



**GOBIERNO  
DE COLOMBIA**



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 JULIO A DICIEMBRE DE 2019**

### **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**Enero de 2020**

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 al 31 de diciembre de 2019, 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	SEPT.	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL DE TRAMITES	% DE PARTICIPACIÓN
Página WEB de la entidad	2	0	0	2	0	0	4	0,09%
Correo electrónico	332	345	223	171	128	124	1323	31,36%
Por Correo físico	77	98	59	60	60	17	371	8,79%
Por fax	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Presencialmente	346	321	235	192	165	73	1332	31,57%
Telefónicamente	275	259	167	229	174	85	1189	28,18%
<b>Total</b>	<b>1032</b>	<b>1023</b>	<b>684</b>	<b>654</b>	<b>527</b>	<b>299</b>	<b>4219</b>	

Fuente: Subdirección de Prestaciones Económicas – Grupo de Atención al Ciudadano

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

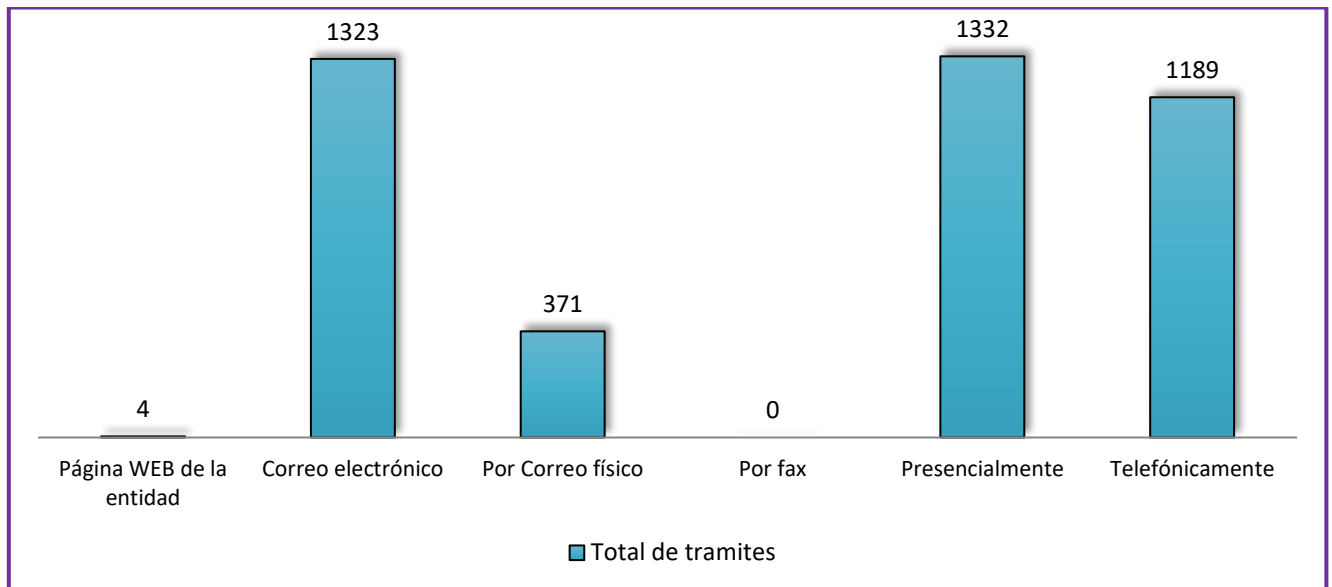


FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA  
Establecimiento Público adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social

De la tabla anterior se observa que el medio más utilizado por la ciudadanía, es el presencial con un 31,57% seguido del medio de correo electrónico con un 31,36%.

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: Subdirección de Prestaciones Económicas – Grupo de Atención al Ciudadano

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 2019



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

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

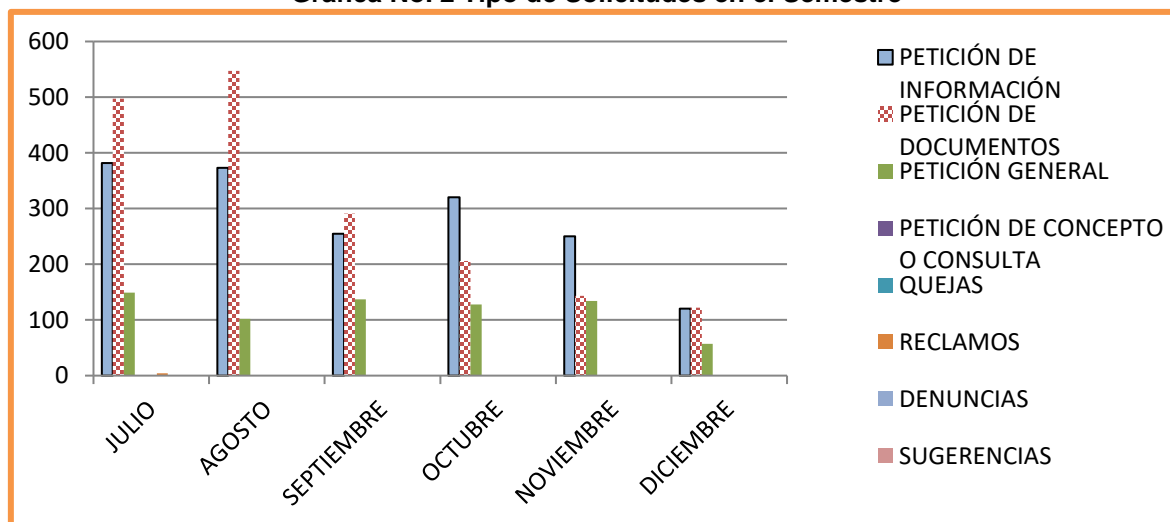
Tabla No. 2 Tipo de Solicitudes por mes

Table with 12 columns: II SEMESTRE 2019, PETICIÓN DE INFORMACIÓN, PETICIÓN DE DOCUMENTOS, PETICIÓN GENERAL, PETICIÓN DE CONCEPTO O CONSULTA, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, SUMA TOTAL PQRD, % TRAMITES. Rows include months from JULIO to DICIEMBRE, TOTALES, and PARTICIPACIÓN.

Fuente: Subdirección de Prestaciones Económicas – Grupo de Atención al Ciudadano

Con respecto a los meses en que se presentaron mayor número de trámites, fue en el mes de julio y agosto tramitándose 1.032 y 1.023 peticiones, respectivamente, correspondientes al 48,71% del total de trámites realizados en el semestre.

Grafica No. 2 Tipo de Solicitudes en el Semestre



Fuente: Subdirección de Prestaciones Económicas – Grupo de Atención al Ciudadano



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 2019	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN GENERAL	PETICIÓN DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRD	% TRAMITES
JURÍDICA	6	7	40	0	0	0	0	0	0	53	1,26%
PRESTACIONES ECONÓMICAS	118	213	321	0	0	5	0	0	0	657	15,57%
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	27	45	55	0	0	0	0	0	0	127	3,01%
PLANEACIÓN Y SISTEMAS	3	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0,09%
ATENCIÓN AL USUARIO	1546	1541	290	0	0	0	0	0	1	3378	80,07%
<b>TOTALES</b>	<b>1700</b>	<b>1806</b>	<b>707</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4219</b>	
PARTICIPACIÓN EN %	<b>40,29%</b>	<b>42,81%</b>	<b>16,76%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0,12%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0,02%</b>		

Fuente: Subdirección de Prestaciones Económicas – Grupo de Atención al Ciudadano

Entre los trámites solicitados a la Entidad se destacan en número, petición de documentos, que ascienden a 1.806 durante el semestre, que corresponden al 42,81% del total, seguidos por las peticiones de información que ascendieron a 1.700 en el semestre las cuales corresponden al 40,29% de los trámites totales.

Se presentaron 5 reclamos, así:

1. Vencimiento de términos ocurrido en la solicitud de sustitución pensional
2. Violación del término fijado en la ley, de cuatro (4) meses, para resolver de fondo solicitud de reconocimiento pensional presentada.
3. La Superintendencia Financiera de Colombia solicita respuesta a un requerimiento en forma inmediata e improrrogable, dado que el término otorgado se encuentra vencido.
4. La Superintendencia Financiera de Colombia solicita respuesta a un requerimiento en el que se solicita por tercera vez el reconocimiento y pago de la pensión de jubilación por aportes.
5. Solicitud reiterada de suspensión de los descuentos de salud.



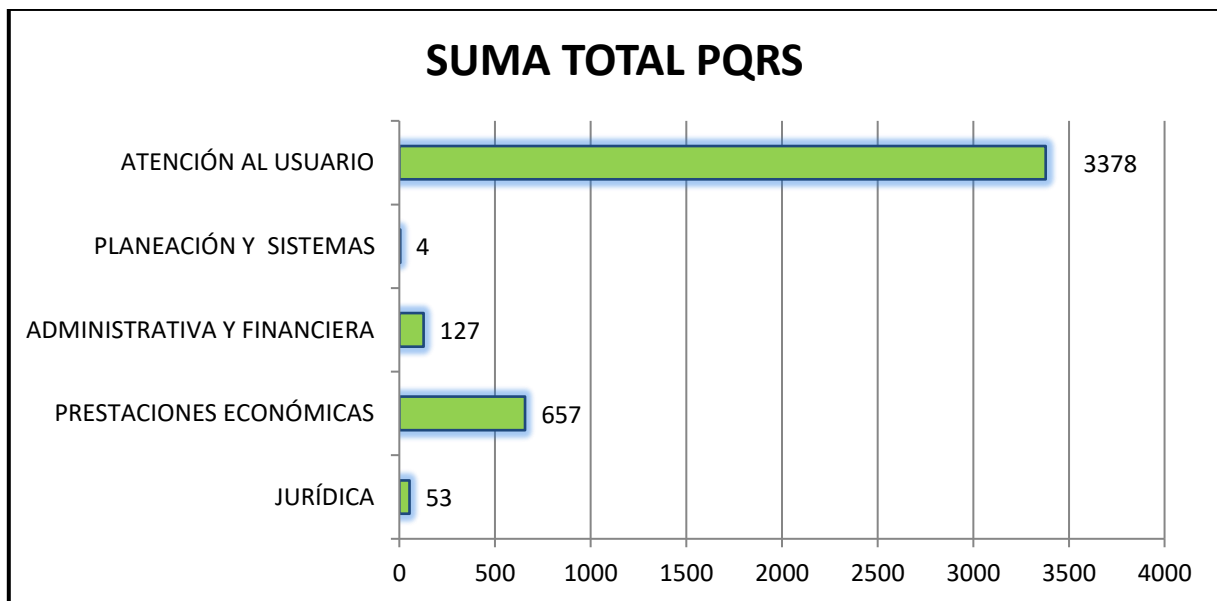
FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA  
Establecimiento Público adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social

Se realizaron las respuestas a cada una de los reclamos y posteriormente se realizan los análisis de cada uno de los reclamos presentados, en reuniones del Sistema de Gestión de la Calidad con actas No. 6 del 1° de julio, acta No. 7 del 8 de agosto y acta No. 8 del 6 de septiembre de 2019

Se observa que se presentó una felicitación asociada al agradecimiento por parte de un usuario el primer pago de la mesada pensional.

En comparación con el segundo semestre del año 2018 en el que se recibieron 3.106 tramites en su mayoría por correo electrónico con 1.151 solicitudes, mientras que en el segundo semestre de 2019 la mayor incidencia en los requerimientos presentados fue de manera presencial

Grafica No. 3 Clasificación de Solicitudes por Dependencia



Fuente: Subdirección de Prestaciones Económicas – Grupo de Atención al Ciudadano

Cabe resaltar también que, en comparación con el segundo semestre del año anterior, se recibieron el mismo número de reclamos mientras que se habían allegado 4 felicitaciones en 2018 frente a 1 felicitación en la vigencia de este informe.

En relación con la dependencia a la que fue más encaminada solicitudes se observa que el área de atención al usuario recibió 3.378 peticiones seguido de prestaciones económicas con 657 peticiones.



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



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

Del 100% de las solicitudes realizadas por la ciudadanía, el 80,07% fueron atendidas por el Área de Atención al Usuario, el 15,57% por la Subdirección de Prestaciones Económicas, 3,01% por la Subdirección Administrativa y Financiera, el 1,26% por la Oficina Asesora Jurídica y el 0,1% por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.

A la fecha de presentación del presente informe, la Oficina de Control Interno se encuentra realizando auditoría especial al cumplimiento de los términos de ley en las respuestas a las PQRS presentadas en la entidad, próximamente se publicará el resultado de dicho informe.

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