

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 A DICIEMBRE DE 2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO

GERMÁN ARMANDO CORREA AMADO
Asesor de Control Interno (E)

JULIE ANDREA FANDIÑO PINTO
Profesional Control Interno – Contratista

KAREN ANDREA LEÓN DÚRAN
Profesional Control Interno - Contratista

Febrero de 2022

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

OBJETIVO DEL INFORME

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”*.

CRITERIO DEL INFORME

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76
- Ley 1437 de 2011
- Decreto 2641 de 2012
- Circular externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.

DESARROLLO DEL INFORME

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 segundo semestre de la vigencia 2022.

Durante dicho periodo, que comprende desde el 1° de julio hasta el 31 de diciembre de 2022, 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, la Oficina Asesora Jurídica y demás dependencias de FONPRECON, a través de los diferentes canales con que cuenta la Entidad. En total, se recibieron 2.985 trámites de PQRSD por los diversos canales de atención presencial y no presencial con los que cuenta la Entidad.

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

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

Tabla No. 1 Clasificación Requerimientos Según Medio de Llegada

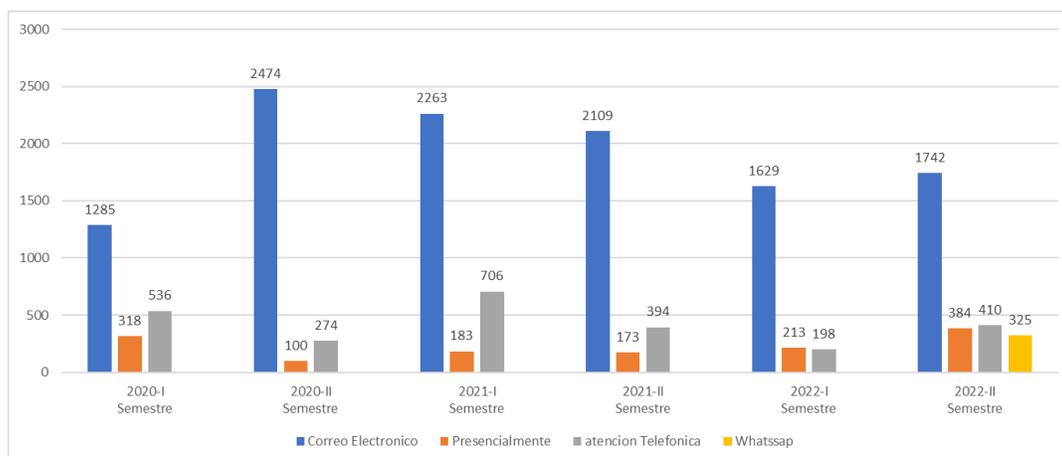
Medio de recepción	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total de tramites	% de participación
Página WEB de la Entidad	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Correo electrónico	339	473	301	217	205	207	1742	58,4%
Por Correo físico	18	15	18	15	29	29	124	4,2%
Presencialmente	134	67	51	59	43	30	384	12,9%
Telefónicamente	74	58	51	39	74	114	410	13,7%
WhatsApp	98	36	100	63	24	4	325	10,9%
Total	663	649	521	393	375	384	2985	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 58,4% seguido por la atención telefónica con un 13,7%, se viene fortaleciendo la atención por WhatsApp implementada en la vigencia 2022 por el Grupo de Atención al Usuario, la cual ha tenido buena acogida por parte de los usuarios de la información.

A continuación, se relaciona la gráfica comparativa desde los años 2020 al segundo semestre de 2022, de las tendencias de uso de los medios correo electrónico, atención presencial, atención telefónica y la implementación del WhatsApp:

Gráfica No. 1 Comparación de tendencia de uso de los medios correo electrónico, atención presencial, atención telefónica y WhatsApp



Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO, Informes presentados anteriormente por Control Interno

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

En cuantos a los temas 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 en nómina de pensionados.

Grafica No. 2 Clasificación Requerimientos Según Medio de Llegada en el semestre



Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

Realizando una comparación con el segundo semestre del año 2021, en el que se recibieron 2.745 trámites, en su mayoría por correo electrónico con 2.109 solicitudes; para el mismo semestre de la vigencia 2022 se mantiene la tendencia de utilización del mismo medio para realizar los requerimientos a la entidad.

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

Tabla No. 2 Tipo de Solicitudes por mes

II semestre de 2022	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN GENERAL	PETICIÓN DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRD	% TRAMITES
Julio	212	347	102	0	0	0	0	0	2	663	22,2%
Agosto	160	337	147	0	1	0	0	0	4	649	21,7%
Septiembre	184	194	141	0	1	1	0	0	0	521	17,5%

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

Octubre	140	124	125	0	2	0	0	0	2	393	13,2%
Noviembre	141	113	120	0	1	0	0	0	0	375	12,6%
Diciembre	159	86	135	0	1	0	0	0	3	384	12,9%
TOTALES	996	1201	770	0	6	1	0	0	11	2985	100,0%

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

Los meses en los que se presentaron mayor número de trámites, fueron julio y agosto, tramitándose 663 y 649 peticiones respectivamente, correspondientes al 44% del total de trámites realizados en el semestre, en comparación con los meses de mayor recepción de trámites en el primer semestre de 2022 que fueron mayo (401 peticiones) y junio (415 peticiones).

Gráfica No. 3 Tipo de Solicitudes en el Semestre

II semestre de 2022	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN GENERAL	PETICIÓN DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRD	% TRAMITES
Julio	212	347	102	0	0	0	0	0	2	663	22,2%
Agosto	160	337	147	0	1	0	0	0	4	649	21,7%
Septiembre	184	194	141	0	1	1	0	0	0	521	17,5%
Octubre	140	124	125	0	2	0	0	0	2	393	13,2%
Noviembre	141	113	120	0	1	0	0	0	0	375	12,6%
Diciembre	159	86	135	0	1	0	0	0	3	384	12,9%
TOTALES	996	1201	770	0	6	1	0	0	11	2985	100,0%
PARTICIPACIÓN	33,37%	40,23%	25,80%	0,00%	0,20%	0,03%	0,00%	0,00%	0,37%		

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

Entre los trámites solicitados a la Entidad se destacan, en número, la petición de documentos, que ascienden a 1201 durante el semestre, los cuales corresponden a un 40,23%, seguidos por las solicitudes de peticiones de información que ascendieron a 996 que corresponden a un 33,37% de los 2.985 trámites totales, que comparados con el semestre anterior se incrementaron en 240 solicitudes.

A continuación, se relaciona la tabla con el comparativo por tipo de petición del segundo semestre de 2021 y el segundo semestre de 2022:

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

Tabla No. 3 Comparación de solicitudes recibidas por tipo de petición

Tipo de petición	Segundo semestre de 2022	Segundo semestre de 2021	Var Relativa
Petición de información	996	721	27,61%
Petición de documentos	1201	1422	-18,40%
Petición general	770	575	25,32%
Petición de concepto o consulta	0	18	-
Quejas	6	4	33,33%
Reclamos	1	2	-100,00%
Denuncias	0	2	-
Sugerencias	0	0	-
Felicitaciones	11	1	90,91%

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

Se resalta que, en comparación con el primer semestre del año anterior, se recibieron 27,61% más peticiones de información y 18,40% solicitudes menos de petición de documentos, no se recibieron peticiones por concepto o consulta para el segundo semestre del 2022, se radicaron (dos) quejas más que el mismo periodo del año pasado, se recepcionó (un) reclamo, no se recibieron denuncias y se incrementó en un 90,91% las felicitaciones durante el periodo evaluado. La respuesta para los trámites de quejas, reclamos y denuncias se encuentra en el siguiente cuadro anexo:

(Ver Anexo 1)

A continuación, se relacionan los tipos de PQRSD recibidas según la dependencia a la cual fueron dirigidas:

Tabla No. 4 Clasificación Requerimientos Según Dependencia

I semestre de 2022	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	24	14	120	0	0	0	0	0	0	158	5,3%

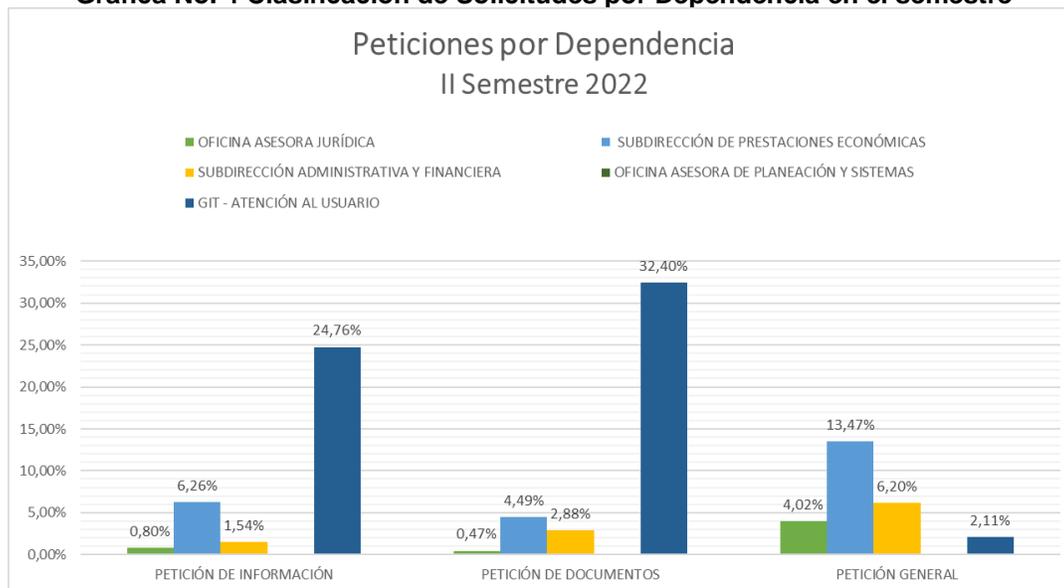
FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA
 Establecimiento Público adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social

I semestre de 2022	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN GENERAL	PETICIÓN DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRD	% TRAMITES
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	187	134	402	0	4	1	0	0	5	733	24,6%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	46	86	185	0	0	0	0	0	1	318	10,7%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
GIT – ATENCIÓN AL USUARIO	739	967	63	0	2	0	0	0	5	1776	59,5%
TOTALES	996	1201	770	0	6	1	0	0	11	2985	100,0%

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

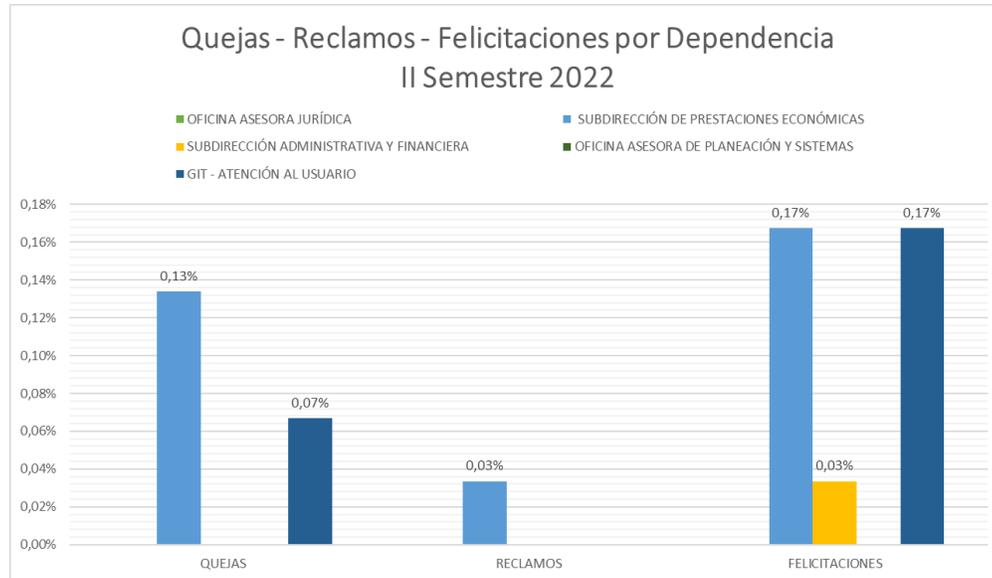
Del 100% de las solicitudes realizadas por la ciudadanía, el 59,5% fueron atendidas por el Grupo de Atención al Usuario, el 24,6% por la Subdirección de Prestaciones Económicas, el 10,7% por la Subdirección Administrativa y Financiera y por último el 5,3% por la Oficina Asesora Jurídica.

Grafica No. 4 Clasificación de Solicitudes por Dependencia 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



Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

En relación con las felicitaciones recibidas, se observa que las dependencias con mayor número fueron la Subdirección de Prestaciones Económicas y el Grupo de Atención al Usuario durante el segundo semestre de 2022.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- Producto del ejercicio auditor desarrollado por Control Interno en el mes de noviembre al Proceso de Atención al Usuario, se suscribió un plan de mejoramiento el cual contiene (7) siete observaciones, con (8) ocho acciones de mejora de las cuales (5) cinco culminan en el mes de febrero y las (3) tres restantes finalizan en el mes de diciembre del año en curso, a las cuales se les hará seguimiento de manera trimestral por parte de la OCI.
- Se destaca la buena gestión de la entidad en el grado de percepción de los usuarios, evidenciado en el incremento de las felicitaciones en el último semestre de la vigencia 2022.