

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

Informe de Auditoría Definitivo

| | |
|---------------------------|---|
| NOMBRE DEL PROCESO | Informe Semestral de Quejas y Reclamos |
| LIDER DE PROCESO | Armando Ricardo Delgado - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Liliana D´croz Garrido Responsable Grupo de Atención al Usuario |
| AUDITORES | María Nina Zambrano Trujillo Asesora Control Interno (E) |
| FECHA DE AUDITORIA | 29 de enero de 2016 |

| |
|--|
| OBJETIVO DE LA AUDITORIA |
| Adelantar seguimiento de las 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 julio y el 31 de diciembre de 2015. |

| |
|--|
| ALCANCE DE LA AUDITORIA |
| Hacer seguimiento a las acciones de mejora producto de las observaciones y/o hallazgos evidenciados a la gestión realizada por el Grupo de Atención al Usuario en cumplimiento de la normatividad vigente en materia de quejas y reclamos. |

| |
|--|
| CRITERIOS DE LA AUDITORIA |
| <ul style="list-style-type: none"> - Revisión documental física de la relación de las quejas y reclamos. - Lectura analítica del informe que el Grupo realiza a la gestión, en atención a la normatividad aplicable sobre la temática. |

| |
|---|
| FICHA TECNICA (Herramientas utilizadas, universo, población, objeto, marco estadístico) |
| Revisión de los datos consignados en archivos, procedimientos, archivo físico de las PQRS, reporte derechos de petición y Plan de Mejoramiento, página web. |

| |
|--|
| HALLAZGOS |
| <p>1. Plan de Mejoramiento Institucional: El plan de Mejoramiento Institucional al proceso de atención al usuario en el I semestre de 2015 contaba con 14 hallazgos, de los cuales se observó cumplimiento de 12 en el mismo período, quedando pendientes dos; en la Evaluación y seguimiento realizado por esta oficina en el II semestre de 2015, se pudo evidenciar la gestión realizada por los responsable para el desarrollo de las acciones correctivas y de mejora implementadas por el Fondo para el cierre de los 2 hallazgos en cuestión, así:</p> |

HALLAZGOS

| Acción de Mejoramiento | Descripción de las Actividades | Fechas | Observación |
|--|---|---|---|
| ELABORAR PROYECTO DE PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y ENVIAR AL DIRECTOR PARA SU VISTO BUENO | Dada la iniciación de un nuevo grupo de trabajo que integrara a los grupos de afiliación y de atención al usuario; se acordó se le enviara a afiliación (Dra. Mónica Garzón) los proyectos para incorporar en los mismos lo faltante. De acuerdo a lo anterior el grupo de afiliación paso un nuevo proyecto de portafolio para aprobación de la dirección del fondo. | Inicio: 28-01-2014 Terminación: 30-06-2014 | El Día 15 de diciembre de 2015 el Grupo de Atención al Usuario público en la página Web del Fondo en cumplimiento del Decreto 103/2015 el Manual de Servicio al Usuario. El Grupo de afiliaciones presentó proyecto de nuevo portafolio de servicios el cual se encuentra en aprobación por parte de la dirección; dado que ya dependen de la Subdirección de Prestaciones Económicas |
| SOLICITAR AL JEFE DE PLANEACION Y AL GRUPO DE AFILIACION ENCARGADOS DEL TEMA REVISAR LAS FUNCIONES DEL GRUPO EN EL NUEVO MODELO DE FUSION. | De acuerdo a las últimas modificaciones la resolución de creación del nuevo grupo se encuentra casi lista para iniciar en el 2015. Conjuntamente con el grupo de afiliación se efectuó revisión y ajustes al procedimiento de supervivencias | Inicio: 05-08-2014 Terminación: 15-11-2014 | Mediante Resolución No. 644 del 28 de octubre de 2015 el Fondo, resuelve que el Grupo de Afiliaciones pase a depender de la Subdirección de Prestaciones Económicas. |

2. Atención a las peticiones, quejas y reclamos:

En el período analizado y según lo reportado por el Grupo de atención al Usuario en el segundo semestre del año 2015 se radicaron 1.250 peticiones dentro de las cuales corresponden a solicitudes de certificaciones, desprendibles de nómina, resoluciones, libranzas y otros temas, así:

| II Semestre 2015 | CERTIF. | DESP. | RESOL. | LIBRANZAS | OTROS | COMUNIC. | PETICION | QUEJA | RECLAMO | SUMA TOTAL CPQR | TIEMPO RESPUESTA (días) |
|------------------|------------|--------------|----------|------------|------------|----------|--------------|----------|----------|-----------------|---|
| Julio | 93 | 198 | 0 | 75 | 76 | 0 | 273 | 0 | 0 | 273 | 1,05 |
| Agosto | 166 | 268 | 2 | 66 | 49 | 0 | 302 | 0 | 0 | 302 | 0,69 |
| Septiembre | 69 | 147 | 6 | 71 | 40 | 0 | 211 | 0 | 1 | 212 | 0,96 |
| Octubre | 32 | 135 | 1 | 61 | 36 | 0 | 162 | 0 | 0 | 162 | 1,27 |
| Noviembre | 14 | 141 | 0 | 81 | 42 | 0 | 181 | 0 | 0 | 181 | 1,09 |
| Diciembre | 14 | 169 | 0 | 54 | 26 | 0 | 120 | 0 | 0 | 120 | 0,56 |
| Totales | 388 | 1.058 | 9 | 408 | 269 | 0 | 1.249 | 0 | 1 | 1.250 | Promedio tiempo de respuesta un (1) día |

La Oficina de Control Interno realizo una comparación de las peticiones recibidas entre el I semestre v/s II semestre de la vigencia 2015 y se observó que el semestre en estudio presentó un incremento de 11 peticionas más que el I semestre equivalentes al 1%.

HALLAZGOS

Con respecto al reclamo atendido en el II semestre, se observó que lo suscribió la señora AURELIA MARIA COLLAZOS ZUÑIGA el día 28/09/2015 con radicado No. 81782, mediante el cual reclama que: que siendo pensionada sustituta, el servicio de salud se lo presto Coomeva quien por una tutela le efectuaban un tratamiento, pero que desde que fue trasladada a la EPS SOS(Servicio Occidental de Salud), quien dice que lo anterior no tiene validez, El fondo realizo gestión a dicho reclamo mediante la comunicación con radicado No. 20154000093091 el 5 de octubre de 2015.

3. Seguimiento a las recomendaciones de la oficina de Control Interno

| Recomendación | Acción adelantada |
|--|---|
| 1. <i>En relación a los derechos de petición, se recomienda la unificación del formato de reporte, que consolide todas las peticiones de las áreas en un solo archivo y no por partes, como registra en la web. Incluso se puede estudiar la posibilidad de que este tipo de seguimiento lo realice Orfeo directamente, es decir que emita el número de derechos de petición directamente, sin que haya necesidad de solicitar dicha información a las dependencias.</i> | En relación a los derechos de petición, se evidenció su publicación en la página web institucional que contiene un archivo en PDF el cual relaciona información consolidada sobre el trámite que el Fondo realiza a las solicitudes recibidas, a la fecha de este informe el área responsable gestiona su consolidación con corte a 31 de diciembre del 2015 para su posterior publicación en la página; no obstante esta oficina observó mediante el link de la Web del Fondo - Tramites y Servicios - Transparencia y Acceso a la Información pública, que se cumple con los requisitos de: No. radicado, fecha, tema, tiempo para resolver, dependencia responsable y No. radicado de respuesta; en atención a la Ley 1712 de 2014, y Decreto 103 de 2015 - Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. |
| 2. <i>Se recomienda al grupo de atención al usuario, fortalecer la elaboración de actas mensuales e informe de encuesta de satisfacción al usuario, incluyendo en ellos el análisis de causas para la adopción de acciones correctivas o preventivas.</i> | Esta recomendación fue atendida como se evidencia en la carpeta de encuestas de satisfacción y en actas el respectivo análisis de causas, con el ánimo de adoptar las acciones preventivas, correctivas o de mejora a que haya lugar. |
| 3. <i>Como quiera que el motivo de petición más importante es la solicitud de desprendibles, se recomienda estudiar las acciones pertinentes para que no sea</i> | Se continua con esta gestión identificando para este II semestre de 2015 a 173 usuarios que presentan repetitivamente solicitudes y a los cuales se les envía mensualmente el |

HALLAZGOS

| | |
|--|--|
| <p><i>necesario recibir dichas peticiones, sino que sea la entidad la que los envíe antes de que sean solicitados, ya sea enviándolos en físico a su domicilio o al mismo correo desde el cual lo solicitan, o en un mensaje de texto al celular que tenemos de los pensionados, en fin, la que determine la Administración, pero es necesario reducir su solicitud.</i></p> | <p>formato de solicitud para posteriormente por parte del Grupo de atención al usuario formalmente tramitar las solicitudes requeridas vía correo electrónico, esta gestión se corrobora con el acuso y aprobación por parte del peticionario de dicho trámite. Es preciso aclarar que dicha actividad de depuración se inició el 08 de abril de 2015 dando inicio de envío de los comprobantes de pago mensual a partir 27 del mismo mes.</p> |
|--|--|

BUZON DE SUGERENCIAS:

- Para la vigencia del II semestre del 2015, mediante Memorando No. 20152200029853 se estipularon las fechas para la apertura del Buzón oficializándolas para el 15 y último día de cada mes y en caso de que la fecha programada para la apertura del buzón corresponda a un día no hábil, la apertura se realizara el día hábil anterior, en cumplimiento del procedimiento dispuesto para ello.
- Aperturas del II semestre de 2015 así:

| Acta No. | Fecha | Resumen del Acta | Acciones |
|----------|-----------------------|--|--|
| 14 | Julio 14 de 2015 | Se realizó apertura del buzón, encontrando 1 (una) petición del día 23 de junio de 2015, suscrita por el Señor José Gregorio Alvarado Rodríguez, mediante la cual solicita no realizar descuento de crédito BBVA por nómina. | Con Radicado No. 20152220070491 se informa al peticionario por escrito el 23 de julio, que no es posible ingresar esta novedad dado que las mismas se ingresan antes del 20 de cada mes. Novedad que será reportada a partir del mes de julio. |
| 15 | Julio 31 de 2015 | Se realizó apertura del buzón, encontrando 1 (una) comunicación categorizada como de felicitación, suscrita el día 24 de julio por la señora Inés Jaramillo Murillo. | N/A |
| 16 | Febrero 14 de 2015 | Se realizó apertura del buzón, evidenciando 1 (una) comunicación categorizada como de felicitación, suscrita por el señor Charles Schultz Navarro sobre la excelente condición humana de respeto y solidaridad manifestada en la atención. | N/A |
| 17 | Agosto 31 de 2015 | Se encontró el buzón vacío. | N/A |
| 18 | Septiembre 15 de 2015 | Se encontró el buzón vacío. | N/A |
| 19 | Septiembre 30 de 2015 | Se encontró el buzón vacío. | N/A |
| 20 | Octubre 15 de 2015 | Se encontró el buzón vacío. | N/A |
| 21 | Octubre 30 de 2015 | Se encontró el buzón vacío. | N/A |
| 22 | Noviembre 13 de 2015 | Se realizó apertura del buzón, evidenciando 1 (una) comunicación categorizada como una queja, suscrita por el señor Zamir Eduardo Silva Amin | Con radicado No. 20154000112951 se dió respuesta al peticionario sobre la gestión realizada respecto a la queja presentada; con rad. No. 20152000049923 se dió instrucción a |

HALLAZGOS

| | | | |
|----|----------------------|---|--|
| | | respecto a la demora en el trámite solicitado. | la Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario para proceder. |
| 23 | Noviembre 30 de 2015 | Se encontró el buzón vacío. | N/A |
| 24 | Diciembre 15 de 2015 | Se realizó apertura del buzón, evidenciando 1 (una) comunicación categorizada como una opinión; suscrita por el señor Manuel Martínez | Con Radicado No. 20152200124871 se da respuesta al peticionario mediante la cual FONPRECON solicita se amplíe la opinión, el peticionario da respuesta con Radicado No. 20153160109422 y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas solicita continuar con la gestión mediante Radicado No. 20162200000433. |
| 25 | Diciembre 30 de 2015 | Se encontró el buzón vacío. | N/A |

En atención a la anterior información, La Oficina de Control Interna precisar: revisadas las actas las mismas cuentan con análisis de causa y acciones preventivas, correctivas y de mejora; la apertura del buzón en el II semestre se realizó en 12 oportunidades y en el tiempo establecido para ello.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que el Grupo de Afiliaciones presente a la menor brevedad posible su portafolio de servicios, siendo área que depende de la Subdirección de prestaciones Económicas, con el ánimo de que se oriente al usuario oportunamente respecto a la gestión de este Grupo.
2. Se recomienda que las dependencias responsables de suministrar la información sobre las peticiones tramitadas lo hagan en las fechas establecidas, dado que a la fecha de este informe la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas no había podido publicar dicha información.
3. Que se continúe con las acciones preventivas, correctivas y de mejora implementadas en la pasada vigencia por el Grupo de Atención al Usuario y las áreas responsables del suministro de la información.

PLAN DE MEJORAMIENTO

No aplica.