

	Gestión de Atención Ciudadana	CÓDIGO: UC-Pr03
	PROCEDIMIENTO PROGRAMACIÓN Y EJECUCIÓN DE VISITAS GUIADAS AL CONGRESO	VERSIÓN: 003
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2019-12-13

1. OBJETIVO

Documentar las actividades para recibir las solicitudes de visitas, coordinar la logística para su ejecución y establecer el contenido mínimo de éstas, incluidas las normas de seguridad a cumplir para y durante su ejecución, todo lo anterior en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1147 de 2007 y en la Resolución 065 de 2009 “por medio la cual se autoriza el ingreso de turistas nacionales y extranjeros al Congreso de la Republica de Colombia”.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la solicitud de Visita Guiada a las instalaciones del Congreso de la República por parte de colegios, universidades, grupos organizados de personas nacionales o extranjeras y termina con la evaluación de satisfacción de los asistentes a la Visita Guiada.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Capitolio Nacional:** ubicado en el costado sur de la Plaza de Bolívar es la sede de la Rama Legislativa del Poder Público en Colombia. Por ser monumento nacional cuenta con un atractivo arquitectónico e histórico de interés para sus visitantes.
- **Congreso de la República de Colombia:** Cuerpo Colegiado bicameral conformado por el Senado de la República y la Cámara de Representantes. El Congreso tiene su sede en el Capitolio Nacional en la ciudad de Bogotá, D.C.
- **Guía:** Conferencista que tiene a su cargo presentar a los visitantes la arquitectura, el arte y la historia de cada uno de los sitios definidos en el recorrido y el trámite legislativo.
- **Monumento Nacional:** obra o edificio que por su importancia histórica o artística toma bajo su protección el Estado.
- **Recorrido:** desplazamiento de los visitantes por las instalaciones del Capitolio Nacional a través de una Visita Guiada.
- **Seguridad:** conjunto de medidas implementadas por la Policía Congreso para el ingreso y permanencia de los visitantes en las instalaciones del Congreso de la República.
- **Unidad de Atención Ciudadana del Congreso (UAC):** Dependencia del Congreso que tiene a su cargo el Programa de Visitas Guiadas al Congreso y el Modelo de Congreso Estudiantil, en cumplimiento del artículo 10° de la Ley 1147 de 2007.
- **Visita Guiada al Congreso:** programa institucional donde, previa inscripción, se realiza un recorrido físico por las instalaciones del Capitolio Nacional para dar a conocer su

arquitectura, su historia y el trámite legislativo que se lleva a cabo en el Congreso de la República.

- **Visitante:** ciudadano nacional o extranjero que visita el Capitolio Nacional.

4. RESPONSABLES

- **Coordinador UAC:** Planificar con el Sub Coordinador de la UAC las actividades relacionadas con el Programa de Visitas Guiadas al Congreso.
- **Sub Coordinador UAC:** Organizar, coordinar y liderar el programa de Visitas Guiadas al Congreso.
- **Guía:** Responder por la información que como conferencista imparte al grupo de visitantes que le corresponda. Apoyar en las actividades administrativas del Programa cuando se asigne y con el equipo de apoyo en los recorridos ejercer control sobre el grupo de visitantes.

5. CONDICIONES GENERALES

1. Las Visitas Guiadas al Congreso se realizan con fundamento en la Ley 1147 de 2007 y teniendo en cuenta el Decreto 1584 de 1974 en el cual fue declarado el Capitolio Nacional como monumento nacional.
2. Los permisos de ingreso al Capitolio Nacional deben ser tramitados ante las Secretarías Generales de Senado o Cámara y la Policía Congreso.
3. Preferiblemente el cupo máximo por institución o grupo organizado para las visitas guiadas es de 35 personas.
4. La solicitud de Visitas Guiadas se puede presentar a la UAC, por cualquiera de los medios de atención: personalizada (calle 11 5-60. Tercer Nivel), telefónica (Línea Nacional Gratuita 01 8000 12 2512, números fijos (57) (1) 382 2303, (57) (1)382 2306, (57) (1) 3822307, 3825100 (01), correo electrónico (visitasguiadascongreso@senado.gov.co), correspondencia física (carrera 7 8-68).

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
PLANEACIÓN			
1	<p>RECIBIR SOLICITUDES DE VISITAS GUIADAS</p> <p>Recibir la solicitud de Visita Guiada a través de los diferentes canales de comunicación: atención personalizada, atención telefónica, correo electrónico, correspondencia, código postal. Registrar la solicitud en la base de datos “Radicación y Seguimiento PQRSD”, asignando un número consecutivo para cada solicitud recibida.</p>	Sub-Coordinador UAC	Base de datos “Radicación y Seguimiento PQRSD

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
2	<p>VERIFICAR DISPONIBILIDAD Y RESPONDER LA SOLICITUD DE VISITA GUIADA</p> <p>Verificar la disponibilidad de la fecha solicitada en la “Agenda de Registro de Visitas Guiadas al Congreso”.</p> <p>Si hay disponibilidad en la fecha solicitada, se envía un primer correo electrónico al solicitante adjuntando la “Instructivo Programación y ejecución Visitas Guiadas al Congreso” y el “Formato de Inscripción Visitas Guiadas al Congreso”.</p> <p>Si no existe disponibilidad en la fecha solicitada, se informa al peticionario indicando las fechas disponibles.</p> <p>Nota: Las comunicaciones de respuesta al solicitante deben ser diligenciadas en la “Plantilla para Oficios – Unidad de Atención Ciudadana” vigente en el SGC.</p>	Sub-Coordinador UAC	<p>Agenda de Registro de Visitas Guiadas al Congreso Plantilla para Oficios – Unidad de Atención Ciudadana Guía solicitud y programación Visitas Guiadas al Congreso Formato de Inscripción Visitas Guiadas al Congreso.</p>
3	<p>PROGRAMAR VISITA GUIADA</p> <p>Registrar en el formato “Agenda de Registro de Visitas Guiadas al Congreso” la información del colegio, universidad o grupo organizado y reservar la fecha solicitada.</p> <p>Nota 1: Se reserva la fecha de la Visita Guiada, pero ésta no quedará confirmada hasta recibir el “Formato de Inscripción Visitas Guiadas al Congreso” completamente diligenciado por parte del solicitante.</p> <p>Nota 2: En caso de programarse una actividad adicional a la Visita Guiada por parte del solicitante, ya sea congresista o jefe de dependencia, la UAC hará entrega del grupo a quien corresponda una vez culminada la Visita Guiada.</p>	Sub-Coordinador UAC	<p>Agenda de Registro de Visitas Guiadas al Congreso Formato de Inscripción Visitas Guiadas al Congreso.</p>

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
4	<p>RECEPCIONAR EL FORMATO DE INSCRIPCIÓN</p> <p>Recibir el “Formato de Inscripción” con la información de los visitantes y verificar los datos registrados inicialmente en la “Agenda de Registro de Visitas Guiadas al Congreso”.</p>	Sub-Coordinador UAC	Formato de Inscripción Visitas Guiadas al Congreso Agenda de Registro de Visitas Guiadas al Congreso
5	<p>REALIZAR SEGUIMIENTO TELEFÓNICO AL SOLICITANTE</p> <p>Una semana antes de la visita, la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso realiza un recordatorio telefónico al solicitante. El seguimiento se ingresa en la “Agenda de Registro de Visitas Guiadas al Congreso”, indicando si hay algún tipo de novedad.</p>	Sub-Coordinador UAC	Agenda de Registro de Visitas Guiadas al Congreso
6	<p>GESTIONAR PERMISOS DE ACCESO AL CAPITOLIO NACIONAL</p> <p>Un día antes de la “Visita Guiada”, generar comunicaciones dirigidas a Secretario General del Senado de la República, Secretario General Cámara de Representantes y Coordinador Seguridad Instalaciones Congreso de la República, informando los datos de los grupos que realizarán las visitas.</p> <p>Nota: A la comunicación que se envía al Coordinador Seguridad Instalaciones Congreso de la República, se anexa copia del “Formato de Inscripción de Visitas Guiadas” el cual contiene la información detallada de los visitantes por cada grupo.</p>	Sub-Coordinador UAC	Plantilla para Oficios – Unidad de Atención Ciudadana Formato de Inscripción de Visitas Guiadas

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
7	<p>NOTIFICAR PROGRAMACIÓN DE VISITAS GUIADAS A TERCEROS QUE APOYAN LA LABOR (FUNDACIONES, ONG)</p> <p>Vía correo electrónico informar: Nombre de la institución o grupo organizado, responsable del grupo, número de visitantes y fecha de visitas, para que verifiquen la disponibilidad de guías y los asignen, de igual forma para la disponibilidad de refrigerios y cartillas a entregar.</p> <p>Nota: En caso de no existir disponibilidad de guías para la fecha pactada la UAC reprogramara o no atenderá la Visita Guiada solicitada.</p>	Sub-Coordinador UAC	Plantilla para Oficios – Unidad de Atención Ciudadana
8	<p>RECIBIR GRUPOS VISITANTES</p> <p>En la fecha y hora pactada se encuentran en la entrada al Capitolio Nacional el grupo de la UAC con los guías que apoyan la labor, si los hay, y con los grupos visitantes.</p> <p>Formalizar el ingreso con la Policía Congreso y direccionar los grupos al patio Tomas Cipriano de Mosquera para dar inicio al recorrido.</p> <p>Nota 1: Los funcionarios o contratistas de la UAC asignados para atender la visita, deben estar presentes durante todo el recorrido y hasta que los visitantes se retiren de las instalaciones del Congreso de la República.</p> <p>Nota 2: Si un grupo visitante o algún visitante ocasional, no están agendados previamente no se puede permitir acceso al Congreso.</p> <p>Nota 3: Los recorridos deben estar acompañados de miembros de la Policía Congreso.</p>	Sub-Coordinador UAC Funcionario AUC.	N.A.

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
9	<p>DESARROLLO DE LA VISITA GUIADA</p> <p>Se realiza el recorrido por las instalaciones del Capitolio Nacional dando a conocer sus sitios más representativos, las características de su arquitectura, la historia de cada espacio y sobre el trámite legislativo.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Patio Tomás Cipriano de Mosquera. 2. Salón de la Constitución. 3. Salón Elíptico. 4. Patio Álvaro Gómez Hurtado. 5. Recinto del Senado. 6. Patio Rafael Núñez. 7. Patio de las Esculturas. 8. Salón Luis Carlos Galán. 9. Salón Boyacá (normalmente allí se reúnen todos los grupos y se realiza el ejercicio práctico de una plenaria). 10. Patio Jorge Eliecer Gaitán. 11. Tránsito por el túnel al Edificio Nuevo del Congreso. 12. Hall central del Edificio Nuevo del Congreso. 13. Salón de sesiones de comisiones constitucionales (cuando se requiera). <p>Nota: La descripción de la realización de las Visitas Guiadas se encuentra en el documento Instructivo para Visitas Guiadas al Congreso.</p>	Guía	N.A.
10	<p>APLICAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</p> <p>Una vez concluido el recorrido de la Visita Guiada se debe proceder a aplicar la UC-Fr02 Encuesta de Satisfacción al Coordinador o Líder del grupo visitante y a dos de sus integrantes. Una vez diligenciada debe recolectarla y entregarla al Sub-Coordinador de Atención Ciudadana.</p> <p>Nota: Los grupos que realicen la Visita Guiada en función diplomática o de delegaciones extranjeras, no diligenciarán la UC-Fr 02“Encuesta de Satisfacción”.</p>	Guía	UC-Fr02 Encuesta de Satisfacción.

No.	Descripción de la Actividad	Responsables o Rol	Registros
11	<p>PRESENTAR INFORME DE VISITAS GUIADAS AL CONGRESO</p> <p>Al finalizar el mes consolidar las estadísticas de visitantes y UC-Fr02 Encuestas de Satisfacción con los resultados obtenidos en cada visita.</p> <p>Al finalizar cada periodo legislativo, se presenta a la Secretaría General del Senado de la República y de la Cámara de Representantes, el reporte consolidado de las estadísticas del Programa de Visitas Guiadas al Congreso de la República en el informe que presenta la Coordinación de la UAC.</p>	Sub-Coordinador UAC	Informe de Visitas Guiadas al Congreso
12	<p>EVALUAR LOS RESULTADOS DEL PROGRAMA DE VISITAS GUIADAS</p> <p>Al culminar cada año calendario, se hará análisis del Programa Visitas Guiadas que incluya sus fortalezas y debilidades, con el fin de solicitar a la Dirección General Administrativa, los recursos humanos, tecnológicos y financieros para satisfacer las necesidades identificadas.</p>	Coordinador UAC Sub-Coordinador UAC	Comunicación interna

7. PUNTOS DE CONTROL

- Verificar que los visitantes se encuentren agendados.
- Verificar que el número de encuestas de satisfacción aplicadas sea el establecido.
- Verificar que la totalidad de los asistentes a la Visita Guiada salgan de las instalaciones del Capitolio o sean recibidos por el funcionario a cargo de otras actividades programadas con el mismo grupo.

8. BASE LEGAL

- Ley 1147 del 2007, por la cual se crea la UAC.
- Resolución 065 de 2009 “por medio la cual se autoriza el ingreso de turistas nacionales y extranjeros al Congreso de la Republica de Colombia

9. ANEXOS

- Anexo 1: Flujograma programación y ejecución de visitas guiadas al congreso

10. FORMATOS

- [UC-Fr02 Formato encuesta de satisfacción.](#)
- [UC-Fr05 Formato agenda de visitas guiadas al Congreso.](#)
- [UC-Fr06 Formato inscripción visitas guiadas al Congreso](#)

11. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- [UC-Ca01 Caracterización proceso gestión de atención ciudadana.](#)
- [UC-It01 Instructivo programación y ejecución visitas guiadas al Congreso.](#)
- [UC-It04 Instructivo interno solicitud y programación Visitas Guiadas al Congreso de la República](#)

12. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios

- Ver. 003// Rev. 1// FV. 13 de diciembre de 2019

Cambios:

Se realizaron las siguientes modificaciones:

- En términos y definiciones se agregó guía y Unidad de Atención Ciudadana del Congreso (UAC)
- En responsables se modificó guía
- En condiciones generales se modificó la número 4
- Se ajustó en el procedimiento el término PQRD por PQRSD
- En la actividad No. 2 se ajustó el nombre de Instructivo Programación y ejecución Visitas Guiadas al Congreso
- En la actividad No. 3 se incluyó la Nota 2, donde se establece que cuando los congresistas o jefes de dependencia solicitantes de una Visita Guiada van a adelantar otra actividad con los visitantes, se le hace entrega del grupo y ellos son los responsables de su estadía en las instalaciones del Congreso.
- Actividad No. 7 se modifica la nota
- Actividad No. 10 se agregó nota
- Se ajusta redacción actividad No. 11 y 12
- Se modificaron los puntos de control

Justificación:

Responsable: Lina Marcela Piñeros Lopez

Fecha: 2019-12-13

- Ver. 002// Rev. 1// FV. 22 de junio de 2016

Cambios: Adición del término Congreso de la República y modificación de definiciones. Eliminación del inciso tercero de condiciones generales y actualización de los incisos cuarto y quinto. Modificación de las actividades 1, 2, 4, 5, 11 y 13; y eliminación de las actividades 3, 6, 8, 9 y 12. Adición de las actividades “Verificar disponibilidad y responder la solicitud de Visita Guiada”, “Programar Visita Guiada”, “Recepcionar el formato de inscripción” y

“Realizar seguimiento telefónico al solicitante”. Ajuste del orden consecutivo, la descripción y los registros de las actividades. Adición del punto de control “Que todos los visitantes se encuentren agendados”. Adición de los anexos “Documento Guía para expositores Visitas Guiadas al Congreso” e “Instructivo para Visitas Guiadas al Congreso”. Adición del formato “Inscripción Visitas Guiadas al Congreso” y eliminación de los formatos “Libreto para Visitas Guiadas al Congreso”, “Cartilla” y “Material didáctico”.

Justificación:

Responsable: Alexander Espinosa Ruiz

Fecha: 2016-08-26

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

Cambios: Emisión del documento para divulgación e implementación.

Justificación:

Responsable: Migración Documental Tq

Fecha: 2016-04-25

Control de Cambios

- Ver. 002// FV. 22 de junio de 2016

Cambios: Adición del término Congreso de la República y modificación de definiciones. Eliminación del inciso tercero de condiciones generales y actualización de los incisos cuarto y quinto. Modificación de las actividades 1, 2, 4, 5, 11 y 13; y eliminación de las actividades 3, 6, 8, 9 y 12. Adición de las actividades “Verificar disponibilidad y responder la solicitud de Visita Guiada”, “Programar Visita Guiada”, “Recepcionar el formato de inscripción” y “Realizar seguimiento telefónico al solicitante”. Ajuste del orden consecutivo, la descripción y los registros de las actividades. Adición del punto de control “Que todos los visitantes se encuentren agendados”. Adición de los anexos “Documento Guía para expositores Visitas Guiadas al Congreso” e “Instructivo para Visitas Guiadas al Congreso”. Adición del formato “Inscripción Visitas Guiadas al Congreso” y eliminación de los formatos “Libreto para Visitas Guiadas al Congreso”, “Cartilla” y “Material didáctico”.

Justificación:

Responsable: Alexander Espinosa Ruiz

Fecha: 2016-08-26

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

Cambios: Emisión del documento para divulgación e implementación.

Justificación:

Responsable: Migración Documental Tq

Fecha: 2016-04-25

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: M. Vanegas, L. Suárez, D. Arévalo, C. Murillo	Nombre: Mónica P. Vanegas M.	Nombre: GRUPO EVALUADOR SGC
Cargo: Coordinadora UAC, Subcoordinadora de la UAC y Contratista	Cargo: Coordinadora de la UAC	No. Acta y Fecha: 208 del 13 de diciembre de 2019