 <b>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> SENADO DE LA REPÚBLICA	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	<b>VERSIÓN:</b> 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30

## 1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para que el personal del Senado de la República brinde la atención a las peticiones, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en adelante PQRSD, en los términos legales y de fondo.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento debe ser aplicado por los responsables de la atención a las PQRSD y comprende desde su recepción, pasando por la remisión a la dependencia correspondiente o traslado a la entidad competente, trámite, seguimiento, hasta la respuesta a satisfacción del peticionario.


## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **UAC:** Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana<sup>[1]</sup> 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)
- **Ciudadanía:** Persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometido a su vez a sus leyes. (Real Academia de la Lengua Española – RAE)
- **Persona natural:** Son personas todos los individuos de la especie humana, cualquiera que sea su edad, sexo, estirpe o condición. (Art. 74 Código Civil Colombiano)
- **Grupos de interés:** Son las organizaciones o individuos con interés en participar e incidir en las decisiones de las entidades estatales y buscan bienestar común o satisfacer sus intereses<sup>1</sup>


[1] Congreso de la República. Ley 1147 de 2007

[2] Artículo 6. Definiciones, Ley 1712 de 2014

[3] Congreso de la República. Ley 1755 de 2015

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	VERSIÓN: 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30

- **Persona jurídica:** Una persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente. (Art. 633 Código Civil Colombiano)
- **Información<sup>[2]</sup>:** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.
  - **Información pública:** Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
  - **Información pública clasificada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados.
  - **Información pública reservada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos.
- **Derecho de Petición<sup>[3]</sup>** 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.
- **Negación de información:** Cuando lo requerido 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.
- **Mecanismo de solución de conflicto de acceso a la información pública:** El superior jerárquico de instancia legislativa o administrativa, según competencia,

 <b>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> SENADO DE LA REPÚBLICA	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	<b>VERSIÓN:</b> 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30


procederá a dirimir previa solicitud expresa del peticionario, la viabilidad de entregar la información requerida, consultando los principios de legalidad, orden público y reserva personal e institucional, cuando se niegue o se entregue información parcial alegando circunstancias de reserva legal o de otra naturaleza.

- **Peticiones verbales:** Peticiones que se expresen presencialmente, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz, reconocido por la Corporación como canal de atención a las PQRSD.
- **Peticiones en lenguas nativas:** Corresponden a las manifestaciones orales o escritas allegadas por cualquier medio de comunicación en lenguaje nativo, acuerdo con sus competencias legales y funcionales al respecto. En Colombia se cuenta con 65 lenguas indígenas, 2 lenguas criollas (Creole y Palenquera) y la lengua Romaní, reconocido en el territorio nacional e identificado por el Ministerio de Cultura, de acuerdo a sus competencias legales y funcionales al respecto.
- **SGDEA:** Sistema de Gestión Documental Electrónico y de Archivo.
- **APP PQRSD Senado:** Mecanismo ágil para la presentación de derechos de petición- PQRSD por los ciudadanos Tiene como finalidad la recepción de las PQRSD.
- **Ventanilla Única:** Es un micrositio en la página web del Senado de la República, donde el peticionario se registra por una única vez y puede radicar comunicaciones y peticiones dirigidas al Senado de la República.
- **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. Existen los siguientes tipos:


## TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

El término para la atención<sup>2</sup> de las PQRSD inicia a partir del día hábil siguiente a la recepción en el Congreso de la República.

[4] Párrafo segundo del artículo 12 de la Ley 1755 de 2015.

 <b>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> SENADO DE LA REPÚBLICA	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	<b>VERSIÓN:</b> 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30

<b>MODALIDAD DE PETICIÓN</b>	<b>OBJETO</b>	<b>TÉRMINO PARA RESOLVERLA</b>
Petición de documentos y de información	Cuando se solicita acceso a la información pública que reposa o que genera, obtiene, adquiere o controla la Entidad en el ejercicio de sus funciones.	Diez (10) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.  <i>Nota:<sup>[4]</sup> Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</i>
Petición de interés general <sup>[5]</sup>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito.	Quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado. <sup>[6]</sup>  <i>Nota: Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</i>

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	VERSIÓN: 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30

<p>Petición de interés particular<sup>[7]</sup></p>	<p>Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito.<sup>3</sup></p>	<p>Quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.<sup>[8]</sup></p> <p><i>Nota: Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</i></p>
---	--	---

[5] [www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/...interes/.../derecho-petición-interés-particul](http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/...interes/.../derecho-petición-interés-particul). Secretaría Distrital de Gobierno, Alcaldía de Bogotá.

[6] Párrafo segundo del artículo 12 de la Ley 1755 de 2015.

[7] [www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/...interes/.../derecho-petición-interés-particul](http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/...interes/.../derecho-petición-interés-particul). Secretaría Distrital de Gobierno, Alcaldía de Bogotá


[8] Párrafo segundo del artículo 12 de la Ley 1755 de 2015

[9] Resolución 054 de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública


[10] Párrafo segundo del artículo 12 de la Ley 1755 de 2015

[11] Artículo 30, Ley 1755 de 2015


[12] Artículo 258 Ley 5 de 1992. Solicitud de informe de los Congresistas

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	VERSIÓN: 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30

Petición tipo Consulta <sup>[9]</sup>	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	Treinta (30) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado. <sup>[10]</sup>  <i>Nota: Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</i>
Petición de unidad autoridad administrativa <sup>[11]</sup>	Petición de información o de documentos formulada por una autoridad a otra.	Diez (10) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.
Petición del Congreso <sup>[12]</sup>	Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso.	Cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	<b>VERSIÓN:</b> 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30


<p>Petición de Habeas Data consulta</p>	<p>Son peticiones realizadas por los titulares o sus causahabientes de la información personal del titular que repose en la entidad en cualquier base de datos. El responsable del tratamiento o encargado del tratamiento deberá suministrar a éstos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.</p>	<p>Diez (10) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.</p>
<p>Petición de Habeas Data reclamo</p>	<p>Son peticiones realizadas por el titular o sus causahabientes que consideran que la información contenida en la base de datos que maneja la Corporación debe ser objeto de corrección, actualización o supresión.</p>	<p>Doce (12) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.</p>

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	VERSIÓN: 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30


Peticiones incompletas	Son aquellas peticiones donde el peticionario omite información que es fundamental para darle respuesta a la petición.	[13] En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.
Desistimiento tácito	Si concedido el término establecido en la Ley 1755 de 2015 o en la norma vigente, para subsanar o esclarecer la petición incompleta el peticionario no se pronuncia.	[14] Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.
Desistimiento expreso	Cuando el peticionario desiste de la 5ª petición.	La dependencia que tiene a cargo la atención de la petición procederá al archivo.

[13] Artículo 15 de la Ley 1755 de 2015


[14] Artículo 18 de la Ley 1755 de 2015

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	<b>VERSIÓN:</b> 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30

Insistencia del solicitante en caso de reserva	<p>Cuando la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva.</p> <p>Es clasificada y reservada la información que aparece relacionada en el Índice de Información Clasificada y Reservada definida por la Corporación y la establecida en la norma.</p> <p>Se encuentran excluidas de la reserva las autoridades judiciales y administrativas que siendo constitucional y legalmente competentes para solicitarla lo hagan en el ejercicio de sus funciones.</p>	<p>Cuando la Corporación niegue respuesta a petición argumentando que la información es clasificada o reservada aplica el recurso de insistencia que deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.</p>
Peticiones análogas	<p>Peticiones cuyos motivos, situaciones o exposición de hechos guardan identidad con señalamientos ya resueltos por la instancia competente, caso en el cual procede la misma determinación bajo los preceptos legales y por ende la misma respuesta.</p>	
Peticiones anónimas	<p>Son peticiones en las que el peticionario no se identifica bajo su nombre real o en aquellas que suscribe bajo un alias, nombre o información personal falsa.</p>	

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	<b>VERSIÓN:</b> 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30


Petición sin competencia	Son aquellas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias que no son competencia del Congreso de la República, sino de otra entidad del Estado.	
Peticiones irrespetuosas	Peticiones de información, de interés general o de consulta presentada de manera que no se enmarcan dentro de los principios del respeto a la dignidad humana y se encuentran dispuestas bajo términos irrespetuosos, ofensivos o expresiones que contravienen a la persona o al cargo que representa o desempeña.	El funcionario o contratista receptor de la petición puede rechazarla expidiendo comunicación sobre la causa del rechazo, sobre el cual el peticionario puede presentar recurso.
Peticiones temerarias	Peticiones basadas en manifestaciones sin fundamento fáctico ni medio probatorio que deducen responsabilidades controvertibles ante la ley. También pueden considerarse aquellas peticiones que pretenden desestimar una labor u actuación específica bajo señalamientos en contra de la persona u el cargo que desempeña	

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	VERSIÓN: 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30


Peticiones reiterativas	Peticiones que se repiten en el tiempo con identidad en cuanto peticionario, asunto y exposición de motivos, puesta a consideración en reiteradas oportunidades ante el mismo funcionario u entidad en aras de la consecución de una respuesta favorable a sus intereses o de un tercero de su conveniencia	Se remite al peticionario la respuesta dada con anterioridad
Peticiones oscuras	Peticiones en donde no se comprende la finalidad u objeto de la petición.	En caso de no entenderse la petición se devolverá al peticionario para que la aclare en el término de 10 días. Si éste no lo hace se archivará.
Silencio administrativo positivo	Ante la carencia de respuesta a una petición y su respectiva notificación dentro de los <sup>[15]</sup> términos que se establecen legalmente, se configura una decisión positiva de lo requerido, en los casos en que expresa y nominalmente determine la Ley	<sup>6</sup>

[15]Ley 1755 de 2015

[16]Ley 1437 de 2011


 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	VERSIÓN: 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30

Silencio administrativo negativo	Se configura el silencio administrativo negativo, cuando no se ha notificado decisión alguna en relación con la petición elevada con las formalidades de <sup>[16]</sup> Ley, Su ocurrencia no exime de responsabilidad al responsable de contestar la petición de dar respuesta al peticionario.	Dentro de los tres (3) meses siguientes a su interposición. Cuando la ley señale un plazo superior a tres (3) meses para resolver la petición sin que ésta se haya decidido, el silencio administrativo se produce al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en la que se debió haber adoptado la decisión.
Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad sobre uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.	Quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.


 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	<b>VERSIÓN:</b> 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30

Reclamo	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la Entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención a una solicitud.	Quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.
<sup>7</sup> Denuncia <sup>[17]</sup>	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.	Quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.


[17] Presidencia de la República Términos y Definiciones de la Guía para diligenciamiento formulario Web PSQRD: [www.presidencia.gov.co](http://www.presidencia.gov.co). [consultado el 17 de mayo de 2016].

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	VERSIÓN: 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30

Sugerencia u opinión	<p>Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sugerencia u opinión Legislativa:</b> Cuando se presentan sugerencias u opiniones a los proyectos en curso, control político, control público, el acontecer legislativo y sobre los congresistas.</li> <li>• <b>Sugerencia u opiniones administrativas:</b> Cuando se presentan sugerencias u opiniones sobre el funcionamiento del Senado o de la Cámara.</li> </ul>	Quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado
Traslado de petición a otra entidad por competencia	Cuando el peticionario remite al Senado una petición y no es competencia de la Corporación, debe ser trasladada a la entidad competente.	Cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente a su radicación en el Senado.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	<b>VERSIÓN:</b> 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30

<p>Asuntos judiciales y de órganos de control</p>	<p>Aunque esto no se configura como un derecho de petición, cuando se reciban del SGDEA, módulo PQRSD, deben ser remitidos a la dependencia competente, ajustado a la Resolución 038 de mayo de 2015 que define las competencias de la Secretaría General y de la División Jurídica y a las competencias de la Dirección General Administrativa y de otras dependencias como la Comisión de Ética y Estatuto del Congresista, Comisión de Instrucción, Comisión de Investigación y Acusación.</p> <p>Los requerimientos de la Procuraduría General de la Nación por acciones de seguimiento a las quejas por la no respuesta a derechos de petición, se remiten a la Secretaría General de Senado o Cámara cuando corresponden a Congresistas o asuntos legislativos, y a la Dirección General Administrativa de Senado o a la Dirección Administrativa de Cámara cuando corresponda a asuntos administrativos.</p>	<p>Traslado inmediato.</p>
---	---	----------------------------

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	VERSIÓN: 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30

#### 4. RESPONSABLE:


- **Coordinador Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso**
  - a. Mantener actualizados los lineamientos generales de la Entidad para la recepción y trámite de las PQRSD.
  - b. Coordinar el funcionamiento de la UAC, liderando a su equipo de trabajo para realizar la oportuna y eficaz recepción, registro, trámite o traslado de las PQRSD recibidas en la Entidad a través de los canales definidos en este procedimiento.
  - c. Realizar la consolidación general del estado de atención de las PQRSD institucionales recibidas por la Corporación y elaborar el informe mensual de atención a PQRSD.
  - d. Realizar la consolidación general del estado de las PQRSD institucionales recibidas por la Corporación y elaborar el informe para ser publicado en la página Web de la Corporación.
  - e. Liderar las actividades de divulgación y socialización del servicio de atención a las PQRSD y demás temas relacionados al interior de la Corporación.

#### 5. CONDICIONES GENERALES

##### 5.1. Canales de Atención

En la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso:

- a. **Presencial:** En la calle 11 No. 5-60 Tercer Nivel, Centro Cultural Gabriel García Márquez, Bogotá, D.C., en horario de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.
- b. **Telefónica:** Línea nacional gratuita 01 8000 12 2512 y en los números telefónicos de Bogotá (57) (60) (1) 382 2306, (57) (60) (1) 382 23 07, en horario de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.
- c. **Digitales:**
  - **Sede electrónica:** <https://sgda.senado.gov.co/Sede> de lunes a viernes después de las 5:00 p.m., y sábado, domingo o festivo, se dará por recibida el día hábil siguiente.
  - **Correo electrónico:** [atencionciudadanacongreso@senado.gov.co](mailto:atencionciudadanacongreso@senado.gov.co), de lunes a viernes después de las 5:00 p.m., y sábado, domingo o festivo, se dará por recibida el día hábil siguiente.

 <b>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> SENADO DE LA REPÚBLICA	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	<b>VERSIÓN:</b> 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30

- **Formulario electrónico Página Web:** <https://sgda.senado.gov.co/Sede> se encuentra en "Contáctenos" y en "Transparencia/Transparencia y Acceso a la Información Pública/Mecanismos para la atención al ciudadano".
- **APP PQRSD Senado:** Habilitadas para smartphone.

#### En la Unidad de Correspondencia:

- Medio físico:** Carrera 7 No. 8-68, Primer Piso, Edificio Nuevo del Congreso, Bogotá, D.C., en horario de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 - 5:00 p.m.
- Fax:** (57) (60) (1) 3824179


## 5.2. Niveles para la atención a los derechos de petición

**Primer nivel:** como primer interviniente en la recepción y atención a solicitudes de información y peticiones, da respuesta sobre la información publicada en la página Web y la que posea la dependencia.

- Las demás peticiones se remiten por competencia al segundo nivel que serían las dependencias legislativas y administrativas y las UTL.
- Además, da traslado a las peticiones que correspondan a otras entidades.
- La Unidad de Correspondencia recibe las peticiones presentadas en medio físico y las registra en el SGDEA para que la UAC inicie el trámite.
- La UAC podrá responder las PQRSD de las cuales cuente con la información, en caso contrario las remite a la dependencia a la cual la dirige el peticionario o a la competente. Las correspondientes a otras entidades se le da traslado.

**Segundo nivel:** Una vez revisada la petición por la UAC y después de observar que la competencia corresponde a las dependencias, UTL y otras entidades, se procede a su remisión, así:

- La UAC remite las solicitudes de información pública y derechos de petición a las dependencias y UTL, teniendo en cuenta el destinatario definido por el peticionario o la dependencia competente.
- La UAC remite a la Secretaría General para su atención o remisión, las peticiones y solicitudes de información dirigidas a "Todos los senadores".

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	VERSIÓN: 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30

- La UAC remite las opiniones y sugerencias a la dependencia donde esté en trámite el asunto relacionado con éstas o a la dependencia a la cual la dirige el peticionario, según sea el caso.
- La UAC remite las peticiones de la comunidad carcelaria a la Comisión de Derechos Humanos y Audiencias del Senado o la Cámara según la solicitud.
- La UAC remite toda solicitud de Certificación Electrónica de Tiempos Laborados-Cetil en el Senado a la Sección de Registro y Control y a Certificaciones Laborales para pensión, en la Cámara.
- Las quejas contra funcionarios del Senado de la República se remiten a la Dirección General Administrativa y a la Dirección Administrativa, cuando correspondan a quejas contra funcionarios de la Cámara de Representantes.


Las denuncias se remiten de la siguiente manera:

- Las denuncias en contra de los honorables senadores se remiten a la Secretaría General del Senado o de la Cámara, según sea el caso.
- Las denuncias contra funcionarios del Senado de la República se remiten a la Dirección General Administrativa y a la Dirección Administrativa, cuando correspondan a denuncias contra funcionarios de la Cámara de Representantes.


Los reclamos relacionados con derechos de petición se remiten al superior inmediato y en caso de no darse solución, a la Secretaría General de Senado o Cámara cuando el asunto es legislativo y a la Dirección General Administrativa del Senado o a la Dirección Administrativa de la Cámara cuando el asunto sea administrativo.

### 5.3 Lineamientos generales a tener en cuenta en la atención a los derechos de petición-PQRSD

- Las dependencias legislativas y administrativas, y las UTL del Senado de la República, son los encargados de dar la atención a los derechos de petición-PQRSD que se remitan por la plataforma- SGDEA desde la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso.
- Dependencias oficiales y canales para la recepción de PQRSD:
  - Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso.
  - Unidad de Correspondencia.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	VERSIÓN: 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30

- Las PQRSD recibidas en correos personales (institucionales) por los servidores públicos de la Entidad (funcionarios y contratistas) la atenderá el servidor así:
  - Reenviará la petición a la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso.
  - Instará al peticionario para que utilice los canales oficiales, informando del reenvío a la UAC, desde donde le enviarán el radicado de la petición para su seguimiento.
- En las dependencias, el correo para el trámite de los derechos de petición debe ser el correo institucional de la dependencia, en ningún caso los derechos de petición pueden ser contestados desde los correos institucionales personales o desde correos particulares.
  - En el caso de las UTL, el correo para trámites de derechos de petición es el correo institucional que corresponde al senador.
- Los asuntos judiciales no hacen parte de este procedimiento. La Resolución 038 de 2015 de la Mesa Directiva, delega la representación judicial sobre asuntos legislativos al titular de la Secretaría General del Senado de la República. (...“*en forma general y en defensa de los procesos legislativos, leyes, revisiones oficiosas de la Corte Constitucional, acciones pública e inconstitucionalidad y ante las acciones de los ciudadanos*”). Teniendo en cuenta esta delegación, los demás asuntos judiciales se trasladan a la División Jurídica del Senado de la República.
- Si bien es cierto que el Legislador tiene competencia para realizar interpretación a la ley numeral 1º del artículo 150 de la Constitución Política, dicha interpretación debe hacerse en los términos establecidos en el artículo 25 del Código Civil, esta se hace por vía normativa, en aquellos casos en que existan leyes susceptibles de múltiples interpretaciones, el Congreso por medio de una ley puede interpretar una norma en particular, no así su Mesa Directiva, presidente, congresista o funcionario.
- En caso de recibirse peticiones donde soliciten vigencia de normas, incluidas las leyes, deben ser trasladadas a la Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico del Ministerio de Justicia.
- Las peticiones análogas y anónimas que lleguen a las dependencias de Senado y Cámara, son resueltas por la dependencia competente y remite la respuesta a la UAC con el fin de que se informe al peticionario a través de “Notificación por aviso” incluyendo la petición, la respuesta, el aviso. Se exceptúa de la publicación la solicitud y la respuesta cuando conlleve riesgo del peticionario.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	<b>VERSIÓN:</b> 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30

La UAC procede a:


- Publicar en lugar visible de la UAC.
- Remitir a la División de Planeación y Sistemas de la Corporación que da respuesta, para su publicación en la página web.
- Cuando las respuestas a las peticiones son devueltas por el servicio de correo físico o por el correo electrónico, se debe validar si hay otro medio de contacto del peticionario, en caso positivo se hace nuevamente el envío de la respuesta. En caso contrario se hace “Notificación por aviso” incluyendo la respuesta, se exceptúa cuando conlleve riesgo al peticionario.

La UAC procede a:

- Publicar en lugar visible de la UAC.
- Remitir a la División de Planeación y Sistemas del Senado o la Oficina de Planeación y Sistemas de la Cámara de la Corporación que da respuesta, para su publicación en la página web.
- Cuando no se cuenta con información de envío del peticionario, debe hacerse “Notificación por aviso” incluyendo la respuesta, se exceptúa cuando conlleve riesgo al peticionario. La dependencia que da respuesta, remite la petición y la respuesta a la UAC con el fin de que se adelante el siguiente trámite.

La UAC procede a:

- Publicar en lugar visible de la UAC.
- Remitir a la División de Planeación y Sistemas del Senado o la Oficina de Planeación y Sistemas de la Cámara de la Corporación que da respuesta para su publicación en la página web.
- Los peticionarios podrán acudir al mecanismo de Resolución del Conflicto para resolver los conflictos de acceso a la información pública. Se resuelven según la jerarquía y funcionalidad, establecidas en el Manual de Funciones adoptado en la Resolución No. 008 del 26 de julio del 2011.
- La UAC remitirá la situación al superior jerárquico de instancia legislativa o administrativa, de la dependencia responsable de dar respuesta al peticionario,

 <b>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> SENADO DE LA REPÚBLICA	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	<b>VERSIÓN:</b> 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30


quien decide la viabilidad de entregar la información requerida, consultando los principios de legalidad y reserva personal e institucional de la información solicitada

- La Corporación tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la devolverá al peticionario estimándose incompleta, por falta de requisitos que se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o por falta de documentos que se encuentren dentro de sus archivos.
- En ningún caso podrá ser rechazada una petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta, debiéndose solicitar al peticionario que la aclare o la complete.
- Las peticiones recibidas en lenguas nativas y dialectos oficiales de Colombia, o en lengua extranjera, deben ser tramitadas y contestadas en la lengua del peticionario.

El Senado de la República, deberá atender prioritariamente las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando se trate de evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

- El tratamiento de los datos personales contenidos en las solicitudes de información y peticiones se ajustará a la Política de tratamiento de datos personales RT-Pi02 V2 y demás normatividad relacionada.
- Los costos de reproducción corresponden a los publicados en la página Web del senado en el link <https://www.senado.gov.co/index.php/component/content/article/55-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/119-resolucion-de-costos-dereproduccion?Itemid=101>. Los costos de envío corresponden a los informados por la Unidad de Correspondencia.

Si pasado un mes el peticionario no remite el comprobante de pago de las copias impresas, se elaborará comunicación de notificación por aviso y se dará por terminado el proceso.

 <b>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> SENADO DE LA REPÚBLICA	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	<b>VERSIÓN:</b> 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30

#### 5.4. Dependencias que intervienen en el proceso de atención a derechos de petición:

##### a. División de Planeación y Sistemas


Encargada de la administración del SGDEA en su componente tecnológico

##### b. Unidad de Correspondencia

Encargada de la coordinación para la oportuna y eficaz recepción, registro y remisión de las PQRSD recibidas en la Corporación en medio impreso.


##### c. Dependencias y UTL del Senado de la República

Gestionan el trámite y oportuna respuesta a las PQRSD remitidas desde la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso.


 <b>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> SENADO DE LA REPÚBLICA	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	<b>VERSIÓN:</b> 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
1	<p><b>REALIZAR REGISTRO POR PARTE DEL CIUDADANO</b></p> <p>Realizar registro ciudadano en el SGDEA, ingresando al enlace</p> <p><a href="https://sqda.senado.gov.co/Sede">https://sqda.senado.gov.co/Sede</a></p> <p><a href="#">Ver UC It06 Instructivo externo solicitud de visitas guiadas virtuales al Congreso de la República</a></p>	Ciudadano	Correo de confirmación de registro
2	<p><b>REGISTRAR PETICIÓN POR PARTE DEL CIUDADANO</b></p> <p>Radicar petición de forma clara y completa por el canal seleccionado y especificar tipo PQRSD.</p> <p>Adjuntar anexos en caso de requerirse (vídeos, jpg, pdf, etc).</p> <p>Finalizada la radicación se genera un radicado para seguimiento y consulta de la petición.</p> <p><a href="#">Ver UC It06 Instructivo externo solicitud de visitas guiadas virtuales al Congreso de la República</a></p>	Ciudadano	Correo de confirmación de radicación
	<p><b>VALIDAR SI EL CIUDADANO REGISTRÓ PETICIÓN DIRECTAMENTE EN EL SGDEA</b></p> <p><b>Si: Pasa a la actividad No. 4</b></p> <p><b>No: Pasa a la actividad No. 3</b></p>	Funcionario o contratista de la UAC responsable de la atención de la PQRSD.	

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	VERSIÓN: 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30


No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
3	<p><b>REGISTRAR PETICIÓN EN SGDEA DE ACUERDO CON EL CANAL DE ATENCIÓN.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico: las PQRSD recibidas por medio de correo electrónico (<a href="mailto:atenciónciudadanacongreso@senado.gov.co">atenciónciudadanacongreso@senado.gov.co</a>) son sincronizadas con la bandeja de correos del SGDEA y para tramitarlas se radican en el módulo de PQRSD. Nota: no se radican correos que no sean derechos de petición.</li> <li>Telefónico o Presencial: registrar en el SGDEA, Validando el usuario por medio de número de cédula, NIT o correo electrónico, si el usuario ya se encuentra registrado, el aplicativo automáticamente traerá sus datos, de lo contrario habilitará formulario en el cual el funcionario debe registrar los datos básicos del peticionario, la petición, clasificar la PQRSD y finalmente preguntar al peticionario si acepta el uso y tratamiento de los datos personales.</li> <li>Físico: Las PQRSD en medio físico (Radicación de documento, CD, DVD y USB) y fax, desde la Unidad de Correspondencia recibir y registrar en el SGDEA módulo de PQRSD y remitir a la UAC la petición. Los soportes son enviados a la dependencia notificada por el ciudadano.</li> </ul> <p>Nota: teniendo en cuenta el procedimiento establecido por la Unidad de Correspondencia, en el cual los soportes son enviados a los destinatarios notificados por el ciudadano, la UAC debe remitir petición por el SGDEA al mismo destinatario que la Unidad de Correspondencia envió los soportes.</p>	<p>Funcionario responsable de la atención presencial o telefónica de la UAC</p> <p>Funcionario responsable de la atención presencial o telefónica de la UAC</p> <p>Funcionario Unidad de Correspondencia</p>	<p>Registro de la petición</p>

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	VERSIÓN: 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
4	<p><b>CONFIRMAR RADICACIÓN DE PETICIÓN</b></p> <p>Informar al peticionario el número de radicado de la petición que se genera automáticamente en el SGDEA para consulta y seguimiento de la misma.</p>	<p>Funcionario o contratista de la UAC</p> <p>responsable de la atención de la PQRSD</p>	<p>Correo de confirmación con radicado de petición.</p>
5	<p><b>ANALIZAR PQRSD A TRAMITAR</b></p> <p>En la bandeja de gestión del SGDEA, se centralizan todas las PQRSD de los canales habilitados.</p> <p>Identificar y analizar la PQRSD a tramitar, el aplicativo cuenta con una ficha de información general que permite visualizar toda información relacionada con dicha solicitud.</p>	<p>Funcionario o contratista de la UAC responsable de la atención de la PQRSD</p>	
	<p><b>VALIDAR SI LA PETICIÓN REQUIERE ACTUALIZAR TIPOLOGÍA</b></p> <p><b>Si: pasar a la actividad No. 6</b></p> <p><b>No: continuar con el procedimiento.</b></p>	<p>Funcionario o contratista de la UAC</p> <p>Responsable de la atención de la PQRSD</p>	


 <b>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> SENADO DE LA REPÚBLICA	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	<b>VERSIÓN:</b> 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
6	<p><b>ACTUALIZAR TIPOLOGÍA</b></p> <p>Actualizar la tipología correcta de la PQRSD de acuerdo con la naturaleza. En caso de requerir cambio de tipología registrar la justificación del cambio.</p> <p><i>En el UC-It-03 Instructivo interno de atención a derechos de petición podrá encontrar el paso a paso del registro en el SGDEA.</i></p>	Funcionario o contratista de la UAC responsable de la atención de la PQRSD	Registro de justificación del cambio de tipología
	<p><b>VALIDAR SI LA PETICIÓN ES COMPLETA Y CLARA</b></p> <p>Si: Continuar con el procedimiento.</p> <p>No: Pasar a la actividad No. 7</p>	Funcionario o contratista de la UAC responsable de la atención de la PQRSD	
7	<p><b>SOLICITAR AL PETICIONARIO ACLARACIÓN O COMPLETAR LA PETICIÓN</b></p> <p>Solicitar al peticionario completar o aclarar la PQRSD, mediante oficio y notificar al peticionario.</p>	Funcionario o contratista de la UAC responsable de la atención de la PQRSD	Formato Oficio al peticionario SGDEA
	<p><b>VALIDAR SI LA PQRSD ES COMPETENCIA DEL CONGRESO</b></p> <p>Si: Continuar con el procedimiento</p> <p>No: Pasar a la actividad No. 8 y 9</p>	Funcionario o contratista de la UAC responsable de la atención de la PQRSD.	


 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	VERSIÓN: 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
8	<p><b>TRASLADAR PQRSD A ENTIDAD COMPETENTE</b></p> <p>Una vez se ha identificado que el Congreso no tiene la competencia para responder la PQRSD, la UAC debe revisar el tema de la solicitud y determinar a qué entidad se debe trasladar. Enviar por medio del SGDEA, anexando los soportes suministrados por el solicitante, cuando los hay, o por medio físico cuando se requiera. El término de traslado a otra entidad es de <b>5 días</b> máximo.</p> <p>En caso de que la entidad requiera registro del peticionario y formulario para la recepción de las peticiones, no es posible hacer el traslado porque la petición quedará radicada por el Congreso y no por el peticionario, por la tanto, se debe informar al peticionario que debe radicar su petición directamente en el formulario de la entidad, informando el enlace de dicho formulario.</p>	Funcionario o contratista de la UAC responsable de la atención de la PQRSD	Formato traslado respuesta SGDEA de y
9	<p><b>NOTIFICAR AL PETICIONARIO DEL TRASLADO</b></p> <p>Notificar al peticionario del traslado de la PQRSD aportando radicado para el seguimiento de su respuesta.</p>	Funcionario o contratista de la UAC responsable de la atención de la PQRSD	Formato traslado respuesta SGDEA de y
	<p><b>VALIDAR SI LA PETICIÓN REQUIERE SER REMITIDA A DEPENDENCIA O UTL DEL SENADO O DE LA CÁMARA</b></p> <p>SI: Pasar a la actividad No. 10</p> <p>NO: Pasar a la actividad No. 11</p>	Funcionario o contratista de la UAC responsable de la atención de la PQRSD	




 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	VERSIÓN: 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30


No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
11	<p><b>TRAMITAR PETICIÓN</b></p> <p>Buscar y consolidar la información que permita responder de fondo la PQRSD recibida.</p> <p>El responsable de la dependencia debe garantizar que la PQRSD sea contestada dentro de los términos de ley.</p> <p>En caso de no ser la dependencia o UTL competente para dar respuesta debe remitir a la dependencia, UTL o trasladar a la entidad competente desde el usuario de la dependencia.</p> <p>Cuando el peticionario requiera copias de documentos, Informar al peticionario número de folios, CD, DVD, memoria USB, costos e información bancaria para realizar el pago y medios para remitir copia del comprobante de pago, según lo establecido en las condiciones generales literal o.</p> <p>Nota. El término para la atención a la PQRSD inicia a partir del día hábil siguiente a la recepción en el Congreso.</p>	<p>Funcionario o contratista responsable de dar respuesta a la petición</p>	

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	VERSIÓN: 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30


No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
12	<p><b>PROYECTAR LA RESPUESTA AL PETICIONARIO</b></p> <p>Proyectar respuesta de la petición y enviar para revisión, aprobación, firma y envío al peticionario o entidad.</p>	<p>Funcionario o contratista responsable de dar respuesta a la petición</p>	<p>Formato de respuesta y traslado SGDEA</p> <p>Formato de remisión de petición SGDEA</p>
	<p><b>VALIDAR SI LA RESPUESTA A LA PETICIÓN REQUIERE “AVISO POR NOTIFICACIÓN”</b></p> <p>Si: Pasar a la actividad No. 13</p> <p>No: Continuar con el procedimiento</p>	<p>Funcionario o contratista responsable de dar respuesta a la petición</p>	

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	VERSIÓN: 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30


No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
13	<p><b>REALIZAR NOTIFICACIÓN POR AVISO</b></p> <p>Cuando la petición sea anónima, análoga, devuelta por correo certificado o cuando el peticionario no paga las copias de los documentos solicitados, la dependencia o UTL debe remitir a la UAC la petición y la respuesta para adelantar el trámite de “Notificación por aviso”.</p> <p>Realizar la publicación de la petición, respuesta y aviso “Notificación por aviso” en cartelera de la UAC y en la página Web.</p> <p>Para el caso de las peticiones análogas la UAC debe remitir a cada uno de los peticionarios la respuesta.</p>	<p>Funcionario o contratista de la dependencia o UTL responsable de dar respuesta a la petición</p> <p>Funcionario o contratista de la UAC</p>	
	<p><b>VERIFICAR SI EL MEDIO DE RESPUESTA ES FÍSICO</b></p> <p>Si: Pasar a la actividad No. 14</p> <p>No: Pasar a la actividad No. 15</p>	<p>Funcionario o contratista de la UAC responsable de la atención de la PQRSD.</p>	N/A
14	<p><b>ENVIAR RESPUESTA POR CORRESPONDENCIA.</b></p> <p>La dependencia responsable de la atención a la PQRSD debe llevar a la Unidad de Correspondencia la respuesta a la petición para el trámite de envío por correo certificado.</p>	<p>Funcionario o contratista de la Unidad de correspondencia</p>	

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	VERSIÓN: 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
15	<p><b>RADICAR RESPUESTA AL PETICIONARIO POR SGDEA</b></p> <p>Radicar respuesta por medio de SGDEA.</p> <p>Nota. Las respuestas deben radicarse desde el usuario de la dependencia.</p>	Funcionario o contratista responsable de dar respuesta a la petición	
16	<p><b>APLICAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL PETICIONARIO</b></p> <p>A través del SGDEA, se envía al peticionario encuesta de satisfacción para su evaluación.</p>		Encuesta SGDEA
17	<p><b>REALIZAR SEGUIMIENTO INTERNO AL TRÁMITE DE LAS PQRSD</b></p> <p>El funcionario o contratista designado por el jefe de cada dependencia, debe realizar en el SGDEA seguimiento continuo al estado de las PQRSD asignadas a su dependencia, verificando que se cumplan los tiempos de respuesta y gestionando el oportuno trámite de estas.</p> <p>La UAC hace seguimiento a las peticiones registradas y a las encuestas aplicadas en el SGDEA.</p>	<p>Funcionario o contratista designado en cada dependencia</p> <p>Funcionario o contratista de la UAC.</p>	Reporte consolidado de PQRSD en SGDEA


 <b>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> SENADO DE LA REPÚBLICA	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	<b>VERSIÓN:</b> 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
18	<p><b>ELABORAR INFORME MENSUAL CONSOLIDADO DE ATENCIÓN A LAS PQRSD INSTITUCIONALES</b></p> <p>Dentro de los 10 primeros días hábiles de cada mes, la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso elabora el informe consolidado del estado de todas las PQRSD institucionales, que presenta a la Oficina Coordinadora del Control Interno de la Corporación.</p>	<p>Coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso funcionario o Contratista de la UAC</p>	<p>Reporte consolidado de PQRSD en SGDEA</p> <p>Comunicación de envío</p>
19	<p><b>REALIZAR EVALUACIÓN A LA SATISFACCIÓN</b></p> <p>La Oficina Coordinadora del Control Interno realiza evaluaciones aleatorias y por muestreo a la satisfacción de los peticionarios con respecto al trámite de las PQRSD interpuestas ante el Senado, Acorde con los lineamientos establecidos en el procedimiento <i>CI-Pr02 Evaluación Satisfacción de Usuarios</i></p> <p>También hará la evaluación a la oportunidad y calidad de las respuestas dadas a los PQRSD.</p>	<p>Coordinador Oficina Coordinadora del Control Interno</p>	<p>Informe evaluación de satisfacción</p>


 <b>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> SENADO DE LA REPÚBLICA	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	<b>VERSIÓN:</b> 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30

### 6.1. Procedimientos especiales


No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol	Registros
1	<p><b>ATENCIÓN A PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIALES DE COLOMBIA.</b></p> <p>Las personas que hablen lenguas nativas o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones en su lengua o dialecto ante el Senado de la República, para tal efecto se aplicará el procedimiento definido, teniendo en cuenta algunas particularidades, como son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toda petición presencial debe ser recibida en la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso - UAC.</li> <li>2. Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le solicita que exprese su petición en forma escrita, de lo contrario de forma verbal.</li> <li>3. Si el Senado de la República no cuenta con personal especializado para traducir 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 y</li> </ol>	<p>Coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso, funcionarios o Contratistas de la UAC, jefes de dependencias legislativas y administrativas</p>	<p>Radicado de petición SGDEA</p>

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	<b>VERSIÓN:</b> 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30


	<p>respuesta.</p> <p>4. Si es factible se debe 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.</p> <p>5. Después de recibida la petición se debe dar al peticionario un radicado.</p> <p>6. Si la petición es radicada en medio físico, la Unidad de Correspondencia la remite a la UAC para que esta dependencia continúe el trámite.</p> <p>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.</p> <p>8. 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.</p> <p>9. La Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana solicita a la Dirección General Administrativa del Senado de la República, la contratación del traductor para la traducción o interpretación de la</p>		
--	--	--	--

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	VERSIÓN: 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30

	<p>petición y de la respuesta, seleccionando de la lista suministrada por el Ministerio de Cultura. En algunos casos también es necesario contratar la ampliación o aclaración de la petición.</p> <p>10. Una vez contratado el traductor o intérprete, éste procede a la traducción o interpretación de la petición.</p> <p>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.</p> <p>12. 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.</p> <p>13. Una vez recibida por la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana la respuesta por parte del traductor o intérprete, ésta procede a remitir al peticionario. En caso de no contarse con dirección física o electrónica de envío se procederá con lo establecido en el numeral 7 Condiciones Generales.</p>		
<p><b>RESOLUCIÓN DE CONFLICTO EN LA ATENCIÓN A PQRSD.</b></p>	<p>Jefes de dependencia,</p>	<p>de</p>	<p>Radicado de respuesta al</p>

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	VERSIÓN: 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30

2	<p>Mecanismo de solución de conflicto de acceso a la información pública</p> <p>1. Cuando un peticionario solicita le sea resuelto un conflicto de acceso a la información pública y presente alguno de los siguientes motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Las negaciones de acceso a información</li> <li>b. Respuestas fuera de plazo</li> <li>c. Respuestas incompletas</li> <li>d. Respuestas inexactas</li> <li>e. La falta de respuesta</li> </ul> <p>2. El funcionario o contratista de la UAC deberá remitir la situación al superior jerárquico de instancia legislativa o administrativa, quien decide la viabilidad de entregar la información requerida, consultando los principios de legalidad y reserva personal e institucional de la información solicitada</p> <p>3. El superior jerárquico informará a la UAC el trámite adelantado.</p>	funcionario o contratista de la UAC, Coordinador de la UAC	Peticionario en el SGDEA
3	<p><b>ATENCIÓN ESPECIAL Y PREFERENTE</b></p> <p>En la atención presencial se debe tener en cuenta la atención especial y preferente para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Personas con infantes,</li> <li>2. Personas con discapacidad,</li> </ul>	Coordinadora Unidad de Atención Ciudadana del Congreso, funcionarios o Contratistas de la UAC, Unidad de Correspondencia, funcionarios o	

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	VERSIÓN: 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30

<p>3. Mujeres embarazadas, 4. Niños, niñas y adolescentes, 5. Adultos mayores, 6. Veteranos de la fuerza pública y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta</p>	<p>Contratistas de la UC</p>	
---	------------------------------	--

## 7. FLUJOGRAMA

[Diagrama de flujo del Procedimiento para atención de Derechos de Petición PQRSD](#)

## 8. PUNTOS DE CONTROL

Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso:


- Realizar seguimiento al trámite interno dado a las PQRSD en el Senado de la República, apoyados en el reporte que arroja el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos – SGDEA. (Actividad 17)
- Hacer consolidación mensual y trimestral de informes de las PQRSD institucionales. (Actividad 18)

Unidad Coordinadora del Control Interno:

- Realizar la evaluación establecida en el procedimiento “CI-Pr02 Procedimiento de medición de satisfacción frente al trámite de PQRSD en el Senado de la República” o en el que se establezca.

## 9. BASE LEGAL

- Constitución Política Art. 1, 2, 13, 23, 45, 74, 79, 83, 84, 209 y 270.
- Ley 1755 de 2015.
- Ley 1712 de 2014
- Ley 5ª de 1992
- Ley 1147 de 2007
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1581 de 2012

 <b>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> SENADO DE LA REPÚBLICA	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	<b>VERSIÓN:</b> 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30


- Ley 734 de 2002
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1381 de 2010
- Decreto 2639 de 2009
- Decreto 3649 de 2010
- Decreto 2623 de 2009
- Decreto 103 de 2005
- Decreto 1494 de 2015
- Decreto 852 de 2013
- Decreto 1166 de 2016
- Decreto Legislativo 491 de 2020 (aplica transitoriamente)
- Conpes 3649 de 2010
- Conpes 3650 de 2010
- Resolución 1120 de 2014 del Ministerio de las TIC
- NTC-5854
- NTC-6047
- Estrategia Integral de Atención al Ciudadano
- Índice de Transparencia Legislativa Latinoamericana.
- Autodiagnóstico de servicio al ciudadano MIPG. Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP.
- Resolución 038 del 25 de mayo de 2015 “por la cual se delega la representación judicial sobre asuntos legislativos al titular de la Secretaria General del Senado de la Republica.
- Resolución 035 de 2021 "Por medio de la cual se adopta el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos SGDEA / Control Doc, como herramienta institucional para realizar la radicación, producción, gestión, trámite, organización, transferencia, disposición final y preservación de la documentación Oficial del Senado de la República."

## 10. ANEXOS

- Anexo 1: [Flujograma recepción y trámite de PQRSD](#)
- Anexo 2: Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de derechos de petición PQRSD en el Congreso de la República

## 11. FORMATOS

- [UC-Fr07 Informe trimestral consolidado de atención a PQRSD.](#)

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	VERSIÓN: 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2023-11-30

- [UC-Fr08 Informe trimestral consolidado de atención a solicitudes de acceso a la información pública](#)
- [UC-Fr09 Informe trimestral traslado de PQRSD a otras entidades.](#)
- [UC-Fr10 Informe trimestral solicitudes de información negadas](#)

## 15. DOCUMENTOS RELACIONADOS


- [UC-Ca01 Caracterización Proceso Gestión de Atención Ciudadana](#)
- [GD-Pr01 Procedimiento Recepción y Envío de Correspondencia](#)
- [CI-Pr02 Procedimiento Evaluación Satisfacción de Usuarios](#)
- [UC-It03 Instructivo interno para la atención a derechos de petición recibidos en el Congreso de la República](#)
- [UC- It05 Instructivo externo para la derechos de petición recibidos en el Congreso de la República](#)
- [UC-Pt01 Protocolo de Atención al Ciudadano](#)

### Control de Cambios

- Ver. 007// Rev. 1// FV. 30 de noviembre de 2023

#### Cambios:

- Se realizan modificaciones al punto 1. Objetivos.
- Se realizan modificaciones al punto 2. Alcance.
- Se realizan modificaciones al punto 3. Términos y Definiciones.
- Se realizan modificaciones al punto 4. MATRIZ DE TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN y en adelante cambia a Punto 4. Responsable
- Se realizan modificaciones al punto 5. MATRIZ DE TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN y en adelante cambia a Punto 5. CONDICIONES GENERALES incluyendo la información de canales de Atención.
- Se realizan modificaciones al punto 6. CANALES DE ATENCIÓN y en adelante cambia a Descripción de Actividades
- La información de RESPONSABLE se incluye en el punto 4.
- El numeral de CONDICIONES GENERALES se lleva al punto 5.
- El numeral de DESCRIPCION DE ACTIVIDADES se modifica y en adelante hace parte del punto 6.

 <b>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> SENADO DE LA REPÚBLICA	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	<b>VERSIÓN:</b> 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30

- El numeral de procedimientos especiales se modifica y en adelante hace parte del punto 6.1.
- Se realizan modificaciones en los numerales de BASE LEGAL, ANEXOS, FORMATOS, DOCUMENTOS RELACIONADOS.

**Justificación:** Se requiere actualización debido a que el procedimiento con la implementación del Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo – SGDEA sufre algunos cambios, adicionalmente se simplifica información para mayor entendimiento de los funcionarios

**Responsable:** Oscar Ernesto Luquez Ardila

**Fecha:** 2023-12-13

- Ver. 006// Rev. 1// FV. 7 de diciembre de 2021

**Cambios:**

- Se modifica la descripción de las actividades teniendo en cuenta los manuales: “Manual módulo PQRSD para ciudadano” V2, “Manual radicación bandeja de correos electrónicos” y “Manual para APP PQRSD atención ciudadano”, entregados por ControlOnline S.A.S., Se elabora el flujograma del procedimiento.
- Se incluyen los términos nuevos asociados al SGDEA y otros como Ciudadanía, Persona natural, persona jurídica, Grupos de interés, SGDEA, APP PQRSD Senado, y se actualizan definiciones.
- Se modifica la redacción aplicando los principios de lenguaje claro.

**Justificación:** Modificación

**Responsable:** Lina Marcela Piñeros Lopez


**Fecha:** 2021-12-16

- Ver. 005// Rev. 1// FV. 10 de diciembre de 2020

**Cambios:**

Se modificó el nombre del procedimiento incluyendo la expresión “Derechos de petición”, según concepto emitido por el Archivo general de la Nación a la Unidad de archivo Administrativo. Se incluyó: En la Matriz de términos se incluyeron peticiones irrespetuosas, reiterativas, oscuras, silencio administrativo positivo, silencio administrativo negativo, Nota sobre el Decreto Legislativo 491 de 2020, que modificó transitoriamente los términos de respuesta, Niveles de atención, la información sobre la ubicación del Formulario para la atención de peticiones, información sobre protección de datos personales y costos de reproducción. Igualmente, se incluyó la suspensión de la atención presencial.

**Justificación:** Actualización

 <b>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> SENADO DE LA REPÚBLICA	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	<b>VERSIÓN:</b> 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30

**Responsable:** Lina Marcela Piñeros Lopez

**Fecha:** 2021-02-05

- Ver. 004// Rev. 1// FV. 13 de diciembre de 2019

**Cambios:**

?Se realizaron las siguientes modificaciones: ?

- Se organizaron los términos y definiciones
- En el numeral de anexos se agregaron Anexo 2: Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés en el Congreso de la República y Anexo 3: Productos y servicios que ofrece el Senado de la República a la ciudadanía
- En el numeral de documentos relacionados se agregaron los instructivos UC-It03 *Instructivo interno para la atención a derechos de petición recibidos en el Congreso de la República* y UC-It02 *Instructivo de atención para personas sordas mediante el uso del Centro de Relevó*

**Justificación:**

**Responsable:** Lina Marcela Piñeros Lopez

**Fecha:** 2019-12-13

- Ver. 003// Rev. 1// FV. 28 de enero de 2019

**Cambios:**

Se complementan lo terminos y definiciones.

Se adiciona la Matriz de Términos para dar respuestas a las PQRSD

Se detallan los canales de atención.


Se definen otras condiciones generales segun la normatividad vigente.

Se define la atención a peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

Se define la atención a peticiones verbales personas sordas

Se define la atención especial y preferente

Se actualizan y se generan nuevos formatos relacionados en la relacion de documentos que deben ser ajustados.

 <b>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> SENADO DE LA REPÚBLICA	Gestión de Atención Ciudadana	<b>CÓDIGO:</b> UC-Pr02
	Procedimiento para atención a derechos de petición (PQRSD)	<b>VERSIÓN:</b> 007
	SENADO DE LA REPÚBLICA	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b> 2023-11-30

**Justificación:****Responsable:** Juliana Diaz Perez**Fecha:** 2019-04-11

- Ver. 002// Rev. 1// FV. 19 de mayo de 2016

**Cambios:**

Se incluyó el término “sugerencia” en todas las actividades del procedimiento quedando la sigla actual como PQRSD, se modificó y adicionó la terminología del documentos, se incluyó el código postal en las condiciones generales, se incluyó la obligación de radicar en correspondencia las PQRSD que se reciben en las dependencias y se eliminó el seguimiento por parte de la Unidad de Atención Ciudadana.

**Justificación:****Responsable:** Juliana Diaz Perez**Fecha:** 2018-12-21

- Ver. 001// Rev. 1// FV. 13 de noviembre de 2015

**Cambios:** Por cambio en la estructura de codificación del SGC esta versión reemplaza el anterior documento “Subproceso derechos de petición PA03-S01 y el Subproceso atención de quejas, reclamos y sugerencias PA03-S02”.

**Justificación:****Responsable:** Migracion Documental Tq**Fecha:** 2016-04-25

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Mónica P. Vanegas M.	<b>Nombre:</b> Monica Patricia Vanegas	<b>Nombre:</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño
<b>Cargo:</b> Jefe de la Unidad Coordinadora de Atención al Ciudadano	<b>Cargo:</b> Jefe de la Unidad Coordinadora de Atención al Ciudadano	<b>No. Acta y Fecha:</b> <a href="#">Acta No. 23.13 Comité Institucional de gestión y desempeño del 30 de noviembre de 2023</a>