

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA		CÓDIGO	A-G.1-F03
			VERSIÓN	01-2015
			PÁGINA	1 de 11

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	13	Mes:	12	Año:	2024
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

PROCESO / PROCEDIMIENTO AUDITADO:	AUDITORIA MODULO PQRSD – OFICINA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS – GESTION DOCUMENTAL.
LÍDER PROCESO AUDITADO:	Dr. JORGE CASTRO SALCEDO - Jefe Oficina de Planeación y Sistemas. Dra. SONIA DEL CARMEN MARTÍN SANCHEZ – Coordinadora oficina de Gestión Documental.
Objetivo de la Auditoría:	Establecer el estado de implementación del “Módulo de Radicación Virtual PQRSD en la Nube Pública” correspondiente a la actualización del software para el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo SGDEA - CONTROLDOC
Alcance de la Auditoría:	La auditoría se realizará entre el 2 al 17 de diciembre de 2024, en la Oficina de Planeación y Sistemas – Gestión Documental. Esta se enfocará en el estado implementación del Módulo de Radicación Virtual PQRSD en la Nube Pública.
Criterios de la Auditoría:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Artículo 23, artículo 74 de la Constitución Política de 1991 ➤ Ley 5ª de 1992 “Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes.” ➤ Ley 734 de 2002 “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.” ➤ Ley 962 del 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.” ➤ Artículo 15 Ley 962 del 2005 “Derecho de turno.” ➤ Decreto 2623 del 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.” ➤ Artículo 12 Decreto 2623 del 2009 “Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano.” ➤ Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos) ➤ Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

- 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.”
- Artículo 76 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." Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.”
- Decreto 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
- Artículo 12 Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública." Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes.
- Decreto 612 del 2018 “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.”
- Ley 1757 del 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
- Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.”
- Artículo 2.2.3.12.2. Decreto 1166 de 2016 “Centralización de la recepción de peticiones verbales.”
- Artículo 2.2.3.12.3. Decreto 1166 de 2016 “Presentación y radicación de peticiones verbales.”
- Artículo 2.2.3.12.4. Decreto 1166 de 2016 “Respuesta al derecho de petición verbal”
- Artículo 2.2.3.12.5. Decreto 1166 de 2016 “Solicitudes de acceso a la información pública”
- Artículo 2.2.3.12.9. Decreto 1166 de 2016 “Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.”

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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.” ➤ Artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, “La tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.” ➤ Artículo 13. Ley 1755 de 2015 “Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.” ➤ Artículo 14. Ley 1755 de 2015 “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.” ➤ Artículo 15. Ley 1755 de 2015 “Presentación y radicación de peticiones.” ➤ Artículo 20. Ley 1755 de 2015 “Atención prioritaria de peticiones.” ➤ Artículo 21. Ley 1755 de 2015 “funcionario sin competencia.” ➤ Artículo 22. Ley 1755 de 2015 “Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.” ➤ Artículo 25. Ley 1755 de 2015 “Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.”
--	--

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría					Reunión de Cierre					
Día	02	Mes	12	Año	2024	Desde	03/12/2024	Hasta	16/12/2024	Día	17	Mes	12	Año	2024

Jefe oficina de Control Interno	Auditor Líder
EDGAR VIDAL ULLOA HURTADO	Álvaro Ernesto Ospina Ramírez Nidia Clemencia Hernández Baquero Juan Pablo Álvarez Mosquera

Siglas:

PQRSD: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias - PQRSD respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	A-G.1-F03
		VERSIÓN	01-2015
		PÁGINA	4 de 11

Glosario:

El módulo de radicación PQRSD: es un espacio en el que se pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Se trata de una herramienta que permite conocer las inquietudes de los usuarios y fortalecer el servicio ofrecido.

Acciones constitucionales: Mecanismos de orden jurídico de protección y garantía de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

Derecho de petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos del Archivo General de la Nación, en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud por parte del Archivo General de la Nación.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación Archivística, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria, ético profesional y/o penal.

EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Dando cumplimiento al cronograma del Plan Anual de Auditorías Internas Vigencia 2024, presentamos informe preliminar de la auditoría adelantada con respecto al estado de implementación del “Módulo de Radicación Virtual PQRSD en la Nube Pública” correspondiente a la actualización del software para el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo SGDEA – CONTROLDOC. Evaluando y verificando el cumplimiento normativo y procedimental.

SEGUIMIENTO AL ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODULO DE RADICACIÓN VIRTUAL PQRSD.			
ACTIVIDADES	CONFORMIDAD	OBSERVACIONES	DOCUMENTOS SOPORTE

INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA

	C	NC	(C - CONFORME / NC - NO CONFORME)	
1. REUNIÓN DE APERTURA	X		<p>El día lunes 02 de diciembre de 2024, a las 10:30 a.m. en la Oficina Coordinadora de Control Interno se da inicio a la apertura de la Auditoría Interna al estado de implementación del “Módulo de Radicación Virtual PQRSD en la Nube Pública”, de manera semipresencial y virtual https://meet.google.com/mxg-xyxa-vzv</p> <p>La reunión de apertura tuvo una duración de 30 minutos aproximadamente. En esta, el Coordinador de la Oficina de Control Interno presentó al equipo auditor, el plan de auditoría, el objetivo de la auditoría, el alcance, la metodología a implementar y los criterios a tener en cuenta.</p>	Oficio OCCI 1.7. 208-2024 de comunicado de auditoría el día 28 de noviembre de 2024 y Acta de Reunión de Apertura.
2. MESA DE TRABAJO	X		<p>Se realizó mesa de trabajo el día martes 10 de diciembre, en la oficina de gestión documental, donde la líder del proceso, la Dra. Sonia del Carmen y el Ing. Rolando Alfonso Rivera Ibarra Operador del Sistema. Nos comentaron el estado de implementación del módulo PQRSD, y la gestión que se lleva a cabo frente a las radicaciones de las peticiones por parte de la ciudadanía.</p>	Acta de reunión 01 2024
3. EL EQUIPO AUDITOR	X		<p>Audidores Líderes Nidia Clemencia Hernández Baquero Álvaro Ernesto Ospina Ramírez Juan Pablo Álvarez Mosquera</p> <p>Audidores de Apoyo Mónica Katherine Gómez Guecha Jairo López Rodríguez Hernán Giovanni Martínez Soto Omar Humberto Villamil Munévar Cesar Augusto Sánchez Aguilar Angie Liliana Páez Hernández Luz Mila Niño Rodríguez</p>	Plan Anual de Auditoría Interna vigencia 2024.

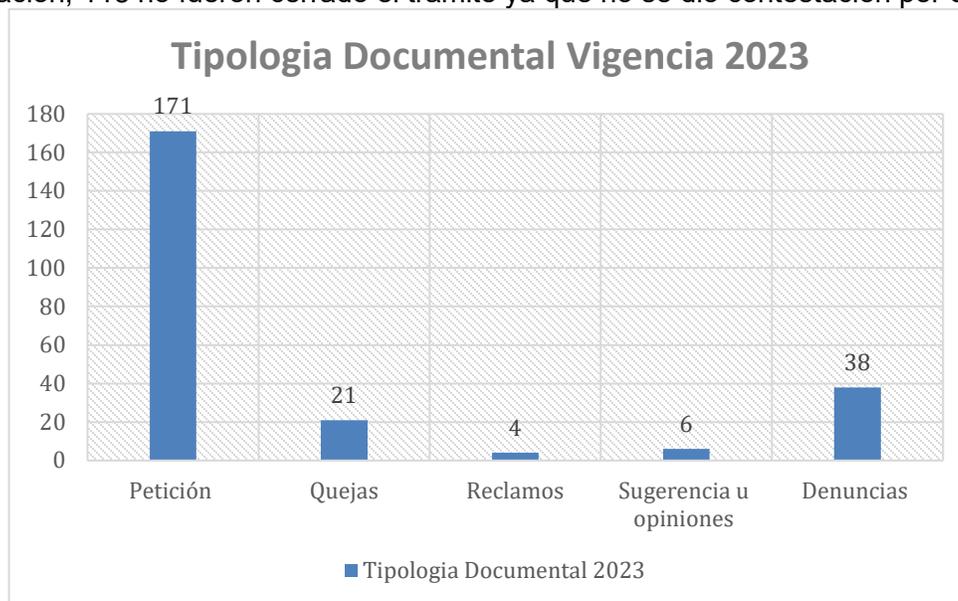
 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	A-G.1-F03
		VERSIÓN	01-2015
		PÁGINA	6 de 11

En la ejecución de la presente auditoria se realizó un seguimiento al estado de implementación del módulo de radicación virtual PQRSD durante la vigencia 2023, donde se realizó un diagnostico a la sección de (Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias) que se presentaron por medio de la página web de la entidad, en el FORMULARIO DE PQRSD <https://sgdea.camara.gov.co/ControlPQR/CiudadanoPQR/Paginas/Login.aspx> del aplicativo ControlDoc, donde se valora el estado de recepción y tramite de las PQRSD manifestados por los ciudadanos, donde se han dado respuesta en los términos señalados por la ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

01. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION DEL MODULO PQRSD:

La entidad cuenta con la herramienta de ControlDoc, el cual es un sistema que permite el correcto manejo de la correspondencia, todo lo relacionado con la generación, recepción, distribución, tramite, organización y consulta de los documentos que conforma el acervo documental de la Cámara de Representantes, de esta manera el aplicativo ControlDoc cuenta con 09 módulos, entre ellos encontramos el módulo de radicación virtual PQRSD en la nube pública (integrado por senado y cámara) donde el modelo brinda a la ciudadanía un espacio de atención ciudadana, con el fin de conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen la población.

Según la MATRIZ CONSOLIDADO MODULO PQRSD 2023, se evidencia que se recibieron 240 peticiones a través del formulario de PQRSD, las cuales fueron enviadas a las oficinas responsables de darles contestación, 113 no fueron cerrado el tramite ya que no se dio contestación por este medio.



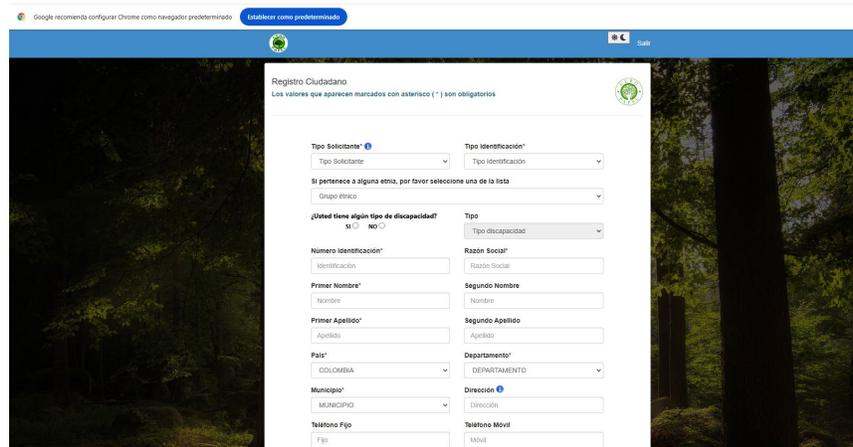
En la fase de implementación los responsables del proceso han llevado a cabo pruebas de funcionamiento, capacitaciones con los funcionarios que tramitan las PQRSD frente al manejo del módulo,

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	A-G.1-F03
		VERSIÓN	01-2015
		PÁGINA	7 de 11

los ingenieros han diseñado alertas de notificación de peticiones que llegan a la Corporación para que de esta manera sean tramitadas en los tiempos indicados por la ley y a quienes les correspondan.

El proceso de trámite de los requerimientos manifestados por los ciudadanos se lleva a cabo de la siguiente manera:

- a. creación del usuario que tramita la PQRSD: Al digitar la dirección en el navegador <https://sgdea.camara.gov.co/ControlPQR/CiudadanoPQR/Paginas/Registro.aspx> , se abrirá la siguiente interfaz gráfica, indicando que estamos en la página. Nos dirigiremos a la pestaña donde dice Servicios al Ciudadano, y seleccionamos Formulario PQRSD donde lo dirige al módulo de Sistema derecho de petición (PQRSD) Ciudadano.

01 imagen Formulario Registro Ciudadano

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	A-G.1-F03
		VERSIÓN	01-2015
		PÁGINA	8 de 11

- b. Radicación de PQRSD: En este paso se crea y diligencia la solicitud con nuestros datos, y se digita para el ingreso el usuario, contraseña y la confirmación con un código que se muestra para el ingreso al módulo.



02 imagen

- c. Nueva solicitud: Se ingresa al modulo donde se cuenta con dos iconos, uno de ellos es la sección de nueva solicitud, donde se abre la página y se diligencia el formulario para radicar nuestra petición, queja, reclamo, solicitud y denuncia según sea el caso.

Bienvenido..!

Respetado ciudadano, en esta portal usted podrá interponer PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSD) y solicitar una VISITA GUIADA AL CONGRESO. Usted recibirá por este medio el número de radicado, que le permitirá conocer el estado de su petición, la dependencia a la cual le fue asignada, su trámite y respuesta. También podrá consultar y conocer el estado y ubicación de las peticiones que ha radicado a través de cualquiera de los canales de atención.



ControlDoc-derecho de petición (PQRSD) ciudadano

Consultar Solicitud 

Nueva Solicitud 

Datos del Usuario

OSCAR MAURICIO QUINTERO NAVAS

03 imagen Iconos Solicitud

Cedula De Ciudadania

98871857

Nombre/Razón Social

OSCAR MAURICIO QUINTERO NAVAS

Dirección

Correo Electrónico

oscarquin7@gmail.com

Tipo de Solicitud *

Seleccione Documento

Medio de Respuesta *

SIN-NOTIFICACION

Asunto de la Petición *

Asunto Petición

Contenido de la Petición *

04 Imagen Formulario PQRSD

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	A-G.1-F03
		VERSIÓN	01-2015
		PÁGINA	9 de 11

d. Adjunto documentos radicación PQRSD: En este espacio el modulo brinda un espacio para adjuntar los documentos que desea cargar en su PQRSD como soporte de la petición que se está interponiendo, enseguida se aceptan las políticas de tratamiento de datos personales, se finaliza dando click en el botón de radicar. Y al final el sistema de arroja un pantallazo de los datos importantes como los son: id control y el numero de radicado el cual permite que se realice el seguimiento de la petición interpuesta.

Adjuntos
El peso máximo de cada es de 150 MB.

Seleccione los archivos

Cargar Documento(s)

Manifiesto y acepto que conozco los términos y condiciones de tratamiento de datos personales (política de datos). Y autorizo el uso de mis datos personales para recibir notificaciones sobre las PQRSD relacionadas con las actividades misionales adelantadas por la entidad.

Información

El documento se ha radicado de forma exitosa y se ha enviado los datos a su correo.

IdControl: 8149
Radicado Número: 2024CRC000158

05 Imagen Proceso Adjunto.

06 Imagen Radicación PQRSD

e. Proceso de consulta: En el icono de consultas de solicitudes, se puede consultar el estado de trámite de su PQRSD, y de esta manera poder seguir el proceso de respuesta de la solicitud, se pueden presentar dos opciones de consulta por parte del ciudadano a su petición primero puede consultar con el IdControl y número de radicado podremos ingresar a las solicitudes ya presentadas. Y con el icono debajo de estado de trámite, podremos conocer en que dependencia se encuentra nuestro proceso de PQRSD.

f.

Consultar Solicitud



Consulte su solicitud - (PQRSD) ciudadano

Digite el IdControl y el radicado que se envió a su correo electrónico, cuando radicó el documento y haga clic en verificar. O puede navegar por la grilla, mediante la paginación numérica que se encuentra en la opción superior de la misma

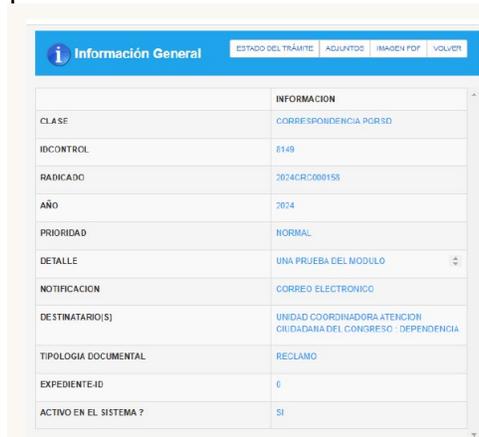
IdControl

Radicado

Información/Estado del trámite	Respuesta	IdDocumento	Radicado	Fecha radicación	Tipo solicitud
		8149	98671857	lunes, noviembre 25, 2024 14:52:54	RECLAMO

07 Imagen Consulta

- g. Estado de avance de la solicitud: En este paso el aplicativo arroja un estado de resultado de la petición interpuesta, donde indica las veces que se requiera información correspondiente al avance de la PQRSD interpuesta.



Información General	
CLASE	CORRESPONDENCIA PQRSD
IDCONTROL	8149
RADICADO	2024CRC000158
AÑO	2024
PRIORIDAD	NORMAL
DETALLE	UNA PRUEBA DEL MODULO
NOTIFICACION	CORREO ELECTRONICO
DESTINATARIO(S)	UNIDAD COORDINADORA ATENCION CIUDADANA DEL CONGRESO - DEPENDENCIA
TIPOLOGIA DOCUMENTAL	RECLAMO
EXPEDIENTE.ID	0
ACTIVO EN EL SISTEMA ?	SI

08 Imagen Estado Tramite.

OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES

- El equipo auditor estableció que el modulo ya se encuentra funcionando en el aplicativo CONTROLDOC, pero en este momento solo se están recibiendo las pqrds que se ingresan a través del formulario de PQRSD que se encuentra en la página web.
- Las pqrds que se reciben por este medio son trasladadas a las diferentes dependencias a través del aplicativo, pero se observa que algunas no se contestan por este medio quedando abierto el caso ya que se da respuesta por correo u otros medios sin quedar la trazabilidad.
- Frente al proceso anteriormente explicado, el equipo auditor puede observar que los responsables del proceso del manejo del modulo de PQRSD han trabajado en el trámite y gestión de las de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRSD) permitiendo a los usuarios manifestar sus inquietudes y a la Cámara de Representantes conocerlas y darles el debido trámite. Se realiza una estadística de las PQRSD tramitadas durante la vigencia 2023. Donde se refleja el trabajo y gestión por parte del equipo auditado.
- A su vez se evidencia que el módulo de radicación virtual PQRSD en la nube pública se encuentra en una fase de perfeccionamiento con el fin de ajustarse a las necesidades de la corporación, para de esta manera obtener una óptima interoperabilidad entre las dos corporaciones y así entrar en total producción.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO	CÓDIGO	A-G.1-F03
	INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN N	01-2015
		PÁGINA	11 de 11

RECOMENDACIONES:

El grupo auditor dentro del proceso de auditoría recomienda la celeridad en los ajustes del módulo y la puesta en producción del mismo con el fin de brindar una efectiva atención y manejo de los PQRSD al interior y frente a la ciudadanía y/o grupos de interés.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los (13) días del mes de enero del año **2025**.

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
NOMBRE COMPLETO	RESPONSABILIDAD (CARGO)	FIRMA
EDGAR VIDAL ULLOA HURTADO	COORDINADOR DE CONTROL INTERNO	
ÁLVARO ERNESTO OSPINA RAMÍREZ	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	
NIDIA CLEMENCIA HERNÁNDEZ BAQUERO	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	
JUAN PABLO ALVAREZ MOSQUERA	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	