

 <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 ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD.
LEY 1474 DE 2011**

**TERCER TRIMESTRE
2022**

**HÉLIDE RIVERO PÉREZ
DORA LUCÍA CHAMORRO UNIGARRO
MARÍA LUCERO MORENO AGUDELO
CONTRATISTAS**

**Dr. ARNULFO EVANGELISTA RONCANCIO SANABRIA
COORDINADOR DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES**

 <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

INTRODUCCIÓN

La Oficina Coordinadora del Control Interno, en cumplimiento de lo establecido en el inciso segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que determinó: *“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 rendir el presente informe y a realizar las recomendaciones necesarias que permitan fortalecer dicho proceso.

MARCO NORMATIVO

- **Ley 190 de 1995, (Junio 06)** *“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 (Julio 12)** *“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 (Marzo 6)** *“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 (Enero 20)** *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.”*

- **Ley 1755 de 2015** (Junio 30) *“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 (Junio 16)**, *“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 la Ley 1474 de 2011, que establece en su “ARTÍCULO 76. *Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos*. 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”.

 <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

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:** Se otorga a la Secretaría General la competencia como líder de la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Cámara de Representantes, por lo tanto, es la responsable de mantener actualizados los lineamientos generales de la Entidad para la recepción y trámite de las PQRSD.
- **UAC:** Coordinar el funcionamiento de la UAC, liderando a su equipo de trabajo para realizar la oportuna y eficaz recepción, registro, trámite o traslado de las PQRSD recibidas en el Congreso de la República a través de los medios virtuales y/o presenciales definidos para esta dependencia.
- **DIVISIÓN JURÍDICA:** Coordinar junto con la Dirección Administrativa la oportuna y eficaz recepción, registro, y traslado de las PQRSD recibidas de manera física en la sede Administrativa.
- **CORRESPONDENCIA:** Coordinar el funcionamiento de Correspondencia, liderando a su equipo de trabajo para realizar la oportuna y eficaz recepción, registro, y entrega de las PQRSD recibidas de manera física en el Edificio Nuevo del Congreso.
- **CONTROL INTERNO:** Realizar la evaluación aleatoria a la satisfacción de los peticionarios con respecto al trámite de las PQRSD interpuestas ante la Cámara de Representantes.

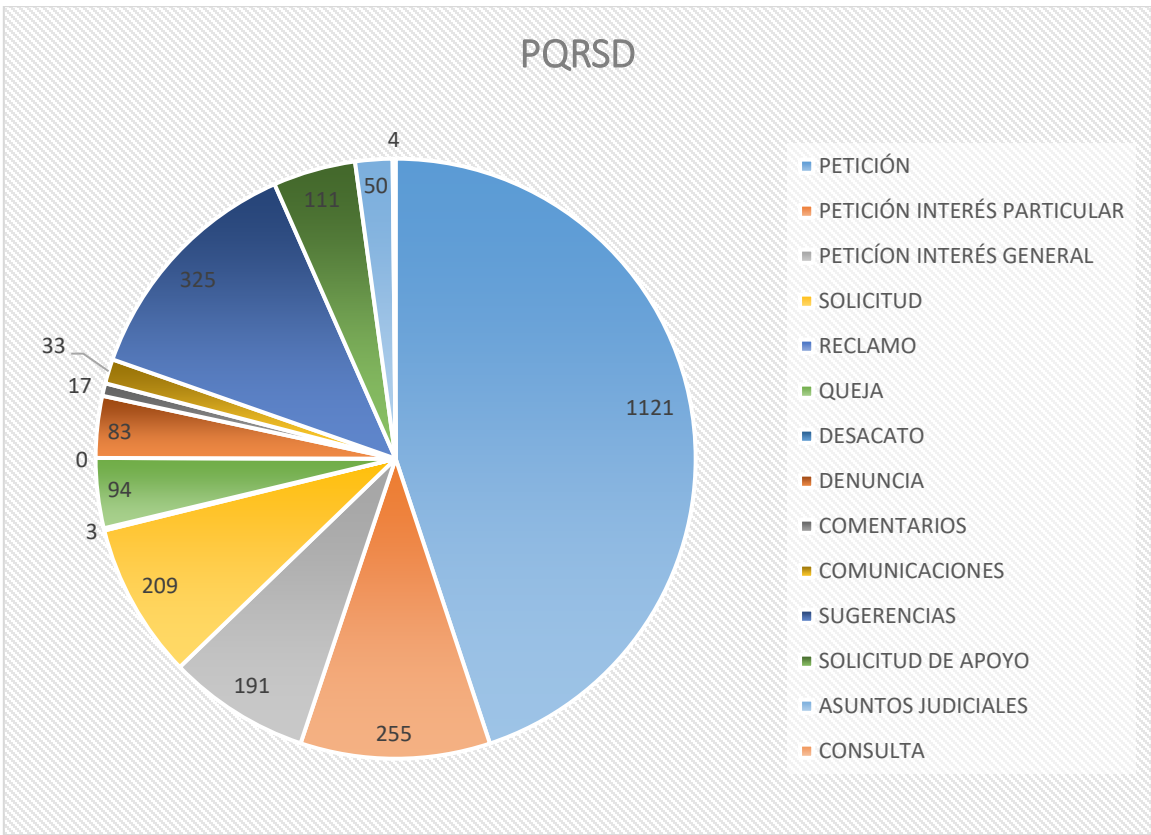
- **JEFES DE LAS DEPENDENCIAS:** Gestionar dentro de sus respectivas dependencias el trámite y oportuna respuesta a las PQRSD que le sean asignadas, evitando el incumplimiento de los términos legales vigentes.

INFORME TRIMESTRAL DE PQRSD RECEPCIONADAS POR LA CÁMARA DE REPRESENTANTES.

Según la información suministrada por todas las dependencias que hacen parte de la entidad, en el tercer trimestre de 2022, se recibieron las siguientes PQRSD:

TIPO DE PQRSD	TOTAL
PETICIÓN	1121
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	255
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	191
SOLICITUD	209
RECLAMO	3
QUEJA	94
DESACATO	0
DENUNCIA	83
COMENTARIOS	17
COMUNICACIONES	33
SUGERENCIAS	325
SOLICITUD DE APOYO	111
ASUNTOS JUDICIALES	50
CONSULTA	4
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS	2446

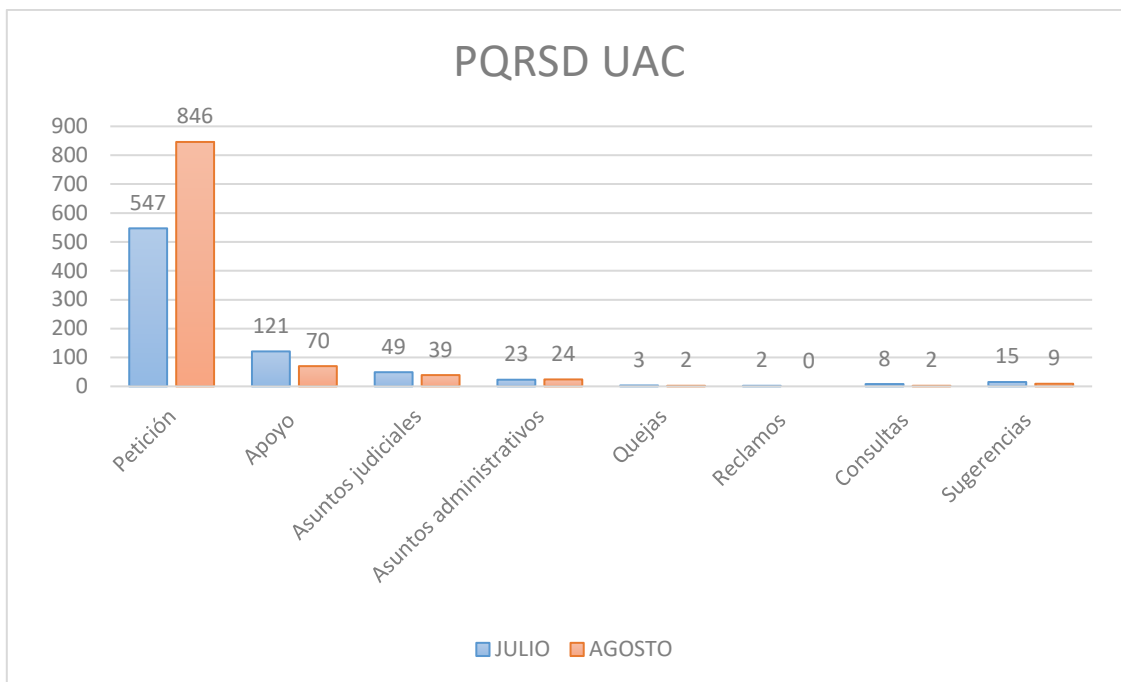
Del total de derechos de petición (PQRSD) recibidos por la Cámara de Representantes, se remitieron 1023 a las dependencias correspondientes al interior de la entidad y 56 al exterior del Congreso.



RELACION DE LAS PQRS RECIBIDAS POR CADA DEPENDENCIA DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES

PQRS RECIBIDAS POR LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

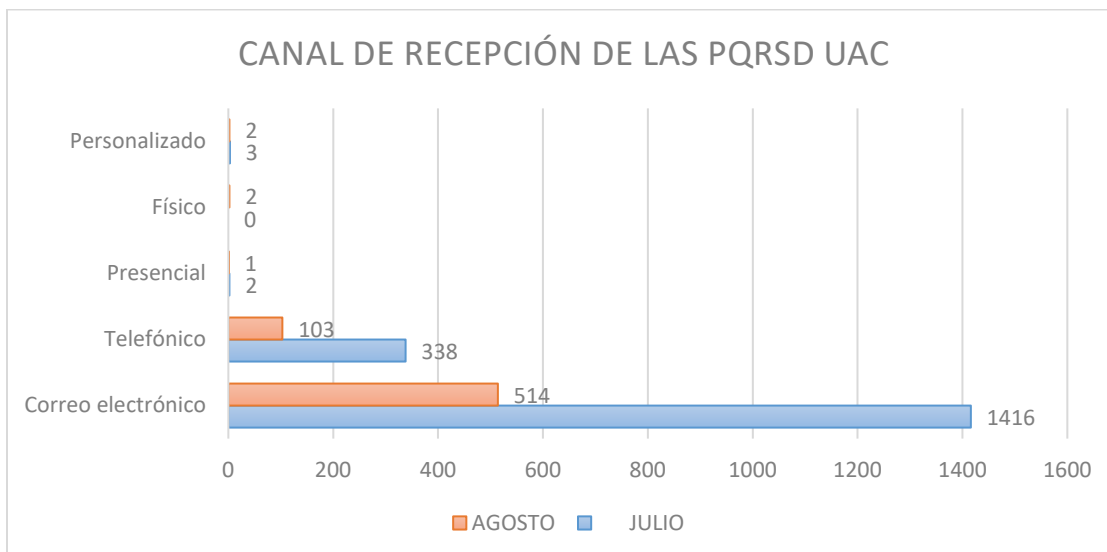
TIPO PQRS	JULIO	AGOSTO
Petición	547	846
Apoyo	121	70
Asuntos judiciales	49	39
Asuntos administrativos	23	24
Quejas	3	2
Reclamos	2	0
Consultas	8	2
Sugerencias	15	9
Total	768	992



CANAL DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD DE LA UAC DURANTE EL TERCER TRIMESTRE 2022.

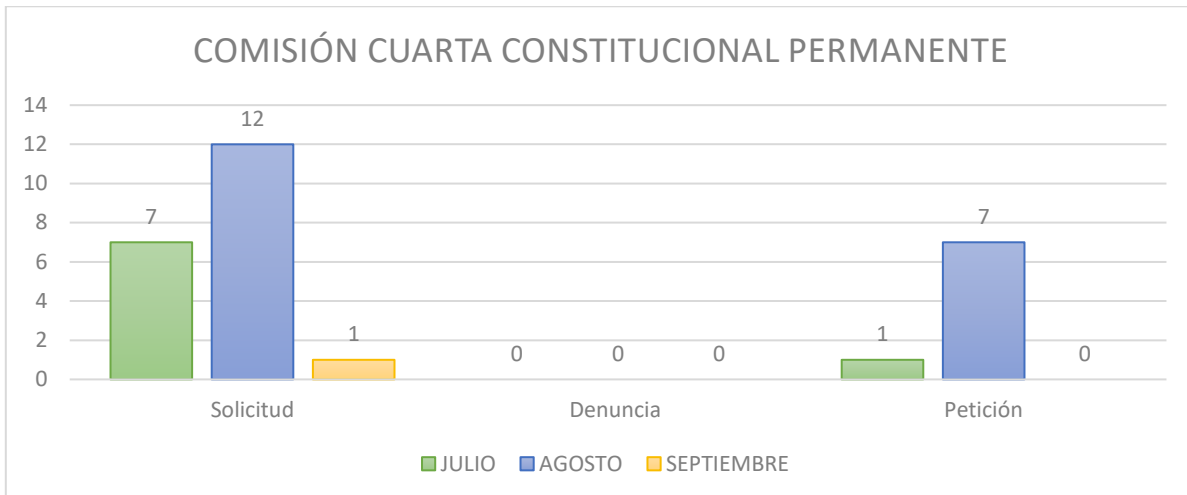
CANAL	JULIO	AGOSTO	Total
Correo electrónico	1416	514	1136
Telefónico	338	103	247
Presencial	2	01	02
Físico	0	02	02
Personalizado	3	02	02
Total	1759	622	1389

Durante el tercer trimestre del 2022, ninguna PQRSD fue negada por parte de la UAC.



SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA COMISIÓN CUARTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE

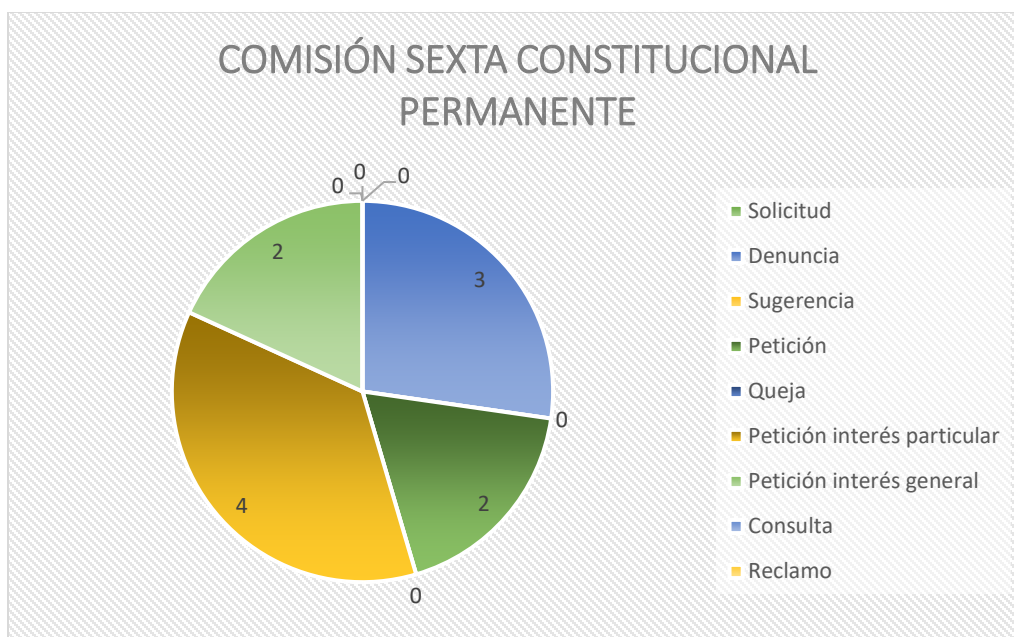
Tipo	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Solicitud	07	12	01
Denuncia	00	00	00
Petición	01	07	00
Total	08	19	01



SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA COMISIÓN SEXTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE

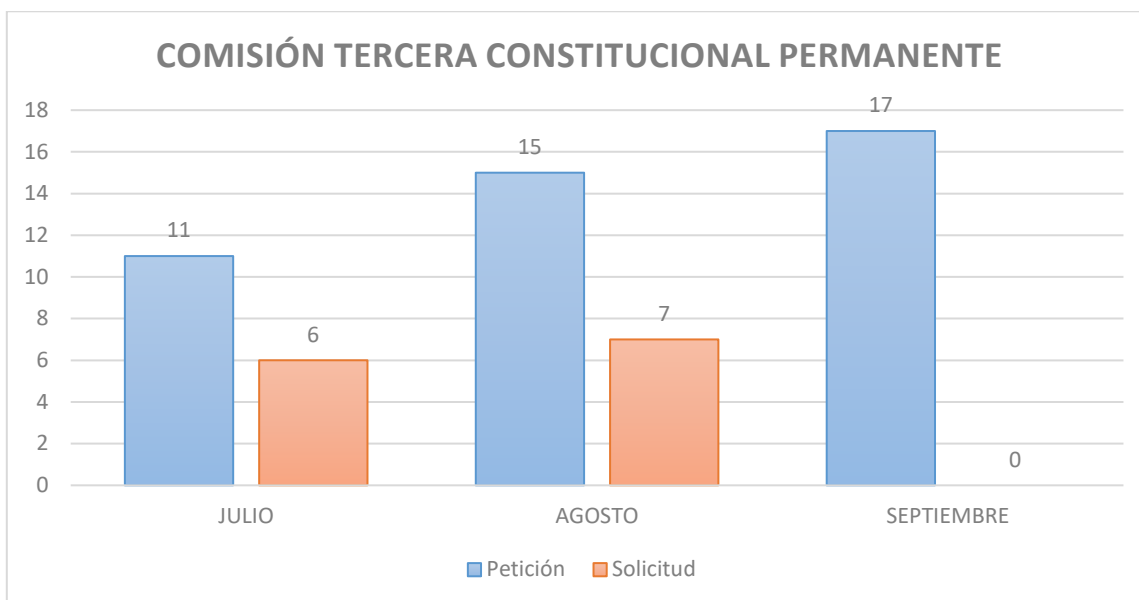
Tipo	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Solicitud	0	1	1	2
Denuncia	3	0	0	3
Sugerencia	0	0	0	0
Petición	2	2	2	6
Queja	0	0	1	1
Petición interés particular	4	0	0	4

Petición interés general	2	0	0	2
Consulta	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0
Total	11	3	4	18



SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA COMISIÓN TERCERA CONSTITUCIONAL PERMANENTE

TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Petición	11	15	17
Solicitud	6	7	0
Total	17	22	17

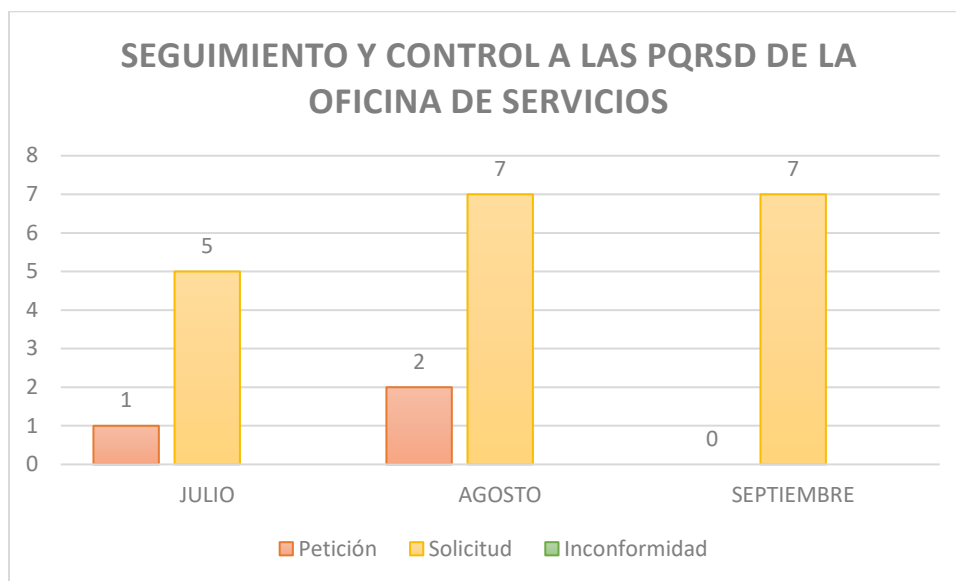


SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DE PRENSA

TIPO	AGOSTO
Petición interés particular	5
Solicitud	0
Total	5

SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DE SERVICIOS

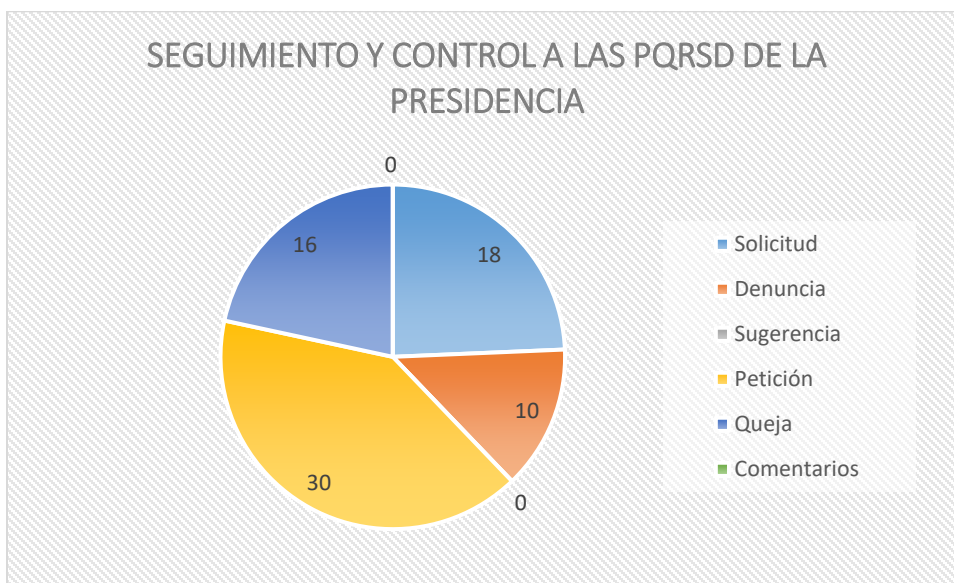
TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Petición	1	2	0
Solicitud	5	7	7
Inconformidad	0	0	0
Total	6	9	7



El total de las PQRSD fue recibido por correo electrónico.

SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA PRESIDENCIA DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES.

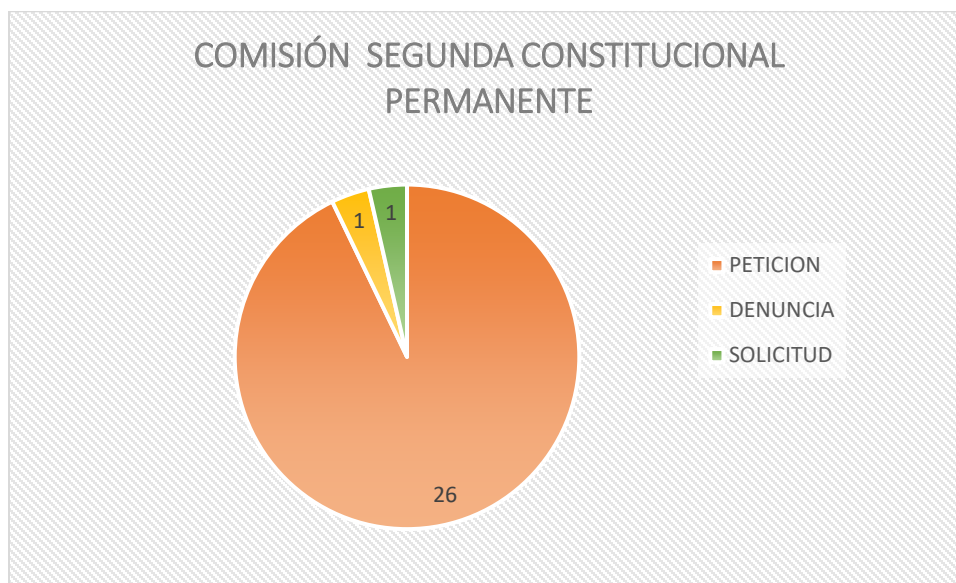
Tipo	JULIO	AGOSTO	TOTAL
Solicitud	18	77	95
Denuncia	10	23	33
Sugerencia	0	3	3
Petición	30	31	61
Queja	16	26	42
Comentarios	00	00	00
Total	74	160	234



El total de las PQRSD fue recibido por correo electrónico.
 Dos fueron trasladadas a otras entidades.

SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA COMISIÓN SEGUNDA CONSTITUCIONAL PERMANENTE.

TIPO	JULIO
PETICION	26
DENUNCIA	1
SOLICITUD	1
TOTAL	28



El total de las PQRSD fue recibido por correo electrónico.

SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DE PROTOCOLO

TIPO	AGOSTO
PETICIÓN	1
TOTAL	1

SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL

Tipo	JULIO	AGOSTO	TOTAL
Solicitud	0	6	6
Denuncia	0	0	0
Sugerencia	0	0	0
Petición	0	6	6

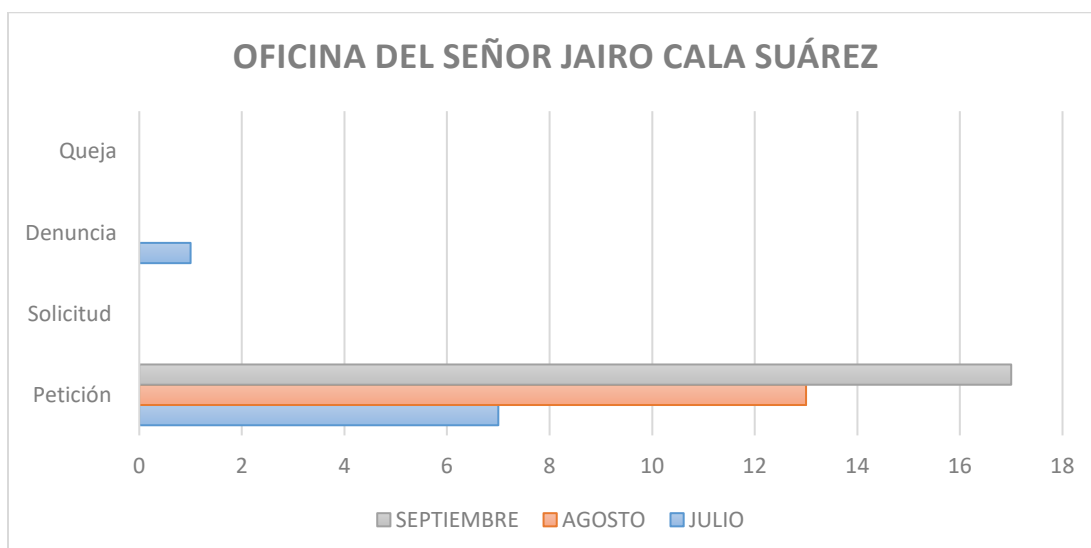
Queja	0	0	0
Total	0	12	12

SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DEL HONORABLE REPRESENTANTE, ALFREDO APE CUELLO BAUTE

TIPO	SEPTIEMBRE
PETICIÓN GENERAL	3
PETICIÓN PARTICULAR	2
TOTAL	5

SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DEL HONORABLE REPRESENTANTE JAIRO REINALDO CALA SUÁREZ

TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Petición	7	13	17
Solicitud	0	0	0
Denuncia	1	0	0
Queja	0	0	0
Total	8	13	17



El total de las PQRSD fue recibido por correo electrónico.
Dos fueron trasladadas a otras entidades.

**SEGUIMIENTO Y CONTROL A PQRSD DE LA OFICINA DEL HONORABLE
REPRESENTANTE JOSE ELIÉCER SALAZAR LÓPEZ**

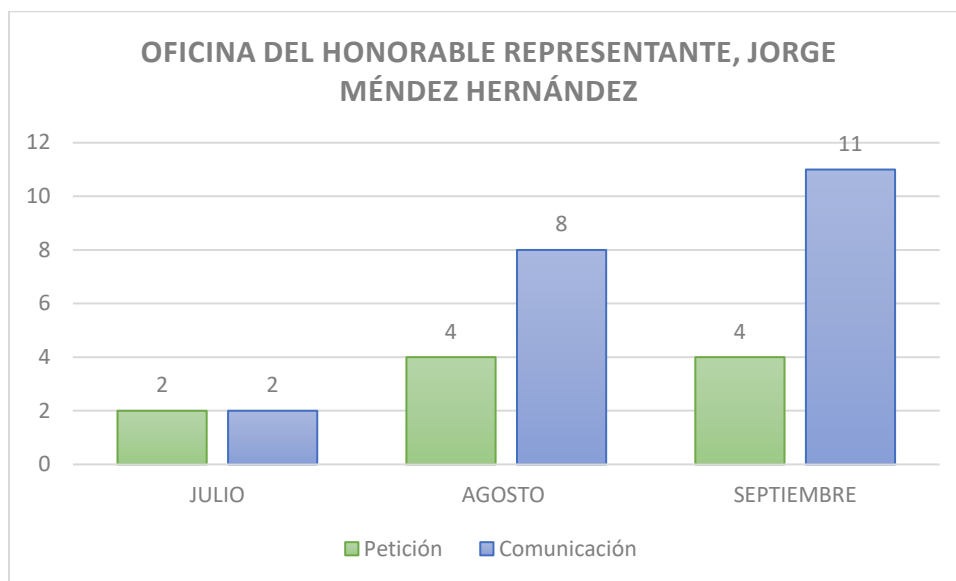
TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Petición interés particular	2	3	0
Total	2	3	0

**SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DE LA
HONORABLE REPRESENTANTE OLGA BEATRIZ GONZÁLEZ CORREA**

TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Petición	0	1	4
Solicitud	0	1	0
Sugerencia	0	0	0
Total	0	2	4

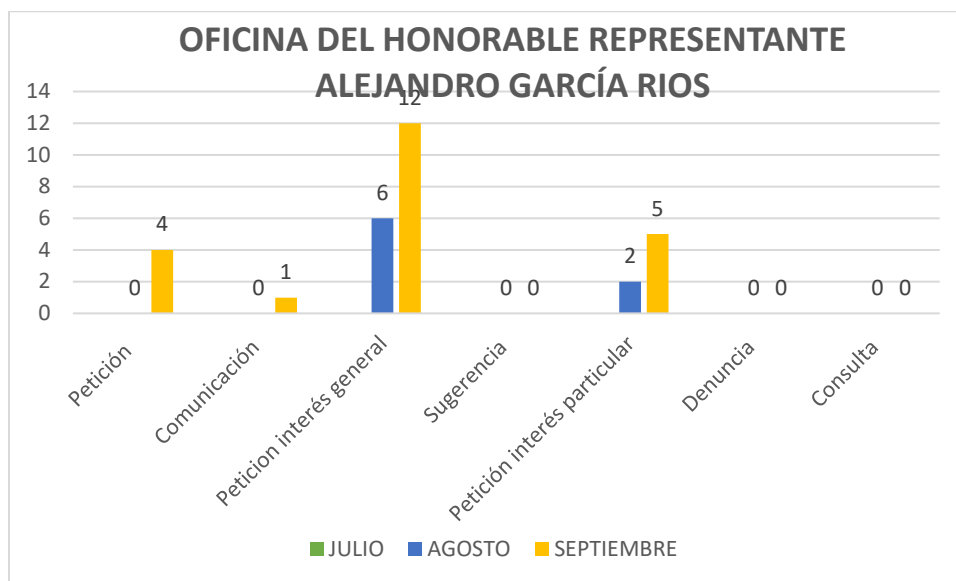
**SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DEL
HONORABLE REPRESENTANTE, JORGE MÉNDEZ HERNÁNDEZ**

TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Petición	2	4	4
Comunicación	2	8	11
Total	4	12	15



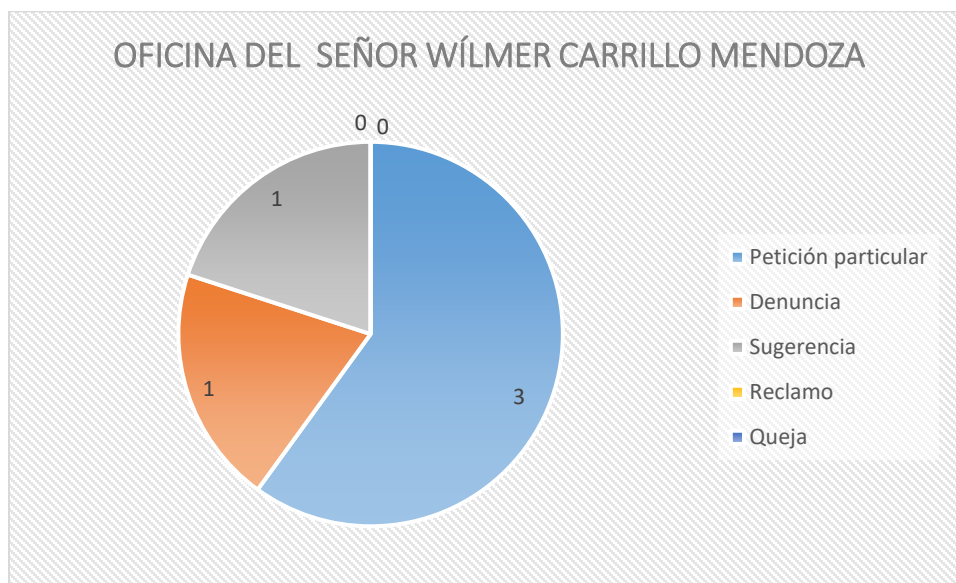
SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DEL HONORABLE REPRESENTANTE ALEJANDRO GARCÍA RIOS

TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Petición	0	0	4
Comunicación	0	0	1
Petición interés general	0	6	12
Sugerencia	0	0	0
Petición interés particular	0	2	5
Denuncia	0	0	0
Consulta	0	0	0
Total	0	8	22



SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DEL HONORABLE REPRESENTANTE, WÍLMER CARRILLO MENDOZA

TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Petición particular	3	35	56
Denuncia	1	1	0
Sugerencia	1	10	3
Reclamo	0	1	0
Queja	0	1	0
Total	5	48	59



SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DEL HONORABLE REPRESENTANTE LIBARDO CRUZ CASADO

TIPO	AGOSTO
Petición	3

SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DEL HONORABLE REPRESENTANTE GERSEL LUIS PÉREZ ALTAMIRANDA

TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Comunicación	2	6	12
Petición general	0	0	2
Solicitud	0	0	1
Total	2	6	15

**SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DE LA
HONORABLE REPRESENTANTE, JULIANA ARAY FRANCO**

TIPO	SEPTIEMBRE
Sugerencias	43
Petición	1
Comentarios	1
Total	45

**SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DEL
HONORABLE REPRESENTANTE ELIECER SALAZAR, UTL ANGÉLICA
VARGAS TÉLLEZ**

TIPO	SEPTIEMBRE
Sugerencia	1
Solicitud	10
Queja	2
Petición	4
Total	17

**SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DE LA
FUNCIONARIA, MARÍA CAMILA ORDÓÑEZ GARZÓN**

TIPO	SEPTIEMBRE
Denuncia	7
Petición general	4
Petición particular	16
Traslado externo	2
Total	29

**SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA
DEL FUNCIONARIO ÉDISON MARULANDA**

TIPO	SEPTIEMBRE
Petición	1
Total	1

**SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA
OFICINA DE REGISTRO Y CONTROL**

TIPO	SEPTIEMBRE
Petición	1
Total	1

**SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DEL
HONORABLE REPRESENTANTE, HOLMES ECHEVERRÍA DE LA ROSA**

TIPO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Petición	6	6
Total	6	6

**SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DE LA
FUNCIONARIA UTL STEFANÍA GONZÁLEZ SALAMANCA**

TIPO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Petición	2	5

 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

Total	2	5
-------	---	---

**SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DEL
HONORABLE REPRESENTANTE NORMAN DAVID BAÑOL ÁLVAREZ**

TIPO	SEPTIEMBRE
Petición	11
Total	11

**SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DEL
HONORABLE REPRESENTANTE JORGE RODRIGO TOVAR**

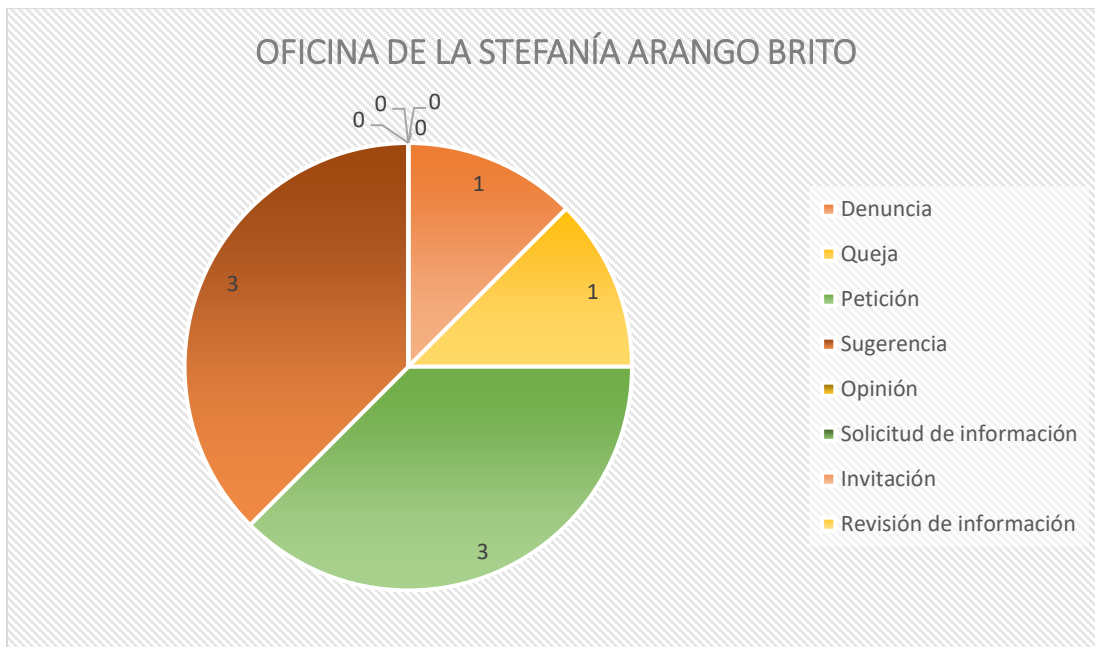
TIPO	JULIO	AGOSTO
Petición	1	1
Total	1	1

**SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DE LA
FUNCIONARIA MARIANA OLAYA**

TIPO	AGOSTO
Petición particular	1
Total	1

SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DEL HONORABLE REPRESENTANTE YAMIL ARANA PADAUI, FUNCIONARIA UTL STEFANÍA ARANGO BRITO

TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Denuncia	1	1	2
Queja	1	0	0
Petición	3	3	3
Sugerencia	3	41	58
Opinión	0	8	16
Solicitud de información	0	0	1
Invitación	0	0	1
Revisión de información	0	0	2
Total	8	53	83



**SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DEL
HONORABLE REPRESENTANTE DOLCEY TORRES ROMERO**

TIPO	AGOSTO
Solicitud	4
Petición	2
Total	6

**SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DE SECCIÓN DE
GRABACIÓN MARÍA MARTÍNEZ LOZANO**

TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Solicitud	1	1	1
Total	1	1	1

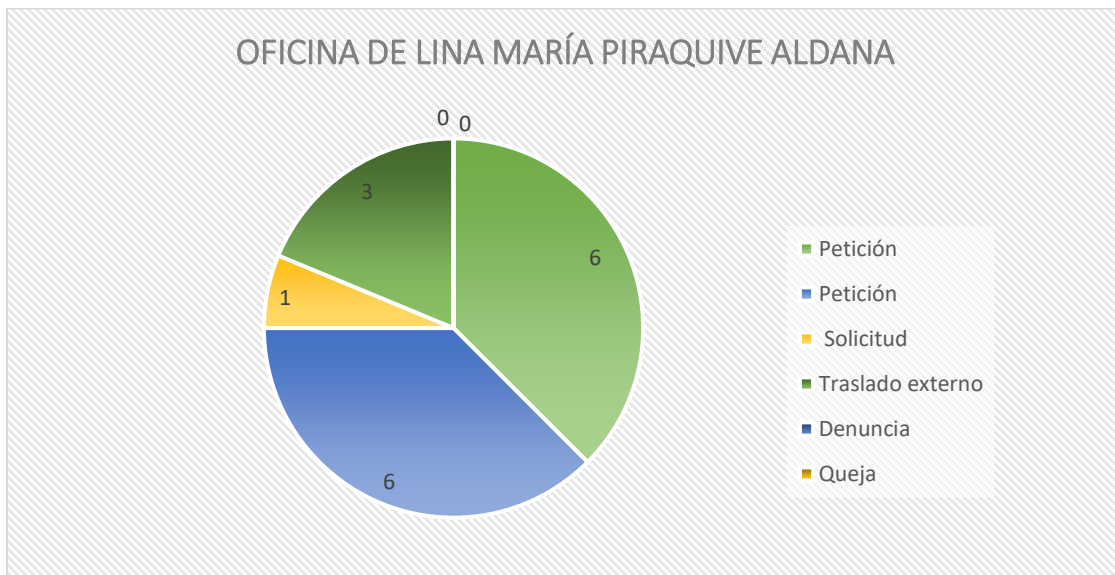
**SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DE LA
HONORABLE REPRESENTANTE LINA MARÍA GARRIDO**

TIPO	AGOSTO
Petición general	2
Total	2

**SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DE LA
FUNCIONARIA UTL LINA MARÍA PIRAQUIVE ALDANA**

TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Petición	6	36	73
Petición	6	0	0

Solicitud	1	4	0
Traslado externo	3	9	3
Denuncia	0	4	0
Queja	0	1	0
Total	16	54	76



SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA COMISION SÉPTIMA CONSTITUCIONAL PERMANENTE

TIPO	JULIO
Petición	2
Total	2

SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DEL HONORABLE REPRESENTANTE JHON FREDY VALENCIA CAICEDO

TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Petición	0	1	2
Solicitud	0	0	3
Total		1	5

**SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA COMISION ESPECIAL
VIGILANCIA Y SEGUIMIENTO AL ORGANISMO ELECTORAL**

TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Petición general	2	0	0
Solicitud	1	0	0
Denuncia	1	1	0
Total	4	1	0

**SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DEL
HONORABLE REPRESENTANTE HERNÁN DARÍO CADAVID MÁRQUEZ**

TIPO	AGOSTO
CONSULTA	3
SOLICITUD	1
Total	4

**SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA
SUBSECRETARÍA GENERAL**

TIPO	AGOSTO
------	--------

 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

Petición	6
Solicitud	6
Tutela	1
Total	13

**SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DE
COMISIÓN DE LA MUJER – MARÍA CRISTINA ROSADO**

TIPO	JULIO
Petición general	3
Petición particular	13
Traslados externos	9
Total	25

**SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DEL
FUNCIONARIO HUGO MONTAÑO**

TIPO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Petición particular	7	0
Correspondencia	2	0
Petición general	0	1
Total	9	1

**SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DEL
HONORABLE REPRESENTANTE ÓSCAR DARÍO PÉREZ PINEDA**

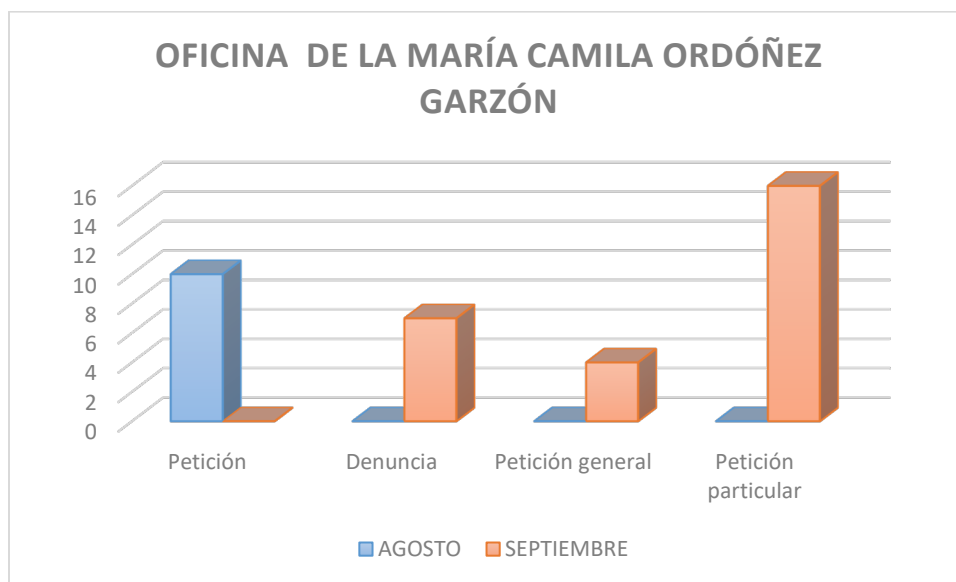
TIPO	AGOSTO
Comentarios	8
Petición	20
Observación	3
Propuesta	1
Total	32

**SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DEL
HONORABLE REPRESENTANTE GERARDO YÉPEZ CARO**

TIPO	AGOSTO
Comunicación	1
Total	1

SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DE LA FUNCINARIA MARÍA CAMILA ORDÓÑEZ GARZÓN

TIPO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Petición	10	0
Denuncia	0	7
Petición general	0	4
Petición particular	0	16
Total	10	27



SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSD DE LA OFICINA DEL HONORABLE REPRESENTANTE JUAN DANIEL PEÑUELA

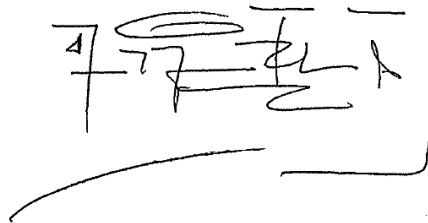
TIPO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
------	--------	------------

 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

Petición general	5	10
Total	5	10

NOTACIONES VARIAS:

1. La Coordinadora de la Unidad de Atención Ciudadana, remitió a la Oficina Coordinadora de Control interno dos reportes correspondientes a julio y agosto.
2. Se radicó en las dependencias por parte de la Oficina de Control Interno la Circular 080/2022. informando a todas las dependencias el envío mensual del reporte de las PQRSD, en formato Excel, previamente aprobado por el comité institucional de Gestión y desempeño.
3. La oficina de Control Interno, durante este tercer trimestre no recibió PQRSD.
4. El presente informe se elabora con los documentos enviados al correo electrónico en cumplimiento de la circular 080/2022.



ARNULFO EVANGELISTA RONCANCIO SANABRIA
 COORDINADOR DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO
 DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES