	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-It05
	Instructivo externo para la presentación de derechos de petición de la ciudadanía	<b>VERSIÓN:</b> 002
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30


# Instructivo

## Instructivo externo para la presentación de derechos de petición de la ciudadanía

**UC-It05**


**SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD**

**SENADO DE LA REPÚBLICA**

	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-It05
	Instructivo externo para la presentación de derechos de petición de la ciudadanía	<b>VERSIÓN:</b> 002
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>4. DESARROLLO DEL CONTENIDO.....</b>	<b>4</b>
<b>4.1. Términos de respuesta a PQRSD.....</b>	<b>4</b>
<b>4.2. Canales de atención para la recepción de PQRSD.....</b>	<b>5</b>
<b>4.3. Tutoriales para presentar derechos de petición ante el Senado de la República .....</b>	<b>6</b>
<b>4.3.1. Registro de ciudadano .....</b>	<b>6</b>
<b>4.3.2. Radicación de derechos de petición ante el Senado de la República .....</b>	<b>6</b>
<b>4.3.3. Radicación de derechos de petición anónimo ante el Senado de la República .....</b>	<b>7</b>
<b>4.3.4. Consulta y seguimiento del estado de derechos de petición presentados ante el Senado de la República.....</b>	<b>7</b>
<b>5. ANEXOS .....</b>	<b>8</b>
<b>6. FORMATOS.....</b>	<b>8</b>
<b>7. DOCUMENTOS RELACIONADOS .....</b>	<b>8</b>

	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-It05
	Instructivo externo para la presentación de derechos de petición de la ciudadanía	<b>VERSIÓN:</b> 002
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30

## 1. OBJETIVO


Explicar los pasos para presentar derechos de petición- PQRSD ante el Senado de la República, relacionadas con la misión institucional.

## 2. ALCANCE

Dirigido a los ciudadanos nacionales y extranjeros, grupos sociales, entidades, corporaciones y empresas.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **PQRSD:** Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia.
- **Felicitaciones:** Manifestación de agrado realizada por el usuario al recibir un servicio o atención por parte de un servidor de la entidad.
- **Negación de información:** Cuando lo que se solicita se encuentra en el Índice de Información Reservada y Clasificada de los Instrumentos de Gestión de la Información de la Corporación o está determinada en norma vigente, salvo que medie orden judicial debidamente notificada.
- **Información:** Se refiere a un conjunto organizado de datos que se encuentran en la corporación.
- **Información pública:** Es toda información disponible para los ciudadanos, personas naturales y jurídicas.
- **Información pública clasificada:** Es aquella información que reposa en la entidad y pertenece una persona natural o jurídica.
- **Información pública reservada:** Es aquella información sin acceso para la ciudadanía por daño a intereses públicos.
- **Peticiones verbales:** Peticiones presenciales, por teléfono, por medios electrónicos con transferencia de la voz.
- **Peticiones en lenguas nativas:** Manifestaciones orales o escritas allegadas por cualquier medio de comunicación en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.
- **Radicado:** Asignación de un código compuesto de números y letras que permiten identificar la solicitud o petición al interior de la Corporación
- **Días Hábiles:** El día hábil inicia a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.
- **Atención al público:** Actividad encaminada a la satisfacción de una necesidad de una persona o grupo con fundamento en la misión de la Corporación.

	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-It05
	Instructivo externo para la presentación de derechos de petición de la ciudadanía	<b>VERSIÓN:</b> 002
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30

## 4. DESARROLLO DEL CONTENIDO

### 4.1. Términos de respuesta a PQRSD

A continuación, se da a conocer a los ciudadanos que tienen interés en presentar derechos de petición ante el Senado de la República, los términos legales para dar respuesta por parte de la Corporación. Sin embargo, es importante informar que al presentar el ciudadano el derecho de petición, la clasificación que encuentra en la plataforma es: **petición** (esta categoría incluye todos los tipos de peticiones que se describen en la imagen 1, pero que el ciudadano no tiene que seleccionar, la clasificación al interior de la categoría petición, es un proceso que hace quien reciba y de trámite a la misma), **queja, reclamo, sugerencia y denuncia**.



**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: Modalidades y tiempos de respuestas a derechos de petición

	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-It05
	Instructivo externo para la presentación de derechos de petición de la ciudadanía	<b>VERSIÓN:</b> 002
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30

#### 4.2. Canales de atención para la recepción de PQRSD

## CANALES DE ATENCIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSD

### DIGITAL



Formulario electrónico pagina web y Sede Electrónica : <https://sgda.senado.gov.co/Sede>



Atenciónciudadanacongreso@senado.gov.co



App PQRSD Senado



Instagram.com/ Senadogovco



Twitter.com/ Senadogovco



Twitter.com/ Senadogovco

*De lunes a viernes después de 5:00pm, sábados, domingos y festivos, se da por recibida el día siguiente hábil*


### PRESENCIAL

#### UNIDAD COORDINADORA DE ATENCIÓN CIUDADANA

 Calle 11 # 5-60 tercer nivel,  
Centro Cultural Gabriel García Márquez,  
Bogotá. D.C.

*Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.*

#### UNIDAD DE CORRESPONDENCIA

 Carrera 7 # 8-68 , primer piso,  
edificio nuevo del Congreso  
Bogotá, D.C.

*Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 - 5:00 p.m.*

*Aplica atención especial y preferente*

### TELEFÓNICO



Línea Nacional Gratuita

01 8000 122512

Bogotá. D.C.


57 60 1 382 2306

57 60 1 382 2307

Fax

57 60 1 382 4179

*De lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.*

	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-It05
	Instructivo externo para la presentación de derechos de petición de la ciudadanía	<b>VERSIÓN:</b> 002
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30

### 4.3. Tutoriales para presentar derechos de petición ante el Senado de la República


#### 4.3.1. Registro de ciudadano

Para radicar derechos de petición, el ciudadano debe realizar un registro con su información básica



#### 4.3.2. Radicación de derechos de petición ante el Senado de la República




	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-It05
	Instructivo externo para la presentación de derechos de petición de la ciudadanía	<b>VERSIÓN:</b> 002
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30

### 4.3.3. Radicación de derechos de petición anónimo ante el Senado de la República



### 4.3.4. Consulta y seguimiento del estado de derechos de petición presentados ante el Senado de la República



	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-It05
	Instructivo externo para la presentación de derechos de petición de la ciudadanía	<b>VERSIÓN:</b> 002
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30

## 5. ANEXOS

N.A

## 6. FORMATOS

N.A

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- UC-Pr02 Procedimiento para la atención a derechos de petición.
- UC-It03 Instructivo interno para la atención a derechos de petición recibidos en el Congreso de la República

### Control de Cambios

- Ver. 002// 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 realizan modificaciones al numeral 4. desarrollo de Contenido
- se agrega el numeral 4.2. canales de atención para la recepción de PQRSD.
- se agrega el numeral 4.3. Tutoriales.
- Se elimina numeral 4.4, 4.5, 4.6, 4.7

**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 ciudadanos.

**Responsable:** Oscar Ernesto Luquez Ardila

**Fecha:** 2023-12-14

- Ver. 001// Rev. 1// FV. 7 de diciembre de 2021


#### Cambios:

Al entrar en vigencia la plataforma del SGDEA donde se encuentra alojado el módulo para la atención a derechos de petición se hace necesario modificar el Procedimiento de atención a derechos de petición-PQRSD y presentar a la ciudadanía un Instructivo que le permita conocer los canales a través de los cuales presentar sus peticiones, los términos de respuesta, hacer seguimiento a la petición y calificar la oportunidad y la calidad de la respuesta.

Teniendo en cuenta lo anterior se incluyó este nuevo Instructivo en la revisión documental del proceso de Gestión de Atención Ciudadana en el GC-Fr09 Formato cuadro de revisión y actualización documental SGC. En razón a lo anterior, se crea el siguiente instructivo que incluye: Términos de respuestas a PQRSD

Canales habilitados para la presentación de solicitudes de PQRSD

Pasos para presentar, consultar y ver respuesta a sus peticiones – PQRSD a través del

	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-It05
	Instructivo externo para la presentación de derechos de petición de la ciudadanía	<b>VERSIÓN:</b> 002
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30

Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo-SGDEA y la APP de derechos de petición Senado.

**Justificación:** Creación

**Responsable:** Lina Marcela Piñeros Lopez

**Fecha:** 2021-12-16

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: <a href="#">Acta No. 23.13 Comité Institucional de gestión y desempeño del 30 de noviembre de 2023</a>