

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	CODIGO: F04-PRO-CIG-001 VERSION: 2 Fecha de aprobación: 02/06/2015 Página 1
--	---	---

Informe de Auditoría Especial

NOMBRE DEL PROCESO	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
LIDER DE PROCESO	Armando Ricardo Delgado - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y Grupo de Atención al Usuario
AUDITORES	Paulo Morillo Guerrero Ana Niño Collantes
FECHA DE AUDITORIA	Julio 24 de 2017

OBJETIVO DE LA AUDITORIA
Determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y tramitadas en el Fondo de Previsión Social del Congreso de la Republica, durante el período comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2017 y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

ALCANCE DE LA AUDITORIA
Hacer seguimiento al cumplimiento de los procedimientos establecidos para el proceso de Atención al Usuario, en cumplimiento de la normatividad vigente en materia de peticiones, quejas y reclamos.

CRITERIOS DE LA AUDITORIA
Normatividad vigente en materia de peticiones, quejas y reclamos.

FICHA TECNICA (Herramientas utilizadas, universo, población, objeto, marco estadístico)
Revisión de los datos consignados en las matrices de control de PQRS, procedimientos, controles establecidos, reporte derechos de petición, PQRS, seguimiento al avance en la ejecución de Planes de Mejoramiento existentes y página web.

INFORME
La Oficina de Control Interno del Fondo de Previsión Social del Congreso de la

INFORME

República, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”* reglamentado por el Decreto 2641 de 2012 y Ley 1755 de 2015.

Por lo anterior, se presenta el informe de seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y tramitadas por la Entidad, durante el período comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2017.

En la presente oportunidad se tuvieron en cuenta las fuentes de información generadas a través de los diferentes medios utilizados por la Entidad para recibir las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y peticiones y especialmente la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas como líder del procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.

En el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2017, se atendieron las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, brindando información y orientación 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, discriminados en los cuadros siguientes:

Los requerimientos fueron recibidos a través de varios medios tal y como se muestra a continuación:

Tabla No. 1 Clasificación Requerimientos Según Medio de Llegada I Semestre de 2017

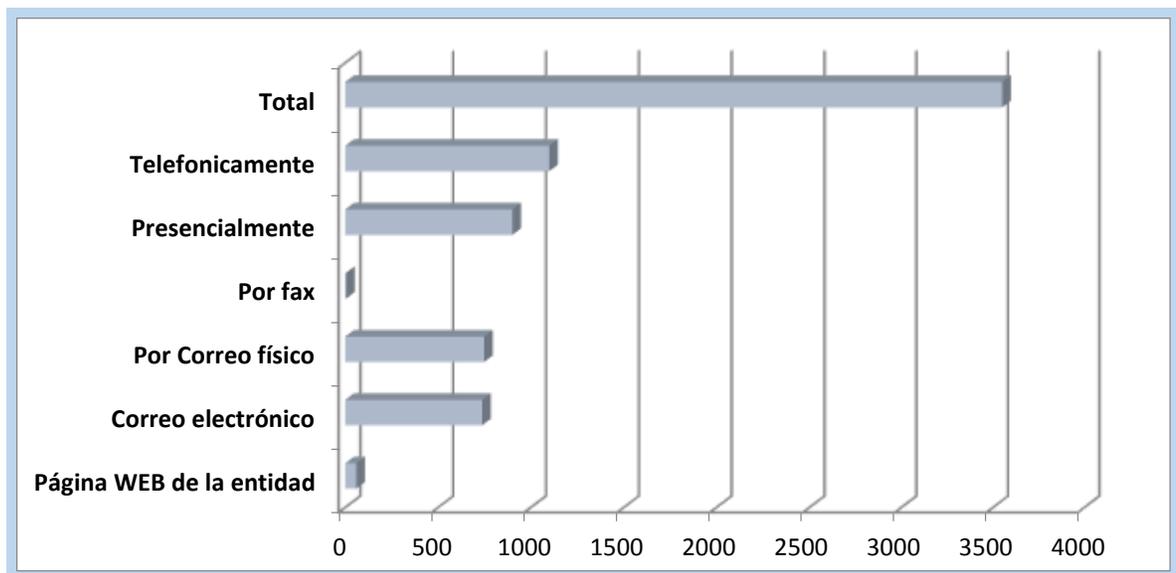
EDIO DE RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Página WEB de la entidad	15	11	16	9	4	5	60	1,69%
Correo electrónico	83	77	110	120	181	167	738	20,78%
Por Correo físico	75	105	99	147	167	156	749	21,09%
Por fax				1	3	1	5	0,14%
Presencialmente	15	29	84	213	290	269	900	25,34%
Telefónicamente	2	20	26	214	358	479	1099	30,95%
TOTAL	190	242	335	704	1003	1077	3551	100%
PARTICIPACIÓN	5,4%	6,8%	9,4%	19,8%	28,2%	30,3%		

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

INFORME

De la tabla anterior se observa que en el semestre objeto de estudio se recibieron en total 3551 requerimientos, mostrándonos que en los meses de mayo (1003) y junio (1077) fueron los meses en que se presentaron un mayor número equivalentes al 28,2% y 30,3% respectivamente.

Grafica No.1: Medios de Recepción de las PQRS



Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Como se muestra en la gráfica anterior, el medio más utilizado por la ciudadanía es el medio telefónico presentándose 1099 solicitudes correspondientes al 30,95%, seguido 900 solicitudes presenciales equivalentes al 25,34%.

Los medios menos utilizados por la ciudadanía son el fax presentándose únicamente 5 solicitudes equivalentes al 0,14% del total y la página WEB de la Entidad presentándose 60 solicitudes que corresponden al 1,6% de las 3551 solicitudes presentadas.

De otra parte, según el tipo de solicitudes se clasifican así:

INFORME

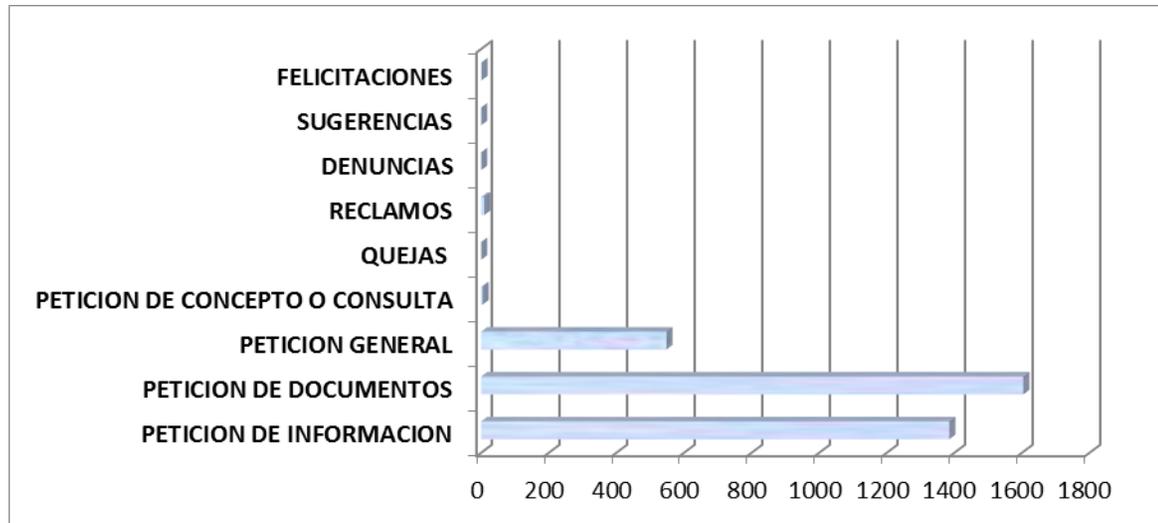
Tabla No. 2 Tipos de Solicitudes - Atención Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

I SEMESTRE 2017	PETICION DE INFORMACION	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN GENERAL	PETICION DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRD	EN TRAMITE
ENERO	19	147	22	0	0	2	0	0	0	190	0
FEBRERO	29	184	25	0	0	3	0	0	0	241	0
MARZO	43	265	28	0	0		0	0	0	336	0
ABRIL	241	305	154	2	0	2	0	0	0	704	0
MAYO	458	370	173	1	0	1	0	0	0	1003	0
JUNIO	595	333	146	1	0	1	0	0	1	1077	43
TOTAL	1385	1604	548	4	0	9	0	0	1	3551	43
PARTICIPACION	39,0%	45,2%	15,4%	0,1%	0%	0,3%	0%	0%	0%		

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Se observa que en los meses de abril, mayo y junio se presentaron el 78,4% del total de las solicitudes 3551 presentadas en el semestre.

Grafica No. 2 Tipo de Solicitudes PQRS



Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Entre los 3551 trámites solicitados a la entidad se destacan en número, la petición de documentos que asciende a 1.604 equivalentes al 45,2% de 3551 total solicitudes presentadas, las peticiones de información los cuales ascienden a 1385 equivalentes al

INFORME

39% del total y la peticiones en general con 548 solicitudes correspondientes al 15,4%. Con respecto al trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por dependencia se observa:

Tabla No. 3 Clasificación de Tramites por Dependencia

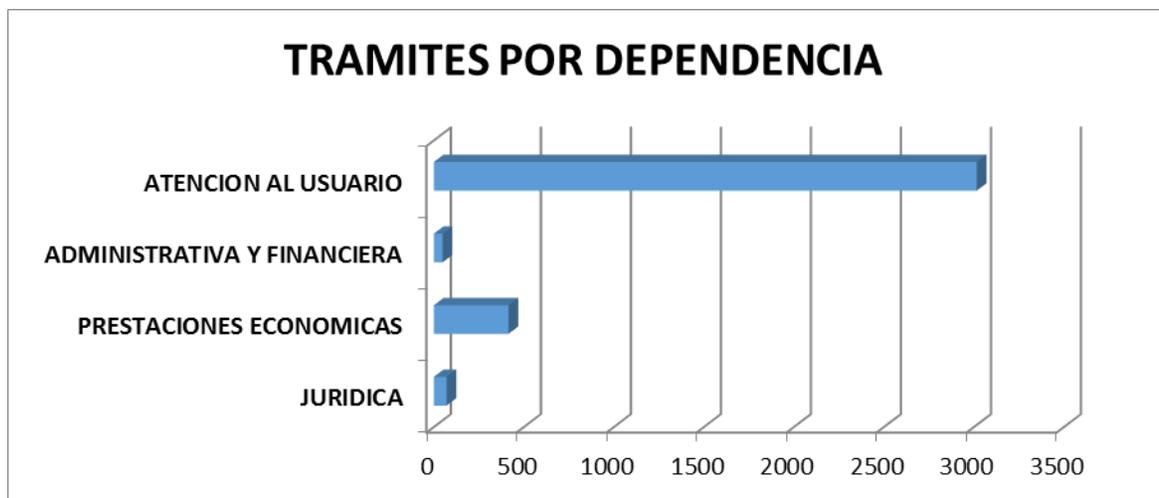
I SEMESTRE 2017	PETICION DE INFORMACION	PETICION DE DOCUMENTOS	PETICION GENERAL	PETICION DE CONCEPTO O CONSULTA	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRD	PARTICIPACIÓN	EN TRAMITE
JURIDICA	5	13	53	0	0	0	71	2,0%	5
PRESTACIONES ECONOMICAS	65	112	233	2	3	0	415	11,7%	30
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13	16	19	0	1	0	49	1,4%	7
ATENCION AL USUARIO	1302	1463	243	2	5	1	3016	84,9%	1
TOTAL	1385	1604	548	4	9	1	3551	100,0%	43
PARTICIPACIÓN	39,0%	45,2%	15,4%	0,1%	0,3%	0,0%	100,0%		

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

La tabla anterior muestra que, de 3551 solicitudes, 3.016 casos fueron tramitados directamente por la Atención al Usuario, seguido de 415 tramitadas por la Subdirección de Prestaciones Económicas, 71 peticiones por el área de Jurídica y 49 por el área de Subdirección Administrativa y Financiera.

Es importante que se efectúe un análisis a los reclamos realizados por los solicitantes procurando un mejoramiento en los procesos.

Gráfica No. 3 Clasificación de Tramites por Dependencia



Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

INFORME

Del 100% de las solicitudes realizadas por la ciudadanía, el 84% fueron atendidas por el área de Atención al Usuario, el 11,7% por la Subdirección de Prestaciones económicas, el 2% por la Oficina Asesora Jurídica y el 1,4% por la Subdirección Administrativa y Financiera.

Con respecto al tiempo utilizado para responder a las solicitudes ciudadanas, el Fondo de Previsión Social del Congreso, presenta lo siguiente:

Tabla No. 4 Tiempos de respuesta de solicitudes

II SEMESTRE 2016	SOLICITUDES	RESPUESTA EN TIEMPOS DE LEY
OFICINA ASESORA JURIDICA	71	70
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONOMICAS	415	408
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	49	45
ATENCION AL USUARIO	3016	3016

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Con relación a los tiempos de respuesta a las solicitudes realizadas por la ciudadanía, estas fueron respondidos en los términos establecidos en las normas aplicables a excepción de los casos que se presentan a continuación:

Tabla No. 5. tiempos de respuesta a las solicitudes realizadas por la ciudadanía

FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	CLASIFICACION	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA DÍAS HÁBILES
2017-04-04 11:18:27.5368	SOLICITUD RECONOCIMIENTO Y PAGO DE CUOTA PENSIONAL	PETICION GENERAL	SUBDIRECCION PRESTACIONES ECONOMICAS	01/06/2017	38
2017-04-04 15:41:43.962619	SOLICITUD CESANTIAS DEFINITIVAS	PETICION GENERAL	SUBDIRECCION PRESTACIONES ECONOMICAS	05/05/2017	20
2017-04-05 09:57:27.807061	PETICION DOCUMENTOS- SOLICITUD CERTIFICADO	PETICION DOCUMENTOS	SUBDIRECCION PRESTACIONES ECONOMICAS	26/04/2017	20

INFORME

2017-04-06 12:56:36.866651	PETICION GENERAL - DERECHO DE PETICION	PETICION GENERAL	SUBDIRECCION PRESTACIONES ECONOMICAS	12/05/2017	23
2017-04-07 09:29:32.234952	SOLICITUD DE EXPEDICION DE CERTIFICACION Y DEVOLUCION	PETICION DOCUMENTOS	OFICINA ASESORA JURIDICA	04/05/2017	16
2017-04-07 15:02:47.291561	SOLICITUD RENOVACION DE CODIGO DE DESCUENTO	PETICION GENERAL	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	01/06/2017	35
2017-04-10 14:12:39.711147	SOLICITAN COPIA DE LA PENSION DE RESOLUCION DEL SR. JOSE RAFAEL RIACURTE ARMESTO	PETICION DOCUMENTOS	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10/05/2017	19
2017-04-11 16:15:12.487978	SOLICITUD RENOVACION CODIGO PARA DESCUENTOS POR NOMINA A TRAVES DE LIBRANZA BANCO BBVA	PETICION GENERAL	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	01/06/2017	33
2017-04-26 10:19:19.884994	DERECHO DE PETICION - TRAMITE DE BONOS PENSIONALES	PETICION GENERAL	SUBDIRECCION PRESTACIONES ECONOMICAS	31/05/2017	23
2017-05-09 14:54:22.016729	PETICION GENERAL	PETICION GENERAL	SUBDIRECCION DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	02/06/2017	17
2017-05-11 14:34:04.765894	PETICION GENERAL - SOLICITUD CODIGO DE DESCUENTOS	PETICION GENERAL	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	28/04/2017 Y 03/05/2017 05/06/2017	16
2017-05-17 15:03:56.59253	PETICION GENERAL - DEVOLUCION DE APORTES DECRETO 3995	PETICION GENERAL	SUBDIRECCION PRESTACIONES ECONOMICAS	20/06/2017	22

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Por lo anterior se observa que se incumplen los términos establecidos para el trámite de las solicitudes tramitadas. Es importante mencionar que algunos de los trámites mencionados corresponden a trámites procesales, para los cuales se implementaran los controles correspondientes.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones y Recomendaciones

1. Las diferentes dependencias que forman parte del Fondo de Previsión Social del Congreso, se esfuerzan por dar respuesta oportuna a las diferentes solicitudes dentro de los términos de Ley.
2. Es importante resaltar las modificaciones realizadas por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas al procedimiento de atención y trámite a las PQRS, la implementación de controles adicionales en el procedimiento, lo cual es notable la mejora en la oportunidad con la que se resuelven las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte del Fondo de Previsión Social del Congreso. Sin embargo, es importante que se continúen implementado los controles necesarios para dar las respuestas a todas las solicitudes en los términos de ley. Lo anterior teniendo en cuenta que a 12 solicitudes se les dio respuesta extemporánea.

PLAN DE MEJORAMIENTO

Se deberá elaborar un plan de mejoramiento para subsanar lo observado, con acciones correctivas y/o preventivas que garanticen la no ocurrencia en el futuro de estos hechos observados.