

 <p>CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	<b>OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO</b>	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**

**PRIMER TRIMESTRE  
AÑO 2022**

**LUZ PATRICIA NARANJO TRUJILLO  
MARIA LUCERO MORENO AGUDELO  
CONTRATISTAS**

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

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA</p> <p>NIT: 899999098-0</p>	<b>OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO</b>		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”*
- **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  AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA  NIT: 899999098-0</p>	<b>OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO</b>	
	CÓDIGO	EI.CI.1-F6
	VERSIÓN	01-2016
	PÁGINA	0 de 0

- **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.”*

## PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

 <p> <b>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA</b>          AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA          NIT: 899999088-0       </p>	<b>OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO</b>		CÓDIGO	EI.CI.1-F6
			VERSIÓN	01-2016
			PÁGINA	0 de 0

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:

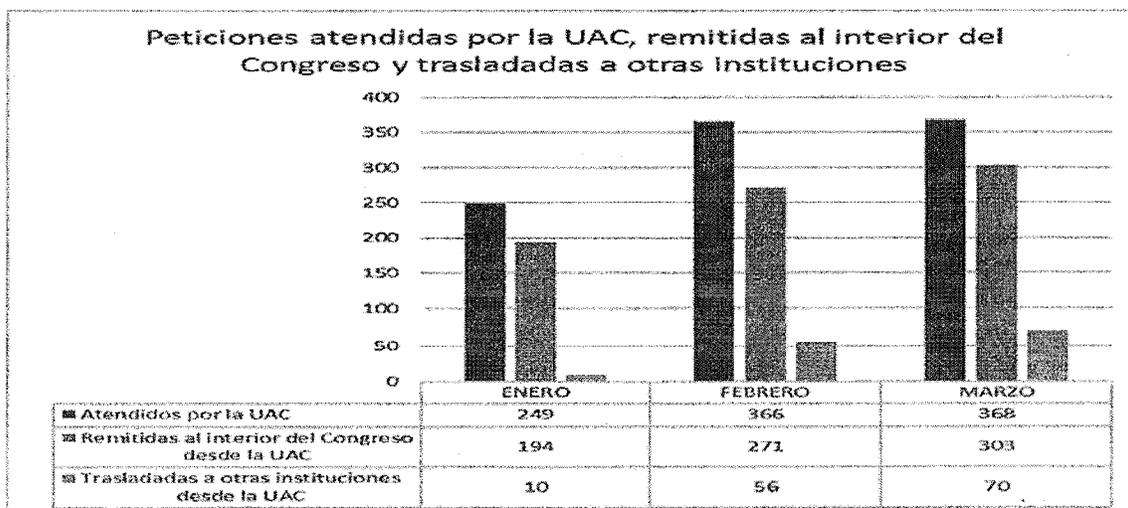
- **SECRETARÍA GENERAL:** Esta dependencia tiene la competencia de liderar el proceso de las PQRSD recibidas por la Corporación, igualmente tiene como función recepcionar los informes de PQRSD de las demás dependencias con la finalidad de consolidar la información para remitirlas trimestralmente a la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

**PQRSD ATENDIDAS POR LA CÁMARA DE REPRESENTANTES.**

Según la información suministrada por la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana, en el primer trimestre de 2022, se recibieron las siguientes PQRSD:

<b>TOTAL, PQRSD RECIBIDAS</b>		<b>1.887</b>
TIPO DE PQRSD	Petición	1.562
	Quejas	0
	Reclamos	0
	Solicitudes de apoyo	177
	Asuntos Judiciales	148
PQRSD ATENDIDAS POR LA UAC		983
PQRSD REMITIDAS A OTRAS DEPENDENCIAS DEL CONGRESO		768
PQRSD REMITIDAS A OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO		136

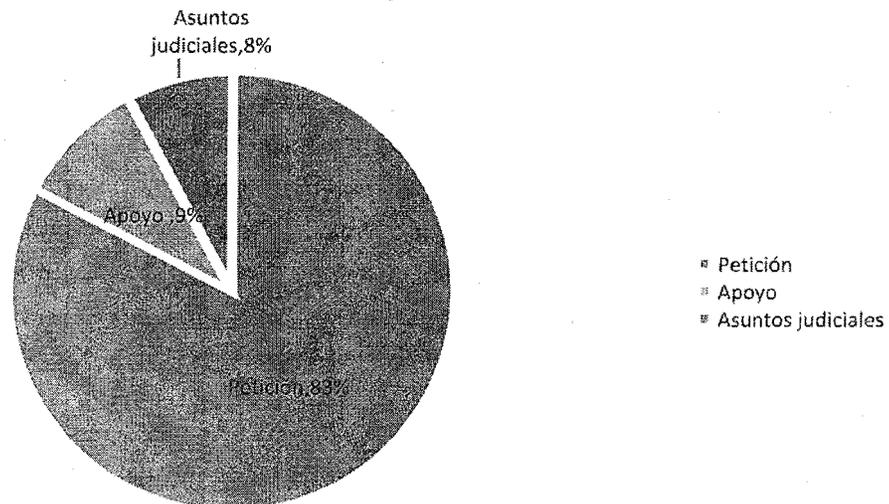
Del total de derechos de petición (PQRSD) recibidas en la UAC, 983 fueron respondidas por la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana del Congreso de la República; 768 fueron remitidas al interior del Congreso y 136 fueron trasladadas a otras entidades e instituciones estatales.



**TIPO DE PETICIÓN PQRSD RECIBIDAS POR LA UAC.**

TIPO PQRSD	Enero	Febrero	Marzo	Total
Petición	362	576	624	<b>1562</b>
Apoyo	39	65	73	<b>177</b>
Asuntos judiciales	40	68	40	<b>148</b>
Asuntos administrativos				
Queja				
Reclamo				
Denuncia				
Sugerencia				
<b>Total</b>	<b>441</b>	<b>709</b>	<b>737</b>	<b>1887</b>

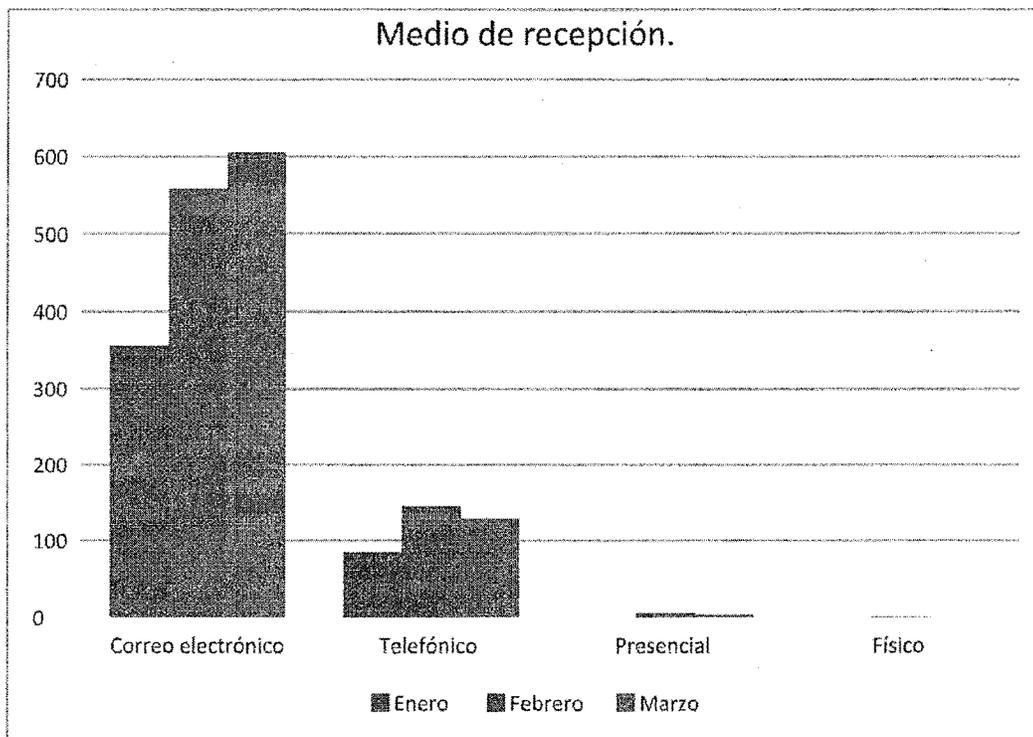
### TIPOS PQRSD



Del total de las PQRSD recibidas en la UAC, 1562 fueron peticiones, 177 solicitudes de apoyo y 148 por asuntos judiciales. El mayor numero se recibieron durante el mes de marzo.

### CANAL DE RECEPCION DE PQRSD DE LA UAC DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE 2022.

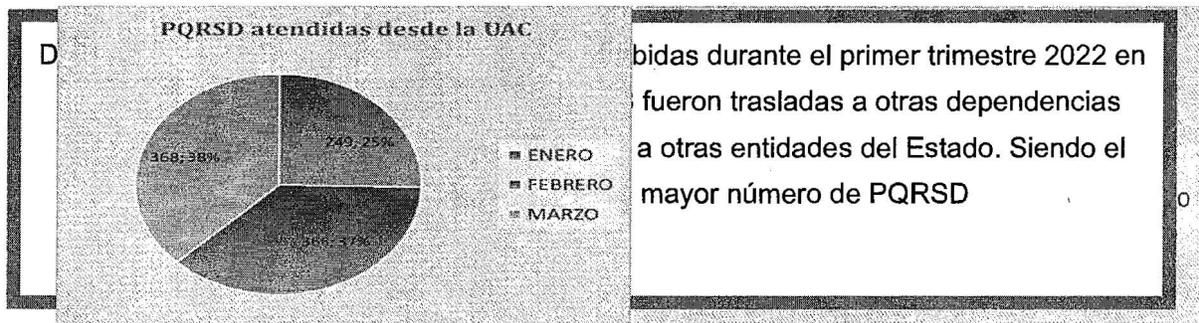
CANAL	Enero	Febrero	Marzo	Total
Correo electrónico	356	558	605	1519
Telefónico	85	145	129	359
Presencial	0	5	3	8
Físico	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>441</b>	<b>709</b>	<b>737</b>	<b>1887</b>



**TRAMITE QUE SE DIÓ A LAS PQRSD ATENDIDAS PRIMER TRIMESTRE 2022 POR LA UAC.**

PQRSD ATENDIDAS	Enero	Febrero	Marzo	Total
UAC	249	366	368	983

Otras dependencias	194	271	303	768
Otras entidades del Estado	10	56	70	136
<b>Total</b>	<b>453</b>	<b>693</b>	<b>741</b>	<b>1887</b>



**REGISTRO DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NEGADAS DESDE LA UNIDAD COORDINADORA DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA - UAC**

**PRIMER TRIMESTRE 2022**

	ENERO	FEBRERO	MARZO
SOLICITUDES NEGADAS	0	0	0
TOTAL, SOLICITUDES NEGADAS	0		

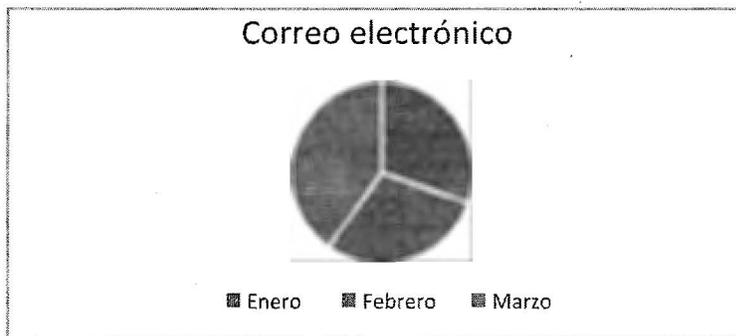
**SEGUIMIENTO Y CONTROL A PQRSD DE**

**LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y AUDIENCIA PRIMER TRIMESTRE 2022.**

Tipo	Enero	Febrero	Marzo
Solicitud	1	2	2
Denuncia	1	0	2
Petición	1	1	0
Total	3	3	4

Del total de derecho de petición recibidos en la Comisión de Derechos Humanos, 5 fueron solicitudes, 3 denuncias y 2 peticiones.

CANAL	Enero	Febrero	Marzo	Total
Correo electrónico	3	3	4	10

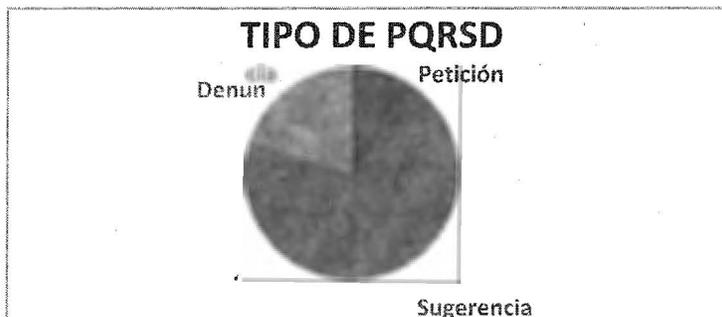


**REPORTE PRIMER TRIMESTRE PQRSD RECIBIDAS EN LA COMISIÓN SEXTA O DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES**

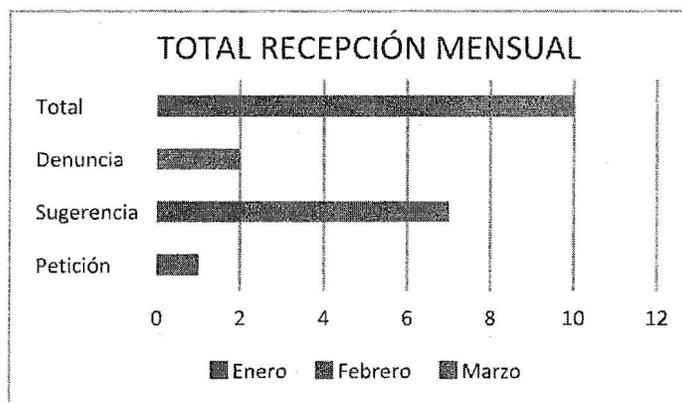
TIPO DE PQRSD	
Petición de Información	1

Queja	0
Reclamo	0
Sugerencia	7
Denuncia	2

Del total de las PQRSD recibidas por la Comisión Sexta, 1 pertenece a derecho de petición, 7 a sugerencias y 2 a denuncias.



Tipo	Enero	Febrero	Marzo
Petición	1	0	0
Sugerencia	2	4	1
Denuncia	0	0	2
Total	3	4	3

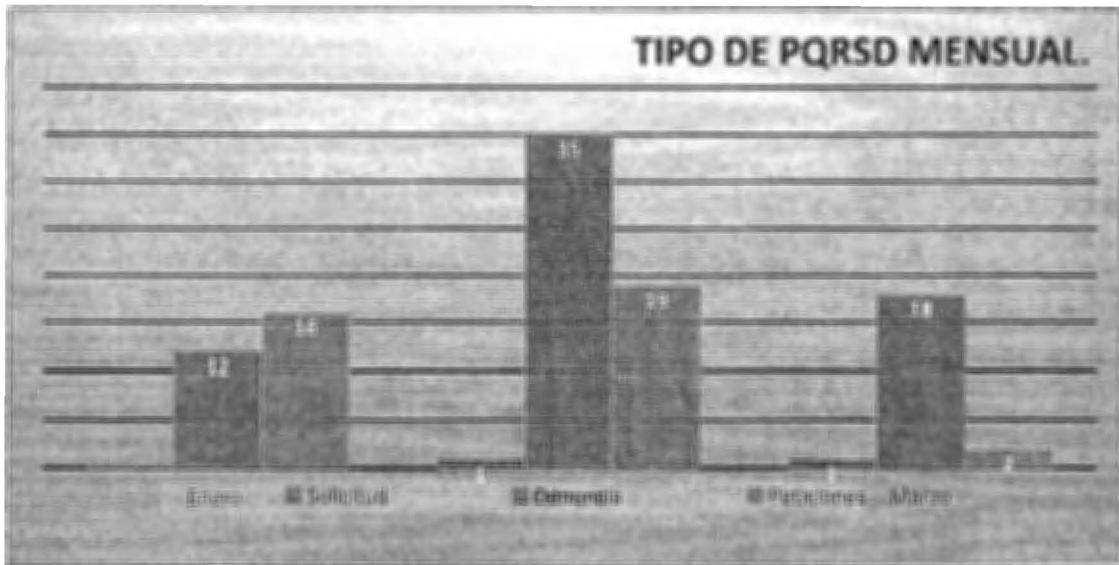


**REPORTE PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2022**

**COMISIÓN SEGUNDA CONSTITUCIONAL PERMANENTE**

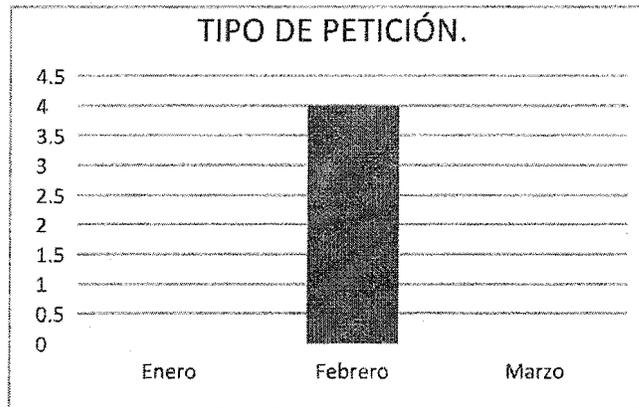
La Comisión Segunda Constitucional Permanente, envió informe del primer trimestre del año 2022.

TIPO PQRSD	Enero	Febrero	Marzo	Total
Petición	16	19	2	37
Denuncia	12	35	18	65
Solicitudes	0	1	1	2
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>55</b>	<b>21</b>	<b>104</b>

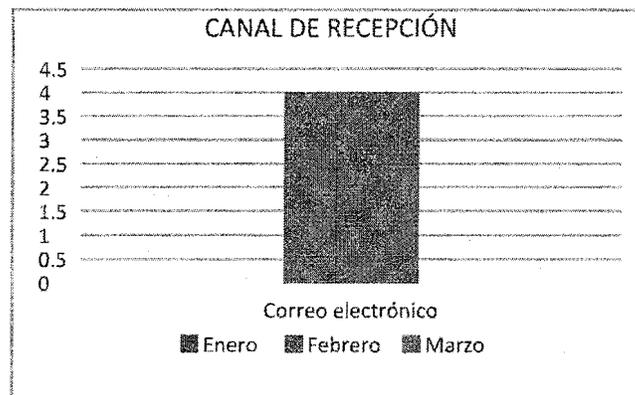


Se puede apreciar que, de las 104 PQRSD radicadas en la Comisión Segunda durante el primer trimestre del año 2022, el mayor número corresponden a 65 denuncias las cuales equivalente al 62.5% del total de las PQRSD, seguidas de 37 peticiones con el 35,57 % y el restante de 2 solicitudes, al 1,92%.

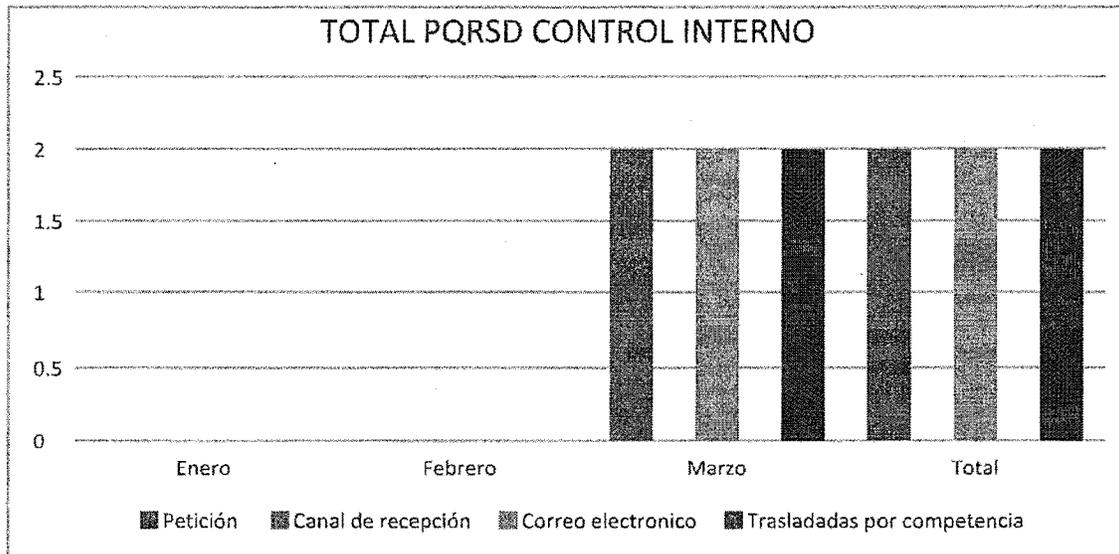
Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Total
Petición de interes particular	0	4	0	4
Queja	0	0	0	
Reclamo	0	0	0	
Consulta y Sugerencia	0	0	0	
Denuncia	0	0	0	



CANAL	Enero	Febrero	Marzo	Total
Correo electrónico	0	4	0	4



<b>Tipo</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Total</b>
Petición	0	0	2	2
<b>Canal de recepción</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Total</b>
Correo electronico	0	0	2	2
<b>Trasladadas por competencia</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Total</b>
	0	0	2	2



**ANOTACIONES VARIAS:**

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

1. La Coordinadora de la Unidad de Atención Ciudadana, mediante oficio UAC-CS-CV19-3761-2022 del 28 de abril de 2022, remitió a la Oficina Coordinadora de Control interno el informe trimestral de derechos de petición que incluían estadísticas y análisis, al igual que reportes trimestrales con las solicitudes de acceso a la información pública.
2. La Comisión Segunda, envió informe de los derechos de petición que fueron radicados de octubre del 2021 a marzo del 2022, cabe resaltar que, para el presente informe se tomó en cuenta las PQRSD causadas durante el primer trimestre del año 2022.
3. La Comisión Sexta o de Transportes y Comunicaciones, remitió formato con la información respecto a la recepción e informe PQRSD enero-marzo 2022 a través de correo electrónico del 11 de abril de 2022.
4. De la Comisión de Derechos Humanos y Audiencia, se recibió el informe de seguimiento y control D.P. de todo el primer trimestre 2022.
5. La División Financiera y Presupuesto mediante correo electrónico del 18 de abril de 2022, informó que el mes de marzo no fueron recepcionadas PQRSD en dicha dependencia.
6. La Oficina de Información y Prensa, mediante correo electrónico del 18 de abril de 2022, envió reporte mensual de PQRSD enviando reporte del mes de febrero e informando que para los meses de enero y marzo la dependencia no recibió PQRSD.
7. La oficina de Control Interno, recibió un total de 2 PQRSD, que fueron trasladadas por competencia a las respectivas dependencias encargadas de resolver la petición.
8. Se radicó en todas las dependencias por parte de la Oficina de Control Interno: Circular 080/2022, informando a todas las dependencias del envió mensual de



**OFICINA COORDINADORA  
DEL CONTROL INTERNO**

CÓDIGO	EI.CI.1-F6
VERSIÓN	01-2016
PÁGINA	0 de 0

reporte de PQRSD recibidas a la Oficina de Control Interno, anexando para ello, un formato de reporte de mensual de PQRSD en formato Excel, previamente aprobado por el Comité de Institucional de Gestión y desempeño.

**LEYDY LUCIA LARGO ALVARADO**  
COORDINADORA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO  
DE LA CAMARA DE REPRESENTANTES

1. The first part of the document  
 2. discusses the importance of  
 3. maintaining accurate records  
 4. and the role of the  
 5. auditor in this process.  
 6. The second part of the  
 7. document describes the  
 8. various methods used to  
 9. collect and analyze data.  
 10. Finally, the document  
 11. concludes with a summary  
 12. of the findings and  
 13. recommendations for  
 14. future research.