

 <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**

**CUARTO TRIMESTRE
2022**

**MARÍA LUCERO MORENO AGUDELO
DANIELA FERNANDA RIVERO GIL
CONTRATISTA**

**ARNULFO 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.

 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

- **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.

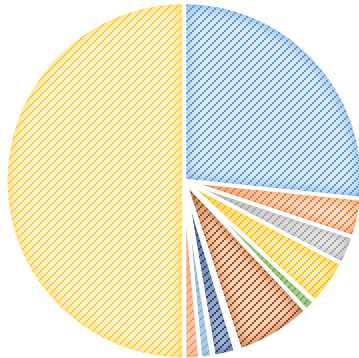
Según la información suministrada por todas las dependencias que hacen parte de la entidad, en el cuarto trimestre de 2022, se recibieron las siguientes PQRSD:

TIPO DE PQRSD	TOTAL
PETICIÓN	2163
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	285
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	210
SOLICITUD	340
RECLAMO	2
QUEJA	88
DESACATO	0
DENUNCIA	563
COMENTARIOS	30
COMUNICACIONES	2
SUGERENCIAS	164
SOLICITUD DE APOYO	11
ASUNTOS JUDICIALES	89
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	116
CONSULTA	0
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS	4063

Del total de derechos de petición (PQRSD) recibidos por la Cámara de Representantes, se remitieron 1145 a las dependencias correspondientes al interior de la entidad y 129 al exterior del Congreso.

TOTAL PQRSD

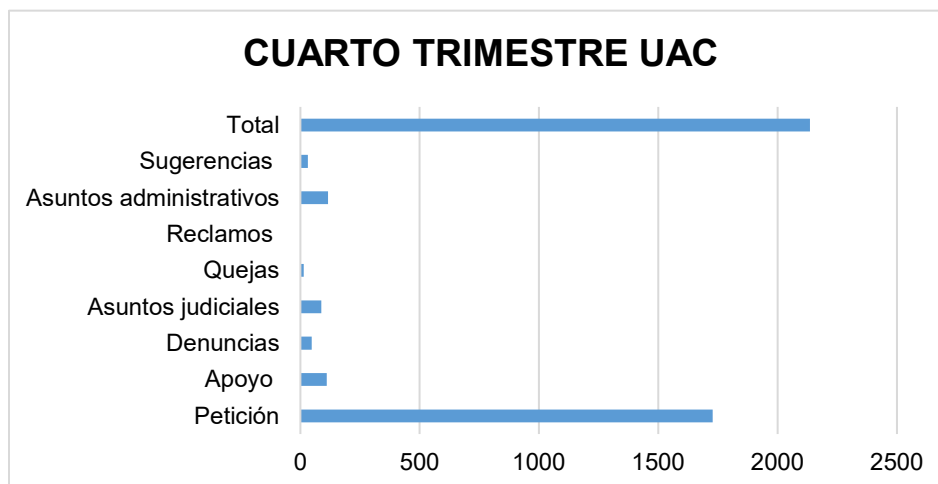
- | | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ PETICIÓN ■ SOLICITUD ■ DESACATO ■ COMUNICACIONES ■ ASUNTOS JUDICIALES ■ TOTAL, PQRSD RECIBIDAS | <ul style="list-style-type: none"> ■ PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR ■ RECLAMO ■ DENUNCIA ■ SUGERENCIAS ■ ASUNTOS ADMINISTRATIVOS | <ul style="list-style-type: none"> ■ PETICIÓN INTERÉS GENERAL ■ QUEJA ■ COMENTARIOS ■ SOLICITUD DE APOYO ■ CONSULTA |
|---|--|--|



RELACIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR CADA DEPENDENCIA DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES

PQRSD RECIBIDAS POR LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

TIPO PQRSD	CUARTO TRIMESTRE
Petición	1728
Apoyo	111
Denuncias	47
Asuntos judiciales	88
Quejas	14
Reclamos	1
Asuntos administrativos	116
Sugerencias	31
Total	2136

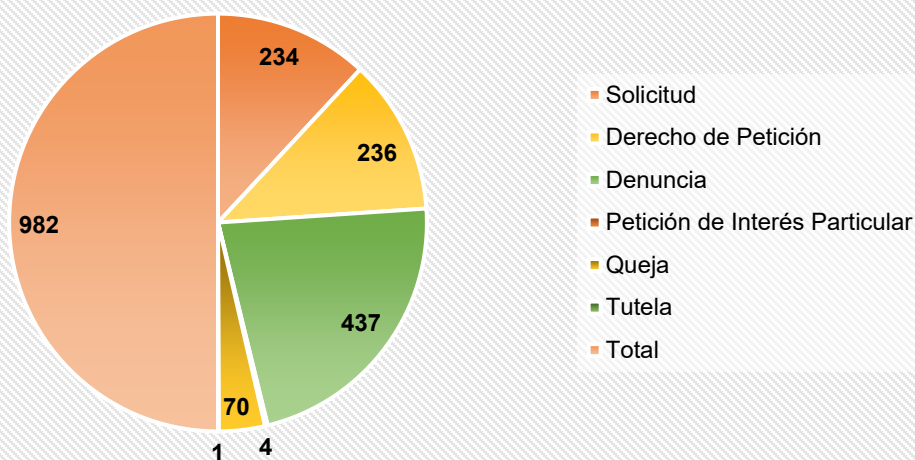


Durante el cuarto trimestre del 2022, ninguna PQRSD fue negada por parte de la UAC.

PRESIDENCIA DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Solicitud	234
Derecho de Petición	236
Denuncia	437
Petición de Interés Particular	4
Queja	70
Tutela	1
Total	982

PRESIDENCIA DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES



Durante el cuarto trimestre la presidencia de la Cámara de Representantes recibió un total de 982 PQRSD de las cuales el 44,5% corresponden a Denuncias, el 24% a Derechos de Petición, el 23,8% a Solicitudes y el 7,7% restante a Peticiones de Interés Particular, Quejas y Tutelas.

SECRETARÍA GENERAL

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Derecho de Petición	5
Total	5

COMISIÓN PRIMERA CONSTITUCIONAL PERMANENTE

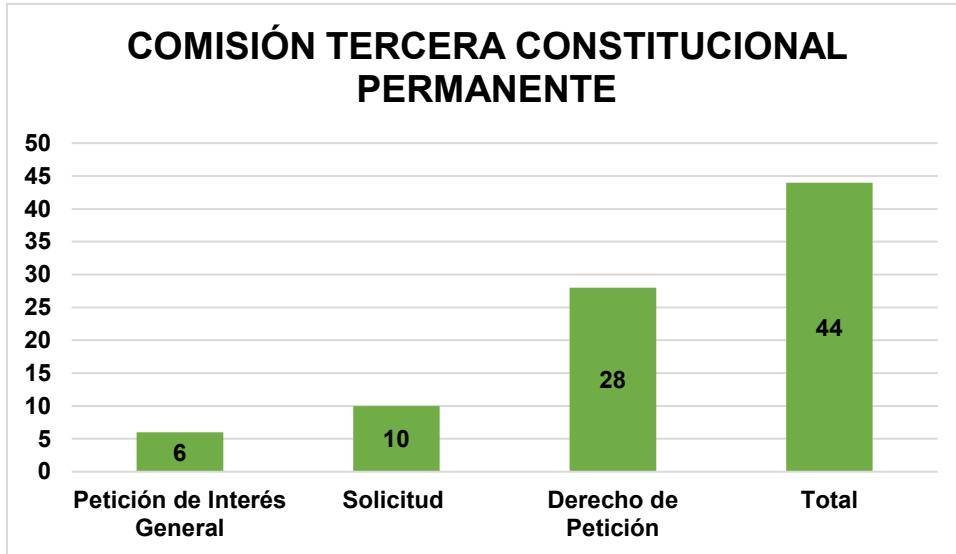
TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés Particular	4
Petición de Interés General	1
Solicitud	1
Sugerencia	4
Total	10

COMISIÓN SEGUNDA CONSTITUCIONAL PERMANENTE.

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés Particular	45
Petición de Interés General	73
Derecho de Petición	6
Sugerencia	4
Denuncia	6
Total	134

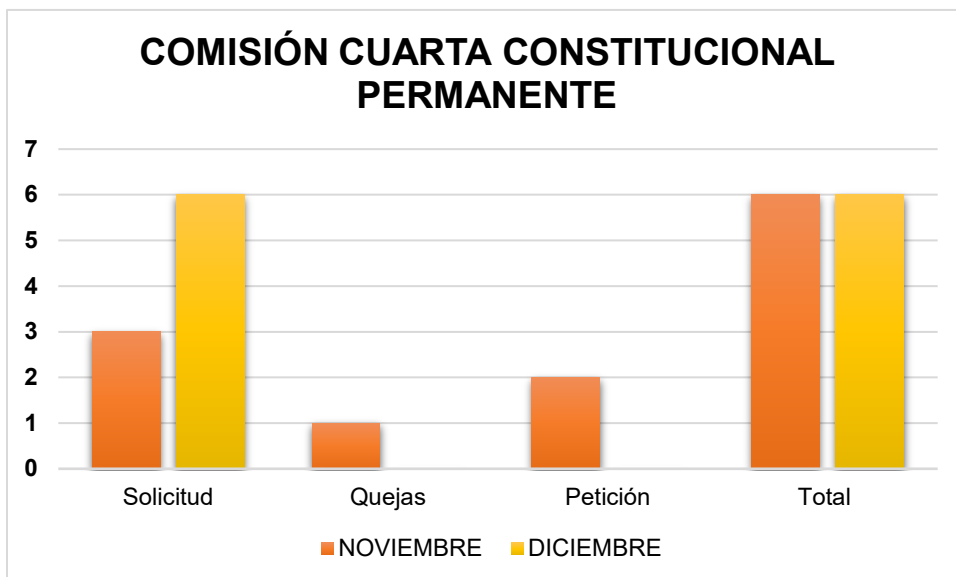
COMISIÓN TERCERA CONSTITUCIONAL PERMANENTE

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés General	6
Solicitud	10
Derecho de Petición	28
Total	44



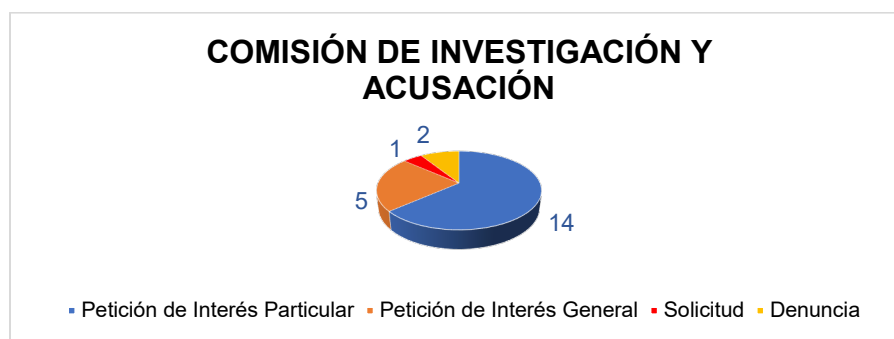
COMISIÓN CUARTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE

Tipo	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Solicitud	03	06
Quejas	01	00
Petición de Interés Particular	02	00
Total	06	06



COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN Y ACUSACIÓN

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés Particular	14
Petición de Interés General	5
Solicitud	1
Denuncia	2
Total	22



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Derecho de Petición	23
Total	23

DIVISIÓN DE SERVICIOS

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Solicitud	3
Total	3

OFICINA DE PRENSA

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés Particular	1
Solicitud	1
Total	2

SECCIÓN DE GRABACIÓN

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Solicitud	10
Total	10

HONORABLE REPRESENTANTE ALEJANDRO MARTÍNEZ SANCHEZ

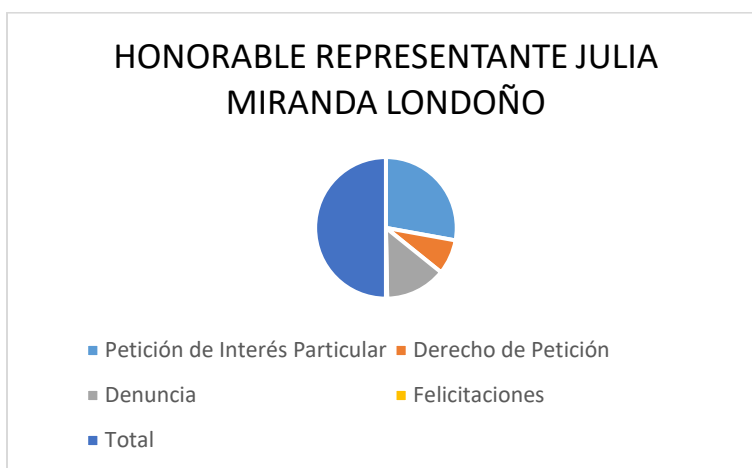
TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés Particular	19
Total	19

HONORABLE REPRESENTANTE ANDRES CALLE

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés Particular	2
Petición de Interés General	29
Solicitud	16
Derecho de Petición	1
Total	48

HONORABLE REPRESENTANTE JULIA MIRANDA LONDOÑO

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés Particular	98
Derecho de Petición	28
Denuncia	49
Felicitaciones	1
Total	176

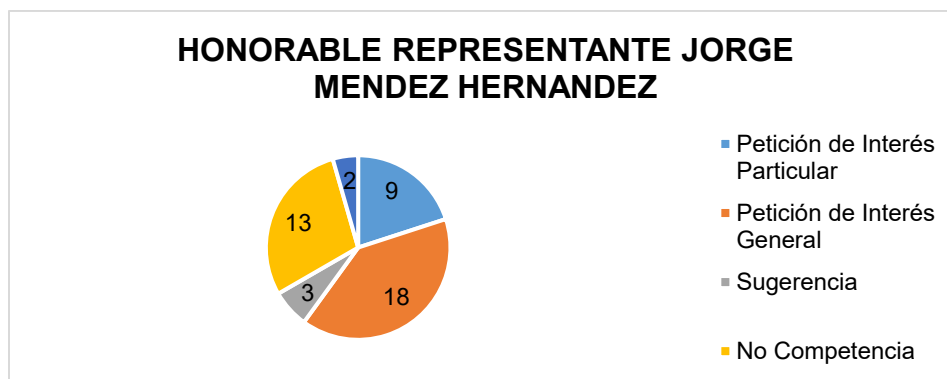


HONORABLE REPRESENTANTE HERNANDO GUIDA PONCE

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés Particular	11
Solicitud	7
Total	18

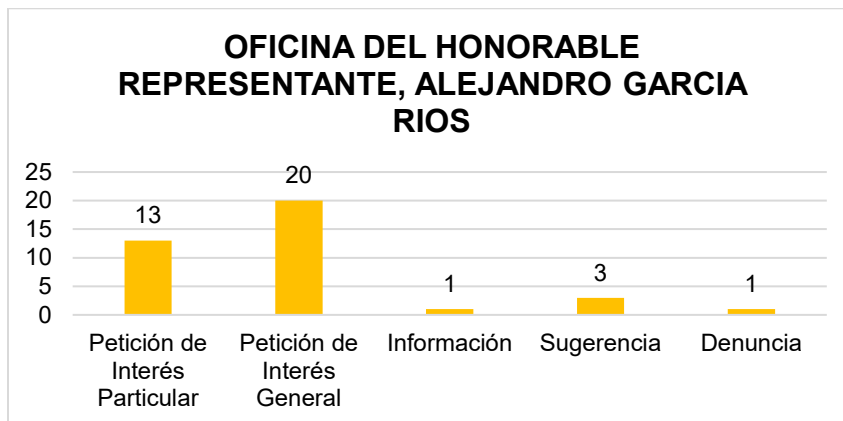
HONORABLE REPRESENTANTE JORGE MENDEZ HERNANDEZ

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés Particular	9
Petición de Interés General	18
Sugerencia	3
No Competencia	13
Quejas	2
Total	45



HONORABLE REPRESENTANTE, ALEJANDRO GARCIA RIOS

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés Particular	13
Petición de Interés General	20
Información	1
Sugerencia	3
Denuncia	1
Total	38



HONORABLE REPRESENTANTE WILDER IBERSON ESCOBAR ORTIZ

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés General	7
Solicitud	9
Derecho de Petición	5
Sugerencia	3
Denuncia	1
Comunicado	1
Total	26

Durante el cuarto trimestre la oficina del Honorable Representante recibió un total de 26 PQRSD de las cuales 7 corresponden a Peticiones de Interés General, 9 a Solicitudes, 5 a Derechos de Petición, 3 a Sugerencias y 1 a Denuncia y Comunicado respectivamente. Estas corresponden al 0.64% del total de PQRSD recibidas durante este periodo.

HONORABLE REPRESENTANTE JHON FREDI VALENCIA CAICEDO

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés General	9
Derecho de Petición	9
Total	18

Durante el cuarto trimestre la oficina del Honorable Representante recibió un total de 18 PQRSD de las cuales 9 corresponden a Peticiones de Interés General y los 9 restantes a Derechos de Petición.

HONORABLE REPRESENTANTE JORGE MÉNDEZ HERNÁNDEZ

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés General	1
Sugerencia	2
No Competencia	3
Total	6

HONORABLE REPRESENTANTE ALEJANDRO GARCÍA RÍOS

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés General	4
Sugerencia	1
Denuncia	1
No Competencia	3
Reclamo	1
Total	10

HONORABLE REPRESENTANTE OLGA BEATRIZ GONZALEZ CORREA

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés General	2
Denuncia	1
Total	3

HONORABLE REPRESENTANTE ÉRIKA TATIANA SÁNCHEZ PINTO

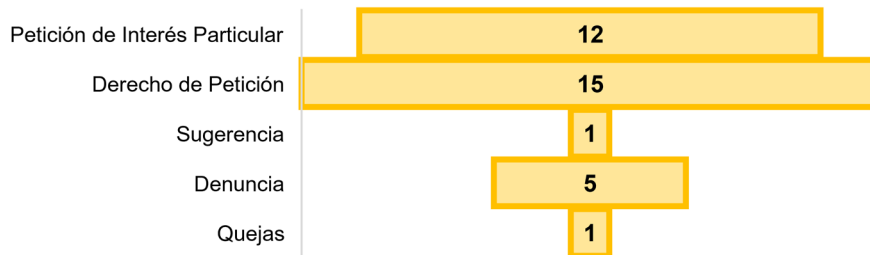
TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Derecho de Petición	9
Total	9

Durante el cuarto trimestre la oficina de la Honorable Representante recibió un total de 9 PQRSD de las cuales el 100% corresponden a Derechos de Petición.

HONORABLE REPRESENTANTE JOSÉ JAIME USCÁTEGUI PASTRANA

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés Particular	12
Derecho de Petición	15
Sugerencia	1
Denuncia	5
Quejas	1
Total	34

PQRSD OFICINA DEL HONORABLE REPRESENTANTE, JOSÉ JAIME USCÁTEGUI PASTRANA



HONORABLE REPRESENTANTE ERMES EVELIO PETE VIVAS

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés General	14
Total	14

Durante el cuarto trimestre la oficina del Honorable Representante recibió un total de 14 PQRSD de las cuales el 100% corresponden a Peticiones de Interés General.

HONORABLE REPRESENTANTE GERSEL LUIS PÉREZ ALTAMIRANDA

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés General	1
Información	14
Solicitud	5
Derecho de Petición	2
Denuncia	1
Total	23

Durante el cuarto trimestre la oficina del Honorable Representante recibió un total de 23 PQRSD de las cuales el 60,9% corresponden a Información, el 21,7% a Solicitudes, el 8,7% a Derechos de Petición, el 4,35% a Denuncias y el restante a Peticiones de Interés General.

HONORABLE REPRESENTANTE, ANDRÉS GUILLERMO MONTES CELEDÓN

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Derecho de Petición	9
Total	9

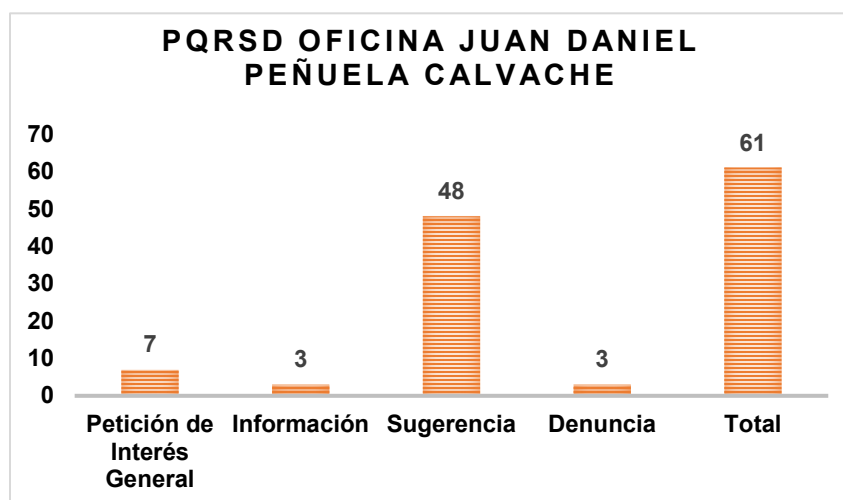
HONORABLE REPRESENTANTE JUAN DIEGO MUÑOZ CABRERA

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Solicitud	9
Total	9

Durante el cuarto trimestre la oficina del Honorable Representante recibió un total de 9 PQRSD de las cuales EL 100% corresponden a Solicitudes.

HONORABLE REPRESENTANTE JUAN DANIEL PEÑUELA CALVACHE

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés General	7
Información	3
Sugerencia	48
Denuncia	3
Total	61



HONORABLE REPRESENTANTE JOSE ELIECER SALAZAR LOPEZ

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Información	1
Solicitud	21
Sugerencia	1
Total	23

HONORABLE REPRESENTANTE JULIANA ARAY FRANCO

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés General	1
Solicitud	2
Sugerencia	20
Denuncia	3
Total	26

HONORABLE REPRESENTANTE MARTHA LISBETH ALFONSO JURADO

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés Particular	1
Petición de Interés General	1
Solicitud	2
Total	4

HONORABLE REPRESENTANTE YAMIL HERNANDO ARANA PADAUI

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés General	3
Denuncia	2
Opinión	30
Total	35

HONORABLE REPRESENTANTE CATHERINE JUVINAO CLAVIJO

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés Particular	27
Sugerencia	19
Denuncia	3
No Competencia	1
Total	50

HONORABLE REPRESENTANTE NORMAN DAVID BAÑOL ALVAREZ

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés Particular	2
Petición de Interés General	6
Derecho de Petición	3
Total	11

HONORABLE REPRESENTANTE JULIO ROBERTO SALAZAR PERDOMO

TIPO	CUARTO TRIMESTRE
Petición de Interés Particular	12
Total	12

NOTACIONES VARIAS:

1. La Coordinadora de la Unidad de Atención Ciudadana, remitió a la Oficina Coordinadora de Control interno el reporte correspondiente al cuarto trimestre del año 2022.
2. Se radicó en las dependencias por parte de la Oficina Coordinadora 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 Coordinadora de Control Interno, durante este cuarto 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 RONCANCIO SANABRIA
COORDINADOR DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO