

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

**SEGUNDO SEMESTRE  
2023**

**ANTONIO EDUARDO VELEZ OTERO  
COORDINADOR DE CONTROL INTERNO**

**BOGOTÁ D.C., ENERO 2024**

## 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 se revisaron los informes trimestrales de PQRSD, los informes mensuales de la Unidad de Atención Ciudadana y los reportes de algunas dependencias a la contestación de los derechos de petición que reciben en cada una de ellas.

## EJECUCIÓN

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 petitionarios 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.

Una vez recibida la información por parte de los responsables del proceso, esta fue revisada y consolidada así:

**INFORME SEMESTRAL DE PQRSD RECEPCIONADAS POR LA CÁMARA DE REPRESENTANTES.**

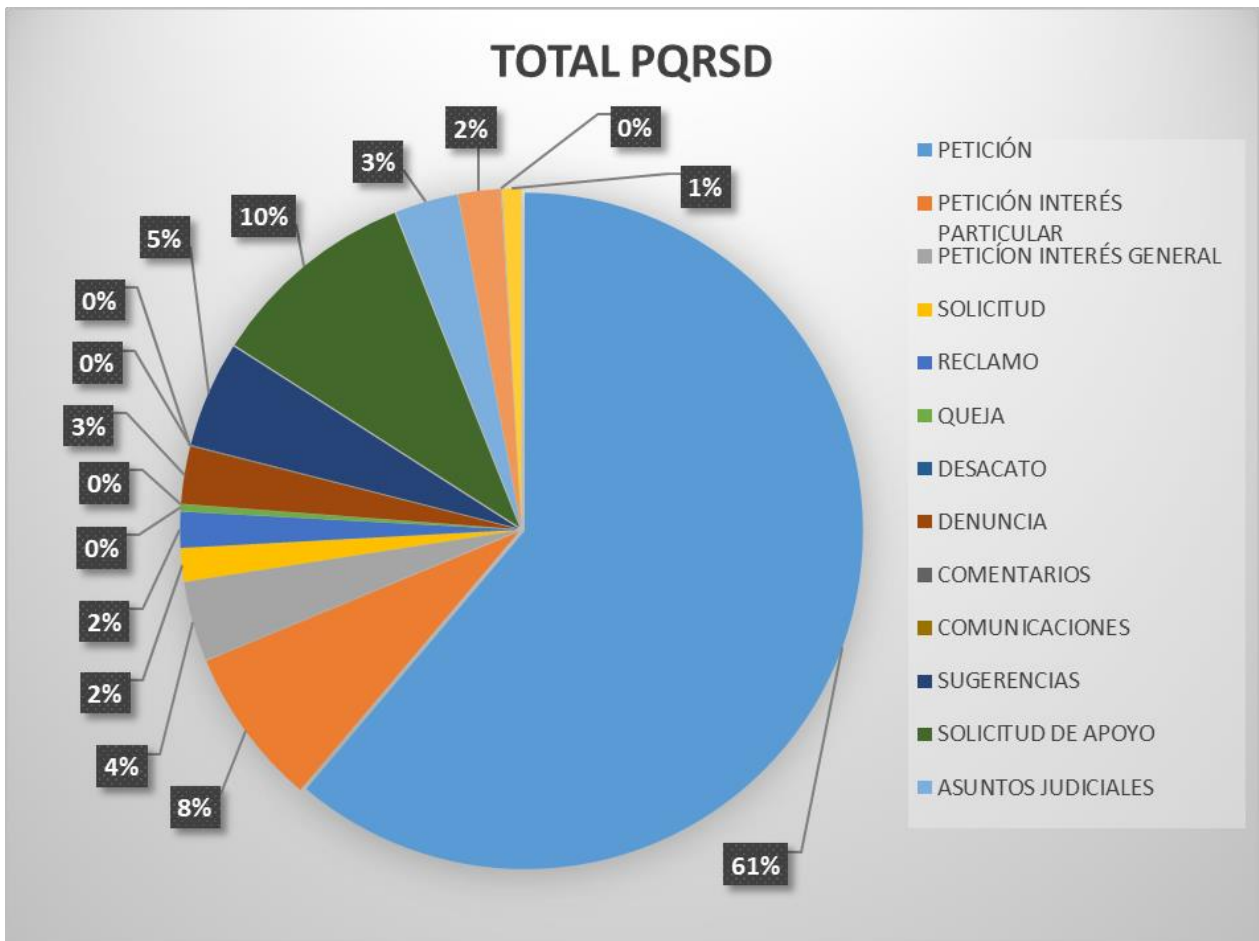
Según la información suministrada por todas las dependencias que hacen parte de la entidad, en el segundo semestre de 2023, se recibieron las siguientes PQRSD:

TIPO DE PQRSD	TOTAL
PETICIÓN	1973
PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	287
PETICIÓN INTERÉS GENERAL	134
SOLICITUD	167
RECLAMO	5
QUEJA	11
DESACATO	0
DENUNCIA	97
COMENTARIOS	1
COMUNICACIONES	0
SUGERENCIAS	187
SOLICITUD DE APOYO	327
ASUNTOS JUDICIALES	97
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	65
CONSULTA	2
TRASLADO NO COMPETENCIA	29
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS	3382

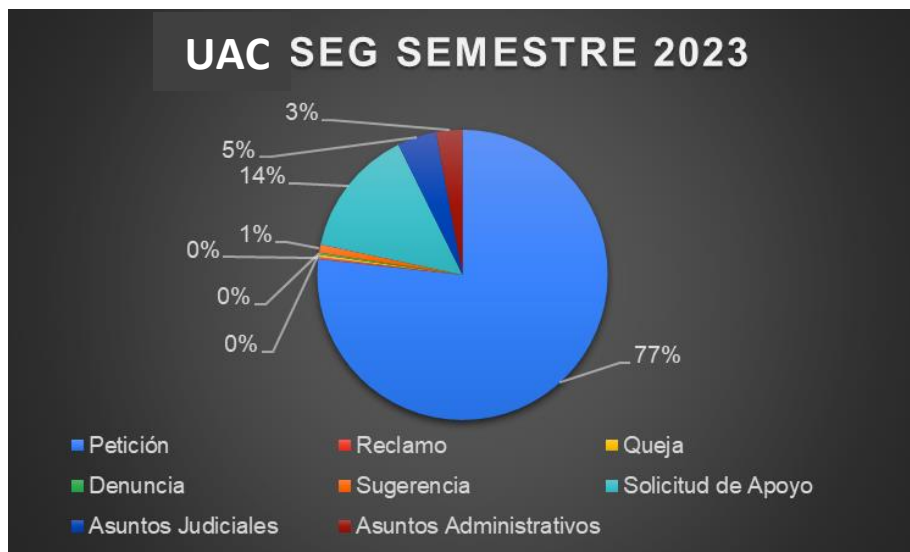
**RELACIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR CADA DEPENDENCIA DE LA CÁMARA DE REPRESENTANTES**

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

TIPO PQRSD	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Petición	1706
Reclamo	5
Queja	6
Denuncia	5
Sugerencia	20
Solicitud de Apoyo	319
Asuntos Judiciales	97
Asuntos Administrativos	65
<b>Total</b>	<b>2223</b>



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



- COMISIÓN TERCERA CONSTITUCIONAL PERMANENTE**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Petición	7
Solicitud	8
<b>Total</b>	<b>15</b>

- COMISIÓN CUARTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Petición	24
Solicitud	7
Denuncia	3
Sugerencia	30
<b>Total</b>	<b>64</b>

- **COMISIÓN QUINTA**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Petición	6
Petición de Interés Particular	2
Petición de Interés General	2
Sugerencia	4
<b>Total</b>	<b>14</b>

- **DIVISIÓN DE SERVICIOS**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Petición	33
Solicitud	56
Queja	5
<b>Total</b>	<b>94</b>

**DIVISION FINANCIERA Y PRESUPUESTO**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Petición	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

- **SECCIÓN DE GRABACIÓN**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Petición	2
Solicitud	3
<b>Total</b>	<b>5</b>

- HONORABLE REPRESENTANTE FLORA PERDOMO ANDRADE**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Petición	1
Petición de Interés Particular	4
Petición de Interés General	16
Denuncia	8
<b>Total</b>	<b>29</b>

- HONORABLE REPRESENTANTE JULIA MIRANDA LONDOÑO**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Petición	1
Petición de Interés Particular	129
Petición de Interés General	20
Denuncia	16
Sugerencia	29
Traslado Por No Competencia	6
<b>Total</b>	<b>201</b>

- HONORABLE REPRESENTANTE ERMES EVELIO PETE VIVAS**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Petición	71
<b>Total</b>	<b>71</b>

- HONORABLE REPRESENTANTE ALEJANDRO GARCIA RIOS**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Petición	1
Petición de Interés Particular	20
Petición de Interés General	25
<b>Total</b>	<b>46</b>



- HONORABLE REPRESENTANTE JORGE MENDEZ HERNANDEZ**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Petición	7
Petición de Interés Particular	35
Petición de Interés General	64
Solicitud	1
Traslado No Competencia	22
<b>Total</b>	<b>129</b>

- HONORABLE REPRESENTANTE WILMER YAIR CASTELLANOS HERNANDEZ**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Petición	8
Solicitud	50
Denuncia	11
Comentarios	1
Sugerencia	60
Solicitud de Apoyo	8
Consulta	1
<b>Total</b>	<b>139</b>

- HONORABLE REPRESENTANTE KATHERINE MIRANDA PEÑA**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Petición	42
Denuncia	25
<b>Total</b>	<b>67</b>

- HONORABLE REPRESENTANTE JULIANA ARAY FRANCO**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Sugerencia	5
<b>Total</b>	<b>5</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE PIEDAD CORREAL RUBIANO**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Petición	15
Sugerencia	30
<b>Total</b>	<b>45</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE JHON FREDI VALENCIA CAICEDO**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Petición	18
Solicitud	35
Denuncia	23
Sugerencia	3
<b>Total</b>	<b>79</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE JOSE ALEJANDRO MARTINEZ SANCHEZ**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Petición de Interés Particular	17
Solicitud	3
<b>Total</b>	<b>20</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE GILMA DIAZ ARIAS**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Petición	5
Solicitud	3
Sugerencia	1
<b>Total</b>	<b>9</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE HAIVER RINCON GUTIERREZ**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Petición Interés Particular	17
Petición Interés General	1
Denuncia	2
Sugerencia	4
<b>Total</b>	<b>24</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE JUAN MANUEL CORTES DUEÑAS**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Petición	10
<b>Total</b>	<b>10</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE JUAN DANIEL PEÑUELA CALVACHE**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Petición de Interés Particular	63
<b>Total</b>	<b>63</b>

- **HONORABLE PRESENTANTE DAVID BAÑOL ALVAREZ**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Petición	3
<b>Total</b>	<b>3</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE OLGA BEATRIZ GONZALEZ CORREA**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Consulta	1
Traslado No Competencia	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE GILMA DIAZ ARIAS**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Petición	1
Solicitud	1
Sugerencia	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

- **HONORABLE REPRESENTANTE LINA MARIA GARRIDO MARTIN**

TIPO	SEGUNDO SEMESTRE 2023
Petición	11
<b>Total</b>	<b>11</b>

**NOTACIONES VARIAS:**

1. La Coordinadora de la Unidad de Atención Ciudadana, remitió a la Oficina Coordinadora de Control interno el reporte correspondiente al segundo 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 segundo semestre de 2023 no recibió PQRSD.
4. El presente informe se elabora con los documentos enviados al correo electrónico durante el segundo semestre de 2023, en cumplimiento de la circular 080/2022.



---

**ANTONIO EDUARDO VELEZ OTERO**  
COORDINADOR OFICINA DE CONTROL INTERNO