

 FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CODIGO: F04-PRO-CIG-001 VERSION: 2 Fecha de aprobación: 02/06/2015 Página 1 de 12
--	---	--

INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA	
NOMBRE DEL PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO
LIDER DE PROCESO	GONZALO PARA GONZÁLEZ Subdirector de Prestaciones Económicas
AUDITORAS	Rafaela Montoya González Asesora de Control Interno Karen Andrea León Durán Contratista (Profesional Especializada)

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	09	Mes	09	Año	2025	Desde	10/09	Hasta	06/10	Día	09	Mes	10	Año	2025

OBJETIVO DE LA AUDITORIA
Evaluación y seguimiento de las actividades y controles asociados al proceso Atención al Usuario, a través del cumplimiento de los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.

ALCANCE DE LA AUDITORIA
Evaluar las actividades anteriormente descritas, para el periodo comprendido del 01 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2024.

DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS			
# de Hallazgos	Nombre	Condición	Responsable
1	Caracterización del proceso código: CPR-ARU-001	Se verifico la caracterización del proceso código: CPR-ARU-001 versión 4, identificando una debilidad en la inadecuada identificación de responsables dentro del proceso, así como la ausencia de una revisión y actualización periódica de la documentación del proceso.	Subdirección de Prestaciones Económicas – Grupo Interno de Trabajo de Atención al Usuario y Ciudadano.
2	Plan de atención y participación ciudadana Código: PLN-ARU-001.	Del análisis realizado al plan se identificó: 1. Ausencia de evidencias del paso a paso para la implementación de la estrategia de participación ciudadana. 2. Falta de claridad en la asignación de responsabilidades. 3. Falta de seguimiento documentado por parte de la OAPS. 4. Canales de atención.	Subdirección de Prestaciones Económicas – Grupo Interno de Trabajo de Atención al Usuario y Ciudadano.
3	Procedimiento para la Ejecución de la Encuesta de Satisfacción Código: PRO-ARU-006.	Se revisó el procedimiento PRO-ARU-006, versión 5, correspondiente a la ejecución de la encuesta de satisfacción, identificando: 1. Incongruencias entre la práctica y el procedimiento vigente. 2. Falta de claridad en la documentación del proceso de encuestas, al no contar con una definición precisa de la población objetivo, ni con una metodología de muestreo	Subdirección de Prestaciones Económicas – Grupo Interno de Trabajo de Atención al Usuario y Ciudadano.

 FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CODIGO: F04-PRO-CIG-001 VERSION: 2 Fecha de aprobación: 02/06/2015 Página 2 de 12	
DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS			
# de Hallazgos	Nombre	Condición	Responsable
		documentada que establezca los criterios adecuados.	
4	Diseño de controles en mapa de riesgos y procedimientos.	Los 15 controles evaluados del proceso de Atención al Usuario y ciudadano, ninguno cumple con los criterios establecidos en la Guía del DAFP, en cuanto a la valoración de los atributos y el diseño del control, situación que no permite conocer el entorno del control y evaluar su efectividad.	Subdirección de Prestaciones Económicas – Grupo Interno de Trabajo de Atención al Usuario y Ciudadano.
OBSERVACIONES			
# de Observación	Nombre	Condición	Responsable
1	Debilidad en la identificación de las líneas de defensa en el proceso de atención al usuario	No es consistente que en dos resoluciones internas (735 – 2023 y 556 – 2024) vigentes se encuentra un mismo empleo con el rol de coordinador de grupo. En relación con el funcionamiento del Grupo interno de trabajo de atención al usuario y ciudadano, se evidencia la necesidad de fortalecer las líneas de defensa, es fundamental que todos los servidores que hagan parte del grupo tengan claridad sobre sus roles y responsabilidades.	• Subdirección de Prestaciones Económicas. • Grupo Interno de Trabajo Talento Humano. • Oficina Asesora Jurídica.
NOTA: El informe definitivo detallado y ejecutivo fue firmado y comunicado al proceso auditado y a la alta dirección de la entidad mediante memorando Radicado No. 2025-200-001885-3 del 09 de octubre de 2025.			