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público debe tener en cuenta:

- Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad.
- Comportamiento y orden en puesto de trabajo: Comportamiento adecuado frente al ciudadano.
- Expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- La voz y el lenguaje: La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el solicitante, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.
 - La postura: La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; se recomienda evitar las posturas rígidas o forzadas.
- Puestos de trabajo: Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al Ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos

14.5.2. Atención Telefónica

En aras de brindar una atención con calidad, el servidor público debe tener en cuenta:

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto y extensiones.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Mecanismos de mejora y disponibilidad de la herramienta.
- El tono de voz: a través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir.
- El lenguaje y vocalización: prestar atención a la elección de palabras. Pronunciar claramente las palabras; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- La velocidad: la velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- El volumen: el volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”. “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle? Al finalizar la atención Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.

	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO ATENCIÓN A PQRSD
	SENADO DE LA REPÚBLICA

Si debe poner la llamada en espera: Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar. Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.

Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.

Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata explicarle la razón de la demora, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

14.5.3. Correo Electrónico: atencionciudadanacongreso@senado.gov.co

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir lo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Responder los mensajes que llegan al correo institucional de la dependencia e instar a los peticionarios que los envían a correos institucionales personales para que lo hagan al correo institucional y trasladarlos al institucional de la dependencia para dar respuesta desde allí.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad para el caso de la UAC y desde los correos institucionales de las dependencias.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.”


14.5.4. Página Web www.senado.gov.co

- La UAC como dependencia responsable del formulario establecido en la página Web del Senado de la República tiene la responsabilidad de recibir y dar trámite o traslado a las peticiones presentadas por los ciudadanos por este medio.
- Seguir lo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Responder los mensajes que llegan a través de la Web por el correo institucional del Senado de la República atencionciudadanacongreso@senado.gov.co.

14.6. Protocolos para la atención preferente y prioritaria de peticiones (Artículo 20 Ley 1755 de 2015)

El Senado de la República dará atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad; niños, niñas, adolescentes; mujeres gestantes o adultos mayores, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja. Además dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas

	PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA INSTRUCTIVO ATENCIÓN A PQRSD
	SENADO DE LA REPÚBLICA

de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Las personas que se ajusten a las siguientes descripciones en la atención presencial deben ser atendidas inmediatamente se presenten a la puerta de acceso a las instalaciones del Congreso, a la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso, a la Unidad de Correspondencia del Senado o a cualquier otra dependencia, sin necesidad de hacer fila.

Adultos mayores y mujeres embarazadas: En este grupo se consideran personas mayores de 60 años, mujeres en embarazo y con niños de brazos.

Atención a niños, niñas y adolescentes: Pueden presentar peticiones directamente o por intermedio de terceras personas. También deben ser atendidos dándole prioridad sobre visitantes o peticionarios que no tengan atención preferente o prioritaria.

Personas en situación de vulnerabilidad: Se consideran personas en situación de vulnerabilidad las víctimas desplazadas por la violencia, las víctimas del conflicto armado interno y las personas en situación de pobreza extrema.

Grupos étnicos: A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades negras, afros, palenqueras, raizales y pueblos gitanos (Rrom). El Decreto 1166 de 2016, que adiciona el Decreto 1069 de 2015 en su artículo 2.2.3.12.9 reglamenta la presentación de PQRSD por parte de personas pertenecientes a estos grupos en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

Si la petición es verbal (presencial-telefónica) debe solicitarse al peticionario, autorización para ser grabada la petición, con el fin de recurrir a la instancia competente para su traducción. En el caso de peticiones escritas, también debe procederse a su traducción y si el peticionario lo requiere la respuesta debe dársele en la misma lengua en la que presentó la petición.

Atención a personas de talla baja: Cuando en el Senado de la República requieran atención presencial personas de talla baja es importante verificar que puedan conectarse visualmente con el interlocutor, en caso contrario es necesario ubicarla o ubicarse en posición cómoda que le garantice la confianza para la comunicación. El lenguaje con el que se debe dirigir a personas de talla baja debe estar de acuerdo con su edad cronológica.

Personas en condición de discapacidad: En el Senado de la República las personas con discapacidad deben ser atendidas sin limitaciones y con el acceso que se brinda a una persona regular. Es importante conocer y diferenciar las diferentes discapacidades.

“Personas en condición de discapacidad”⁸

⁸ www.dnp.gov.co: Departamento Nacional de Planeación. Protocolos del Servicio al Ciudadano [consultado el 24 de octubre de 2016]

Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.

-No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.

-Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.

-Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

-Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

Discapacidad visual:

-No halar a la persona de la ropa ni del brazo.

-Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.

-Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".

-Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.

-Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.

-Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.

-Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.

-Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:

-Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.

-Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.

-No gesticular de manera exagerada para comunicarse.

-Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.

-Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.

-Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

Atención a personas con sordo ceguera:

-Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.

-Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.

-Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.

-Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.

-Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora:

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- Atención a personas con discapacidad cognitiva: Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

Atención a personas con discapacidad mental:

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada haya sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.”

14.7. Funcionario sin competencia (Artículo 21 Ley 1755 de 2015)

Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

14.8. Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública (Artículo 19 Decreto 103 de 2015)

En el Senado de la República se tendrá en cuenta lo establecido en el Artículo 26 de la Ley 1712 de 2014 que establece “En el acto de respuesta a solicitudes de acceso a información pública, los sujetos obligados deben aplicar las siguientes directrices:

(1) El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia el sujeto obligado podrá responder por el mismo medio de la solicitud.

(2) El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.

(3) El acto de respuesta debe ser oportuno respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o las normas que lo complementen o sustituyan.

(4) El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

Parágrafo 1°. En los casos de respuestas a solicitudes de información clasificada o reservada, además de las directrices antes señaladas, debe tenerse en cuenta lo establecido en el Capítulo IV del Título IV, del presente decreto.



Parágrafo 2°. *Cuando las solicitudes se refieran a consulta de documentos que están disponibles en medio físico y no se solicite su reproducción, los sujetos obligados dispondrán de un sitio físico para la consulta.”*

14.9. Principio de gratuidad y costos de reproducción (Artículo 20 Decreto 103 de 2015)

En el Senado de la República se tendrá en cuenta lo establecido en el Artículo 20 de la Ley 1712 de 2014 que establece *“En concordancia con lo establecido en los artículos [3°](#) y [26](#) de la Ley 1712 de 2014, en la gestión y respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública, los sujetos obligados deben:*

(1) Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.

(2) Permitir al ciudadano, interesados o usuario:

(a) Elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta;

(b) Conocer el formato en el cual se encuentra la información solicitada, de acuerdo con lo establecido en el Esquema de Publicación de Información;

(c) Conocer los costos de reproducción en el formato disponible, y/o los costos de reproducción en el evento en que el solicitante elija un formato distinto al disponible y sea necesaria la transformación de la información, de acuerdo con lo establecido por el sujeto obligado en el Acto de Motivación de los costos de reproducción de Información Pública.

Se debe entender por costos de reproducción todos aquellos valores directos que son necesarios para obtener la información pública que el peticionario haya solicitado, excluyendo el valor del tiempo que ocupe el servidor público, empleado o contratista para realizar la reproducción.

Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital, y el sujeto obligado tenga la dirección del correo electrónico del solicitante u otro medio electrónico indicado, deberá enviarlo por este medio y no se le cobrará costo alguno de reproducción de la información.”

14.10. Trámite dado a las peticiones (Procedimiento para Atención a PQRSD)

En el Senado de la República el trámite dado a las PQRSD es el establecido en el Procedimiento para Atención a PQRSD, publicado en la página Web www.senado.gov.co, en el link Transparencia / Gestión de Calidad-MECI / Proceso Gestión de Atención Ciudadana /Procedimientos / UC-Pr02 Procedimiento para Atención a PQRSD. Versión 2., donde además se encuentra el flujograma que permite una mejor visualización de los responsables en cada etapa y los formatos correspondientes.

Las peticiones que no sean competencia del Senado de la República se registran como “apoyo”.

Solo se registran como quejas y denuncias aquellas que correspondan a asuntos o sobre servidores públicos de la Corporación.



**PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
INSTRUCTIVO ATENCIÓN A PQRSD**

SENADO DE LA REPÚBLICA

Los servidores públicos responsables de dar respuesta y de llevar los registros correspondientes a la atención a PQRSD tienen la obligación de conocer tanto el Procedimiento como ese Instructivo. Las dependencias que requieran acompañamiento o asesoría en el Procedimiento, en el Instructivo y en el diligenciamiento del formato o la base de datos vigente para la atención, consolidación y presentación de informes sobre PQRSD pueden dirigirse a la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso.

14.11. Informes de solicitudes de acceso a información (Artículo 52 Decreto 103 de 2015)

El Senado de la República publica el informe consolidado de atención a las PQRSD en la página Web www.senado.gov.co, en el link Transparencia/Transparencia y Acceso a la Información Pública/Informes de PQRSD, según el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, reglamentado por el Artículo 52 del Decreto 103 de 2015 y el “Procedimiento para Atención a PQRSD”, es así como la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso (UAC) consolida mensualmente todas las solicitudes, denuncias y tiempos de respuesta, correspondientes a la información recibida de las dependencias, de la Unidad de Correspondencia y las PQRSD tramitadas y trasladadas por la UAC, informe que contiene (1) El número de solicitudes recibidas, (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud y (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

El informe debe ser presentado por las dependencias a la UAC en el formato establecido en Gestión de Calidad y MECI/ Proceso Gestión de Atención Ciudadana/Formatos/UC-Fr-03 Informe de Atención a PQRSD, del Senado de la República.

La Unidad de Atención Ciudadana del Congreso presenta a la Oficina Coordinadora del Control Interno el Informe consolidado, en el formato establecido en Gestión de Calidad y MECI/ Proceso Gestión de Atención Ciudadana/Formatos/UC-Fr-04 Informe Consolidado de Atención a PQRSD, del Senado de la República.

15. RESUMEN EJECUTIVO



Definiciones⁹

Atención ciudadana: El Senado de la República pone a disposición de la ciudadanía; entidades públicas, academia, organizaciones privadas y de la sociedad civil nacionales y extranjeras; extranjeros residentes en Colombia y en el exterior, sin distinción alguna, medios para presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

Derecho de Petición: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

⁹ Tomado de este documento páginas 7 y 8.



**PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
INSTRUCTIVO ATENCIÓN A PQRSD**

SENADO DE LA REPÚBLICA

Petición: Solicitud respetuosa que toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera puede presentar ante el Congreso de la Republica relacionada con su funcionamiento, los congresistas, la actividad legislativa, sus dependencias y los procesos legislativos o administrativos que en él se adelantan.

PQRSD: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Queja: Cualquier expresión verbal o escrita de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

Reclamo: Manifestación hecha por cualquier ciudadano ante el Congreso de la Republica por el incumplimiento ante una solicitud presentada relacionada con los trámites propios de las Corporaciones.

Sugerencia: Recomendación, concepto o posición de una persona natural o jurídica, nacional o extranjera sobre el Congreso, los proyectos de acto legislativo o de ley o sobre el funcionamiento de las corporaciones.

Peticiones verbales: Son todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz.

UAC: Unidad de Atención Ciudadana del Congreso de la República.

Usuarios: El Congreso como representación del Pueblo tiene como usuarios a la ciudadanía; entidades públicas, academia, organizaciones privadas y de la sociedad civil nacionales y extranjeras; extranjeros residentes en Colombia y en el exterior, sin distinción alguna.

Términos para resolver las distintas modalidades de Petición¹⁰

Toda petición presentada ante el Senado de la República deberá resolverse así:

Petición de Información: Interpuesta por persona natural o jurídica y entidad privada; el término de respuesta serán quince (15) días hábiles siguientes a la recepción, pero según el numeral 1º del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 el término de respuesta será de diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de Documentación: El término de respuesta serán diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de Consulta: El término de respuesta serán treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción.

Queja: El término de respuesta serán quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

¹⁰ Tomado de este documento páginas 18-20.



**PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA
INSTRUCTIVO ATENCIÓN A PQRSD**

SENADO DE LA REPÚBLICA

Reclamo: El término de respuesta serán quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

Sugerencia: El término de respuesta serán quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

Denuncia: El término de respuesta será de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

Según el Parágrafo del numeral 2º del Artículo 14 de la ley 1755 de 2015, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el Senado de la República informará esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

El numeral 1º del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establece: “Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.”

Peticiones incompletas y desistimiento tácito: En virtud del principio de eficacia, cuando el Senado de la República constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos anteriormente, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, el Senado de la República decretará el desistimiento y el archivo del expediente.

Desistimiento expreso de la petición: Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero el Senado de la República podrá continuar de oficio el trámite de respuesta si se considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.

Peticiones irrespetuosas: Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Cuando el ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, el Senado de la República podrá rechazarla.

Peticiones oscuras: Cuando el Senado de la República no comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Peticiones reiterativas: Cuando se presenten peticiones reiterativas ya resueltas, el Senado de la República podrá remitirse a las respuestas anteriores.

Peticiones análogas: Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, el Senado de la República podrá dar una única respuesta que publicará en su página web www.senado.gov.co/ y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Informaciones y documentos clasificados y reservados en el Senado de la República¹¹

Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva: Toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario.

Insistencia del solicitante en caso de reserva: Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos ante el Senado de la República, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en Bogotá, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario del Senado de la República responsable de entregar respuesta enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes.

Protocolos para la atención preferente y prioritaria de peticiones



¹¹ Tomado de este documento página 25.