



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

LEY 1474 DE 2011. ARTICULO 76

Primer Semestre 2021

DR. CARLOS EDUARDO VANEGAS VIVAS
JEFE OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO

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.

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 a través 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.

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 las PQRSD recepcionadas como quedo registrado en la actividad formulada en el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadana.

La UAC informa que el primer semestre de 2021 que recibieron 4.379 peticiones de las clasificadas así:

Solicitudes de Información Pública	3.625
Quejas	2
Reclamo	0
Sugerencia y opinión	18
Denuncia	1
Asuntos Judiciales	266
Solicitudes de Apoyo	467
Total Peticiones Recepcionadas	4.379

Tabla No. 1

De estas peticiones 3.625 corresponden a solicitudes de información pública que obedecen al interés de los ciudadanos, 1.697 fueron contestadas desde la UAC, 2.283 remitidas al interior del Congreso y 399 trasladadas a otras entidades desde la UAC e informado al peticionario:

MES	UAC	REMITIDAS AL INTERIOR DEL CONGRESO	TRASLADAS A ENTIDADES DEL ESTADO
ENERO	174	220	17
FEBRERO	303	326	50
MARZO	310	419	64
ABRIL	328	388	67
MAYO	343	490	96
JUNIO	239	440	105
TOTAL	1.697	2.283	399

Tabla No. 2

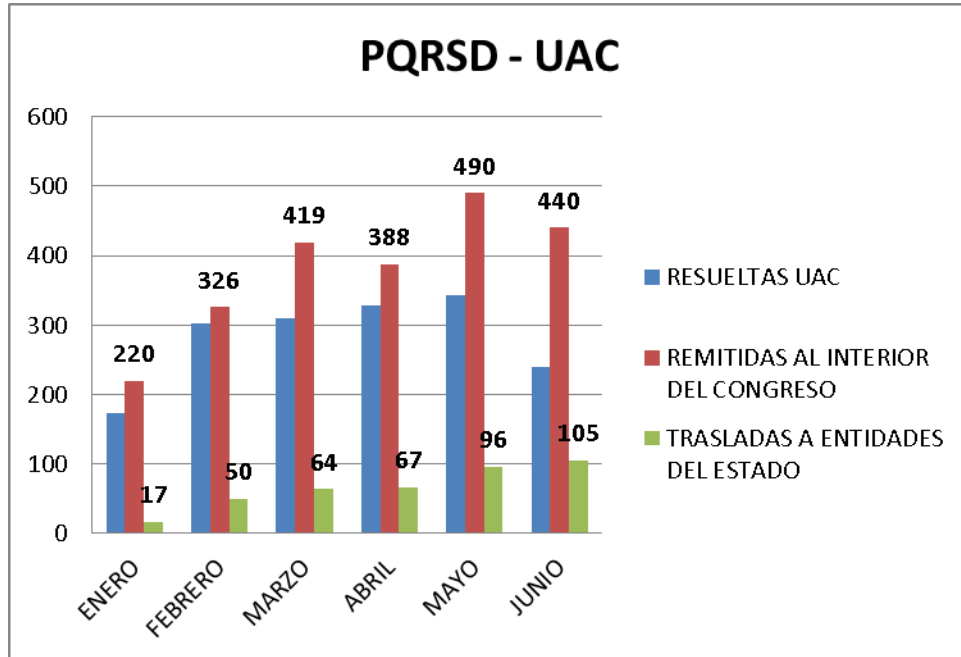


Grafico No. 1

En primer semestre 2021 no hubo solicitudes en las que se negó la información.

Se observó que el tiempo de respuesta oscila entre 0 y 9 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)

La Secretaria General de la Cámara de Representantes realiza la publicación consolidada trimestralmente de los PQRSD, ésta se realiza en el link de transparencia en la página web de la entidad. La oficina consolidó el semestre obteniendo el siguiente resultado:

Petición	1.036	3.642	4.678
Reclamo	1	51	52
Sugerencia y opinion	238	469	707
Denuncias	23	17	40
Quejas	35	98	133
Felicitaciones	0	2	2
Solicitudes De Informacion	835	1.323	2.158
TOTAL	2.168	5.602	7.770

Tabla No. 3

El promedio de respuesta fue de 7,92 días.

OBSERVACIONES

La entidad dio trámite a 12.149 PQRSD, las cuales fueron tramitadas en un término de 7.92 días de acuerdo a la información suministrada por los responsables.

En la información de suministrada por Secretaria General no se relaciona el número de PQRSD que fueron contestadas por la Secretaria General, remitidas al interior del Congreso y trasladadas a otras entidades.

La información consolidada y publicada por la Secretaria General no se puede consultar totalmente en orden cronológico en los formatos aportados en Excel.

La secretaría publicó la información dentro del micrositio de transparencia en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 DE 2014.

RECOMENDACIONES

Que se unifique los criterios de consolidación de la información en los formatos entre la UAC (Unidad de Atención Ciudadana) y la Secretaria General de la Cámara de Representantes con el fin de dar más claridad en la consulta de la información.

Que la Secretaria General revise los formatos en Excel antes de su publicación y así lograr unicidad y coherencia en los formatos donde se consolida la información.

Cordialmente,


CARLOS EDUARDO VANEGAS VIVAS
COORDINADOR DEL CONTROL INTERNO