

**OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO**

**Nota Interna**

CÓDIGO A-G.1-F03

VERSIÓN 01-2015

PÁGINA 1 de 1



OCCI 1.7 -075-2018

Fecha: Marzo 14 de 2018

Para: RODRIGO LARA RESTREPO, Presidente  
 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. SEGUNDO SEMESTRE 2017

URGENTE		PROYECTAR RESPUESTA	
PARA SU INFORMACIÓN	X	DAR RESPUESTA INMEDIATA	
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 a los correos electrónicos de Presidencia: presidencia@cara.gov.co, Secretaria General: secretaria@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 y Sugerencias – PQRS, correspondiente al segundo semestre de 2017.

Cordialmente,



**RAÚL GAITÁN GARCÍA**  
 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

### SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2017

## ➤ 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 República 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”

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<p>OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO</p>	CÓDIGO	El.CI.1-F6
		VERSIÓN	01-2016
		PÁGINA	2 de 7

## ➤ METODOLOGÍA

Para la realización del presente informe se revisaron 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

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 PQRS: en la página web de la Corporación se encuentra el link de PQRS, 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 (PQRS) 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 (PQRS).

La Secretaría General es quien recibe toda la información de las PQRS recibidas por las distintas dependencias de la Cámara de Representantes, las consolida para remitirlas trimestralmente 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 PQRS 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.

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

En este orden, después de haber analizado los dos informes trimestrales enviados por la Secretaría General, se evidencia lo siguiente:

### PQRSD RECIBIDAS POR LA UNIDAD DE ATENCION CIUDADANA

La UAC recibió en el segundo semestre de 2017 un total de once mil ochocientos treinta y un (11.831) pqrds:

RECEPCIONADAS POR LA UAC	JULIO A SEPTIEMBRE	OCTUBRE A DICIEMBRE
Petición	1.174	850
Queja	2	1
Reclamo	0	0
Sugerencia	70	9.437
Denuncias	0	0
Asuntos Judiciales	13	18
Solicitud de Apoyo	161	105
<b>TOTAL</b>	<b>1.420</b>	<b>10.411</b>

De las cuales las cuatrocientos cincuenta y una (451) fueron trasladadas a dependencias de Cámara y Senado y noventa y dos (92) trasladadas a otras entidades:

TRASLADADAS A DEPENDENCIAS DE SENADO Y CAMARA	PQRSD
JULIO	89
AGOSTO	108
SEPTIEMBRE	81
OCTUBRE	87
NOVIEMBRE	60
DICIEMBRE	26
<b>TOTAL</b>	<b>451</b>

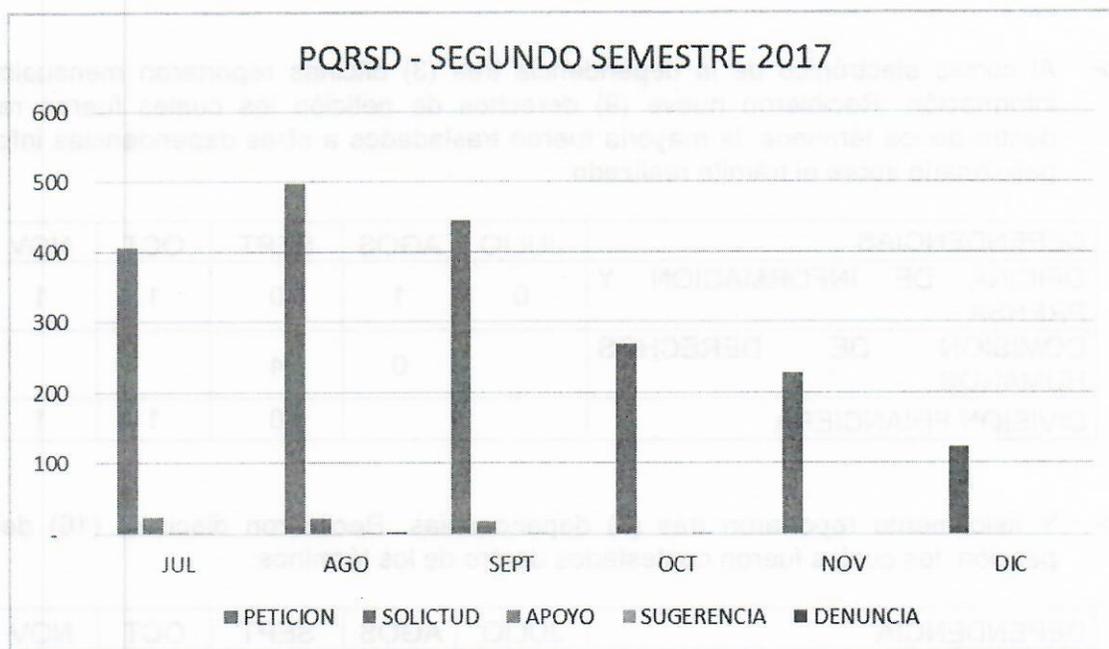
TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	PQRSD
JULIO	16
AGOSTO	21
SEPTIEMBRE	17
OCTUBRE	17
NOVIEMBRE	17
DICIEMBRE	4
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>

**PQRSD RECEPCIONADAS Y REPORTADAS POR LAS AREAS DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES SEGUNDO SEMESTRE 2017**

Fueron recibidas dos mil treinta y ocho (2.038) PQRSD

PQRDS \ MES	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
PETICION	405	498	445	269	228	123
SOLICITUD	23	22	19			
APOYO	1					
SUGERENCIA	1	1	1	1		
DENUNCIA		1				
<b>TOTAL</b>	<b>430</b>	<b>522</b>	<b>465</b>	<b>270</b>	<b>228</b>	<b>123</b>

A continuación el gráfico que señala las PQRSD recibidas y recepcionadas durante el segundo semestre:



- 7 PQRS fueron direccionadas a otras entidades:

OTRAS ENTIDADES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
H.S. LUIS VELASCO	1		
POLICIA NACIONAL	1		
REGISTRADURIA NACIONAL	2		
CORTE CONSTITUCIONAL		2	
ALCALDIA DE CALI			1
TOTAL	4	2	1

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](mailto:control.interno@camara.gov.co), a esta Coordinación para ser analizada, algunas dependencias envían la información físicamente:

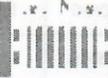
Las siguientes dependencias reportaron información sobre sus derechos de petición en el segundo semestre de 2017:

- Al correo electrónico de la dependencia tres (3) oficinas reportaron mensualmente esta información. Recibieron nueve (9) 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	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
OFICINA DE INFORMACION Y PRENSA	0	1	0	1	1	0
COMISION DE DERECHOS HUMANOS		0	4			
DIVISION FINANCIERA			0	1	1	

- Y físicamente reportaron tres (3) dependencias. Recibieron dieciséis (16) derechos de petición, los cuales fueron contestados dentro de los términos:

DEPENDENCIA	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
COMISION SEGUNDA	0	3	2	1	1	1
COMISION SEPTIMA	1	3				
SECCION DE GRABACION	2	2				

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



RAUL GAITÁN GARCIA  
COORDINADOR DEL CONTROL INTERNO

Elaboró: NCHB