



**GOBIERNO  
DE COLOMBIA**



**FONPRECON**  
Pensiones y Cesantías

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

**MEMORANDO**



Radicado No.: **20192010003893**

Fecha: 31-01-2019

Bogotá D.C

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

**Dr. ARMANDO RICARDO DELGADO SUAREZ**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

**DE: CONTROL INTERNO**

**ASUNTO: Informe de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias - PQRS II**  
Semestre 2018

Respetado Doctor Ramírez:

En Cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, me permito remitir el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias para su conocimiento y fines pertinentes correspondiente al segundo semestre de 2018.

Cordial saludo,

**PAULO EMILIO MORILLO GUERRERO**  
Asesor Control Interno

Anexo: Lo anunciado en cuatro (4) folios

*Handwritten notes:*  
✓  
31/01/19  
4:30





GOBIERNO  
DE COLOMBIA



**FONPRECON**  
Pensiones y Cesantías

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

## INFORME A LA ATENCIÓN DE PQRS

### OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Enero de 2019**

FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Cra. 10 No. 24-55 Piso 2o. y 3o. ■ Tel.: 3415566 Fax: 2863396 ■ [www.fonprecon.gov.co](http://www.fonprecon.gov.co) ■ BOGOTÁ D.C. - COLOMBIA



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

La Oficina de Control Interno del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, presento el informe de seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y tramitadas por la Entidad, durante el primer semestre de la actual vigencia.

Durante dicho periodo, que comprende desde el primero 1° de julio de 2018 al 31 de diciembre de 2018, 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.

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**

Medio de recepción	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL DE TRAMITES	% DE PARTICIPACIÓN
Página WEB de la entidad	4	13	25	13	9	7	71	2,29%
Correo electrónico	212	310	194	177	144	114	1151	37,06%
Por Correo físico	75	83	96	134	87	75	550	17,71%
Por fax	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Presencialmente	149	157	101	143	85	84	719	23,15%
Telefónicamente	30	28	145	176	145	91	615	19,80%
<b>Total</b>	<b>470</b>	<b>591</b>	<b>561</b>	<b>643</b>	<b>470</b>	<b>371</b>	<b>3106</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Es importante resaltar que por cada solicitud se puede gestionar más de un trámite, ejemplo 1 correo con 3 certificaciones.

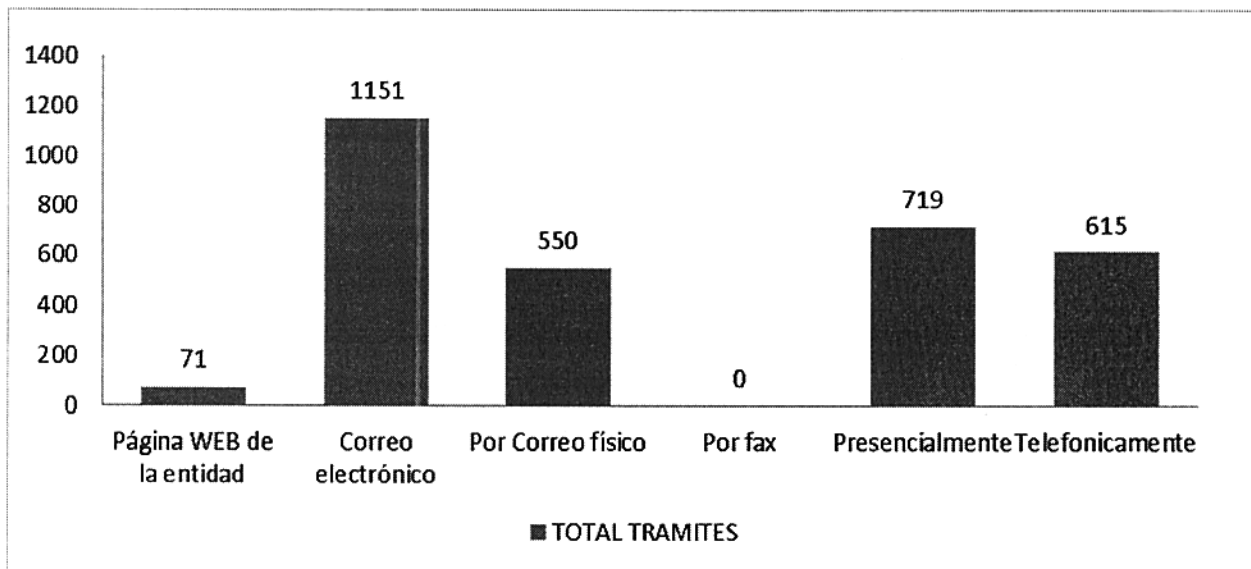


FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA  
Establecimiento Público adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social

De la tabla anterior se observa que el medio más utilizado por la ciudadanía es correo electrónico con una participación porcentual del 37,06% del total de requerimientos recibidos, seguido del medio presencial con un 23,15%.

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.

Grafica No. 1 Clasificación Requerimientos Según Medio de Llegada



Fuente: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Las solicitudes con mayor frecuencia presentadas por parte de los usuarios son:

- Solicitud de certificaciones y comprobantes de pago.
- Información de cargos de retroactivos y cesantías, para ser cancelados en nómina.
- Solicitud de información para el trámite de pensión y de sustitución pensional
- Información de trámites realizados y procedimientos de cambio de cuenta, de EPS y libranzas.
- Expedición de certificados de ingresos y retenciones 2018

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



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

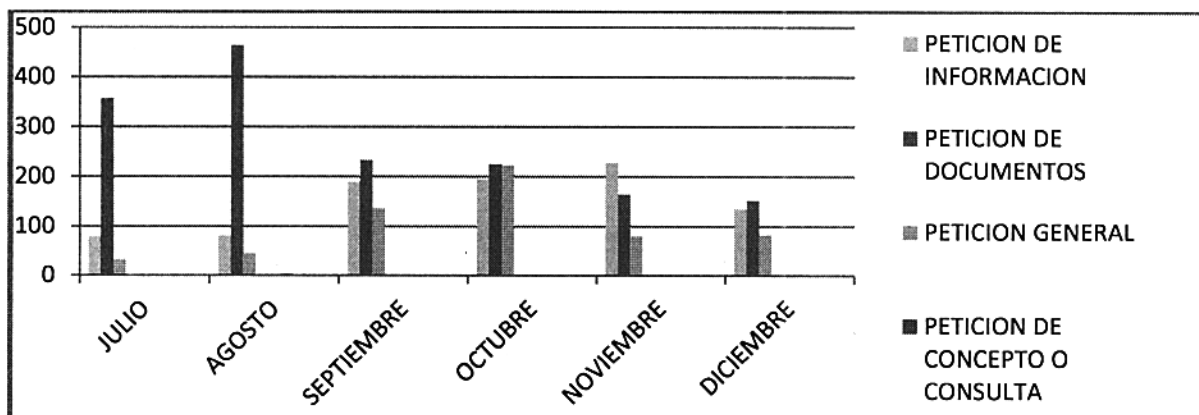
Tabla No. 2 Tipo de Solicitudes por mes

II SEMESTRE 2018	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN GENERAL	PETICIÓN DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRD	% TRAMITES
JULIO	79	357	32	1	0	0	0	0	1	470	15,13%
AGOSTO	80	464	44	0	0	3	0	0	0	591	19,03%
SEPTIEMBRE	189	233	137	0	0	1	0	0	1	561	18,06%
OCTUBRE	195	225	222	0	0	0	0	0	1	643	20,70%
NOVIEMBRE	227	164	79	0	0	0	0	0	0	470	15,13%
DICIEMBRE	135	152	82	0	0	1	0	0	1	371	11,94%
<b>TOTALES</b>	<b>905</b>	<b>1595</b>	<b>596</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>3106</b>	<b>100,00%</b>
<b>PARTICIPACIÓN</b>	<b>29,14%</b>	<b>51,35%</b>	<b>19,2%</b>	<b>0,03%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,16%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,12%</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas

Con respecto al mes en que se presentaron mayor número de trámites, fue en el mes de octubre tramitándose 643 peticiones, correspondientes al 20,70% del total de trámites realizados en el semestre.

Grafica No. 2 Tipo de Solicitudes en el Semestre



Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas



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

Tabla No. 3 Clasificación Requerimientos Según Dependencia

II SEMESTRE 2018	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN GENERAL	PETICIÓN DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRD	% TRAMITES
OFICINA ASESORA JURÍDICA	21	15	23	0	0	0	0	0	0	59	1,9%
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	168	200	323	1	0	3	0	0	1	696	22,4%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	50	58	57	0	0	1	0	0	1	167	5,4%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	2	0	1	0	0	1	0	0	0	4	0,1%
ATENCIÓN AL USUARIO	664	1322	192	0	0	0	0	0	2	2180	70,2%
<b>TOTALES</b>	<b>905</b>	<b>1595</b>	<b>596</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>3106</b>	<b>100,00%</b>
<b>PARTICIPACIÓN EN %</b>	<b>29,14%</b>	<b>51,35%</b>	<b>19,2%</b>	<b>0,03%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,16%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,12%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas

Entre los trámites solicitados a la entidad se destacan en número, petición de documentos, que ascienden a 1.595 durante el semestre, que corresponden al 51,35% del total, seguidos por las peticiones de información que ascendieron a 905 en el semestre las cuales corresponden al 29,14% de los trámites totales.

Se presentaron 5 reclamos; 1 a la Subdirección Administrativa y Financiera relacionado con el incumplimiento de términos en la publicación al SECOP I; 3 a la Subdirección de Prestaciones Económicas, 2 relacionados con un reintegro pago a COLSANITAS y 1 relacionado con el pago de la mesada de supervivencia del mes de agosto de 2018 y se presentó 1 a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas relacionado con el retiro del icono de certificados en línea, pensión de vejez.

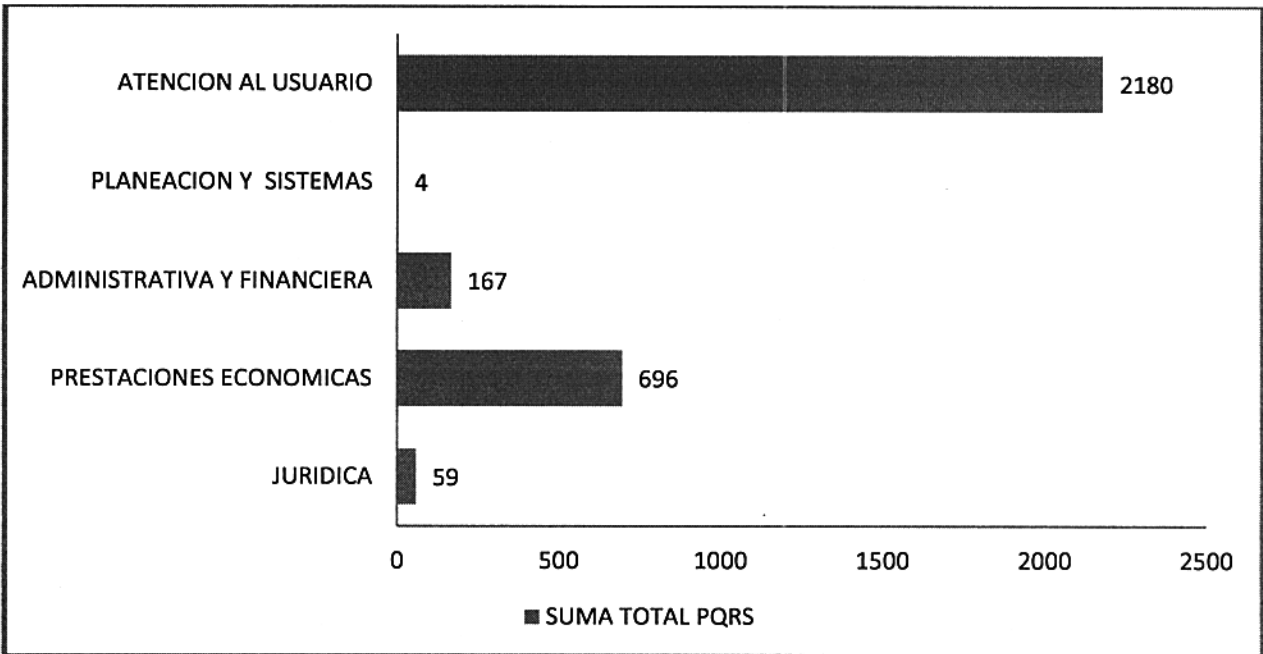
Se observa que en el semestre se presentó una consulta, relacionada con el trámite de una pensión de sobreviviente.

En comparación con el segundo semestre del año 2017 en el que se recibieron 4.098 tramites en su mayoría telefónicas con 1.346 solicitudes, mientras que en el segundo semestre de 2018 la mayor incidencia en los requerimientos presentados a través del correo electrónico



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

Grafica No. 3 Clasificación de Solicitudes por Dependencia



Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas

En relación con la dependencia a la que fue encaminada la solicitud se observa que el área de atención al usuario recibió 2.180 peticiones seguido de prestaciones económicas con 696 peticiones.

Del 100% de las solicitudes realizadas por la ciudadanía, el 70,2% fueron atendidas por el Área de Atención al Usuario, el 22,4% por la Subdirección de Prestaciones Económicas, el 1,9% por la Oficina Asesora Jurídica y el 0,1% por la Subdirección Administrativa y Financiera.

Se realizó el análisis de las solicitudes recibidas por cada trimestre en cada área, especificando el medio por el cual se realizaron las solicitudes.

Para el tercer trimestre del 2018, comprendido entre los meses de julio a septiembre, se tiene los siguientes resultados:





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

**Tabla No. 4 Clasificación de tipos de solicitudes recibidas por área en el tercer trimestre**

DEPENDENCIA	MEDIO DE RESPUESTA	NUMERO DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - DÍAS
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS - ATENCIÓN AL USUARIO	FÍSICO	30	3,24
	EMAIL	531	2,8
	PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	610	1
	PAGINA WEB	8	2
OFICINA ASESORA JURÍDICA	FÍSICO	20	6,47
	EMAIL	8	11,33
	PAGINA WEB	9	10
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	PAGINA WEB	4	2
	EMAIL	15	7
	FÍSICO	47	9,59
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	EMAIL	162	7,56
	FÍSICO	157	9,77
	PAGINA WEB	20	7,86
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	PAGINA WEB	1	1
<b>TOTAL</b>		<b>1622</b>	

Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas

Se observa que el mayor número de requerimientos fueron realizados a través de correos electrónicos, 531 se dirigidos para la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas - Atención al Usuario, 162 para la subdirección de Prestaciones Económicas, 15 para la Subdirección Administrativa y Financiera y 8 para la Oficina Asesora Jurídica.

Otro canal bastante utilizado es el medio presencial y telefónico, donde Atención al Usuario atendió 610 requerimientos.

**Tabla No. 5 Clasificación de tipos de solicitudes recibidas por área en el cuarto trimestre**

DEPENDENCIA	MEDIO DE RESPUESTA	NUMERO DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - DÍAS	EN TRÁMITE
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	FÍSICO	206	9,19	90
	PÁGINA WEB	27	7,86	5
	EMAIL	124	8,3	17
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	EMAIL	38	7,54	1
	FÍSICO	63	9,24	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	FÍSICO	2	8,5	0
	EMAIL	1	2	0
OFICINA ASESORA JURÍDICA	EMAIL	4	4,5	0
	PÁGINA WEB	1	13	0
	FÍSICO	17	4,77	4
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS - ATENCIÓN AL USUARIO	PÁGINA WEB	1	2	0
	FÍSICO	8	3,13	0
	EMAIL	268	2,4	0



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

DEPENDENCIA	MEDIO DE RESPUESTA	NUMERO DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA - DÍAS	EN TRÁMITE
	PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	724	0,99	0
<b>TOTAL</b>		<b>1484</b>		<b>118</b>

Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas

Se observa que el mayor canal utilizado sigue siendo el correo electrónico con 435 solicitudes donde 268 fueron enviados para el trámite a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas - Atención al Usuario, 124 para la Subdirección de Prestaciones Económicas y 38 para la Subdirección Administrativa y Financiera.

El segundo canal más utilizado para las PQRS, al igual que el trimestre anterior, sigue siendo el presencial y telefónico con 724 requerimientos atendidos por Atención al Usuario; esto representa un aumento en más 114 solicitudes para los meses entre octubre y diciembre.

A 31 de diciembre 14 requerimientos se encontraban en trámite de respuesta ya que fueron radicados después del 17 de diciembre y 104 requerimientos a la fecha de realización del presente informa no contaban con respuesta, casos que están siendo objeto de auditoría por parte de la Oficina de Control Interno.

Con relación a los días utilizados para el trámite y respuesta a las solicitudes realizadas por la ciudadanía, se observó que estas fueron respondidas en los términos establecidos en las normas aplicables a excepción de algunos casos que están siendo objeto de auditoría por parte de la Oficina de Control Interno.