

 <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</p>	CÓDIGO	EI.CI.1-F6
		VERSIÓN	01-2016
		PÁGINA	0 de 0

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

LEY 1474 DE 2011. ARTICULO 76

SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2020

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>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*”, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar mejoramiento continuo de la Entidad.

➤ 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.”
- 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”.
- Resolución No. 3137 de 2008, “Por la cual se adopta el Sistema de Peticiones, Quejas y reclamos –PQR en la Cámara de Representantes”.
- Resolución 1331 del 16 de Junio de 2017 “Por la cual se adoptan las medidas para incentivar la transparencia, la participación ciudadanía y el control social de la gestión, los espacios de la rendición de cuentas, el acceso a la información de cara a la ciudadanía”

➤ METODOLOGÍA

Para la realización del presente informe se revisaron los informes trimestrales de PQRSD, 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 cada una de ellas.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES 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	2 de 7

➤ 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.*”

Según el Procedimiento Atención a PQRSD publicado en la página web, la Cámara de Representantes cuenta con tres dependencias oficiales para la recepción de las PQRSD:

1. Secretaría General: esta dependencia recibirá todas las PQRSD que lleguen a la Entidad por medio de la página Web www.camara.gov.co.
2. Unidad de Atención Ciudadana: esta Unidad recibirá todas las PQRSD que lleguen a la Entidad por medios presenciales y virtuales de la siguiente manera: a. Presenciales: las PQRSD que los solicitantes quieran interponer presencialmente se atenderán en la oficina asignada a la Unidad de Atención Ciudadana en el horario de lunes a viernes en la calle 11 No. 5-60 Tercer Nivel, de 8:30 am a 5:30 p.m. o donde se ubique la UAC. b. Telefónicas: las PQRSD que los solicitantes quieran interponer por vía telefónica se recibirán en la línea nacional gratuita 018000 12 25 12 número locales y (1) 3822306/07. c) Correo electrónico: las PQRSD que los solicitantes quieran interponer por este medio, se recibirán a través del correo electrónico atencionciudadanacongreso@senado.gov.co
3. Correspondencia: recibirá las PQRSD que lleguen a la Entidad por medio físico, en la carrera 7ª 8-68, Primer Piso, en la carrera 8ª 12B-45 piso 4º o donde se ubique la Unidad, en horario de 8:30 a.m. a -5:30 p.m.

La Oficina Coordinadora de Control Interno recibe los informes trimestrales de PQRSD, 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 y tramitan en cada una de ellas. 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 micrositio de la Oficina.

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 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.

 CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0	OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO	EI.CI.1-F6
		VERSIÓN	01-2016
		PÁGINA	3 de 7

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.

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 ATENDIDAS DESDE LA UAC Y AL INTERIOR DEL CONGRESO

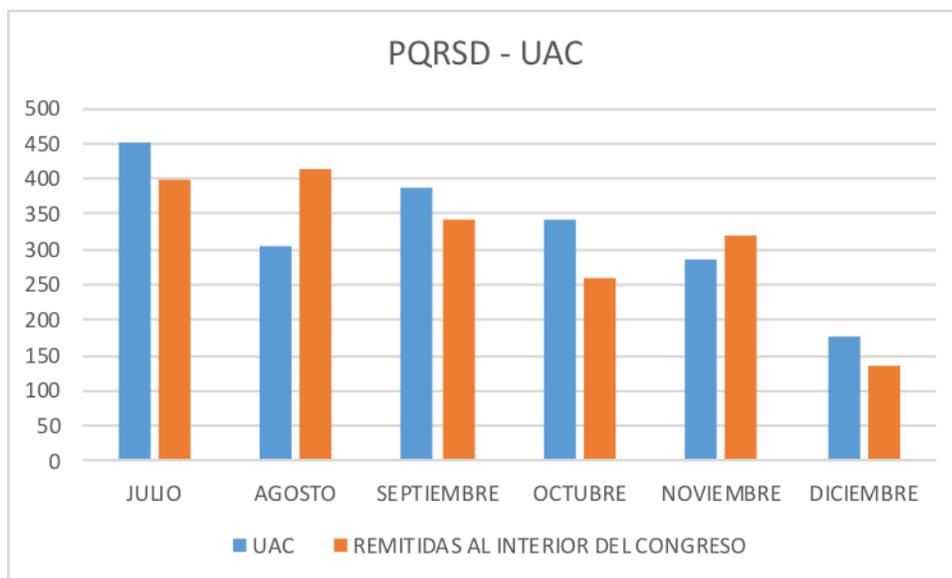
La Unidad de Atención Ciudadana realiza la publicación semestral en el link de Transparencia de la página de la entidad, de los PQRSD recepcionados como quedo registrado en la actividad formulada en el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadana.

La UAC informa que el segundo semestre de 2020 que recibieron 4.578 peticiones de las cuales 2.100 fueron atendidas desde la UAC, 2.199 remitidas a dependencias del Congreso y 279 trasladadas a entidades del Estado.

Solicitudes de Información Pública	3.805
Quejas	14
Reclamo	0
Sugerencia y opinión	9
Denuncia	9
Asuntos Judiciales	453
Solicitudes de Apoyo	288
Total Peticiones Recepcionadas	4.578

De estas peticiones 3.809 corresponden a solicitudes de información pública que obedecen al interés de los ciudadanos en conocer el estado de los proyectos de acto legislativo y de ley que se encuentran en curso, de las cuales 1.945 fueron contestadas desde la UAC y 1.860 remitidas al interior del Congreso:

MES	UAC	REMITIDAS AL INTERIOR DEL CONGRESO
JULIO	451	397
AGOSTO	304	412
SEPTIEMBRE	388	343
OCTUBRE	341	260
NOVIEMBRE	285	319
DICIEMBRE	176	135
TOTAL	1.945	1.860



De las otras 773 peticiones, 70 fueron atendidas por la UAC, 590 remitidas al interior del Congreso desde la UAC e informado al peticionario y 113 trasladadas a otras entidades desde la UAC e informado al peticionario

MES	UAC	REMITIDAS AL INTERIOR DEL CONGRESO	TRASLADAS A ENTIDADES DEL ESTADO
JULIO	23	22	18
AGOSTO	15	172	10
SEPTIEMBRE	11	103	15
OCTUBRE	3	105	33
NOVIEMBRE	9	132	23
DICIEMBRE	9	56	14
TOTAL	70	590	113

En este segundo semestre no hubo solicitudes en las que se negó la información.

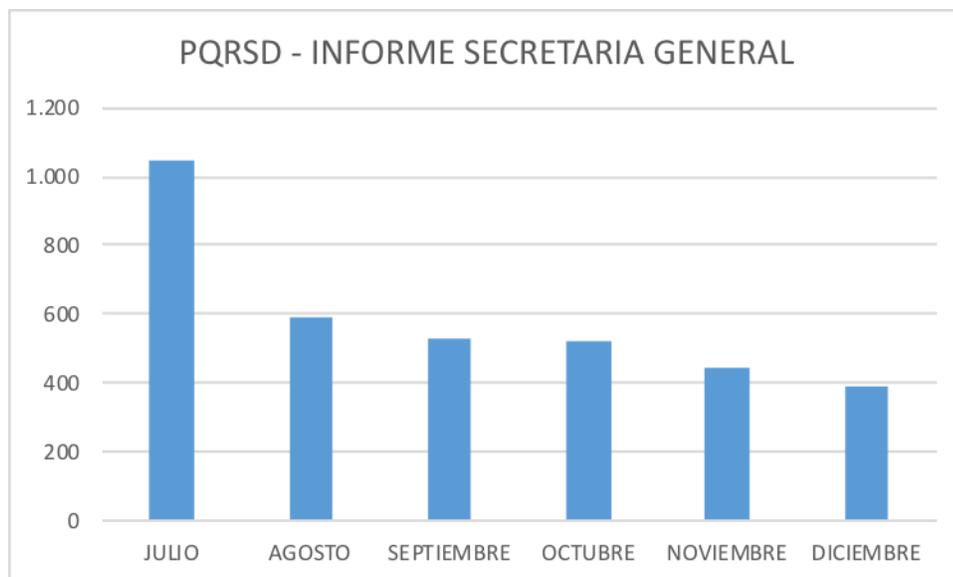
Se observó que el tiempo de respuesta oscila entre 0 y 4 días y el traslado a otras dependencias o a entidades del estado se realiza en un término de un día.

PQRSD POR OTROS CANALES A LOS CONGRESISTAS Y DEPENDENCIAS DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES (INFORMACION ENVIADA POR SECRETARIA GENERAL)

Se realiza la publicación trimestralmente en el link de transparencia en la página web de la entidad.

Se recibieron en el segundo semestre de 2020 un total de mil novecientos veintisiete (1927) pqrds:

MES	PQRSD
JULIO	1.044
AGOSTO	589
SEPTIEMBRE	532
OCTUBRE	522
NOVIEMBRE	445
DICIEMBRE	390
TOTAL	3.522



Trasladadas a otras entidades del estado

MES	PQRSD
JULIO	8
AGOSTO	12
SEPTIEMBRE	6
OCTUBRE	0
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	0
TOTAL	26

Desde las oficinas de los Honorables Representantes y dependencias de la Cámara de Representantes no hay solicitudes de acceso a la información pública negadas.

 <p>CONGRESO DE LA REPUBLICA 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	6 de 7

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 mensualmente información sobre sus derechos de petición en el segundo semestre de 20201

DEPENDENCIAS	JULIO	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC
DIVISION FINANCIERA		1	1	1		
COMISION DE DERECHOS HUMANOS	6					
COMISION SEGUNDA	5	8	3	9		

Finalmente, se realizó una prueba de ingreso de PQRSD al buzón por página Web e inmediatamente al correo del usuario es enviado el No. de la PQRS y el token para consulta, luego se hizo la consulta del estado de la solicitud ingresando el token y se evidencia solamente los datos que se ingresaron mas no el estado de la PQRS.

➤ OBSERVACIONES

1. Se evidencia que en la página web en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 10. Instrumentos de Gestión de Información Pública, se encuentran publicados los dos informes correspondientes al Tercer y Cuarto Trimestre de 2020 de PQRSD POR OTROS CANALES A LOS CONGRESISTAS Y DEPENDENCIAS DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES y los dos informes semestrales de PQRSD ATENDIDAS DESDE LA UAC Y AL INTERIOR DEL CONGRESO
2. La información consolidada y publicada por la Secretaria General no esta en orden cronológico y existe inconsistencias en la información publicada ya que el Balance PQRSD Tercer Trimestre dice que se recepcionaron 1.457 y el formato PQRSD corte Julio – Septiembre son 2.163
3. En el link de PQRSD existe un link **Consulte Estado** no funciona,

➤ RECOMENDACIONES

1. Se unifique en un solo informe la información de los PQRSD recibido por la Unidad de Atención Ciudadana y el consolidado por la Secretaria General.
2. Revisar la información que se publica en la página web antes de ser publicada.
3. Revisar el link **Consulte Estado** ya que no cumple con la función para el cual fue creado.
4. Recordarles a todas las dependencias de la Corporación la importancia de responder

 <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	7 de 7

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.

5. 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.

Cordialmente,



CARLOS EDUARDO VANEGAS VIVAS
COORDINADOR DEL CONTROL INTERNO

Elaboró: NCHB