	Proceso Gestión de Atención Ciudadana Caracterización de proceso	Código	UC-Ca01
		Versión	04
	SENADO DE LA REPÚBLICA	Fecha Aprobación	2023-11-30

1. Responsable - Líder de Proceso

Coordinador(a) de la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso

2. Objetivo

Mantener un canal de comunicación entre el Congreso de la República, la ciudadanía y las partes interesadas, mediante la atención oportuna y eficaz de las solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos, opiniones, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas, facilitando la solución de las mismas dentro de los términos legales vigentes; además de promover la divulgación del acontecer legislativo y permitir el acceso de los ciudadanos y grupos interesados a la memoria histórica de la Corporación.


3. Alcance


Este proceso comprende desde la formulación de los lineamientos para la gestión de las PQRSD, el re direccionamiento y atención de los mismos, la promoción de las actividades legislativas y la divulgación del acontecer legislativo, hasta el desarrollo de actividades que permitan el acceso de la ciudadanía al acontecer legislativo y la memoria histórica mediante el acceso a Visitas Guiadas. Este proceso aplica para el Senado de la República y la Cámara de Representantes, corporaciones que conforman la Rama Legislativa del Poder Público


4. Ciclo PHVA

Proveedor		Entradas (Información Primaria)	Actividades Planear	Salidas (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Gestión Estratégica	N.A	Plan estratégico de la entidad. Plan de acción general	Diseñar el plan de acción táctico Diseñar el plan de participación ciudadana	Plan de acción táctico Plan de participación ciudadana	Gestión Estratégica. Gestión de Calidad	Ciudadanía y partes interesadas

Proveedor		Entradas (Información Primaria)	Actividades Hacer	Salidas (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Mesa Directiva, Secretaría General y Dirección General Administrativa	Ramas Ejecutiva y Judicial, y órganos de Control	Leyes y decretos Normatividad vigente para la atención de PQRSD	Diseñar las estrategias para la atención de las PQRSD en la Corporación	Estrategia de atención a PQRSD. Lineamientos para la atención de las PQRSD en las dependencias Acuerdos de nivel de servicio para la atención de PQRSD	H. Congresistas Gestión de Atención Ciudadana Todos los Procesos	Ciudadanía y partes interesadas
Proceso Gestión de Atención Ciudadana Todos los Procesos	Ciudadanía y partes interesadas	Estrategia de atención a PQRSD. Lineamientos para la atención de PQRSD en las dependencias. Acuerdos de nivel de servicio para la atención de PQRSD	Recibir, analizar, atender y trasladar las PQRSD Institucionales. Recibir opiniones y sugerencias	PQRSD atendidas (comunicaciones de respuesta)	H. congresistas Proceso de Gestión Documental	Ciudadanía y partes interesadas
	Ciudadanía y partes interesadas Entidades públicas y privadas	PQRSD y/o denuncias		PQRSD y denuncias trasladadas		Entidades públicas y privadas


	Proceso Gestión de Atención Ciudadana Caracterización de proceso		Código	UC-Ca01
			Versión	04
	SENADO DE LA REPÚBLICA		Fecha Aprobación	2023-11-30

			Proceso Gestión de Atención Ciudadana Caracterización de proceso			Código	UC-Ca01
			SENADO DE LA REPÚBLICA			Versión	04
						Fecha Aprobación	2023-11-30
Todos los procesos H. Congreso	Presidencia Corte Constitucional	<p>Información del acontecer legislativo (actos legislativos y leyes, proyectos de actos legislativos y de leyes, órdenes del día, audiencias públicas, foros debates de control político, estructura y funcionamiento del congreso) e información administrativa.</p> <p>Información sobre debates, foros y participación de los H. Congreso en el acontecer legislativo</p>		<p>Reportes de atención a PQRS</p> <p>Informe de atención a PQRS</p>	<p>Proceso Gestión de Atención Ciudadana</p> <p>Oficina Coordinadora del Control Interno</p>	N.A	
Gestión de Atención Ciudadana	Fundaciones	Solicitudes de "Visitas Guiadas al Congreso"	Coordinar y realizar las "Visitas Guiadas al Congreso"	Visitas Guiadas al Congreso realizadas	H. Congreso Todos los Procesos	Colegios, universidades y grupos organizados Ciudadanos	
Todos los procesos legislativos H. Congreso	N.A	<p>Información del acontecer legislativo (actos legislativos y leyes, proyectos de actos legislativos y de leyes, órdenes del día, audiencias públicas, foros debates de control político, estructura y funcionamiento del congreso)</p>	Mantener informadas a las partes interesadas (ciudadanía, entidades públicas y privadas) sobre el acontecer legislativo (audiencias públicas, foros y debates de control político)	Información del acontecer legislativo	H. Congreso	Entidades públicas y privadas Ciudadanía y partes interesadas	
H. Congreso Todos los Procesos Biblioteca Hemeroteca Gaceta del Congreso Archivo Administrativo	N.A.	Solicitudes de consulta y/o préstamo de Libros de colección de la Biblioteca del Congreso, Publicaciones seriadas, Gacetas del Congreso y documentos de Gestión Documental	Atender la consulta y préstamo de documentos a la ciudadanía y partes interesadas	Consulta y préstamo de Libros de colección de la Biblioteca del Congreso, Publicaciones seriadas, Gacetas del Congreso y documentos de Gestión Documental	H. Congreso Todos los Procesos	Ciudadanía y partes interesadas Ciudadanía y partes interesadas	

	Proceso Gestión de Atención Ciudadana Caracterización de proceso		Código	UC-Ca01
			Versión	04
	SENADO DE LA REPÚBLICA		Fecha Aprobación	2023-11-30

Proveedor		Entradas (Información Primaria)	Actividades Verificar	Salidas (Información Secundaria)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Gestión de Atención Ciudadana	N.A	Informes de Gestión Reportes de atención a PQRS	Revisar el cumplimiento de metas, indicadores y administración de riesgos	Medición de indicadores Matriz de Riesgos Seguimiento a los planes	Gestión de Control Interno Gestión de Calidad	Ciudadanía y partes interesadas Entes de Control
Gestión de Control Interno Gestión de Calidad	Procuraduría General de la Nación Entidades líderes del Servicio, Transparencia y participación ciudadana	Informes de Auditorías Planes de acción Planes de mejoramiento Informes de revisión por la Dirección General Administrativa	Ejecutar planes de acción, de mejoramiento y anticorrupción	Planes de acción, mejoramiento y anticorrupción	Gestión de Control Interno Gestión Estratégica	Procuraduría General de la Nación Entidades líderes del Servicio, Transparencia y participación ciudadana

5. Indicadores (Eficacia=Resultado / Eficiencia=Recursos / Efectividad=Impacto)			
Tipo	Nombre	Último Valor	Meta Nominal
Proceso	Atención de los derechos de petición (PQRS), por parte de la (UAC), dentro de los términos establecidos por la ley.	N.A.	N.A.
Proceso	Actualización documental Gestión de Atención Ciudadana	N.A.	95
Proceso	Satisfacción de los ciudadanos que hacen el recorrido en el marco del Programa Visitas Guiadas al Congreso	N.A.	75

	Proceso Gestión de Atención Ciudadana Caracterización de proceso		Código	UC-Ca01
			Versión	04
	SENADO DE LA REPÚBLICA		Fecha Aprobación	2023-11-30

6. Riesgos y Controles


Código	Contexto	Nombre	Último análisis	Estado	Evaluación
UACR1	Matriz de riesgos gestión de atención ciudadana 2023	R1 Posibilidad de afectación económica y reputacional por inoportunidad e inadecuada respuestas a las peticiones ciudadanas, debido a la falta de personal, tecnología, cultura y formación en la organización para el manejo de las PQRSD.	100-60 - Alta	Supervisión	100-45 - Alta
UACR2	Matriz de riesgos gestión de atención ciudadana 2023	R2 Posibilidad de afectación reputacional por falta de cobertura total a las solicitudes de Visitas Guiadas al Congreso, debido a la alta demanda de solicitudes y falta de personal de apoyo.	80-60 - Alta	Supervisión	56-60 - Moderada

7. Requisitos

Legales	ISO 9001:2015 / NTCGP 1000: 2009	Internos
Ver Normograma de Proceso		


8. Recursos

Talento Humano (cargos que intervienen en el proceso)	Infraestructura	Informáticos
Coordinador(a) Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso Jefe Unidad de "Gaceta del Congreso" Jefe Unidad de Correspondencia Asistente de Biblioteca Asistente de Hemeroteca Servidores Unidad de Atención Ciudadana del Congreso Servidores Biblioteca del Congreso Servidores Hemeroteca del Congreso Servidores "Gaceta del Congreso" Talento Humano de estas dependencias	Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso Unidad de Correspondencia Biblioteca del Congreso Hemeroteca del Congreso Congreso Gaceta del Congreso	Páginas Web Institucionales Sistemas de Información Institucionales

	Proceso Gestión de Atención Ciudadana Caracterización de proceso	Código	UC-Ca01
		Versión	04
	SENADO DE LA REPÚBLICA	Fecha Aprobación	2023-11-30

9. Documentos de Referencia

Código	Tipo	Nombre	Estado	Proceso
UC-Pr02	Procedimiento	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	Activo	Gestión de Atención Ciudadana
UC-It03	Instructivo	INSTRUCTIVO INTERNO PARA LA ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS EN EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA	Activo	Gestión de Atención Ciudadana
UC-It05	Instructivo	Instructivo externo para la presentación de derechos de petición de la ciudadanía	Activo	Gestión de Atención Ciudadana
UC-Pt01	Protocolo	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Activo	Gestión de Atención Ciudadana
UC-It06	Instructivo	INSTRUCTIVO EXTERNO SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS VIRTUALES AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA	Activo	Gestión de Atención Ciudadana
UC-It04	Instructivo	Instructivo interno para la gestión de trámite de Visitas Guiadas al Congreso de la República	Activo	Gestión de Atención Ciudadana
UC-Pr03	Procedimiento	PROCEDIMIENTO PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE VISITAS GUIADAS AL CONGRESO	Activo	Gestión de Atención Ciudadana
UC-It01	Instructivo	Instructivo externo solicitud de Visitas Guiadas al Congreso de la República	Activo	Gestión de Atención Ciudadana
UC-Ca01	Caracterización	CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	Activo	Gestión de Atención Ciudadana
UC-It02	Instructivo	INSTRUCTIVO ATENCIÓN A PERSONAS SORDAS MEDIANTE EL USO DEL "CENTRO DE RELEVO"	Activo	Gestión de Atención Ciudadana
UC-Fr07	Formato	Informe trimestral consolidado de atención a PQRSD	Activo	Gestión de Atención Ciudadana
UC-Fr08	Formato	Informe trimestral Consolidado de Atención a solicitudes de acceso a la información Pública.	Activo	Gestión de Atención Ciudadana
UC-Fr09	Formato	Informe trimestral traslado de solicitudes de información a otras entidades.	Activo	Gestión de Atención Ciudadana
UC-Fr10	Formato	Informe trimestral solicitudes de información negadas	Activo	Gestión de Atención Ciudadana
UC-Fr04	Formato	Formato radicación y seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias	Activo	Gestión de Atención Ciudadana
UC-DE01	Guía	Guía para Entidades Públicas - Servicio y Atención Incluyente	Activo	Gestión de Atención Ciudadana
UC-Fr05	Formato	FORMATO AGENDA REGISTRO DE VISITAS GUIADAS AL CONGRESO	Activo	Gestión de Atención Ciudadana
UC-Fr06	Formato	FORMATO INSCRIPCIÓN VISITAS GUIADAS AL CONGRESO	Activo	Gestión de Atención Ciudadana

	Proceso Gestión de Atención Ciudadana Caracterización de proceso		Código	UC-Ca01
			Versión	04
	SENADO DE LA REPÚBLICA		Fecha Aprobación	2023-11-30
10. Control de Cambios				
Versión	Descripción			Fecha
	<p>Control de Cambios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver. 004// Rev. 2// FV. 30 de noviembre de 2023 <p>Cambios: Se agrega una actividad y una salida para el numeral 4. Ciclo PHVA: Planear</p> <p>Justificación: Actualización</p> <p>Fecha: 2023-11-23</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver. 003// Rev. 2// FV. 18 de noviembre de 2020 <p>Cambios:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Se realizan las siguientes modificaciones: o Se ajusta el cargo del responsable o Se actualiza el objetivo del proceso con la inclusión (PQRSD) o Se ajusta la información presentada en el ciclo PHVA: con la identificación y eliminación de proveedores y clientes, así mismo la identificación de entradas y salidas. Se elimina en el hacer "recibir opiniones y sugerencias" ya se asocian en PQRSD. o Se realiza ajuste en los requisitos con la asociación del normograma del proceso. o Se actualiza los recursos de talento humano, infraestructura e informático. o En el ítem de documentos de referencia se relacionan los instructivos documentados para el desarrollo del proceso. <p>Justificación: Actualización</p> <p>Responsable: Lina Marcela Piñeros Lopez</p> <p>Fecha: 2020-11-26</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver. 002// Rev. 2// FV. 19 de mayo de 2016 <p>Cambios: Se incluye dentro de la caracterización peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas, PQRSD.</p> <p>Justificación:</p> <p>Responsable: Migración Daruma2</p> <p>Fecha: 2016-10-31</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver. 001// Rev. 2// FV. 13 de noviembre de 2015 <p>Cambios: Por cambio en la estructura de codificación del SGC esta versión reemplaza el anterior documento "Proceso información a usuarios PA03".</p> <p>Justificación:</p> <p>Responsable: Migración Documental Tq</p> <p>Fecha: 2016-07-06</p>			
11. Aprobaciones				
Elaboró		Revisó		Aprobó
Nombre: Mónica Patricia Vanegas Montoya		Nombre: Mónica Patricia Vanegas Montoya		Nombre: Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Cargo: Coordinadora Unidad Atención Ciudadana		Cargo: Coordinadora Unidad Atención Ciudadana		No. de Acta y Fecha: Acta No. 23.13 Comité Institucional de gestión y desempeño del 30 de noviembre de 2023