

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

INFORME A LA ATENCIÓN DE PQRS

JULIO - DICIEMBRE DE 2020

OFICINA DE CONTROL INTERNO

PAULO EMILIO MORILLO GUERRERO
Asesor de Control Interno

JHON WILLIAM RUIZ RUBIO
Técnico Administrativo – Control Interno

Enero de 2021

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, presento el informe de seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y tramitadas por la Entidad, durante el segundo semestre de la vigencia 2020.

Durante dicho periodo, que comprende desde el 1° de julio hasta el 31 de diciembre de 2020, se atendieron las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, brindando información y orientación 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.

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	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total de tramites	% de participación
Página WEB de la entidad	0	3	0	3	0	1	7	0,2%
Correo electrónico	498	533	449	328	386	280	2474	83,3%
Por Correo físico	25	13	26	17	18	16	115	3,9%
Por fax	0	0	1	0	0	0	1	0,03%
Presencialmente	5	0	17	21	35	22	100	3,4%
Telefónicamente	0	0	20	52	119	83	274	9,2%
Total	528	549	513	421	558	402	2971	100%

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

De la tabla anterior se observa que el medio más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico con un 83.3% seguido por manera telefónica con un 9.2%. Los anteriores medios utilizados representan un aumento comparado con la vigencia pasada, donde predominaba la atención presencial en la oficina de la Entidad, esto

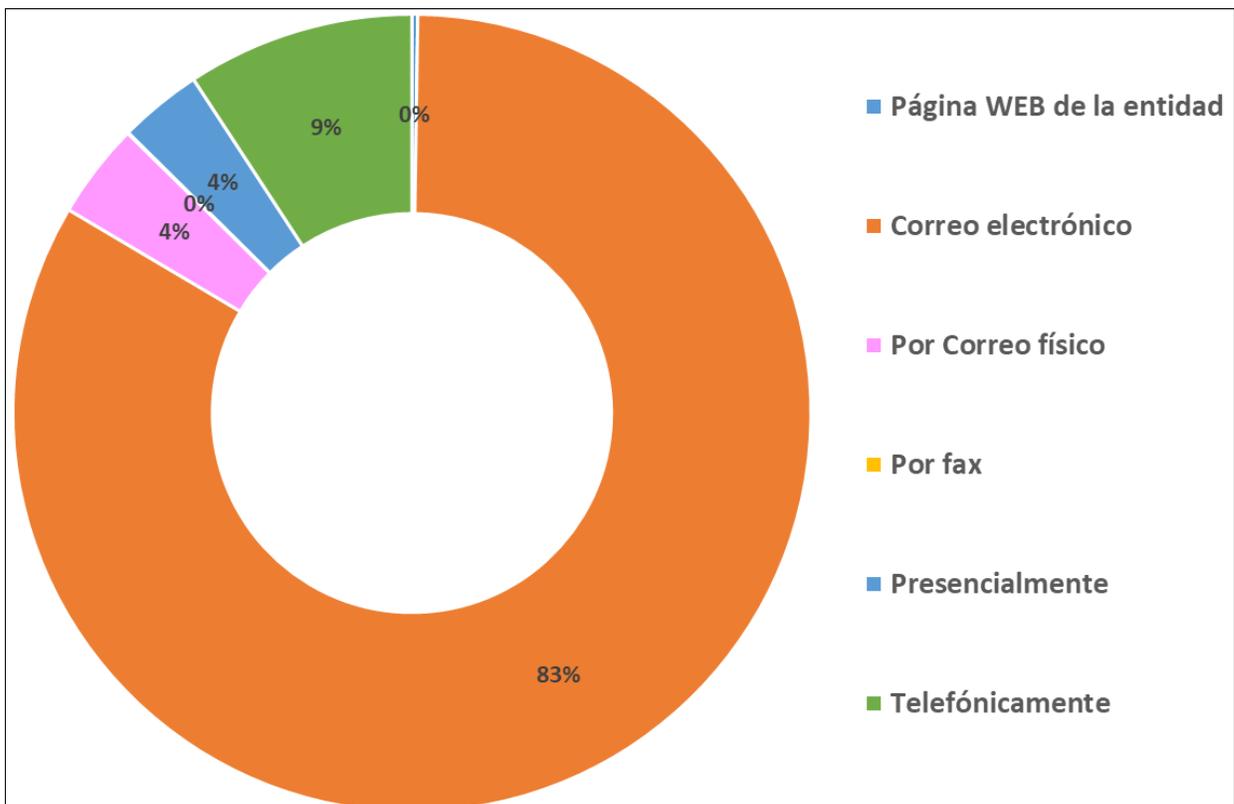
FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Establecimiento Público adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social

es debido a la Emergencia Sanitaria por la pandemia del Covid-19 que obligó a limitar la movilidad de las personas en la ciudad.

En comparación con el segundo semestre del año 2019 en el que se recibieron 4219 tramites en su mayoría por correo electrónico con 1323 solicitudes (31.36%), mientras que en el segundo semestre de 2020 la tendencia se mantuvo a través del correo electrónico, esto debido a la Emergencia Sanitaria causada por la pandemia del Covid-19 que obligó a limitar la movilidad de las personas en la ciudad.

En el tema de atención telefónica y personal se resolvieron requerimientos de información acerca de trámites 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.

Grafica No. 1 Clasificación Requerimientos Según Medio de Llegada



Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

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

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

- Solicitud de certificaciones y comprobantes de pago.
- Información de cargos de retroactivos y cesantías, para ser cancelados en nómina.
- Solicitud de información para el trámite de pensión y de sustitución pensional
- Información de trámites realizados y procedimientos de cambio de cuenta, de EPS y libranzas.
- Expedición de certificados de ingresos y retenciones 2019

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

Tabla No. 2 Tipo de Solicitudes por mes

II SEMESTRE DE 2020	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN GENERAL	PETICIÓN DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRD	% TRAMITES
JULIO	158	271	92	0	1	2	2	0	2	528	17,8%
AGOSTO	129	328	90	0	0	1	0	0	1	549	18,5%
SEPTIEMBRE	175	236	96	0	0	1	0	0	5	513	17,3%
OCTUBRE	104	237	75	0	1	4	0	0	0	421	14,2%
NOVIEMBRE	253	208	94	0	1	2	0	0	0	558	18,8%
DICIEMBRE	171	171	56	0	1	3	0	0	0	402	13,5%
TOTALES	990	1451	503	0	4	13	2	0	8	2971	100%
PARTICIPACIÓN	33,3%	48,8%	16,9%	0,0%	0,1%	0,4%	0,1%	0,0%	0,3%	100%	

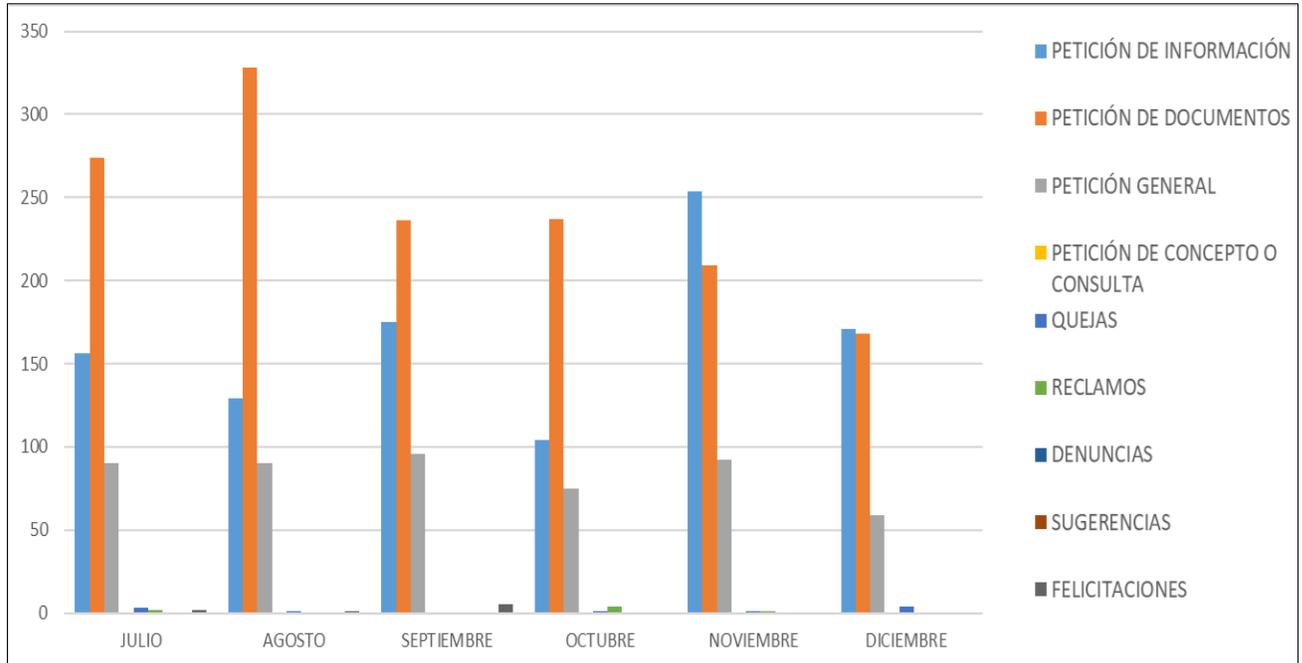
Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

Con respecto a los meses en que se presentaron mayor número de trámites, fue en el mes de noviembre y agosto tramitándose 558 y 549 peticiones, respectivamente, correspondientes al 37.2% del total de trámites realizados en el semestre. En

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

comparación con los meses de mayor recepción de trámites en el segundo semestre de 2019 que fueron julio (1032 peticiones) y agosto (1023 peticiones).

Grafica No. 2 Tipo de Solicitudes en el Semestre



Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

Entre los trámites solicitados a la Entidad se destacan, en número, la petición de documentos, que ascienden a 1451 durante el semestre, que corresponden al 48.8% del total, seguidos por las solicitudes de peticiones de información que ascendieron a 990 en el semestre las cuales corresponden al 33.3% de los 2971 trámites totales. En comparación con el semestre anterior, que tuvo 4219 solicitudes de trámites, se recibieron 710 trámites menos de petición de información (reducción equivalente al 42%), 355 trámites menos de petición de documentos (reducción equivalente al 20%) y 204 trámites menos de petición general (reducción del 29%).

Cabe resaltar también que, en comparación con el segundo semestre del año anterior, se recibieron menos trámites de reclamos (cinco) en comparación con la presente vigencia que se recibieron 13 reclamos. Igualmente, este segundo semestre se recibió 4 quejas y 2 denuncias, comparando el mismo periodo de tiempo en la anterior vigencia donde no se recibieron ninguno de los dos tipos de trámites. La

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

respuesta para los trámites de quejas, reclamos y denuncias se encuentra en el cuadro anexo.

(Ver Anexo 1)

Tabla No. 3 Clasificación Requerimientos Según Dependencia

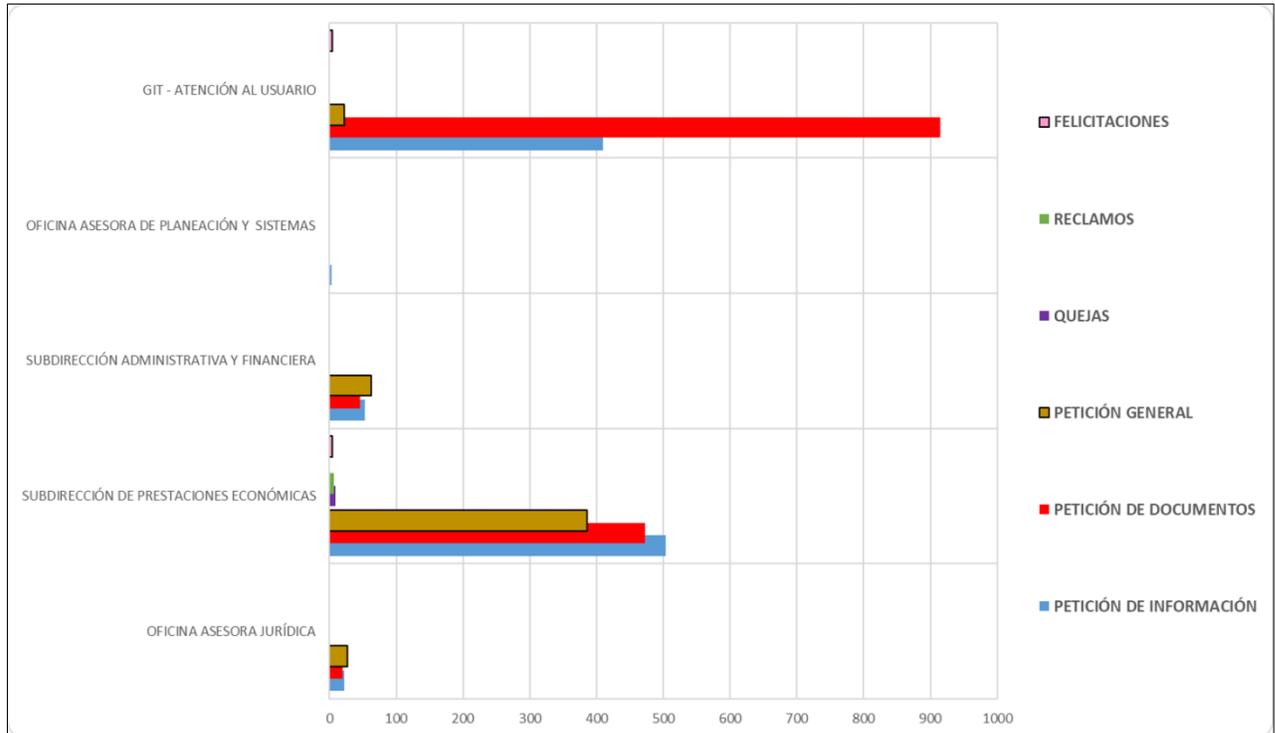
II SEMESTRE DE 2020	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN GENERAL	PETICIÓN DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRD	% TRAMITES
OFICINA ASESORA JURÍDICA	23	15	32	0	0	0	1	0	0	71	2,4%
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	501	476	385	0	4	13	1	0	4	1384	46,6%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	54	44	64	0	0	0	0	0	0	162	5,5%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	3	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0,1%
GIT - ATENCIÓN AL USUARIO	409	915	22	0	0	0	0	0	4	1350	45,4%
TOTALES	990	1451	503	0	4	13	2	0	8	2971	100%
PARTICIPACIÓN EN %	33,3%	48,8%	16,9%	0,0%	0,1%	0,4%	0,1%	0,0%	0,3%	100%	

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

Del 100% de las solicitudes realizadas por la ciudadanía, el 46.6% fueron atendidas por la Subdirección de Prestaciones Económicas, el 45.4% por el Área de Atención al Usuario, 5.5% por la Subdirección Administrativa y Financiera, el 2.4% por la Oficina Asesora Jurídica y el 0,1% por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.

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: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

En relación con la dependencia que mayor número de solicitudes acogió se observa que la Subdirección de Prestaciones Económicas recibió 1384 peticiones seguido del área de Atención al Usuario con 1350 peticiones durante el segundo semestre. De igual manera, se realiza una comparación con el segundo semestre de 2019 encontrando que: el área de Atención al Usuario fue la dependencia que recibió el mayor número de peticiones con 3378 (2028 solicitudes más que en 2020) seguida por la Subdirección de Prestaciones Económicas con 657 (727 solicitudes menos que en 2020).