



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

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

**MEMORANDO**



Radicado No.: **20152010008761**

Fecha: 30-01-2015

Bogotá, D.C.,

**PARA: FRANCISCO ÁLVARO RAMÍREZ RIVERA**  
Director General

**ARMANDO RICARDO DELGADO SUÁREZ**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas / *Planeación*

**LILIANA D' CROZ GARRIDO**  
Responsable Grupo de atención al Usuarios

**DE: CONTROL INTERNO**

**ASUNTO:** Informe Semestral de Quejas y Reclamos Julio – Diciembre de 2014.

Respetados Doctores:

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y del programa de auditorías de Control Interno para esta vigencia, remito el informe del asunto, para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordial saludo,

*Sandra Milena Neira Sánchez*  
**SÁNDRA MILENA NEIRA SÁNCHEZ**  
Asesora Control Interno

Anexo: Lo anunciado en cuatro (4) folios.

*2015-01-30*

*Planeación*  
*Claudia Marcela Rey*  
01/30/2015  
2:05 PM

*D.G.  
Planeación  
Bogotá  
2.10*

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>CODIGO:</b> <b>F05-PRO-CIG-001</b> <b>VERSION: 1</b>  Página 1 de 7
---	---	--

**Informe de Auditoria Interna**

<b>NOMBRE DEL PROCESO O AREA</b>	Informe Semestral de Quejas y Reclamos
<b>RESPONSABLE (S)</b>	<b>Armando Delgado</b> - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas <b>Liliana D´croz Garrido</b> Responsable Grupo de Atención al Usuario
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	<b>Sandra Milena Neira Sánchez</b> Asesora Control Interno <b>Jairo Quintero Caicedo</b> Profesional Control Interno
<b>FECHA DE AUDITORIA</b>	30 de enero de 2015

**OBJETIVO DE LA AUDITORIA**

Este informe tiene por objeto adelantar un seguimiento las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos en el Fondo de Previsión Social del Congreso de la Republica, durante el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2014.

**ALCANCE DE LA AUDITORIA**

Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de quejas y reclamos, realizar seguimiento a la última evaluación de control.

**CRITERIOS UTILIZADOS**

Revisión de la normatividad aplicable en materia de quejas y reclamos, los planes y programas.

**DOCUMENTOS, ARCHIVOS REVISADOS**

Nombre del Documento	Actividad
Procedimientos Archivo físico de las PQRS Reporte derechos de petición Plan de Mejoramiento	Revisión de los datos consignados. Revisión del archivo.

**FORTALEZAS**

Se resalta la atención que prestan los profesionales del grupo de atención al ciudadano por su amabilidad, disposición de brindar la mejor respuesta y su compromiso por brindar un mejor servicio.

NOMBRE	RECLAMACIÓN	Días hábiles de respuesta	RESPUESTA
LUIS FERNANDO ESTRADA.	Solicita corrección a los reportes de cotizaciones Año 1994, 1998, 2002 y 2006.	20	Se revisó las inconsistencias y se procedió a corregir la historia laboral. Se adjuntó reporte con las correcciones.
FERNANDO GARCIA VARGAS	Por favor estoy esperando respuesta a la solicitud hecha desde la semana pasada. Gracias	6	Se reenvía copia de libranza, orden de pago, enviada inicialmente en abril 28 de 2014 suscrita con el Banco SUDAMERIS.
VICTOR VASQUEZ VELASCO	Necesito generar mi certificado de ingresos y retenciones, y se me dio la instrucción de hacerlo en línea, sin ser posible dado que la página y el link para realizar el trámite que se encuentra en la página no funciona,	3	Se constató que el ciudadano NO ES PENSIONADO NI PROVEEDOR NUESTRO. Sin embargo, se verifico funcionamiento de la página, se respondió y se remitió las instrucciones de uso.
TERESA RUEDA DE LOPEZ	Desde el día 8 de agosto de 2014, envié mi supervivencia y hasta la fecha no me han consignado mi mesada. Les ruego su colaboración al respecto, ya que este ingreso es de lo cual yo vivo	4	Se le comunicó que el pago se había realizado el día anterior consignándosele la mesada pendiente y la actual. Se le remitieron los comprobantes de pago.
LUZ MARINA MEDINA URREA	Deseo saber sobre mi pensión No de radicación 20143160000632 y 20143160049082 el primero fue radicado en enero 14 de 2014 y el segundo en junio de 2014	21	RESPUESTA ENVIADA AL E-MAIL soccerom10@optonline.net con adjunto en 3 folios el 22-09-14 se reenvía e-mail jamesmedinaurrea@hotmail.com toda vez que rebotó: De: Atención al Usuario a mailto:atencionalusuario@fonprecon.gov.co] Enviado el: Lunes, 22 de Septiembre de 2014 03:08 p.m. Para: 'jamesmedinaurrea@hotmail.com' Asunto: RV: Respuesta radicado 20143160074642 FONPRECON. Importancia: Alta.
CLEMENCIA TERESA ALVAREZ ARIAS	Recibí respuesta del Jefe de Planeación del Fondo, informando que se adelanta la reconstrucción y consolidación de la historia laboral y se procedió a oficiar a la Cámara de Representantes para que se expida la certificación de tiempo laborado. Hasta la fecha no tengo información después de un año, solicito que se me indique que debo hacer para recuperar esta historia laboral.	12	Respondida vía e-mail con adjuntos: De: Mónica María Garzón [mailto:mmgarzon@fonprecon.gov.co] Enviado el: Martes, 16 de Septiembre de 2014 04:19 p.m. Para: atencionalusuario@fonprecon.gov.co CC: ldcroz@fonprecon.gov.co Asunto: Spam RV: Spam PQR CLEMENCIA TERESA ALVAREZ ARIAS.
FERNANDO ALBERTO PEREA SANCHEZ	No se ha consignado lo que la mesada de alimentos a favor de la señora MARIA DE LOS REYES SANCHEZ DE PEREA contra el señor EDGAR JOSE PEREA ARIAS cc 3787464 y que el juzgado segundo de familia de barranquilla ordena. Oficio 0865 radicado el 26 de agosto de 2014 en Fonprecon. Cuál sería el trámite correcto por favor explicarlo.	6	Enviada respuesta emitida por la subdirección de prestaciones económicas vía e-mail con adjunto: De: Atención al Usuario a [mailto:atencionalusuario@fonprecon.gov.co] Enviado el: Lunes, 15 de Septiembre de 2014 04:39 p.m. Para: 'fpscolombia@gmail.com' Asunto: Respuesta a PQR con radicado 20143160079242. Importancia: Alta. Radicado salida 83951
JOSE ROSENDO VASQUEZ LEAL	Da a conocer los padecimientos con la EPS prestadora de salud COSMITET por la entrega de medicamentos radicada a otras entidades	1	Se le informa que el Fondo encargada de reconocer y pagar las pensiones y cesantías de los Congresistas, de los empleados del Congreso. Por lo tanto esta entidad no es competente para recibirle su reclamo. Se le informa que debe dirigirse a la oficina de ATENCION AL CIUDADANO SUPERINTENDENCIA DE SALUD, con los datos, direcciones y teléfonos para el trámite.

usuarios su identificación y comprensión. Igualmente, la información reportada por las áreas no contiene la totalidad de los derechos de petición presentados durante toda la vigencia 2014.

**2. Procedimientos “PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS” y “PARA LA EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION”,**

En lo que respecta al procedimiento, “PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS”, el numeral 7 hace referencia al desarrollo del procedimiento. Como control y retroalimentación define:

*“21- Mensualmente se revisa el número de peticiones, quejas y reclamos que ingresan, para realizar análisis de causas para determinar las PQR recurrentes y comunicar a los Jefes de Proceso mediante memorando con copia a la Dirección General para que ejecuten acciones correctivas si hay lugar a ello.*

*22 - Se realizan reuniones en el Grupo de Atención al Usuario en donde se suscriben actas del análisis de quejas y reclamos de forma mensual.*

*23 - Se realiza informe trimestral para la Dirección General con estadísticas de número de peticiones, quejas y reclamos mensuales, principales causas y las comunicaciones enviadas a los procesos para toma de acciones correctivas.”*

Referente a estos numerales sobre el análisis de causas, reuniones para determinación de temas recurrentes, actas de reuniones e informes con estadísticas trimestrales para la Dirección, se obtuvo evidencia de las actas 07 al 11 correspondiente a cada mes revisado y analizado. Igualmente, se evidenció el reporte a la Dirección General vía correo electrónico en agosto 25 y octubre 22. Sin embargo, las actas analizadas del segundo semestre de 2014, se orientan únicamente a resumir los hechos y respuestas de las reclamaciones y quejas pero no evidencian su análisis de causas y acciones respectivas.

Es importante anotar que el análisis de causas fue incluido en la última actualización del procedimiento (versión 4), precisamente para subsanar la no conformidad establecida por ICONTEC en auditoria del año 2013.

El Procedimiento “PARA LA EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION”, en su numeral 7, desarrollo, cuenta con nueve ítems, todos referentes a la realización de la encuesta.

Sobre la ejecución de esta actividad definida por el procedimiento se observó la realización de las encuestas, la matriz de tabulación de las mismas y el informe de satisfacción al usuario.

La encuesta se orienta a determinar el grado de satisfacción del cliente frente al servicio personalizado recibido; el resultado de la encuesta en general es bueno, según se desprende de la información consolidada.

Adicionalmente, en la encuesta se formularon observaciones de los usuarios, así:

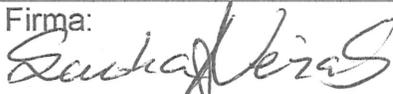
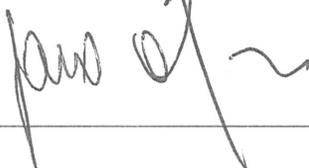
**RECOMENDACIONES**

1. 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.
2. 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.
3. Como quiera que el motivo de petición más importante es la solicitud de desprendibles, se recomienda estudiar las acciones pertinentes para que no sea 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.

**PLAN DE MEJORAMIENTO**

Como quiera que se encuentra en desarrollo un plan de mejoramiento, se solicita estudiar el presente informe y sus recomendaciones, con el fin de determinar la inclusión de acciones de mejora en el actual plan. Para el efecto, debe remitirse a Control Interno el referido plan modificado si es del caso, dentro de los siguientes 10 días hábiles, contados a partir del recibo del presente informe.

**DISTRIBUCIÓN DEL INFORME**

Nombre y Cargo		fecha
<b>Dr. Francisco Álvaro Ramírez Rivera</b> Director General <b>Dr. Armando Ricardo Delgado</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas <b>Dra. Liliana D'croz Garrido</b> Responsable Grupo de atención al Usuarios		Enero 30 de 2015
AUDITORES		FECHA
Nombre: <b>Sandra Milena Neira Sánchez</b> Asesora Control Interno <b>Jairo Quintero Caicedo</b> Profesional Especializado	Firma:  	Enero 30 de 2015