



Carta de Trato Digno al Ciudadano



CONGRESO
DE LA REPÚBLICA
DE COLOMBIA

AQUI VIVE LA DEMOCRACIA

Carta de Trato Digno al Ciudadano

En la interacción entre el Senado de la República y los ciudadanos y grupos de interés **es fundamental el adecuado comportamiento** entre el peticionario y el funcionario responsable de la atención.

Respetados ciudadanos y ciudadanas:

El Senado de la República y la Cámara de Representantes conforman la Rama Legislativa del Poder Público.

Corresponde al Congreso de la República reformar la Constitución, hacer las leyes y ejercer control político sobre el gobierno y la administración (Artículo 114 de la Constitución Política). además, la ley 5ª. de 1992 en su artículo 6° incluye función judicial, función electoral, función administrativa, función de control público y función de protocolo.

Tanto los senadores como los funcionarios del Senado de la República nos comprometemos a:

- ✓ Un trato digno y respetuoso a colombianos y extranjeros que se acerquen a nuestra Corporación.

Atender de forma oportuna, veraz y completa solicitudes de información; opiniones o sugerencias sobre el Senado y sus funciones constitucionales y legales; quejas, reclamos y denuncias sobre el actuar de sus miembros o sus funcionarios o sobre el incumplimiento en la respuesta a solicitudes presentadas.
- ✓ Adelantar actividades para la participación ciudadana dirigidos a los diferentes grupos de interés.
- ✓ Comunicar por los diferentes medios institucionales los temas de interés para la ciudadanía.

Carta de Trato Digno al Ciudadano

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

- Trato digno:

Para todos los ciudadanos atención con respeto y seriedad.

- Celeridad:

Resolviendo las solicitudes oportunamente.

- Cortesía:

Con amabilidad y confianza, con el fin de lograr el resultado esperado por la ciudadanía.

- Empatía:

Con el fin de entender la solicitud, nos ponemos en los zapatos de los ciudadanos.

- Actitud de servicio:

Creemos en la importancia de servir.

- Información:

Procuramos consultar la fuente directa y oficial que permita entregar respuesta veraz al peticionario.

- Tolerancia:

Tratamos de entender a los ciudadanos que por diferentes razones se encuentran alterados.

- Respeto:

Ofrecemos un trato cortés, respetando las ideas de los ciudadanos.

- Compromiso:

Nuestro compromiso es con el ciudadano.

Carta de Trato Digno al Ciudadano

Para el ejercicio del derecho ciudadano en el Senado ofrecemos los siguientes canales:

1. CANALES PRESENCIALES:

Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso:



Calle 11 No.5-60
Tercer Nivel.
Centro Cultural Gabriel
García Márquez.
Bogotá, D.C.

Radicación de comunicaciones y documentos:



Unidad de Correspondencia
Edificio Nuevo del Congreso
Carrera 7 No. 8 – 68, primer
piso. Bogotá, D.C.

Biblioteca del Congreso:



Casa de La Candelaria
Carrera 6 No.8-94.
Bogotá, D.C.

Hemeroteca del Congreso:



Casa del Prócer José Nicolás
Rivas. Calle 9 No.8-92.
Primer Piso. Bogotá, D.C.

Gaceta del Congreso:



Calle 11 No.5-60
Tercer Nivel.
Centro Cultural Gabriel
García Márquez.
Bogotá, D.C.



CONGRESO
DE LA REPÚBLICA
DE COLOMBIA

AQUI VIVE LA DEMOCRACIA

2. CANALES TELEFÓNICOS



No. telefónicos Bogotá:

Conmutador (57) 60 1 382 3000, (57) (1) 382 4000.

PQRSD (57) 60 1 382 2306, (57) 60 1 382 2307.

Visitas Guiadas al Congreso (57) 60 1 382 2303.

Línea nacional gratuita: Fax:

018000 12 25 12.

(57) 60 1 382 4179

**Biblioteca
del Congreso:**
(57) 60 1 382 4450.

**Hemeroteca
del Congreso:**
(57) 60 1 390 4050.

**Gaceta
del Congreso:**
(57) 60 1 382 2364.

3. CANALES VIRTUALES



Correo electrónico institucional:

atencionciudadanacongreso@senado.gov.co

Página Web:

www.senado.gov.co



í **Formulario para
presentar peticiones:**
<https://www.senado.gov.co/index.php/participacion/formulario-pqrsd>

4. MEDIOS DE DIFUSIÓN



📺 Canal Congreso

📺 Noticiero del Senado NS

📺 Programa Radial Voces del Senado

Redes sociales:

📺 [Twitter.com/senadogovco](https://twitter.com/senadogovco)

📺 [Facebook.com/senadogovco](https://facebook.com/senadogovco)

[Instagram.com/senadogovco](https://instagram.com/senadogovco)

📺 App Mi Senado

📺 Páginas Web www.senado.gov.co /
www.secretariasenado.gov.co

El Senado de la República solicita de los ciudadanos:

- ✔ Trato digno para sus miembros y funcionarios al momento de interactuar, de presentar solicitudes de información, peticiones, opiniones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias; y de participar en las actividades institucionales.
- ✔ Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- ✔ Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.