

OFICINA COORDINADORA DE CONTROL INTERNO

O.C.C.I.1.7.305-13

Bogotá, 15 de Julio de 2013

Doctor  
**AUGUSTO POSADA SANCHEZ**  
Presidente  
Cámara de Representantes  
Ciudad



Respetado doctor Posada:

Dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, de manera atenta, me permito remitirle en medio físico el Seguimiento y Control a la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencia y Reclamos correspondiente al primer semestre de 2013.

Cordialmente,

  
**ANDRÉS FELIPE ALVAREZ GRAJALES**  
Coordinador

Anexo lo enunciado en diecisiete (17) folios

c.c. Doctor **JORGE HUMBERTO MANTILLA SERRANO**, Secretario General de la Cámara de Representantes  
Doctor **GABRIEL ARTURO PARRA CIFUENTES**, Coordinador Unidad de Atención Ciudadana – UAC  
Doctora **GLORIA INES RAIGOZA PINZON**, Directora Administrativa de la Cámara de Representantes





CONGRESO  
DE LA REPÚBLICA  
DE COLOMBIA  
CÁMARA DE REPRESENTANTES

OFICINA COORDINADORA  
DE CONTROL INTERNO

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

**LEY 1474 DE 2011  
Artículo 76**

---

# INTRODUCCIÓN

---

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 publica, 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”.

A su vez, el articulado destaca como deber de la Oficina de Control Interno el “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...”.

Es por tanto, que la Oficina Coordinadora de Control Interno en consonancia con la normatividad vigente y en cumplimiento de su rol de seguimiento y control realizo durante el primer semestre del año 2013 una vigilancia a la atención prestada a la ciudadanía así como a las respuestas a las quejas y reclamos en la Cámara de Representantes.

El objetivo del presente informe es consolidar la información solicitada a las áreas responsables de la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencia y Reclamos. Así mismo, se hace preciso identificar los avances en la materia y así generar las recomendaciones para el cumplimiento del Plan Estratégico de la Corporación “Gestión de cara al Ciudadano”.

# MARCO NORMATIVO

---

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".

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".

Decreto 19 de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

# MARCO CONCEPTUAL

---

## *Petición de Información*

Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Congreso de la Republica 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 al Congreso de la Republica, 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, al Congreso de la Republica 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 último 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 primer 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**

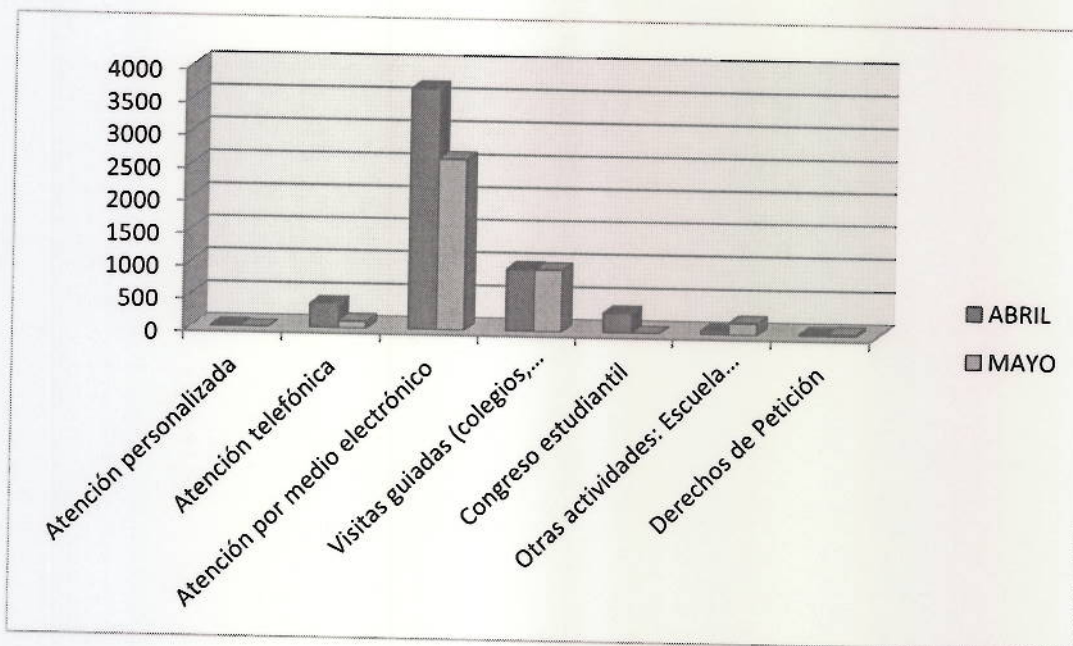
- Proyectos de ley en curso a los congresistas, a las Mesas Directivas, a las bancadas y/o a las comisiones legislativas.
- Brindar opiniones sobre temas de interés nacional a los congresistas o a los diferentes órganos del Congreso.

### 1.1 Seguimientos a las actividades desarrolladas en la UAC

Mediante oficio UAC-285 del 12 de junio de 2013, la Unidad de Atención Ciudadana presentó el informe correspondiente a las actividades desarrolladas durante el periodo de abril y mayo de 2013:

Actividades	ABRIL	MAYO
Atención personalizada	21	0
Atención telefónica	371	109
Atención por medio electrónico	3682	2612
Visitas guiadas (colegios, universidades y grupos organizados)	948	938
Congreso estudiantil	300	0
Otras actividades: Escuela Naval México- Grupo Organizado H.S. Ferro	60	180
Derechos de Petición	28	32
<b>TOTAL CIUDADANOS ATENDIDOS</b>	<b>5410</b>	<b>3871</b>

A continuación, se presenta en una grafica la información anteriormente relacionada:



Se observa que el medio más utilizado para la consulta por parte de los ciudadanos es por medio electrónico y que esta fue la actividad que mas desarrollo la Unidad de Atención al ciudadano en los meses de abril y mayo.

Así mismo, la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso de la Republica manifiesta que como parte de la gestión desarrollada durante el primer semestre del año 2013, se ha avanzado en la actualización de la información correspondiente a los procesos legislativos a cargo de las Secretarias de las Comisiones Constitucionales, las Secciones de Leyes de Cámara y Senado y las publicaciones de las Gacetas, necesario para brindar la oportuna atención al ciudadano.

Respecto al análisis de cada una de las funciones de la UAC del Congreso de la Republica se evidencio que si bien se cumple con todas, la divulgación de la información acerca del Congreso se ha afectado por el limitado recurso humano y financiero con el que actualmente cuenta la Unidad, por lo cual se han cancelado

un numero de actividades tales como: Las visitas que se realizaban a las Universidades y Colegios en todo el país para dar a conocer sobre el tramite y la actividad legislativa; las entrevistas en la Radiodifusora Nacional que se emitían los días sábados y domingos; y la impresión de las cartillas que servían de material didáctico de apoyo para aproximar a los estudiantes al Congreso, remplazada por una hoja con la información relacionada.

## 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 el órgano encargado 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”, es objetivo de la Secretaria General:

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

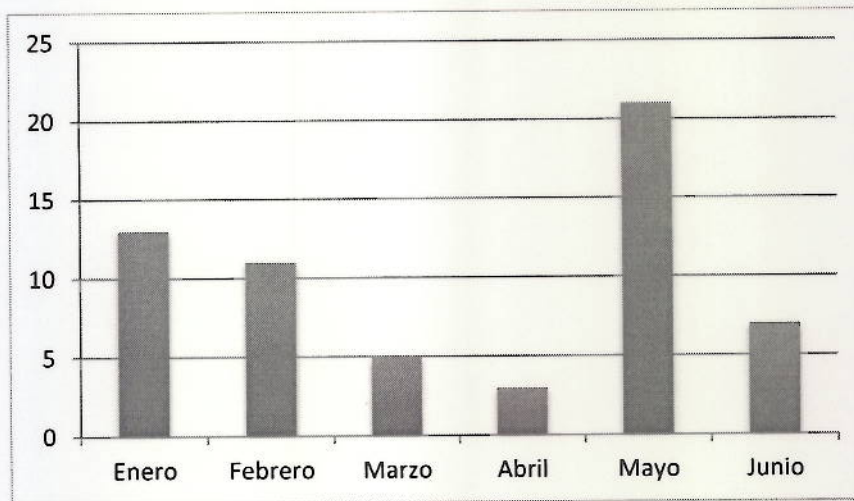
- 1 •Recopilación, clasificación, enrutamiento y seguimiento de todas las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias que lleguen a la Corporación por cualquier medio, ya sea telefónico, virtual, por escrito, etc.
- 2 •Crear los respectivos flujogramas de trabajo en los cuales se identificarán las diferentes 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 las PQRS por parte de la Secretaria General de la Cámara de Representantes

La Secretaria General informa que durante el año 2013 a través de la página Web de la Corporación, han ingresado un total de 60 PQRS, de las cuales su totalidad han sido direccionadas a las áreas o entidades competentes para dar respuesta directa a los peticionarios.

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
13	11	5	3	21	7

A continuación el gráfico que expone las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias atendidas durante el primer semestre del año 2013.



Esta gráfica muestra que durante el primer semestre, en el mes de mayo 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 abril fue en que menos solicitudes se recibieron.

Ellos informan que el procedimiento que se lleva para el trámite de los PQRS es bajar del modulo de PQRS la información y llevada a una tabla en Excel, como se muestra a continuación y 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.

Estado Radicación No. 20130620-532			
Tipo de documento	CÉDULA DE CIUDADANÍA	Número de documento	26879636
Nombres	JACQUELINE DOLORES	Apellidos	MAESTRE OROZCO
País	COLOMBIA	Departamento	Magdalena
Ciudad	Salamina	Teléfono	
Celular	3123064089	Dirección	CALLE 8 NO 1-04
Barrio	CENTRO	Correo electrónico	jacqueline.maestre@gmail.com
Asunto	Respetuosamente solicito a Recursos Humanos me faciliten el listado de las personas que conforman la Unidad Técnica Legislativa del H.R. por el Magdalena Roberto Herrera Díaz. Gracias.		

Remitido a:  
DIVISION DEL  
PERSONAL

Por otro lado, 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 a esta Coordinación para ser analizada y así poder remitir el respectivo informe al Presidente de la Cámara de Representantes.

En cuanto al análisis de las funciones de la Secretaria General de la Cámara de Representantes, se evidencio el bajo cumplimiento de estas considerando que de las seis determinadas por la resolución 3137 de 2008, tan solo dos se desarrollan actualmente por esta oficina.

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.
- La toma de decisiones a nivel directivo es limitada por la inexistencia de encuestas que evalúen el grado de satisfacción de los usuarios del sistema.



# 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 Secretaria General y a la Unidad de Atención Ciudadana para verificar el proceso que se lleva a cabo a las PQRS:

Mediante oficio O.C.C.I.1.7051-13 de 08 de febrero de 2013, se solicitó a la Oficina de Planeación y Sistemas, informar a esta coordinación con copia a la Secretaria General sobre el trámite que se le dio a los 350 PQRS que han ingresado a través del formulario que para tal fin se ha dispuesto en la página web de la Corporación, para notificar al líder responsable, el usuario y la contraseña de dicha herramienta.

La oficina mediante oficio O.C.C.I.1.7052-13 de 08 de febrero de 2013, enviado a la Secretaria General, se hacen unas precisiones respecto a las PQRS y se recomienda revisar, actualizar y mejorar continuamente el procedimiento, asegurando que en éste se especifique las actividades, los responsables, los registros, los tiempos y puntos de control necesarios para garantizar la ejecución del trámite de manera eficiente y efectiva.

El 11 de junio esta Coordinación oficio a las Oficinas de Planeación y Sistemas, Secretaria General y a la Unidad de Atención Ciudadana-UAC, donde se solicita informar la gestión en la que respecta a la atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos.

La Oficina de Planeación y Sistemas manifestó mediante oficio OPS1.6-308-2013 del 24 de junio que la dependencia encargada de realizar el proceso de PQRS es la Secretaria General e informan que se logró habilitar y oficializar el correo de [atención.ciudadana@congreso.gov.co](mailto:atención.ciudadana@congreso.gov.co), el cual es administrado por la Unidad Coordinadora de Atención al Ciudadano.

La Secretaria General, mediante oficio SG2.1703/2013 del 17 de junio del año en curso, informa que existe un retraso en la iniciación del proceso ya que ellos se hicieron cargo del modulo de PQRS desde el 07 de marzo del año en curso. Antes de esta fecha estaba bajo la custodia de la Oficina de Planeación y Sistemas. Adicionalmente presentan una tabla donde se relacionan las peticiones, quejas y reclamos atendidos durante el primer semestre de 2013.

En el oficio SG2 1705-2013 del 18 de junio, envían copia del acta relacionada con la reunión celebrada en la Secretaria el día 07 de febrero, la cual tuvo como objeto, tratar el tema referido con el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS- y correo institucional para la atención al ciudadana dispuesto por la Corporación.

La Unidad de Atención Ciudadana, mediante oficio UAC-314-13 del 8 de julio, informa que en la Ley 1147 de 2007 en el artículo 10 estableció taxativamente las funciones de la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana UAC y en ninguno de sus numerales señaló lo referente a Peticiones, Quejas y Reclamos, que el fin de esta Unidad es suministrar información Legislativa y todo lo relacionado con las actividades desarrolladas en el Congreso de Colombia. También informa que se le ha respondido al Secretario General de la Cámara de Representantes mediante oficios UAC-132-2013 del 7 de marzo y UAC-226-2013 del 22 de mayo, donde se deja claro que no le corresponde a esta Unidad la función de resolver lo concerniente a quejas y reclamos.

En la visita realizada a la Secretaria General, informaron que ellos tomaron este proceso desde el 07 de marzo de 2013, recibiendo de la Oficina de Planeación y Sistemas 350 PQRS que estaban represadas, de las cuales ya se les ha dado traslado a 130 a las dependencias responsables de responderlas.

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](mailto: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 y le colocan OK.



# OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES


---

- Se evidencia la inexistencia de una normativa clara y coherente que determine las actividades y funciones de la Secretaria General de la Cámara de Representantes, la Unidad de Atención Ciudadana UAC y la Oficina de Planeación y Sistemas para dar respuesta oportuna a las peticiones de los ciudadanos.
- Se observa que el modulo de PQRS implementado por la Oficina de Planeación y Sistemas de la Cámara de Representantes 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.
- Existe una dualidad en las actividades de la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso y la Secretaria General de la Cámara de Representantes: las dos oficinas cuentan con personal encargado que a su vez crean e implementan las herramientas para manejar la información, en desarrollo de sus funciones y competencias.

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 expedición de un acto administrativo que determine claramente las funciones y actividades la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso de la Republica, la Secretaria General de la Cámara de Representantes y la Oficina de Planeación y Sistemas.
- 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.

- Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que sean recepcionadas al correo electrónico [atención.ciudadana@camara.gov.co](mailto:atención.ciudadana@camara.gov.co) de la Unidad de Atención Ciudadana y que no sean competencia de esta oficina, sean enviadas a la Secretaría para que sean redireccionadas a las dependencias y/o entidades encargadas de dar contestación.
- Que se cumplan con las funciones asignadas a cada una de las dependencias de acuerdo a las normas internas y a la legislación vigente sobre la materia.



**ANDRÉS FELIPE ALVAREZ GRAJALES**  
Coordinador  
Oficina Coordinadora de Control Interno

dgt/nchb