



GOBIERNO
DE COLOMBIA



FONPRECON
Pensiones y Cesantías

FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Establecimiento Público adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social

MEMORANDO



Radicado No.: **20202010010733**

Fecha: 16-03-2020

Bogotá D.C

PARA : Dr. FRANCISCO ÁLVARO RAMÍREZ RIVERA
Director General

Dra. VILMA GARCIA PABON
Subdirectora de Prestaciones Económicas

DE : CONTROL INTERNO

ASUNTO : INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA ESPECIAL AL
PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS.

Respetados Doctores:

De manera atenta remito para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe Definitivo de Auditoría Especial al Proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias adelantado por esta oficina para el periodo comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de 2019.

Cordialmente,

PAULO EMILIO MORILLO GUERRERO
Asesor Control Interno

Anexo: Lo anunciado en once (11) folios.

*4/11/20
16/03/2020
A:20*

FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Cra. 10 No. 24-55 Piso 2o. y 3o. ■ Tel.: 3415566 Fax: 2863396 ■ www.fonprecon.gov.co ■ BOGOTÁ D.C. - COLOMBIA

Informe Final de Auditoria Especial

NOMBRE DEL PROCESO	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
LIDER DE PROCESO	VILMA GARCIA PABON Subdirectora de Prestaciones Económicas
AUDITORES	PAULO EMILIO MORILLO GUERRERO Asesor de Control Interno JHON WILLIAM RUIZ RUBIO Técnico Administrativo JULIE ANDREA FANDIÑO PINTO Contratista (Apoyo)
FECHA DE AUDITORIA	Marzo de 2020

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

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 2019.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

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.

CRITERIOS DE LA AUDITORIA

Resolución 0478 de 2012
Ley 1712 de 2014
Ley 1755 de 2015
Normatividad vigente en materia de peticiones, quejas y reclamos.

FICHA TECNICA (Herramientas utilizadas, universo, población, objeto, marco estadístico)

Revisión del 100% de los datos consignados en las matrices de control de PQRD, procedimientos, controles establecidos, reporte derechos de petición, PQRD.

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

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, presento el informe de seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y tramitadas por la Entidad, durante el primer semestre de la actual vigencia.

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

Una vez comunicado el informe preliminar de auditoría a la Subdirección de Prestaciones Económicas como área auditada, dándole la oportunidad de ejercer el derecho a la contradicción, el líder del proceso auditado envía la respuesta acompañada de los soportes probatorios que estimó necesarios.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno analizó la respuesta con los soportes correspondientes, encontrando lo siguiente:

Observación No. 1 Falta de control y Seguimiento - Peticiones sin radicados de repuesta en las matrices de registro y control de PQRD

Se evidencia que las Matrices en excel de registro y control de PQRD - Medio telefónico y presencial y Matriz Excel de registro y control de PQRD - Medios Físicos y Electrónicos, no obran como una herramienta de control, ya que de 841 solicitudes 186 equivalentes a un 22.1 %, no tienen fecha de respuesta.

Por lo tanto, se evidencia que la Subdirección de Prestaciones económicas a través del grupo de Atención al Usuario no ejerció el seguimiento y control sobre el trámite y cumplimiento de los términos establecidos por la ley para estas 186 solicitudes mencionadas.

Tabla No. 1. - Solicitudes escritas recibidas, sin el radicado de salida

DEPENDENCIA	MEDIO DE RESPUESTA	NUMERO DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	NUMERO DE REQUERIMIENTOS CON RESPUESTA	SOLICITUDES SIN RESPUESTA O SIN RESPUESTA ASOCIADA
PRESTACIONES ECONÓMICAS	FÍSICO	643	632	11
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	FÍSICO	136	16	120
PLANEACIÓN Y SISTEMAS	FÍSICO	4	1	3
JURÍDICA	FÍSICO	58	6	52
TOTAL		841	655	186

Fuente: Subdirección de Prestaciones Económicas – Grupo de Atención al Ciudadano

Es de anotar que de 302 casos presentados en el informe preliminar sin respuesta o sin respuesta asociada, la Subdirección de Prestaciones Económicas, manifiesta en la respuesta que se analizaron 141 casos encontrando lo siguiente:

- 116 casos cuentan con fecha de salida, pero no se habían incluido en los cuadros control entregados a Control Interno.

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

- Los 25 casos restantes, presentan las siguientes anotaciones de Control Interno:
 - 5 radicados tienen respuesta con una fecha anterior a la de entrada de la petición.
 - 5 radicados no tienen asociada la respuesta y corresponden a la Subdirección de Prestaciones Económicas.
 - 14 no tienen radicados de salida asociadas, pertenecen a una dependencia diferente a la Subdirección de Prestaciones Económicas.
 - 1 tiene como respuesta un correo electrónico sin incluir la fecha

Adicionalmente, manifiesta que mensualmente se enviaron recordatorios a las diferentes dependencias con la relación de los documentos de respuesta por asociar. Sin embargo, como se muestra en el cuadro anterior, se encuentran 186 respuestas sin asociar a la solicitud, impidiendo contar con la trazabilidad de la información de las solicitudes realizadas a la entidad como también llevar un estricto seguimiento y control al trámite de las solicitudes.

Ver Anexo 1, con la información de 186 solicitudes

Ver Anexo 2, con la información de 116 solicitudes

Por lo anterior, se solicita incluir la observación en el plan de mejoramiento a suscribir.

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO TIEMPOS DE RESPUESTA

El Decreto 1755 de 2015 por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que en su Artículo 14 establece:

"Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

previsto.

Es importante resaltar que las personas encargadas de radicar las solicitudes en el sistema ORFEO deberán verificar que tipo de solicitud se realiza, diligenciando en el sistema de correspondencia ORFEO, en la casilla ASUNTO, si es petición general, petición de información, petición de documentos, petición de consulta, queja, reclamo, denuncia, sugerencia o felicitación, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento en la actividad No. 3.

La Oficina de Control Interno, procedió a verificar el cumplimiento de la respuesta oportuna de 539 solicitudes, correspondientes al 64% de los requerimientos presentados (841 casos).

Como resultado de la verificación mencionada, se observó lo siguiente:

Observación No. 2. Respuestas con Incumplimiento de términos

Con relación a los términos utilizados por la Subdirección de Prestaciones Económicas para dar respuesta a los requerimientos allegados, se evidenció que estas fueron respondidas en los términos establecidos las normas aplicables a excepción de los casos que se presentan a continuación, en los que se incumplieron los términos establecidos para su trámite, Ley 1755 de 2015.

Tabla No. 2. - Cuadro Respuestas con observaciones, III Trimestre Subdirección de Prestaciones Económicas

FECHA ENTRADA	RADICADO ENTRADA	ASUNTO	DEPENDENCIA	FECHA SALIDA	RADICADO SALIDA	DÍAS CALENDARIO	DÍAS HÁBILES UTILIZADOS PARA EL TRÁMITE	TÉRMINO DE LEY PARA RESPONDER	OBSERVACIONES
17/09/2019	20193160073102	PETICION DE DOCUMENTOS - HISTORIA LABORAL	SPE	07/10/2019	20192210096331	20	14	10	Se solicitó una historia laboral. Esta petición corresponde a una petición de documento el cual es de 10 días hábiles para informar la respuesta, para el caso se utilizaron 14 días hábiles
23/07/2019	20193160057482	PETICIÓN DOCUMENTO	SPE	13/08/2019	20192220075691	21	14	10	Se verificó que la solicitud hacia referencia a un Certificado de Ingresos y Retenciones del año 2018. La fecha de generación de las certificaciones de Ingresos y Retenciones del año 2018 para los agentes de retención era hasta el 29 de marzo de 2019 según artículo 161 13.2.40 del Decreto 1625 de 2016, modificado por el artículo 1 del Decreto 2442

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

									del 27 diciembre de 2018, los términos de envió de este documento son de 10 días y se usaron 14 días.
16/08/2019	20193160064582	PETICION DE INFORMACION	SPE	06/09/2019	20194000085711	21	14	10	Se observó que es una solicitud relacionada con cambio de entidad bancaria para la consignación de los aportes, esta petición corresponde a una petición de información la cual era de 10 días hábiles para informar, para el caso se utilizaron 14 días.
10/09/2019	20193160071212	PETICION DE DOCUMENTOS - CERTIFICACION	SPE	01/10/2019	20192210094991	21	16	10	Se verificó que la solicitud hacia referencia a una certificación de tiempo laborado. Esta petición corresponde a una petición de documentos el cual es de 10 días hábiles para dar respuesta, para el caso se utilizaron 16 días.
16/09/2019	20193160072722	PETICION DE INFORMACION	SPE	07/10/2019	20194000096341	21	16	10	Se observó que es una petición de un ciudadano sobre cómo llevar a cabo un retiro de cesantías para temas de vivienda. Esta petición corresponde a una petición de información el cual es de 10 días hábiles para dar respuesta, para el caso se utilizaron 16 días.
05/08/2019	20193160061252	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	SPE	27/08/2019	20192210082071	22	17	10	Se verifica que la solicitud consistía en averiguar sobre el trámite necesario para expedir el bono pensional a nombre de Colpensiones. Esta petición corresponde a una petición de información el cual es de 10 días hábiles para dar la respuesta, para el caso se utilizaron 17 días.
22/07/2019	20193160056952	PETICIÓN GENERAL - PAGO Y REGISTRO DE RECONOCIMIENTO DE BONO PENSIONAL / CUOTA PARTE DE BONO PENSIONAL JUAN CARLOS VIVES MENOTTI CC 19309828	SPE	15/08/2019	20194000077311	24	17	15	Petición General, para la cual se debe contestar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud, utilizando 17 días para dar la respuesta.
08/08/2019	20193160062132	PETIICÓN GENERAL - AUTORIZACIÓN DE REINGRESO AL REGIMEN DE	SPE	02/09/2019	20192210083851	25	16	15	Petición General, para la cual se debe contestar dentro de los 15

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

		PRIMA MEDIA CON PRESTACIÓN DEFINIDA							días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud, utilizando 16 días para dar la respuesta
16/09/2019	20193160072662	PETICION GENERAL	SPE	11/10/2019	20194000099671	25	19	15	Peticion General, para la cual se debe contestar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud, utilizando 19 días para dar la respuesta.
11/09/2019	20193160071592	PETICION GENERAL	SPE	07/10/2019	20194000096161	26	18	15	Peticion General de indemnización sustitutiva de la pensión del sobreviviente, para la cual se debe contestar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud, utilizando 18 días para dar la respuesta.
05/07/2019	20193160052702	PETICIÓN DOCUMENTOS	SPE respondió saf	01/08/2019	20193110069691	27	19	10	Peticion de certificaciones de salario base, información laboral y salario mes a mes con factores salariales, el termino de respuesta es de 10 días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud, utilizando 19 días para dar la respuesta.
29/07/2019	20193160058292	PETICIÓN DE GENERAL	SPE saf	27/08/2019	20193110081961	29	21	15	Peticion General de una certificación de historia laboral, para la cual se debe contestar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud, utilizando 21 días para dar la respuesta.
29/07/2019	20193160058782	PETICIÓN DOCUMENTO	SPE	30/08/2019	20194000083721	32	25	10	Peticion de documentos - Solicitan certificación de la indemnización sustitutiva para llevar a una notaria para un juicio de herederos, Esta petición corresponde a una petición de documentos el cual es de 10 días hábiles para informar la respuesta, para el caso se utilizaron 25 días.
23/09/2019	20193160074672	PETICION GENERAL	SPE	05/11/2019	20194000104221	43	32	15	Esta petición General corresponde a una solicitud de reconocimiento de una indemnización sustitutiva, por consiguiente la SPE debió haber

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

									expedido una comunicación al solicitante informándole que la realización del trámite se le demoraría 4 meses, lo que no se hizo.
30/08/2019	20193160068262	PETICION GENERAL	SPE	15/10/2019	20193160079842	46	33	15	Esta petición General de interés particular corresponde a una solicitud para cambiar de cuenta bancaria, el tiempo de respuesta para esta solicitud es de 15 días, para el caso se utilizaron 33 días.

Fuente: Dirección de Prestaciones Económicas - Oficina de Control Interno

Tabla No. 3. - Cuadro de respuestas con observaciones, IV trimestre - Subdirección de Prestaciones Económicas y Subdirección Administrativa y Financiera

FECHA ENTRADA	RADICADO ENTRADA	ASUNTO	DEPENDENCIA	FECHA SALIDA	RADICADO SALIDA	DÍAS CALENDARIO	DÍAS HÁBILES UTILIZADOS PARA EL TRÁMITE	TÉRMINO DE LEY PARA RESPONDER	OBSERVACIONES
17/12/2019	20193160095752	PETICIÓN DE DOCUMENTO	SPE	07/01/2020	20204000000000	21	16	10	Se mantiene como petición de documento por tratarse de una Solicitud de un certificado de descuento por libranza. Esta solicitud corresponde a una petición de documento el cual es de 10 días hábiles para informar la respuesta, para el caso se utilizaron 16 días.
14/11/2019	20193160087122	PETICION GENERAL	SAF	16/12/2019	20193160095442	32	22	15	Petición General, para la cual se debe contestar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud, utilizando 22 días para dar la respuesta.

Fuente: Dirección de Prestaciones Económicas - Oficina de Control Interno

Es importante mencionar que con la Resolución No. 0351 del 21 de junio de 2019, se le asigna a la Subdirección de Prestaciones Económicas el equipo de trabajo de Atención al Usuario. Este equipo de trabajo cuenta con un procedimiento "PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS" el cual ha sido modificado o ajustado desde el 2009 en 8 oportunidades, las dos últimas como respuesta a planes de mejoramiento suscritos con la Oficina

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

de Control Interno. (V.7 30/03/2017 y V.8 26/06/2018)

El procedimiento cuenta con actividades a desarrollar, la delimitación de responsables de cada una de las actividades y/o controles y los documentos o registros en los cuales se podría observar la trazabilidad de las actividades realizadas.

Sin embargo, se observa que no se está cumpliendo a cabalidad dicho procedimiento en 17 solicitudes anteriormente mencionadas, afectando tanto los términos de respuesta como las estadísticas que se manejan en la entidad relacionada con la atención de PQRS.

Por lo anterior, se solicita incluir la observación en el plan de mejoramiento a suscribir.

Observación No. 3 Clasificación de los Derechos de Petición

Después de la revisión efectuada a la información suministrada por el Grupo de Atención al Usuario en la matriz de peticiones recibidas, se presentan como ejemplo algunos casos de radicados de entrada que no fueron clasificados según su tipo, incumpliendo lo establecido en el procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PRO-ARU-003 Versión 9, punto del 7, actividad #3 *"Si se recibe la solicitud escrita en la oficina de correspondencia se ingresa al aplicativo Orfeo y en el asunto previo a su descripción deberá indicarse si es petición general, petición de información, petición de documentos, petición de consulta, queja, reclamo, denuncia, sugerencia o felicitación, según corresponda. Luego se envía a la Dirección General para posteriormente enviar al responsable asignado"*

Tabla No. 4. - Derechos de petición que no fueron clasificados según su tipo

Fecha	Radicado	Asunto	Dependencia	Tipo de petición
20/09/2019	20193160074372	DERECHO DE PETICION - SOLICITA RELACION DE LOS PROCESOS DE COBRO PERSUASIVO Y COACTIVO CONTRA EL MUNICIPIO	OFICINA ASESORA JURÍDICA	Petición de información
12/09/2019	20193160071782	DERECHO DE PETICION: INFORMACION SOBRE DISMINUCION DE CUOTA ALIMENTARIA	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	Petición de información
20/09/2019	20193160074362	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD ESTADO PENSION OMAR GARZON	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	Petición de información
15/10/2019	20193160079952	DERECHO DE PETICION SOLICITANDO COPIAS DEL TRAMITE DE LA PENSION POR MUERTE DE CECILIA CANTOR MARTINEZ C.C. 20.282.313	SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	Petición de documentos

Fuente: Dirección de Prestaciones Económicas - Oficina de Control Interno

Por lo anterior, es importante clasificar adecuadamente las solicitudes allegadas en la entidad para que su respuesta sea en los términos de ley establecidos.

- Solicitud de Información, tiempo para responder: 10 días hábiles después de la recepción
- Derecho de petición de interés general, tiempo para responder: 15 días hábiles después de

EJECUCIÓN PROCESO AUDITOR

- la recepción
- Derecho de petición de Interés particular, tiempo para responder: 15 días hábiles después de la recepción
- Derecho de petición de Consulta, tiempo para responder: 30 días hábiles después de la recepción
- Petición entre autoridades, Tiempo para responder: 10 días hábiles después de la recepción

Por lo anterior, se solicita incluir la observación en el plan de mejoramiento a suscribir.

Observación No. 4. Falta de Control y Seguimiento

Se evidenció que para la solicitud con radicado N° 20193160080892 correspondiente a un derecho de petición se le asigna una respuesta con Orfeo N°20193160087232, radicación que corresponde a un documento de entrada. Así mismo se evidenció que este requerimiento Orfeo N°20193160087232 con fecha 14/11/2019 no se le ha dado respuesta.

Tabla No. 5. - Cuadro de relación de radicados de salida que no corresponden

FECHA ENTRADA	RADICADO ENTRADA	ASUNTO	REMITENTE	DEPENDENCIA	FECHA SALIDA	RADICADO SALIDA
21/10/2019	20193160080892	PETICIÓN DOCUMENTO	PALACIOS ASOCIADOS	Dependencia de Salida	14/11/2019	20193160087232

Fuente: Dirección de Prestaciones Económicas - Oficina de Control Interno

Por lo anterior se observa falta de control y seguimiento por parte de la Subdirección de Prestaciones Económicas y del Grupo de Atención al Usuario, incumpliendo el Artículo 3 de la Ley 1712 de 2014. *"Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad."*

Por lo anterior, se solicita incluir la observación en el plan de mejoramiento a suscribir.

OBSERVACIONES

Observación No. 1- Falta de control: peticiones sin radicados de repuesta en las matrices de registro y control de PQRD

Observación No. 2. Respuestas con Incumplimiento de términos

Observación No. 3 - Clasificación de los derechos de petición

Observación No. 4 - Falta de Control y Seguimiento

PLAN DE MEJORAMIENTO

Se solicita que las observaciones comunicadas, deben incluirse en el plan de mejoramiento a suscribir, contemplando acciones preventivas y correctivas para los casos mencionados y así

PLAN DE MEJORAMIENTO

subsanan las observaciones presentadas.

Los tiempos para la realización de dichas actividades deberán ser cortos.

La Subdirección de Prestaciones Económicas deberá construir y consolidar el Plan de Mejoramiento dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de la entrega del presente informe definitivo y enviarlo a Control Interno para su suscripción. (31 de marzo de 2020)

Para la presentación del Plan de Mejoramiento se deberá utilizar el formato F05-PRO-CIG-001, incluido en el Sistema de Gestión de la Calidad, Procedimientos Control Interno a la Gestión.