

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

ENERO A JUNIO DE 2021

OFICINA DE CONTROL INTERNO

VILMA LEONOR GARCIA PABON

Asesora de Control Interno (E)

JHON WILLIAM RUIZ RUBIO

Profesional Universitario (E) – Control Interno

JULIE ANDREA FANDIÑO PINTO

Contratista – Control Interno

Julio 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, presenta el informe de seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y tramitadas por la Entidad, durante el primer semestre de la vigencia 2021.

Durante dicho periodo, que comprende desde el 1° de enero hasta el 30 de junio de 2021, 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	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total de tramites	% de participación
Página WEB de la Entidad	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Correo electrónico	281	417	373	385	337	470	2263	70,2%
Por Correo físico	11	12	15	12	12	9	71	2,2%
Por fax	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Presencialmente	12	35	45	24	27	40	183	5,7%
Telefónicamente	26	113	106	160	87	214	706	21,9%
Total	330	577	539	581	463	733	3223	100,0%

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

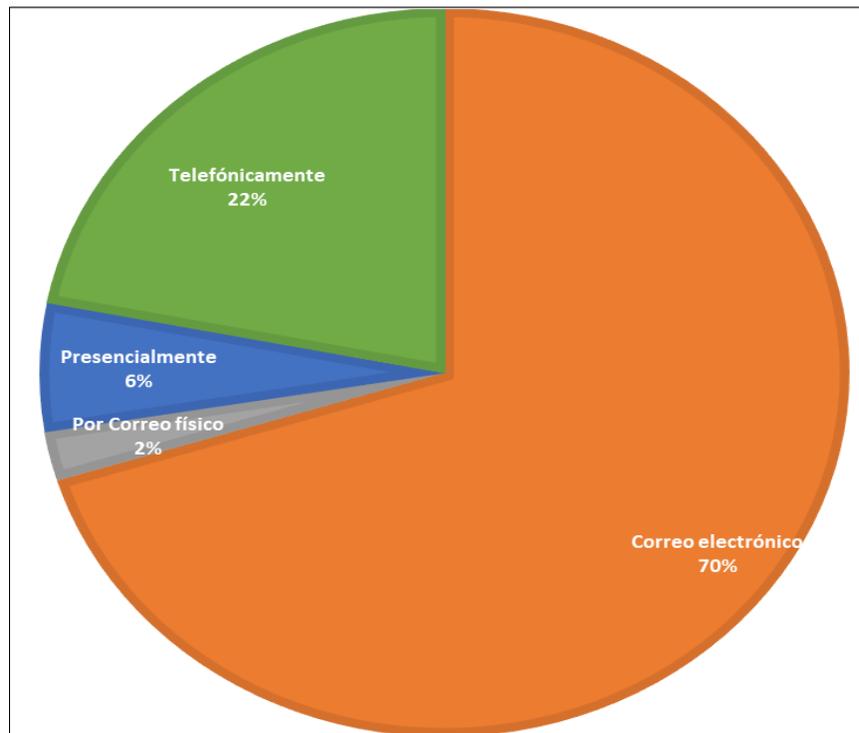
De la tabla anterior se observa que el medio más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico con un 70,2% seguido por manera telefónica con un 21,9%. Los anteriores medios utilizados representan un aumento comparado con la vigencia pasada, donde predominaba la atención presencial en la oficina de la Entidad, esto 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 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,

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

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

En comparación con el primer semestre del año 2020 en el que se recibieron 2428 tramites en su mayoría por correo electrónico con 1285 solicitudes (52.9%), mientras que en el primer semestre de 2021 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.

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 2020

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

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

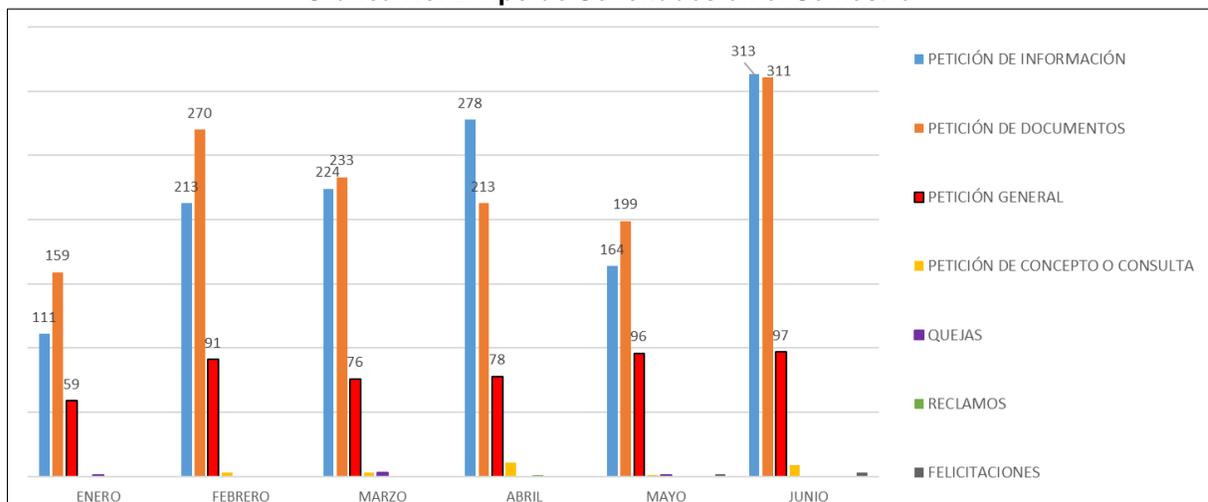
Tabla No. 2 Tipo de Solicitudes por mes

I semestre de 2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN GENERAL	PETICIÓN DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRD	% TRÁMITES
ENERO	111	159	59	0	1	0	0	0	0	330	10,2%
FEBRERO	213	270	91	3	0	0	0	0	0	577	17,9%
MARZO	224	233	76	3	3	0	0	0	0	539	16,7%
ABRIL	278	213	78	11	0	1	0	0	0	581	18,0%
MAYO	164	199	96	1	1	0	0	0	2	463	14,4%
JUNIO	313	311	97	9	0	0	0	0	3	733	22,7%
TOTALES	1303	1385	497	27	5	1	0	0	5	3223	100,0%
PARTICIPACIÓN	40,4%	43,0%	15,4%	0,8%	0,2%	0,03%	0,0%	0,0%	0,2%	100%	

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

Con respecto a los meses en que se presentaron mayor número de trámites, fue en el mes de junio y abril tramitándose 733 y 581 peticiones, respectivamente, correspondientes al 40.8% del total de trámites realizados en el semestre. En comparación con los meses de mayor recepción de trámites en el primer semestre de 2020 que fueron enero (600 peticiones) y febrero (594 peticiones).

Gráfica No. 2 Tipo de Solicitudes en el Semestre



Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

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

Entre los trámites solicitados a la Entidad se destacan, en número, la petición de documentos, que ascienden a 1385 durante el semestre, que corresponden al 43% del total, seguidos por las solicitudes de peticiones de información que ascendieron a 1303 en el semestre las cuales corresponden al 40.4% de los 3223 trámites totales. En comparación con el semestre anterior, que tuvo 2428 solicitudes de trámites, se recibieron 254 solicitudes más de petición de información (aumento equivalente al 24%), 434 trámites más de petición de documentos (aumento equivalente al 46%) y 78 trámites más de petición general (aumento del 19%).

Cabe resaltar también que, en comparación con el primer semestre del año anterior, se recibieron menos trámites de reclamos (siete) en comparación con la presente vigencia que se recibió un reclamo. Igualmente, durante el primer semestre de 2021 se recibió 5 quejas y 1 reclamo, comparando el mismo periodo de tiempo en la anterior vigencia donde solo se había recibido una queja. La 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

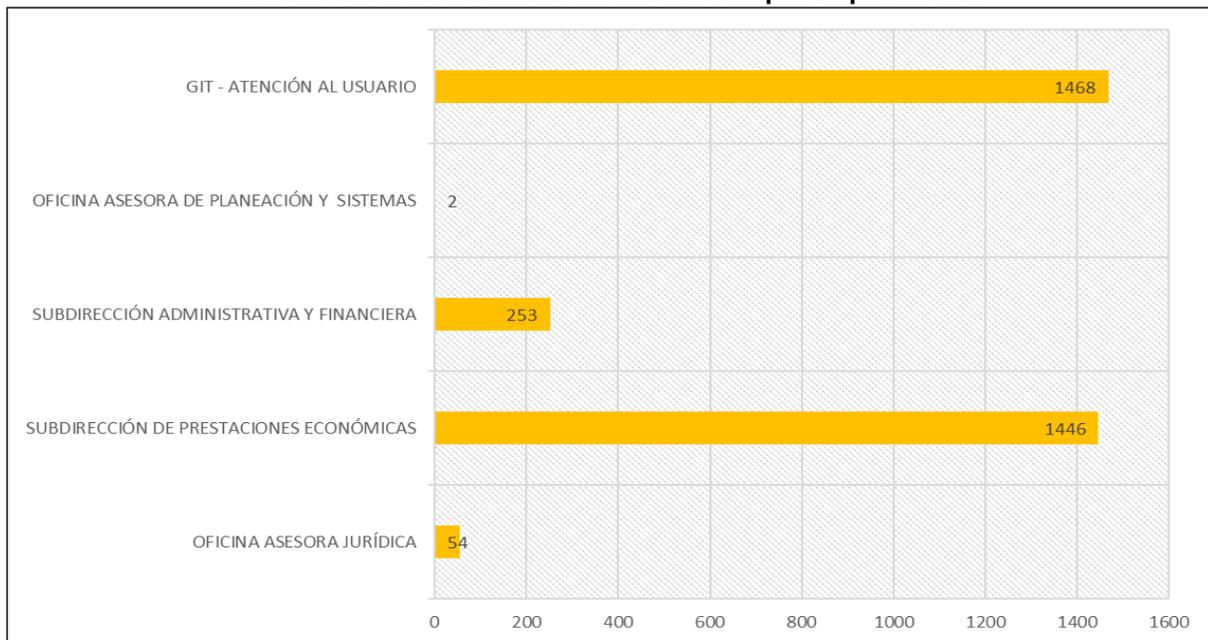
I semestre de 2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN GENERAL	PETICIÓN DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRD	% TRAMITES
OFICINA ASESORA JURÍDICA	17	6	31	0	0	0	0	0	0	54	1,7%
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	369	704	359	3	5	1	0	0	5	1446	44,9%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	86	89	78	0	0	0	0	0	0	253	7,8%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0,1%
GIT - ATENCIÓN AL USUARIO	831	586	27	24	0	0	0	0	0	1468	45,5%
TOTALES	1303	1385	497	27	5	1	0	0	5	3223	100,0%
PARTICIPACIÓN EN %	40,4%	43,0%	15,4%	0,8%	0,2%	0,03%	0,0%	0,0%	0,2%		

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

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

Del 100% de las solicitudes realizadas por la ciudadanía, el 45.5% fueron atendidas por el Grupo de Atención al Usuario, el 44.9% por la Subdirección de Prestaciones Económicas, 7.8% por la Subdirección Administrativa y Financiera, el 1.7% por la Oficina Asesora Jurídica y el 0,1% por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.

Gráfica 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 el Grupo de Atención al Usuario recibió 1468 peticiones seguido de la Subdirección de Prestaciones Económicas con 1446 peticiones durante el primer semestre. De igual manera, se realiza una comparación con el primer semestre de 2020 encontrando que: el Grupo de Atención al Usuario fue la dependencia que recibió el mayor número de peticiones con 1867 (399 solicitudes más que en el primer semestre de 2021) seguida por la Subdirección de Prestaciones Económicas con 427 (1019 solicitudes menos que en el primer semestre de 2021).