



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:

JAIME REYES


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”.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CAMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<p>OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO</p>	CÓDIGO	El.CI.1-F6
		VERSIÓN	01-2016
		PÁGINA	2 de 7

- Resolución 1331 del 16 de Junio de 2017 “Por la cual se adoptan las medidas para incentivar la transparencia, la participación ciudadanía 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.
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 números 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
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 microsítio de la Oficina.

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.

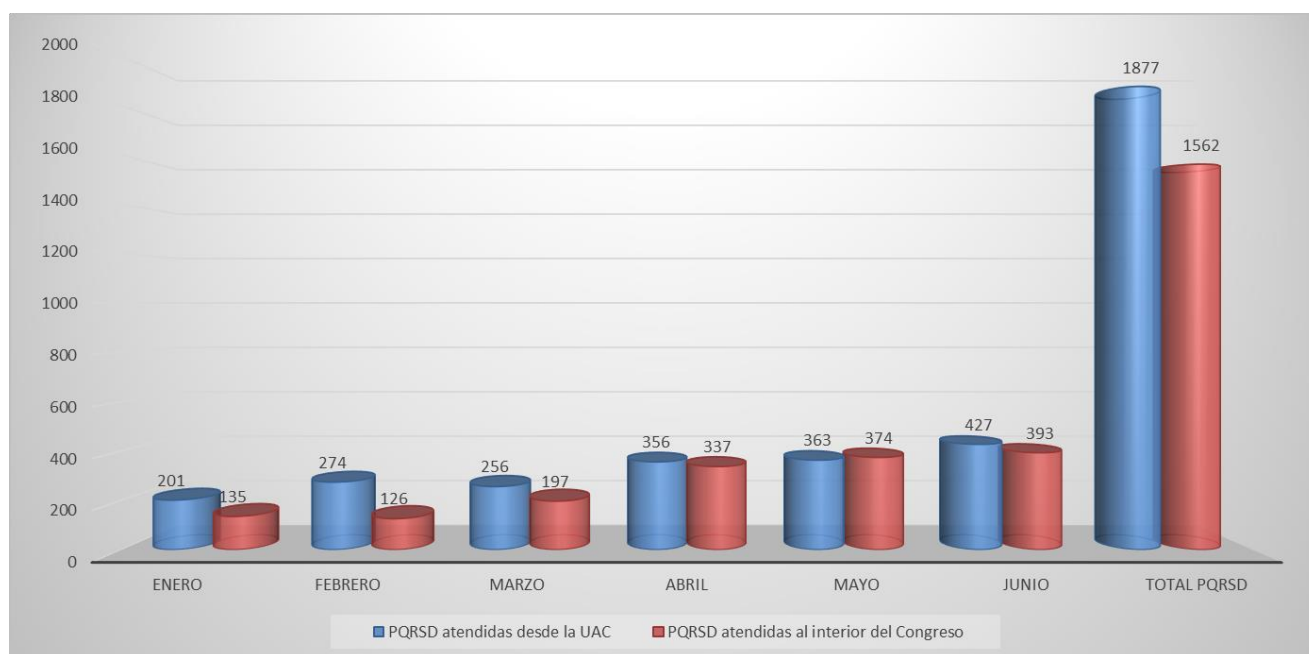
En este orden, después de haber analizado los dos informes trimestrales enviados por la Secretaría General, se evidencia lo siguiente:

PQRSD RECIBIDAS POR LA UNIDAD DE ATENCION CIUDADANA

La UAC recibió en el primer semestre de 2020 un total de tres mil setecientos tres (3732) pqrds, 1.877 atendidas de las UAC, 1562 remitidas a dependencias del Congreso (Senado y Cámara) y 293 trasladadas a entidades del estado.

MES	CONTESTADAS POR LA UAC	REMITIDAS A DEPEN. DEL CONGRESO	REMITADAS A ENTIDADES DEL ESTADO	TOTAL RECIBIDAS EN LA UAC
ENERO	201	135	24	360
FEBRERO	274	126	74	474
MARZO	256	197	59	512
ABRIL	356	337	65	758
MAYO	363	374	36	773
JUNIO	427	393	35	855
	1.877	1562	293	3.732

Comparativo PQRSD atendidas desde la UAC y al interior del Congreso.



De las 1562 PQRSD trasladadas a las dependencias del Congreso de la República (Senado y Cámara), según el informe de la Unidad de Atención Ciudadana solo de 2 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.

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, a esta Coordinación para ser analizada, algunas dependencias envían la información físicamente:

Las siguientes dependencias reportaron información sobre sus derechos de petición en el primer semestre de 2020:

- Al correo electrónico de la dependencia dos (2) oficinas reportaron mensualmente esta información. Recibieron dos mil ochocientos cincuenta y siete (2.967) derechos de petición, los cuales fueron respondidos dentro de los términos.

DEPENDENCIAS	ENERO	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
COMISION DE DERECHOS HUMANOS	0	0	0	0	4	4
UNIDAD DE ATENCION CIUDADANA	360	474	512	758	773	855

- Y físicamente reporto dos dependencias. Recibió diecisiete (9) derechos de petición, los cuales fueron contestados dentro de los términos:

DEPENDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JU N
COMISION SEGUNDA	0	0	0	3	0	0
OFICINA DE INFORMACION Y PRENSA	0	0	1	1	2	2

➤ **OBSERVACIONES**

1. 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.
2. Se observa que a las dependencias a la cuales son trasladados los PQRSD, muy pocas informan el radicado y la fecha de respuesta.
3. Hay una inconsistencia entre los datos reportados por la Unidad de Atención Ciudadana, dado que las cifras no cuadran, pues se dice que el total de PQRSD es de 3.703 y la suma de la información recibida da 3.732

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. Recordarles 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