

 FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-001
	PARA LA EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES	VERSIÓN 5
		Pagina 1 de 5
		Fecha de Aprobación 06/05/2025

PORTADA

A) HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	15/01/2009	Lanzamiento Procedimiento
2	15/11/2012	Se elimina la elaboración de la certificación para cuotas partes, se incluye el párrafo 6.3 en el capítulo de políticas y condiciones generales.
3	14/12/2018	Revisión del documento actualización de los responsables.
4	30/09/2021	Actualización del procedimiento de acuerdo al Modelo Integral de Servicio al Ciudadano MISC. Revisión de los controles del capítulo 8 controles existentes
5	06/05/2025	Revisión del procedimiento actualización de actividades y controles.

B) REVISIONES Y APROBACIONES DEL DOCUMENTO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Adolfo Vergara Cárcamo	Nombre: Gonzalo Parra Gonzalez	Nombre: Luis Enrique Cortes Callejas
Cargo: Contratista Profesional Atención al Usuario	Cargo: Subdirector de Prestaciones Económicas	Cargo: Director General
Fecha: 21/04/2025	Fecha: 29/04/2025	Fecha: 06/05/2025

REVISÓ	REVISÓ
Nombre: Maria Alejandra Muñoz Delgadillo	Nombre: Oscar Herrera Isaza
Cargo: Profesional Especializado SPE	Cargo: Contratista Asesor Sistemas de Gestión
Fecha: 28/04/2024	Fecha: 23/04/2025

C) LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Nº	CARGOS
1	Subdirector de Prestaciones Económicas
2	Secretario de la Subdirección de Prestaciones Económicas
3	Contratista Profesional de Atención al Usuario

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

 FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-001
	PARA LA EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES	VERSIÓN 5
		Página 2 de 5
		Fecha de Aprobación 06/05/2025

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer las actividades, condiciones, controles y decisiones necesarias, para expedir certificaciones de mesada pensional, de ingresos y retenciones, embajada y demás que necesite el pensionado.

2. ALCANCE

Inicia desde el momento en que llega una solicitud de expedición de certificación por parte de los usuarios en forma telefónica, presencial con digiturno, vía pagina web, vía fax, correo certificado o por radicación en la oficina de correspondencia del Fondo de Previsión Social del Congreso de la Republica y finaliza con la entrega de la certificación.

3. RESPONSABLES

Los responsables de aplicar este procedimiento son los servidores de atención al usuario.

4. BASE LEGAL

- Resolución 1887 del 21 noviembre del 2004.
- Código Contencioso Administrativo.
- Decreto 012 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”*
- 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”.*

5. DEFINICIONES

5.1 USUARIO

Persona que tiene derecho a utilizar y/o recibir un servicio.

6. POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES

- 6.1 El funcionario que lidere este procedimiento debe poseer el conocimiento y la experiencia en la expedición de certificaciones de mesada pensional, de ingresos y retenciones y demás a que haya lugar.
- 6.2 Para la expedición de certificaciones se dará un plazo de 10 días hábiles, conforme lo establece el artículo 22 del Código Contencioso Administrativo.

 FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-001
	PARA LA EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES	VERSIÓN 5
		Página 3 de 5
		Fecha de Aprobación 06/05/2025

- 6.3** Por medio del link de la página web denominado: Certificados en línea, el usuario con su número de identificación y clave de acceso puede acceder al certificado de mesada pensional, certificado de ingresos y retenciones de los últimos tres años, certificado de mesada pensional para visa de turismo, embajada y comprobantes de pago de la mesada pensional.

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO Y OBSERVACIONES
1	Recepción de la solicitud para la expedición de certificaciones de los usuarios en forma presencial, vía página web, correo electrónico o en la oficina de correspondencia.	Usuario	Correo electrónicos recibidos y enviados, Carta radica de solicitud en correspondencia.
2	Existen 3 tipos de certificaciones: • Certificado de mesada pensional o pensión (continué con la actividad 3), • Certificado de ingresos y retenciones (continué con la actividad 6) y • Certificado para embajada (continué con la actividad 9) y el comprobante de mesada pensional (continué con la actividad 14)	Servidores de Atención al Usuario	
CERTIFICADO DE MESADA PENSIONAL			
3	Se digita el número de cedula del peticionario en el aplicativo de expedición de certificados en línea ASD disponible en la página web, el cual emite la certificación de manera inmediata.	Servidores de Atención al Usuario	Control: Verificación de la información en el aplicativo al momento de emitir la certificación
4	la certificación emitida lleva un código de confirmación de datos que se puede verificar por el usuario o entidad que lo solicita por intermedio de la página web de Fondo de Previsión Social del Congreso de la Republica a través de link	Servidores de Atención al Usuario	La Actividad es un control y se encuentra en el capítulo 8 de controles existentes

 FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-001
	PARA LA EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES	VERSIÓN 5
		Página 4 de 5
		Fecha de Aprobación 06/05/2025

	verificación de documentos.		
5	Se entrega al solicitante o se envía a vuelta de correo físico o electrónico.	Servidores de Atención al Usuario	
CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES			
6	Se digita el número de cedula del petionario en el aplicativo de expedición de certificados en línea ASD disponible en la página web, el cual emite la certificación de manera inmediata.	Servidores de Atención al Usuario	Control: Verificación de la información en el aplicativo al momento de emitir la certificación
7	La certificación lleva un código de confirmación de datos que se puede verificar por el usuario o entidad que lo solicita por intermedio de la página web de Fondo de Previsión Social del Congreso de la Republica a través de link verificación de documentos.	Usuario o Entidad	La Actividad es un control y se encuentra en el capítulo 8 de controles existentes
8	Se entrega al solicitante o se envía a vuelta de correo físico, electrónico.	Servidores de Atención al Usuario	
CERTIFICADO PARA EMBAJADA			
9	Se digita el número de cedula del petionario y el nombre la embajada requerida en el aplicativo de expedición de certificados en línea disponible en la página web, el cual emite la certificación de manera inmediata.	Servidores de Atención al Usuario	Control: Verificación de la información en el aplicativo al momento de emitir la certificación
10	La certificación emitida lleva un código de confirmación de datos que se puede verificar por el usuario o entidad que lo solicita por intermedio de la página web de Fondo de Previsión Social del Congreso de la Republica a través de link verificación de documentos.	Servidores de Atención al Usuario	La Actividad es un control y se encuentra en el capítulo 8 de controles existentes
11	Se entrega al solicitante o se envía a vuelta de correo físico, electrónico.	Servidores de Atención al Usuario	
COMPROBANTE DE PAGO MESADA PENSIONAL			
12	Se digita el número de cedula del petionario, el año y el mes requerido y el tipo de pensión en el aplicativo de expedición de certificados en línea ASD disponible en la página web, el cual emite	Servidores de Atención al Usuario	Control: Verificación de la información en el aplicativo al momento de emitir el comprobante de pago

 FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-001
	PARA LA EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES	VERSIÓN 5
		Página 5 de 5
		Fecha de Aprobación 06/05/2025

	el comprobante de manera inmediata.		
13	El comprobante emitido lleva un código de verificación de documentos que se puede consultar por el usuario o entidad que lo solicita por intermedio de la página web de Fondo de Previsión Social del Congreso de la Republica a través de link verificación de documentos.	Servidores de Atención al Usuario	La Actividad es un control y se encuentra en el capítulo 8 de controles existentes
14	Se entrega al solicitante o se envía a vuelta de correo físico o electrónico.	Servidores de Atención al Usuario	

8. CONTROLES EXISTENTES

- Verificación de la información en el aplicativo al momento de emitir la certificación o comprobante de pago.
- En caso de no encontrar la información debidamente actualizada en el aplicativo se procede a realizar la certificación de forma manual.
- La certificación o comprobante de pago emitida lleva un código de confirmación de datos que se puede verificar por el usuario o entidad que lo solicita por intermedio de la página web de Fondo de Previsión Social del Congreso de la Republica a través de link verificación de documentos.

8.1 Controles del mapa de riesgos de atención al usuario relacionados con el procedimiento

Riesgo 3. Incumplimiento en las respuestas a las solicitudes de acuerdo con los términos de ley.

Controles

- El profesional Especializado descarga y cruza aproximadamente cada 10 días el Reporte de Tiempos de Contestación de la herramienta de ORFEO para verificar que el número de respuesta y fecha de repuesta se encuentre debidamente asociado, firmado y respondido en ORFEO. Como evidencia quedan la matriz de Excel con los comentarios correspondientes y su respectivo cruce.
- El profesional especializado hace seguimiento de las respuestas de las áreas responsables con la matriz Reporte de Tiempos de Contestación y realiza el envío de correos de seguimiento con la finalidad de que se responda de manera oportuna a los usuarios cumpliendo con la promesa de valor de la entidad.

9. FORMATOS Y ANEXOS NO APLICA