 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-It03
	Instructivo interno para la atención a derechos de petición recibidos en el Congreso de la República	VERSIÓN: 004
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30

Instructivo

Instructivo interno para la atención a derechos de petición recibidos en el congreso de la república

UC-It03

SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

SENADO DE LA REPÚBLICA



 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-It03
	Instructivo interno para la atención a derechos de petición recibidos en el Congreso de la República	VERSIÓN: 004
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	3
4. DESARROLLO DEL CONTENIDO.....	4
4.1. Roles y responsabilidades en la atención a derechos de petición	4
4.2. Términos de derechos de petición	5
4.3. Atención a peticiones verbales en lenguas nativas o dialecto oficial de Colombia.....	6
4.4. Tutoriales para la atención a Derechos de Petición	7
4.4.1. Radicación de PQRSD por medio de correo electrónico	7
4.4.2. Tutorial registro de peticiones cuando se radiquen por medio del canal telefónico y presencial	7
4.4.3. Tutorial para la atención a derechos de petición desde la UAC.....	8
4.4.4. Tutorial para la Atención de derechos de petición desde las dependencias o UTL.....	8
5. ANEXOS	9
6. FORMATOS.....	9
7. DOCUMENTOS RELACIONADOS	9

	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-It03
	Instructivo interno para la atención a derechos de petición recibidos en el Congreso de la República	VERSIÓN: 004
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30

1. OBJETIVO


Explicar los pasos para el uso del módulo de PQRSD en el Sistema de Gestión Documental Electrónico y de Archivo- SGDEA.

2. ALCANCE

Instructivo dirigido a los responsables de la atención a derechos de petición-PQRSD en el Senado de República.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES


- **UAC:** Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana^[1] del Congreso de la República.
- **Atención ciudadana:** Atender en forma directa y continua a la ciudadanía y grupos de interés que demandan información pública y presentan derechos de petición, a través de distintos canales de comunicación (presencial, telefónico o digital)
- **Derecho de Petición**^[3]: 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. (Art. 13 Ley 1755 de 2015.)
- **PQRSD:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- **SGDEA:** Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo.
- **APP PQRSD Senado:** Mecanismo ágil para la presentación de derechos de petición- PQRSD por los ciudadanos que tiene como finalidad la recepción de las PQRSD.
- **Peticiones:** Solicitud respetuosa que toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera puede presentar ante el Congreso de la República en relación con su función legislativa, administrativa, judicial y de control político; de acuerdo con el marco funcional establecido en la Constitución política y el reglamento del Congreso dispuesto en la Ley 5ta de 1992.

	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-It03
	Instructivo interno para la atención a derechos de petición recibidos en el Congreso de la República	VERSIÓN: 004
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30

4. DESARROLLO DEL CONTENIDO

4.1. Roles y responsabilidades en la atención a derechos de petición

No.	ROL	RESPONSABLE
1	Administrador del SGDEA	<ul style="list-style-type: none"> División de Planeación y Sistemas
2.	Registro de derechos de petición	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadano Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso (Canales presencial y telefónico)
3	Radicación de derechos de petición	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso. Unidad de Correspondencia.
4	Traslados y remisión de derechos de petición	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso.
5	Atención a derechos de petición	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso. Dependencias del Senado de la República UTL del Senado de la República.
6	Informes	<ul style="list-style-type: none"> Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso. Oficina Coordinadora del Control Interno.

	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-It03
	Instructivo interno para la atención a derechos de petición recibidos en el Congreso de la República	VERSIÓN: 004
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30

4.2. Términos de derechos de petición



Modalidades y tiempos de respuesta de derechos de petición

Tipo de petición

- Petición de interés General
- Petición de Interés Particular
- Petición de Habeas Data
- Sugerencia y opinión
- Queja
- Reclamo
- Denuncia

Tiempo de Respuesta:
15 días hábiles a partir del día siguiente a la radicación

- Documentos y solicitud de información
- Petición de Unidad de Autoridad Administrativa
- Petición de Habeas Data Consulta

Tiempo de Respuesta:
10 días hábiles a partir del día siguiente a la radicación

- Derechos de petición Tipo Consulta

Tiempo de Respuesta:
30 días hábiles a partir del día siguiente a la radicación


- Petición al congreso

Tiempo de Respuesta:
5 días hábiles a partir del día siguiente a la radicación

Recuerde:
Todo servidor público debe dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en los términos de ley dependiendo el tipo de petición.



Imagen 1. Tiempos de respuesta a derechos de petición

	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-It03
	Instructivo interno para la atención a derechos de petición recibidos en el Congreso de la República	VERSIÓN: 004
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30

4.3. Atención a peticiones verbales en lenguas nativas o dialecto oficial de Colombia



AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

**ATENCIÓN A PETICIONES
VERBALES EN LENGUA NATIVA O
DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA.**

Las personas que hablen lenguas nativas o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones en su lengua o dialecto ante el Congreso de la República, para tal efecto se aplicará el procedimiento definido, teniendo en cuenta algunas particularidades, como son:

1.



Toda petición presencial debe ser recibida en la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso - UAC.
- Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le solicita que exprese su petición en forma escrita, de lo contrario de forma verbal.

2.
3.



Si el Congreso de la República no cuenta con personal especializado para traducir o interpretar la petición, el funcionario que reciba la petición debe dejar constancia de ese hecho, grabará el derecho de petición preferiblemente en video, para su posterior traducción o interpretación y respuesta.
- Si es factible se debe proceder a identificar la región de la que proviene el peticionario, para que de ese modo se pueda establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.

4.
5.



Después de recibida la petición se debe dar al peticionario un radicado.
- Si la petición es radicada en medio físico, la Unidad de Correspondencia la remite a la UAC para que esta dependencia continúe el trámite.

6.
7.



Las peticiones presentadas por medio virtual deben ser radicadas en la UAC, en caso de que sean recibidas en otras dependencias deben ser remitidas para su radicación y trámite a la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso.
- La Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana remite al Ministerio de Cultura la grabación y demás soportes que acompañen la petición, solicitando la identificación de la lengua y la lista de traductores o intérpretes.

8.
9.



La Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana solicita a la Dirección General Administrativa del Senado y a la Dirección Administrativa de la Cámara de Representantes, la contratación del traductor o intérprete para la traducción o interpretación de la petición y de la respuesta, seleccionándolo de la lista suministrada por el Ministerio de Cultura. En algunos casos también es necesario contratar la ampliación o la aclaración de la petición.
- Una vez contratado el traductor o intérprete, éste procede a la traducción o interpretación de la petición.

10.
11.



Recibida la traducción o interpretación de la petición por la UAC, esta Unidad Coordinadora procede a dar trámite a la dependencia competente para dar respuesta al peticionario.
- La dependencia responsable traslada la respuesta a la UAC y ésta hará entrega de la misma al traductor o intérprete para la traducción o interpretación.

12.
13.




Una vez recibida por la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana la respuesta por parte del traductor o intérprete, ésta procede a remitirla al peticionario. En caso de no contarse con dirección física o electrónica de envío se procederá a publicar en la Página Web de la Corporación que da respuesta a la petición.
- Este procedimiento aplica para solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

14.

UNIDAD COORDINADORA DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL CONGRESO

Imagen 2. Atención a peticiones verbales en lenguas nativas

	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-It03
	Instructivo interno para la atención a derechos de petición recibidos en el Congreso de la República	VERSIÓN: 004
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30


4.4. Tutoriales para la atención a Derechos de Petición

4.4.1. Radicación de PQRSD por medio de correo electrónico



4.4.2. Tutorial registro de peticiones cuando se radiquen por medio del canal telefónico y presencial




	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-It03
	Instructivo interno para la atención a derechos de petición recibidos en el Congreso de la República	VERSIÓN: 004
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30

4.4.3. Tutorial para la atención a derechos de petición desde la UAC



4.4.4. Tutorial para la Atención de derechos de petición desde las dependencias o UTL



	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-It03
	Instructivo interno para la atención a derechos de petición recibidos en el Congreso de la República	VERSIÓN: 004
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30

5. ANEXOS

No aplica

6. FORMATOS

No aplica

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

UC Pr-02 Procedimiento para atención de derechos de petición (PQRSD)
UC-It05 Instructivo externo para la atención de derechos de petición PQRSD

Control de Cambios

- Ver. 004// Rev. 1// FV. 30 de noviembre de 2023

Cambios:

- Se realizan modificaciones al numeral 1. Objetivos.
- Se realizan modificaciones al numeral 2. Alcance.
- Se realizan modificaciones al numeral 3. Términos y Definciones.
- Se modifica el numeral 4. desarrollo de Contenido.
- Se agrega el numeral 4.1. roles y responsabilidades. y 4.4. Atención a peticiones verbales en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia
- Se elimina el numeral 5. Radicación de PQRSD.
- Se elimina el numeral 6. Gestión del trámite.
- Se elimina el numeral 7. información general.
- Se agrega el numeral 7. tutorial atención a derechos de petición.
- Se modifica el numeral 8. Anexos.

Justificación: Se requiere actualización debido a que el instructivo con la implementación del Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo – SGDEA sufre algunos cambios en los pasos para atender derechos de petición, adicionalmente se simplifica información para mayor entendimiento de los funcionarios.

Responsable: Oscar Ernesto Luquez Ardila

Fecha: 2023-12-14


- Ver. 003// Rev. 1// FV. 15 de diciembre de 2021

Cambios:

Actualización del instructivo ajustado a la atención y gestión de PQRSD a través del SGDEA.

Justificación:

Responsable: Maria Paula Vesga Ospina

	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-It03
	Instructivo interno para la atención a derechos de petición recibidos en el Congreso de la República	VERSIÓN: 004
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30

Fecha: 2021-12-15

- Ver. 002// Rev. 1// FV. 10 de diciembre de 2020

Cambios:

Justificación:

Responsable:

Fecha: 2020-12-30

- Ver. 001// Rev. 1// FV. 13 de diciembre de 2019

Cambios:

Emisión del documento para divulgación e implementación.

Justificación:

Responsable: Lina Marcela Piñeros Lopez

Fecha: 2019-12-13

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Mónica P. Vanegas M	Nombre: Mónica P. Vanegas M.	Nombre: Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Cargo: Coordinadora de la UAC	Cargo: Coordinadora de la UAC	No. Acta y Fecha: Acta No. 23.13 Comité Institucional de gestión y desempeño del 30 de noviembre de 2023