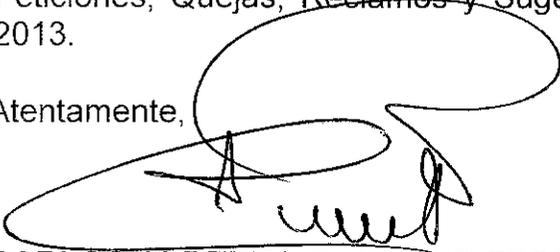


AQUÍVIVE LA DEMOCRACIA

OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO

NOTA INTERNA		 CÁMARA DE REPRESENTANTES UNIDAD DE CORRESPONDENCIA RECIBIDO																
Radicado salida: O.C.C.I.1.7.092-1A		Radicado Recibido:																
Fecha: MARTES, 18 DE MARZO DE 2014		19 MAR 2014																
Para: Dr. HERNAN PENAGOS GIRALDO Presidente de la Cámara de Representantes		FIRMA: <i>Mendoza</i> 3427																
Asunto: Informe de Seguimiento y Control a los Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias		HORA: 10:35 am																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">URGENTE</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 40%;">PROYECTAR RESPUESTA</td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td>PARA SU INFORMACIÓN</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td>DAR RESPUESTA</td> <td></td> </tr> <tr> <td>FAVOR DAR CONCEPTO</td> <td></td> <td>FAVOR TRAMITAR</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>N° FOLIOS : QUINCE (15)</td> <td></td> </tr> </table>			URGENTE		PROYECTAR RESPUESTA		PARA SU INFORMACIÓN	X	DAR RESPUESTA		FAVOR DAR CONCEPTO		FAVOR TRAMITAR				N° FOLIOS : QUINCE (15)	
URGENTE		PROYECTAR RESPUESTA																
PARA SU INFORMACIÓN	X	DAR RESPUESTA																
FAVOR DAR CONCEPTO		FAVOR TRAMITAR																
		N° FOLIOS : QUINCE (15)																
<p>Cordial saludo,</p> <p>Dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, de manera atenta, me permito remitirle en medio físico el Informe de Seguimiento y Control a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias correspondiente al segundo semestre de 2013.</p> <p>Atentamente,</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="width: 40%;">  <p>CARLOS ALBERTO CASTILLO ESCOBAR Coordinador del Control Interno</p> </div> <div style="width: 50%; text-align: right;"> <p style="font-size: small;">Cámara de Representantes Secretaría General de la CORRESPONDENCIA</p> <p style="font-size: x-small;">19 MAR 2014</p> <p><i>Sandra</i></p> </div> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> <p>RECIBIDO POR: <i>P. HERRERA P.</i></p> <p>FECHA: <i>19.03.14 H: 4:30 P.</i></p> </div>																		
<p>c.c. Doctora GLORIA INES RAIGOZA PINZON, Directora Administrativa de la Cámara de Representantes Doctor JORGE HUMBERTO MANTILLA SERRANO, Secretario General de la Cámara</p> <p style="font-size: x-small;">POR FAVOR NO RAYAR LOS DOCUMENTOS. LA DEPENDENCIA QUE ADELANTA EL TRÁMITE FINAL ES LA RESPONSABLE DE LA CUSTODIA DE LOS DOCUMENTOS ANEXOS.</p>																		



**Informe de
Seguimiento y
Control a la atención
de Peticiones,
Quejas, Reclamos y
Sugerencias.**

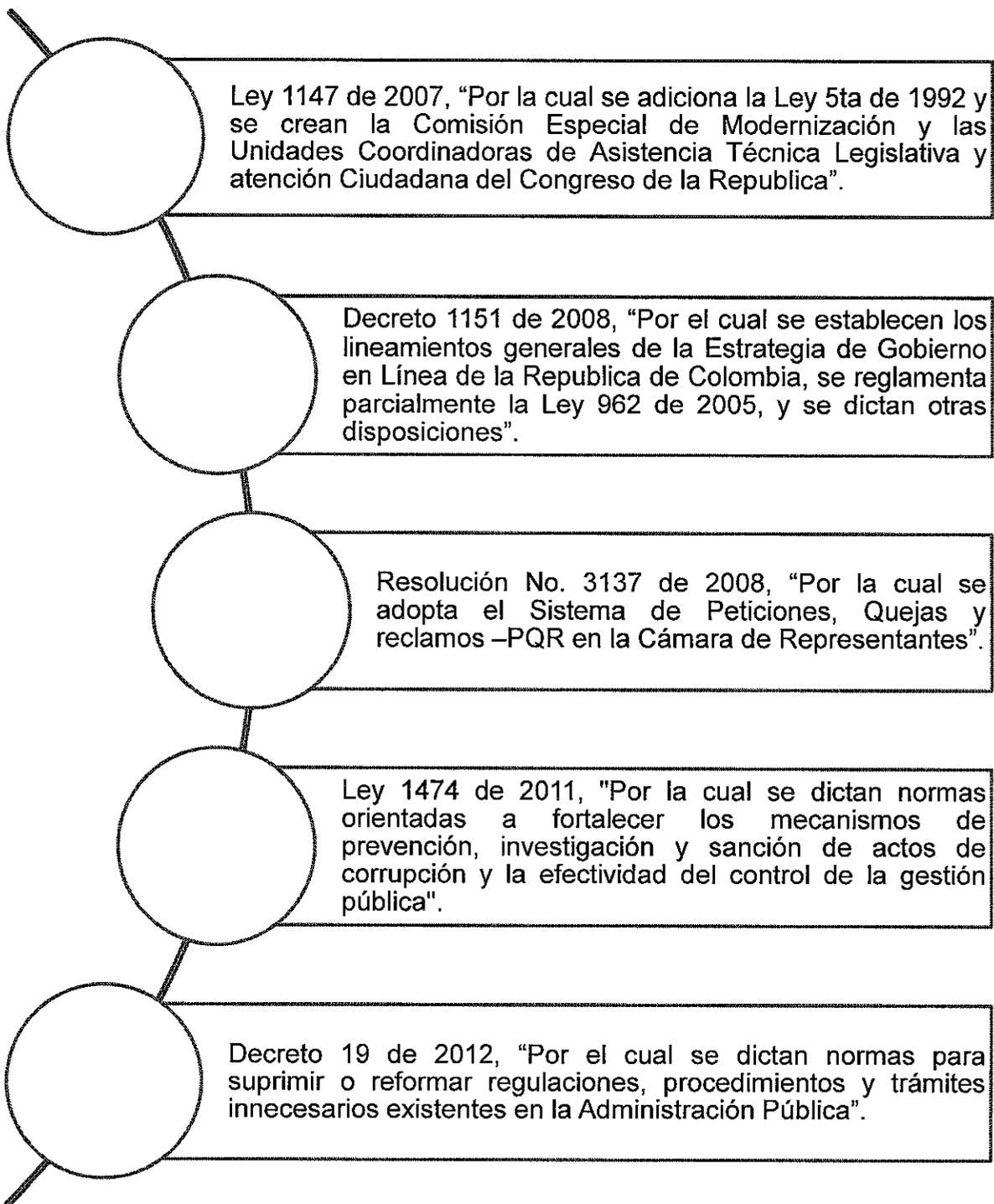
LEY 1474 DE 2011
Artículo 76

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientada a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión Pública”, establece en su artículo 76 que: “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”; destaca como deber de la Oficina de Control Interno “vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, y rendir a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular...”.

De acuerdo a lo anterior la Oficina Coordinadora de Control Interno en consonancia con la normatividad vigente y en cumplimiento de su rol de seguimiento y control presenta el informe consolidado de la información solicitada a las áreas responsables de la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencia y Reclamos, generando las recomendaciones a que haya en cumplimiento del Plan Estratégico de la Corporación “Gestión de cara al Ciudadano”.

MARCO NORMATIVO



MARCO CONCEPTUAL

Petición de Información

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a una entidad con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.

Término de respuesta: persona natural o jurídica y entidad privada 15 días hábiles siguientes a la recepción; entidad pública, 10 días hábiles siguientes a la recepción; miembros del Congreso, 5 días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de Documentación

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a una entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de Consultas

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a una entidad, relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

Sugerencia

Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Queja

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Reclamo

Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

FUENTE DE INFORMACION

<http://wsp.presidencia.gov.co/dapre/atencion/Paginas/PSQR.aspx>

METODOLOGÍA

Para la consolidación del presente informe se realizaron visitas a la Secretaría General de la Cámara de Representantes y a la Unidad de Atención al Ciudadano del Congreso de la República, con el fin de conocer las herramientas creadas y adoptadas por las oficinas para atender eficaz y oportunamente los requerimientos de los ciudadanos de acuerdo a su fin o naturaleza.

Así mismo, se consideraron los informes presentados por las dependencias responsables de atender las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a esta Coordinación, en los cuales se relacionan los datos y las estadísticas, indagando sobre la gestión adelantada durante el segundo semestre del año 2013.

1. ATENCIÓN CIUDADANA EN EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

La atención al ciudadano en el Congreso de la Republica esta a cargo de la Unidad de Atención Ciudadana –UAC, creada por la Ley 1147 de 2007 “Por la cual se adiciona la Ley 5ta de 1992 y se crean la Comisión Especial de Modernización y las Unidades Coordinadoras de Asistencia Técnica Legislativa y Atención Ciudadana del Congreso de la Republica”.

El objetivo de la Unidad de Atención Ciudadana según la Resolución No.3137 de 2008 “Por la cual se adopta el sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos en la Cámara de Representantes”, es:

Ser un enlace de comunicación entre el Congreso y la sociedad, para promover la participación pública y la incidencia de la ciudadanía en la actividad legislativa.

Funciones

- 1 Divulgar información acerca del Congreso, el trámite y la actividad legislativa.
- 2 Canalizar comentarios y opiniones de la sociedad sobre los temas que se discuten en las cámaras legislativas y facilitar la respuesta por parte de las mismas.
- 3 Orientar o remitir solicitudes ciudadanas a la autoridad competente.
- 4 Desarrollar el Programa “Visitas guiadas al Congreso”.
- 5 Manejar la Línea Gratuita al Congreso.

El propósito de Atención Ciudadana es ser el punto de enlace entre el Congreso y la comunidad, donde los ciudadanos pueden:

**Consultar
sobre**

- Información general sobre el congreso, sus órganos, los congresistas y los servicios legislativos.
- Información sobre la actividad legislativa de Senado y Cámara. (orden del día, proyectos de ley, actos legislativos, leyes, antecedentes y otros).
- Información sobre audiencias públicas, foros y actividades de plenaria y comisiones.

**Opinar
sobre**

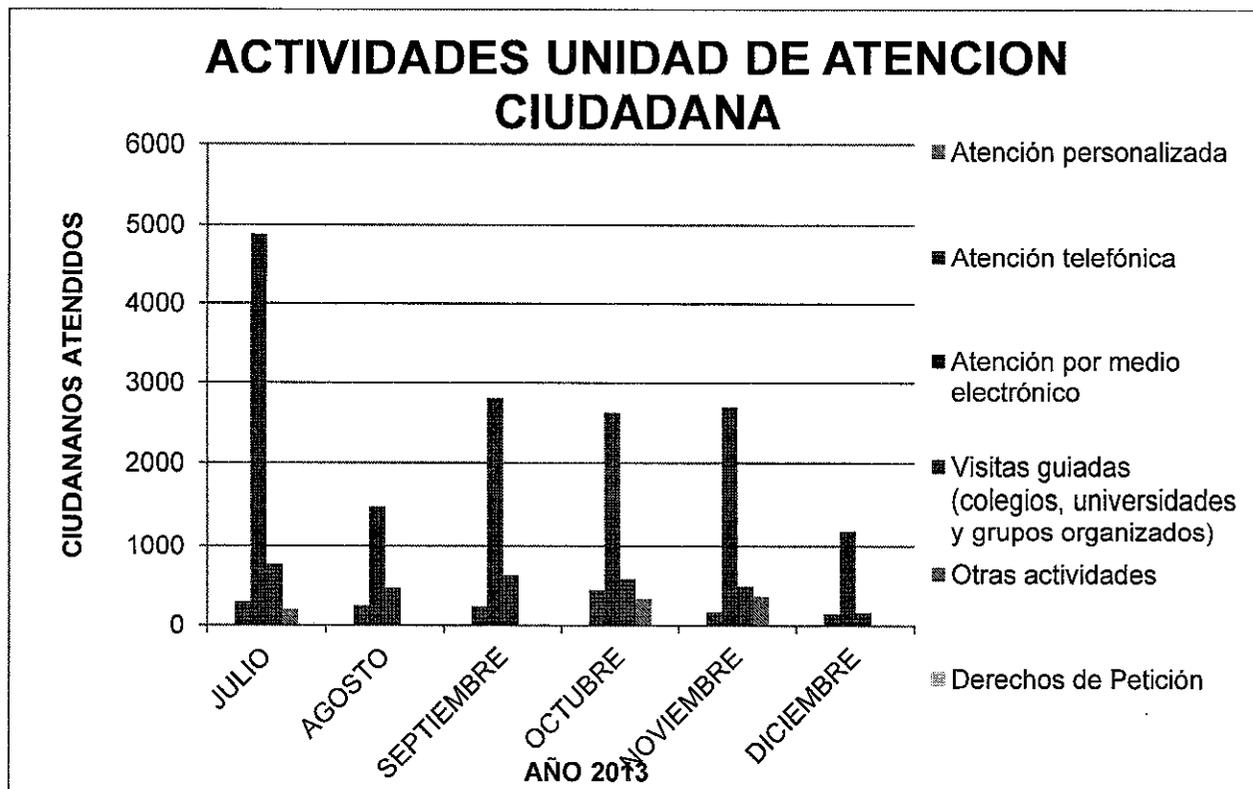
- Proyectos de ley en curso a los congresistas, a las Mesas Directivas, a las bancadas y/o a las comisiones legislativas.
- Brindar opiniones sobre temas de interés nacional a los congresistas o a los diferentes órganos del Congreso.

1.1. Seguimientos a las actividades desarrolladas en la UAC .

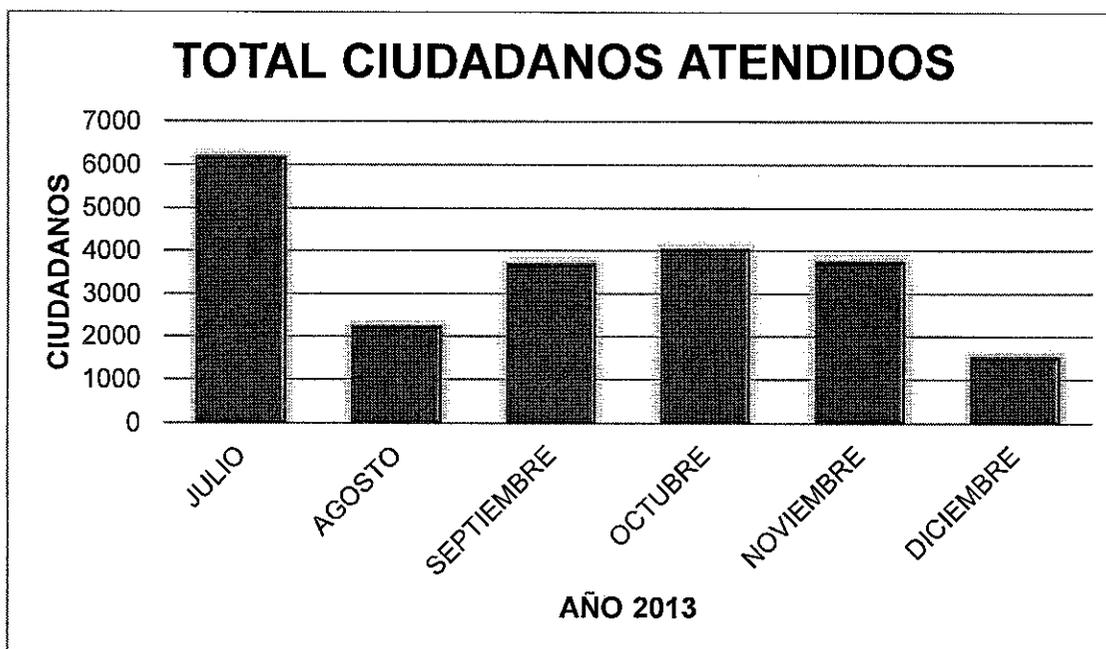
Por medio del oficio O.C.C.I.1.7-467/13 dirigido a la Unidad de Atención al Ciudadano, se solicitó la información correspondiente a los PQRS del segundo semestre de 2013 y mediante oficio UAC-606 del 12 de febrero de 2014, la Unidad de Atención Ciudadana presentó el informe consolidado correspondiente a las actividades desarrolladas durante el año 2013:

ACTIVIDADES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Atención personalizada	1	7	1	6	3	2
Atención telefónica	296	249	239	451	172	195
Atención por medio electrónico	4884	1494	2804	2630	2692	1199
Visitas guiadas (colegios, universidades y grupos organizados)	771	475	633	591	496	166
Otras actividades	200			338	370	0
Derechos de Petición	29	10	15	23	9	6
TOTAL CIUDADANOS ATENDIDOS	6181	2235	3692	4039	3742	1521

A continuación, se grafica la información anteriormente recepcionada:



La grafica nos muestra que el medio más utilizado para la consulta por parte de los ciudadanos es por vía electrónica y que fue la actividad que más desarrollo la Unidad de Atención durante todo el semestre. Además, el mes que más ciudadanos atendió fue el mes de Julio.



2. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA CÁMARA DE REPRESENTANTES

La atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos presenten a la Corporación esta a cargo de la Secretaria General, que es la dependencia encargada de coordinar las labores legislativas de la Cámara de Representantes. Esta actividad la viene desarrollando a partir del 07 de marzo del 2013.

De acuerdo a la Resolución No.3137 de 2008 "Por la cual se adopta el sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos en la Cámara de Representantes", el objetivo de la Secretaria General es:

Implementar y velar por el adecuado desarrollo del sistema de peticiones, quejas y reclamos –PQR, dentro del cual se destaca la creación del buzón de sugerencias, quejas y reclamos.

Funciones de la Secretaría General.

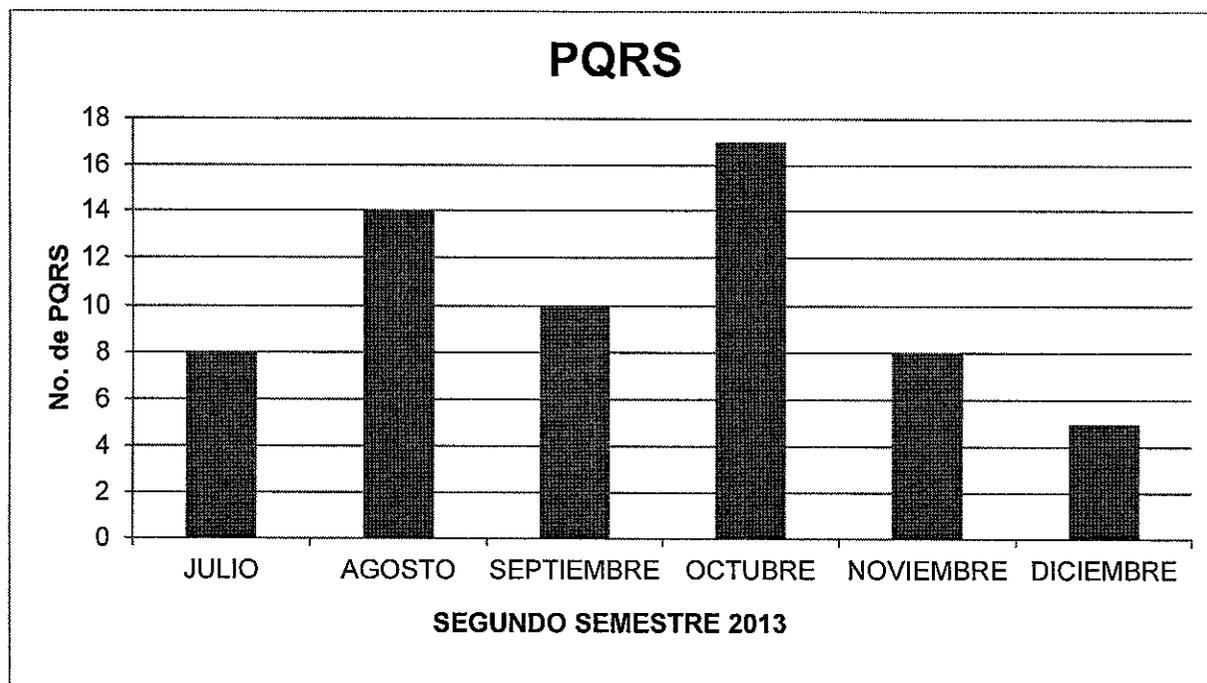
- 1 •Recopilación, clasificación, enrutamiento y seguimiento de todas las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias que lleguen a la Corporación por cualquier medio, ya sea telefónico, virtual, por escrito, etc.
- 2 •Crear los respectivos flujogramas de trabajo en los cuales se identificarán las diferentes personas o áreas de la Cámara de Representantes que puedan participar en la solución y/o atención de los requerimientos.
- 3 •Definir alarmas que serán implementadas en el sistema de gestión de PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos).
- 4 •Administración de toda la documentación de los procedimientos de solución y atención de quejas y reclamos.
- 5 •Ser responsable de la generación de estadísticas que revelen la eficiencia de las personas y áreas encargadas de los casos de quejas y reclamos.
- 6 •Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios del sistema y medición de los índices de satisfacción, por medio de informes detallados, tráfico de volúmenes de quejas, porcentajes de éxito, demoras en atención, índices de satisfacción, etc., tendientes a facilitar la toma de decisiones a nivel directivo.

2.1 Seguimiento a la Atención de los PQRS por parte de la Secretaría General de la Cámara de Representantes

La Secretaria General informa que durante el segundo semestre del año 2013 a través de la página Web de la Corporación han ingresado un total de 62 PQRS, las cuales en su totalidad han sido direccionadas a las áreas o entidades competentes para dar respuesta directa a los peticionarios.

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SOLICITUDES	7	11	5	10	4	2
QUEJAS	1	3	3	3	1	1
PETICIONES	0	0	2	4	3	2
TOTAL	8	14	10	17	8	5

A continuación el grafico expone las PQRS atendidos durante el segundo semestre del año 2013.



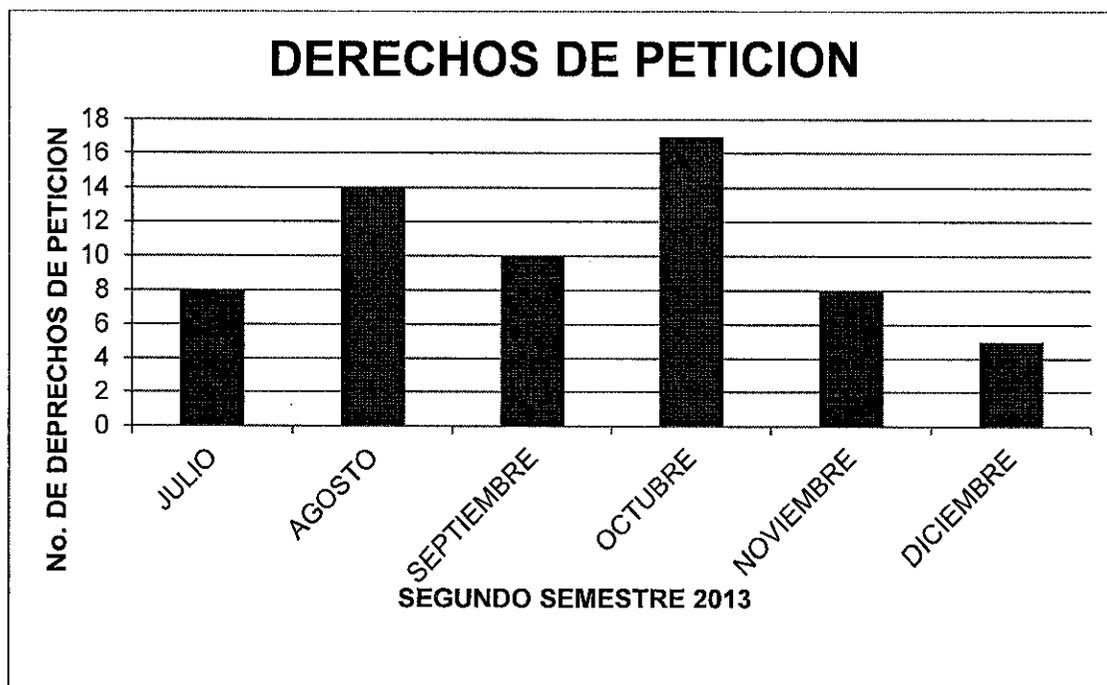
Esta gráfica muestra que durante el segundo semestre, en el mes de octubre se recibieron el mayor número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la Secretaria General de la Cámara de Representantes. De otro lado, el mes de diciembre fue en que el que menos solicitudes se recibieron.

El procedimiento que se lleva para el trámite de los PQRS es el siguiente: se baja del módulo de PQRS la información y se lleva a una tabla de Excel, luego las peticiones son remitidas a las entidades o dependencias encargadas de responderlas. No se lleva ningún control sobre si dichos responsables dieron respuesta a la petición ya que muchos de ellos no les remiten copia del trámite realizado.

Por otro lado, la Oficina Coordinadora del Control Interno en concordancia con las normas vigentes y dando cumplimiento a su rol de seguimiento y control, consolida los derechos de petición que son recibidos en las dependencias de la Corporación, para lo cual envió a todas las dependencias la Circular No. 033 del 10 de octubre de 2013, donde se solicita enviar a partir de la fecha la información relacionada con los Derechos de Petición al correo control.interno@camara.gov.co, el formato para su diligenciamiento mensual lo encontraran en el micro sitio web de esta Oficina. Dicha información deberá ser remitida los cinco primeros días de cada mes para ser analizada y así poder enviar el informe al Presidente de la Corporación.

El siguiente cuadro muestra las dependencias que remitieron la información sobre los derechos de petición allegados a sus oficinas durante el segundo semestre:

DEPENDENCIA	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Comisión Sexta					1	3
C. de Derechos Humanos y Audiencias			1	1	3	
Div. Financiera y Presupuesto			1		1	
D. Registro y Control		6	1	1	1	1
Sección Pagaduría			2			
Subsecretaria General			2	5	7	
Comisión Séptima						2
Secretaría General	3		4	11		
Com. Ordenamiento Territorial				1		
División Jurídica	2	7	3	2		
Comisión Segunda	1	5				
Bonos Pensionales		13				
Sección de Relatoría			1			
TOTAL	6	31	15	21	14	6



Las siguientes dependencias informaron que no recibieron derechos de petición durante el segundo semestre de 2013:

DEPENDENCIA	MESES
Auditoria Interna	Julio, Octubre, Noviembre
Comisión Segunda	Septiembre
Comisión Cuarta	Julio, Agosto, Septiembre y Octubre
Sección de Relatoría	Octubre

La Oficina Coordinadora del Control Interno envió a la Unidad de Correspondencia Nota Interna No. O.C.C.I.1.7.464-13 solicitando la información correspondiente a los derechos de petición radicados en los meses de noviembre y diciembre de esta dependencia, mediante oficio de fecha 19 de diciembre de 2013 dicha Unidad da respuesta informando los derechos de petición radicados durante los meses mencionados y a que dependencia fueron remitidos.

Hoy en día, la Secretaria General por un lado recopila, clasifica y enruta las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias que llegan a la Corporación por cualquier medio, ya sea telefónico, virtual, por escrito, etc. Por otro, es la encargada de administrar toda la documentación de los procedimientos de solución y atención de quejas y reclamos.

Sin embargo es claro que:

- En lo que respecta a la atención de los requerimientos, aun no han sido creados los flujogramas de trabajo en los que se identifican las diferentes personas o áreas de la Cámara que participen en las respuestas o soluciones.
- No existen las alarmas para dar respuesta oportuna a las PQRS.
- No se han proyectado las estadísticas que revelen la eficiencia de las personas y áreas encargadas de atender las PQRS, por el mínimo seguimiento que desde el aplicativo se le hacen a los requerimientos.

ROL DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA OFICINA COORDINADORA DE CONTROL INTERNO A LAS PQRS

La Oficina Coordinadora de Control ha realizado el seguimiento a las PQRS mediante oficios y visitas presenciales a la Secretaría General y a la Unidad de Atención Ciudadana para verificar el proceso que lleva a cabo.

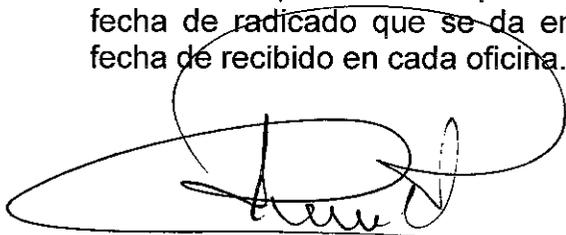
En la visita realizada a la Unidad de Atención Ciudadana, informaron que la Oficina de Planeación y Sistemas de la Cámara de Representantes les asigno el correo electrónico atención.ciudadana@camara.gov.co en el que se reciben las solicitudes de los ciudadanos que luego de ser analizadas, son remitidas a las Oficinas y Entidades responsables. Todo lo consignan en un cuadro y cuando las entidades responden y remiten la contestación que le dieron al peticionario ellos la dan como tramitada.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- Se observa que el modulo de PQRS implementado no permite hacer un seguimiento a las respuestas proyectadas por las oficinas y dependencias designadas, por lo tanto resulta complejo velar por el adecuado desarrollo del sistema de peticiones, quejas y reclamos –PQR, así como el manejo del buzón de sugerencias, quejas y reclamos, objetivo principal de la Secretaria General en la materia.
- Se observa que en los derechos de petición, la mayoría de las dependencias de la Corporación no se citan el número de radicado de la Unidad de Correspondencia, ni toman la fecha del mismo para dar respuesta, dificultando el seguimiento y por ende el tiempo de respuesta al petionario.
- Se observa que en el reporte entregado por la Unidad de Correspondencia sobre los derechos de petición, no coincide con los reportados por las diferentes dependencias a la Oficina Coordinadora del Control Interno, es de aclarar que basados en el reporte de noviembre y diciembre algunas dependencias no reportan la información.

Por la anterior la Oficina Coordinadora de Control Interno, luego de analizar la información, datos y estadísticas suministradas por las dependencias encargadas de atender las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas por los ciudadanos al Congreso de la Republica y como parte de su rol de Seguimiento y Control, recomienda:

- La implementación y socialización de un aplicativo que sirva de herramienta para el seguimiento a las respuestas a los ciudadanos proyectadas por las oficinas y dependencias designadas para tal fin.
- Se cree un mecanismo de control que garantice que la respuesta a los derechos de petición sea oportuna, para esto es indispensable que se tome la fecha de radicado que se da en las Unidades de Correspondencia y no la fecha de recibido en cada oficina.



CARLOS ALBERTO CASTILLO ESCOBAR
Coordinador
Oficina Coordinadora del Control Interno