

FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO A LOS PLANES OPERATIVOS ANUALES - III TRIMESTRE 2023

Versión 1
Fecha de aprobación
23/07/2020

SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS													
PROCESO	PERIODO	OBJETIVO / ACTIVIDAD / TAREA / SUBTAREA	PESO %	PROCESO SGC	RESPONSABLE	INICIO PREVISTO	FIN PREVISTO	INDICADOR	PROGRAMACIÓN DE METAS PARA EL PERIODO			SEGUIMIENTO	
									META PERIODO	AVANCE	LOGRO PERIODO	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	ARCHIVO
6		Elaborar, implementar y evaluar la política de atención al ciudadano	17,5800%										
6,1		Implementar el sistema integral de Atención al Usuario	3,5160%										
- 6.1.1 -		Aumentar el grado de satisfacción en la atención de los afiliados	1,7580%	AAHL	GRUPO DE TRABAJO DE AFILIACION, APORTES E HISTORIA LABORAL	01/01/2023	31/12/2023	Actividades ejecutadas / Actividades programadas * 100	0,4395%	0,4395%	100%		
Tarea	3	Seguimiento del impacto de las actividades realizadas en el segundo trimestre	0,4395%	AAHL	GRUPO DE TRABAJO DE AFILIACION, APORTES E HISTORIA LABORAL	01/07/2023	30/09/2023		0,1099%	0,1099%	100%	(06/10/2023) POR MEDIO DE WHATSAPP SE ATENDIERON (138), LOS USUARIOS QUE CONTESTARON LA ENCUESTA DE SATISFACCION, CALIFICACION EL SERVICIO RECIBIDO CON UNA NOTA DE 4,7 EN UNA ESCALA DE 1 A 5. ASI MISMO, SE REALIZO ENCUESTA DE PERCEPCION AL GRUPO DE VALOR DE AFILIADOS DE LA ENTIDAD SOBRE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL FONDO POR LOS MEDIOS VIRTUALES Y PRESENCIALES, LA ENCUESTA FUE ENVIADA A QUE 649 USUARIOS, Y FUE CONTESTADA POR (35) PERSONAS DE LAS CUALES (11) MANIFESTARON HABER HECHO USO DE LOS SERVICIOS VIRTUALES Y (9) CALIFICARON EL SERVICIO COMO EXCELENTE PARA UN PORCENTAJE DEL 81.18%; DOS PERSONAS, CALIFICARON DEFICIENTE, POR LO QUE HAREMOS EL SEGUIMIENTO. DE LAS 35 PERSONAS QUE RESPONDIERON LA ENCUESTA (20) INDICARON QUE NO USAN LOS MEDIOS VIRTUALES. LO QUE PERMITE CONCLUIR QUE LOS AFILIADOS NO UTILIZAN ESTAS HERRAMIENTAS, Y POR ELLO SE DEBE HACER MAYOR GESTION PARA LOGRAR UN MAYOR ACERCAMIENTO CON LOS USUARIOS.,	_20231006_encuentas_plan_de_accion_1.xlsx
Tarea	3	Ajuste según resultado	0,4395%	AAHL	GRUPO DE TRABAJO DE AFILIACION, APORTES E HISTORIA LABORAL	01/07/2023	30/09/2023		0,1099%	0,1099%	100%	(06/10/2023) FONPRECON, REMITIO A TRAVES DE MENSAJES DE TEXTO Y CORREOS ELECTRONICOS ANUNCIOS A LOS AFILIADOS PARA QUE HAGAN USO DE LOS CANALES VIRTUALES. ASI MISMO EN LA RENDICION DE CUENTAS SE HIZO ENFASIS EN QUE FONPRECON CUENTA CON ESTAS HERRAMIENTAS.	_20231006_evidencia_de_mensajes_1.docx
Tarea	3	Ejecución del 40% de las actividades programadas en el cronograma según resultado de la encuesta de valor	0,4395%	AAHL	GRUPO DE TRABAJO DE AFILIACION, APORTES E HISTORIA LABORAL	01/07/2023	30/09/2023		0,1099%	0,1099%	100%	(06/10/2023) A TRAVES DE MENSAJES DE TEXTO SE INFORMO SOBRE LOS SERVICIOS DE ASESORIA VIRTUAL CON LOS QUE CUENTA LA ENTIDAD. LA CONTRATISTA MARIA DOLLY RODRIGUEZ HACE PRESENCIA DE LUNES A VIERNES EN LA OFICINA DEL CONGRESO. EN DONDE PRESTA APOYO EN TEMAS DE ASESORIA	_20231006_evidencia_de_mensajes_2.docx
Tarea	3	Revisar y ajustar (de ser necesario) las plataformas tecnológicas o sistemas de información para eficacia del proceso.	0,4395%	AAHL	GRUPO DE TRABAJO DE AFILIACION, APORTES E HISTORIA LABORAL	01/07/2023	30/09/2023		0,1099%	0,1099%	100%	(06/10/2023) FONPRECON CUENTA CON VARIAS HERRAMIENTAS VIRTUALES, DISPUESTAS PARA LOS AFILIADOS, LA MAS UTILIZADA ES EL WHATSAPP DONDE SE ATENDIERON 138 SOLICITUDES, SIN EMBARGO SE ENVIARON MENSAJES DE TEXTO HACIENDO ENFASIS A LOS MEDIOS DE DESCARGAR INFORMACION DESDE LA PAGINA WEB.	_20231006_servicio_wa_1.pdf
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS													
2		Recaudar cuotas partes, bonos pensionales y aportes por afiliación al régimen de prima media, como fundamento de cofinanciación de las obligaciones pensionales a cargo del Fondo	14,2800%										
2,1		Incrementar el recaudo efectivo de FONPRECON	2,8560%										
- 2.1.1 -		Recaudo cartera por \$82 mil millones discriminados en 60% cobro persuasivo (\$49.200 millones) y 40% cobro coactivo (\$32.800 millones)	0,5712%	RPE	SUBDIRECCIÓN PRESTACIONES ECONÓMICAS	01/01/2023	31/12/2023	Actividades ejecutadas / Actividades Programadas * 100	0,1428%	0,1428%	100%		
Tarea	3	Reprocesar los bonos pensionales C2 reconocidos con certificados CETIL	0,0816%	RPE	GRUPO DE RECONOCIMIENTO Y LIQUIDACIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	01/07/2023	30/09/2023		0,0204%	0,0204%	100%	(04/10/2023) Se anexa evidencia del reproceso tomada del aplicativo de bonos pensionales del Ministerio de Hacienda	_20231004_reproceso_bonos_c2_con_cetiles_3_trimestre_2023_1.pdf
Tarea	3	Solicitar a la OBP levantamiento de detenciones (conceptos)	0,0816%	RPE	GRUPO DE RECONOCIMIENTO Y LIQUIDACIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	01/07/2023	30/09/2023		0,0204%	0,0204%	100%	(04/10/2023) Se anexan correos remitidos a la Oficina de Bonos Pensionales solicitando inhibir las detenciones por simultaneidad aparente y por falta de la resolución de reconocimiento	_20231004_levantamiento_detenciones_3_periodo_2023_1.pdf
Tarea	3	Reprocesar los bonos C1 que presenten detenciones por negación de historia o salario o cambio del valor del bono en el proceso de emisión	0,0816%	RPE	GRUPO DE RECONOCIMIENTO Y LIQUIDACIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	01/07/2023	30/09/2023		0,0204%	0,0204%	100%	(04/10/2023) Se anexa constancia de reproceso en la OBP de bonos C1	_20231004_reproceso_bonos_c1_con_cetiles_3_trimestre_1.pdf
Tarea	3	Reprocesar con Cetil los bonos en que no se otorga el acto administrativo de nombramiento de la persona que firmó el CLEBP o el manual de funciones.	0,0816%	RPE	GRUPO DE RECONOCIMIENTO Y LIQUIDACIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	01/07/2023	30/09/2023		0,0204%	0,0204%	100%	(04/10/2023) Se anexan bonos objeto de Auditoria reprocesados con cetil porque no se obtuvo el soporte solicitado por KPMG	_20231004_reproceso_con_cetil_bonos_auditoria_1.pdf
Tarea	3	Instaurar acciones de tutela cuando se requiera para obtener confirmación de la historia laboral.	0,0816%	RPE	GRUPO DE RECONOCIMIENTO Y LIQUIDACIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	01/07/2023	30/09/2023		0,0204%	0,0204%	100%	(04/10/2023) Se anexa cuadro de tutelas presentadas para confirmar la historia laboral y algunas sentencias proferidas	_20231004_tutelas_presentadas_y_algunas_sentencias_3_trimestre_1.pdf
Tarea	3	Revisar con coactivo el trámite de todos los bonos enviados para cobro.	0,0816%	RPE	GRUPO DE RECONOCIMIENTO Y LIQUIDACIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	01/07/2023	30/09/2023		0,0204%	0,0204%	100%	(04/10/2023) Se anexa cuadro con estado de los bonos remitidos a coactivo en la vigencia	_20231004_estado_bonos_en_coactivo_3_trimestre_1.pdf
Tarea	3	Revisar y ajustar (de ser necesario) las plataformas tecnológicas o sistemas de información para eficacia del proceso.	0,0815%	RPE	GRUPO DE RECONOCIMIENTO Y LIQUIDACIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	01/07/2023	30/09/2023		0,0204%	0,0204%	100%	(04/10/2023) Se anexa explicación de las razones por las cuales no es necesario revisar las plataformas tecnológicas o sistemas de información	_20231004_revison_plataformas_tecnologicas_3_periodo_1.pdf
ATENCIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO													
3		Consolidar la Gestión del Conocimiento y la Innovación en grupos de trabajo sobre la preservación del conocimiento de los procesos de la Entidad.	14,2000%										
3,1		Integrar y preservar el conocimiento de los procesos institucionales	2,8400%										
- 3.1.4 -		Fortalecer la implementación de la gestión del conocimiento en el proceso de Gestión Jurídica, financiera y de atención al usuario	0,4734%	AUC	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	01/01/2023	31/12/2023	Sesiones ejecutadas / sesiones programadas * 100	0,1184%	0,1184%	100%		

NÚMERO DE ESQUEMA	PERIODO	OBJETIVO / ACTIVIDAD / TAREA / SUBTAREA	PESO %	PROCESO SGC	RESPONSABLE	INICIO PREVISTO	FIN PREVISTO	INDICADOR	PROGRAMACIÓN DE METAS PARA EL PERIODO			SEGUIMIENTO	
									META PERIODO	AVANCE	LOGRO PERIODO	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	ARCHIVO
Tarea	3	Realización de sesiones mensuales	0,2367%	AUC	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	01/07/2023	30/09/2023		0,0592%	0,0592%	100%	(25/09/2023) Se han realizado semanalmente sesiones de gestión del conocimiento de la reforma pensional 2023 y a la fecha se viene construyendo un escrito de las conclusiones.	_20230925_escrito_unificado_reforma_pensional_2023_1.pdf
Tarea	3	Revisar y ajustar (de ser necesario) las plataformas tecnológicas o sistemas de información para eficacia del proceso.	0,2367%	AUC	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	01/07/2023	30/09/2023		0,0592%	0,0592%	100%	(25/09/2023) Se emite lineamiento para poder suplir la falencia que tiene orfeo al no identificar las respuestas parciales	_20230925_lineamiento_para_dar_respu esta_parcial_o_solicitar_ampliación_de_términos_firmada_2.pdf
6		Elaborar, implementar y evaluar la política de atención al ciudadano	17,5800%										
6,1		Implementar el sistema integral de Atención al Usuario	3,5160%										
- 6.1.2 -		Fortalecimiento de las políticas de atención al usuario, continuar con la implementación del modelo de servicio de FONPRECON con el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano que se desarrolla con el Ministerio de Salud y dar cumplimiento a la circular 13 de 2022 emitida por la Superfinanciera que emite instrucciones para el fortalecimiento y consolidación del Defensor del Consumidor.	1,7580%	AUC	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	01/01/2023	31/12/2023	Actividades Ejecutadas / Actividades Programadas del PAA + 100	0,4395%	0,4395%	100%		
Tarea	3	Dar a conocer a los servidores y contratistas los documentos elaborados por el grupo de atención al ciudadano, dentro de los planes de fortalecimiento de atención al usuario	0,5859%	AUC	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	01/07/2023	30/09/2023		0,1465%	0,1465%	100%	(25/09/2023) Se emitió circular de lineamiento PQRSO, la cual fue socializada con los servidores y contratistas	_20230925_lineamiento_para_dar_respu esta_parcial_o_solicitar_ampliación_de_términos_firmada_1.pdf
Tarea	3	Solicitar a la oficina de planeación y sistemas publicar en la ventana modal información relacionada con el Defensor del consumidor	0,5859%	AUC	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	01/07/2023	30/09/2023		0,1465%	0,1465%	100%	(26/09/2023) Se publicó en la sección noticias datos del defensor del consumidor	_20230926_publicacion_pagina_web_en_noticias_defensor_del_consumidor_1.pdf
Tarea	3	Revisar y ajustar (de ser necesario) las plataformas tecnológicas o sistemas de información para eficacia del proceso.	0,5861%	AUC	GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO	01/07/2023	30/09/2023		0,1465%	0,1465%	100%	(25/09/2023) Se emite lineamiento para poder suplir la falencia que tiene orfeo al no identificar las respuestas parciales	_20230925_lineamiento_para_dar_respu esta_parcial_o_solicitar_ampliación_de_términos_firmada_3.pdf