

	OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO	CÓDIGO	EI.CI.1-F6
		VERSIÓN	01-2016
		PÁGINA	0 de 0

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD.
LEY 1474 DE 2011**

**SEGUNDO SEMESTRE
AÑO 2021**

**Dra. LEYDY LUCIA LARGO ALVARADO
CORDINADORA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES**

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

INTRODUCCIÓN

La Oficina Coordinadora del Control Interno, en cumplimiento a lo establecido en el inciso segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que determino “*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*”, y con el objetivo de determinar el desempeño en el proceso de las PQRSD de la Cámara de Representantes, procede a efectuar el presente informe y a realizar las recomendaciones necesarias que permitan fortalecer dicho proceso.

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*”

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

- **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 3137 de 2008**, *“Por la cual se adopta el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD en la Cámara de Representantes”*.
- **Resolución 1331 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, fue necesario que las dependencias vinculadas con el proceso de las PQRSD de la Cámara de Representantes suministraran los informes mensuales y trimestrales del desarrollo que cada una de ellas les dio a las PQRSD.

EJECUCIÓN

De acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que 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.”*

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

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

La Cámara de Representantes por medio de la Resolución 3137 de 2008, estableció la responsabilidad y el procedimiento de la atención a las PQRSD, de la siguiente manera:

- **SECRETARÍA GENERAL:** Esta dependencia tiene la competencia de liderar el proceso de las PQRSD recibidas por la Corporación, igualmente tiene como función recepcionar los informes de PQRSD de las demás dependencias con la finalidad de consolidar la información para remitirlas trimestralmente a la Oficina Coordinadora del Control Interno.

- **UAC:** La Unidad de Atención Ciudadana tiene como función publicar de manera trimestral el informe de PQRSD, el mismo que puede ser visualizado por los ciudadanos en el link de transparencia de la página de la entidad de las PQRSD recepcionadas, tal y como quedo estipulado en el Plan de Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía.

- **DIVISIÓN FINANCIERA:** La Unidad de Atención Ciudadana tiene como función publicar de manera trimestral el informe de PQRSD, el mismo que puede ser visualizado por los ciudadanos en el link de transparencia de la página de la entidad de las PQRSD recepcionadas, tal y como quedo estipulado en el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadana.

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

PQRSD ATENDIDAS POR LA CÁMARA DE REPRESENTANTES

Según la información suministrada por la Secretaria General, en el segundo semestre de 2021, se recibieron las siguientes PQRSD:

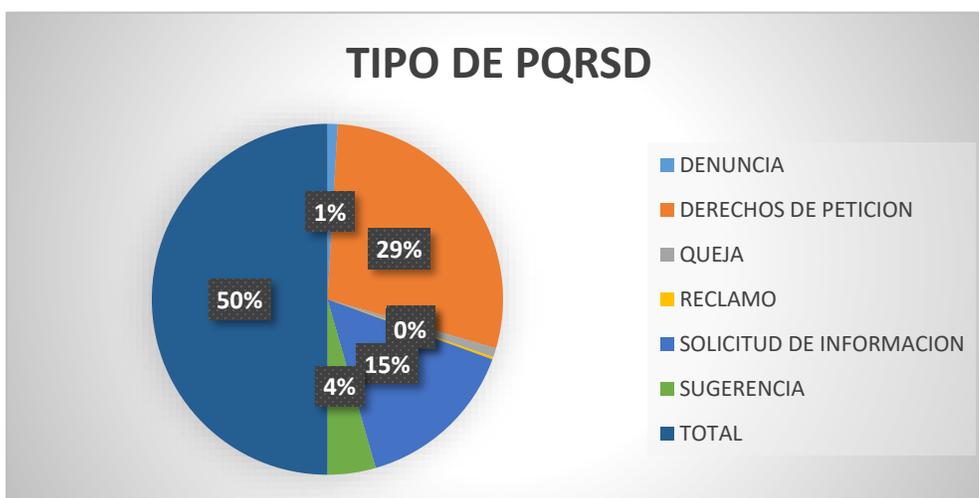
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS		7020
TIPO DE PQRSD	Petición	4282
	Quejas	70
	Reclamos	65
	Solicitudes	1007
	Judicial	1596
PQRSD ATENDIDAS POR LA UAC		4468
PQRSD REMITIDAS A OTRAS DEPENDENCIAS DEL CONGRESO		2228
PQRSD REMITIDAS A OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO		324

- OBSERVACIÓN:** De las PQRSD que fueron trasladadas tanto a las dependencias del Congreso como a las entidades del Estado, evidenciamos que la mayor parte de solicitudes son dirigidas al Congreso las cuales se tramitan a satisfacción.

La información antes relacionada, fue consolidada de la siguiente manera:

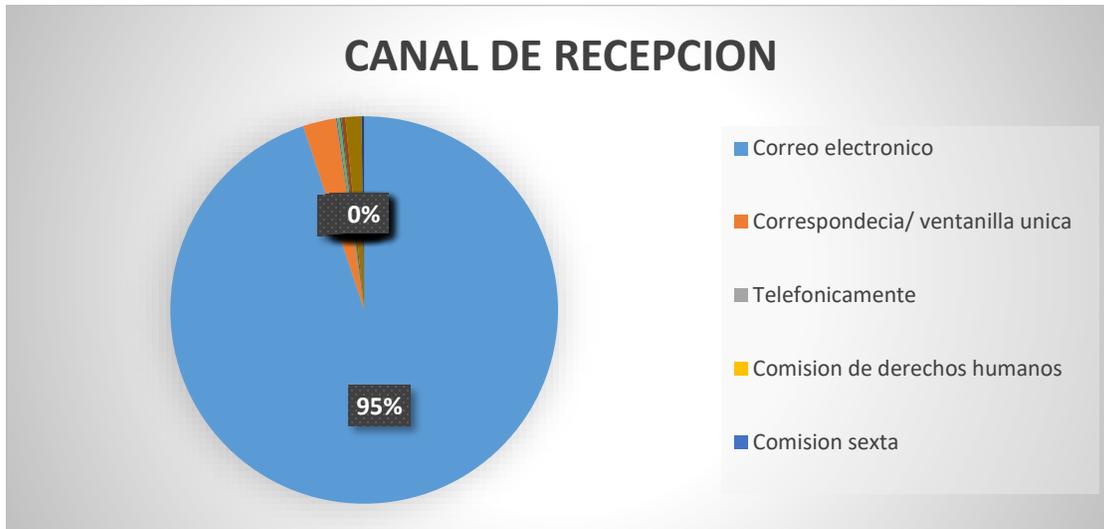
CLASE DE PQRSD

CLASE DE PETICIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Petición	516	1402	1523	360	265	216
Queja	17	14	13	15	9	2
Reclamo	15	16	14	8	12	0
Solicitud	4	1	1	2	0	108
Denuncia	271	475	620	114	102	14
Sugerencia	80	486	182	53	59	31
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS	903	2394	2353	552	447	371



CANAL DE RECEPCIÓN

CANAL DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Correo electrónico	857	2285	2215	515	412	341
Correspondencia / ventanilla única	25	6	17	1	2	0
Telefónicamente	0	0	51	0		
Comisión de derechos humanos	0	0	0	4	3	5
Comisión sexta	1	22	5	6	3	3
Directamente por usuario	2	12	11	9	10	8
Planeación y sistemas	1	3	5	8	6	6
Oficina directamente	3	18	6	0		
Presidencia de cámara	0	5	3	1	2	3
Secretaria general	12	33	31	7	5	5
Traslados	2	9	4	0	0	0
Comisión legal para la equidad de género	0	1	0	0	0	0
Comisiones	0	0	3	0	0	0
Jurídica	0	0	2	0	0	0
Comisión de Investigación y Acusaciones	0	0	0	1	4	0
TOTAL PQRSD RECIBIDAS	903	2394	2353	552	447	371



- OBSERVACION:** se observa que el canal de recepción por donde más llegan las solicitudes de PQRSD es por correo electrónico

TRAMITE QUE SE LES DIO A LAS PQRSD

TRAMITE DE LA PQRSD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Atendidas por la UAC	810	1456	1263	354	287	298
Traslado a otras dependencias del Congreso	50	881	992	123	129	53
Traslado a otras dependencias del Estado	43	57	98	75	31	20
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS	903	2394	2353	552	447	371



ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN A LAS PQRSD POR PARTE DE LA SECRETARÍA GENERAL

1. En el segundo semestre del año 2021, la UAC dio respuesta a todas las PQRSD que fueron presentadas.
2. La UAC dio cumplimiento al tiempo de respuesta que estipula por el Decreto 491 de 2020.
3. Se puede evidenciar que todos los meses la grafica varia frente a la recepción de PQRSD.

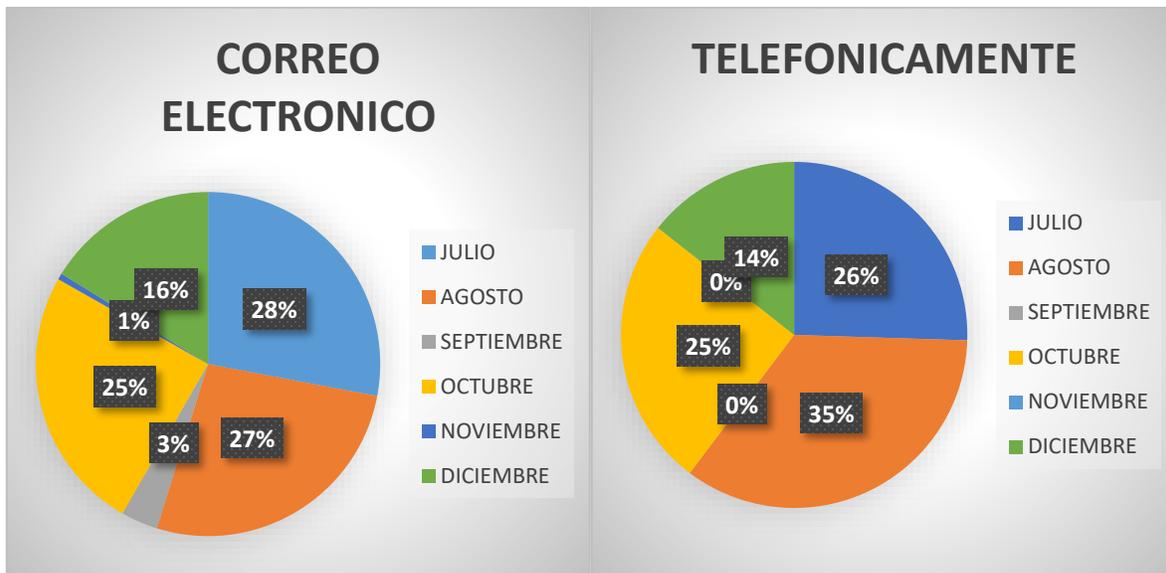
TOTAL PQRSD RECIBIDAS		2943
TIPO DE PQRSD	Petición	2453
	Quejas	0
	Reclamos	0
	Solicitudes	314
	Judicial	176
PQRSD ATENDIDAS POR LA UAC		1.341
PQRSD REMITIDAS A OTRAS DEPENDENCIAS DEL CONGRESO		1.406
PQRSD REMITIDAS A OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO		196

- OBSERVACIÓN:** De las PQRSD que fueron trasladadas a otras dependencias del Congreso, 196 estaban vinculadas con otras entidades del estado.

La información antes relacionada, fue consolidada de la siguiente manera:

CANAL DE RECEPCIÓN

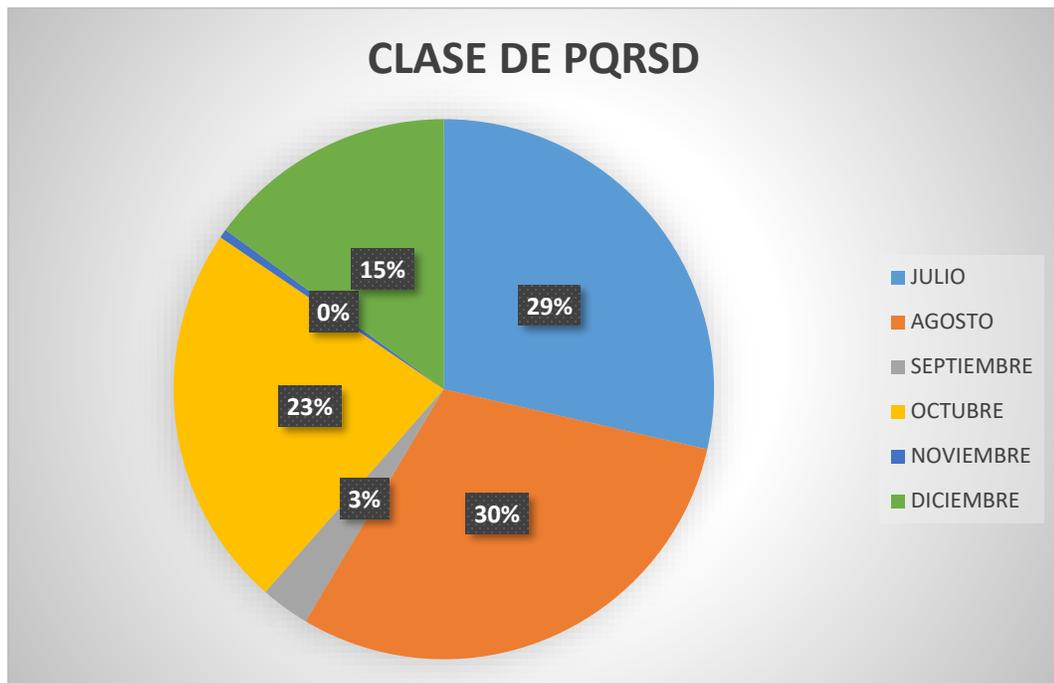
CANAL DE RECEPCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Correo electrónico	670	642	83	597	14	388
Telefónica	140	191	0	139	0	79
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS	810	833	83	736	14	467



ANÁLISIS DE CANAL DE RECEPCIÓN

CLASE DE PQRSD

CLASE DE PETICIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Petición	701	735	72	565	13	367
Queja	0	0	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0	0	0
Solicitud	51	72	7	126	1	57
Denuncia	58	26	4	45	0	43
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS	810	833	83	736	14	467



TRAMITE QUE SE LES DIO A LAS PQRSD

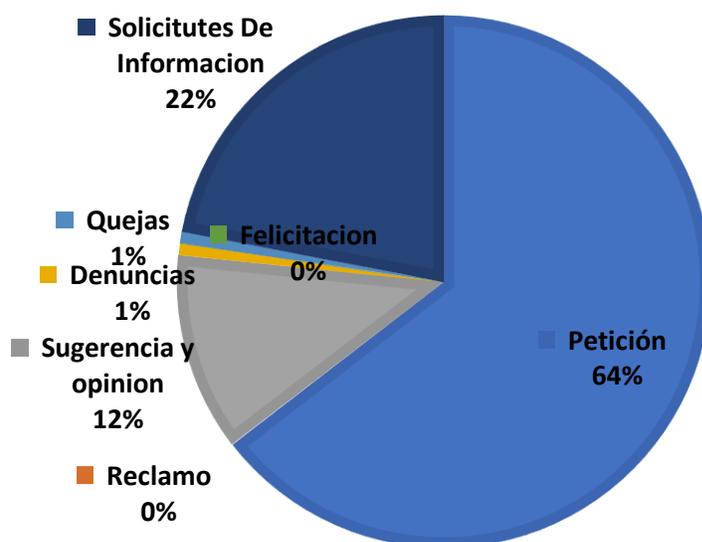
TRAMITE DE LA PQRSD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Atendidas por la UAC	337	378	32	362	8	224
Traslado a otras dependencias del Congreso	410	398	47	331	4	216
Traslado a otras dependencias del Estado	63	57	4	43	2	27
TOTAL PQRSD RECIBIDAS	810	833	83	736	14	467

PQRSD RECEPCIONADAS POR LAS OFICINAS DE HONORABLES REPRESENTANTES Y DEPENDENCIAS DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA- TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2021

Petición	4.022
Reclamo	6
Sugerencia y opinión	748
Denuncias	44
Quejas	46
Felicitación	0
Solicitudes De Información	1369
TOTAL	6.235

RECEPCIONADAS POR LAS OFICINAS DE HONORABLES REPRESENTANTES Y DEPENDENCIAS DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA- TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2021

■ Petición ■ Reclamo ■ Sugerencia y opinion ■ Denuncias ■ Quejas ■ Felicitacion ■ Solicitudes De Informacion

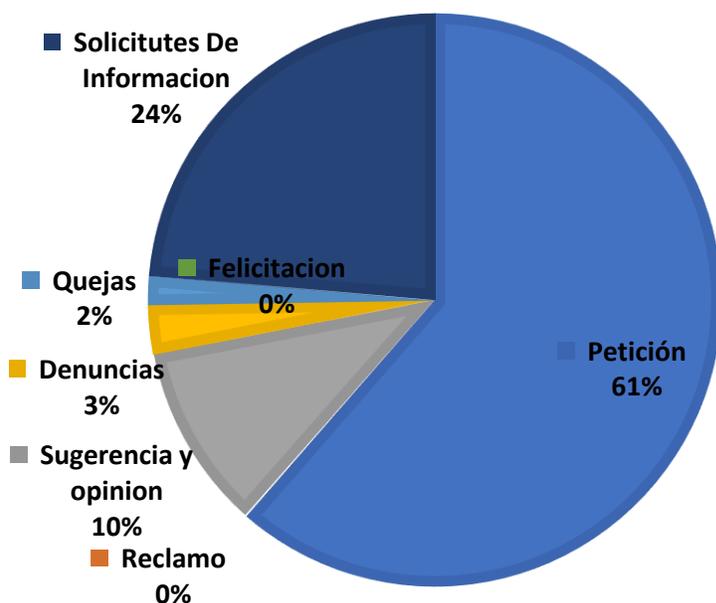


PQRSD RECEPCIONADAS POR LAS OFICINAS DE HONORABLES REPRESENTANTES Y DEPENDENCIAS DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA- CUARTO TRIMESTRE DE 2021

Petición	841
Reclamo	2
Sugerencia y opinión	143
Denuncias	38
Quejas	22
Felicitación	0
Solicitudes De Información	324
TOTAL	1.370

RECEPCIONADAS POR LAS OFICINAS DE HONORABLES REPRESENTANTES Y DEPENDENCIAS DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA- CUARTO TRIMESTRE DE 2021

■ Petición ■ Reclamo ■ Sugerencia y opinion ■ Denuncias ■ Quejas ■ Felicitacion ■ Solicitutes De Informacion



ANALISIS DE LA ATENCIÓN A LAS PQRSD POR PARTE DE LAS OFICINAS DE HONORABLES REPRESENTANTES Y DEPENDENCIAS DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2021, LA UDH DIO RESPUESTA A TODAS LAS PQRSD QUE FUERON PRESENTADAS.

Las oficinas de los Honorables Representantes dieron cumplimiento al tiempo de respuesta que estipula por el Decreto 491 de 2020.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CAMARA 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

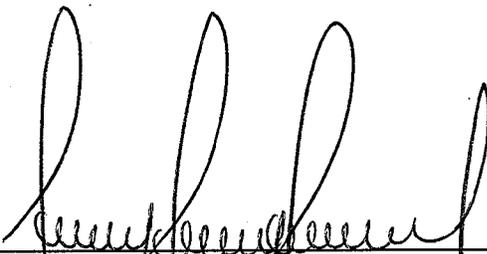
ANÁLISIS FINAL DE LA ATENCIÓN A LAS PQRSD

1. Es importante que las dependencias que tienen la responsabilidad de darle trámite a las PQRSD del Congreso de la República, le den aplicación a lo estipulado en la Resolución 3137 de 2008, toda vez que se evidencia el no uso correcto de los parámetros allí establecidos.
2. Una vez consolidada la información presentada por la Secretaria General y las demás dependencias, estas no coinciden, encontrando inconsistencias en el número de PQRDS recepcionadas de una unidad a otra, teniendo en cuenta que la Unidad de Atención al Ciudadano debe informar a la Secretaria General el número de PQRSD recibidas en el semestre y estas deben coincidir con el reporte global que entrega la Secretaria General.
3. De acuerdo a la información suministrada por las diferentes dependencias que tuvieron la responsabilidad de darle trámite a las PQRSD del Congreso de la República, se pudo establecer que a la fecha todas las PQRSD han tenido respuesta.
4. De la misma manera se pudo evidenciar el cumplimiento por parte de las dependencias que directamente reciben las PQRSD a los tiempos de respuesta establecidos por el Decreto 491 de 2020.
5. Cabe resaltar que las PQRSD, que se recepcionan por medio de la página web, aun no cumplen con los tiempos de respuesta estipulados, es decir, este medio no satisface las necesidades de los ciudadanos que hacen uso de la misma.

RECOMENDACIONES

1. Todas las dependencias unifiquen el mismo formato de relación de las PQRSD y a su vez, que la UAC y la SECRETARIA GENERAL unifiquen el criterio y la información de las PQRSD recibidas, toda vez que son los entes responsables de la ejecución de la misma.
2. Se recomienda ampliar la información suministrada por las dependencias encargadas de las PQRSD, en lo relativo a informar el tiempo de la respuesta brindada, esto en aras de dar mayor cumplimiento al principio de eficiencia, eficacia, publicidad y acceso a la información.
3. Revisar la información que se publica en la página web antes de ser publicada.
4. Revisar el link **Consulte Estado** ya que no cumple con la función para el cual fue creado.

Cordialmente,



LEYDY LUCÍA LARGO ALVARADO
COORDINADORA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES