



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

INFORME PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

I SEMESTRE DE 2018



Certificado
N° GP 154-1



Certificado
N° SC 6792-1



Certificado
N° GP 154-1

JULIO DE 2018



Certificado N°
CO-SC 6792-1



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

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, presenta el informe realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y tramitadas por la Entidad, durante el período comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2018.

En el periodo mencionado, se atendieron las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, brindando información y orientación oportuna sobre temas de competencia del Grupo de Atención al Usuario, la Subdirección de Prestaciones Económicas y la Oficina Asesora Jurídica de FONPRECON, a través de los diferentes canales con que cuenta la entidad, discriminados en los cuadros que se presentan a continuación.

Los requerimientos fueron recibidos a través de varios medios tal y como se muestra a continuación:

Tabla No. 1 Clasificación Requerimientos Según Medio de Llegada

Medio de recepción	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL DE TRAMITES	% DE PARTICIPACION
Página WEB de la entidad	9	7	4	5			25	0,86%
Correo electrónico	77	147	99	120	145	92	680	23,30%
Por Correo físico	51	154	157	177	114	52	705	24,15%
Por fax							0	0,00%
Presencialmente	135	163	141	155	120	109	823	28,19%
Telefónicamente	0	70	175	191	167	83	686	23,50%
Total	272	541	576	648	546	336	2919	100%

Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas

Es importante resaltar que por cada solicitud se puede gestionar más de un trámite, ejemplo 1 correo con 3 solicitudes.

De la tabla anterior se observa que el medio más utilizado por la ciudadanía es presencial con un 28,19%, seguido del correo físico con un 24,15%.



Certificado N° GP 154-1



Certificado N° SC 6792-1



Certificado N° GP 154-1



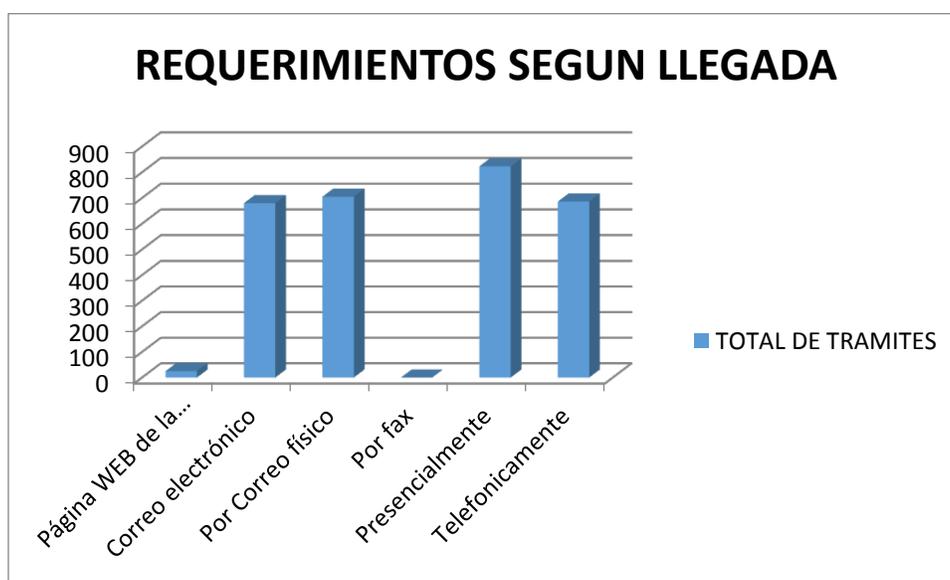
Certificado N° CO-SC 6792-1



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

En el tema de atención telefónica y personal se resolvieron requerimientos de información acerca de trámites de la Subdirección de Prestaciones Económicas como son indemnización sustitutiva de pensión, pago de retroactivos, sustitución pensional, auxilio funerario, cesantías y cumplimiento de sentencias, pago a estudiantes sustitutos e inclusión a nómina de pensionados.

Gráfica No. 1 Clasificación Requerimientos Según Medio de Llegada



Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas

Las solicitudes de mayor frecuencia presentadas por parte de los usuarios son:

- Solicitud de certificaciones y comprobantes de pago.
- Información de pagos de retroactivos y cesantías, para ser cancelados en nómina.
- Pagos de pensión de sobrevivientes con relación a presentación de certificados de estudio.
- Información de trámites realizados y procedimientos de cambio de cuenta, de EPS y libranzas.
- Expedición de certificados de ingresos y retenciones 2017



Certificado N° GP 154-1



Certificado N° SC 6792-1



Certificado N° GP 154-1



Certificado N° CO-SC 6792-1



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

De otra parte, según el tipo de requerimientos se clasifican así:

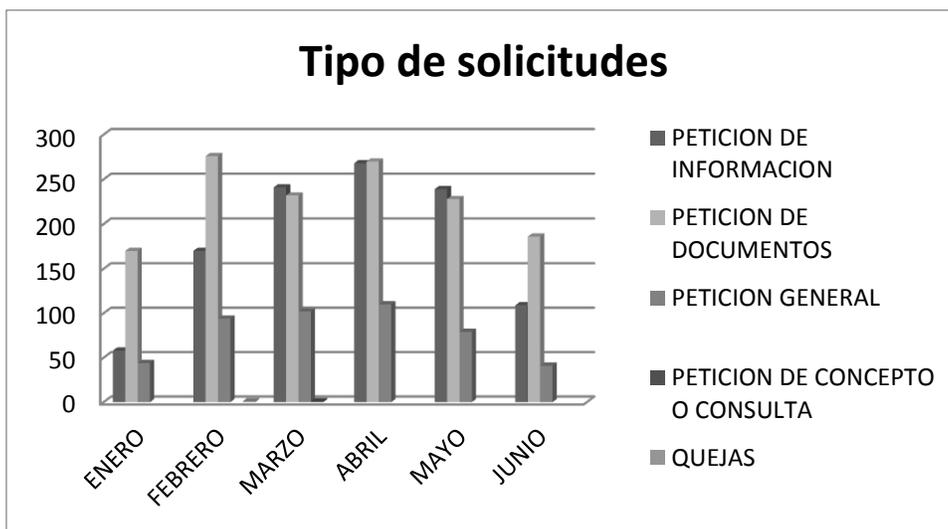
Tabla No. 2 Clasificación Según Tipo de Trámite

II SEMESTRE 2017	PETICION DE INFORMACION	PETICION DE DOCUMENTOS	PETICION GENERAL	PETICION DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRS	% TRAMITES
ENERO	58	170	44							272	9,32%
FEBRERO	170	276	94		1					541	18,53%
MARZO	241	232	102	1						576	19,73%
ABRIL	268	270	110							648	22,20%
MAYO	239	228	79							546	18,71%
JUNIO	109	186	41							336	11,51%
TOTALES	1085	1362	470	1	1	0	0	0	0	2919	100,00%
PARTICIPACION	37,17%	46,66%	16,10%	0,03%	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	

Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas

Entre los trámites solicitados a la entidad se destacan en número, petición de documentos, como desprendibles de nómina, que ascienden a 1.362 durante el semestre, que corresponden al 46,66% del total, seguidos por las peticiones de información que ascendieron a 1.085 en el semestre las cuales corresponden al 37,17 % de los trámites totales.

Grafica No.2 Tipo de Solicitudes en el Semestre



Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas



Certificado N° GP 154-1



Certificado N° SC 6792-1



Certificado N° GP 154-1



Certificado N° CO-SC 6792-1



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

Con respecto al mes en que se presentaron mayor número de trámites, fue en el mes de abril tramitándose 648 peticiones, correspondientes al 22,20% del total de trámites realizados en el semestre.

Tabla No. 3 Clasificación Requerimientos Según Dependencia

II SEMESTRE 2017	PETICION DE INFORMACION	PETICION DE DOCUMENTOS	PETICION GENERAL	PETICION DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRS	% TRAMITES
JURIDICA	19	22	20							61	2,09%
PRESTACIONES ECONOMICAS	100	81	154	1	1					337	11,55%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	36	29	36							101	3,46%
PLANEACION Y SISTEMAS	0	0	0							0	0,00%
ATENCION AL USUARIO	930	1230	260							2420	82,91%
TOTALES	1085	1362	470	1	1	0	0	0	0	2919	100,00
PARTICIPACION EN %	37,17	46,66	16,10	0,03	0,03	0	0	0	0	100	

Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas

Se observa que en el semestre se realizaron 2.917 peticiones en general, una consulta y una queja. En comparación con el año 2017 en que se recibieron 3.551 tramites en su mayoría telefónicas con 1.099 solicitudes, mientras que en el primer semestre de 2018 la mayor incidencia es presencial, no obstante se debe tener en cuenta que pudo incurrir en las cifras las adecuaciones de la sede.

Cabe resaltar también que en comparación con el año anterior, en que se recibieron 9 reclamos, en este semestre no se recibieron reclamos y tan solo una queja.



Certificado N° GP 154-1



Certificado N° SC 6792-1



Certificado N° GP 154-1



Certificado N° CO-SC 6792-1



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

Grafica No.3 Clasificación de Solicitudes por Dependencia



Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas

Finalmente como lo indica la gráfica anterior en relación con la dependencia a la que fue encaminada la solicitud se observa que el área de atención al usuario recibió 2.420 peticiones seguido de prestaciones económicas con 337 peticiones.



Certificado N° GP 154-1



Certificado N° SC 6792-1



Certificado N° GP 154-1



Certificado N° CO-SC 6792-1