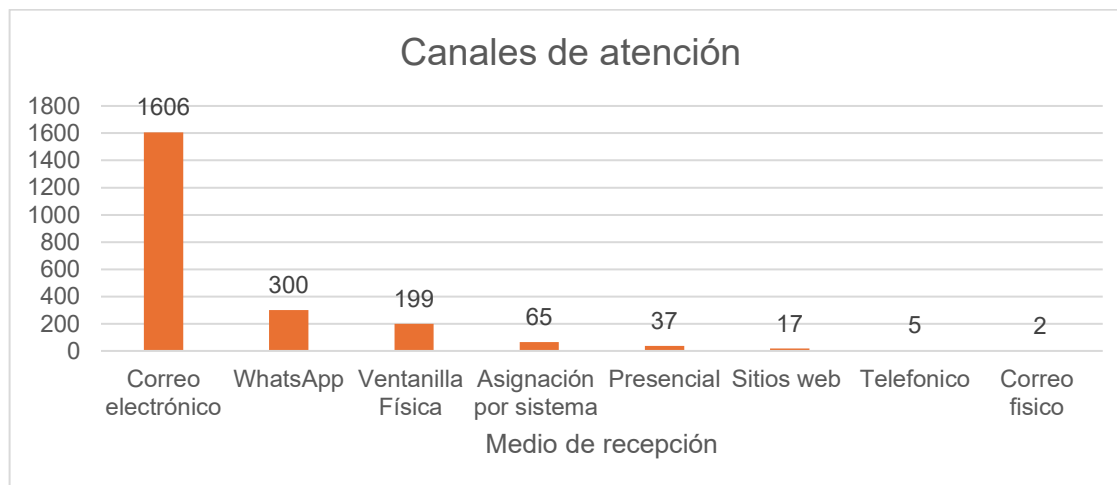


 FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CODIGO: F04-PRO-CIG-001 VERSION: 2 Fecha de aprobación: 02/06/2015 Página 1 de 12
--	--	--

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: “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”.
ALCANCE	Realizar la evaluación y seguimiento a la gestión de las PQRSFD, recibidas en la entidad correspondientes al primer semestre del 2026, 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: **2.231** así:



Fuente: Elaboración a partir de la base de datos proporcionada por AUC

2. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS POR TIPO DE SOLICITUD: El análisis se realizará sobre las PQRSFD registradas en la matriz general de seguimiento, la cual integra los requerimientos recibidos a través de los canales de correo electrónico, sitio web, ventanilla física, asignación por sistema y correo físico, **se registraron un total de 1889 PQRSFD** así:
 - **Petición General (588)** peticiones registradas representando el 31% de total recibido.
 - **Solicitud de Información (435)** peticiones registradas representando el 23% de total recibido.

 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 2 de 12
--	---	--

- **Solicitud de Documentos (388)** peticiones registradas 21% de total recibido.
- **Interés particular (245)** peticiones registradas 13% de total recibido.
- **Bonos Pensionales (205)** solicitudes.
- **Peticiones de consulta (15)**
- **Petición de autoridades (6)**
- **Denuncias (5)**
- **Quejas (1).**
- **Reclamos (1).** No se registraron: felicitaciones.

3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS POR MES:

Los meses en los que se presentaron el mayor número de trámites, fueron mayo, febrero y, junio en donde se gestionaron **413, 340 y 328** peticiones respectivamente le siguieron marzo y, abril con **(283) y (270)** respectivamente, el menor número de requerimientos se recibió en el mes de enero con 255 peticiones.

4. CLASIFICACIÓN PQRSFD RECIBIDAS POR DEPENDENCIA:

Subdirección de Prestaciones Económicas (1.293)
Subdirección Administrativa y Financiera (341)
Oficina Asesora Jurídica (225)
Oficina de Planeación y Sistemas (20)
Dirección General (10)

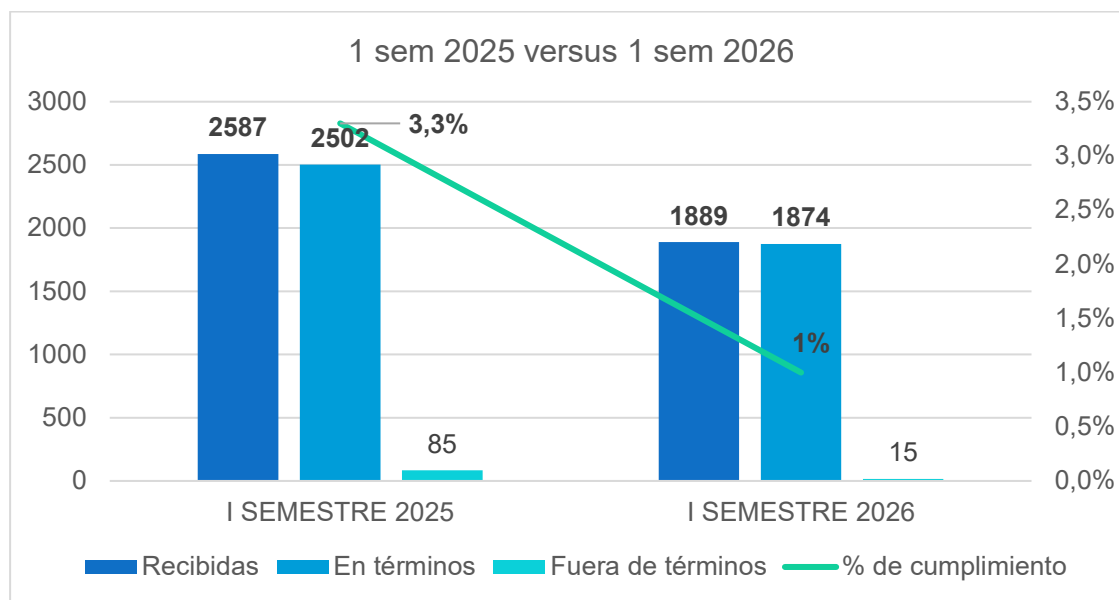
5. SEGUIMIENTO A LOS TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSFD: De acuerdo con información recibida por el Grupo de trabajo Interno de Atención al Usuario y Ciudadano, en el primer semestre de 2026 de las **1.889** peticiones recibidas, **(15)** peticiones se atendieron fuera de los términos establecidos en la Ley, lo que equivale al **1%** 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
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	20	1	5%
SUBDIRECCIÓN PRESTACIONES ECONÓMICAS	1293	12	1%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	341	2	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	225	0	N/A
DIRECCIÓN GENERAL	10	0	N/A
TOTALES	1.889	15	1%

Fuente: GIT – Matriz de Seguimiento a PQRD remitida a la OCI, por el grupo ATENCIÓN AL USUARIO

7. COMPARATIVO DE INCUMPLIMIENTO -1 SEM 2025 VERSUS 1 SEM 2026.



De acuerdo con el comparativo, el porcentaje de **incumplimiento** en términos de respuesta, durante el **primer semestre del 2025** fue de **3%** de peticiones vencidas, mientras que el **primer semestre del 2026** fue del **1%**.

En cuanto al número de peticiones recibidas, en los periodos comparados se observa que paso de **2587 en la vigencia 2025 a 1.889** en la vigencia 2026, disminuyendo **(698)** peticiones recibidas en este periodo, lo que representa un 27% de la atención a PQRSFD registradas.

- 8. VERIFICACIÓN DE RESPUESTAS EMITIDAS:** Se verifican las respuestas emitidas de una (1) queja, un (1) reclamo y cinco (5) denuncias presentadas en el primer semestre 2026, en el caso de la queja y la denuncia se evidencia que se dio respuesta de manera adecuada, de fondo, y precisa teniendo en cuenta lo solicitado.

En cuanto a las denuncias se evidenció que, se ha dado cumplimiento a los lineamientos establecidos en los procedimientos vigentes, (procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, código: PRO-ARU-003, versión 15 y, procedimiento operación del canal de denuncias código: PRO-SIAR-002, versión 1), sin embargo, al contrastar los **informes de seguimiento al canal de denuncias** emitidos por la UGIR con los registros contenidos en la **matriz general de PQRSFD**, se observó que la denuncia identificada con radicado No. 2026-316-004651-2 del 18 de junio de 2026 no se encuentra incluida en dicha base de datos. No obstante, al realizar la consulta en el sistema ORFEO, se evidenció la trazabilidad completa del trámite asociado a dicho radicado.

Como consecuencia de lo anterior, el radicado mencionado no fue considerado dentro del consolidado de PQRSFD, generando una diferencia en el número total de solicitudes reportadas, Esta situación podría impactar las cifras consolidadas presentadas en el informe trimestral publicado en la página web institucional.

 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
--	---	--

9. CONCLUSIONES

- La entidad recibió 2.231 peticiones durante el primer semestre del 2026 de las cuales 342 corresponden a atenciones inmediatas (canales de atención WhatsApp, telefónico y presencial) y, 1.889 gestionadas como PQRSF de las cuales (15) se atendieron fuera de términos, lo que representa un 0,6% de incumplimiento en términos de respuesta.
- En comparación con el primer semestre de 2025, se evidenció una reducción del 3% al 1 % en el porcentaje de incumplimiento durante el primer semestre de 2026.
- De acuerdo con el número de PQRSF atendidas versus el número de peticiones vencidas, se observó que:
 - La Oficina Asesora de Planeación y Sistemas tuvo un 5% de sus peticiones vencidas.
 - La Subdirección de Prestaciones Económicas tuvo 1% de sus peticiones vencidas
 - La Subdirección Administrativa y Financiera 1% de sus peticiones vencidas.

Respecto al número de PQRSF atendidas por dependencias se observó que:

- La Subdirección de Prestaciones Económicas recibió el mayor número de peticiones (1.293)
- La Subdirección Administrativa y Financiera (341).
- La Oficina Asesora Jurídica (225)
- La Oficina Asesora de Planeación y Sistemas (20)
- La Dirección General (10).
- La entidad ha dado cumplimiento con la publicación de informes trimestrales según la normatividad vigente y la disponibilidad de canales de atención al ciudadano.
- Como resultado de la validación y depuración de las PQRSF inicialmente reportadas como atendidas fuera de término durante el segundo semestre de 2025, se determinó que 13 peticiones fueron efectivamente gestionadas de manera extemporánea. Lo anterior representa una disminución de 56 casos frente a los 69 inicialmente identificados, generando una reducción significativa del porcentaje de incumplimiento, el cual pasó del 3 % al 0,5 %.

OBSERVACIONES

- La entidad continúa presentando incumplimiento en los términos legales establecidos para responder las PQRSF. En el primer semestre de 2025 de las 1.889 peticiones recibidas, se atendieron fuera de términos, (15) peticiones, lo que representa un 1% de incumplimiento en términos de respuesta.
- Se identificó una inconsistencia en la información reportada en la matriz general de PQRSF y los informes publicados en la página web, debido a que una denuncia recibida y tramitada por la Entidad no fue incluida en el consolidado utilizado para la elaboración de los informes de seguimiento.
- Control Interno, observo que el riesgo R4 “Posibilidad de incumplimiento en las respuestas a las solicitudes de acuerdo a los términos de ley” del mapa de riesgos operativo atención al usuario y al ciudadano, código: MAP-ARU-001, Versión 12, se continúa materializando, toda

 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 5 de 12
--	--	--

vez que la entidad respondiendo (15) 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.

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.
- Revisar los controles asociados al proceso de radicación y clasificación documental en ORFEO, con el fin de garantizar que la matriz general de PQRSDF y los informes publicados en la página web presenten información verídica, así mismo, modificar el informe de PQRSDF correspondiente al segundo trimestre 2026 publicado en la página de la entidad.
- 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.

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.: **2026-200-001506-3** Fecha: 08 de septiembre del 2026.