

OCCI 1.7 -144-2016

Fecha: Agosto 25 de 2016

Para: JORGE HUMBERTO MANTILLA SERRANO, Secretario General
 MARIA CAROLINA CARRILLO SALTAREN, Directora Administrativa

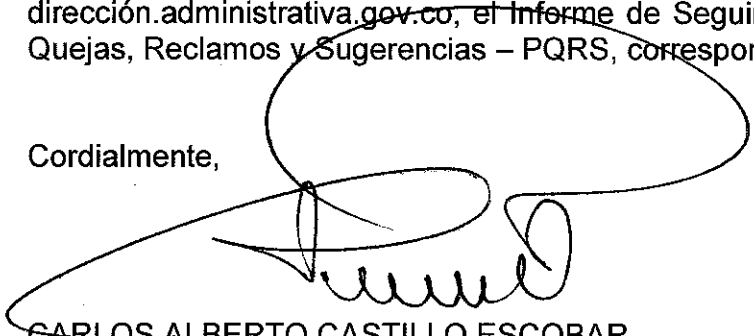
Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS. PRIMER SEMESTRE 2016

URGENTE		PROYECTAR RESPUESTA	
PARA SU INFORMACIÓN		DAR RESPUESTA INMEDIATA	X
FAVOR DAR CONCEPTO		FAVOR TRAMITAR	
		N° FOLIOS	

Respetados Doctores:

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”, me permito remitir al correo electrónico de Secretaria General pqr@camara.gov.co, viviana.contreras@camara.gov.co y de Dirección Administrativa direccion.administrativa.gov.co, el Informe de Seguimiento y Control a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, correspondiente al primer semestre de 2016.

Cordialmente,



CARLOS ALBERTO CASTILLO ESCOBAR
 Coordinador del Control Interno



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

**LEY 1474 DE 2011
Artículo 76**

**PRIMER SEMESTRE
AÑO 2016**

1. 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”.

2. 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.”
- Decreto 2232 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.”
- Decreto 1151 de 2008, “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la Republica de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución No. 3137 de 2008, “Por la cual se adopta el Sistema de Peticiones, Quejas y reclamos –PQR en la Cámara de Representantes”.
- 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”

➤ **METODOLOGÍA**

Para la consolidación del presente informe se recibieron los informes trimestrales de PQRS de la Secretaría General y los reportes de algunas dependencias a la contestación de los derechos de petición que reciben en las dependencias.

➤ **EJECUCIÓN**

La Cámara de Representantes cuenta actualmente con dos sistemas de recepción de PQRS: En la página web de la Corporación se encuentra el link de Peticiones, Quejas y Reclamos – Generar Solicitud y el otro en la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso, donde se reciben tanto las solicitudes de Cámara como del Senado de la República.

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

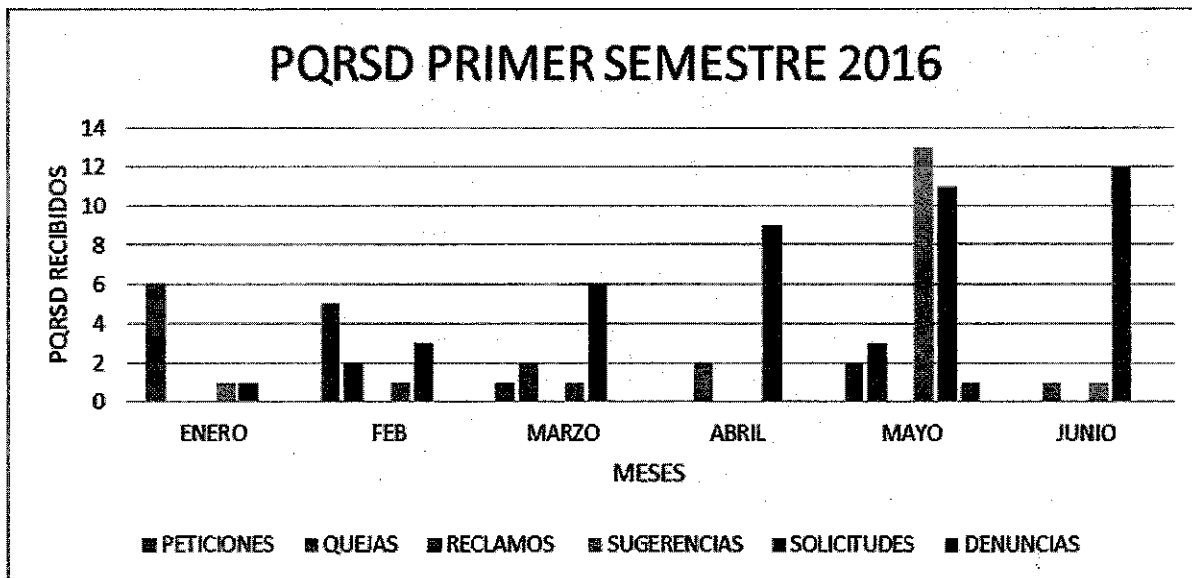
La atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos presenten a la Corporación ésta a cargo de la Secretaría General, que es la dependencia encargada de coordinar las labores legislativas de la Cámara de Representantes.

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 Secretaría 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.

Durante el primer semestre de 2016 se recibieron en el portal web ochenta y cinco (85) PQRS:

PQRS \ MES	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	6	5	1	0	2	0	14
QUEJAS	0	2	2	2	3	1	10
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	1	1	1	0	13	1	17
SOLICITUDES	1	3	6	9	11	12	42
DENUNCIAS					1		1
NO ES EXPLICITO / INCOMPLETA						1	1
TOTAL PQRS MENSUAL	8	11	10	11	30	15	85

A continuación el gráfico expone las PQRS, recibidos en la Secretaría General durante el primer semestre de año 2016:



- Setenta y seis (76) PQRSDs fueron direccionadas a diecisiete (17) dependencias de la Cámara, de las cuales siete (7) no reportaron fecha de respuesta a los peticionarios a la Secretaría General:

DEPENDENCIA	PQRSD	REMITIERON RESPUESTA
PRESIDENCIA	2	NO
DIRECCION ADMINISTRATIVA	1	SI
SECRETARIA GENERAL	22	SI
COMISION PRIMERA	17	SI
COMISION SEPTIMA	1	SI
COMISION SEXTA	1	SI
COMISION DE ACREDITACION	1	NO
PROTOCOLO	1	NO
OFICINA DE PLANEACION Y SISTEMAS	1	SI
DIVISION JURIDICA	1	NO
DIVISION DE PERSONAL	21	NO
DIVISION FINANCIERA	1	SI
SECCION DE PAGADURIA	2	NO
ATENCION CIUDADANA	1	SI
SECCION DE REGISTRO Y CONTROL	1	SI
H.R. ALFREDO MOLINA	1	SI
PONENTES PROYECTO DE LEY	1	NO
TOTAL	76	

➤ Nueve (9) PQRS fueron direccionadas a otras entidades:

ENTIDAD	PQRSD
MIN TRANSPORTE	1
SUPERFINANCIERA	3
LEYES DE SENADO	2
SHD	1
INPEC	1
MIN TRABAJO	1
TOTAL	9

La Secretaria General solo recopila, clasifica y enruta las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias que llegan a la Corporación por medio del Sistema de PQRS de la página web.

Respecto al seguimiento a las respuestas a los PQRSD ingresadas desde la página Web y que son direccionados por la Secretaria General a otras dependencias de la Corporación, la Secretaria General el día 05 de mayo de 2016 remitió la Circular No. 2 donde solicitan que de acuerdo al cuadro que se anexa sea enviada la información que se solicita de las PQRSD.

En Acta de Comité de Coordinación de Control Interno del 28 de Junio de 2016, se aprobó:

- El Procedimiento Atención a PQRSD, Versión 01-2016.
- Manual de Atención al Ciudadano, Junio de 2016 y
- Sistema de Atención al Ciudadano; Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD de la Cámara de Representantes, Junio 2016

Quedando pendiente el Reglamento, ya que informan que está en proceso y será presentado en otro Comité.

Los anteriores instrumentos se encuentran publicados en la página web de la Corporación.

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 registran 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 2016:

➤ Al correo electrónico de la dependencia tres oficinas reportaron mensualmente esta información. Recibieron siete (7) derechos de petición los cuales fueron respondidos dentro de los términos, la mayoría fueron trasladados a otras dependencias informando al peticionario sobre el trámite realizado:

DEPENDENCIAS	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
OFICINA DE INFORMACION Y PRENSA	0	0	1	1	2	1
DIVISION FINANCIERA Y PRESUPUESTO	-	0	-	1	1	-
COMISION DE DERECHOS HUMANOS	-	-	-	-	0	-

- Y físicamente reportaron dos dependencias. Recibieron veintisiete (27) derechos de petición, los cuales fueron contestados dentro de los términos:

DEPENDENCIA	ENERO	FEB.	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
COMISION SEGUNDA	0	0	2	1	2	1
COMISION SEPTIMA	1	2	9	3	4	2

OBSERVACIONES

- Se aprecia que el módulo de PQRS implementado no permite realizar seguimiento a las respuestas proyectadas por las dependencias designadas, a los tiempos de respuesta, ni a la pertinencia de dichas respuestas, por lo tanto resulta complejo velar por el adecuado desarrollo del sistema de peticiones, quejas y reclamos –PQRS.
- La Secretaría hace su esfuerzo por recopilar la información de hecho en todos los oficios remitidos agrega lo siguiente: " Para efectos del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho a la información Pública Nacional y se Dictan otras Disposiciones. La 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" y Resolución 3137 de 2008 "Por la cual se adopta el Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos en la Cámara de Representantes. Solicitan que de acuerdo al cuadro que se anexa, sea enviada la información que se solicita de las PQRS que han ingresado desde la página web y que se han direccionado a sus respectivas oficinas. Se observa que siete (7) dependencias a las cuales se les enrutaron los PQRS, no reportaron la información solicitada.
- La Secretaría General sólo reporta la información de los PQRS que reciben a través de la página WEB, no poseen información sobre los que se reciben: en las dos ventanillas de correspondencias, directamente en las dependencias y en las oficinas de los Honorables Representantes.
- Se evidencia que muy pocas oficinas reportan mensualmente la información sobre los derechos de petición que recibieron.
- Revisado el Manual de Atención al Ciudadano y el Procedimiento Atención PQRS, los responsables de la atención a las PQRS en la Cámara de Representantes son: Secretario General (Área Legislativa), Jefe de la División Jurídica (Área Administrativa), Coordinador Unidad de Atención Ciudadana del Congreso-UAC y Coordinador Correspondencia de la

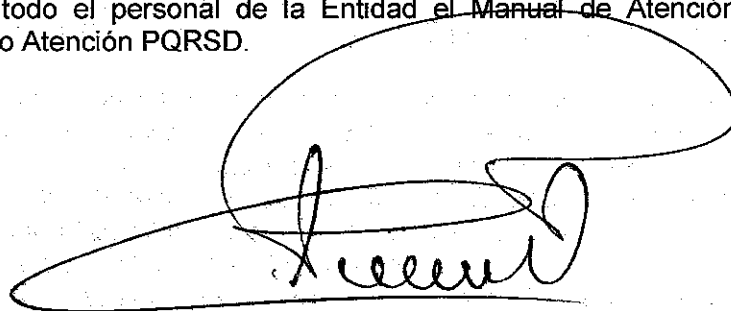
 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO		CÓDIGO	EI.CI.1-F6
			VERSIÓN	01-2016
			PÁGINA	6 de 7

Cámara de Representantes (Edificio Nuevo del Congreso), quienes se encargaran de la consolidación general del estado de las PQRS recibidas y elaboraran un informe mensual.

➤ RECOMENDACIONES

- La Secretaría General de la Corporación, como líder responsable del correcto y efectivo funcionamiento del Sistema de PQRS, debe dar estricto cumplimiento a cada una de las funciones que le han sido encomendadas para tal fin.
- Implementar un control que permita consolidar los PQRS que son enviados a las diferentes ventanillas.
- 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.
- Socializar a todo el personal de la Entidad el Manual de Atención al Ciudadano y el Procedimiento Atención PQRS.

Cordialmente,



CARLOS ALBERTO CASTILLO ESCOBAR
COORDINADOR DEL CONTROL INTERNO

Elaboró: NIDIA CLEMENCIA HERNADEZ BAQUERO
Profesional Universitario