



**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 2024**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**GERMÁN ARMANDO CORREA AMADO**  
Asesor de Control Interno (E)

**KAREN ANDREA LEÓN DÚRAN**  
Profesional Control Interno - Contratista

**Agosto de 2024**

---

**FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA**

Cra. 10 N° 24-55 piso 2° y 3°. Tel. (57) 601 3415566 Ext 2011- 2012. Cel. 3174637146 – 3153456245- 3134125975

[www.fonprecon.gov.co](http://www.fonprecon.gov.co) BOGOTÁ.D.C – COLOMBIA



## 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”*.

### 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 2024.

Durante dicho periodo, que comprende desde el 1° de enero hasta el 30 de junio de 2024, se atendieron las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, brindando

FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA

Cra. 10 N° 24-55 piso 2° y 3°. Tel. (57) 601 3415566 Ext 2011- 2012. Cel. 3174637146 – 3153456245- 3134125975

[www.fonprecon.gov.co](http://www.fonprecon.gov.co). BOGOTA.D.C – COLOMBIA



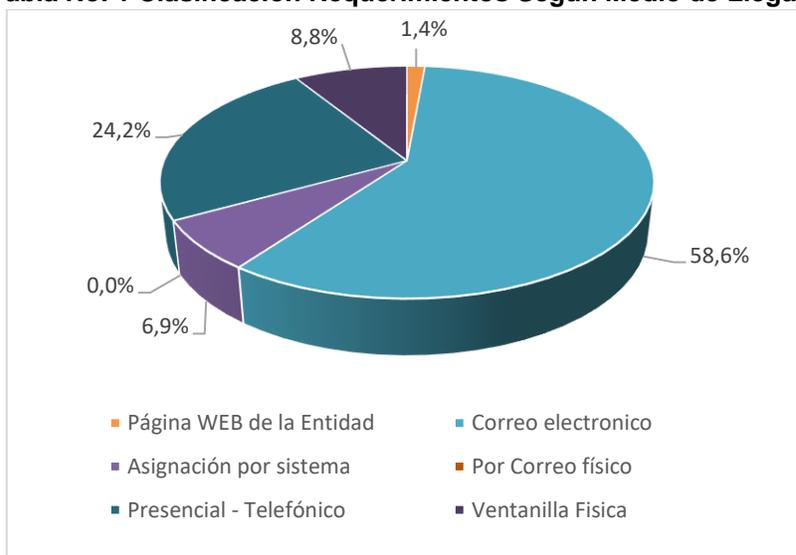
## FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

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. En total, se recibieron 2.488 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 diversos canales de atención 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	3	3	8	9	6	6	35	1,4%
Correo electrónico	224	213	207	310	255	249	1458	58,6%
Asignación por sistema	11	31	41	39	31	18	171	6,9%
Por Correo físico		1					1	0,0%
Presencial - Telefónico	20	57	46	341	87	52	603	24,2%
Ventanilla Física	38	37	25	44	29	47	220	8,8%
<b>Total</b>	<b>296</b>	<b>342</b>	<b>327</b>	<b>743</b>	<b>408</b>	<b>372</b>	<b>2488</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO



## FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Establecimiento Público adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social

Dentro del primer semestre del año, se observa que, el medio más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico con un 58,6%, 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 presencial - telefónica con un 24,2%, 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. 1 Tipo de Solicitudes por mes**

I semestre de 2024	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN GENERAL	PETICIÓN DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRD	% TRAMITES
Enero	18	55	221	1	0	1	0	0	0	296	11,90%
Febrero	43	55	244	0	0	0	0	0	0	342	13,75%
Marzo	61	52	212	1	0	1	0	0	0	327	13,14%
Abril	381	69	293	0	0	0	0	0	0	743	29,86%
Mayo	149	64	195	0	0	0	0	0	0	408	16,40%
Junio	82	88	187	15	0	0	0	0	0	372	14,95%
<b>TOTALES</b>	<b>734</b>	<b>383</b>	<b>1352</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2488</b>	<b>100,00%</b>
<b>PARTICIPACIÓN</b>	<b>29,50%</b>	<b>15,39%</b>	<b>54,34%</b>	<b>0,68%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,08%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

Los meses en los que se presentaron mayor número de trámites, fueron abril y mayo, tramitándose 743 y 408 peticiones respectivamente, correspondientes al 46,3% del



## FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

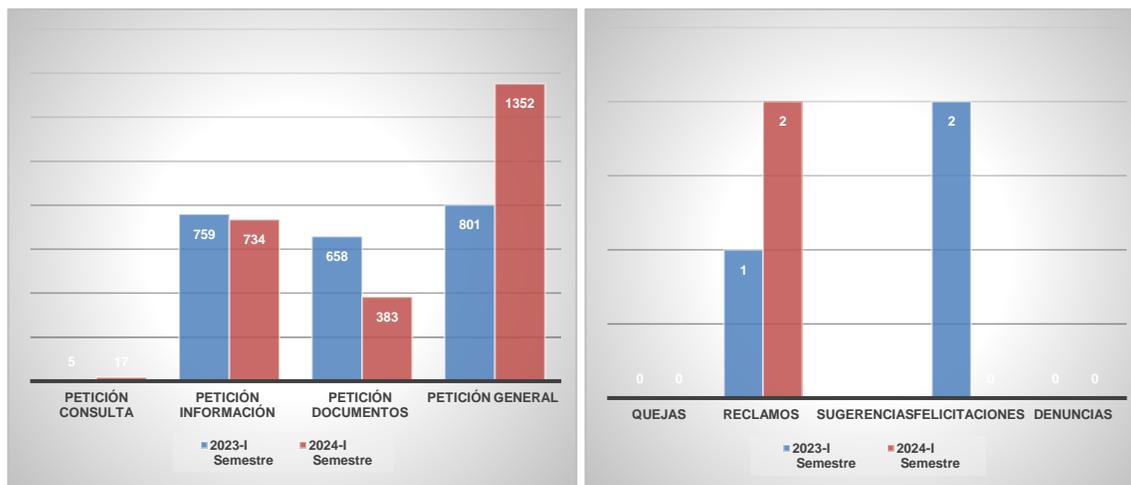
Establecimiento Público adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social

total de trámites realizados en el semestre, en comparación con el mes de enero 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 1.352 durante el primer semestre de 2024, los cuales corresponden a un 54,34%, seguidos por las solicitudes de peticiones de información que ascendieron a 734 que corresponden a un 29,50% de los 2.488 trámites totales.

A continuación, se relaciona la tabla con el comparativo por tipo de petición del primer semestre de 2023 y el primer semestre de 2024:

**Grafica No. 1 Comparación primer semestre 2023 y 2024 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 2023, se incrementó en 11,77% las peticiones recibidas, el requerimiento que tuvo mayor incremento fue la petición general con 68,79%, mientras que la petición de información y la petición de documentos tuvieron un decrecimiento de 3,29% y 41,79% respectivamente, así mismo para el primer semestre de 2024 se aumentó el número de consultas, se recibió un reclamo más que en el mismo periodo del año anterior y, no se recibieron quejas, sugerencias, denuncias o felicitaciones.

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. 2 Clasificación Requerimientos Según Dependencia**

I SEMESTRE 2024											
DEPENDENCIA TRAMITADORA	PETICIÓN DE CONSULTA	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN GENERAL	RECLAMO	QUEJAS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRD	% TRAMITES
GRUPO ADMINISTRATIVO Y DE GESTIÓN JUDICIAL	6	12	23	110	0	0	0	0	0	151	6,07%
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PRESUPUESTAL Y DE CARTERA	8	25	32	177	0	0	0	0	0	242	9,73%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	0	4	1	27	0	0	0	0	0	32	1,29%
GRUPO DE TESORERÍA	0	2	0	13	0	0	0	0	0	15	0,60%
GRUPO DE TRABAJO DE AFILIACIÓN, APORTES E HISTORIA LABORAL	2	40	38	326	0	0	0	0	0	406	16,32%
GRUPO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL USUARIO	0	215	532	94	0	0	0	0	0	841	33,80%
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	0	1	1	2	0	0	0	0	0	4	0,16%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	0	0	6	0	0	0	0	0	6	0,24%
OFICINA DE PLANEACION Y SISTEMAS	0	0	9	12	0	0	0	0	0	21	0,84%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	29	5	48	0	0	0	0	0	82	3,30%
GRUPO DE RECONOCIMIENTO Y LIQUIDACIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	0	5	4	90	0	0	0	0	0	99	3,98%
UNIDAD DE RIESGO OPERATIVO	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,04%
GRUPO DE GESTIÓN CONTABLE	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0,08%
SUBDIRECCIÓN PRESTACIONES ECONÓMICAS	1	50	88	445	2	0	0	0	0	586	23,55%
<b>TOTALES</b>	17	383	734	1352	2	0	0	0	0	2488	100,00%

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

Del total de las solicitudes realizadas por la ciudadanía, las dependencias que tramitaron la mayor cantidad de requerimientos fueron: Grupo de trabajo de Atención al Usuario con un 33,80%, Subdirección de Prestaciones Económicas con 23,55%, el Grupo de Trabajo de Afiliación, Aportes e Historia Laboral con el 16,32%, el Grupo de Gestión Administrativa Presupuestal y de Cartera 9,73% y, el Grupo Administrativo y de Gestión Judicial con un 6,07%.



## FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Establecimiento Público adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social

Con relación a los dos (2) reclamos que se presentaron en el primer semestre 2024 se evidencio se respondieron de manera oportuna por parte de la subdirección de Prestaciones Económicas, la respuesta para los trámites de quejas y reclamos se encuentra en el anexo.

### (Anexo 1 – Reclamos)

### Seguimiento a los tiempos de respuesta PQRSD

**Grafica No. 2 Tiempos de respuesta de las PQRSD**



Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

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 2.488 peticiones, se respondieron en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 un total de 2.461, equivalente al 98,9% y, se respondió fuera de los términos 27, equivalente al 1,1%; en el Anexo 2 se pueden observar las dependencias, usuarios y número de días vencidos de cada requerimiento.

### (Anexo 2 – Listado contestación a radicados fuera de términos)



## FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Establecimiento Público adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social

**Tabla No. 3 Rango promedio de respuesta a radicados fuera de tiempo según dependencia- I Semestre 2024**

Área	Nº radicados fuera de tiempo	Rango promedio de Días vencidos de respuesta
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PRESUPUESTAL Y DE CARTERA	19	Entre 1 y 22 días
GRUPO DE TALENTO HUMANO	1	4 días
GRUPO DE TRABAJO DE AFILIACIÓN, APORTES E HISTORIA LABORAL	1	1 día
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	1	1 día
SUBDIRECCIÓN PRESTACIONES ECONÓMICAS	4	Entre 1 y 3 días
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	1	1 día
<b>TOTALES</b>	<b>27</b>	

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

En la anterior tabla se observa que de las 27 PQRSD con respuestas fuera del tiempo establecido en la Ley 1755 de 2015, se identificó que el Grupo de Gestión Administrativa Presupuestal y de Cartera tiene el mayor número de radicados con rangos entre 1 y 22 días, seguido por la Subdirección de Prestaciones Económicas con un rango entre 1 y 3 días. 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*”.

### OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- Se observa que se encuentran 27 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.



## FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Establecimiento Público adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social

- 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 destaca que el número de requerimientos con respuestas extemporáneas ha disminuido considerablemente, lo cual evidencia la eficacia y eficiencia de los controles establecidos por las áreas de la entidad, sin embargo, se recomienda continuar implementando acciones de mejora que permitan que la atención de PQRSD se gestione en los términos que establece la normatividad vigente.

---

FONDO DE PREVISION SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA

Cra. 10 N° 24-55 piso 2° y 3°. Tel. (57) 601 3415566 Ext 2011- 2012. Cel. 3174637146 – 3153456245- 3134125975

[www.fonprecon.gov.co](http://www.fonprecon.gov.co) BOGOTÁ.D.C – COLOMBIA