



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

INFORME PORMENORIZADO DE CONTROL INTERNO
FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

VIGENCIA

12 de Noviembre de 2016 a 11 de Marzo de 2017

PAULO EMILIO MORILLO GUERRERO

ASESOR CONTROL INTERNO

MARZO DE 2017



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

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo No. 9 de la Ley 1474 de 2011, orientada a fortalecer la efectividad del control de la gestión pública, y conforme al Decreto 943 de mayo 21 de 2014, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública donde se actualiza la estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI, se presenta el Informe sobre el estado del Sistema de Control Interno del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República FONPRECON, con corte a Marzo 11 de 2017.

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

1.1.1 Acuerdos, compromisos y protocolos éticos

FONPRECON adoptó la Carta de Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos, mediante Resolución 1038 del 22 de Diciembre de 2014 y fue actualizada con las Resoluciones 0709 del 4 de Noviembre de 2014 y , así mismo se realizó la versión 2 de la misma carta el 01/10/2015 el cual fue publicado en la pagina web, en el link de “novedades-boletines y publicaciones”, todo lo anterior como parte de la implementación del Modelo estándar de Contro Interno (MECI), la cual tiene como objeto: “ser un parámetro del comportamiento que oriente la actuación de todos los servidores, genere transparencia en la toma de decisiones y propicie un clima de confianza para el logro de los objetivos de la entidad y del estado. “

Durante el periodo de este informe, Control Interno en los comités del Sistema de Contro interno, ha propendido por la aplicabilidad de los valores y los principios establecido en dicha Carta para que se cumplan dentro de cada proceso y dependencia de FONPRECON.

El área de Talento Humano, realizó en el 2016 tres jornadas de socialización de los principios y valores de la organización a todos los servidores de FONPRECON, una de las cuales se realizó el día 13 del octubre de 2016, recordando los principios y valores de la organización:

Principios corporativos:

-  Transparencia
-  Justicia
-  Orientación al usuario



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

- ✚ Integridad
- ✚ Trabajo en equipo
- ✚ Innovación-creatividad
- ✚ Orientación al logro

Valores institucionales:

- ✚ Honestidad
- ✚ Servicio
- ✚ Lealtad
- ✚ Compromiso
- ✚ Liderazgo
- ✚ Respeto
- ✚ Excelencia.

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

1.1.2.1 Manuales de funciones, competencias y requisitos:

Durante el periodo analizado, el área de Talento Humano expidió 10 actos administrativos mediante los cuales se modificó el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales.

Lo anterior dando cumplimiento a la Circular Externa No. 100-006 de 2015, expedida por el DAFP.

1.1.2.2 Plan Institucional de Capacitación:

Para los años 2016 y 2017, se adoptaron los Planes Institucionales de Capacitación (PIC), el cual se fundamentó de acuerdo con los lineamientos conceptuales de política, pedagógicos y procedimentales del Plan Nacional de Formación y Capacitación de Empleados Públicos para el Desarrollo de Competencias (DAFP-ESAP) y la guía para la Formulación del Plan Institucional de Capacitación PIC (DAFP-ESAP). Para el periodo en estudio, se adelantaron las siguientes capacitaciones:

ÍTEM	CAPACITACIÓN O FORMACIÓN A DESARROLLAR	PARTICIPANTES	DOCENTE / ENTIDAD	PROGRAMACIÓN
1	Gestión Ambiental	Todos los Servidores	Ingeniería y ambiente s.a	10,16,17 y 21 de Noviembre
2	Coaching Empresarial	Todos los Servidores	INILID	16 de Diciembre de 2016



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

ÍTEM	CAPACITACIÓN O FORMACIÓN A DESARROLLAR	PARTICIPANTES	DOCENTE / ENTIDAD	PROGRAMACIÓN
3	Normas internacionales de Contabilidad del Sector Público	Todos los Servidores	Jorge Castaleda Monroy	20 de Diciembre de 2016
4	Reforma tributaria	3	Banco de Occidente	31 de enero y 21 de Febrero 2017
5	Evaluación de Desempeño	1	Esap	2 y 3 de Febrero de 2017
6	Archivo y Gestión Documental	1	Camara de Comercio	23 de Febrero de 2017

1.1.2.3 Programa de Inducción y reinducción:

Con respecto a las actividades de inducción y reinducción durante el periodo señalado se adelantó la inducción a 10 servidores vinculados a la entidad, la cual contempla principalmente los siguientes temas:

- ✚ Marco normativo general
- ✚ Visión – Misión
- ✚ Funciones generales
- ✚ Principios y valores institucionales
- ✚ Plan anticorrupción
- ✚ Sistema de gestión de calidad
- ✚ Mapa de procesos
- ✚ Organigrama
- ✚ Administración del riesgo
- ✚ Plan de capacitación y bienestar

1.1.2.4 Programa de Bienestar:

Para el periodo analizado, el área de Talento Humano, realizó las siguientes actividades:

ÍTEM	CAPACITACIÓN O FORMACIÓN A DESARROLLAR	PARTICIPANTES	DOCENTE / ENTIDAD	PROGRAMACIÓN
1	Integración de Fin de año	Todos los Servidores	FONPRECON	16 de Diciembre de 2016
2	Programa de Pausas Activas	Todos los Servidores	FONPRECON	10/01/2017
3	Tamizaje de Riesgo Cardiovascular	Todos los Servidores	FONPRECON	01/02/2017



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

Teniendo como punto de partida los diagnósticos de clima laboral, adelantados durante la vigencia 2016, la entidad procedió a realizar actividades de integración y de bienestar a los funcionarios, tales como día de los niños, jornada lúdica deportiva y de integración de los funcionarios, programa de pausas activas.

1.1.2.5 Plan de Incentivos:

Debido a que este se adelantó en el mes de Julio de 2016, en el periodo estudiado no efectuó ningún reconocimiento por incentivos.

1.1.2.6 Evaluación del desempeño:

Se llevo a cabo la evaluación de los funcionarios de carrera administrativa para el periodo comprendido entre el 1 de febrero de 2016 al 31 de enero de 2017.

1.1.2.7 Meritocracia:

Se adelanto el proceso meritocratico para el cargo de Subdirector Administrativo y Financiero de conformidad el convenio con el DAFP, escogiéndose al Dr Jorge Eduardo Reyes Amador.

1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

1.2.1 Procesos y procedimientos

Durante los meses evaluados se actualizaron los siguientes documentos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad:

- ✚ Procedimiento para la Afiliación a Usuario versión 5 del 15/12/2016
- ✚ Procedimiento devolución de aportes de no vinculados versión 4 del 30/11/2016
- ✚ Caracterización de proceso Afiliación Aportes e Historia Laboral versión 4 del 28/11/2016
- ✚ Procedimiento para el reconocimiento de indemnización sustitutiva de pensiones versión 5 del 14/12/2016
- ✚ Procedimiento de Liquidación de Cesantías versión 5 del 14/12/2016
- ✚ Procedimiento Liquidación y/o Reconocimiento de Auxilios Funerarios versión 6 del 14/12/2016



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

- + Procedimiento para la elaboración y liquidación nómina de pensionados versión 5 del 14/12/2016
- + Procedimiento para el acatamiento de fallos judiciales versión 5 del 12/12/2016
- + Caracterización de proceso Reconocimiento de Prestaciones Económicas versión 3 del 29/12/2016
- + Procedimiento Pago nómina de pensionados versión 4 del 28/11/2016
- + Procedimiento para el pago de cesantías definitivas y parciales versión 3 del 28/11/2016
- + Procedimiento para pagos por todo concepto mediante cheque, medios electrónicos, planilla integrada de aportes y aplicativo SIIF. Versión 3 del 27/12/2016
- + Procedimiento para la elaboración de los movimientos diarios tesorería versión 3 del 27/12/2016
- + Caracterización de proceso Pago de Prestaciones Económicas versión 5 del 24/11/2016
- + Procedimiento Gestión Integral de Cartera versión 1 del 22/12/2016
- + Caracterización de proceso Gestión Administrativa y Financiera versión 4 del 30/11/2016
- + Procedimiento para Administración de Tecnologías de Información (TI) versión 1 del 30/11/2016.
- + Procedimiento para la trasmisión mensual de estadísticas sobre afiliados y pensionados de FONPRECON a la Superintendencia Financiera de Colombia versión 5 del 01/12/2016
- + Procedimiento para Aplicación de Parches de Seguridad versión 1 del 30/11/2016
- + Procedimiento para la generación de Back up versión 6 del 20/12/2016
- + Caracterización de proceso Gestión Tecnológica versión 3 del 24/11/2016

En el tema de mapa de riesgos se actualizaron los siguientes documentos:

- + Mapa de Riesgos Afiliación, Aportes e Historia Laboral versión 9 del 06/12/2016
- + Mapa de Riesgos Reconocimiento de Prestaciones Económicas versión 8 del 06/12/2016
- + Mapa de Riesgos Pago de Prestaciones Económicas versión 7 del 09/12/2016
- + Mapa de Riesgos Gestión Administrativa y Financiera versión 8 del 01/12/2016



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

- ✚ Mapa de Riesgos Gestión Tecnológica versión 7 del 06/12/2016
- ✚ Mapa de Riesgos Bienes y Servicios versión 5 del 23/12/2015

En total se actualizaron 16 procedimientos, 5 caracterizaciones de proceso y 6 mapas de riesgos dentro del periodo solicitado.

1.2.2 Plan de Acción

Para el año 2016, se adelantaron las siguientes actividades del Plan de Acción propuesto, con los siguientes resultados:

PERSPECTIVA ESTRATEGICA	OBJETIVO ESTRATEGICO	META AÑO 2016	INDICADORES	AVANCE A 31 DIC/16
Rentabilidad	OPTIMIZAR EL FLUJO FINANCIERO DEL FONDO	Mejorar el recaudo de cartera por cuotas partes, bonos pensionales y aportes en un 10% comparado con la vigencia anterior	Porcentaje de Cartera recuperada ----- x 100 porcentaje a mejorar en la vigencia 2016	180%
Rentabilidad	OPTIMIZAR EL FLUJO FINANCIERO DEL FONDO	Mejorar el recaudo por cobro coactivo de cuotas partes, bonos pensionales y aportes en una meta igual o mayor a 21.000.000.000	Valor del recaudo realizado ----- X 100 Valor total del recaudo a superar	100%
Rentabilidad	OPTIMIZAR EL FLUJO FINANCIERO DEL FONDO	Realizar 6 visitas en la vigencia a la Oficina de Bonos Pensionales del Ministerio de Hacienda y Credito Publico (OBP) para la revisión de bonos pensionales	# de visitas realizadas ----- # de visitas programadas	100%
Rentabilidad	Efectuar reconocimientos y pagos con optimización de la operación	Recuperacion y cargue de informacion de cotizaciones de afiliados anterior a 1ro. de abril de 1994, de acuerdo a cronograma realizado por el area	# de actividades realizadas ----- # de actividades programadas	100%
Rentabilidad	Efectuar reconocimientos y pagos con optimización de la operación	Efectuar dos mesas de trabajo con el Area de Recursos Humanos de la Camara de Representantes y una con el Senado de la República.	# de mesas de trabajo realizadas ----- # total de mesas programadas	100%
Rentabilidad	AUMENTAR VISIBILIDAD Y TRANSPARENCIA	Garantizar la publicación del contenido mínimo de información establecida en el artículo 9 de la Ley 1712 de 2014.	# de información mínima publicada ----- # mínima a publicar de acuerdo al artículo 9 de la Ley 1712 de 2014	100%
Rentabilidad	AUMENTAR VISIBILIDAD Y TRANSPARENCIA	Plan Anticorrupción y atención al ciudadano 2016, aprobado y divulgado	Plan Anticorrupcion aprobado, divulgado y monitoreado	100%



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

PERSPECTIVA ESTRATEGICA	OBJETIVO ESTRATEGICO	META AÑO 2016	INDICADORES	AVANCE A 31 DIC/16
Usuario	EFFECTUAR CAMPAÑAS DE DIVULGACION	Divulgar a los afiliados, pensionados y prepensionados del Fondo los servicios que se ofrecen a través de la página web y mensajes de texto	Servicios de la Entidad publicados en la pagina web y envío mensual de mensajes de información a los afiliados	100%
Usuario	Mejorar continuamente el servicio al usuario	Realizar una revisión del certificado de ingresos y retenciones que genera la Entidad e iniciar las acciones para su actualización en el aplicativo respectivo	actividades ejecutadas ----- X 100 actividades previstas	100%
Procesos Internos	Propender por el mejoramiento continuo de los procesos de la entidad mediante seguimiento y evaluación	Preparar, revisar y aprobar la documentación requerida en la norma ISO 14001 para la implementación del SGA	documentación preparada, revisada y aprobada requerida en la norma ISO 14001 para la implementación del SGA	100%
Procesos Internos	Propender por el mejoramiento continuo de los procesos de la entidad mediante seguimiento y evaluación	Estructurar la gestión de archivo y correspondencia en la entidad.	Acto Administrativo por medio del cual de estructura la gestion de archivo y correspondencia de la Entidad elaborado	100%
Procesos Internos	Propender por el mejoramiento continuo de los procesos de la entidad mediante seguimiento y evaluación	Actualizar el Tablero de Indicadores de la entidad	Tablero de indicadores actualizado	100%
Procesos Internos	Optimizar los estándares de atención al usuario	Medir la satisfacción de los usuarios, mediante el diseño y puesta en marcha de una nueva encuesta	Nueva encuesta diseñada y debidamente aplicada	100%
Aprendizaje y Crecimiento	Fortalecer las competencias del talento humano	Ejecutar las actividades de capacitación que permitan el fortalecimiento del Talento Humano	# de capacitaciones realizadas ----- # total de capacitaciones programadas	100%
Aprendizaje y Crecimiento	Implementar, sostener y mantener una plataforma integral de tecnologías de la información	Plataforma tecnologica actualizada y en funcionamiento	Plataforma tecnologica de la Entidad disponible	100%
Aprendizaje y Crecimiento	Implementar, sostener y mantener una plataforma integral de tecnologías de la información	Publicar en la web de FONPRECON, los documentos recibidos por las areas	# documentos publicados ----- # documentos recibidos por las areas para publicacion	100%

En el periodo comprendido de enero y febrero del año 2017, FONPRECON aprobó su plan de acción para al vigencia 2017, con 17 líneas asociadas a sus objetivos estratégicos mediante comité de Desarrollo Administrativo del día 27 de enero del año 2017. El plan de acción contiene actividades en el que participan las



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

subdirecciones y oficinas asesoras. Respecto al mismo se contempló un seguimiento trimestral ante lo cual a corte febrero de 2017, se diseñó la matriz de monitoreo por cada área que será aplicado a partir de la culminación del 1er trimestre con el fin de comenzar su seguimiento.

1.2.3 Plan Anticorrupción

El plan anticorrupción 2017 se realizó teniendo en cuenta las observaciones que tuvo para el año 2016 por la Oficina de Control Interno de la Entidad, así mismo se encuentra alineado con algunos objetivos del plan de acción de FONPRECON. Su seguimiento se encuentra previsto por la oficina de control interno 3 veces al año, sin perjuicio del monitoreo que del mismo ejerce la oficina de planeación. El Plan anticorrupción fue debidamente aprobado mediante acta de Comité de Desarrollo Administrativo del día 27 de enero del año 2017.

A continuación se encuentra el seguimiento adelantado por la Oficina de Planeación al Plan Anticorrupción, a 31 de Diciembre de 2016.

COMPONENTE	ACCIONES	MONITOREO AÑO 2016
1. Gestión del Riesgo de Corrupción	1. Actualización Mapa de Riesgos de Corrupción	Se realizó el monitoreo correspondiente por la Unidad de Riesgo Operativo con las actas respectivas
2. Estrategia Antitrámites	1. Simplificar trámites requeridos para la prestación de servicios o la entrega de la información.	Durante el año 2016 se analizaron las acciones de racionalización encaminadas a optimizar los trámites y el OPA registrados en el aplicativo SUIT del DAFP, como resultado se aprobaron modificaciones a cuatro procedimientos que implican ahorros al Ciudadano en costos y tiempos de desplazamiento, debido a que son válidos los documentos descargados vía web, como certificaciones bancarias, así mismo la posibilidad de consultar las semanas cotizadas con COLPENSIONES para el trámite de Indemnización Sustitutiva agilizando el tiempo de resolución de las solicitudes de esta prestación económica. Actualmente no se requiere el formulario original de afiliación a EPS para los nuevos ingresos a nómina de pensionados, también son válidos los reportes de afiliación que generan las EPS a través de sus páginas de internet o los reportes que generan las planillas de pago asistidas.
	2. Entregar certificados de Ingresos y retenciones a los usuarios por vía electrónica o presencial cuando sea el mecanismo que seleccione el solicitante.	Durante el 2016 se entregaron de forma presencial y por correo electrónico 404 certificados de ingresos y retenciones solicitados por los usuarios.
	3. Definir los documentos soporte de las cuentas de cobro o facturas que se presenten a la entidad.	La aprobación en febrero 4 de 2016 del Formato 'Informe de actividades ejecutadas Contratistas' que unificó la certificación del supervisor del contrato en su contenido y los demás soportes definidos para dar trámite a las cuentas de cobro o facturas que se radicaron en la Entidad permitieron optimizar la gestión a los usuarios tanto internos como externos evitando la presentación de documentos innecesarios o duplicados reduciendo así el volumen de archivo.



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

COMPONENTE	ACCIONES	MONITOREO AÑO 2016
3. Rendición de cuentas	FONPRECON aprobó la estrategia de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, consistente en la realización de una Audiencia Pública, dos conversatorios dirigidos a personal pre-pensionado y Afiliados y un Taller sobre las condiciones y requisitos del Régimen de Prima Media con Prestación Definida que administra la Entidad.	Se realizaron cinco (5) eventos dentro de la estrategia de Rendición de cuentas con la participación de la ciudadanía y servidores del Honorable Senado, Cámara de Representantes y el Fondo que constituyen la población objetivo de FONPRECON, actividades encaminadas a consolidar la apertura de información, transparencia y dialogo entre el Estado y los ciudadanos con el fin de informarles el manejo de los recursos públicos asignados y el resultado de la gestión para el periodo julio 1 de 2015 a junio 30 de 2016.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1. Actualización permanente de la página web, que permita fácil acceso a la ciudadanía, de los planes, programas y proyectos que adelanta FONPRECON, así como los resultados de su gestión, para el respectivo control social por parte de la ciudadanía.	FONPRECON cumplió con la actualización de su portal web en forma oportuna permitiendo a la ciudadanía conocer su gestión.
	2. Actualización de la encuesta de satisfacción al usuario	En las encuestas efectuadas por FONPRECON participaron 304 personas, la percepción de los encuestados acerca de la calidad de los servicios que presta la Entidad es positiva teniendo en cuenta que en la mayoría de respuestas se asignó el puntaje mas alto.
	3. Disposición de línea telefónica anticorrupción	Durante el año 2016 no se registraron denuncias de corrupción a través de los medios dispuestos por la Entidad para la recepción de las mismas.
	4. Cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación y el de Bienestar Social e incentivos de 2016	Se dio cumplimiento al 100% a todas las actividades de capacitación y bienestar programadas tanto en el Plan de capacitación de la Entidad como en el de Bienestar Social. Lo anterior como parte del cuarto componente del plan anticorrupción denominado Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano como su nombre lo indica la capacitación en un factor importante para mantener al recurso humano actualizado y con un enfoque de responsabilidad al usuario permanente.
	5. Todos los procesos de adquisición de bienes y servicios, se realizarán acorde con el Manual de Contratación de FONPRECON, normas vigentes y se publicarán en la página Web de la entidad y en el portal de contratación del Estado.	Fonprecon cumplió durante el año 2016 con los lineamientos de la Contratación Estatal y del manual de contratación de la Entidad, cumplió con la publicación en el SECOP y se rigió por los Acuerdos Marcos de Colombia Compra Eficiente para los procesos que así lo exigían, efectuando las compras a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
	6. Cada tres meses se publicará la información relacionada con los Estados Financieros de la Entidad y los resultados de la ejecución presupuestal; las notas explicativas de los Estados Financieros se presentarán al cierre de la vigencia fiscal.	La Entidad cumplió con la publicación de los Informes Financieros, en cuanto a las Notas explicativas a los Estados Financieros de la vigencia 2016, la Entidad se somete al cronograma de cierre del SIIF y de la Contaduría General de la Nación CGN, en el cual está programado realizar los últimos movimientos contables de la vigencia 2016 hasta el lunes 13 de febrero de 2017.



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

COMPONENTE	ACCIONES	MONITOREO AÑO 2016
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información	De acuerdo con los términos definidos en la Ley 1712 de 2014, o ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el derecho de acceso a la información pública consiste en que toda persona puede conocer la existencia y el contenido de la información que esté en posesión o bajo control de las entidades públicas. La publicidad de la información es la regla general y solo admite algunas excepciones que están definidas en la Ley. La información entonces, pertenece a la ciudadanía y no al funcionario público que la custodia y éste último debe facilitar su acceso a toda persona que esté interesada	La Entidad cumplió con lo estipulado en la Ley 1712 de 2014 y su Decreto reglamentario 103 de 2015, el Informe de solicitudes de acceso a la información se ciñó a lo estipulado en el artículo 52 del Decreto en mención, acerca de la información mínima requerida (número de solicitudes recibidas, solicitudes trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en que se negó acceso a la información), FONPRECON publicó información complementaria en un formato unificado de 12 columnas el cual se encuentra publicado en la Sección Transparencia y Acceso a la Información Pública.
6. Iniciativas Adicionales	El Fondo de Previsión Social del Congreso de la República – FONPRECON, adoptó por iniciativa propia, la Carta de Acuerdos, Compromisos, y Protocolos Éticos y la divulga de manera permanente, en los procesos de inducción y re-inducción de los funcionarios y contratistas de la entidad.	FONPRECON cumple con los procesos de inducción y re-inducción de los funcionarios y contratistas de la entidad socializando la misión, la visión, los principios y valores de la Entidad contenidos en la Carta de Acuerdos, Compromisos, y Protocolos Éticos de FONPRECON, como esta establecido en la actividad de inducción del area de Talento Humano

1.2.4 Ejecución presupuestal de gastos

Para el año 2016, la entidad presento la siguiente ejecución en cuanto a los gastos de Funcionamiento.

DESCRIPCION	APR. VIGENTE	COMPROMETIDO	PAGOS	APROPIACION NO EJECUTADA	% DE EJECUCION
GASTOS DE PERSONAL	\$ 4.956.840.000	\$ 4.927.344.267	\$ 4.916.386.687	\$ 29.495.733	99,40%
GASTOS GENERALES	\$ 1.025.186.461	\$ 988.293.279	\$ 902.323.017	\$ 36.893.182	96,40%

Mediante el decreto 2170 de 2016, se estableció el presupuesto general de la nación, tanto de ingresos como de gastos, quedando el de FONPRECON de la siguiente manera:



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

DESCRIPCION	APR. VIGENTE
GASTOS FUNCIONAMIENTO	\$ 289.685.789.000
Gastos personal	\$ 4.952.456.000
Gastos generales	\$ 974.645.000
Transferencias ctes	\$ 278.951.107.000
Cesantías y vivienda	\$ 4.807.581.000
GASTOS DE INVERSION	\$ 1.050.000.000
TOTAL	\$ 290.735.789.000

1.2.5 Indicadores de gestión:

A continuación se observa el resultado de la medición de los Indicadores de gestión a Diciembre de 2016, observando un cumplimiento en 31 de los 35 indicadores.

AREA	INDICADOR	FORMULA	RESULTADO DIC/16	META PROPUESTA
AFILIACIONES	EFFECTIVIDAD EN LA RESPUESTA DE DERECHOS DE PETICIÓN	$\frac{\text{DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA DENTRO DEL TIEMPO DE LEY}}{\text{NUMERO TOTAL DE DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS}} \times 100$	94%	100%
	EFFECTIVIDAD EN LA RESPUESTA DE DERECHOS DE PETICIÓN	$\frac{\text{DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA DENTRO DEL TIEMPO DE LEY}}{\text{NUMERO TOTAL DE DERECHOS DE PETICIÓN ATENDIDOS}} \times 100$	100%	100%
	EFICACIA EN EL TIEMPO DE AFILIACIÓN	$\frac{\text{Nº DE SOLICITUDES DE AFILIACION LEGALIZADAS EN TIEMPO}}{\text{Nº DE SOLICITUDES DE AFILIACIÓN RADICADAS}} \times 100$	100%	100%
	CUMPLIMIENTO EN AFILIACIONES PROPUESTAS	$\frac{\text{Nº DE AFILIACIONES REALIZADAS MENSUALMENTE}}{\text{Nº DE AFILIACIONES}} \times 100$	93%	100%



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

AREA	INDICADOR	FORMULA	RESULTADO DIC/16	META PROPUESTA
		PROPUESTAS PARA LA VIGENCIA		
ATENCION AL USUARIO	NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS	$\frac{\text{Nº DE PERSONAS ENCUESTADAS SATISFECHAS}}{\text{Nº DE PERSONAS ENCUESTADAS}} \times 100$	98%	100%
	EFICACIA EN LA RESPUESTA DE PETICIONES	$\frac{\text{PETICIONES RESPONDIDAS OPORTUNAMENTE}}{\text{NUMERO TOTAL DE PETICIONES RADICADAS}} \times 100$	100%	100%
	EFICACIA EN LA ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS	$\frac{\text{QUEJAS Y RECLAMOS ATENDIDOS EFICAZMENTE}}{\text{NUMERO TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS}} \times 100$	100%	100% ES EL MISMO ANTERIOR
BIENES Y SERVICIOS	EFICACIA EN LA EJECUCION DEL PRESUPUESTO DE GASTOS ASIGNADO PARA LA VIGENCIA FISCAL	$\frac{\text{PRESUPUESTO EJECUTADO RUBRO BIENES Y SERVICIOS}}{\text{TOTAL PRESUPUESTO ASIGNADO PARA BIENES Y SERVICIOS}} \times 100$	97%	95%
	EFICACIA EN LA EJECUCION DEL PRESUPUESTO DE SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS	$\frac{\text{PRESUPUESTO EJECUTADO RUBRO SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS}}{\text{TOTAL PRESUPUESTO ASIGNADO PARA SERVICIOS PERSONALES INDIRECTOS}} \times 100$	99%	95%
CONTROL INTERNO	EFICACIA EN LA EJECUCIÓN DE AUDITORIAS Y SEGUIMIENTOS	$\frac{\text{Nº DE AUDITORIAS Y SEGUIMIENTOS REALIZADOS}}{\text{TOTAL AUDITORIAS Y SEGUIMIENTOS}} \times 100$	100%	100%



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

AREA	INDICADOR	FORMULA	RESULTADO DIC/16	META PROPUESTA
		SEGUIMIENTOS PROGRAMADOS		
	EFICACIA EN LA EJECUCIÓN DE INFORMES DE LEY Y SEGUIMIENTOS	$\frac{\text{Nº DE INF. DE LEY Y SEGUIMIENTOS REALIZADOS}}{\text{TOTAL INF. DE LEY Y SEGUIMIENTOS PROGRAMADOS}} \times 100$	100%	100%
JURIDICA	EFICACIA EN EL RECAUDO POR COBRO DE JURISDICCION COACTIVA	$\frac{\text{VALOR DE RECAUDADO}}{\text{VALOR CARTERA COBRABLE DE JURISDICCION COACTIVA}} \times 100$	21%	10%
	EFFECTIVIDAD EN LA RESPUESTA DE DERECHOS DE PETICIÓN	$\frac{\text{DERECHOS DE PETICIÓN CONTESTADOS}}{\text{NUMERO TOTAL DE DERECHOS DE PETICIÓN QUE DEBEN CONTESTARSE DENTRO DEL TÉRMINO}} \times 100$	100%	100%
	EFICACIA EN FALLOS A FAVOR	$\frac{\text{Nº DE FALLOS A FAVOR Y EN FIRME}}{\text{Nº TOTAL DE FALLOS EXPEDIDOS}} \times 100$	83%	80%
	EFICACIA EN FALLOS EN CONTRA	$\frac{\text{Nº DE FALLOS EN CONTRA Y EN FIRME}}{\text{Nº TOTAL DE FALLOS EXPEDIDOS}} \times 100$	18%	NO SUPERIOR AL 20%
	EFFECTIVIDAD EN LA RESPUESTA DE RECURSOS DE REPOSICIÓN	$\frac{\text{RECURSOS DE REPOSICIÓN RESUELTOS DENTRO DEL TÉRMINO LEGAL}}{\text{Nº TOTAL DE RECURSOS QUE DEBIERON ATENDERSE EN TÉRMINO}} \times 100$	100%	100%



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

AREA	INDICADOR	FORMULA	RESULTADO DIC/16	META PROPUESTA
	RESPUESTA OPORTUNA A SOLICITUDES DE CONCILIACIÓN	$\frac{\text{N}^\circ \text{ DE SOLICITUDES DE CONCILIACION ESTUDIADAS}}{\text{N}^\circ \text{ DE SOLICITUDES DE CONCILIACION RADICADAS}} \times 100$	100%	100%
	EFICACIA EN LA CONTESTACION DE DEMANDAS INTERPUESTAS EN CONTRA DE FONPRECON	$\frac{\text{N}^\circ \text{ DE DEMANDAS CONTESTADAS EN TERMINO DE LEY}}{\text{N}^\circ \text{ DE DEMANDAS NOTIFICADAS EN EL SEMESTRE}} \times 100$	100%	100%
PLANEACION	EFICACIA EN EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN	$\frac{\text{ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN REALIZADAS EN LA VIGENCIA}}{\text{TOTAL ACTIVIDADES PROGRAMADAS PLAN DE ACCIÓN ANUAL}} \times 100$	95,80%	100%
PRESTACIONES	EFICACIA EN LA RESPUESTA DE DERECHOS DE PETICIÓN	$\frac{\text{DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA DENTRO DEL TIEMPO DE LEY}}{\text{NUMERO TOTAL DE DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS}} \times 100$	100%	95%
	EFICACIA EN FALLOS DE TUTELAS	$\frac{\text{N}^\circ \text{ DE ACCIONES DE TUTELA CONTESTADAS DENTRO DEL TÉRMINO LEGAL}}{\text{N}^\circ \text{ TOTAL DE ACCIONES DE TUTELA INTERPUESTAS CONTRA EL FONDO}} \times 100$	100%	100%
	EFICIENCIA EN LA RESOLUCION DE LAS SOLICITUDES DE PENSIONES	$\frac{\text{N}^\circ \text{ DE SOLICITUDES DE PENSIONES RECONOCIDAS Y NEGADAS}}{\text{N}^\circ \text{ DE ABOGADOS UTILIZADOS PARA}} \times 100$	38,2 PROC/PERS	30 PROC/PERS



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

AREA	INDICADOR	FORMULA	RESULTADO DIC/16	META PROPUESTA
		ATENDER SOLICITUDES DE PENSIÓN		
	Eficiencia en la OPTIMIZACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE CESANTÍAS	$\frac{\sum \text{DE DÍAS HÁBILES UTILIZADOS EN LA RESOLUCIÓN DE CESANTÍAS A PARTIR DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS}}{\text{Nº DE RESOLUCIONES DE CESANTÍAS (QUE CUMPLIERON REQUISITOS)}}$	15,1 DIAS	30 DIAS
SAF	EFICACIA EN EL COBRO PERSUASIVO DE CUOTAS PARTES PENSIONALES	$\frac{\text{RECAUDO EFECTUADO COBRO PERSUASIVO TRIMESTRAL}}{\text{META PROGRAMADA COBRO PERSUASIVO P.O.A.}} \times 100$	96%	100%
	EFICACIA EN LA EJECUCION DEL PRESUPUESTO PARA PENSIONES Y CESANTIAS	$\frac{\text{EJECUCION MENSUAL DEL PRESUPUESTO PARA PENSIONES Y CESANTIAS}}{\text{TOTAL PRESUPUESTO APROPIADO PARA PENSIONES Y CESANTIAS}} \times 100$	94%	90% A 95%
TALENTO HUMANO	EVALUACION DEL IMPACTO DE LAS CAPACITACIONES	RESULTADO PROMEDIO DE LAS EVALUACIONES DE IMPACTO POR CAPACITACIÓN	4,5	Entre 4.0 y 4.5 Bueno
	FORMACION	$\frac{\text{CAPACITACIONES REALIZADAS}}{\text{CAPACITACIONES PROGRAMADAS}} \times 100$	100%	90%
	BIENESTAR	$\frac{\text{ACTIVIDADES BIENESTAR Y SEGURIDAD INDUSTRIAL REALIZADAS}}{\text{ACTIVIDADES BIENESTAR Y SEGURIDAD}} \times 100$	100%	90%



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

AREA	INDICADOR	FORMULA	RESULTADO DIC/16	META PROPUESTA
		INDUSTRIAL PROGRAMADAS		
TECNOLOGIA	OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS INCIDENCIAS O REQUERIMIENTOS.	$\frac{\text{NÚMERO DE CASOS ATENDIDOS DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO}}{\text{NÚMERO TOTAL DE CASOS}} \times 100$	100%	100%
	DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA	$\frac{1 - (\text{TOTAL HORAS OPERACIÓN CAIDA})}{\text{TOTAL HORAS EN OPERACIÓN}} \times 100$	100%	99%
	EFICACIA EN LA EJECUCIÓN DEL CRONOGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO	$\frac{\text{N° DE MANTENIMIENTOS EFECTUADOS}}{\text{N° DE MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS}} \times 100$	100%	100%
	EFICACIA EN LA TRANSMISIÓN DE INFORMES MENSUALES SOLICITADOS POR ENTES DE CONTROL	$\frac{\text{N° DE INFORMES TRANSMITIDOS OPORTUNAMENTE A ENTES DE CONTROL}}{\text{N° DE INFORMES PROGRAMADOS PARA TRANSMISIÓN A ENTES DE CONTROL}} \times 100$	100%	100%
TESORERIA	EFICACIA EN EL PAGO DE NOMINA	$\frac{\text{VALOR EFECTIVAMENTE PAGADO DE NOMINA MENSUAL DE PENSIONADOS}}{\text{VALOR TOTAL NOMINA DE PENSIONADOS}} \times 100$	99,99%	98%
	EFICACIA EN EL MANEJO DE LA CUENTA ÚNICA NACIONAL (CUN)	$\frac{\text{VALOR EJECUTADO MES}}{\text{VALOR TOTAL RECURSOS EN CUENTA ÚNICA NACIONAL (CUN)}} \times 100$	13,31%	EJECUCIÓN ENTRE 15% - 20%



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

AREA	INDICADOR	FORMULA	RESULTADO DIC/16	META PROPUESTA
	EFICACIA EN LA EJECUCION DEL PLAN ANUAL DE CAJA - PAC	$\frac{\text{VALOR PAC EJECUTADO}}{\text{VALOR TOTAL PAC SOLICITADO}} \times 100$	97,82%	80% al 90% ANUAL

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

De conformidad con lo previsto en el artículo 52 de la Ley 100 de 1993 el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República como entidad de seguridad social, está sometida a Control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia.

De acuerdo con los parámetros exigidos en la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, corresponde a las entidades vigiladas por dicha Superintendencia, desarrollar, establecer, implementar y mantener un Sistema de Administración del Riesgo Operativo- SARO, de acuerdo con su estructura, tamaño y objeto social, que permita identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente el riesgo.

El Fondo de Previsión Social del Congreso de la República actualizó su Manual de Riesgo Operativo – SARO, Versión 3, acorde con los cambios realizados en la guía para la Administración del Riesgo, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, así como se ajustó a los nuevos estándares de administración del riesgo operativo. Dicho Manual fue aprobado por el Consejo Directivo mediante Acta No. 01 de 4 de febrero de 2016.

1.3.1 PERFIL DEL RIESGO

Para la calificación de los riesgos se continua con la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la cartilla No. 3 de 2014, ubicando los riesgos en las diferentes zonas de riesgos como se detalla a continuación:

- Zona de riesgo extrema
- Zona de riesgo alta
- Zona de riesgo moderada
- Zona de riesgo baja



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

En el segundo semestre de 2016, la Unidad de Riesgo Operativo en coordinación con los líderes de los diferentes procesos realizó una revisión de los mapas de riesgos a fin de analizar la viabilidad de efectuar modificaciones en los citados mapas. Como consecuencia de la revisión, se presentaron cambios en los riesgos de los procesos: Gestión Tecnológica, Afiliación Aportes e Historia Laboral, Pago de Prestaciones Económicas, Gestión Administrativa y Financiera y Reconocimiento de Prestaciones Económicas.

El detalle de los cambios efectuados se encuentra registrado en actas de reunión debidamente diligenciadas por los líderes de los procesos.

Se presentó variación en el número de riesgos por proceso como se indica en el siguiente cuadro:

PROCESO	Nº de riesgos año 2016
Direccionamiento Estratégico Institucional	1
Reconocimiento de Prestaciones Económicas	5
Gestión Jurídica	8
Gestión Administrativa y Financiera	9
Gestión Tecnológica	5
Gestión de Bienes y Servicios	4
Control Interno a la Gestión	3
Gestión Talento Humano	4
Afiliación, Aportes e Historia Laboral	6
Pago de Prestaciones Económicas	4
Atención al Usuario y al Ciudadano	5
Gestión de la Calidad	4
Total riesgos	58



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

1.3.2 RIESGO RESIDUAL:

		PERFIL DE RIESGO RESIDUAL					
		0	1	2	3	4	
↑ PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	5. CASI SEGURO	0	0	0	0	0	zona de riesgo extrema
	4. PROBABLE	0	1	0	0	0	zona de riesgo alta
	3. POSIBLE	0	2	3	0	0	zona de riesgo moderada
	2. IMPROBABLE	2	5	6	0	0	zona de riesgo baja
	1. RARA VEZ	11	15	13	0	0	
	IMPACTO / RIESGO	1. Insignificante	2. Menor	3. Moderado	4. Mayor	5. Catastrófico	
		→ IMPACTO					
FUENTE: Adaptado de instituto de auditores. COSO ERM. Agosto 2014							

En la matriz de evaluación de riesgos residuales se observa que se presenta una disminución de los riesgos ubicados en la zona de riesgo extrema y alta, que inicialmente eran 1 en zona extrema y 26 en zona alta, trasladándose a las zonas de riesgo moderada y baja, quedando solo 4 riesgos en la zona alta, por lo cual se puede concluir que FONPRECON cuenta con controles sólidos lo cual se traduce en un manejo efectivo del riesgo.

1.3.3 MONITOREO

La Unidad de Riesgo Operativo – URO, ha efectuado monitoreo al cumplimiento por parte de las dependencias a través de la revisión del reporte mensual que realizan a esta Unidad, mediante el formato F01-PRO-GAF-014 versión 1 aprobado el 29 de



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

enero de 2016 y el formato denominado “Registro de materialización de Riesgos Operativos” F01-MNL-SARO-001 versión 3, aprobado el 4 de febrero de 2016.

Riesgos Materializados en FONPRECON: Durante el segundo semestre de 2016, la URO recibió de los responsables de los procesos, un (1) evento de riesgo, discriminados así:

Proceso	No. Riesgos materializados
Reconocimiento de Prestaciones Económicas	1

Para el evento materializado se analizó sus causas como también las posibles soluciones y recomendaciones, este riesgo reportado no generó pérdidas o afectación a los Estados Financieros.

Se impartieron 6 capacitaciones a todos los líderes de los procesos sobre riesgos en las siguientes fechas: febrero 5, 12, 24, Marzo 4, Abril 28, 29 de julio y 15 de diciembre de 2016 y en las inducciones de personal.

2 MÓDULO DE CONTROL EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Dentro de la estrategia de rendición de cuentas formulada por la entidad, se realizó la audiencia de rendición de cuentas, el 7 de septiembre de 2016 en el auditorio del DAFP a las 2 pm. y se realizaron talleres de pre-pensionados y un conversatorio en el Congreso de la República.

Durante el año 2016 se realizaron 2 informes de auditoría, Dos a la Caja Menor y Auditoría a Políticas y Límites de Inversión. Adicionalmente se realizó una auditoría especial al proceso de atención al usuario y al ciudadano, dando como resultado la suscripción del plan de mejoramiento correspondiente.

Adicionalmente se realizaron 16 informes de ley tales como informe ejecutivo anual, informe de control interno contable, informes de austeridad en el gasto, informes cuatrimestrales del estado del sistema de control interno, SIIF, SARO, SARLAFT, informe de seguimiento a las recomendaciones de control interno durante el año 2015, al plan anticorrupción, a los riesgos, de quejas y reclamos, al MECI y de políticas y límites de inversión.

Durante la vigencia 2015, la Contraloría General realizó auditoría a las vigencias 2013 y 2014, formulando 30 hallazgos todos de tipo administrativo. La entidad elaboró el correspondiente plan de mejoramiento con 36 acciones de mejora, Control Interno a 31 de diciembre de 2016 observó que ya se subsunaron las observaciones presentadas por la CGR.



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

Para el periodo comprendido entre Enero y Febrero de 2017, se han realizado 10 informes de ley como son el reporte SARO, informe de comisiones al exterior, informe de austeridad del gasto, informe de seguimiento al plan estratégico sectorial, informe de seguimiento al plan anticorrupción, informe de PQRS, evaluación institucional por dependencias, informe ejecutivo anual del sistema de control interno, seguimiento al EKOGUI y el informe del sistema de control interno contable.

También se realizó una Auditoría Especial al proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, del cual se suscribió un Plan de Mejoramiento, presentado por el Jefe de la Oficina de Planeación el día 6 de Febrero de 2017.

3 EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

3.1. INFORMACION Y COMUNICACIÓN EXTERNA

3.1.1 Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos

Se atendieron las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, brindando información y orientación oportuna sobre temas de competencia del Grupo de Atención al Usuario, la Subdirección de Prestaciones Económicas y la Oficina Asesora Jurídica de FONPRECON, a través de los diferentes canales con que cuenta la entidad, tales como página web, correo electrónico, correo físico, personal y telefónicamente.

El medio más utilizado por la ciudadanía es el correo físico con un 34%, seguido del correo electrónico con un 33%. En el tema 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 a nómina de pensionados.

Entre los trámites solicitados a la entidad se destacan en número, los desprendibles de nómina que ascienden a 1510 durante el último semestre de 2016, que corresponden al 52.8% del total, seguidos por las Certificaciones 494, libranzas que ascendieron a 391, otros 329, peticiones 127 y resoluciones 6, tal como se muestra a continuación:



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

II SEMESTRE 2016	CERTIFICACIONES	DESPRENDIBLES DE NOMINA	RESOLUCIONES	LIBRANZAS	COMUNICADOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	OTROS	SUMA TOTAL PQRS
JULIO	131	339	1	64				2	114	651
AGOSTO	207	423	0	75		51		1	52	809
SEPTIEMBRE	81	223	2	49		22		1	73	451
OCTUBRE	53	182	3	67		20			34	359
NOVIEMBRE	13	173	0	85		19			28	318
DICIEMBRE	9	170	0	51		15			28	273
TOTALES	494	1510	6	391	0	127	0	4	329	2861

Con relación a los tiempos de respuesta para los derechos de petición interpuestos a la entidad, estos fueron respondidos en los términos establecidos en las normas aplicables a excepción de un caso que se respondió un día después del término legal.

Todos los requerimientos hechos por la ciudadanía en el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2016, fueron contestados antes de culminar el año.

CANAL DE CONTACTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL	% PARTICIPACIÓN POR CANAL
PAGINA WEB (PQRS)	21	0	5	26	5,47%
CORREO ELECTRÓNICO	160	0	0	160	33,68%
CORREO FÍSICO	214	0	0	214	45,05%
PERSONAL Y TELEFÓNICO	75	0	0	75	15,79%
TOTAL	470	0	5	475	100,00%

En el periodo comprendido entre el 1 de enero a 28 de febrero de 2017, se atendieron un total de 475 peticiones donde el mayor porcentaje de solicitudes se presentaron por correo físico con 214 peticiones, esto tiene que ver con solicitudes de libranzas, así mismo 160 solicitudes por correo electrónico en expedición certificados y comprobantes de pago.

En la atención telefónica y personal con 75 peticiones, se brindó información acerca de trámites de pensión, indemnización, retroactivos, sustitución, auxilio funerario, cesantías y cumplimiento de sentencias así mismo información pago de retroactivos, pago a estudiantes sustitutos, inclusión a nómina, cambio de EPS y de cuentas de consignación de mesada pensionales.



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

En cuanto a la página Web encontramos 25 peticiones, para este mismo periodo, de las cuales cuatro fueron reclamos por el mismo trámite que fueron respondidos dentro del tiempo de ley y un reclamo que se encuentra en términos para responder por parte de la Subdirección de Prestaciones Económicas

Se continúa con la actualización permanente de la página web de la entidad, entre ellas el cuadro trimestral que relaciona las Solicitudes de Acceso a la Información tramitadas en FONPRECON.

Con la expedición de la Resolución No. 0657 del 15 de octubre de 2015, se tiene publicado en la página web de Fonprecon, el formato de solicitudes de acceso a la información - Código: F01-PRO-DEI-004, el Informe de solicitudes de acceso a la información, el Registro de activos de información y los esquemas de publicación de la información.

3.1.2 Sistemas de Información y comunicación:

La política de comunicaciones de Fonprecon es “Hacer público lo que es público”. La información pública en su carácter de bien general tiene para FONPRECON prioridad en su tratamiento, disposición y almacenamiento en forma transparente, confiable y segura, de acuerdo con las normas que la regulan privilegiando su acceso a través de todos los medios disponibles para el.

El protocolo de comunicaciones de FONPRECON tiene como objetivo, institucionalizar la comunicación en la Entidad como un proceso estratégico transversal a su estructura, definiendo sus instrumentos de comunicación que estén orientados al cumplimiento de principios como la publicidad, la transparencia y la participación ciudadana.

Para los meses de enero y febrero del año 2017 se hizo una revisión del protocolo existente de donde se concluyó que para la vigencia 2017 se requiere su actualización y de igual manera la realización de algunos ajustes que permitan hacer un mejor seguimiento del mismo, de tal manera que contribuya aún más a la misión de FONPRECON

Se aprobó por parte del Ministerio de Hacienda y el Departamento Nacional de Planeación, dentro de los proyectos de inversión el proyecto tecnológico para la vigencia 2017, denominado “*Conformación de la plataforma integral de tecnología de la información para el Fondo de Previsión Social del Congreso*”



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

3.2. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA:

Las directrices para el control de documentos o comunicados a nivel interno se establecieron en el uso del programa ORFEO siendo un Procedimiento obligatorio disponibles para su consulta y uso.

Durante el período de análisis, FONPRECON continuó con el manejo de los sistemas que permitieron la administración eficiente de:

- ✓ La correspondencia interna y externa a través del ORFEO
- ✓ Liquidación de nómina de personal ZUE
- ✓ Liquidación de Nomina de Pensionados a través de ZBOX
- ✓ Presupuesto y Contabilidad de la Entidad en SIIF NACIÓN II y ZBOX
- ✓ Manejo de Expedientes con QCD
- ✓ Revisión de procesos con el sistema único de información litigiosa EKOGUI
- ✓ Transmisiones de Afiliados y pensionados con CLIENTE NEO
- ✓ Transmisiones a la Contaduría por medio de SIRECI (STORM USER)
- ✓ Consulta de Bonos Pensionales en la página OBP del ministerio de Hacienda
- ✓ Consulta de Información página VUR de Notariado y registro.

4. DIFICULTADES

Las normales que se presentan en el desarrollo de las funciones en cumplimiento de la misión institucional y los requerimientos normativos, las cuales se ajustaron al momento de ser detectadas, garantizando de esta forma la continuidad del servicio con eficiencia y eficacia; sin embargo es importante resaltar las siguientes:

No se encuentran congruentes los resultados obtenidos del Plan Estratégico con los resultados de los Planes de Acción, debido a que no se tienen establecidos los porcentajes correspondientes de las actividades a desarrollar de cada vigencia y su correlación con las actividades del Plan Estratégico.

Se debe organizar en la página web de manera que se pueda contar con toda la información de la entidad, mejorando el acceso a los documentos dispuestos en la página web en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014. Así mismo se deberá construir un sistema de comunicación interna, (intranet) donde se puedan consultar cifras, documentos, normas y valores necesarios para mantener a los funcionarios permanentemente informados y así poder facilitar la realización de las tareas encomendadas.

Algunos indicadores de gestión que están definidos para cada proceso, no están diseñados de manera que le permitan a la entidad medir la gestión y tomar



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

decisiones apoyándose en éstos, como una herramienta de control y evaluación de la gestión realizada.

Para lo anterior, la oficina de planeación deberá tener en cuenta los conceptos de indicadores de efectividad o impacto, eficiencia y eficacia o resultado, en el seguimiento a la ejecución de actividades encaminadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos.