

PROCEDIMIENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO N° 11-2014-APAEC-OPPEC-OM/CR

PROCEDIMIENTO PARA PEDIDOS CUIDADANOS

APROBACIÓN:



FECHA DE APROBACIÓN : 27 JUL 2014

UNIDAD RESPONSABLE : Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana

Distribución:

- Oficina de Participación, Proyección y Enlace con el Ciudadano
- Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana
- Oficina de Procesos y Estándares
- Departamento de Comisiones
- Comisiones Ordinarias
- Archivo

PROCEDIMIENTO PARA PEDIDOS CIUDADANOS

1. OBJETIVO

Establecer los procedimientos necesarios para la gestión de los Pedidos Ciudadanos del Congreso de la República.

2. FINALIDAD

Recibir y procesar los pedidos de la ciudadanía en general y de las instituciones a través de Internet, ya sea a título personal o en representación de una organización.

3. ALCANCE

El presente Procedimiento Técnico Administrativo (PTA) es de aplicación directa del Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana a través del responsable del sistema designado a Pedidos Ciudadanos.

El órgano competente para verificar la aplicación y cumplimiento de las normas del presente Procedimiento Técnico Administrativo, es el Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana.

4. MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES

El presente Procedimiento Técnico Administrativo (PTA) puede ser modificado y actualizado por efectos de la evaluación periódica de su aplicación, en concordancia con lo dispuesto en la Directiva N° 01-2011-DGA/CR "Procedimientos para la Elaboración y Actualización de Documentos Normativos de Gestión – Directivas - Procedimientos", para lo cual la Oficina de Participación, Proyección y Enlace con el Ciudadano, en coordinación con la Oficina de Procesos y Estándares, presentarán el proyecto correspondiente para su actualización.

5. GENERALIDADES

5.1 De los Pedidos Ciudadanos

El Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana administra un sistema para atender los pedidos ciudadanos, ya sea derivándolos a las diversas instancias del Congreso de la República (Comisiones, Despachos Congressales, Servicio Parlamentario) o atendidos directamente, siempre y cuando la información esté disponible en la página web del Congreso de la República y en el Portal de Transparencia.

5.2 De las funciones del Responsable designado

El Jefe de la Oficina de Participación, Proyección y Enlace con el Ciudadano designa formalmente a un servidor de su dependencia en el rol de Responsable del sistema, cuyas funciones son:

- a) Elaborar los oficios para las 24 Comisiones Ordinarias en los que se remite, el usuario y la contraseña para cada Comisión y adjunta el procedimiento de atención, al inicio de cada periodo anual de sesiones.
- b) Coordinar con cada Comisión Ordinaria la asignación del responsable de atender los pedidos ciudadanos.



- c) Recibir los pedidos a través de diversos canales: el correo electrónico de Pedidos Ciudadanos, el formulario de pedidos ciudadanos o a través de las redes sociales, los que se registran en el sistema de pedidos.
- d) Clasificar los pedidos, si corresponde o no al Congreso de la República.
- e) Derivar los pedidos que serán atendidos por el Parlamento Virtual Peruano (PVP).
- f) Enviar al ciudadano la respuesta por el Parlamento Virtual Peruano, vía correo electrónico de la información solicitada.
- g) Registrar en el sistema informático la atención.
- h) Informar al solicitante vía correo electrónico cuando el pedido no corresponde al Congreso, y se le orienta para que acuda al ente respectivo si es posible.
- i) Comunicar vía correo electrónico al solicitante cuando su pedido debe ser presentado en Mesa de Partes, por la naturaleza de su requerimiento y la normatividad interna (TUPA).
- j) Derivar los pedidos a las Comisiones Ordinarias, de acuerdo a la temática de los mismos.
- k) Derivar el pedido ciudadano cuando está dirigido a algunos de los Congresistas, el responsable lo deriva vía correo electrónico al Despacho Congresal respectivo. Para tal efecto, el responsable se contacta con el Despacho Congresal vía telefónica, a fin de verificar el correo del parlamentario, y a su vez, solicita un correo electrónico adicional (del personal del despacho) a fin de derivar el requerimiento presentado.
- l) Remitir un correo electrónico semanalmente, desde la cuenta de Pedidos Ciudadanos (pedidos@congreso.gob.pe) a las personas designadas por las Comisiones Ordinarias para atender los pedidos derivados a dichas instancias, informando de las atenciones pendientes de responder.
- m) Otras funciones que le sean asignadas en el ámbito de su competencia por la instancia superior.



6. ESPECIFICACIONES

6.1 De la presentación de pedidos

Un pedido ciudadano es una solicitud de información, consulta, queja, denuncia, requerimiento o sugerencia presentada por la ciudadanía e instituciones en general al Congreso de la República o a sus diversas instancias (Despachos Congresales, Comisiones Ordinarias, entre otros) a través formulario web, según Anexo 1.

6.2 Del Registro

El ciudadano registra su pedido a través del formulario de Pedidos Ciudadanos, el correo electrónico o redes sociales.

6.3 De la Clasificación

El Responsable del sistema clasifica de acuerdo a la temática de los pedidos registrados en la base de datos, los cuales pueden ser:

- **Servicios Administrativos:** Se refiere a la acción por la que un ciudadano o grupo de ciudadanos expresan o demandan algo que implique suministrar, proporcionar o distribuir algo (información) y cuya atención por



la naturaleza de la demanda, puede ser atendido por el Parlamento Virtual Peruano (PVP).

- **Servicios Políticos:** Se refiere a la acción por la que un ciudadano o grupo de ciudadanos solicita o requiere que el Congreso de la República o los Congresistas interpongan o desplieguen sus oficios con la finalidad de conseguir alguna utilidad o beneficio de carácter social, colectivo o personal en caso de ser caritativo o humanitario, y que además se inscriban dentro de sus funciones y sus atribuciones en el marco del Código de Ética Parlamentaria. Estos pueden ser:
 - Mediar entre los ciudadanos y sus organizaciones y los entes del Poder Ejecutivo.
 - Pedir informes a los órganos de gobierno y la administración general del Estado.
 - Presentar pedidos por escrito para atender las necesidades de los pueblos que representan.

En ningún caso, se contempla la posibilidad de que los parlamentarios puedan financiar o promover acciones que impliquen gasto público y que no sea canalizado por las instancias del Poder Ejecutivo.



- **Sugerencias Legislativas:** Es la acción por la que un ciudadano o grupo de ciudadanos presenta o hace llegar al Congreso (Congresista y/o Grupo Parlamentario) una idea o aporte en forma de proyecto de ley, de acuerdo al reglamento.
Los alcances y efectos de estos aportes tienen carácter ilustrativo y contribuyen al quehacer de los parlamentarios.
No tienen el mismo carácter y alcance que las iniciativas legislativas presentadas en el marco de la Ley N° 26300 y sus modificatorias.
Se consideran en este rubro los pedidos ciudadanos que solicitan que los Congresistas presenten proposiciones o iniciativas de ley en determinado sentido.



- **Opiniones:** Es la acción por la que un ciudadano o grupo de ciudadanos hace llegar al Congreso o a los Congresistas su apreciación o sentir sobre asuntos de interés social o colectivo con la finalidad de comunicar, informar o instar a los parlamentarios que adopten determinadas actitudes o medidas.
- **Denuncias:** Es la acción por la que un ciudadano o grupo de ciudadanos da a conocer un hecho contrario a las leyes, desarrollado en el ámbito de la administración estatal y la esfera pública, con el objeto de que los Congresistas, en el marco de su función de control político, realicen las acciones que consideren pertinentes.

Se consideran en este rubro los pedidos de los ciudadanos que solicitan a los Congresistas que fiscalicen a las autoridades de la Administración del Estado.



- **Respuesta de solicitud improcedente:** El responsable del sistema de Pedidos Ciudadanos informa al solicitante que el pedido no corresponde al Congreso, y se le orienta para que acuda al ente respectivo si es posible.

6.4 De la Numeración

El Responsable del Sistema de Pedidos Ciudadanos enumera los pedidos registrados y clasificados, en orden cronológico.

6.5 De la Derivación

El Responsable del Sistema de Pedidos Ciudadanos deriva los pedidos registrados, clasificados y numerados a las diferentes Comisiones Ordinarias, o considera que no proceden por no corresponder su contenido a las funciones del Congreso. Además, envía por correo electrónico al personal asignado de la comisión y al Secretario Técnico, para la atención y conocimiento correspondiente.

Se informa al ciudadano solicitante, mediante correo electrónico, a qué Comisión Ordinaria o Despacho Congresal ha sido derivado su pedido. Adicionalmente, se le proporciona el número telefónico y el número de pedido para el seguimiento correspondiente.

6.6 De la Atención

En el caso de los pedidos recibidos por otros medios, estos son atendidos (respondidos) vía correo electrónico y se registra la atención correspondiente en el sistema.

En el caso de los pedidos derivados a las Comisiones Ordinarias, estos son atendidos (respondidos) vía correo electrónico y se registra la atención correspondiente en el sistema, para ello el responsable asignado por la Comisión Ordinaria tiene asignado un usuario y contraseña en el sistema, así como el procedimiento de atención.

En el caso de los pedidos dirigidos a los Congresistas, estos son derivados a sus despachos vía correo electrónico para su atención respectiva.

6.7 De los Pedidos TUPA

Los pedidos ciudadanos cuyos contenidos están comprendidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos del Congreso de la República, se informa que debe proceder según lo descrito en el TUPA.

6.8 De las Estadísticas

Las estadísticas se generan en simultáneo al momento de implementar los numerales 6.5 y 6.6 por lo que, las estadísticas se publican en la página web de los Pedidos Ciudadanos en la sección "Estadísticas de pedidos", categorizándose bajo los siguientes criterios:

- Pedidos por fecha de presentación
- Pedidos por origen del solicitante (sólo Perú)
- Pedidos por tipo
- Pedidos por Órgano al que se derivó
- Pedidos por procedencia
- Pedidos por residencia del solicitante

7. BASE LEGAL

- Reglamento del Congreso de la República.
- Acuerdo de Mesa N° 033-2001-2002/MESA-CR, del 3 de septiembre de 2001.
- Reglamento de Organización y Funciones del Servicio Parlamentario.
- Texto Único de procedimientos Administrativos del Congreso de la República.



- Manual de Organización y Funciones del Servicio Parlamentario.

8. ANEXOS

- Anexo 1: Formulario web: Presentar un pedido ciudadano.
- Anexo 2: Procedimiento para la atención y registro de los pedidos ciudadanos en las comisiones ordinarias.
- Anexo 3: Diagrama de Flujo.



ANEXO 1

Indique a qué nombre presenta este pedido:	<input type="radio"/> A nombre propio <input type="radio"/> A nombre de una organización	
Nombre de la organización o Institución:		
Nombre del representante (o personal):	*	
Apellidos del representante (o personal):	*	
Género :	<Selecione Genero> <input type="button" value="v"/> *	
Documento de Identidad:...	*	
Correo Electrónico: (en minúsculas)	*	
Confirmación del Correo: (en minúsculas)	*	
Teléfono:		
Dirección:	*	
País:	<input type="radio"/> Perú <input type="radio"/> Extranjero	
Departamento:	* <input type="button" value="Seleccionar"/>	
Provincia	* <input type="button" value="Seleccionar"/>	
Distrito:	*	
Profesión:		
Archivo:		
Asunto: *		
Texto del Pedido:	<div style="border: 1px solid black; height: 60px; width: 100%;"></div>	

*(Campo obligatorio)

Le agradecemos verificar que su nombre, documento de identidad y demás datos, están correctamente tipados.-



ANEXO 2

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y REGISTRO DE LOS PEDIDOS CIUDADANOS EN LAS COMISIONES ORDINARIAS

Ingreso y derivación de los pedidos ciudadanos

1. Recibido el pedido ciudadano a través del Sistema de Pedidos, éste es revisado y de ser el caso, se deriva a la respectiva comisión ordinaria en función a la temática del requerimiento.
2. Se remite un correo electrónico al ciudadano informándole la comisión ordinaria a la que se ha derivado, el número de pedido y la página web donde podrá acceder a la atención realizada.
3. Asimismo, semanalmente se remite un correo electrónico a la comisión ordinaria (persona designada por la comisión) dando cuenta de los pedidos derivados para su respectiva atención.

Visualización y atención de los pedidos derivados a la comisión ordinaria

4. Para acceder a los pedidos que han sido derivados a la comisión ordinaria, ingrese a: <http://www.congreso.gob.pe/pvp/pedidos/seguimiento.asp>.

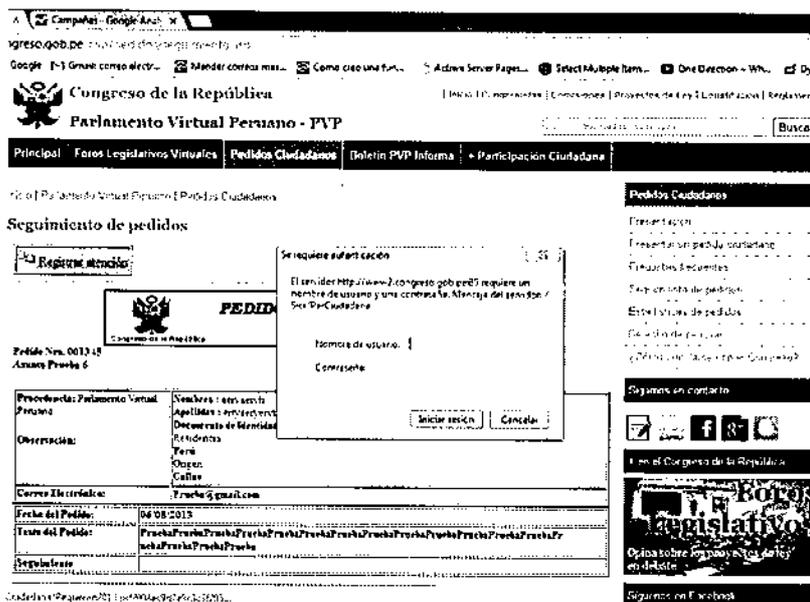
Ilustración 1: Página de seguimiento de pedidos

The screenshot shows the 'Seguimiento de pedidos' page on the website of the Congreso de la República. The page header includes the logo of the Congreso de la República and the text 'Parlamento Virtual Peruano - PVP'. The main content area is titled 'Seguimiento de pedidos' and 'PERIODO ANUAL DE SESIONES 2013 - 2014'. There is a search bar with the text 'BUSQUEDA' and a button 'Buscar'. Below the search bar, there is a section 'PEDIDOS CIUDADANOS...' with a dropdown menu showing 'Todos los Pedidos'. Another section is titled 'PEDIDOS DERIVADOS A COMISIONES' and lists various committees of the Congreso de la República, such as 'Asesoría', 'Ciencia, Innovación y Tecnología', 'Comercio Exterior y Turismo', 'Constitución y Poder Judicial', 'Cultura y Patrimonio Cultural', 'Defensa del Consumidor y Organización Reguladora de los Servicios Públicos', 'Defensa Nacional, Orden Interno, Desarrollo Alternativo y Lucha contra las Drogas', and 'Desarrollo Social, Repatriación, Belasmas, Cooperación y Modernización de la Gestión del Estado'. On the right side, there is a sidebar with a 'Pedidos Ciudadanos' section containing links like 'Presentación', 'Crear un pedido ciudadano', 'Presentar recursos', 'Seguimiento de pedidos', 'Estadísticas de pedidos', 'Ordenar la sesión', and '¿Cómo se resuelve con el Congreso?'. Below this, there is a 'Organismos en contacto' section with social media icons and a 'En el Congreso de la República' section with a video player and social media links.

5. Ubique el enlace que le corresponde a su comisión ordinaria y podrá visualizar todos los pedidos ciudadanos presentados. Se muestra número de pedido, estado, fecha de ingreso, asunto y nombre del ciudadano.

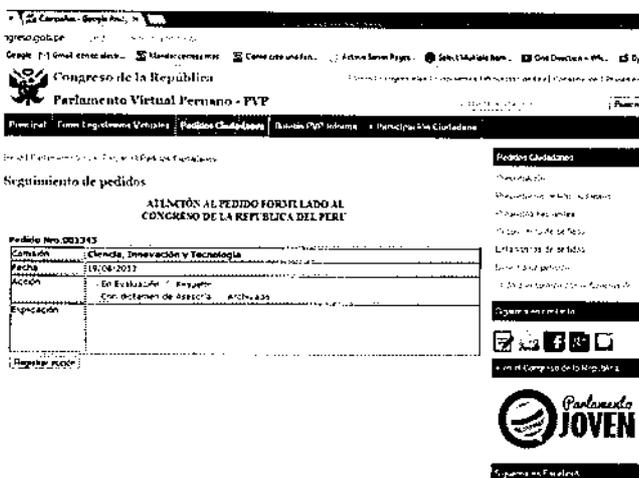


Ilustración 4: El sistema pide usuario y contraseña



9. A continuación, aparece una tabla con una sección en la que hay que registrar la atención realizada. Las opciones son: En evaluación, resuelto, con dictamen de asesoría, archivado. Asimismo, hay un campo donde debe ingresar un texto que explique la acción realizada. Finalmente, presionar el botón "registrar acción".

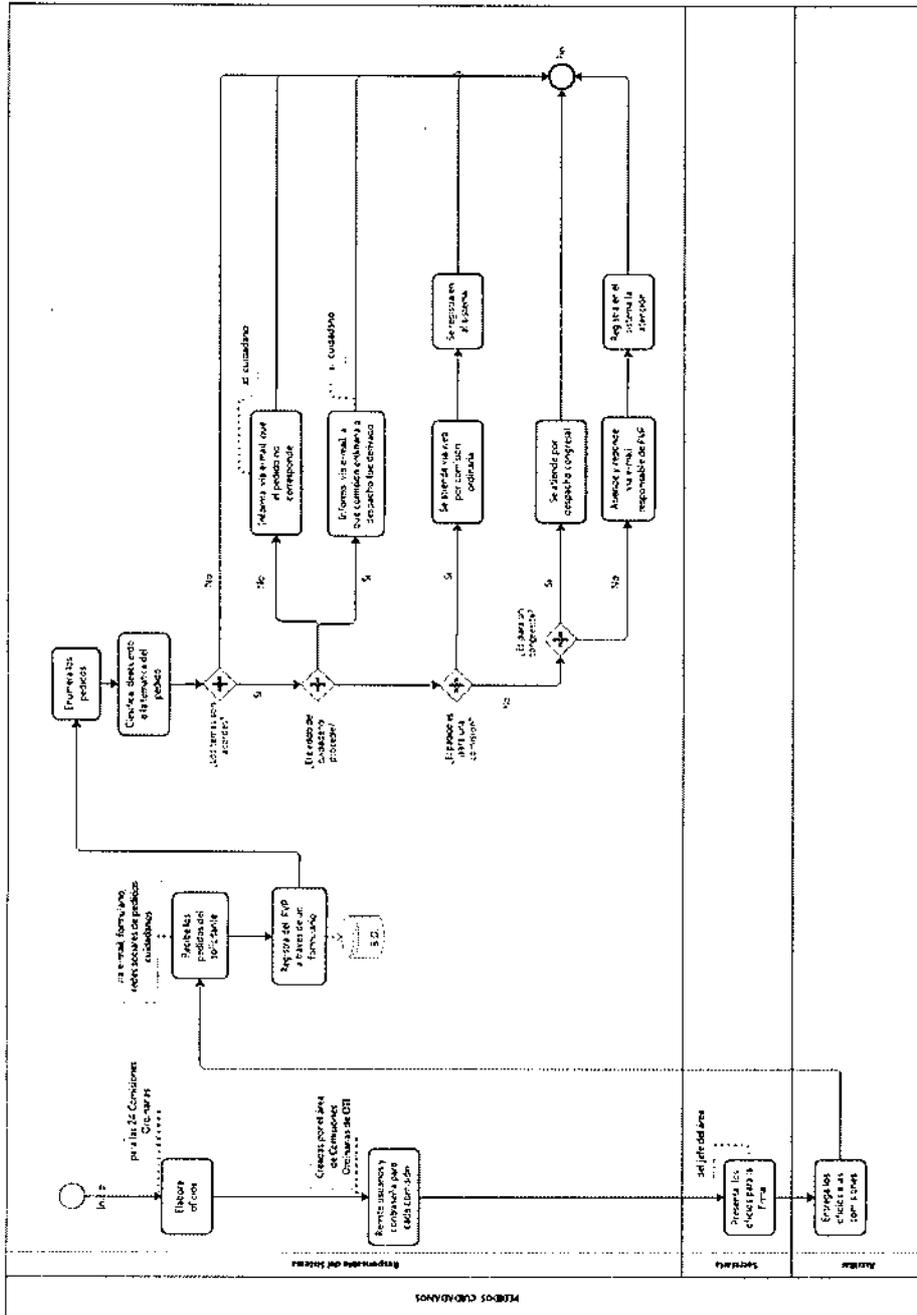
Ilustración 5: Formato para registrar atención al pedido



Para mayor información o realizar alguna consulta al respecto, comuníquese con el Parlamento Virtual Peruano (PVP), a través del siguiente correo electrónico: pedidos@congreso.gob.pe o al anexo 3155, preguntar por el señor Antonio Antezana Ramos.



ANEXO 3



01330-91



9. ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	2
2. FINALIDAD	2
3. ALCANCE	2
4. MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES	2
5. GENERALIDADES.....	2
5.1 De los Pedidos Ciudadanos.....	2
5.2 De las funciones del Responsable designado	2
6.ESPECIFICACIONES.....	3
6.1 De la presentación de pedidos	3
6.2 Del Registro	3
6.3 De la Clasificación	3
6.4 De la Numeración	5
6.5 De la Derivación.....	5
6.6 De la Atención	5
6.7 De los Pedidos TUPA.....	5
6.8 De las Estadísticas	5
7. BASE LEGAL.....	5
8. ANEXOS.....	6
9. INDICE.....	12



OPE-DGA/07.07.2014

