



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

## **INFORME A LA ATENCIÓN DE PQRSD ENERO A JUNIO DE 2023**

### **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

**Agosto de 2023**

## **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”.*

## **CRITERIOS DEL INFORME**

- Constitución Política de Colombia, artículo 23.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 2195 de 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- 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 primer semestre de la vigencia 2023.

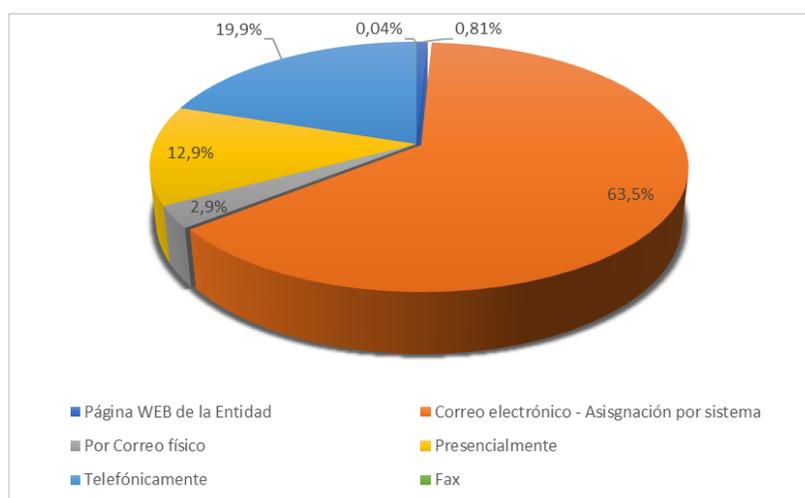
Durante dicho periodo, que comprende desde el 1° de enero hasta el 31 de junio de 2023, se atendieron las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, brindando

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

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 2.226 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:

**Grafica No. 1 Clasificación Requerimientos Según Medio de Llegada**



Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

**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	1	4	2	11	18	0,8%
Correo electrónico - Asignación por sistema	246	263	276	198	231	200	1414	63,5%
Por Correo físico	24	12	19	1	8	0	64	2,9%
Presencialmente	29	42	57	41	57	61	287	12,9%
Telefónicamente	39	96	95	39	100	73	442	19,9%
Fax	0	0	1	0	0	0	1	0,04%
<b>Total</b>	<b>338</b>	<b>413</b>	<b>449</b>	<b>283</b>	<b>398</b>	<b>345</b>	<b>2226</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

Dentro del primer semestre del año, se observa que, el medio más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico con un 63,5%, siendo el medio por excelencia por

la facilidad, accesibilidad desde cualquier lugar, ecológico y una herramienta muy útil para la comunicación corporativa, seguido por la atención telefónica con un 19,9%, la cual viene siendo apoyada por aplicativos como WhatsApp teniendo buena acogida por parte de los usuarios de la información; se presenta un aumento de los requerimientos por parte de los usuarios, a través de la página Web de la entidad, evidenciando una alineación con la Estrategia de Gobierno en Línea, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

Los requerimientos de información más solicitados por la ciudadanía se relacionan con, 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.

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

**Tabla No. 2 Tipo de Solicitudes por mes**

I semestre de 2023	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN GENERAL	PETICIÓN DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRD	% TRAMITES
Enero	98	105	132	2	0	1	0	0	0	338	15,18%
Febrero	144	123	142	2	0	0	0	0	2	413	18,55%
Marzo	167	137	144	1	0	0	0	0	0	449	20,17%
Abril	87	95	101	0	0	0	0	0	0	283	12,71%
Mayo	139	110	149	0	0	0	0	0	0	398	17,88%
Junio	124	88	133	0	0	0	0	0	0	345	15,50%
<b>TOTALES</b>	<b>759</b>	<b>658</b>	<b>801</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2226</b>	<b>100,00%</b>
<b>PARTICIPACIÓN</b>	<b>34,10%</b>	<b>29,56%</b>	<b>35,98%</b>	<b>0,22%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,04%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,09%</b>		

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

Los meses en los que se presentaron mayor número de trámites, fueron febrero y marzo, tramitándose 413 y 449 peticiones respectivamente, correspondientes al 38,7% del total de trámites realizados en el semestre, en comparación con el mes de abril el cual fue el que tubo menos requerimientos.

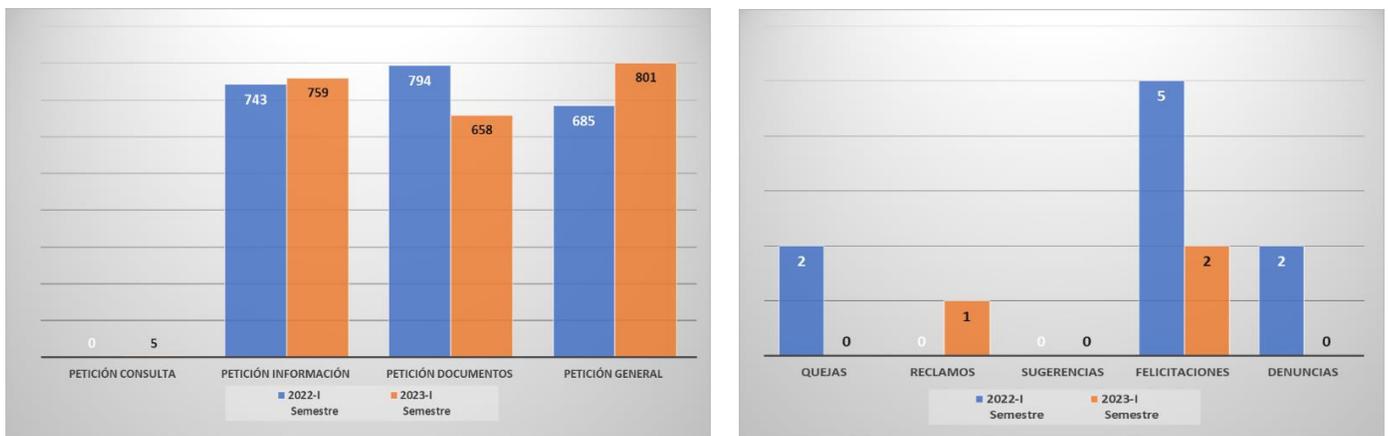
Entre los trámites más solicitados a la Entidad se destacan en número, la petición general, que ascienden a 801 durante el primer semestre de 2023, los cuales

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

corresponden a un 35,98%, seguidos por las solicitudes de peticiones de información que ascendieron a 759 que corresponden a un 34,10% de los 2.226 trámites totales.

A continuación, se relaciona la tabla con el comparativo por tipo de petición del primer semestre de 2022 y el primer semestre de 2023:

**Grafica No. 2 Comparación primer semestre 2022 y 2023 por tipo de solicitud**



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

Se resalta que, en comparación con el primer semestre del año 2022, se recibieron 0,22% menos peticiones, los requerimientos que tuvieron mayores incrementos fueron la petición general con 16,93% y la petición de información con 2,15%, mientras que la petición de documentos tubo un decrecimiento de 17,3%, así mismo para el primer semestre de 2023 se aumentó el número de consultas, no se recibieron quejas, sugerencias o denuncias, se recibió un reclamo más que en el mismo periodo del año anterior y dos felicitaciones durante el periodo.

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

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

**Tabla No. 3 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	18	22	96	0	0	0	0	0	0	136	6,1%
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	129	80	509	3	0	1	0	0	1	723	32,5%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	54	101	111	2	0	0	0	0	0	268	12,0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
GIT – ATENCIÓN AL USUARIO	558	455	85	0	0	0	0	0	1	1099	49,4%
<b>TOTALES</b>	<b>759</b>	<b>658</b>	<b>801</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2226</b>	<b>100,0%</b>

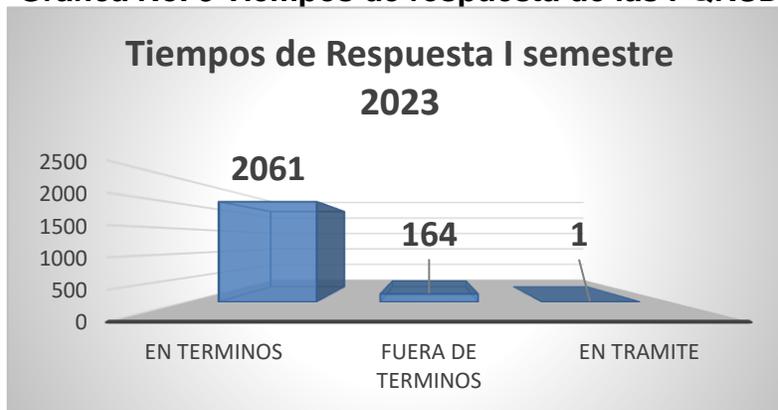
Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

Del total de las solicitudes realizadas por la ciudadanía, el 49,4% fueron atendidas por el Grupo de Atención al Usuario, el 32,5% por la Subdirección de Prestaciones Económicas, el 12% por la Subdirección Administrativa y Financiera y por último el 6,1% por la Oficina Asesora Jurídica.

Con relación al reclamo realizado en el mes de enero solicitando la respuesta a la firma de una libranza, éste fue respondido en el mismo día con el número de radicado 20234000001761, respecto a las felicitaciones recibidas, se observa que fueron para la Subdirección de Prestaciones Económicas y el Grupo de Atención al Usuario durante el primer semestre de 2023.

### Seguimiento a los tiempos de respuesta PQRSD

**Grafica No. 3 Tiempos de respuesta de las PQRSD**



Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

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

En los seguimientos a los tiempos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, realizado por la Oficina de Control Interno se evidencio que, del total de las 2.226 peticiones, se respondieron en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 un total de 2.061, equivalente al 92,6%, se respondió fuera de los términos 164, equivalente al 7,4% y se encuentra en trámite de respuesta el radicado N° 2023-316-003601-2 el cual corresponde a una petición de información; se evidencia que a la fecha no se encuentra un radicado de respuesta, el área de Atención al Usuario informó que se proyectó por parte de Gestión Integral de Cartera la respuesta pero no fue firmada ni enviada.

### (Anexo 1 – Listado contestación a radicados fuera de términos)

**Tabla No. 4 Rango promedio de respuesta a radicados fuera de tiempo según dependencia- I Semestre 2023**

Área	N° radicados fuera de tiempo	Rango promedio de Días vencidos de respuesta
OFICINA ASESORA JURÍDICA	30	Entre 2 y 29 días
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	64	Entre 1 y 26 días
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	67	Entre 1 y 87 días
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	0	No aplica
GIT - ATENCIÓN AL USUARIO	3	Entre 1 y 11 días
<b>TOTALES</b>	164	

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

En la anterior tabla se observa que de las 164 PQRSD con respuestas fuera del tiempo establecido en la Ley 1755 de 2015, se identificó que la Subdirección Administrativa y Financiera y la Subdirección de Prestaciones Económicas tienen el mayor número de radicados con rangos de entre 1 y 87 días y 1 y 26 días respectivamente. Por parte del área de Atención al Usuario, Control Interno verificó que si se realizan los recordatorios de manera periódica según el control contemplado dentro del procedimiento de PQRSD Código: PRO-ARU-003, que menciona “*Se realiza control de tiempos a las solicitudes enviadas a los procesos para que las respuestas sean emitidas dentro del tiempo que otorga la ley*”.



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

## Seguimiento a Planes de Mejoramiento

Resultado de la Auditoria del mes de noviembre de 2022 a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias allegadas durante el primer semestre de 2022, se suscribió un plan de mejoramiento en enero de 2023 con nueve acciones de mejora para subsanar los ocho (8) hallazgos identificados, a la fecha se encuentran cumplidas al 100% seis (6) acciones y dos (2) se encuentran en ejecución con fecha de terminación el 28/08/2023 para el hallazgo N° 2 y el 30/12/2023 para el hallazgo N°3.

## OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- Se observa que se encuentran 164 PQRSD con respuestas fuera de los tiempos establecidos dentro de la Ley 1755 de 2015, por lo anterior se recomienda por parte de las áreas tramitadoras tener un control eficaz y efectivo que permita dar respuesta oportuna, evitando posibles acciones legales en contra de la entidad.
- Se resalta la oportuna gestión por parte del área de Atención al Usuario en el envío de los recordatorios a las áreas tramitadoras de las PQRSD, llevando un control de los términos para evitar vencimientos.
- Se recomienda que se establezcan controles efectivos dentro de las áreas tramitadoras de las PQRSD, que eviten el incumplimiento en los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente.