 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	CÓDIGO: UC-Pi01
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	VERSIÓN: 002
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2024-11-28

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

INTRODUCCIÓN

La Política de atención al ciudadano es entendida como un compromiso de satisfacer y cumplir las expectativas y necesidades de los ciudadanos y grupos de interés. De tal manera se busca mantener un canal de comunicación entre el Senado de la República y las partes interesadas, por medio de mecanismos que promuevan de manera eficiente y eficaz el servicio y la atención por parte de quienes conforman la corporación.

Esta Política contiene los lineamientos necesarios para que la atención al ciudadano se convierta en una experiencia positiva y de esa manera la ciudadanía y los grupos de interés cuenten con una buena atención y evalúen el desempeño de la gestión de los servidores públicos del Senado de la República. Dichos ciudadanos estarán en contacto a través de diferentes medios que serán atendidos oportunamente según lo establecido por la ley.

OBJETIVO

Garantizar atención clara, accesible y de calidad a los ciudadanos y grupos de interés y un acceso efectivo a la información pública producida en los procesos misionales y de la administración del Senado de la República.

ALCANCE

La presente Política aplica a los procesos que involucren la atención a los ciudadanos y grupos de interés.


PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Productos:

- Actos legislativos reformativos de la Constitución Política de Colombia.
- Proyectos de acto legislativo, proyectos de ley estatutaria, orgánica y ordinaria tramitados.

1

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	CÓDIGO: UC-Pi01
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	VERSIÓN: 002
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2024-11-28

- Debates de control político al ejecutivo.
- Elección de altos dignatarios del Estado.
- Juzgamiento de altos dignatarios del Estado.
- Debates de control público.
- Recibimiento de presidentes y primeros ministros de otros gobiernos. (Función protocolaria).
- Control Ético Disciplinario a senadores.

Fuentes de información y atención al ciudadano:

✓ **Suministro de información pública:**


El Senado cuenta con una multiplicidad de medios a través de los cuales comunica a la ciudadanía el acontecer legislativo y demás actividades que desarrolla (transparencia activa) y otros por medio de los cuales la ciudadanía puede solicitar el suministro de dicha información (transparencia pasiva).

Medios de comunicación a través de los cuales suministra información:

- Transmisión de sesiones de plenaria y comisiones por el Canal Congreso y el Canal institucional.
- Transmisión de sesiones plenarias y de comisiones vía streaming a través de la página web: www.senado.gov.co
- Transmisión de sesiones plenarias y de comisiones vía streaming a través de la aplicación YouTube.
- Transmisión de programas de interés general sobre el actuar del Senado por el Canal Congreso.
- Noticiero del Senado, transmitido por el canal privado Caracol Televisión y canales públicos.
- Noticiero radial Voces del Senado, emitido a nivel nacional por la emisora Radio Nacional de Colombia.
- Redes sociales: Facebook.com/senadogovco, Twitter.com/senadogovco, Instagram.com/senadogovco
- Página Web: www.senado.gov.co, www.secretariassenado.gov.co.
- App “Mi Senado”: disponible para descargar en Play Store y APP Store.

Medios de atención a solicitudes de información:

- Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	CÓDIGO: UC-Pi01
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	VERSIÓN: 002
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2024-11-28

- Biblioteca del Congreso
- Hemeroteca del Congreso
- Gaceta del Congreso
- Unidad de Correspondencia.

Medios de atención a derechos de petición -PQRS:

- Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso.


Medios de atención para el conocimiento del Congreso

- Visitas Guiadas al Congreso

✓ **Canales de atención:**

El Senado de la República cuenta con los siguientes canales de atención para la ciudadanía y grupos de interés que requieran solicitar información:

- Atención personalizada: Calle 11 No.5-60 Tercer Nivel. Centro Cultural Gabriel García Márquez. Bogotá, D.C.
- Correo electrónico PQRS: atencionciudadanacongreso@senado.gov.co
- Correo electrónico Visitas Guiadas al Congreso: visitasguiadascongreso@senado.gov.co
- Página Web: <https://www.senado.gov.co/index.php/participacion/formulario-pqrsd>
- Línea nacional gratuita: 018000 12 25 12.
- Telefónico Bogotá: Conmutador (57)(601) 3823000, (57)(601) 3824000.
PQRS (57)(601)3822306, (57)(601) 3822307.
Visitas Guiadas al Congreso (57)(601) 3822303.
- Radicación presencial Unidad de Correspondencia:
Dirección: carrera 7 No. 8 – 68, primer piso.
Fax: (57)(601)382 41 79
- Biblioteca del Congreso:
Dirección: Casa de La Candelaria
Carrera 6 No.8-94
Correo: biblioteca@senado.gov.co
Teléfono: (57)(601)382 44 50.
- Hemeroteca del Congreso:

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	CÓDIGO: UC-Pi01
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	VERSIÓN: 002
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2024-11-28

Dirección: Casa del Prócer José Nicolás Rivas
Calle 9 #8-92
Correo: hemeroteca@camara.gov.co
Teléfono: (57)(601)390 40 50 807 77 20.

- Gaceta del Congreso:

Dirección: Calle 11 No.5-60 Tercer Nivel.
Centro Cultural Gabriel García Márquez. Bogotá, D.C.
Correo: gaceta@senado.gov.co
Teléfono: (57)(601)382 23 64.

INSTRUMENTOS DE ESTANDARIZACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GRUPOS DE INTERÉS

Con el fin de estandarizar la atención al ciudadano y unificar criterios para la atención a los diferentes grupos de interés y de esa manera facilitar la labor de los funcionarios que interactúan con los ciudadanos, al igual que garantizar una experiencia positiva en la entidad, se establece lo siguiente:


Carta de Trato digno: Documento en el que se especifican los derechos y deberes de los ciudadanos cuando acuden ante el Senado de la República y los diferentes canales de atención disponibles para su atención.

Protocolo de Atención al Ciudadano: Lineamientos sobre los atributos generales de la buena atención que contemplan las actitudes que debe adoptar el funcionario en contacto con el ciudadano.

Guía de atención a peticiones verbales en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia: documento que contiene los lineamientos para gestionar las peticiones en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

Manual, procedimiento e instructivos para la atención a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias: documentos donde se detalla la forma y los canales de atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos al Senado de la República a través de la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso - UAC.

Plan Estratégico: En su Eje Estratégico E2 se definen los objetivos estratégicos y las iniciativas estratégicas para el cuatrienio, que se ven reflejados en el Plan de Acción General y tácticos.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA <small>SENADO DE LA REPÚBLICA</small>	GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	CÓDIGO: UC-Pi01
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	VERSIÓN: 002
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2024-11-28

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC: En los componentes 3 y 4 se definen objetivos e iniciativas para la anualidad.

Plan de Congreso Abierto y Transparente: Se establece y ejecuta por legislatura.

De esta manera se establecen los lineamientos necesarios para la atención a los ciudadanos.

La presente política rige a partir de su publicación.

ASTRID SALAMANCA RAHIN
 Directora General Administrativa
 Senado de la República

Elaboró: Iván Camilo García -Contratista UAC

Andrea Rocha P. Asistente de la UAC

Mónica P. Vanegas M - coordinadora de la UAC

Aprobó: Mónica P. Vanegas M - coordinadora de la UAC