



## INFORME DE SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

LEY 1474 DE 2011. ARTICULO 76

### LÍDER:

DR. GUSTAVO ADOLFO ESCUDERO ARANDA  
JEFE OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO

### EQUIPO AUDITOR:

NIDIA CLEMENCIA HERNANDEZ BAQUERO

2020

## INTRODUCCIÓN

La Oficina Coordinadora del Control Interno como apoyo a la función que viene realizando en cumplimiento a lo establecido en el inciso segundo del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, “*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular*”, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar mejoramiento continuo de la Entidad.

## MARCO NORMATIVO

- Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.”
- Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1712 DE 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto 0103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Resolución No. 3137 de 2008, “Por la cual se adopta el Sistema de Peticiones, Quejas y reclamos –PQR en la Cámara de Representantes”.

- Resolución 1331 del 16 de Junio de 2017 “Por la cual se adoptan las medidas para incentivar la transparencia, la participación ciudadana y el control social de la gestión, los espacios de la rendición de cuentas, el acceso a la información de cara a la ciudadanía”

## METODOLOGÍA

Para la realización del presente informe se revisaron los informes trimestrales de PQRSD, los informes mensuales de la Unidad de Atención Ciudadana y los reportes de algunas dependencias a la contestación de los derechos de petición que reciben en cada una de ellas.

## EJECUCIÓN

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece “*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*”

Según el Procedimiento Atención a PQRSD publicado en la página web, la Cámara de Representantes cuenta con tres dependencias oficiales para la recepción de las PQRSD:

1. Secretaría General: esta dependencia recibirá todas las PQRSD que lleguen a la Entidad por medio de la página Web [www.camara.gov.co](http://www.camara.gov.co).
2. Unidad de Atención Ciudadana: esta Unidad recibirá todas las PQRSD que lleguen a la Entidad por medios presenciales y virtuales de la siguiente manera: a. Presenciales: las PQRSD que los solicitantes quieran interponer presencialmente se atenderán en la oficina asignada a la Unidad de Atención Ciudadana en el horario de lunes a viernes en la calle 11 No. 5-60 Tercer Nivel, de 8:30 am a 5:30 p.m. o donde se ubique la UAC. b. Telefónicas: las PQRSD que los solicitantes quieran interponer por vía telefónica se recibirán en la línea nacional gratuita 018000 12 25 12 número locales y (1) 3822306/07. c) Correo electrónico: las PQRSD que los solicitantes quieran interponer por este medio, se recibirán a través del correo electrónico [atencionciudadanacongreso@senado.gov.co](mailto:atencionciudadanacongreso@senado.gov.co)
3. Correspondencia: recibirá las PQRSD que lleguen a la Entidad por medio físico, en la carrera 7ª 8-68, Primer Piso, en la carrera 8ª 12B-45 piso 4º o donde se ubique la Unidad, en horario de 8:30 a.m. a -5:30 p.m.

La Oficina Coordinadora de Control Interno recibe los informes trimestrales de PQRSD, los informes mensuales de la Unidad de Atención Ciudadana y los reportes de algunas dependencias a la contestación de los derechos de petición que reciben y tramitan en cada una de ellas. Esta información es evaluada por la oficina, quien realiza un informe de seguimiento como lo establece el inciso segundo del artículo 76 de la ley 1474 de 2011. Este informe es socializado y publicado en el micrositio de la Oficina.

Gse'lcief98

Las dependencias que envían información son las siguientes:

**Secretaría General:** Dependencia encargada de coordinar las labores legislativas de la Cámara de Representantes, quien debe Implementar y velar por el adecuado desarrollo del sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).

La Secretaría General es quien recibe toda la información de las PQRSD recepcionadas por las distintas dependencias de la Cámara de Representantes, las consolida para remitirlas trimestralmente a la Oficina Coordinadora del Control Interno.

**Unidad Coordinadora Atención Ciudadana del Congreso:** Tiene como finalidad ser un puente de enlace entre la ciudadanía y el Congreso de la República, y contribuye a que desde cualquier rincón del mundo y en especial de nuestro País podamos conocer lo que acontece en el Congreso y la participación pública de la ciudadanía en la actividad legislativa.

Esta oficina consolida las PQRSD recibidas en el Congreso de la República, luego envía la información a la Secretaría General trimestralmente y mensualmente a la Oficina Coordinadora del Control Interno.

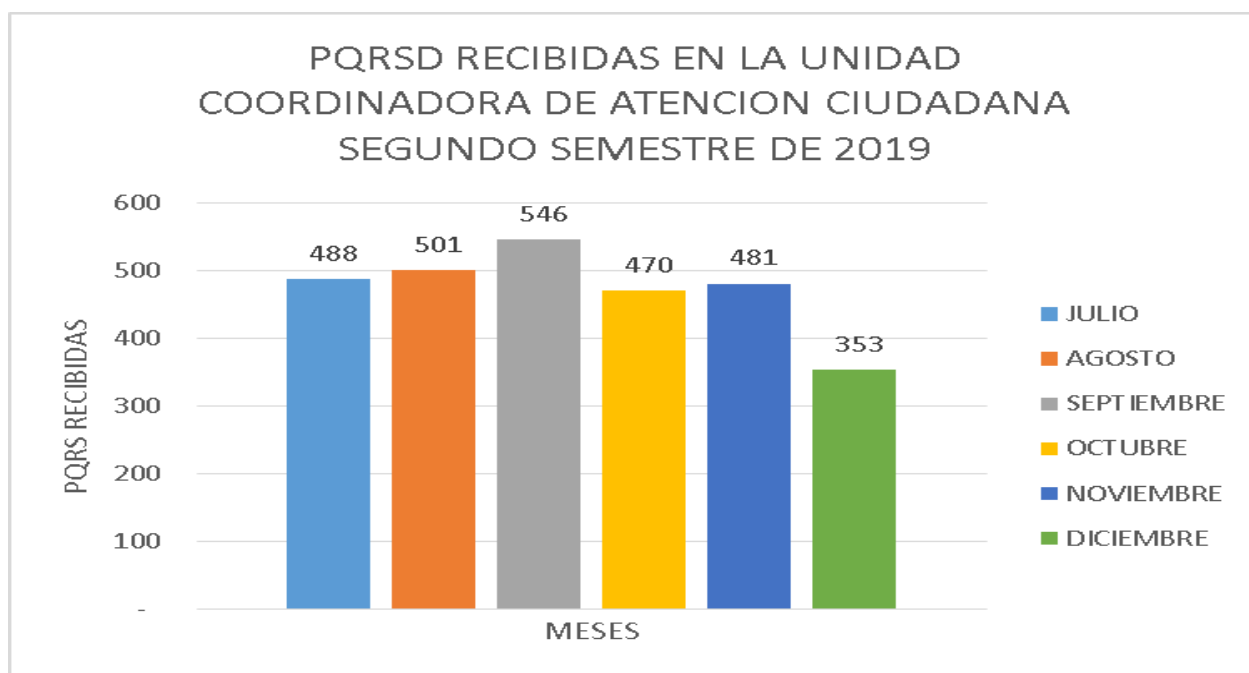
Se revisó la página web con el objeto de ver las herramientas implementadas para las PQRSD, publicaciones relacionadas.

En este orden, después de haber analizado los dos informes trimestrales enviados por la Secretaría General, se evidencia lo siguiente:

### PQRS RECIBIDAS POR LA UNIDAD DE ATENCION CIUDADANA

La UAC recibió en el segundo semestre de 2019 un total de dos mil ochocientos treinta y nueve (2.839) pqr, 1.862 atendidas de las UAC, 842 remitidas a dependencias del Congreso (Senado y Cámara) y 135 trasladadas a entidades del estado.

MES	CONTESTADAS POR LA UAC	REMITIDAS A DEPEND. DEL CONGRESO	REMITADAS A ENTIDADES DEL ESTADO	TOTAL RECIBIDAS EN LA UAC
JULIO	346	114	28	488
AGOSTO	321	142	38	501
SEPTIEMBRE	366	159	21	546
OCTUBRE	339	125	6	470
NOVIEMBRE	298	154	29	481
DICIEMBRE	192	148	13	353
	<b>1.862</b>	<b>842</b>	<b>135</b>	<b>2.839</b>



De las 842 PQRSD trasladadas a las dependencias del Congreso de la República (Senado y Cámara), según el informe de la Unidad de Atención Ciudadana solo de 101 reportaron el número de radicado y fecha de respuesta.

La UAC informa que no hubo solicitudes de acceso de la información pública negadas durante este semestre.

Durante este semestre la Secretaria General no reporto las PQRSD recibidas por el buzón de PQRSD que opera en la página web de la entidad y además, el 04/10/2019 se presentó un conato de incendio que generó la caída de los servicios tecnológicos, entre ellos la operatividad de la página web de la entidad, razón por la cual no funcionó el buzón de PQRSD.

Además, la Oficina Coordinadora de Control Interno realiza el seguimiento a los Derechos de Petición que son recibidos en las dependencias de la Cámara de Representantes, para ello se remitió un cuadro donde cada oficina registra los derechos de petición, las síntesis de la respuesta y la fecha de envío; los cinco primeros días de cada mes es enviada dicha información al correo [control.interno@camara.gov.co](mailto:control.interno@camara.gov.co), a esta Coordinación para ser analizada, algunas dependencias envían la información físicamente:

Las siguientes dependencias reportaron información sobre sus derechos de petición en el segundo semestre de 2019:

- Al correo electrónico de la dependencia tres (3) oficinas reportaron mensualmente esta información. Recibieron dos mil ochocientos cincuenta y siete (2.857) derechos de petición, los cuales fueron respondidos dentro de los términos.

DEPENDENCIAS	JULIO	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC
COMISION CUARTA	5	6	1	1	0	0
COMISION DE DERECHOS HUMANOS		2	-	-	-	1
UNIDAD DE ATENCION CIUDADANA	488	501	546	470	481	353

- Y físicamente reporto dos dependencias. Recibió diecisiete (17) derechos de petición, los cuales fueron contestados dentro de los términos:

DEPENDENCIA	JULIO	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC
COMISION SEGUNDA	2	2	2	2	1	2
OFICINA DE INFORMACION Y PRENSA	0	2	2	1	1	0

➤ **OBSERVACIONES**


1. Debido al conato de incendio que se presentó el 04/10/2019 el Senado de la República habilitó un link en su página web para que la Cámara de Representantes publicará su información, se pudo evidenciar que en el link <http://www.senado.gov.co/index.php/az-legislativo/camara-de-representantes/transparencia-hcr/informes-pqrsd-hcr-2019> se encuentran publicados los cuatro Informes Trimestrales de PQRSD de 2019.
2. Los informes solo consolidan las PQRSD que se reciben en la Unidad de Atención Ciudadana, no se evidenció la información que debe ser consolidada por la División Jurídica y Secretaria General.
3. Se observa que a las dependencia a la cuales son trasladados los pqrsd, muy pocas informan el radicado y la fecha de respuesta.
4. En el link de PQRSD existe un link **Consulte Estado**, el cual al ingresar el TOKEN que le es asignado al usuario solo muestra los datos ingresados en el formulario para la recepción de solicitud mas no el **ESTADO** en el que se encuentra la PQRSD.
5. Revisado el FURAG la entidad debería contar con lo siguiente para el manejo de la PQRSD:
  - a. Una estrategias para resolver PQRSD según su nivel de complejidad
  - b. Que la consulta y radicación de PQRSD debe estar diseñada y habilitada para dispositivos móviles.

- c. Garantizar la asignación de un único número de radicado para las PQRSD presentadas por los ciudadanos.
- d. Que el sistema de gestión de PQRSD permita al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus PQRSD de forma fácil y oportuna.

### RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Secretaría General el cumplimiento del plazo en la elaboración y emisión de la información mensual de cada dependencia y su correcto diligenciamiento para que se cumpla con la entrega de los informes trimestrales.
2. La Secretaría General de la Corporación, como líder responsable del correcto y efectivo funcionamiento del Sistema de PQRSD, debe dar estricto cumplimiento a cada una de las funciones que le han sido encomendadas para tal fin.
3. Recordarle a todas las dependencias de la Corporación la importancia de responder los derechos de petición, los cuales deben ser oportunos. Si no se cumple con este requisito se estaría vulnerando un derecho constitucional establecido en su artículo 23.
4. Que se aclare a las dependencias que reportan la información que tipo de información deben de reportar como PQRSD, de conformidad con lo establecido en el artículo el 76 de la Ley 1474 de 2011.
5. Revisar el link **Consulte Estado** ya que no cumple con la función para el cual fue creado.

Cordialmente,



**DR. GUSTAVO ADOLFO ESCUDERO ARANDA**  
JEFE OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO

Elaboró: NCHB