

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	CODIGO: F04-PRO-CIG-001 VERSION: 2 Fecha de aprobación: 02/06/2015 Página 1
--	---	---

## Informe de Auditoría Especial

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
<b>LIDER DE PROCESO</b>	<b>Armando Ricardo Delgado</b> - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y Grupo de Atención al Usuario
<b>AUDITORES</b>	<b>Paulo Morillo Guerrero</b> <b>Ana Niño Collantes</b> <b>German Correa Amado</b>
<b>FECHA DE AUDITORIA</b>	Enero 31 de 2018

<b>OBJETIVO DE LA AUDITORIA</b>
Adelantar seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y tramitadas en el Fondo de Previsión Social del Congreso de la Republica, durante el período comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2017.

<b>ALCANCE DE LA AUDITORIA</b>
Hacer seguimiento al cumplimiento de los procedimientos establecidos para el proceso de Atención al Usuario, en cumplimiento de la normatividad vigente en materia de peticiones, quejas y reclamos, así como al mapa de riesgos del proceso.

<b>CRITERIOS DE LA AUDITORIA</b>
Normatividad vigente en materia de peticiones, quejas y reclamos, así como del mapa de riesgos del proceso.

<b>FICHA TECNICA (Herramientas utilizadas, universo, población, objeto, marco estadístico)</b>
Revisión de los datos consignados en las matrices de control de PQRS, procedimientos, controles establecidos, reporte derechos de petición, PQRS, seguimiento al avance en la ejecución de Planes de Mejoramiento existentes y página web.

<b>INFORME</b>
La Oficina de Control Interno del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, presenta el informe de seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y tramitadas por la

Entidad, durante el período comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2017.

En el periodo comprendido del primero de julio de 2017 a treinta y uno de diciembre de 2017 se atendieron las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, brindando información y orientación sobre temas de competencia del Grupo de Atención al Usuario, la Subdirección de Prestaciones Económicas y la Oficina Asesora Jurídica de FONPRECON, a través de los diferentes canales con que cuenta la entidad.

Los requerimientos fueron recibidos a través de varios medios tal y como se muestra a continuación:

**Tabla No. 1 Clasificación Requerimientos Según Medio de Llegada**

Medio de recepción	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Participación
Página WEB de la entidad	10	11	5	1	3	1	31	0,76%
Correo electrónico	260	331	213	70	80	69	1.023	24,96%
Por Correo físico	138	136	124	99	85	35	617	15,06%
Por fax	4	0	4	0	0	0	8	0,20%
Presencialmente	247	263	208	128	129	98	1.073	26,18%
Telefónicamente	408	336	268	183	62	89	1.346	32,85%
<b>Total</b>	<b>1067</b>	<b>1077</b>	<b>822</b>	<b>481</b>	<b>359</b>	<b>292</b>	<b>4.098</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas

Es importante resaltar que por cada solicitud se puede gestionar más de un trámite, ejemplo 1 correo con 3 certificaciones.

De la tabla anterior se observa que el medio más utilizado por la ciudadanía es el Telefónico con un 32,85%, seguido del medio presencial con un 26,18%

En el tema de atención telefónica y personal se resolvieron requerimientos de información acerca de trámites de prestaciones económicas como son indemnización sustitutiva de pensión, pago de retroactivos, sustitución pensional, auxilio funerario, cesantías y cumplimiento de sentencias, pago a estudiantes sustitutos e inclusión a nómina de pensionados.

Las solicitudes con mayor frecuencia presentadas por parte de los usuarios son:

- Información acerca de pagos de retroactivos y cesantías del semestre anterior, para ser cancelados en nómina de julio.

- Solicitud de certificaciones y comprobantes de pago.
- Pagos de pensión de sobrevivientes con relación a presentación de certificados de estudio
- Expedición de certificados de ingresos y retenciones 2016

De otra parte, según el tipo de requerimientos se clasifican así:

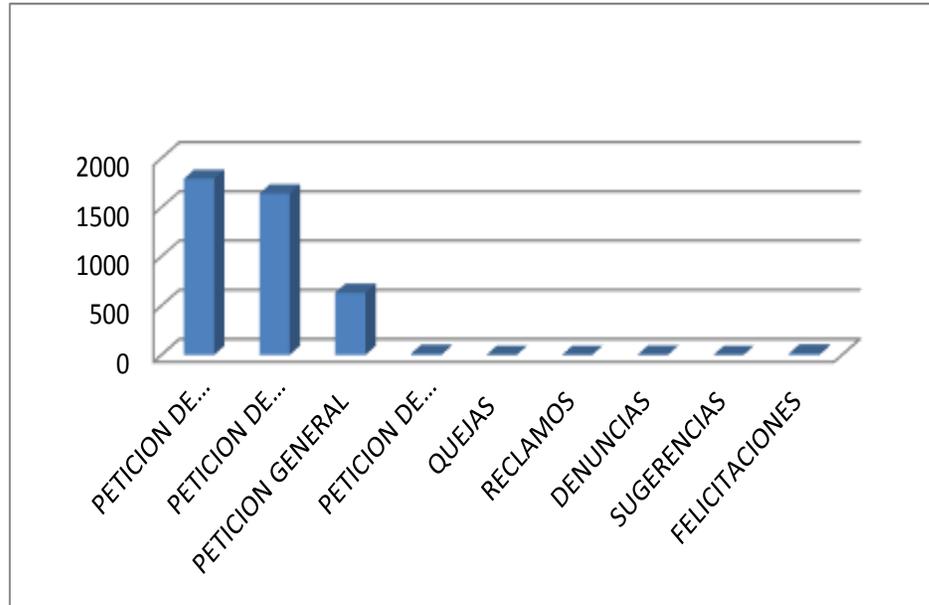
**Tabla No.2 Tipo de Solicitudes por mes**

III TRIMESTRE 2017	PETICION DE INFORMACION	PETICION DE DOCUMENTOS	PETICION GENERAL	PETICION DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRS	Participación %
<b>JULIO</b>	541	360	161	12		1			3	1078	26,31%
<b>AGOSTO</b>	457	491	123				2		4	1077	26,28%
<b>SEPTIEMBRE</b>	330	321	158				1		1	811	19,79%
<b>OCTUBRE</b>	198	191	91						1	481	11,74%
<b>NOVIEMBRE</b>	130	164	65							359	8,76%
<b>DICIEMBRE</b>	136	115	35						6	292	7,13%
<b>TOTALES</b>	<b>1792</b>	<b>1642</b>	<b>633</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>4098</b>	<b>100,00%</b>
Participación	43,73%	40,07%	15,45%	0,29%	0,0%	0,02%	0,07%	0,00%	0,37%		100,00%

Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas

Entre los trámites solicitados a la entidad se destacan en número, las peticiones de información (información de pagos) que ascienden a 1.792 durante el semestre, que corresponden al 43,73% del total, seguidos por petición de documentos (certificaciones) que asciende a 1.642 con un 40,07% del total y las peticiones en general que ascendieron a 633 en el semestre las cuales corresponden al 15,45 % de los trámites totales, tal como lo muestra la gráfica a continuación:

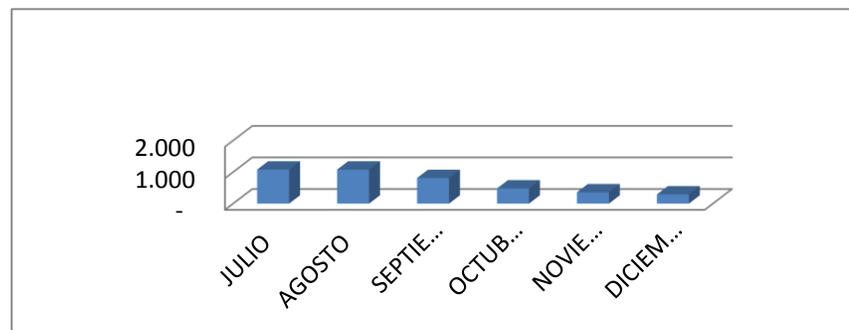
**Grafica No.1 Tipo de Solicitudes**



Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas

Se observa que el mes en que se presentaron mayor número de trámites, fue en el mes de julio tramitándose 1078, correspondientes al 26,31% del total de trámites realizados en el semestre, seguido de agosto con 1,077 tramites con el 26,28% de la participación total.

**Grafica No.2 Solicitudes por mes**



Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas

Con respecto al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias por dependencia se observa:

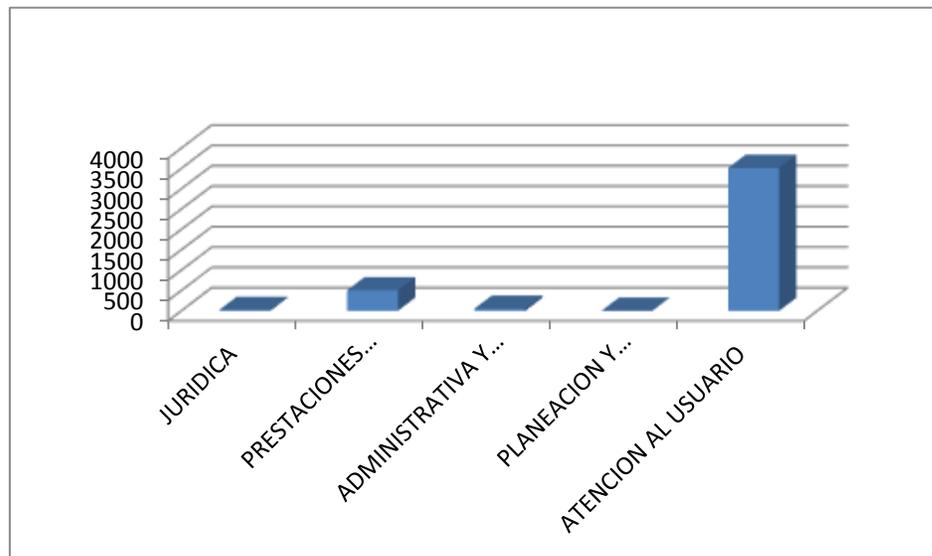
**Tabla No.3 Tipo de Solicitudes por dependencia**

DEPENDENCIAS	PETICION DE INFORMACION	PETICION DE DOCUMENTOS	PETICION GENERAL	PETICION DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRS	% PARTICIPACION
JURIDICA	7	8	7	1						23	0,56%
PRESTACIONES ECONOMICAS	161	93	247				3			504	12,30%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12	23	19							54	1,32%
PLANEACION Y SISTEMAS	1									1	0,02%
ATENCION AL USUARIO	1.611	1.518	360	11		1			15	3.516	85,80%
TOTAL	1.792	1.642	633	12	-	1	3	-	15	4.098	100,00%

Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas

La tabla anterior muestra que de 4.098 solicitudes, 3.516 fueron tramitadas directamente por Atención al Usuario, seguido de 504 solicitudes tramitadas por la Subdirección de Prestaciones Económicas, 54 peticiones al área de Subdirección Administrativa y Financiera y 23 peticiones resueltas por la Oficina Jurídica

**Grafica No.3 Clasificación de Solicitudes por Dependencia**



Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas

Del 100% de las solicitudes realizadas por la ciudadanía, el 85,80% fueron atendidas por el Área de Atención al Usuario, el 12,30% por la Subdirección de Prestaciones Económicas, el 1,32% por la Subdirección Administrativa y Financiera y el 0,56% por la

Oficina Asesora Jurídica.

Con respecto al cumplimiento en el tiempo utilizado para responder a las solicitudes ciudadanas, el Fondo de Previsión Social del Congreso presenta lo siguiente:

**Tabla No.4 Tiempos de respuesta en solicitudes**

DEPENDENCIAS	SOLICITUDES	RESPUESTAS EN TIEMPO DE LEY
JURIDICA	23	21
PRESTACIONES ECONOMICAS	504	497
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	54	53
PLANEACION Y SISTEMAS	1	1
ATENCION AL USUARIO	3.516	3516

Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas

Con relación a los tiempos de respuesta a las solicitudes realizadas por la ciudadanía estas fueron respondidas en los tiempos establecidos en las normas aplicables a excepción de los casos que se presentan a continuación:

<u>Radicado</u>	<u>Fecha Radicación</u>	<u>Asunto</u>	<u>Nombre</u>	<u>Fecha de Respuesta</u>	<u>Tiempo de Respuesta</u>
20173160071142	26/07/2017 13:21	DERECHO DE PETICION - CONSULTA (TERMINO 30 DIAS HABILES)	OFICINA ASESORA JURIDICA	21/09/2017	39
20173160061312	05/07/2017 16:06	PETICION DE INFORMACION	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	De acuerdo a información del área se encuentra en trámite de la oficina de cartera y no se define si es algún tramite especial	120
20173160064472	11/07/2017 10:28	PETICION GENERAL DERECHO DE PETICION	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	04/08/2017	17
20173160069872	24/07/2017 14:38	PETICION GENRAL	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	16/08/2017	16
20173160069882	24/07/2017 14:38	PETICION GENERAL	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	16/08/2017	16
20173160087372	04/09/2017 16:09	PETICION TRAMITE DE PENSION	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	28/09/2017	18
20173160090602	13/09/2017 09:29	PETICION INFORMACION	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	04/10/2017	16

20173160091162	13/09/2017 16:47	PETICION DOCUMENTOS	SUBDIRECCION PRESTACIONES ECONOMICAS	10/10/2017	19
20173160115322	15/11/2017 15:16	PETICION DOCUMENTOS	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	14/12/2017	20
20173160099422	02/10/2017 10:45	PETICION DE INFORMACION	OFICINA ASESORA JURIDICA	10/11/2017 (27 días)	27

Por lo anterior se observa que se incumplen los términos establecidos para el trámite de las solicitudes. Es importante mencionar que algunos de los procedimientos corresponden a trámites procesales para los cuales se implementaran los controles correspondientes.

### **OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

1. Se observa que las áreas encargadas de responder las PQRS que llegan a la entidad continúan incumpliendo los términos de respuesta en algunas de estas solicitudes, por lo que los controles implementados en el procedimiento de Atención y Trámite a las PQRS, en la última modificación, no han sido totalmente efectivos, ya que 10 de las solicitudes radicadas durante este segundo semestre del año, no fueron respondidas dentro de los tiempos estipulados por la Ley 1755 de 2015, en sus artículos 13, 14 y siguientes.
2. Se evidencia falta de control en el trámite de las solicitudes presentadas a la entidad.

### **PLAN DE MEJORAMIENTO**

El líder del proceso deberá presentar el plan de mejoramiento correspondiente incluyendo las observaciones comunicados en el presente informe, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la comunicación del presente informe.