

## INFORME DE SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA ATENCIÓN DE

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD.

#### LEY 1474 DE 2011

En el marco de la implementación de la **LEY 1474 DE 2011**, que establece el procedimiento para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, la Oficina Coordinadora del Control Interno del Congreso de la República, en su ejercicio de las competencias establecidas en la legislación, informa que en el presente informe se detallan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se han presentado en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

#### ESTADO DE AVANCE

##### PRIMER SEMESTRE

Al cierre del primer semestre del año 2025, se han recibido 100 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

De acuerdo a la naturaleza de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se han recibido 50 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de tipo administrativo y 50 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de tipo político.

En cuanto al tipo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se han recibido 30 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de tipo administrativo y 70 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de tipo político.

**EDGAR VIDAL ULLOA HURTADO**

COORDINADOR DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C., JULIO 2025

## 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 ciudadana y el control social de la gestión, los espacios de la rendición de cuentas, el acceso a la información de cara a la ciudadanía”*

 <b>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA</b> NIT: 899999098-0	<b>OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO</b>	CÓDIGO	EICI.1-F6
		VERSIÓN	01-2016
		PÁGINA	Página 3 de 10

## 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.
- **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.

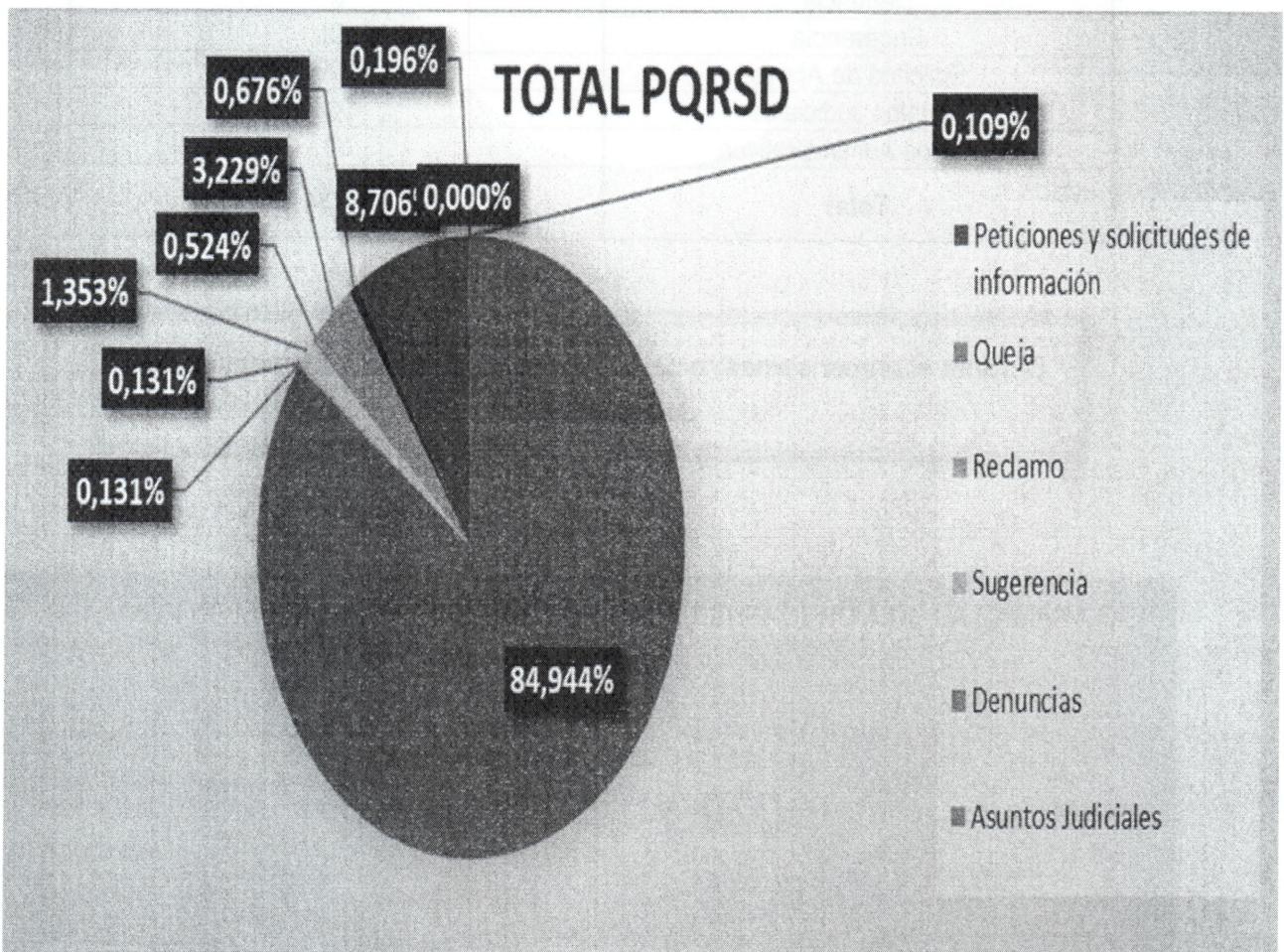
### INFORME SEMESTRAL DE PQRSD RECEPCIONADAS POR LA CÁMARA DE REPRESENTANTES

Según la información suministrada por todas las dependencias que hacen parte de la entidad, en el primer semestre de 2025, se recibieron las siguientes PQRSD:

TIPO DE PQRSD	TOTAL
PETICIONES Y SOLICITUDES	3893
RECLAMO	6
QUEJA	6
DESACATO	0
DENUNCIA	24
COMENTARIOS	9
SUGERENCIAS	62
SOLICITUD DE APOYO	399
ASUNTOS JUDICIALES	148
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	31
CONSULTA	0

TRASLADO NO COMPETENCIA	5
TOTAL, PQRSD RECIBIDAS	4583

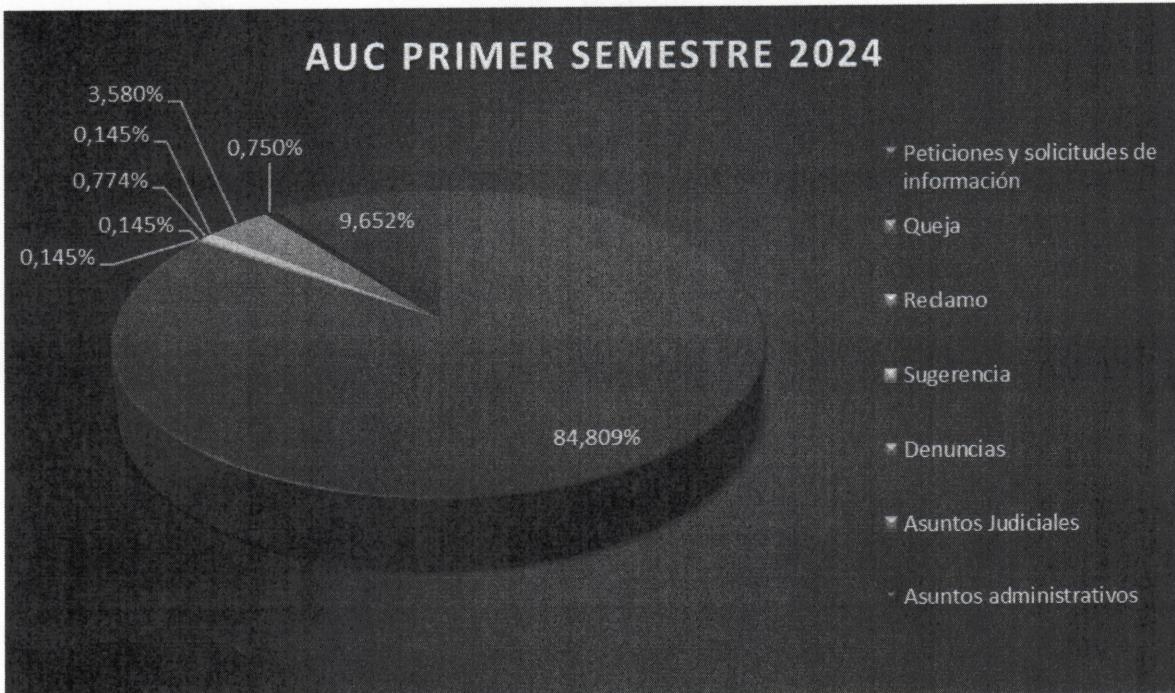
RELACIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR CADA DEPENDENCIA DE LA CÁMARA DE  
REPRESENTANTES



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

TIPO PQRSD	PRIMER SEMESTRE 2025
Petición	3506
Reclamo	6
Queja	6
Denuncia	6
Sugerencia	32
Solicitud de Apoyo	399
Asuntos Judiciales	148
Asuntos Administrativos	31
<b>Total</b>	<b>4.134</b>

Durante el primer semestre del 2025, ninguna PQRSD fue negada por parte de la UAC.



- COMISIÓN CUARTA CONSTITUCIONAL

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2025
Petición	15
Consulta	0
Denuncia	0
<b>Total</b>	<b>15</b>

- COMISIÓN QUINTA

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2025
Petición	21
Denuncia	1
<b>Total</b>	<b>22</b>

- HONORABLE REPRESENTANTE JULIA MIRANDA

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2025
Petición	100
Sugerencia	16
Denuncia	4
<b>Total</b>	<b>120</b>

- HONORABLE REPRESENTANTE JORGE MENDEZ HERNANDEZ

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2025
Petición	82
Sugerencia	0
Denuncia	0
No competencia	4
<b>Total</b>	<b>86</b>

- HONORABLE REPRESENTANTE KATHERINE MIRANDA

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2025
Petición	39
Denuncias	12
<b>Total</b>	<b>51</b>

- HONORABLE REPRESENTANTE ALEJANDRO GARCIA RIOS

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2025
Petición	50
<b>Total</b>	<b>50</b>

- HONORABLE REPRESENTANTE PIEDAD CORREAL RUBIANO

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2025
Petición	9
Sugerencia	2
<b>Total</b>	<b>11</b>

- HONORABLE REPRESENTANTE FLORA PERDOMO ANDRADE

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2025
Petición	13
Denuncia	1
<b>Total</b>	<b>14</b>

- HONORABLE REPRESENTANTE ERMES PETE VIVAS

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2025
Petición	30

No competencia	1
<b>Total</b>	<b>31</b>

• **HONORABLE REPRESENTANTE WILMER CASTELLANOS**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2025
Petición	28
Sugerencia	12
Comentario	9
<b>Total</b>	<b>49</b>

• **OFICINA COORDINADORA DE CONTROL INTERNO**

TIPO	PRIMER SEMESTRE 2025
Petición	1
No competencia	2
<b>Total</b>	<b>3</b>

**RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la Oficina de Planeación y Sistemas, como líder responsable del correcto y efectivo funcionamiento del sistema de PQRSD, darle estricto cumplimiento a lo ordenado mediante Circular 080 de 2022, en la cual todas las dependencias y Unidades de trabajo legislativo de la Cámara de Representantes debe remitir dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes el informe del desempeño del proceso de PQRSD por medio del Formato aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del día 28 de enero de 2022, mediante acta No.1. a la Oficina Coordinadora de Control Interno con el fin de dar estricto cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 el cual 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".



## OFICINA COORDINADORA DEL CONTROL INTERNO

CÓDIGO	EI.CI.1-F6
VERSIÓN	01-2016
PÁGINA	Página 10 de 10

2. Se recomienda a todas las dependencias y Unidades de trabajo legislativo de esta corporación la importancia de responder los derechos de petición, los cuales deben ser oportunos. Si no se cumple con este requisito se estaría vulnerando un derecho constitucional establecido en su artículo 23.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., el día 22 de Julio de 2025.

  
**EDGAR VIDAL ULLOA HURTADO**

COORDINADOR OFICINA DE CONTROL INTERNO

Elaboró: María Jose Barrera, Karen Carrillo R., Angie Hernández, Ronald Maldonado, Samir Espinosa, Angela Bello, Diana Pulido, Jairo López.  
Revisó: Nidia Clemencia Hernández y Álvaro Ospina.