

 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 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	
NOMBRE DEL INFORME	Informe de Evaluación y Seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Posibles Denuncias (PQRSFD) Recibidas en el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República.
LIDER DE PROCESO	GONZALO PARA GONZÁLEZ Subdirector de Prestaciones Económicas. Grupo de Atención al Usuario y al Ciudadano.
AUDITORA	Rafaela Montoya González Asesora de Control Interno
OBJETIVO	Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011: <i>“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”.</i>
ALCANCE	Realizar la evaluación y seguimiento a la gestión de las PQRSFD, recibidas en la entidad correspondientes al primer <i>semestre del 2025</i> , teniendo en cuenta los reportes, seguimientos y controles que lleva a cabo el proceso de Atención al Usuario y al Ciudadano.

Resultados:

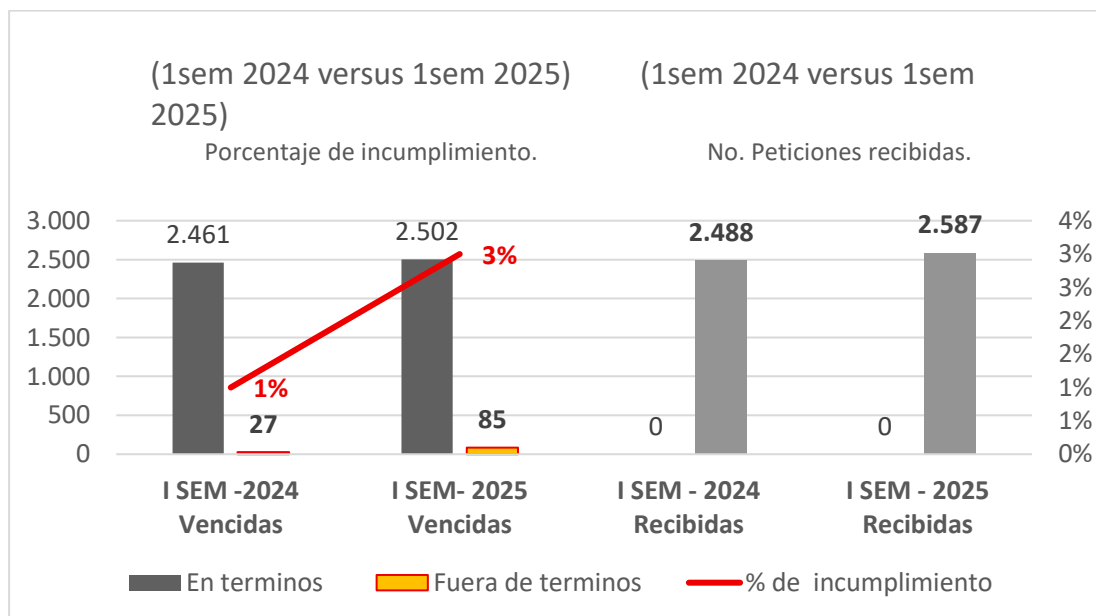
1. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS: Por los distintos canales de atención se recibieron: **2.587** así:
Correo Electrónico (1.601) trámites atendidos que representan el **62%** del total recibido.
WhatsApp con (467) trámites atendidos
Ventanilla física (268) trámites atendidos.
Asignación por Sistema (91) trámites atendidos.
Canal Telefónico (69) trámites atendidos.
Presencial y Sitios Web con (62 y 29) trámites atendidos respectivamente.
2. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD:
Petición General (1.003) peticiones registradas representando el 39% de total recibido.
Solicitud de Información (856) peticiones registradas representando el 33% de total recibido.
Solicitud de Documentos y (622) peticiones registradas 24% de total recibido.
Bonos Pensionales (104) solicitudes.
Quejas (2). No se registraron: solicitudes de conceptos o consultas ni felicitaciones
3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS POR MES:
Los meses en los que se presentaron el mayor número de trámites, fueron **mayo y junio**, en donde se gestionaron **524 y 521** peticiones respectivamente, le siguieron febrero, marzo y enero con (427), (385) y (370) respectivamente, el menor número de requerimientos se recibió en el mes de **abril** con **360** peticiones.
4. CLASIFICACIÓN PQRSFD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA:
Subdirección de Prestaciones Económicas (1.993)

Subdirección Administrativa y Financiera (412)
Oficina Asesora Jurídica (158)
Oficina de Planeación y Sistemas (16)
Dirección General (8)

5. SEGUIMIENTO A LOS TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSFD: De acuerdo con información recibida por el Grupo de trabajo Interno de Atención al Usuario y Ciudadano, en el primer semestre de 2025 de las 2.587 peticiones recibidas, (85) peticiones se atendieron fuera de los términos establecidos en la Ley, lo que equivale al 3% de incumplimiento en la entidad.
6. TÉRMINOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA: El porcentaje de incumplimiento por dependencia, se presentó según el cuadro a continuación.

Dependencia	Peticiones Recibidas	Peticiones Fuera de Términos	% Incumplimiento
SUBDIRECCIÓN PRESTACIONES ECONÓMICAS	1.993	60	2,32%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	412	21	0,85
OFICINA ASESORA JURIDICA	158	4	0,15%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	16	0	0
DIRECCIÓN GENERAL	8	0	0
TOTALES	2.587	85	3%

7. COMPARATIVO DE INCUMPLIMIENTO -1SEM 2024 VERSUS 1SEM 2025.



 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 3 de 12
--	--	--

De acuerdo con el comparativo, el porcentaje de **incumplimiento** en términos de respuesta, durante el **primer semestre del 2025** fue de **3,2** de peticiones vencidas, mientras que el **primer semestre del 2024 fue del 1%**.

En cuanto al número de peticiones recibidas, en los periodos comparados se observa que paso de **2.488 en la vigencia anterior a 2.587** en esta vigencia, incrementando **(99)** peticiones de más recibidas en este periodo, lo que representa un 3% de mayor atención a PQRSFD registradas.

8. EVALUACIÓN DE RIESGOS: Pese a la existencia **dos (2) controles** establecidos en este proceso, para mitigar el riesgo No. **(3) Incumplimiento en Términos de Ley**, el riesgo se continúa materializando, dado que de acuerdo con el presente informe el porcentaje de incumplimiento general, **indica que el 3%** de las solicitudes recibidas en la entidad **se atendieron fuera del plazo establecido, se** evidencia que los controles requieren aplicación, restructuración o fortalecimiento. Con relación al análisis de los **riesgos 4 y 5** las observaciones indican que los controles requieren revisión y ajuste en su diseño, tanto en la identificación de responsable, periodicidad y evidencias.

9. CONCLUSIONES

La entidad **recibió 2.587** peticiones durante el primer semestre del 2025 de las cuales **(85)** se atendieron fuera de términos, lo que representa un **3,2 % de incumplimiento** en términos de respuesta.

- Respecto al número de PQRSFD **atendidas** por dependencias se observó que:
 - La **Subdirección de Prestaciones Económicas recibió el mayor número** de peticiones **(1.993)**
 - La Subdirección Administrativa y Financiera **(412)**.
 - La Oficina Asesora Jurídica **(158)**
 - La Oficina Asesora de Planeación y Sistemas **(16)**
 - La Dirección General **(8)**
- La entidad ha dado cumplimiento con la publicación de informes trimestrales según la normatividad vigente y la disponibilidad de canales de atención al ciudadano.

10. OBSERVACIONES

- A la luz del marco normativo vigente (Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015), se observa que el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República, continúa presentando incumplimiento en los términos legales establecidos para responder las PQRSDF. En el primer semestre de 2025 de las 2.587 peticiones recibidas, se atendieron fuera de términos, **(85) peticiones**, lo que representa un **3,2 % de incumplimiento** en términos de respuesta.
- Control Interno, observo que el riesgo **R3 “INCUMPLIMIENTO en las respuestas a las solicitudes de acuerdo con los términos de ley”** se continúa materializando, toda vez que la entidad se continúan respondiendo PQRSDF fuera de los términos. Este incumplimiento

 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 4 de 12
--	--	--

afecta la percepción de eficacia institucional, y puede generar repercusiones directas en la confianza ciudadana y potenciales consecuencias legales.

11. RECOMENDACIONES

- Revisar el mapa de riesgos del proceso y **rediseñar, fortalecer y actualizar los controles (R3, R4, R5)** a fin de que todos los requerimientos recibidos en la Entidad sean atendidos en los tiempos establecidos para evitar sanciones por incumplimiento de la ley, sin que se continúe materializando el riesgo por incumplimiento en términos de Ley.
- Implementar indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, aplicando los métodos de la Oficina de Planeación y la "Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión" versión 4 del DAFP. **Los indicadores prioritarios incluyen la tasa de cumplimiento de términos por dependencia.**
- Se recomienda a la Línea Estratégica que, se realicen sesiones para evaluar la criticidad de la materialización del riesgo R3, considerando que aumentó el % de incumplimiento de las PQRSFD atendidas fuera de término. Se debe analizar las causas estructurales que generan esta situación dado que se mantiene.
- Se recomienda revisar la actualización y/o verificar el funcionamiento de todos los medios de atención al usuario, registrados en la página web y en procedimientos entre ellos **(Buzón de Sugerencias y atención en línea)** para un efectivo y servicio de los canales de atención ofrecidos por la entidad.
- Se recomienda a la Subdirección Administrativa y Financiera continuar gestionando las actividades frente a las observaciones contenidas en el memorando emitido por SPE mediante radicado **2025-400-001578-3 del 28/08/2025**, procedentes del informe de PQRSFD del 2do semestre 2024.

Elaboró:

RAFAELA MONTOYA GONZÁLEZ -Asesora de Control Interno a la Gestión

NOTA: Los informes definitivo detallado y ejecutivo fueron firmados y comunicados al proceso responsable y a la alta dirección de la entidad mediante memorando **Radicado No.: 2025-200-002011-3 Fecha: 30 de octubre del 2025**