
	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-003
	PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN 14
		Página 1 de 20
		Fecha de Aprobación 30/06/2023

PORTADA

A) HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	27/01/2009	Lanzamiento del procedimiento.
2	08/11/2011	Actualización del procedimiento. Los cambios se presentan en letra cursiva con base en las disposiciones del procedimiento de control de documentos
3	22/11/2012	Actualización de los Responsables capítulo 3, base legal capítulo 4, capítulo 5 definiciones, capítulo 6 políticas y condiciones generales capítulo 7 desarrollo del procedimiento. Se eliminan los puntos críticos del riesgo y se incluye el capítulo 8 controles existentes del mapa de riesgos del proceso. Los cambios se visualizan en letra cursiva a través del documento dando cumplimiento al procedimiento de Administración y Control de Documentos PRO-GCD-003 del SGC.
4	24/04/2014	Se actualiza el procedimiento incluyendo las exigencias de análisis de causas de las peticiones, quejas y reclamo o denuncias para determinar acciones correctivas de acuerdo a la no conformidad número 2 de la auditoría de ICONTEC del año 2013.
5	16/03/2015	Actualización del procedimiento de acuerdo al plan de mejoramiento auditoría de control interno 2014 al proceso de atención al usuario se incluyen las políticas de apertura del buzón de sugerencias.
6	07/06/2016	Actualización del procedimiento de acuerdo a la entrada en vigencia de ley 1755 del 30 de junio 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".
7	30/03/2017	Actualización del procedimiento de acuerdo a plan de mejoramiento realizado conforme auditoría de control interno realizada al proceso de atención al usuario el día 16 de enero de 2017.
8	26/06/2018	Actualización del procedimiento actividad 11 dando cumplimiento a las observaciones realizadas por Control Interno en relación a los tiempos de respuestas de las PQRD primer trimestre año 2018.
9	21/12/2018	Actualización del procedimiento relacionado a la asociación de respuestas en el sistema de información de ORFEO, la supresión de la matriz física y electrónica y el trámite de las Peticiones Anónimas sin datos de contacto o que no logró enviarse la respuesta a la dirección reportada.
10	10/12/2019	Se incluye un control relacionado con el cumplimiento de términos y seguimiento mensual a PQRS
11	04/12/2020	Inclusión de los términos para respuesta a peticiones de acuerdo al Decreto legislativo 491 del 28 de marzo de 2020 en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por la pandemia Covid 19. Se incluyen los controles del mapa de riesgos de atención al usuario.
12	30/09/2021	Actualización del procedimiento de acuerdo al Modelo Integral de Servicio al Ciudadano MISC. Revisión de los controles del capítulo 8 controles existentes
13	04/03/2022	Actualización del procedimiento, incluyendo los controles de riesgos del mapa de gestión.
14	30/06/2023	Actualización del procedimiento, incluyendo procedimiento para atención al usuario vía WhatsApp. Se revisan y actualizan los controles relacionados con el procedimiento del mapa de riesgos del proceso.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-003
	PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN 14
		Página 2 de 20
		Fecha de Aprobación 30/06/2023

B) REVISIONES Y APROBACIONES DEL DOCUMENTO


ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Maria Alejandra Muñoz Delgadillo	Nombre: Luis Enrique Cortés Callejas	Nombre: Francisco Álvaro Ramírez Rivera
Cargo: Profesional Especializado SPE	Cargo: Subdirector de Prestaciones Económicas (E)	Cargo: Director General
Fecha: 23/06/2023	Fecha: 28/06/2023	Fecha: 30/06/2023

REVISÓ
Nombre: Oscar Herrera Isaza
Cargo: Contratista Asesor Sistemas de Gestión
Fecha: 27/06/2023

C) LISTA DE DISTRIBUCIÓN

N°	CARGOS
1	Director General.
2	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
3	Jefe Oficina Asesora Jurídica.
4	Subdirectora de Prestaciones Económicas
5	Subdirectora Administrativa y Financiera.
6	Grupo Interno de Trabajo de Contabilidad.
7	Grupo Interno de Trabajo de Tesorería.
8	Grupo Interno de Trabajo Gestión de Bienes y Servicios.
9	Coordinador Grupo Interno de Trabajo Gestión Talento Humano.
10	Coordinadora Grupo de Afiliación e Historia Laboral.
11	Asesor Control Interno.
12	Profesional Atención al Usuario y al Ciudadano
13	Asesor Sistemas de Gestión

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-003
	PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN 14
		Página 3 de 20
		Fecha de Aprobación 30/06/2023

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer las actividades, condiciones, controles y decisiones necesarias a seguir para dar solución a las peticiones, quejas, reclamo o denuncias y denuncias presentadas por los usuarios del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República.

2. ALCANCE


Inicia con la radicación de la petición, queja, reclamo o denuncia por parte del usuario y finaliza con la solución y la evaluación de su efectividad.

3. RESPONSABLES

Los responsables de aplicar este procedimiento son: Los Jefes de las Oficinas Asesoras de Jurídica y Planeación, los Subdirectores Administrativo y Financiero y de Prestaciones Económicas, los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo, los servidores que atienden el área de atención al usuario y que resuelven peticiones.

4. BASE LEGAL

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 33 de 1985.
- Ley 190 de 1995 Estatuto Anticorrupción y Decreto 2232 de 1995.
- Ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario.
- Resolución 1427 del 3 de septiembre de 2004.
- Norma Técnica Colombia ISO 9001:2015
- Decreto 2623 13 de julio de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano – DNP.
- 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.
- Resolución 478 de 2012 por la cual se crea el grupo de atención al usuario.
- Ley 1755 del 30 de junio 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 Ley de Transparencia y su Decreto 103 de 2015
- Resolución 3564 de 2015 lineamientos acerca del Formulario Electrónico para la recepción de solicitudes de información pública.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-003
	PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN 14
		Página 4 de 20
		Fecha de Aprobación 30/06/2023

5. DEFINICIONES

5.1 QUEJA

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona o usuario en relación con la conducta presumiblemente irregular cometida por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

5.2 RECLAMO

Es la manifestación de inconformidad que realiza un usuario, ya sea en forma verbal, escrita, o en medio electrónico, sobre el incumplimiento en la prestación de un servicio o sobre su insatisfacción acerca de los resultados o el desarrollo del servicio.

5.3 DENUNCIA

Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de FONPRECON, conductas posiblemente irregulares por parte de sus funcionarios, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de su cargo o el interés directo en una decisión tomada. Incluye actos de corrupción.

5.4 DERECHO DE PETICIÓN


Es un derecho fundamental, que tiene toda persona de formular en forma verbal o escrita, ya sea de interés general o particular, peticiones respetuosas a las entidades públicas sobre las materias de su competencia.

5.5 SUGERENCIA

Recomendación o propuesta formulada por el usuario, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

5.6 AGRADECIMIENTO

Expresión verbal o escrita de conformidad de un usuario, por la satisfacción en el servicio prestado o beneficio recibido.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-003
	PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN 14
		Página 5 de 20
		Fecha de Aprobación 30/06/2023

5.7 ATENCIÓN AL USUARIO

Servicio creado para atender directamente las consultas, quejas, reclamos, denuncias y peticiones, que plantean los usuarios.

5.8 USUARIO

Persona que accede a la prestación de los servicios que ofrece FONPRECON y que tiene derecho a recibir respuesta oportuna y pertinente a sus solicitudes.

5.9 ACCIÓN CORRECTIVA

Conjunto de acciones tomadas, para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

5.10 ACCIÓN PREVENTIVA


Conjunto de acciones tomadas, para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

5.11 NO CONFORMIDAD

Incumplimiento de un requisito en la prestación de un servicio, o en las actividades desarrolladas dentro de cada proceso por parte de los servidores de FONPRECON.


6. POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES

- 6.1 Toda petición, queja, reclamo o denuncia presentada por los usuarios del Fondo, debe ser canalizada a través del Director General y los Jefes de Proceso.
- 6.2 Los Subdirectores, Jefes de Oficina y Coordinadores de Grupos de Trabajo son los encargados de dar solución a las peticiones, quejas o reclamos o denuncias presentados por los pensionados de FONPRECON de acuerdo con su competencia.
- 6.3 Las quejas o reclamo o denuncias se atenderán de manera inmediata, o dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su presentación.
- 6.4 Los términos para dar respuesta están determinados por la ley 1755 del 30 de junio de 2015 así:

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-003
	PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN 14
		Página 6 de 20
		Fecha de Aprobación 30/06/2023


- Derecho de petición de interés general o de interés particular: 15 días hábiles.
- Derecho de petición de documentos y de información: 10 días hábiles.
- Derecho de formulación de consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo: 30 días hábiles.

- 6.5** Si la respuesta a una petición, queja o reclamo o denuncia no es posible resolverla dentro del término fijado, se informará al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de su no resolución y señalando a la vez el plazo razonable en el cual se resolverá o dará la respuesta a la petición, queja o reclamo o denuncia, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- 6.6** Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.
- 6.7** Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.
- 6.8** Atención prioritaria de peticiones. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista para la atención se tendrá en cuenta la solicitud de información y documentos reservados
- 6.9** Funcionario sin competencia. Si la persona a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisario al

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-003
	PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN 14
		Página 7 de 20
		Fecha de Aprobación 30/06/2023


petionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la persona competente.

- 6.10** Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.
- 6.11** Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial: Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
- 6.12** Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.
- 6.13** Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al petionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto a continuación: La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.
- 6.14** Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la Entidad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.
- 6.15** Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.
- 6.16** Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas,

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-003
	PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN 14
		Página 8 de 20
		Fecha de Aprobación 30/06/2023

constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

- 6.17** Si la petición versa sobre la solicitud del trámite de una prestación económica (pensión, cesantía, auxilio funerario). La Subdirección de Prestaciones Económicas informará al peticionario la radicación que se le ha asignado y el término que la ley otorga para resolverlas.
- 6.18** Las respuestas se enviarán a través del mismo medio por el cual se recibió la petición, la queja o reclamo o denuncia.
- 6.19** Como resultado del análisis mensual de peticiones, quejas y reclamo o denuncias, se considerará la implementación de correcciones inmediatas o acciones correctivas dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, por parte de los Jefes de Proceso cuando una queja o reclamo o denuncia sea recurrente (Que se haya presentado hasta tres (3) veces su causa) en el mes evaluado. Lo anterior será informado por parte del Grupo de Trabajo de Atención al Usuario a través de memorando dirigido a la Dirección General con el objetivo que se tomen las instrucciones correctivas del caso.
- 6.20** Cuando ocurra una “No conformidad”, incluida cualquiera originada por quejas, la Entidad debe:
- a) Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable para:
 - 1) Tomar acciones para controlarla y corregirla;
 - 2) Hacer frente a las consecuencias;
 - b) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
 - 1) La revisión y el análisis de la no conformidad;
 - 2) La determinación de las causas de la no conformidad;
 - 3) La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
 - c) Implementar cualquier acción necesaria;
 - d) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
 - e) Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y
 - f) Si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.


	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-003
	PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN 14
		Página 9 de 20
		Fecha de Aprobación 30/06/2023

- 6.21** Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.
- 6.22** La Entidad debe conservar información documentada como evidencia de:
- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
 - b) los resultados de cualquier acción correctiva.
- 6.23** Respecto al buzón de sugerencias este será abierto cada quince (15) días por los servidores del Grupo de Trabajo de Atención al Usuario, en presencia del Jefe de Proceso al cual estén asignados estos servidores.
- 6.24** Los servidores del Grupo de Trabajo de Atención al Usuario, levantarán un acta en la que conste la relación de documentos que contiene el buzón y la trasladará a la Dirección General que a su vez la direccionará para radicación y reparto.
- 6.25** La llave del buzón reposará bajo custodia de los servidores de Atención al Usuario para la apertura del buzón.

7 ATENCIÓN AL USUARIO VÍA WHATSAPP

Para atender un usuario vía WhatsApp, se deben tener los siguientes protocolos:

- 7.1** Debe saludar amablemente al usuario y leer detenidamente la solicitud o consulta que le haga.
- 7.2** Cuando la solicitud es de carácter informativo y no se requiera validar datos personales, se procederá a dar respuesta inmediata.
- 7.3** En caso de que la solicitud sea un documento de carácter reservado, como comprobantes de pago, Actos Administrativos, Certificados de Ingresos y Retenciones, Historias Laborales, Certificación de Afiliación, entre otros, o Copia de Formulario de Afiliación; se debe informar al usuario lo siguiente:

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-003
	PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN 14
		Página 10 de 20
		Fecha de Aprobación 30/06/2023


- 7.4** Recuerde que este tipo de información relacionada con solicitudes de documentos de carácter reservado, deben ser descargados por medio de su usuario virtual en la página web.
- 7.5** Para lo anterior, debe ingresar a la página web www.fonprecon.gov.co en la sección de pensionados o afiliados, según sea su tipo de vinculación con FONPRECON, con su usuario y contraseña.
- 7.6** En el caso de que no se encuentre registrado, debe crear un usuario con sus datos personales.
- 7.7** También puede solicitar los documentos por medio de una petición a través del correo electrónico: atencionalusuario@fonprecon.gov.co, o a través de la página Web: www.fonprecon.gov.co en la sección, radique su solicitud PQRSO o acercándose presencialmente a la VENTANILLA ÚNICA en nuestras instalaciones, ubicada en la carrera 10 No. 24 – 55 Piso 2.
- 7.8** Para cambios de contraseñas de Certificados en línea solicitados vía WhatsApp, se pide pantallazo del error que le genera, si el error es que no se acuerda del correo que registro inicialmente o cambió el que tenía registrado, se le debe informar que la solicitud de cambio de correo, debe ser enviado a: atencionalusuario@fonprecon.gov.co, allegando copia de la cédula de ciudadanía.

Una vez llega la solicitud de cambio de correo, la persona encargada de atención al ciudadano, contacta al usuario y le realiza las siguientes preguntas de validación:

1. Cuál es su nombre completo?
2. Cuál es la fecha de nacimiento?
3. Cuál es la fecha de expedición de la cédula?
4. A qué banco se le consigna la mesada pensional?


Una vez realizadas las preguntas de validación, se procede a realizar el cambio del correo en el módulo de seguridad de certificados en línea.

- 7.9** En el caso de que la solicitud sea para pedir información acerca de un trámite que este en curso por el Fondo de Previsión del Congreso de la República, se debe solicitar lo siguiente:
- Nombre Completo
 - Tipo y número de documento
 - Radicado del trámite


	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-003
	PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN 14
		Página 11 de 20
		Fecha de Aprobación 30/06/2023

8 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
1	Radicación del derecho de petición, queja o reclamo o denuncia, en la oficina de correspondencia, por correo electrónico institucional, buzón, fax, teléfono, página web. O mediante entrevista personal con los funcionarios de atención al usuario.	Usuario	Radicación solicitud
MEDIOS FISICOS - TELEFONICOS			
2	En caso de solicitud realizada de manera presencial si se conoce la respuesta, se resuelve la petición de forma inmediata o, en caso contrario se direcciona la solicitud al proceso correspondiente. Se diligencia la matriz de registro y control PQRD – Medio Telefónico y Presencial el mismo día de recibido de la solicitud.	<i>Funcionarios y</i> Contratista Profesional Área Atención al Usuario	Matriz de trazabilidad PQRD Matriz de trazabilidad PQRD
3	Si se recibe la solicitud escrita en la oficina de correspondencia se ingresa al aplicativo Orfeo y en el asunto previo a su descripción deberá indicarse si es petición general, petición de información, petición de documentos, petición de consulta, queja, reclamo, denuncia, sugerencia o felicitación, según corresponda. Luego se envía a la Dirección General para posteriormente enviar al responsable asignado.	Técnico administrativo de correspondencia Director General	Ingreso de la solicitud en el sistema ORFEO indicando si es petición general, petición de información, petición de documentos, petición de consulta, queja, reclamo, denuncia, sugerencia o felicitación.
4	Si se recibe de manera presencial: Los servidores de atención al usuario dan atención de manera personal, revisan su caso y dan solución o resuelven las solicitudes de acuerdo con su competencia. En caso que la petición corresponda a un área en particular, hará la consulta de su caso y en su defecto lo acompañará a la misma para dar respuesta a su solicitud.	Servidores Área Atención al Usuario	Matriz de Trazabilidad, Traslado a Jefe Responsable de dar solución cuando corresponda


	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-003
	PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN 14
		Página 12 de 20
		Fecha de Aprobación 30/06/2023

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
5	<p>En caso de recibir la solicitud por correo electrónico institucional o fax: Si la solicitud hace referencia a información de fechas de pago de mesadas pensionales, certificaciones de ingresos y retenciones, comprobantes de pago mesada pensionales e información de documentos sobre los tramites de la entidad, se ingresará la petición al sistema ORFEO, el mismo día del recibido de la solicitud y de igual manera lo hará para la respuesta emitida al usuario, asociando su respuesta al radicado de la petición inicial. En los casos que revistan complejidad, se imprime y radica en la oficina de correspondencia, para que la Dirección General asigne el responsable de emitir la respuesta.</p>	<p>Servidores Área Atención al Usuario Subdirectora de Prestaciones Económicas, Subdirector Administrativo y Financiero Jefe Oficina Asesora Jurídica, Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>Sistema de Información ORFEO</p>
6	<p>Si la solicitud es allegada por buzón de sugerencias igualmente se radica en la oficina de correspondencia, para que la Dirección General asigne el responsable de emitir la respuesta o tramite pertinente.</p>	<p>Servidores Atención al Usuario y correspondencia</p>	<p>Sistema de Información ORFEO</p>
7	<p>Si la solicitud es telefónica se diligenciará la matriz de registro y control PQRD – Medio Telefónico y Presencial el mismo día de recibido de la solicitud y si se conoce la respuesta, se resuelve la petición de forma inmediata o, en caso contrario, se consulta al Jefe de Proceso responsable del tema y se le da respuesta al solicitante.</p>	<p>Servidores Área Atención al Usuario</p>	<p>Matriz de registro y control PQRD – Medio Telefónico y Presencial</p>


	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-003
	PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN 14
		Página 13 de 20
		Fecha de Aprobación 30/06/2023

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
8	Las áreas que reciban peticiones deberán verificar la competencia para la respuesta, en caso de no ser competentes deben realizar el correspondiente traslado en los términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, es decir 5 días siguientes a la recepción del documento, enviando copia al peticionario de lo actuado por FONPRECON sobre la remisión de la solicitud a la entidad.	Subdirector de Prestaciones Económicas, Subdirector Administrativo y Financiero, Jefe Oficina Asesora Jurídica y Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Coordinador Afiliación	Remisión por Competencia y oficio al peticionario <i>Control</i> <i>La actividad es un control y se encuentra en el capítulo 8</i>
9	De ser competente el Jefe de Proceso a quien se asignó la petición deberá suscribir respuesta dentro del término señalado en el numeral 6.4 de este procedimiento el cual da cumplimiento a lo estipulado en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, la respuesta se dará de manera oficial por escrito, dejando la correspondiente copia en el sistema de correspondencia de la Entidad.	Subdirector de Prestaciones Económicas, Subdirector Administrativo y Financiero, Jefe Oficina Asesora Jurídica y Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Respuesta de la Petición
10	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.	Jefe del Proceso asignado para respuesta, Servidores del Área de Atención al Usuario	Control de tiempos a las solicitudes enviadas a los procesos <i>Control</i> <i>La actividad es un control y se encuentra en el capítulo 8</i>
11	Cuando no sea posible resolver la PQRS en los plazos de ley se deberá informar al interesado antes del vencimiento del plazo dispuesto por la norma, informando los motivos de demora y el plazo en que se dará respuesta, de lo cual el área correspondiente deberá asociar dicha comunicación a la radicación de la petición inicial en el sistema ORFEO	Servidor responsable de dar respuesta a la petición	Comunicación al peticionario informando plazo para dar respuesta Sistema ORFEO <i>Control</i> <i>La actividad es un control y se encuentra en el capítulo 8</i>
12	Se revisa las matrices de registro y control de PQRD para verificar que todas las solicitudes tengan respuesta. (<i>Control</i>)	Servidores Área Atención al Usuario	Matriz de trazabilidad de PQRD – Sistema ORFEO

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-003
	PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN 14
		Página 14 de 20
		Fecha de Aprobación 30/06/2023


13	Los jefes de proceso a quienes se les asigna una petición son responsables del control de tiempos de la respuesta.	Subdirector de Prestaciones Económicas, Subdirector Administrativo y Financiero, Jefe Oficina Asesora Jurídica y Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Coordinador Afiliación	Control de tiempos de la respuesta <i>Control</i> <i>La actividad es un control y se encuentra en el capítulo 8</i>
14.	Se realiza la asociación de la respuesta, a la radicación de la petición inicial en el sistema ORFEO	Jefes de Proceso asignados para la emisión de la respuesta	Sistema de Información ORFEO
15	Se archiva la respuesta enviada en la carpeta de solicitudes de atención al usuario o en el expediente del solicitante en la Subdirección de Prestaciones Económicas, en la carpeta derechos de petición de la Oficina Asesora Jurídica y la coordinación de Afiliación.	Secretaria Ejecutiva Contratista Profesional Área Atención al Usuario Subdirector de Prestaciones Económicas, Jefe Oficina Asesora Jurídica, Coordinador de Afiliación.	Archivo Respuesta
PAGINA WEB			
16	Una vez el usuario diligencie y envíe el formulario electrónico de peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de la opción PQRD disponible en el portal institucional, el sistema le arroja automáticamente un número de radicado generado desde el aplicativo de Gestión Documental ORFEO. Con este número de radicado el usuario puede realizar el seguimiento al estado de su petición a través de la URL http://www.fonprecon.gov.co/pqr/consultaWeb	Usuario Solicitante	Página web opción PQRD – Radicado en Orfeo que se identifica con los números del año seguido por el número 9000
17	Se imprime la solicitud del sistema Orfeo por parte de la Secretaria de la Dirección General.	Secretaria Ejecutiva Dirección General	Sistema Orfeo

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-003
	PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN 14
		Página 15 de 20
		Fecha de Aprobación 30/06/2023

18	De acuerdo a la competencia se realiza reparto por parte de la Dirección General y el documento se traslada físicamente y electrónicamente por el aplicativo Orfeo al funcionario al que se asignó.	Director General Secretaria Ejecutiva	Reparto al área competente
19	Análisis del caso por parte del personal asignado y envío al peticionario de su respuesta, la cual deberá asociarse al radicado de la petición inicial en el sistema ORFEO para luego ser enviada por el medio de respuesta que haya solicitado en el momento de diligenciar el formulario PQRD (correo electrónico o físico)	Responsable asignado de emitir respuesta	Sistema de Información ORFEO
20	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.	Jefes de Proceso Servidores del Área de Atención al Usuario	Control de tiempos a las solicitudes enviadas a los procesos <u>Control</u> <i>La actividad es un control y se encuentra en el capítulo 8</i>
21	Se revisan las matrices de control de tiempos para verificar que todas las solicitudes tengan respuesta. De no ser así se dará aviso al Jefe de Proceso Correspondiente	Servidores del Área de Atención al Usuario	Control de tiempos a las solicitudes enviadas a los procesos <u>Control</u> <i>La actividad es un control y se encuentra en el capítulo 8</i>
22	Se archivan las quejas, reclamos y denuncias con su respectiva respuesta en la carpeta de quejas, reclamos y denuncias de atención al usuario para el caso de peticiones o solicitudes se lleva carpeta mensual con este tipo de solicitudes en la Oficina de Atención al Usuario o reposa en el expediente del solicitante en la Subdirección de Prestaciones Económicas.	Servidores de atención al usuario	Archivo PQRD
23	<i>Mensualmente</i> se revisa el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias que ingresan, para realizar análisis de causas con el fin de determinar las PQRD recurrentes. Realizar su publicación en la página web institucional	Servidores del Área de Atención al Usuario	Informe de PQRD <u>Control</u> <i>La actividad es un control y se encuentra en el capítulo 8</i>


CONSULTE EL LISTADO MAESTRO

VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-003
	PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN 14
		Página 16 de 20
		Fecha de Aprobación 30/06/2023

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
24	Se realizan reuniones con el Grupo de Atención al Usuario en donde se suscriben actas del análisis de quejas y reclamo o denuncias.	Contratista Profesional Área Atención al Usuario	Acta de reunión con análisis de causas y acciones a tomar dado el caso <i>Control</i> <i>La actividad es un control y se encuentra en el capítulo 8</i>


ATENCIÓN VÍA WHATSAPP			
25	<p>Si la solicitud es vía Whatsapp se diligenciará la matriz de registro y control PQRD – medio telefónico, presencial y Whatsapp, el mismo día de recibida de la solicitud y si se conoce la respuesta, siguiendo los protocolos del Capítulo 7, se resuelve la petición de forma inmediata en el caso de que sea posible y en caso contrario, se informa al Jefe de Proceso responsable del tema sobre el inconveniente de su resolución inmediata, y se le da respuesta al solicitante indicando el término de la respuesta una vez cuenta con la información pertinente.</p>	Servidores Atención al Usuario	Matriz de registro y control PQRD – Medio Telefónico y Presencial - whatsapp

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-003
	PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN 14
		Página 17 de 20
		Fecha de Aprobación 30/06/2023

PETICIONES ANONIMAS O QUE NO INCLUYAN INFORMACION DE CONTACTO PARA RESPUESTA			
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
26	Una vez recibida la PQRD por el responsable de su respuesta, este revisará que la misma tenga el medio de contacto para el envío de la misma, en caso que no exista ningún medio de contacto, o la dirección establecida por el peticionario resulte ser devuelta o errada por inexistencia o error de la misma, o la solicitud resulta ser anónima sin datos de contacto, o aún después de agotar todos los recursos para lograr comunicación con el peticionario para dar claridad del medio respecto del cual se enviará su respuesta sin resultado alguno, deberá igualmente emitirse la respuesta en el término legal y realizar la publicación en la página web Institucional	Jefe de Proceso Responsable de respuesta.	Página Web Institucional
GENERACION DE INFORMES A LA DIRECCION GENERAL			
27	Se realiza informe semestral estadístico, respecto al número de peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas, detallando las clases de petición y la cantidad recibida por atención al usuario, subdirecciones y oficinas asesoras, para luego ser publicado en la página web institucional	Servidores Área Atención al Usuario Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Informe semestral <i>Control La actividad es un control y se encuentra en el capítulo 8</i>

9 CONTROLES EXISTENTES

- Las áreas que reciban peticiones deberán verificar la competencia para la respuesta, en caso de no ser competentes deben realizar el correspondiente traslado en los términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, es decir 5 días siguientes a la recepción del documento, enviando copia al peticionario de lo actuado por FONPRECON sobre la remisión de la solicitud a la entidad.
- 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.
- Cuando no sea posible resolver la PQRS en los plazos de ley se deberá informar al interesado antes del vencimiento del plazo dispuesto por la norma, informando los motivos de demora y el plazo en que se dará respuesta, de lo cual él área

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-003
	PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN 14
		Página 18 de 20
		Fecha de Aprobación 30/06/2023

correspondiente deberá asociar dicha comunicación a la radicación de la petición inicial en el sistema ORFEO.


- Se revisa las matrices de registro y control de PQRD para verificar que todas las solicitudes tengan respuesta.
- Los jefes de proceso a quienes se les asigna una petición son responsables del control de tiempos de la respuesta.
- 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.
- Se revisan las matrices de control de tiempos para verificar que todas las solicitudes tengan respuesta. De no ser así se dará aviso al Jefe de Proceso Correspondiente.
- Mensualmente se revisa el número de peticiones, quejas, reclamos y denuncias que ingresan, para realizar análisis de causas con el fin de determinar las PQRD recurrentes.
- Se realizan reuniones con el Grupo de Atención al Usuario en donde se suscriben actas del análisis de quejas y reclamo o denuncias.
- Se realiza informe semestral estadístico, respecto al número de peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas, detallando las clases de petición y la cantidad recibida por atención al usuario, subdirecciones y oficinas asesoras, para luego ser publicado en la página web institucional.

9.1 CONTROLES RELACIONADOS CON EL PROCEDIMIENTO DEL MAPA DE RIESGOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

RIESGO 1. Posibilidad de suplantación del pensionado o afiliado

Controles

- *El funcionario encargado de la atención presencial, en caso de información confidencial o de reserva, cada vez que se atienda al usuario deberá solicitar la correspondiente identificación que lo acredite como titular de la información o del derecho, o en su defecto como apoderado con poder debidamente otorgado e identificado, con el fin de evitar suplantaciones o entregar información confidencial, para efectuar este control se deberá llevar la correspondiente anotación en un cuadro control de atención, con su respectiva verificación, cuadro que servirá de evidencia del control.*
- *El funcionario encargado de la atención por medio telefónico, envía la información que solicita el usuario al correo previamente registrado por el afiliado. El control queda documentado a partir del envío del correo con la información solicitada por el usuario.*
- *Si quien solicita la información es apoderado del titular del derecho, una vez identificado por parte del funcionario encargado de la atención del usuario, cada vez que se presente esta situación, verificará a través de los aplicativos que contiene información en la entidad, la veracidad del otorgamiento del poder para actuar, en caso de duda o falta de la información en los aplicativos, se confirma con la subdirección de prestaciones*

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-003
	PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN 14
		Página 19 de 20
		Fecha de Aprobación 30/06/2023

económicas. Para esta actividad se llevará un cuadro control dejando registro de la atención y verificación de datos, cuadro que servirá de evidencia del control.

RIESGO 2. Posibilidad de pérdida de información confidencial o sensible

Controles

- El funcionario de atención realiza el manejo y custodia de la base de datos, la cual, se resguarda con claves de seguridad Excel. Adicional hay control de usuarios con la información de Certilinea y Orfeo.

RIESGO 3. Incumplimiento: En las respuestas a las solicitudes de acuerdo con los términos de ley.

Controles

- El profesional llevara control para las respuestas de los solicitantes en la matriz de registro y control PQRD, además por parte de las secretarias de cada dependencia y todos los demás servidores de la entidad.
- Control de tiempos en la página web menú atención a la ciudadanía.


RIESGO 4. Inexactitud: Dar información incompleta a los usuarios de manera personal o telefónica.

Controles

- Los funcionarios y el contratista realizan una verificación de la información a consultar en los aplicativos disponibles (ORFEO - QCD - ZBOX) para dar respuesta al solicitante.
- Los funcionarios y el contratista rectifican la información consultada en los aplicativos con las dependencias encargadas a fin de suministrarla oportuna y correctamente.

RIESGO 5. Posibilidad de Generar respuestas a informes relacionados con peticiones, quejas, reclamos y denuncias, con datos imprecisos o incompletos.

- Diligenciamiento de la matriz excel de registro y control de PQRD que incluyen las peticiones quejas y reclamos recibidas por medio telefónico, presencial, físico y electrónico, por parte del funcionario y el contratista profesional del área atención al usuario

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-ARU-003
	PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	VERSIÓN 14
		Página 20 de 20
		Fecha de Aprobación 30/06/2023

- *Revisión trimestral por parte del asesor (a) de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas del diligenciamiento del registro de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, en la cual se consolidan la totalidad de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que llegan a FONPRECON.*

10 FORMATOS Y ANEXOS

- Petición, queja, reclamo o denuncia
- Formulario PQRD disponible en el portal web de la Entidad
- Formato buzón de sugerencias F02-PRO-ARU-004
- Acta de reunión apertura - buzón F01-PRO-ARU-003

ORIGINAL FIRMADO