

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA</p> <p>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 SEMESTRE  
2023**

**ARNULFO RONCANCIO SANABRIA  
COORDINADOR DE CONTROL INTERNO**

**BOGOTÁ D.C., JULIO 2023**

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

- **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”.

### 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.

OFICINA COORDINADORA  
DEL CONTROL INTERNO

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

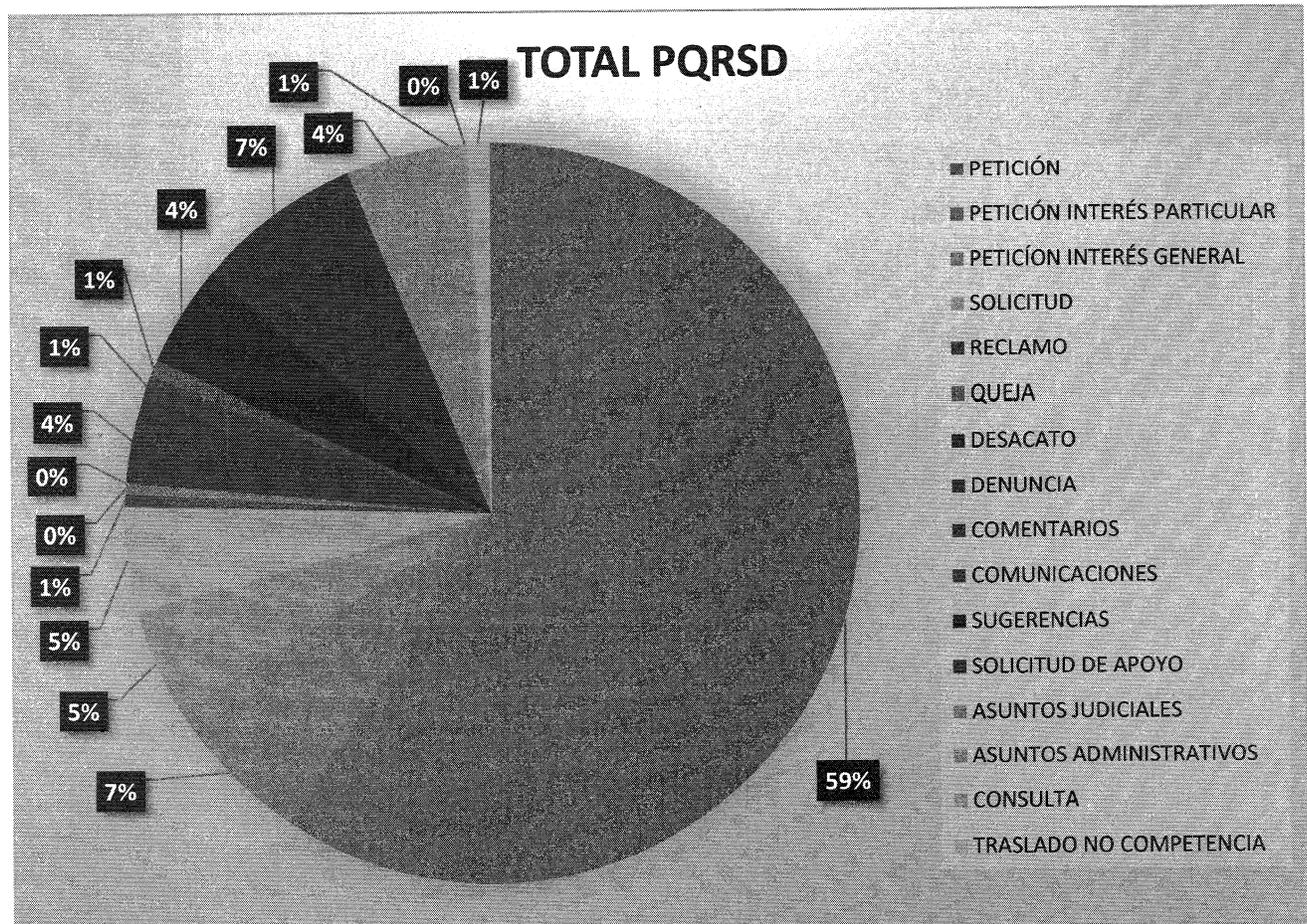
- **DIVISIÓN JURÍDICA:** Coordinar junto con la Dirección Administrativa la oportuna y eficaz recepción, registro, y traslado de las PQRSD recibidas de manera física en la sede Administrativa.
- **CORRESPONDENCIA:** Coordinar el funcionamiento de Correspondencia, liderando a su equipo de trabajo para 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 SEMESTRAL DE PQRSD RECEPCIONADAS POR LA CÁMARA DE REPRESENTANTES.**

Según la información suministrada por todas las dependencias que hacen parte de la entidad, en el primer semestre de 2023, se recibieron las siguientes PQRSD:

TIPO DE PQRSD	TOTAL
PETICIÓN	4585
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	523
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	363
SOLICITUD	352
RECLAMO	42
QUEJA	38
DESACATO	0

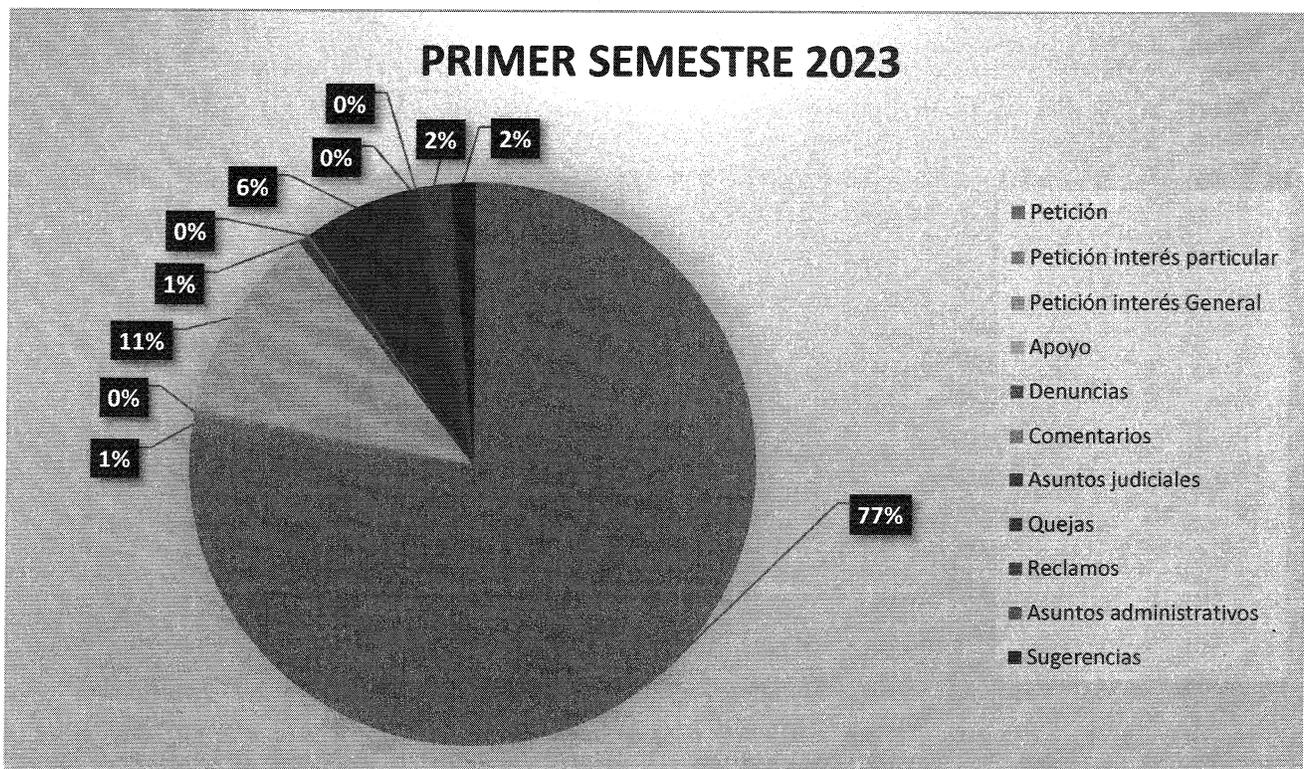
DENUNCIA	286
COMENTARIOS	72
COMUNICACIONES	57
SUGERENCIAS	347
SOLICITUD DE APOYO	568
ASUNTOS JUDICIALES	306
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	93
CONSULTA	15
TRASLADO NO COMPETENCIA	76
<b>TOTAL, PQRSD RECIBIDAS</b>	<b>7702</b>



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

- PQRSD RECIBIDAS POR LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

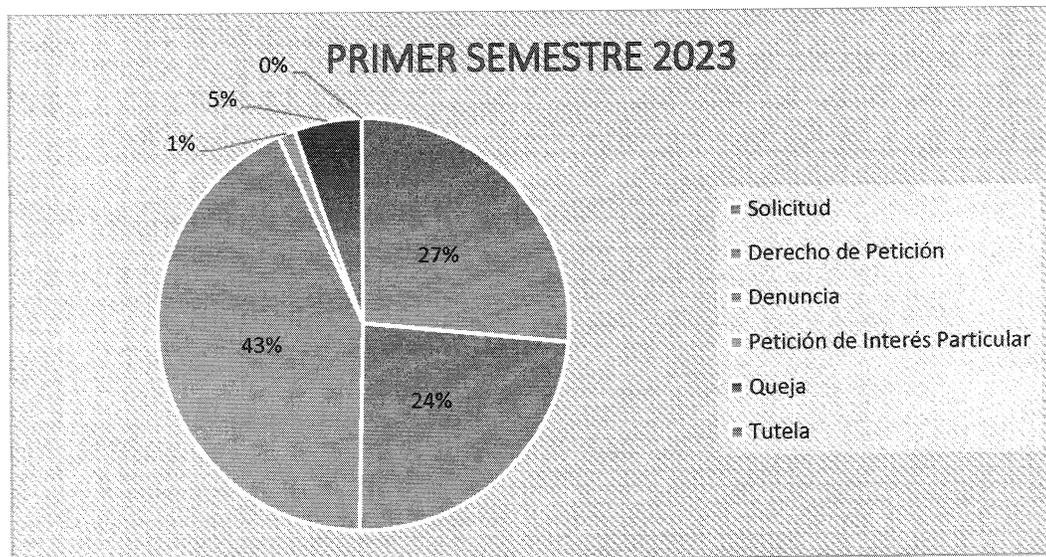
TIPO PQRSD	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición	3882
Petición interés particular	55
Petición interés General	18
Apoyo	567
Denuncias	28
Comentarios	9
Asuntos judiciales	306
Quejas	19
Reclamos	13
Asuntos administrativos	93
Sugerencias	71
<b>Total</b>	<b>5061</b>



Durante el primer semestre del 2023, ninguna PQRSD fue negada por parte de la UAC.

● **PRESIDENCIA DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Solicitud	245
Derecho de Petición	220
Denuncia	397
Petición de Interés Particular	12
Queja	49
Tutela	0
<b>Total</b>	<b>923</b>



Durante el primer semestre de 2023 la presidencia de la Cámara de Representantes recibió un total de 923 PQRSD de las cuales el 27% corresponden a solicitudes, el 24% a Derechos de Petición, el 43% a denuncias, el 1% a Peticiones de Interés Particular, 5% a Quejas y 0% a Tutelas.

• **SECRETARÍA GENERAL**

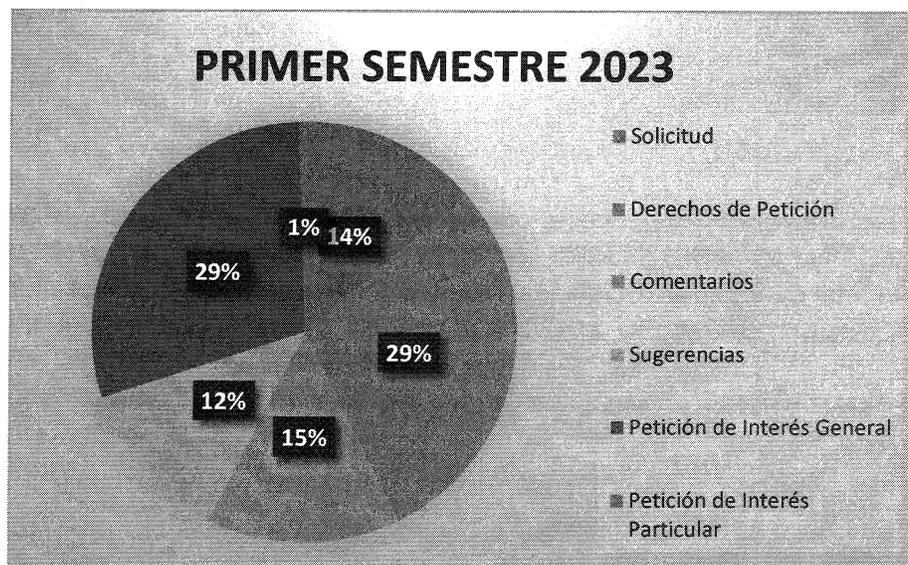
TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Derecho de Petición	10
<b>Total</b>	<b>10</b>

• **COMISIÓN TERCERA CONSTITUCIONAL PERMANENTE**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Solicitud	11
Derecho de Petición	37
<b>Total</b>	<b>48</b>

• **COMISIÓN CUARTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Solicitud	24
Derechos de Petición	51
Comentarios	26
Sugerencias	22
Petición de Interés General	52
Petición de Interés Particular	1
<b>Total</b>	<b>176</b>



- **COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Derecho de Petición	8
<b>Total</b>	<b>8</b>

- **COMISIÓN QUINTA**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición de Interés Particular	1
Petición de Interés General	1
Solicitud	13
Denuncia	5
Traslado Por No Competencia	4
Sugerencia	14
Derecho de Petición	6
<b>Total</b>	<b>44</b>

- **COMISIÓN SEXTA**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Derecho de Petición	21
Solicitud	28
Sugerencia	3
<b>Total</b>	<b>52</b>

- **DIVISIÓN DE SERVICIOS**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Derecho de Petición	16
Queja	1
Solicitud	15

<b>Total</b>	<b>32</b>
--------------	-----------

- **SECCIÓN DE GRABACIÓN**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Solicitud	4
<b>Total</b>	<b>4</b>

- **OFICINA DE PLANEACION Y SISTEMAS**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición de Interés Particular	3
Petición de Interés General	14
Solicitud	192
Reclamo	28
Queja	6
Denuncia	195
Comunicaciones	56
Comentarios	32
<b>Total</b>	<b>526</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE JULIO ROBERTO SALAZAR PERDOMO**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición de Interés Particular	38
<b>Total</b>	<b>38</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE NORMAN DAVID BAÑOL ÁLVAREZ**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición de Interés Particular	2
Derecho de Petición	15

<b>Total</b>	<b>17</b>
--------------	-----------

- **HONORABLE REPRESENTANTE GERSEL LUIS PEREZ ALTAMIRANDA**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición de Interés General	3
Derecho de Petición	7
<b>Total</b>	<b>10</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE GILMA DIAZ ARIAS**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Solicitud	3
Sugerencia	4
<b>Total</b>	<b>7</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE JORGE MENDEZ HERNANDEZ**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición de Interés Particular	9
Petición de Interés General	18
Sugerencia	3
No Competencia	13
Quejas	2
<b>Total</b>	<b>45</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE WILMER YAIR CASTELLANOS HERNANDEZ**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición	5
Solicitud	26
Comentarios	4

Sugerencia	60
<b>Total</b>	<b>95</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE KATHERINE MIRANDA PEÑA**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición	105
Petición de Interés Particular	2
Solicitud	3
Denuncia	25
Sugerencia	14
Consulta	7
<b>Total</b>	<b>156</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE JULIANA ARAY FRANCO**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición	6
Petición Interés Particular	1
Sugerencia	28
<b>Total</b>	<b>35</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE JORGE MÉNDEZ HERNÁNDEZ**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición de Interés Particular	42
Petición de Interés General	34
No Competencia	13
<b>Total</b>	<b>89</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE CATHERINE JUVINAO CLAVIJO**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición	11
Petición Interés Particular	55
Denuncia	13
Sugerencia	23
No Competencia	53
<b>Total</b>	<b>155</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE PIEDAD CORREAL RUBIANO**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición	12
Petición de Interés Particular	3
Queja	1
Sugerencia	31
<b>Total</b>	<b>47</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE FLORA PERDOMO ANDRADE**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición Interés Particular	6
Petición Interés General	19
Queja	1
<b>Total</b>	<b>26</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE JHON FREDI VALENCIA CAICEDO**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición	70

OFICINA COORDINADORA  
DEL CONTROL INTERNO

Petición de Interés Particular	13
Solicitud	1
Sugerencia	5
<b>Total</b>	<b>89</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE JULIA MIRANDA LONDOÑO**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición	2
Petición de Interés Particular	122
Denuncia	3
Sugerencia	51
No Competencia	2
<b>Total</b>	<b>180</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE ALEJANDRO MARTINEZ SANCHEZ**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición	5
Petición de Interés Particular	1
Solicitud	9
Denuncia	1
Sugerencia	2
Consulta	1
<b>Total</b>	<b>19</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE ERMES EVELIO PETE VIVAS**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición	53
Petición Interés Particular	117
No Competencia	2

<b>Total</b>	<b>172</b>
--------------	------------

- HONORABLE REPRESENTANTE HERNANDO GUIDA PONCE**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición Interés Particular	22
<b>Total</b>	<b>22</b>

- HONORABLE REPRESENTANTE HUGO ALFONSO ARCHILA SUÁREZ**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición	1
Sugerencia	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

- HONORABLE REPRESENTANTE ALEJANDRO GARCIA RIOS**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición	1
Petición Interés Particular	12
Petición Interés General	34
Queja	1
Sugerencia	5
<b>Total</b>	<b>53</b>

- HONORABLE REPRESENTANTE HAIVER RINCÓN GUTIÉRREZ**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición	2
Petición de Interés Particular	3
Petición Interés General	15
Denuncia	1

Sugerencia	2
<b>Total</b>	<b>23</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE JAIRO CALA SUAREZ**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición	134
Petición de Interés General	2
Denuncia	2
Comunicaciones	1
Sugerencia	1
<b>Total</b>	<b>140</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE JUAN DANIEL PEÑUELA CALVACHE**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición	1
Petición de Interés Particular	2
Petición de Interés General	169
Queja	3
Denuncia	2
Sugerencia	2
No Competencia	2
<b>Total</b>	<b>181</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE LINA MARÍA GARRIDO MARTIB**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición	7
<b>Total</b>	<b>7</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE OLGA BEATRIZ GONZALEZ CORREA**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición	1
Petición de Interés General	1
Reclamo	1
Sugerencia	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE OSCAR DARÍO PÉREZ PINEDA**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición	9
Denuncia	1
Comentarios	1
Sugerencia	2
<b>Total</b>	<b>13</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE DUVALIER SANCHEZ ARANGO**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición de Interés Particular	5
Petición de Interés General	1
Denuncia	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE JAVIER ALEXANDER SANCHEZ REYES**

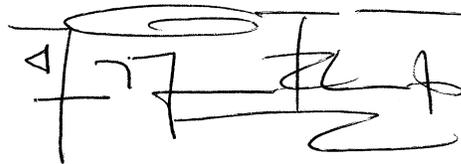
TIPO	PRIMER SEMESTRE 2023
Petición	6
<b>Total</b>	<b>6</b>

OFICINA COORDINADORA  
DEL CONTROL INTERNO

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

**NOTACIONES VARIAS:**

1. La Coordinadora de la Unidad de Atención Ciudadana, remitió a la Oficina Coordinadora de Control interno el reporte correspondiente al primer semestre del año 2023.
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 el primer semestre de 2023 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 OFICINA DE CONTROL INTERNO