

AUDITORÍA A LOS INFORMES DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD

PROCESO AUDITADO: MISIONAL

LÍDER DEL PROCESO AUDITADO: SECRETARÍA GENERAL

LÍDER DE LA AUDITORÍA: RAÚL GAITÁN GARCÍA

OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Establecer si los informes de las PQRSD reportados por las distintas dependencias y remitidos a la Oficina Coordinadora del Control Interno para su seguimiento, se presentan en debida forma.

ALCANCE LA AUDITORIA: Informes presentados al tercer trimestre de 2017

EQUIPO AUDITOR: ALVARO ERNESTO OSPINA RAMÍREZ
 NIDIA CLEMENCIA HERNÁNDEZ BAQUERO

FECHA DE INICIO: DICIEMBRE 4 DE 2017

FECHA DE TERMINACIÓN: DICIEMBRE 15 DE 2017



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

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*”, realiza una auditoría a la forma como presentan los informes que envían las dependencias sobre las PQRSD y que son remitidas a la Oficina Coordinadora del Control Interno para su seguimiento.

➤ 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 realización del presente informe de auditoría se revisaron los informes trimestrales de PQRSD recibidos de la Secretaria General, 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 las dependencias.

➤ 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."*

La Cámara de Representantes cuenta actualmente con tres sistemas de recepción de PQRSD: en la página web de la Corporación se encuentra el link de PQRSD, Ventanillas de Correspondencia y la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso, donde se reciben tanto las solicitudes de Cámara como del Senado de la República.

La oficina Coordinadora de Control Interno recibe informaciones trimestrales de las distintas dependencias sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y tramitadas. 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 sitio web de la Corporación.

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 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. Esta información es también revisada para la realización del presente informe de auditoría.

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

En este orden, después de haber realizado las tareas anteriores, se dio como resultado una serie de observaciones a las cuales se les realizaron unas recomendaciones que se encuentran al final de este informe.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CAMARA 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	3 de 7

➤ OBSERVACIONES

1. Se observó 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 –PQRSD.
2. No se encontraron publicadas en la página web, las normas internas, manuales y procedimientos referentes a la PQRSD.
3. Se observó que no hay uniformidad en los formatos o matrices en las que diligencian la información de las PQRSD, lo que dificulta el análisis y la consolidación de la información.
4. Algunas dependencias no diligencian completamente la información dificultando la recopilación y análisis de la información.
5. La información de las PQRSD es remitida de forma extemporánea por las dependencias a la Secretaría General y por lo tanto no es oportuna, ocasionando que la entrega del Informe Trimestral se retrase.
6. Se evidencia que muy pocas oficinas reportan mensualmente la información, si recibieron o no PQRSD.
7. Algunas dependencias no tienen claro que información deben consolidar como PQRSD.
8. No existe unidad en la consolidación de los PQRSD radicados en las distintas ventanillas

➤ RECOMENDACIONES

1. Que se implemente una herramienta que permita realizar seguimiento a la PQRSD a través de la página web.
2. Que se publique la normatividad interna, manuales y procedimientos vigentes sobre las PQRSD.
3. Que se establezca un formato estándar para el reporte de las PQRSD.
4. Que las dependencias llenen de forma total y correcta la información sobre los PQRSD.
5. 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.

6. 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.
7. 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.
8. Se recomienda a la Secretaria 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.
9. Implementar un control que permita unificar la consolidación los PQRSD que son enviados a las diferentes ventanillas.
10. Socializar a todo el personal de la Entidad el Manual de Atención al Ciudadano y el Procedimiento Atención PQRSD.

Cordialmente,



RAÚL GAITÁN GARCÍA
COORDINADOR DEL CONTROL INTERNO

Elaboró: AEOR / NCHB



