



OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO

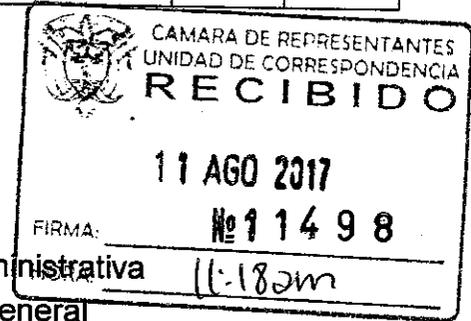
Nota Interna

CÓDIGO	A-G.1-F03
VERSIÓN	01-2015
PÁGINA	1 de 1

OCCI 1.7 -231-2017

Fecha: Agosto 10 de 2017

Para: RODRIGO LARA RESTREPO, Presidente
 MARIA CAROLINA CARRILLO SALTAREN, Directora Administrativa
 JORGE HUMBERTO MANTILLA SERRANO, Secretario General



Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRs. PRIMER SEMESTRE 2017

URGENTE		PROYECTAR RESPUESTA	
PARA SU INFORMACIÓN		DAR RESPUESTA INMEDIATA	X
FAVOR DAR CONCEPTO		FAVOR TRAMITAR	
		Nº 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 Presidencia presidencia@camara.gov.co, Secretaria General pqr@camara.gov.co, viviana.contreras@camara.gov.co y de Dirección Administrativa dirección.administrativa.gov.co, el Informe de Seguimiento y Control a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, correspondiente al primer semestre de 2017

Cordialmente,

RAUL GAITÁN GARCIA
 Coordinador del Control Interno

INFORME DE SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS.

LEY 1474 DE 2011. ARTICULO 76

PRIMER SEMESTRE AÑO 2017

12

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

- 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, 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

La Cámara de Representantes cuenta actualmente con tres sistemas de recepción de PQRS: en la página web de la Corporación se encuentra el link de Peticiones, Quejas y Reclamos – Generar Solicitud, 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.

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

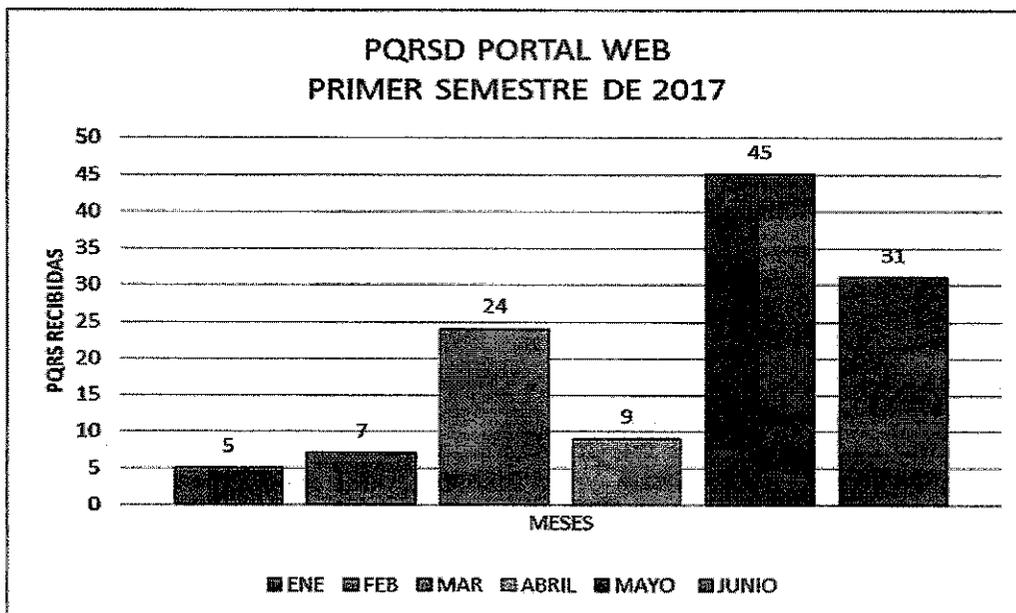
La atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos presenten a la Corporación ésta a cargo de la Secretaría General, que es la dependencia encargada de coordinar las labores legislativas de la Cámara de Representantes.

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.

Por el portal WEB durante el primer semestre de 2017 se recibieron un total de ciento veintiún (121) PQRS:

PQRDS \ MES	ENE	FEB	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO
PETICIONES		1	4		21	21
QUEJAS				2		1
RECLAMOS						
SUGERENCIAS		1		1		3
SOLICITUDES	5	5	14	5	16	5
DENUNCIAS						1
NO EXPLICITA			6	1	8	
TOTAL PQRS MENSUAL	5	7	24	9	45	31

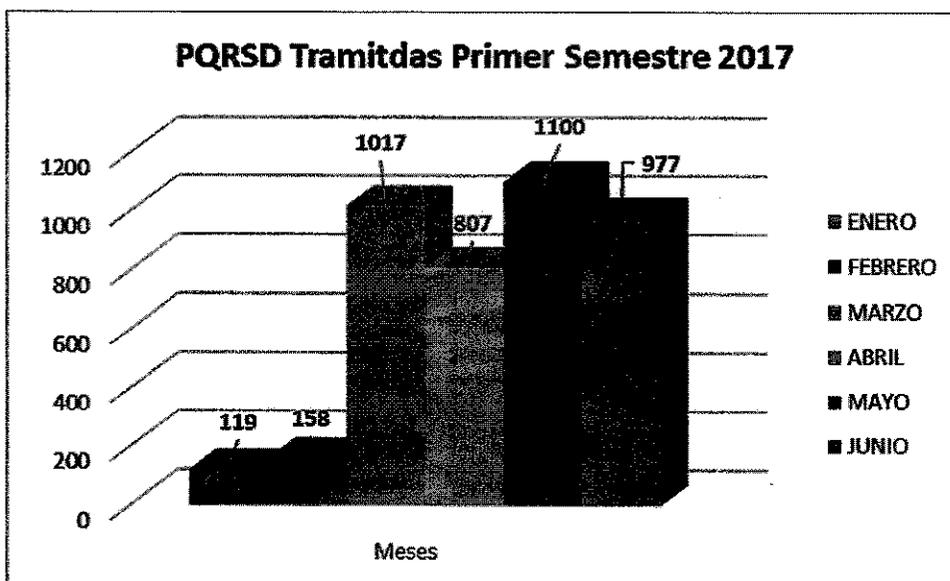
A continuación el gráfico que señala las PQRS recibidas durante el primer semestre por el portal WEB:



Un total de 4178 PQRSD fueron tramitadas el primer semestre de 2017 y que fueron reportadas a Secretaria General y la Unidad de Atención Ciudadana:

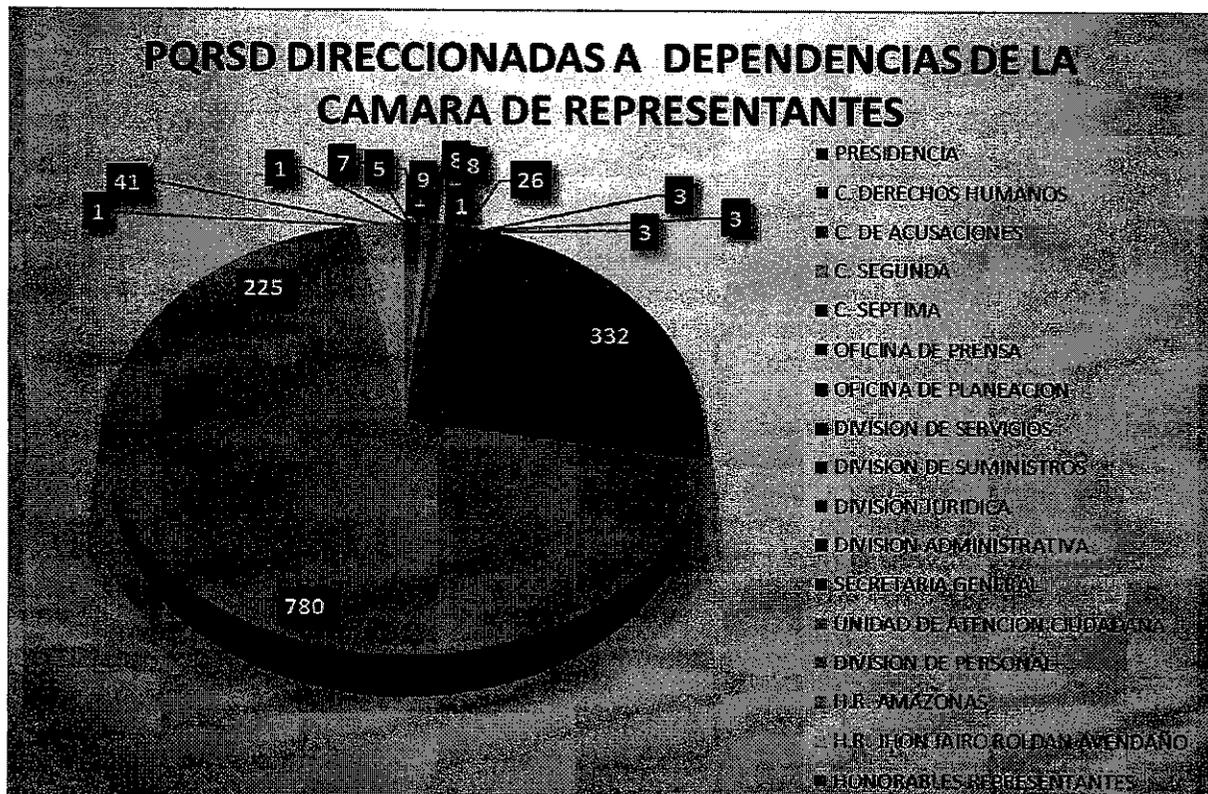
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
119	158	1017	807	1100	977

A continuación, el gráfico expone las PQRSD, tramitadas durante el primer semestre de año 2017:



- Los PQRS fueron remitidos a diecisiete (17) dependencias de la Cámara, sin embargo, varias de ellas no dan reporte de la fecha en que le dieron respuesta al peticionario, ni del respectivo número de radicado con el que esta se envió.

DEPENDENCIA	PQRS	RESPUESTAS REPORTADAS	RESPUESTAS NO REPORTADAS
PRESIDENCIA	7	7	0
C. DERECHOS HUMANOS	5	5	0
C. DE ACUSACIONES	1	1	0
C. SEGUNDA	9	8	1
C. SEPTIMA	8	5	1
OFICINA DE PRENSA	8	8	0
OFICINA DE PLANEACION	1	0	1
DIVISION DE SERVICIOS	26	9	15
DIVISION DE SUMINISTROS	3	0	3
DIVISION JURIDICA	3	1	2
DIVISION ADMINISTRATIVA	3	0	1
SECRETARIA GENERAL	332	71	248
UNIDAD DE ATENCION CIUDADANA	780	773	7
DIVISION DE PERSONAL	225	183	35
H.R. AMAZONAS	1	0	1
H.R. JHON JAIRO ROLDAN AVENDAÑO	41	0	41
HONORABLES REPRESENTANTES	1	0	1
TOTAL	1454	1071	357



➤ 14 PQRS fueron direccionadas a otras entidades:

PQRS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
SOLICITUD	2	-	3	-	4	-
PETICION	-	-	-	-	-	-
SUGERENCIA	-	-	-	-	-	-
QUEJA	1	-	-	-	-	-
DENUNCIAS	0	-	4	-	-	-
TOTAL	3	0	7	0	4	-

ENTIDAD	PQRS
POLICIA NACIONAL	2
EJERCITO NACIONAL	2
SUPER INTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS	3
SECRETARIA GENERAL SENADO	2
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	1
DEFENSORIA DEL PUEBLO	2
MINISTERIO DE JUSTICIA	1
MINISTERIO DE DEFENSA	1
TOTAL	14

La Secretaria General por un lado recopila, clasifica y enruta las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias que llegan a la Corporación por medio del Sistema de PQRS. Por otro lado, es la encargada de administrar toda la documentación de los procedimientos de solución y atención de quejas y reclamos.

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 2017:

➤ Al correo electrónico de la dependencia cuatro (4) oficinas reportaron mensualmente esta información. Recibieron setecientos cuarenta y uno (741) 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	3	3	3	2	0	2
UNIDAD DE ATENCIO CIUDADANA	-	-	720	-	-	-
COMISION LEGAL DE CUENTAS	-	-	-	1	-	-
COMISION DE DERECHOS HUMANOS	2	-	3	1	1	-

- Y físicamente reportaron dos dependencias. Recibieron ocho (8) derechos de petición, los cuales fueron contestados dentro de los términos:

DEPENDENCIA	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
COMISION SEGUNDA	2	1	-	-	4	-
COMISION SEPTIMA	-	1	-	-	-	-

➤ 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.
- Algunas dependencias no diligencian completamente la información dificultando la recopilación y análisis de la información.
- La información de las PQRSD que debe ser remitida por las dependencias a la Secretaria General no se hace de manera oportuna ocasionando que la entrega del Informe Trimestral se retrase, prueba de ello es que el Informe fue radicado el 03 de agosto de 2017.
- Se observa que algunas dependencias tienen formatos o matrices distintas para el diligenciamiento de las PQRSD, lo que dificulta el análisis y la consolidación de la información.
- Se evidencia que muy pocas oficinas reportan mensualmente la información sobre los derechos de petición que recibieron.
- En el informe Trimestral emitido por Secretaria General con Radicado No. S.G.2.1311/2017 y de fecha 02 de agosto, se menciona que las PQRSD recibidas en la corporación son (7090) de las cuales setecientos sesenta y siete (767) surtieron tramite en Cámara y Seis mil trescientos veintitrés (6323) se respondieron por medio de la Unidad de Atención Ciudadana del Congreso, según el análisis y las evidencias recibidas por esta Oficina la información no concuerda.

Q

 <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	ELCI.1-F6
			VERSIÓN	01-2016
			PÁGINA	7 de 7

- Revisado el Manual de Atención al Ciudadano y el Procedimiento Atención PQRSD, 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 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 PQRSD, 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 PQRSD 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 PQRSD.
- 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.
- Manejar una misma matriz en todas las dependencias para el diligenciamiento y seguimiento a las distintas PQRSD recibidas en la Corporación, con el fin de tener claridad en el análisis y facilitar la recopilación de la información.

Cordialmente,


 RAÚL GAITÁN GARCÍA
 COORDINADOR DEL CONTROL INTERNO

Elaboró: AFDD / NCHB