

 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	Karen Andrea León Duran Contratista - Profesional 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 segundo <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:

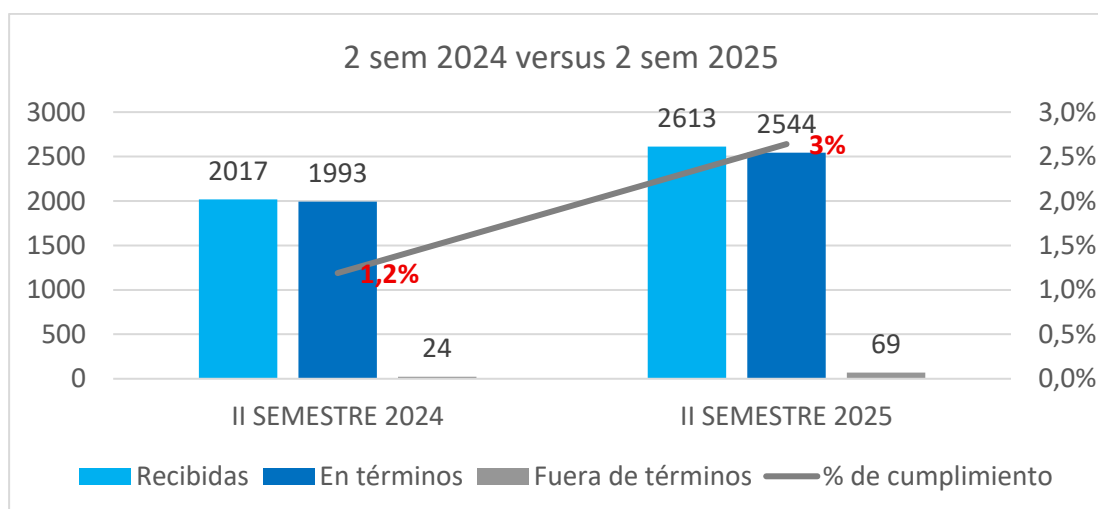
- CLASIFICACIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS:** Por los distintos canales de atención se recibieron: **2.613** así:
Correo Electrónico (1.712) trámites atendidos que representan el **66%** del total recibido.
WhatsApp con (352) trámites atendidos
Ventanilla física (205) trámites atendidos.
Presencial (197) trámites atendidos
Asignación por Sistema (73) trámites atendidos.
Canal Telefónico (45) trámites atendidos.
y Sitios Web con (29) trámites atendidos respectivamente.
- CLASIFICACIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD:**
Petición General (890) peticiones registradas representando el 34% de total recibido.
Solicitud de Información (870) peticiones registradas representando el 33% de total recibido.
Solicitud de Documentos y (697) peticiones registradas 26% de total recibido.
Bonos Pensionales (152) solicitudes.
Quejas (2).
Reclamos (2).
Denuncias (1). No se registraron: solicitudes de conceptos o consultas ni felicitaciones
- CLASIFICACIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS POR MES:**
Los meses en los que se presentaron el mayor número de trámites, fueron **julio y septiembre**, en donde se gestionaron **671 y 506** peticiones respectivamente, le siguieron octubre, agosto y noviembre con (400), (380) y (358) respectivamente, el menor número de requerimientos se recibió en el mes de **diciembre** con **298** peticiones.
- CLASIFICACIÓN PQRSFD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA:**
Subdirección de Prestaciones Económicas (2.111)
Subdirección Administrativa y Financiera (279)

Oficina Asesora Jurídica (214)
Oficina de Planeación y Sistemas (5)
Dirección General (4)

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 segundo semestre de 2025 de las 2.613 peticiones recibidas, (69) 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	2111	47	2,23%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	279	18	6.45%
OFICINA ASESORA JURIDICA	214	4	1.86%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	5	0	0
DIRECCIÓN GENERAL	4	0	0
TOTALES	2.613	69	3%

7. COMPARATIVO DE INCUMPLIMIENTO -2 SEM 2024 VERSUS 2 SEM 2025.



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

 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
--	--	--

En cuanto al número de peticiones recibidas, en los periodos comparados se observa que paso de **2.017 en la vigencia 2024 a 2.613** en la vigencia 2025, incrementando **(596)** peticiones de más recibidas en este periodo, lo que representa un 23% de mayor atención a PQRSFD registradas.

8. VERIFICACIÓN DE RESPUESTAS EMITIDAS: *con base en el **Protocolo de Atención Ciudadana** código **PLN-ARU-002**, versión **4**, cuenta la **Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia** del DNP y, la jurisprudencia de la Corte Constitucional, se han delimitado los parámetros necesarios para considerar que una petición ha sido resuelta de fondo. se cumple cuando la respuesta es: **clara, precisa. Congruente y consecuente**. Por lo anterior se tomó una muestra aleatoria de 32 trámites, a partir de la cual se evaluaron las respuestas emitidas por la entidad. Como resultado del análisis, se identificó que:*

- Las respuestas formuladas son de fácil comprensión, teniendo en cuenta el destinatario de estas, ya sea una entidad o un ciudadano.
- Las respuestas emitidas son precisas y guardan relación directa con lo solicitado en cada trámite.
- Se utilizan párrafos breves, cuando se considera necesario se utilizan graficas.
- Dan cuenta del trámite solicitado, explicando las razones basándose en la normatividad aplicable y los procedimientos internos de la entidad.

9. CONCLUSIONES

- La entidad **recibió 2.613** peticiones durante el segundo semestre del 2025 de las cuales **(69)** se atendieron fuera de términos, lo que representa un **3%** de incumplimiento en términos de respuesta.
- En comparación con el segundo semestre de 2024, se evidenció un incremento del **3 %** en el porcentaje de incumplimiento durante el segundo semestre de la vigencia 2025, lo cual se traduce en un aumento de (45) peticiones vencidas adicionales.
- De acuerdo con el número de PQRSFD atendidas versus el número de **peticiones vencidas**, se observó que:
 - La **Subdirección Administrativa y Financiera** tuvo un **6% de sus** peticiones vencidas.
 - La **Oficina Asesora Jurídica** tuvo **2% de sus** peticiones vencidas
 - La **Subdirección de Prestaciones Económicas** **2%** de sus peticiones vencidas.
- Respecto al número de PQRSFD **atendidas** por dependencias se observó que:
 - La Subdirección de Prestaciones Económicas **recibió el mayor número** de peticiones **(2.111)**
 - La Subdirección Administrativa y Financiera **(279)**.
 - La Oficina Asesora Jurídica **(214)**
 - La Oficina Asesora de Planeación y Sistemas **(5)**
 - La Dirección General **(4)**.
- La entidad ha dado cumplimiento con la publicación de informes trimestrales según la normatividad vigente y la disponibilidad de canales de atención al ciudadano.

 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
--	--	--

OBSERVACIONES

- La entidad continúa presentando incumplimiento en los términos legales establecidos para responder las PQRSDF. En el segundo semestre de 2025 de las 2.613 peticiones recibidas, se atendieron fuera de términos, **(69) peticiones**, lo que representa un **3%** de incumplimiento en términos de respuesta.
- Control Interno, observo que el riesgo **R3** del mapa de riesgos de gestión *“INCUMPLIMIENTO en las respuestas a las solicitudes de acuerdo con los términos de ley”* se continúa materializando, toda vez que la entidad continúa respondiendo PQRSDF fuera de los términos. Este incumplimiento afecta la percepción de eficacia institucional, y puede generar repercusiones directas en la confianza ciudadana y potenciales consecuencias legales.
- Se identifica que el 23 % de las PQR registradas en el segundo semestre de 2025 provienen de los canales WhatsApp, presencial y telefónico, cuyas respuestas son inmediatas; no obstante, actualmente se incluyen dentro del total de PQRSDF, lo cual puede afectar la correcta medición y análisis de la gestión en términos de cumplimiento.
- La Entidad no tiene estandarizados los lineamientos para la gestión de las denuncias que puedan presentarse, lo cual dificulta la adecuada trazabilidad y el seguimiento de las actuaciones realizadas, y puede afectar la consistencia y efectividad en su tratamiento.

RECOMENDACIONES

- Revisar, **fortalecer y actualizar los controles** del mapa de riesgos de gestión, así como del procedimiento PRO-ARU-003 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.
- 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 PQRSDF atendidas fuera de término. Se debe analizar las causas estructurales que generan esta situación dado que se mantiene.
- Se recomienda realizar el seguimiento de manera independiente a las solicitudes y/o peticiones recibidas a través de los canales de atención WhatsApp, presencial y telefónico de esta manera dicho seguimiento permitiría consolidar información relevante para la identificación de temas recurrentes, lo cual serviría como insumo para el diseño de estrategias de divulgación y orientación dirigidas a los usuarios, a su vez analizar la posibilidad de automatizar el proceso.
- La entidad como buena práctica institucional y en concordancia con los lineamientos establecidos podría evaluar la posibilidad de habilitar un espacio que permita al denunciante consultar si la denuncia presentada fue procedente o no. Esta medida contribuiría al fortalecimiento de los mecanismos anticorrupción y a la promoción de la participación ciudadana, así como al fomento de canales accesibles, transparentes y confiables para el reporte de presuntas irregularidades.

Elaboró: Karen Andrea León – Profesional CIG
Rafaela Montoya González -Asesora de Control Interno a la Gestión.

NOTA: Los informes definitivo detallado y ejecutivo fueron firmados y comunicados a al proceso y a la alta dirección de la entidad mediante memorando Radicado No.: **2026-200-000694-3** Fecha: 30 de abril del 2026.