



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

**MEMORANDO**



Radicado No.: **20152010030333**

Fecha: 28-07-2015

Bogotá D.C

PARA: **NAKARITH POSADA ROMERO**  
 Directora General (E)

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

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

DE: **CONTROL INTERNO**

ASUNTO: Informe Semestral de Quejas y Reclamos Enero – Junio de 2015.

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 Neira S*  
**SANDRA MILENA NEIRA SÁNCHEZ**  
 Asesora Control Interno

Anexo: Lo anunciado en cinco (5) folios.

*Recibido en  
 Oficina de Control  
 2015-07-20*

*Mynar*  
**28 JUL. 2015**  
*4:00*

*28 Jul -15  
 4:06pm*

## Informe de Auditoría Definitivo

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Informe Semestral de Quejas y Reclamos
<b>LIDER DE PROCESO</b>	<b>Armando Ricardo Delgado</b> - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas <b>Liliana D´cruz Garrido</b> Responsable Grupo de Atención al Usuario
<b>AUDITORES</b>	<b>Jairo Quintero Caicedo</b> Profesional Control Interno
<b>FECHA DE AUDITORIA</b>	28 de julio 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 enero y el 30 de junio de 2015.

### ALCANCE DE LA AUDITORIA

Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de quejas y reclamos, realizar seguimiento a la última evaluación y al plan de mejoramiento en curso.

### CRITERIOS DE LA AUDITORIA

Revisión documental de la relación de las quejas y reclamos formulada frente a la normatividad aplicable.

### 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.

### HALLAZGOS

- 1. Plan de Mejoramiento:** El plan de Mejoramiento al proceso de atención al usuario cuenta con 14 hallazgos, de los cuales se observó el cumplimiento de 12 de ellos y están pendientes 2, así:

## 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 proyecto de Portafolio, ya se encuentra terminado y en espera de la conformación del grupo nuevo, ya que los últimos ajustes han estado a cargo del Grupo de Afiliación.
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	El proyecto de Resolución fue adelantado por la coordinación del Grupo de afiliaciones.

### 2. Atención a las peticiones, quejas y reclamos:

Durante el primer semestre del año 2015 se recibieron 1.239 de las cuales 1.235 fueron peticiones y 4 reclamos.

Las 1.239 peticiones corresponden a 408 solicitudes de certificaciones, 1.163 desprendibles de nómina, 7 resoluciones, 412 libranzas y 245 de otros temas.

Comparado el total de peticiones recibidas en la entidad durante los primeros semestres de los años 2014 y 2015, se observa una disminución de 53 para la presente vigencia.

Frente a los 4 reclamos atendidos se observó:

1. La señora Liliana Moreno Ortega solicitó la certificación de aportes pensionales, se respondió por la Oficina de Planeación el 17-02-2015 y contestado por atención al usuario el 24-02-2015.
2. La señora Ulda del Carmen Sánchez reclama la verificación de aportes en salud EPS Coomeva, ya que tiene suspendidos sus servicios médicos. Atención al usuario responde el 09-02-2015, aclarando que el ingreso a nomina fue en enero por lo que

**HALLAZGOS**

lo que el descuento corresponde a cotización de febrero. Adicionalmente, la Subdirección de Prestaciones Económicas ofició a Coomeva EPS, aclarando que las mesadas reconocidas antes del ingreso a nómina de la señora Ulda, serán canceladas mediante retroactivo pensional al que tiene derecho la pensionada.

3. El señor Fernando García Vargas se queja que en respuesta a ANPPE, el Dr., Francisco Álvaro Ramírez Rivera, dijo que el retroactivo de los meses de enero, febrero y marzo, se pagaría en los 10 primeros días de abril y que al 13 de abril no aparece ningún pago. Atención al usuario en correo electrónico del 16 de abril de 2015 da respuesta, confirmando el pago el día 10 de abril, le adjunta copia del reporte electrónico de la transferencia por ACH.
4. El señor Jesús Antonio Bernal Amorocho, reclama que su incremento salarial no se ajusta a lo acordado por el gobierno nacional para el salario mínimo, al respecto la Subdirección de Prestaciones Económicas respondió con oficio del 14-05-2015 aclarando que el reajuste para pensiones en 2015 será del 3.66%, el cual fue correctamente aplicado.

**3. Seguimiento a las recomendaciones del informe anterior:**

<b>Recomendación de Control Interno</b>	<b>Acción adelantada</b>
<i>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.</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 a 30 de abril de 2015.  Si bien es cierto, se acogió la recomendación de consolidar en un solo reporte la información, sin embargo no se encuentra actualizada, toda vez que faltan los meses de mayo, junio y julio y se hace necesario designar responsable de la consolidación de la información y que se determine la periodicidad de su publicación.
<i>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.</i>	Se atendió, como se observa en el cuadro siguiente.
<i>3. Como quiera que el motivo de petición más importante es la solicitud de desprendibles, se recomienda estudiar las</i>	Se acogió la observación y se recopilamos todos los correos electrónicos de donde se recibían solicitudes de desprendibles de

**HALLAZGOS**

*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.*

pago todos los meses y a esos pensionados se les remitió un formato de autorización para envío de esos desprendibles a correo electrónico y/o envío de mensajes de texto a celular. Como resultado se recibieron 165 formatos debidamente firmados.

**BUZON DE SUGERENCIAS:** Para la vigencia 2015 se encontraron actas de reunión de apertura así:

Acta No.	Fecha	Resumen del Acta	Acciones
6	Enero 29 de 2015	La señora Alba del Carmen Rendón, escribe "La amabilidad hacia el usuario es importante, una respuesta inmediata, no manifestar desconfianza hacia el usuario".	Se acuerda aclarar lo ocurrido y atender la sugerencia. Se responde mediante correo electrónico de atención al usuario, aclarando que la seguridad en el suministro de información se deba a la conservación de la reserva que se debe guardar por seguridad del pensionado y la entidad.
7	Febrero 17 de 2015	Se encontró el buzón vacío.	N/A
8	Marzo 2 de 2015	Se encontró el buzón vacío.	N/A
9	Marzo 18 de 2015	Se encontró el buzón vacío.	N/A
10	Abril 8 de 2015	Carlos Cala plantea que frente a la recepción de documentos se valide por quien recibe, identificando que los mismos cumplan con los requerimientos del trámite. Héctor Fabio González felicita a la señora de correspondencia por su amabilidad y diligencia.	Al revisar el caso del señor Cala se identifica que la inconsistencia documental había sido subsanada por la Subdirección de Prestaciones y notificado al señor Cala con radicado 2015400030811 del 30-03-2015.
11	Mayo 5 de 2015	Se encontró el buzón vacío.	N/A
12	Mayo 26 de 2015	Se encontró el buzón vacío.	N/A
13	Junio 17 de 2015	Ronal Roca valora y resalta muy especialmente la atención y colaboración prestada por Martha Stella López	N/A

Según el cuadro anterior, se puede apreciar: Que las actas revisadas cuentan con análisis de causa y acciones; la apertura del buzón en ocho oportunidades durante el primer semestre de 2015, sin embargo, es pertinente reseñar que el procedimiento "PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS", en su numeral 6.9 define que su apertura será cada quince días, por lo cual, falta el cumplimiento de las frecuencias establecidas.

**RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda culminar los dos compromisos pendientes en el plan de mejoramiento.

### RECOMENDACIONES

2. Se recomienda determinar el responsable de la consolidación de la información de los derechos de petición y la periodicidad de su publicación en la página web.
3. Recomendamos la apertura cada 15 días del buzón de sugerencias, como lo describe el numeral 6.9 del procedimiento, o en su defecto, hacer los ajustes correspondientes a dicho instrumento.

### PLAN DE MEJORAMIENTO

No aplica.