ESTRATEGIA INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MESA DIRECTIVA

SENADO DE LA REPÚBLICA

ORIGINAL FIRMADO

Bogotá, Diciembre de 2014

TABLA DE CONTENIDOS

I. INTRODUCCIÓN
II. OBJETIVO GENERAL
III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
IV. ALCANCE
V. RESULTADOS ESPERADOS
VI. TÉRMINOS Y DEFINICIONES
VII. CAPÍTULO I ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS

1. Marco legal
2. Análisis DOFA Atención al Ciudadano y PQRS
3. Ventajas de una excelente atención al ciudadano
4. Lineamientos estratégicos
   a. Modernización de los servicios
   b. Recolección de la información
   c. Desarrollo de planes específicos de participación ciudadana
5. Flujograma trámite de quejas, peticiones, solicitudes y felicitaciones.

VIII. CAPÍTULO II CANALES DE DENUNCIAS

1. Marco legal
2. Análisis DOFA – Atención de la denuncia interna y externa
3. Procedimiento de atención del canal de denuncias
4. Protocolo de atención del canal de denuncia interna y externa del Senado.
5. Flujograma del protocolo de atención del canal de denuncia interna y externa del Senado

IX. CAPÍTULO III RENDICIÓN DE CUENTAS

1. Marco legal
2. Análisis DOFA Rendición de Cuentas en sus tres componentes
3. Procedimiento de Rendición de Cuentas Institucional
4. Flujograma del procedimiento de Rendición de Cuentas Institucional
5. Ciclo P.H.V.A. de la rendición de cuentas institucional

ORIGINAL FIRMADO

I. INTRODUCCIÓN

El Senado de la República ha diseñado una estrategia integral de atención al ciudadano, a través de los cuales busca hacer visible y transparente la gestión institucional, acercar el ciudadano a lo público para propiciar condiciones de confianza y hacer posible el ejercicio del control social a la administración pública. Lo anterior, no pretende medir la labor constitucional de los congresistas, sino implementar buenas prácticas administrativas, producto de la interacción ciudadano–entidad, favoreciendo el principio de democracia participativa definido en la Constitución Política.

El primer lineamiento es fortalecer y modernizar los servicios ofrecidos para la atención al ciudadano, pretendiendo generar un impacto positivo hacia las partes interesadas, facilitar su interacción con la entidad y lograr la satisfacción de los requerimientos del usuario.

El segundo lineamiento es establecer un canal de comunicación que sirva de instrumento para detectar conductas irregulares generadoras de corrupción o falta de ética en la gestión administrativa, manipulación o falsificación de datos, incumplimiento de las leyes, entre otras; con el fin de garantizar su atención oportuna, y el cumplimiento de los preceptos constitucionales y legales vigentes, enmarcados dentro de los principios de celeridad y eficacia.

El tercer lineamiento es la rendición de cuentas, que tiene como finalidad adoptar como política institucional la obligatoriedad de presentar ante la ciudadanía la información de gestión y administración de recursos públicos, definiendo un procedimiento para su realización con el objeto de organizar y coordinar acciones para llevar a los ciudadanos información de calidad a través de unos espacios de interlocución.

ORIGINAL FIRMADO

II. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un documento que contenga lineamientos integrales para la atención al ciudadano, facilitando con ello el control social para un Senado de la República más transparente.

III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Propiciar el acercamiento del ciudadano al Senado de la República, a través de una atención eficiente y oportuna.
2. Adoptar un protocolo que defina las actividades que se deben seguir en el Senado de La República para la atención de la denuncia interna y externa en forma consistente con la constitución y las leyes de la República.
3. Definir parámetros para la rendición de cuentas del Senado en aras de ejercer buenas prácticas administrativas.

IV. ALCANCE

Definir la estrategia integral de atención al ciudadano que incluya el procedimiento de la rendición de cuentas, el procedimiento de canal de denuncia interna y externa, la orientación que la entidad le debe dar a las necesidades de los ciudadanos de acuerdo con su misión y finalmente proporcionar una clara asignación de roles y responsabilidades en aras de hacer visible la gestión institucional, fomentar la participación ciudadanía y el control social.

V. RESULTADOS ESPERADOS

- Visibilizar la gestión realizada al interior del Senado de la República.
- Fortalecer el sentido de lo público.
- Ganar legitimidad para las instituciones del Estado.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
- Contribuir al desarrollo de los principios de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que respondan a necesidades y demandas de la comunidad.

ORIGINAL FIRMADO

- Realizar jornadas de rendición de cuentas institucional, teniendo en cuenta que es un ejercicio democrático para el mejoramiento de la gestión y el control social, a través de la participación ciudadana.
- Generar confianza y una buena percepción por parte de la ciudadanía hacia la entidad es el resultado de un servicio de atención al ciudadano con un enfoque de calidad.
- Mejorar las expectativas y relaciones del ciudadano.
- Aumento de la credibilidad y confianza ciudadana obtenidas mediante respuestas ágiles que satisfacen las necesidades de los ciudadanos.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción del cliente.
- Mayor participación y vinculación activa del cliente en la solución de sus propias necesidades.
- Generar transparencia y credibilidad con el fomento del control social.

VI. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Audiencia Pública:** es uno de los mecanismos de participación ciudadana propiciado por la Entidad, que facilita la rendición de cuentas, el cual pretende intercambiar información y retroalimentarla en pro del cumplimiento de los objetivos y metas de la Entidad.

- **Auditoria:** Instrumento de gestión que ha de incluir una evaluación sistemática, documentada y objetiva de la eficacia del sistema de prevención, la cual deberá ser realizada de acuerdo con las normas técnicas establecidas o que puedan establecerse, y teniendo en cuenta la información recibida de los trabajadores.

- **Cliente Externo:** Son todas las personas en la zona de influencia de las oficinas del Senado de la República con necesidades básicas.

- **Cliente interno:** Son los funcionario que reciben un producto o un servicio de otra persona o área interna con el objetivo de buscar la prestación de un excelente servicio al cliente externo

ORIGINAL FIRMADO

- **Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quien se establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.

- **Confidencialidad:** Es una propiedad de la información mediante la cual se garantizará el acceso a la misma solo por parte de las personas que estén autorizadas. Es de alguna manera lo que se dice o hace en confianza y con seguridad recíproca entre dos o más individuos.

- **Control Social:** Según lo define el artículo 2 de la Constitución Política, este fin del estado está diseñado para *"facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación".* Lo anterior se interpreta como la actividad que busca vincular a la ciudadanía en el conocimiento del ejercicio público.

- **Corrupción:** Es el uso del poder público - esto es uso de los bienes o posiciones del Estado- para el logro de beneficios particulares o sectoriales, que no se identifican ni comulgan con el bien común.

- **Denuncia**: Acto mediante el cual un sujeto avisa o establece frente a las autoridades correspondientes que se ha cometido algún tipo delito, que afecta la fe pública o se ve comprometido un funcionario de la Entidad en actos de corrupción. La denuncia puede realizarse ante las autoridades correspondientes (lo que implica la puesta en marcha de un mecanismo judicial) o de forma pública (sólo con valor testimonial).

- **Fraude**: El acto conocido como fraude es aquel en el cual una persona, una institución o una entidad proceden de manera ilegal o incorrecta según los parámetros establecidos con el objetivo de obtener algún beneficio económico o político. Hay distintos tipos de fraude que son clasificados de acuerdo al ámbito o al procedimiento que toman, pero en general todos los fraudes se caracterizan por incurrir en mentiras, uso inapropiado de fondos, alteración de datos, traición, corrupción, etc. Los fraudes pueden ser llevados a cabo por individuos como también por grupos o entidades.

- **Queja:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un ciudadano respecto de un servicio adquirido y puesta en conocimiento de esta que implica un incumplimiento de la promesa del servicio.

- **Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un ciudadano respecto de un servicio adquirido y puesta en conocimiento de esta que implica una afectación negativa de las necesidades del ciudadano y que requiere una investigación interna.

ORIGINAL FIRMADO

- **Rendición de Cuentas:** consiste en visibilizar la gestión, para retroalimentarla con la opinión ciudadana en busca de buenas prácticas.

- **Represalia:** Derecho que se arrogan los enemigos para causarse recíprocamente igual o mayor daño que el que han recibido/ Retención de los bienes de una nación con la cual se está en guerra, o de sus individuos/ Daño que se hace a otro por venganza o para satisfacer un agravio.

- **Retroalimentación Ciudadana:** es una interacción recíproca, que pretende visibilizar la gestión, recibir propuestas viables de mejoramiento e identificar acciones de fortalecimiento institucional

- **Riesgo**: Se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas. Los factores que lo componen son la vulnerabilidad (la posibilidad de daño) y a la amenaza (hecho que anticipa un daño). Algo puede ser considerado como una amenaza cuando existe al menos un incidente específico en el cual la amenaza se haya concretado.

- **SAC:** Sistema de Atención al Ciudadano.

- **Servicios:** Se entiende por servicios aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los Ciudadanos.

- **Solicitud de información:** Es un requerimiento del cliente en busca de resolver las inquietudes sobre los servicios ofrecidos e información legislativa.

- **Sugerencia o solicitud de mejora:** Se refiere a las ideas, propuestas, sugerencias planteadas por los funcionarios y la ciudadanía en general.

ORIGINAL FIRMADO

VII. CAPÍTULO I.

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS

1. Marco legal

NORMA	CONTENIDO
Constitución Política (Arts. 1, 2, 13, 23, 29, 74, 79, 83, 84, 209, 270, 333 y 365)	• El carácter social del Estado de Derecho y la prevalencia del interés general. • La finalidad del Estado y de la función pública es el servicio a la comunidad. • Las autoridades administrativas están al servicio de los intereses generales y deben por lo tanto coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. • Principio de igualdad de trato ante la ley. • Derecho de petición. • Debido proceso. • Acceso a documentos públicos. • "La Ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (…)". • Principio de buena fe de los particulares y de las actuaciones de la Administración. • "La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados". • Prohibición de exigir permisos o requisitos previos no autorizados por la Ley para el ejercicio de la actividad económica y la actividad privada. • La prestación de servicios públicos como inherentes a la finalidad Estado...0.101
Código Contencioso Administrativo Art. 3, Núm. 6, Art 8	Señalamiento de los principios a los que debe ajustarse la actuación administrativa y establecimiento de los procedimientos y plazos generales de las actuaciones administrativas.
Ley 57/85	Publicidad de los actos y documentos oficiales.
Ley 87/93	Sistema de Control Interno
Ley 190/95	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

ORIGINAL FIRMADO

Ley 1474/2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Decreto-ley 2150/95	Supresión de Trámites.
Ley 324/96	Reconoce la lengua manual colombiana, como idioma propio de la comunidad sorda del país, establece el auspicio estatal para la investigación, la enseñanza y la difusión de la lengua manual colombiana y señala otras disposiciones en favor de la población sorda.
Ley 489/98	Regula la gestión pública y reglamenta la organización y funcionamiento de la Administración Pública Nacional. Crea sistemas de calidad, control interno, desarrollo administrativo y democratización y control social de la gestión pública.
Ley 594/00	Ley de Archivos. Establece como fin esencial de los archivos la facilitación de la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten.
Decretos 2474/08; 2025/09; 127/09	Promoción de la utilización de medios electrónicos en la contratación pública con el propósito de hacer visibles a todos los ciudadanos los procesos de licitación, adjudicación y contratación de la Administración Pública. Recoge el aporte del Decreto 2170 de 2002 que impulsó la puesta en marcha del Portal Único de Contratación del Estado a través del cual se centraliza y difunde de manera permanente y actualizada la información sobre todos los procesos de contratación Pública.
Ley 872/03	Sistema de Gestión de Calidad.
Ley 850 de 2003	Ley de Veedurías Ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública
Decreto 1151/08	Establece la estrategia Gobierno en Línea y reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005
CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010	Política nacional de servicio al ciudadano
Decreto 2623/09	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

ORIGINAL FIRMADO

2. Análisis DOFA – Atención al ciudadano y PQRS

DEBILIDADES	FORTALEZAS
- Personal insuficiente para el cumplimiento de las funciones asignadas a la Unidad. - Continuos movimientos de los funcionarios de planta asignadas a la Unidad. - Inexistencia de un software adecuado de búsqueda. - Continúa reubicación de la oficina, sin los elementos necesarios para el buen funcionamiento. - Incumplimiento de los artículos 14 y 15 de la Ley 1147 (Reporte de información). - No se cumple el parágrafo del artículo 12 de la Ley 1147. (Auxiliares bachilleres)	- Gran capacidad, idoneidad y compromiso del personal que conforma la actual Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana. - Control adecuado de la gestión documental de la dependencia.
AMENAZAS	**OPORTUNIDADES**
- Frecuentes cambios de contratistas. - Imagen negativa de la Institución por parte de la ciudadanía. - Pérdida de clientes por cambios frecuentes de sede. - No se cuenta con insumos necesarios para atender las visitas guiadas (folletos, instructivos, refrigerios)	- Manejo de medios. - Interacción con la academia que analizan el fenómeno legislativo. - Convenios con Instituciones Universitarias. - Alinearse con el Plan Estratégico Institucional a través del Plan Anticorrupción (Ley 1474). - Apoyo de la Fundación Domopaz y Hans Seidell. - Seguridad brindada por la Policía Nacional a las Visitas Guiadas.

3. Ventajas de una excelente atención al ciudadano

Generar confianza y una buena percepción por parte de la ciudadanía es el resultado de un servicio de atención al ciudadano con un enfoque de calidad. Lo que se gana con una excelente gestión a través de la práctica de las estrategias de mejoras es:

- Mejorar las expectativas y relaciones del ciudadano.
- Aumento de la credibilidad y confianza ciudadana obtenidas mediante respuestas ágiles que satisfacen las necesidades de los ciudadanos.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción del cliente.

ORIGINAL FIRMADO

- Mayor participación y vinculación activa del cliente en la solución de sus propias necesidades.
- Interacción participativa ciudadanía-entidad en donde se aprueben o desaprueben las actividades por desarrollar.
- Generar transparencia y credibilidad con el fomento del control social.

4. Lineamientos estratégicos

Los planteamientos estarán integrados por 3 líneas estratégicas, en donde se pretende potenciar, reforzar y mejorar la gestión de atención ciudadana.

1	**IMPULSAR LA INNOVACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN CIUDADANA**	Oferta de servicios de atención al ciudadano - SAC	Diseñar la oferta de servicios de atención al ciudadano - SAC, su sistema de evaluación y actualización permanente	- Actualización Oferta de Servicios. - Descripción de los Procesos Administrativos. - Revisión y actualización del Manual de Procedimientos.
		Desarrollo Personal	Fomentar en las personas de la organización valores como la competencia, responsabilidad, autonomía, el liderazgo, la innovación, creatividad, flexibilidad y capacidad de interacción.	- Mejora de la Formación Continuada. - Potenciación y desarrollo de los Recursos Humanos. - Definición de nuevos canales de comunicación interna de los SAC.
		Potenciación y mejora de la gestión en los SAC	Dotar de herramientas de gestión que les permita desarrollar una estrategia de evaluación y mejora continua	- Desarrollo Acuerdos de Gestión por Objetivos de los SAC. - Desarrollo del Cuadro de Mandos de los SAC.

ORIGINAL FIRMADO

2	**MEJORAR, INTEGRAR Y CONSOLIDAR LOS SISTEMAS DE RECOLECCIÓN DE LAS OPINIONES Y EXPECTATIVAS DE LOS CIUDADANOS.**	Encuestas de Satisfacción	Identificar elementos de mejora a introducir en la gestión de la recolección de opiniones y expectativas de los ciudadanos mediante la utilización de encuestas de satisfacción, en la explotación de los resultados e implantación de planes de mejora en los centros.	
		Potenciación y desarrollo de nuevos canales de acceso e información a los ciudadanos.		-Definir los actuales canales de información acordes con la entidad
		Mejora e innovación en la gestión de las reclamaciones		
3	**DESARROLLO DE PLANES ESPECIFICOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**	Nuevas formas de participación	Ordenar las experiencias de participación existentes. Establecer nuevos mecanismos de participación ciudadana, que nos permitan mejorar el desarrollo real y efectivo de la participación ciudadana con los servicios ciudadanos.	- Diseñar formas para la estructuración de las iniciativas de participación existentes. - Potenciación y diseño de nuevas iniciativas de participación.
		Instrumentos y herramientas facilitadoras		- Consultar y Ceñirse al procedimiento de rendición de cuentas de la entidad.

ORIGINAL FIRMADO

a. Modernización de los servicios:

Con esta estrategia se pretende que exista un vínculo directo entre la ciudadanía y la entidad por medio de los diversos y modernos sistemas de comunicación, esto se logra a través de un completo sistema multicanal, que está comprendido así:

- Canal de Atención telefónica: por medio de este se brindara a través de un número único nacional la información requerida por el usuario esperando la satisfacción inmediata.

- Canal oficinas presenciales: La entidad contará un punto físico dedicado único y exclusivamente a la atención al ciudadano, esta oficina deberá ceñirse y adecuarse a las políticas, contará con personal capacitado y con un sistema de evaluación de la calidad.
- Canal SMS y E-MAIL: Con el objetivo de informar se creará una base de datos que fomente el conocimiento de programas, proyectos, leyes, actividades u otras ofrecidas por la entidad.

- Canal Web: El link de acceso de PQR fue creado con el fin de que los funcionarios de la entidad y de otras entidades y la ciudadanía en general tengan un espacio en donde puedan expresar sus diferentes puntos de vista y resolver sus inquietudes. Para cumplir con la estrategia de modernidad y presentar una respuesta ágil es indispensable contar con un asesor virtual (Vía Chat) para resolver las inquietudes presentadas.

- Fortalecer las Redes Sociales: Se contará con las redes sociales más destacadas y conocidas por la ciudadanía en general, la cual mantendrá información actualizada y permanente acerca de hechos relevantes de la entidad.

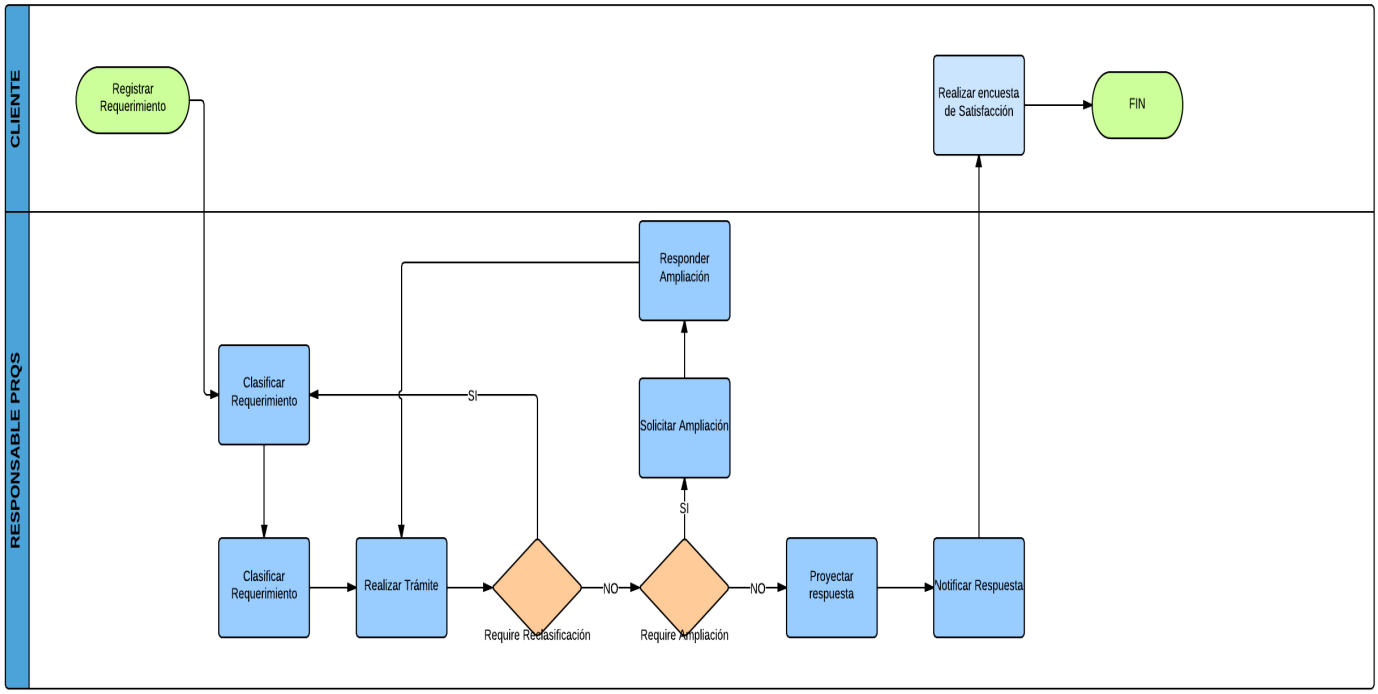
b. Recolección de la información:

- Se creará un sistema de sondeos de opinión enfocados a la actividad real de la entidad y encaminada a la búsqueda del mejoramiento continuo, estas deben realizarse con periodicidad y ser actualizada.

- Para mejorar el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones de la entidad se debe contar con un aplicativo moderno que permita tener un contacto directo con los clientes, conocer sus inquietudes y dar trámite oportuno y de calidad a las solicitudes además el aplicativo deberá:
    - Recibir y registrar requerimientos en diferentes medios.
    - Atribuir un canal único de información.
    - Clasificar los requerimientos a los responsables de su solución.
    - Monitorear la ejecución del proceso de solución.
    - Permitir el seguimiento del proceso.
    - Facilitar la interacción con el ciudadano. Generar las respuestas y entregarlas a través de diferentes medios.
    - Permitir el seguimiento del proceso.

ORIGINAL FIRMADO

PQRS EJECUTADO POR SOFTWARE



ORIGINAL

c. Desarrollo de planes específicos de participación ciudadana:

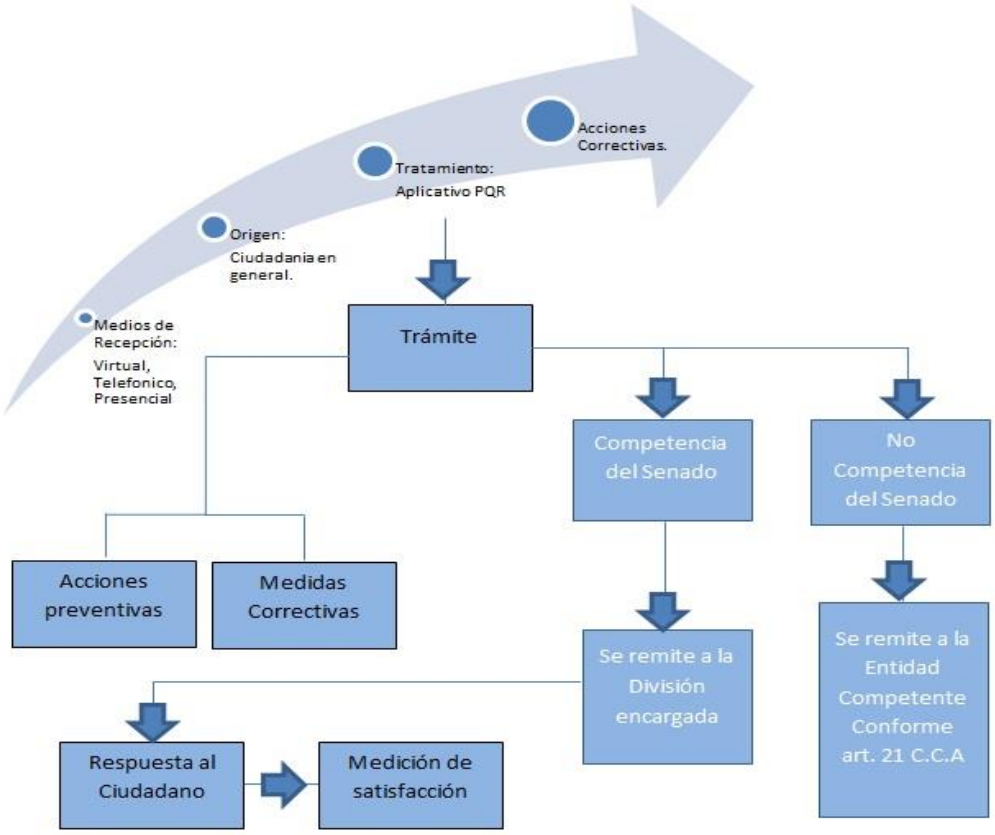
- Desarrollar nuevas estrategias de participación para generar vínculos directo entre el área administrativa y legislativa de la entidad, congresistas, directivos, funcionarios y la ciudadanía tales como:

  - ✓ Invitación a foros de interés general con capacidad limitada bajo previa inscripción, con la participación de senadores, funcionarios e invitados especiales y con el apoyo de entes territoriales para proporcionar un alcance nacional.

  - ✓ Realizar sesiones twittcam con personal del área administrativa y legislativa de la entidad, congresistas, directivos, funcionarios (dependiendo de sus disponibilidad) en donde ellos pueden resolver dudas e inquietudes a la ciudadanía y exponer sus ideas y proyectos a desarrollar.

- ✓ Realizar sesiones twittcam con personal del área administrativa y legislativa de la entidad, congresistas, directivos, funcionarios (dependiendo de sus disponibilidad) en donde ellos pueden resolver dudas e inquietudes a la ciudadanía y exponer sus ideas y proyectos a desarrollar.

5. Flujograma trámite de quejas, peticiones, solicitudes y felicitaciones



VIII. CAPÍTULO II

CANALES DE DENUNCIAS

1. Marco legal

Nombre del documento externo	Fecha de Expedición	Entidad que lo expide	Descripción
Constitución Política	Julio de 1991	Asamblea Nacional Constituyente	
Ley 906 de 2004	31 de Agosto 2004	Congreso de la República	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal"
Ley 1437 de 2011.	18 de Enero de 2011	Congreso de la República	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
Ley 734 de 2002	5 de Febrero de 2002	Congreso de la República	"Por la cual se expide el Código Disciplinario Único"
Ley 5 de 1992	17 de Julio de 1992	Congreso de la República	"Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes"
Ley 610 de 2000	15 de agosto de 2000	Congreso de la República	"Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías"

ORIGINAL FIRMADO

2. Análisis DOFA – atención de la denuncia interna y externa-

FORTALEZAS	***DEBILIDADES***
-Programa ético fortalecido, de conocimiento y aceptación generales. - Personal existente calificado con experiencia y comprometido con la ética institucional. -Auditoría interna efectiva.	-Falta de definición de canales para la denuncia y manejo de presuntas conductas antiéticas. -No dar solución a las acciones de mitigación de riesgos Anticorrupción de la Entidad.

-Normativa interna que propicia el fortalecimiento de la Entidad. -Calidad del servicio. - Buen nivel de dirección. -Filosofía y valores institucionales. - Liderazgo y compromiso en materia de ética. -Programa ético fortalecido, de conocimiento y aceptación generales.	-Ausencia o debilidad en los procesos y procedimientos para la gestión administrativa y misional. -Falta de entendimiento e interiorización de los principios y valores éticos institucionales por parte de algunos funcionarios. -Procesos muy sensibles a la corrupción y fraude.
OPORTUNIDADES	**AMENAZAS**
- Fortalecimiento de la gestión institucional. -Aprovechamiento del canal para mantener contacto con la ciudadanía y manejar transparencia y establecer mecanismos de lucha contra la corrupción y el fraude. -Tendencia a la buena comunicación. -Normativa interna propicia para el fortalecimiento de la ética.	- Corrupción - Clientelismo Político. - Cuestionamiento de la ética institucional por parte de terceros. - Efectos políticos sobre la ética constitucional. -Credibilidad de la institución

3. Procedimiento de atención del canal de denuncia del senado de la república

Condiciones Generales

1) Este protocolo es coherente con las actividades programadas para el cumplimiento del Plan Anticorrupción de la entidad, actividad Nº 9 ambiente de denuncia.

2) El Jefe de la División Jurídica es responsable de construir el protocolo de canal de denuncia interna y externa, con la colaboración de la Oficina Coordinadora de Control Interno, la Unidad de atención Ciudadana, la Oficina de Control Interno Disciplinario y la oficina de Planeación y Sistemas.

ORIGINAL FIRMADO

3) Para canalizar las denuncias se emplearán los siguientes canales: Página web del Senado de la República: senado.gov.co; en ésta herramienta usted puede hacer el registro de la denuncia y hacer seguimiento, por Línea de atención ciudadana, Correo electrónico y correspondencia.

4) Se garantiza la confidencialidad de la identidad del denunciante, así como no habrá represalias por haber denunciado conductas irregulares o poco apropiadas, ni por haber participado en el proceso de investigación.

No.	Descripción	Responsable	Registro
1.	Recepción de la denuncia y documentos adjuntos, a través de los canales de denuncia establecidos, se revisa destinatario y contenido.	• Funcionario responsable • Unidad de Correspondencia- • Línea gratuita de atención al ciudadano.	• No. de radicado
2.	Se realiza el estudio de la denuncia, y se remite a la dependencia o entidad competente, si es competencia del senado, seguir a la actividad 4.	• Entrega: Funcionario responsable -Área de Correspondencia- • Recibe: Secretaria y/o auxiliar administrativo de la dependencia o área correspondiente.	• Constancia de recibo -planilla radicadora-
3.	Las denuncias que se refieran a otras cuestiones fuera del ámbito de éste procedimiento serán remitidas a los responsables que procedan conforme a su contenido. Se notifica a la Entidad Competente para atender la denuncia, y se guarda copia de la misma para el archivo.	• Jefe de la dependencia	• Oficio de remisión.
4.	Se estudia el caso por la dependencia competente y el supervisor asigna en la misma fecha de recibo y con aviso de urgencia al funcionario responsable de proyectar la respuesta de la denuncia -con sus respectivos soportes-	• Jefe de la dependencia	
5.	Documentar y registrar actividades, observaciones y	• Funcionario designado por el jefe de la dependencia	

ORIGINAL FIRMADO

	conclusiones de la atención a la denuncia, y proyectar carta respuesta.		
6.	En caso de ser una denuncia interna se da traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario, que permite vigilar la conducta oficial de las personas que desempeñan funciones públicas.	• Jefe de la dependencia	• Oficio Acto Administrativo
7.	El funcionario designado envía el documento de carta respuesta de la denuncia al Jefe de la dependencia, para su revisión y aprobación.	• Funcionario designado por el jefe de la dependencia.	• Oficio Carta Respuesta - Documentos soporte.
8.	Una vez aprobada la respuesta de la denuncia, se remite y notifica la misma con los documentos adjuntos a las partes interesadas y se guarda copia de la misma para archivo.	• Funcionario designado por el jefe de la dependencia.	

ORIGINAL FIRMADO

4. Protocolo interno de atención del canal de denuncia del senado de la república

El Senado de la República recibe, tramita, y resuelve, según el caso, las denuncias hechas por los ciudadanos en nombre propio o anónimo por cualquiera de estos canales:

- **Vía telefónica**: los ciudadanos podrán marcar a la Línea de atención Ciudadana gratuita 018000122512 de Lunes a Viernes de 8:00 am – 04:00 pm.

- **Vía Virtual**: podrán exponer sus denuncias en la página web: www.senado.gov.co en el link quejas y reclamos.

- **Vía Correo**: podrán radicar sus denuncias a través de la Ventanilla Única de Correspondencia del Senado de la República ubicada en la Carrera 7 No 8 – 68 Edificio Nuevo del Congreso.

- **Vía Presencial:** los ciudadanos se podrán acercar a la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana ubicada en la Centro Cultural Gabriel García Márquez Carrera 6 No.11–50, tercer piso.

- **Qué debe contener la denuncia:**

  1. Contra quién o quiénes va dirigida.

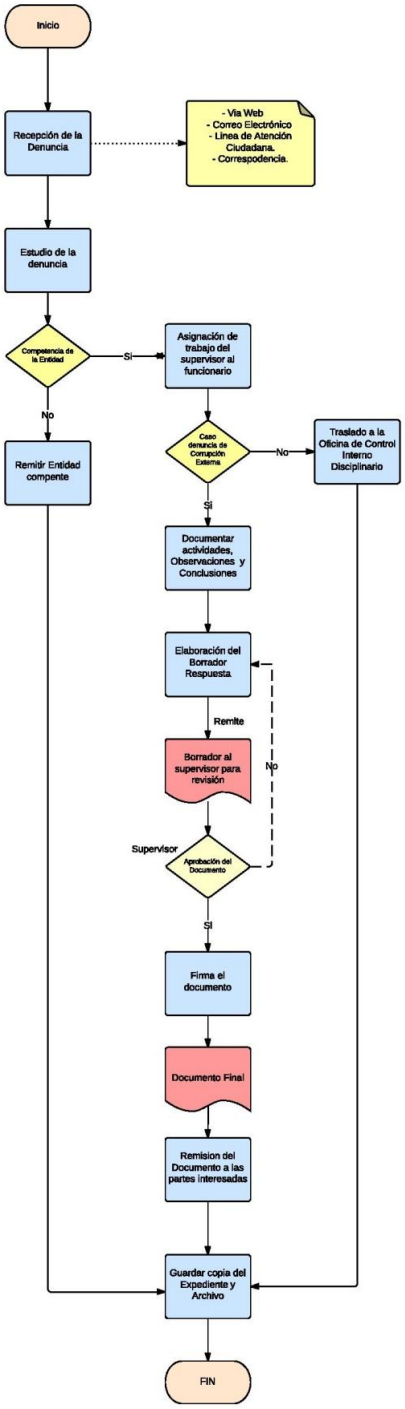
  2. Descripción y fecha detalla de los hechos ocurridos (si posee la pruebas que la soporten, puede anexarlas).

La entidad estudia la denuncia y si es competencia del Senado se asigna al funcionario idóneo para la realización del estudio de análisis, evaluación y una posterior respuesta a las partes interesadas.

5. Flujograma del protocolo de atención del canal de denuncia interna y externa del senado de la república (ver siguiente hoja)

ORIGINAL FIRMADO

FLUJOGRAMA DEL PROTOCOLO A LA ATENCIÓN DE LA DENUNCIA



FIRMADO

IX. CAPÍTULO III

RENDICIÓN DE CUENTAS

1. Marco legal

NORMA	ALGUNOS COMENTARIOS PERTINENTES
Artículo 23 C.P.	"El derecho de petición permite a las personas acceder en forma oportuna a la información y Documentos públicos. Obliga a la entidad a facilitar la información y el acceso a documentos que no son de reserva legal".
Constitución Política (Arts. 1, 2, 13, 29, 79, 83, 84, 270, 333 y 365)	• El carácter social del Estado de Derecho y la prevalencia del interés general. • La finalidad del Estado y de la función pública es el servicio a la comunidad. • Las autoridades administrativas están al servicio de los intereses generales y deben por lo tanto coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. • Principio de igualdad de trato ante la ley. • Debido proceso. • Principio de buena fe de los particulares y de las actuaciones de la Administración. • "La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados". • Prohibición de exigir permisos o requisitos previos no autorizados por la Ley para el ejercicio de la actividad económica y la actividad privada. • La prestación de servicios públicos como inherentes a la finalidad Estado.
Artículo 74 C.P.	"derecho de las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos".
Artículo 209 C.P.	"Obligación de cumplir con el principio de publicidad de la administración– dejar ver lo público".
Decreto 1 de 1984	Código Contencioso Administrativo. Regula el derecho de petición en interés general, en interés particular y de petición de informaciones.
Ley 57 de 1985	Contiene las principales disposiciones en materia de

ORIGINAL FIRMADO

	publicidad y acceso a los documentos públicos. Es la única norma que recopila de alguna manera estos temas.
Ley 152 de 1994	Ley orgánica del Plan Nacional de Desarrollo. Considera obligaciones de producción y presentación de información de la rama ejecutiva, especialmente para fines de rendición de cuentas interna, planeación y seguimiento y establece un Consejo Nacional de Planeación, que incluye participantes de organizaciones sociales.
Ley 190 de 1995 el estatuto anticorrupción tiene aspectos de publicidad, atención al ciudadano, difusión y sanciones para quienes nieguen la información al público.	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
Ley 489 de 1998: sobre estructura de la administración pública, incluye la obligación de fortalecer los sistemas de información del sector público, divulgar la información y apoyar el control social. Artículos 32 y 33. "todas las entidades y organismos de la administración tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y la democratización de la gestión"; de igual forma podrán convocar audiencias públicas para discutir lo relacionado con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad".	Regula la gestión pública y reglamenta la organización y funcionamiento de la Administración Pública Nacional. Crea sistemas de calidad, control interno, desarrollo administrativo y democratización y control social de la gestión pública.
Ley 617 de 2000	Considera el "Control social a la gestión pública territorial. El Departamento Nacional de Planeación publicará en medios de amplia circulación nacional con la periodicidad que señale el reglamento y por lo menos una vez al año, los resultados de la evaluación de la gestión de todas las

ORIGINAL FIRMADO

	entidades territoriales, incluidos sus organismos de control, según la metodología que se establezca para tal efecto" (art. 79).
Ley 734 de 2002	Código disciplinario, en el cual se establecen los deberes de los servidores públicos. En particular, respecto de la información se precisan las siguientes obligaciones: custodia, uso de los sistemas de información disponibles, publicación mensualmente los informes que se generen sobre la gestión y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.
Ley 850 de 2003: ley estatutaria de veedurías ciudadanas, la cual contiene disposiciones sobre su funcionamiento y su derecho a la información. Así mismo, establece que las autoridades deben apoyar a estos mecanismos de control social.	Ley de Veedurías Ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública
Ley 962 de 2005 (anti-trámites)	Establece que "todos los organismos y entidades de la Administración Pública deberán tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, información actualizada sobre normas básicas que determinan su competencia, funciones y servicios; trámites y actuaciones para que el ciudadano adelante su labor de evaluación de la gestión pública y así intervenir en forma argumentada en los procesos de rendición de cuentas." (Art. 8).
Ley 1147 de 2007 adiciona la Ley 5ª de 1992 y crea la Comisión Especial de Modernización y las Unidades Coordinadoras de Asistencia Técnica Legislativa y Atención Ciudadana del Congreso de la República. Con el objeto contribuir a la transformación integral y progresiva del Congreso de la República en una institución legislativa moderna, altamente técnica y capaz de responder de manera eficaz y eficiente a	Artículo 14. Suministro de información. Las Secretarías Generales y las Secretarías de las Comisiones del Senado de la República y la Cámara de Representantes actualizarán diariamente la información legislativa -estado de proyectos, actas de plenaria y comisión, audiencias públicas, foros, mesas de trabajo- en las páginas de internet del Congreso para que la Unidad de Atención Ciudadana tenga acceso oportuno y veraz del acontecer legislativo, de conformidad con el numeral 10 del artículo 47 y el artículo 50 de la Ley 5ª de 1992. Parágrafo 1°. La actualización en la página de Internet con la información de la actividad legislativa de las comisiones es responsabilidad del Secretario de cada Comisión. Parágrafo 2°. Los Congresistas presentarán un informe legislativo quince (15) días después de culminado cada período legislativo, que contendrá los proyectos de los

ORIGINAL FIRMADO

las exigencias de la democracia.	cuales fueron autores y ponentes; los debates adelantados; audiencias públicas, foros y mesas de trabajo realizadas. Estos informes se colocarán en las páginas de Internet del Congreso y se remitirán a la Unidad de Atención Ciudadana.
Capítulo IX, Artículo 230 de la Ley 5ª de 1992. De la Participación Ciudadana en el estudio de proyectos. Observaciones a los proyectos particulares.	Sería prudente publicar este artículo, para que los ciudadanos conozcan este medio de participación.
Artículo 233 de la Ley 5ª de 1992. Asistencia de Servidores Estatales.	Hace referencia a que en desarrollo de labor legislativa, las Cámaras pueden requerir la asistencia de Ministros y las Comisiones de los Viceministros, Superintendentes y Directores de Departamentos Administrativos, Gerente del Banco de la República, los Presidentes, Directores o gerentes de las Entidades descentralizadas del orden Nacional y la de otros funcionarios de la Rama Ejecutiva del Poder Público"
Artículo 233 de la Ley 5ª de 1992. Procedimiento de Citación.	Procedimiento para citar a funcionarios que deben concurrir ante las Cámaras y las Comisiones Permanentes
Artículo 236 de la Ley 5ª de 1992. Asistencia de Particulares	Otro mecanismo de Participación en el que se involucra o cita particulares, según el tema de interés que debata la Comisión.
Capítulo XI de la Ley 5ª de 1992.	Publicar el Estatuto del Congresista
Artículo 374 de la Ley 5ª de 1992. Funciones de la Comisión de Administración. …2.	"Evaluar la gestión administrativa del Director General e informar anualmente, o cuando se solicite a la plenaria, acerca de su desempeño"
Artículo 376 de la Ley 5ª de 1992. Funciones del Director General.	9. "Rendir a la plenaria del Senado los informes que se le soliciten sobre las actividades de la Dirección."
Decreto 3622 de 2005: la política de Democratización de la Administración Pública (SISTEDA),	"Dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, con el fin de facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales del país y a construir organizaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas y propicien la atención oportuna de quejas y reclamos, para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad".
Decreto 3851 de 2006:	Sobre información oficial básica: define la información oficial básica, promueve su generación, adecuada administración y establece la creación de un portal de difusión.
Decreto 028 de 2008:	Arts. 17, 18, 19, 20 precisan responsabilidades de las

ORIGINAL FIRMADO

Monitoreo, seguimiento y control al gasto con recursos del Sistema General de Participaciones.	administraciones municipales y departamentales en relación con el control social. El artículo 18 establece la realización (al menos una vez al año) de ejercicios de rendición de cuentas sobre los resultados del monitoreo, auditorías y evaluaciones por parte de las entidades nacionales. En desarrollo de esta disposición, los veedores ciudadanos, vocales de control o cualquier ciudadano podrán acceder a la revisión de los contratos y ejecuciones presupuestales donde se inviertan recursos públicos
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción
Plan Nacional de Desarrollo 2010.2024	
Ley 906 de 2004	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal
Ley 1437 de 2011.	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
Código Contencioso Administrativo Art. 3, Núm. 6, Art 8	Señalamiento de los principios a los que debe ajustarse la actuación administrativa y establecimiento de los procedimientos y plazos generales de las actuaciones administrativas.
Ley 5 de 1992	"Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes"
Ley 610 de 2000	"Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías"
Ley 87/93	Sistema de Control Interno
Ley 1474/2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Decreto-ley 2150/95	Supresión de Trámites.
Ley 324/96	Reconoce la lengua manual colombiana, como idioma propio de la comunidad sorda del país, establece el auspicio estatal para la investigación, la enseñanza y la difusión de la lengua manual colombiana y señala otras disposiciones en favor de la población sorda.
Ley 594/00	Ley de Archivos. Establece como fin esencial de los archivos la facilitación de la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten.
Decretos 2474/08; 2025/09; 127/09	Promoción de la utilización de medios electrónicos en la contratación pública con el propósito de hacer visibles a

ORIGINAL FIRMADO

	todos los ciudadanos los procesos de licitación, adjudicación y contratación de la Administración Pública. Recoge el aporte del Decreto 2170 de 2002 que impulsó la puesta en marcha del Portal Único de Contratación del Estado a través del cual se centraliza y difunde de manera permanente y actualizada la información sobre todos los procesos de contratación Pública.
Ley 872/03	Sistema de Gestión de Calidad.
Decreto 1151/08	Establece la estrategia Gobierno en Línea y reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005
CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010	Política nacional de servicio al ciudadano
Ley 1712 de 2014	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.
Decreto 2623 de 2009	Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

2. Análisis DOFA rendición de cuentas en sus tres componentes

COMPONENTES	QUÉ TENEMOS	QUÉ DEBEMOS MEJORAR O QUÉ QUEREMOS
INFORMACIÓN	Plataforma estratégica definida	Contar con un Plan de Comunicación
	Plan de Acción Institucional	Definir una Política de comunicación
	Planes de Acción Tácticos	Fortalecer los canales de información a través de medios físicos, locales o remotos de comunicación electrónica.
	Plan Anticorrupción	Diseñar una estrategia integral de atención al ciudadano.
	Mapa de Riesgos Institucional	
	Seguimientos trimestrales de CI a todos los planes	
	Sistema de Gestión de Calidad del Área Administrativa	Documentar los procesos del Área Legislativa
	Auditorías Internas a los procesos	
	Página web	Organizar la información y hacerla más amigable
	Intranet	Dificultad para accesar a la información

ORIGINAL FIRMADO

	Redes Sociales (Facebook - Twitter - Instagram)	Hacer mayor despliegue sobre las actividades que desarrolla la Entidad de todas las funciones que tiene por Ley 5a, ya que solo se identifica el quehacer Legislativo
	Canal Institucional	Mala imagen Institucional
	Boletín Institucional	Aprestamiento institucional (Organizar la información y publicarla estratégicamente)
	Encuestas de satisfacción	Canal de denuncias internas y externas
DIÁLOGO	Espacios (Audiencias que realizan las Comisiones, foros, mesas de trabajo)	Canal You Tobe
		Mejorar la cultura de la Rendición de Cuentas institucional
	Biblioteca	Fortalecer los canales de atención virtual
	Oficina de Atención Ciudadana	Desplazarse a las ciudades del país, para llevar la información del Legislativo.
INCENTIVOS		Generar incentivos para que los servidores realicen acciones que refuercen los comportamientos y se cumplan los criterios establecidos en cuanto a rendición de cuentas.
		Destinar presupuesto para la rendición de cuentas en sus tres componentes
		Fortalecer el diálogo e interlocución de la ciudadanía a través de cualquier medio (ej. chat virtual)
		Generar incentivos para los ciudadanos.

ORIGINAL FIRMADO

3. Procedimiento De Rendición De Cuentas Institucional

Objetivo

Establecer las actividades para la presentación pública de los resultados de la gestión legislativa y administrativa del Senado de la República, propiciando espacios para la socialización y retroalimentación entre la Entidad y los grupos de interés.

Alcance

Este procedimiento inicia con la definición de los parámetros para la rendición de cuentas del área legislativa y administrativa de la entidad y finaliza con la implementación de acciones que mejoren la gestión institucional.

Términos y definiciones[1]

- **Rendición de Cuentas:** consiste en visibilizar la gestión, para retroalimentarla con la opinión ciudadana en busca de buenas prácticas.
- **Audiencia Pública:** es uno de los mecanismos de participación ciudadana propiciado por la Entidad, que facilita la rendición de cuentas, el cual pretende intercambiar información y retroalimentarla en pro del cumplimiento de los objetivos y metas de la Entidad.
- **Retroalimentación Ciudadana:** es una interacción recíproca, que pretende visibilizar la gestión, recibir propuestas viables de mejoramiento e identificar acciones de fortalecimiento institucional.
- **Control Social:** Según lo define el artículo 2 de la Constitución Política, este fin del estado está diseñado para *"facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación".* Lo anterior se interpreta como la actividad que busca vincular a la ciudadanía en el conocimiento del ejercicio público

Responsables

Presidente (a): es responsable de rendir la información que corresponde al área legislativa del Senado.

Secretario (a) General: es responsable de alistar la información del área legislativa, así como del apoyo logístico del evento.

Jefe Oficina de Protocolo: es responsable de apoyar la logística del evento público de rendición de cuentas a la ciudadanía.

Jefe Oficina de Información y Prensa: es responsable de apoyar la logística del evento en la divulgación y comunicación de la información correspondiente al evento

Director (a) General: es responsable del alistamiento y rendición de la información que corresponde al área administrativa, así como del apoyo logístico del evento.

[1] *Senado de la República, 2014*

ORIGINAL FIRMADO

Jefe División de Planeación y Sistemas: es responsable de compilar la información que aporte la dirección general y el área legislativa en la consolidación de un solo documento.

Condiciones Generales

- La rendición de cuentas institucional se realizará una vez al año antes del 20 de Julio.
- El Presidente (a) y el Director (a) General deberán garantizar los recursos necesarios para el desarrollo de la rendición de cuentas.
- La entidad garantizará la interacción con los ciudadanos de conformidad de la ley.
- La Presidencia y la Dirección General Administrativa deben reportar con 20 días de anterioridad los informes de rendición de cuentas a la División de Planeación y Sistemas, para efectos de consolidar la información.
- La información que se vaya a suministrar a la ciudadanía será de calidad, clara, transparente, oportuna, actualizada, veraz, constructiva, permanente, completa y suficiente.

Descripción de actividades

No	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Documentos Relacionados
1	**CONFORMACIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO** Conformar un grupo de trabajo que lidere las acciones necesarias que se deben adelantar para materializar la rendición de cuentas.	Presidente (a) y Director (a) General	Resolución
2	**ESTABLECIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO** Definir un plan de trabajo que precise objetivos, actividades, responsables, recursos (disponibles y requeridos y la estrategia para gestionarlos), autoevaluación institucional en los tres componentes de rendición de cuentas (información, dialogo e incentivos), consulta a la ciudadanía y un cronograma para desarrollar la rendición de cuentas.	Grupo de trabajo	Plan de trabajo y cronograma
3	**SENSIBILIZACIÓN** Realizar jornadas de sensibilización al talento humano de la entidad, con el fin de obtener su compromiso frente a la responsabilidad de llegar a un ejercicio integral y permanente en materia de rendición de cuentas a la ciudadanía.	Grupo de Trabajo	Formato de asistencia a eventos

ORIGINAL FIRMADO

4	**APRESTAMIENTO INSTITUCIONAL** Preparar la información que se va a presentar a la ciudadanía en la rendición de cuentas.	Secretario General y Director (a) General	Informe
5	**PRIORIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS** Precisar y priorizar la información pública que se considera clave para rendir cuentas y enviar mediante oficio la información correspondiente, a la División de Planeación y Sistemas, para su consolidación.	Presidente (a), Secretario General y Director (a) General	Oficio remisorio
6	**CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN** Consolidar los informes de gestión legislativo y administrativo, para enviarlos a la Oficina de Prensa.	División de Planeación y Sistemas	Informe consolidado
7	**APROBACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONSOLIDADA** El informe consolidado por la División de planeación y sistemas debe ser aprobado por la Secretaria General y la DGA dentro de las 24 horas siguientes a su envío.	Secretario General y Director (a) General	Oficio Aprobatorio
8	**DISEÑAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN** Organizar la presentación del informe consolidado para el día de la jornada de rendición de cuentas, así como imagen, publicidad, divulgación, invitaciones, boletines de prensa, video, entre otros; según recursos y disponibilidad presupuestal, así como disponer de las herramientas de apoyo para la correcta socialización del informe de gestión durante el evento.	Jefe de Prensa	NA
9	**DIVULGACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN** Divulgar la jornada de rendición de cuentas, especificando día, lugar y hora, a través de los canales de comunicación definidos en el plan.	Jefe de Prensa	NA
10	**RENDICIÓN DE CUENTAS** Realizar la jornada de rendición de cuentas del Senado, de conformidad con el plan definido	Presidente (a), Secretario General y Director (a) General	NA
11	**CONCLUSIONES** Registrar las conclusiones que se deriven de la rendición de cuentas.	Grupo de trabajo	Documento

ORIGINAL FIRMADO

12	**RETROALIMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN** El Presidente y el (la) Director (a) General de la Entidad retroalimentarán la información suministrada por el grupo de trabajo ordenado la definición de acciones de mejora.	Presidente (a), Secretario General y Director (a) General	NA
13	**PUBLICACIÓN DE CONCLUSIONES** Enviar a la División de Planeación y Sistemas las conclusiones del evento, para que sean publicadas en la página web de la entidad.	Jefe Planeación y Sistemas	Documento
14	**DEFINICIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA** Definir, implementar y realizar seguimiento a las acciones de mejora que resulten de la rendición de cuentas, en pro del mejoramiento institucional.	Grupo de trabajo	Formato acciones de mejora

Puntos de control

- ✓ Seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo.

Base legal

- ✓ Constitución Política de Colombia de 1991 (Artículo 270).
- ✓ Ley 190 de 1995: el estatuto anticorrupción tiene aspectos de publicidad, atención al ciudadano, difusión y sanciones para quienes nieguen la información al público.
- ✓ Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) (Artículo 78).

Anexos

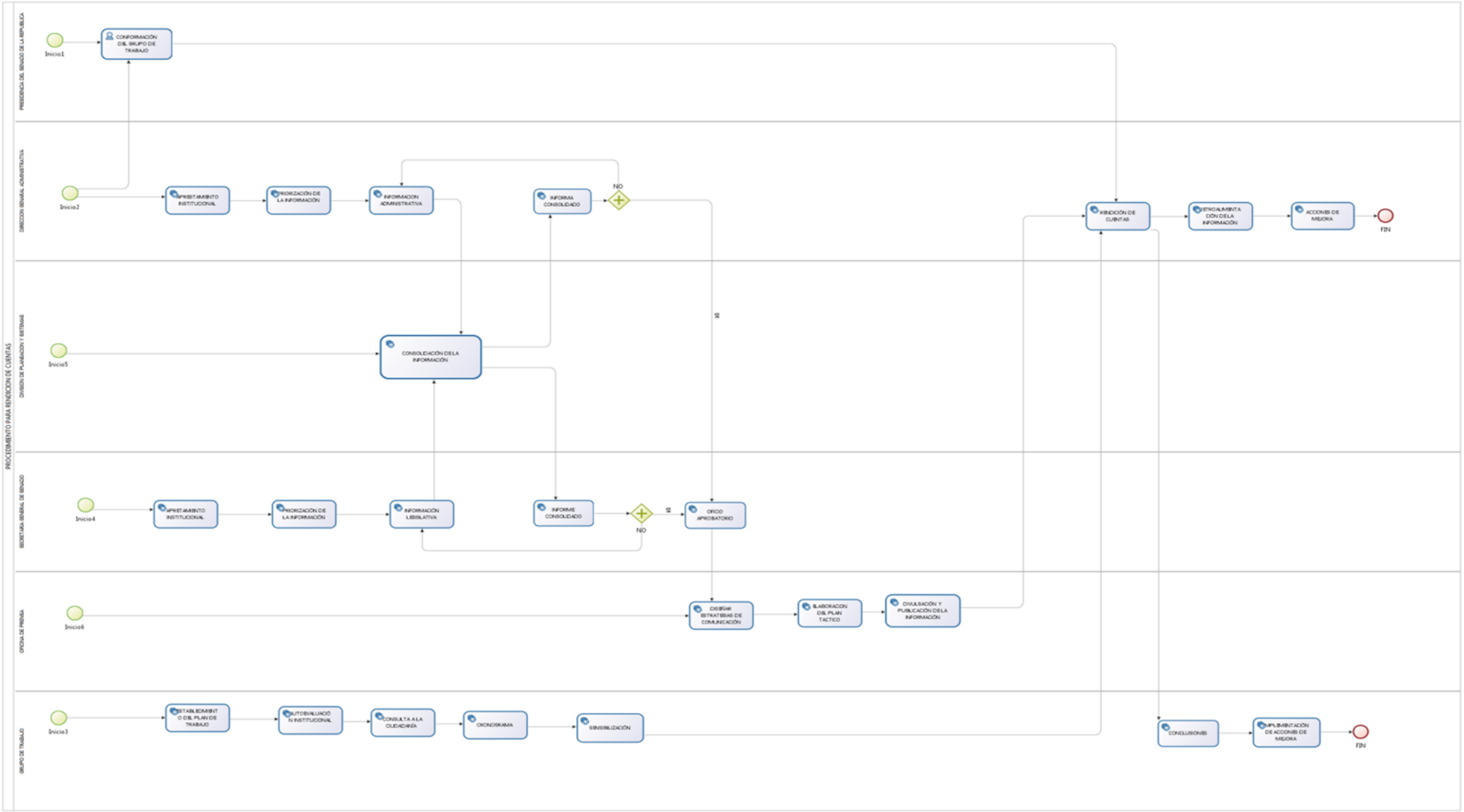
- Formato acciones de mejora.

Histórico de cambios

VERSION A MODIFICAR	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APLICACIÓN
01	Creación del documento.	22 de mayo 2014

4. Flujograma del procedimiento de rendición de cuentas institucional (ver siguiente hoja).

ORIGINAL FIRMADO


PROCEDIMIENTO PARA RENDICION DE CUENTAS
PRESIDENCIA DEL SENADO DE LA REPUBLICA
Inicio1
CONFORMACIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO
DIRECCION GENERAL ADMINISTRATIVA
Inicio2
APRESTAMIENTO INSTITUCIONAL
PRIORIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN
INFORMACION ADMINISTRATIVA
INFORMA CONSOLIDADO
NO
SI
RENDICIÓN DE CUENTAS
RETROALIMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN
ACCIONES DE MEJORA
FIN
DIVISION DE PLANEACION Y SISTEMAS
Inicio5
CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN
SECRETARIA GENERAL DE SENADO
Inicio4
APRESTAMIENTO INSTITUCIONAL
PRIORIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN
INFORMACIÓN LEGISLATIVA
INFORME CONSOLIDADO
NO
SI
OFICIO APROBATORIO
OFICINA DE PRENSA
Inicio6
DISEÑAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN
ELABORACION DEL PLAN TACTICO
DIVULGACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA INFORMACIÓN
GRUPO DE TRABAJO
Inicio3
ESTABLECIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO
AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
CONSULTA A LA CIUDADANÍA
CRONOGRAMA
SENSIBILIZACIÓN
CONCLUSIONES
IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA
FIN

5. Ciclo P.H.V.A. de la rendición de cuentas

P -Definición de la estrategia integral para la rendición de cuentas - Acciones preventivas que mejoren la gestión institucional - Conformación del grupo de trabajo que lidere el tema - Establecimiento del plan de trabajo	H - Realizar sensibilización al talento humano de la entidad. - Jornada de Rendición de Cuentas - Aprestamiento institucional
A - Acciones correctivas que mejoren la gestión institucional	V - Seguimiento a las acciones

Para todos los efectos se firma en la ciudad de Bogotá D.C. a los

TERESITA GARCÍA ROMERO

PRESIDENTA (E)

JAIME DURAN SILVA

PRIMER VICEPRESIDENTE

SAÚL CRUZ BONILLA

SECRETARIO GENERAL (E)

ORIGINAL FIRMADO