



**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 PETICIONES, QUJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS**

**ENERO A JUNIO DE 2020**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**Julio 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 1° de enero hasta el 30 de junio de 2020, 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	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Trámites	% de Participación
Página WEB de la entidad	0	1	0	0	0	1	2	0,1%
Correo electrónico	219	218	129	80	220	419	1285	52,9%
Por Correo físico	63	99	90	3	7	25	287	11,8%
Por fax	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Presencialmente	87	129	97	0	0	5	318	13,1%
Telefónicamente	231	147	143	0	3	12	536	22,1%
<b>Total</b>	<b>600</b>	<b>594</b>	<b>459</b>	<b>83</b>	<b>230</b>	<b>462</b>	<b>2428</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO – SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS

En la anterior tabla se puede observar que el medio más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico con un 52.9% seguido por el medio de recepción llamada telefónica con un 22.1%.

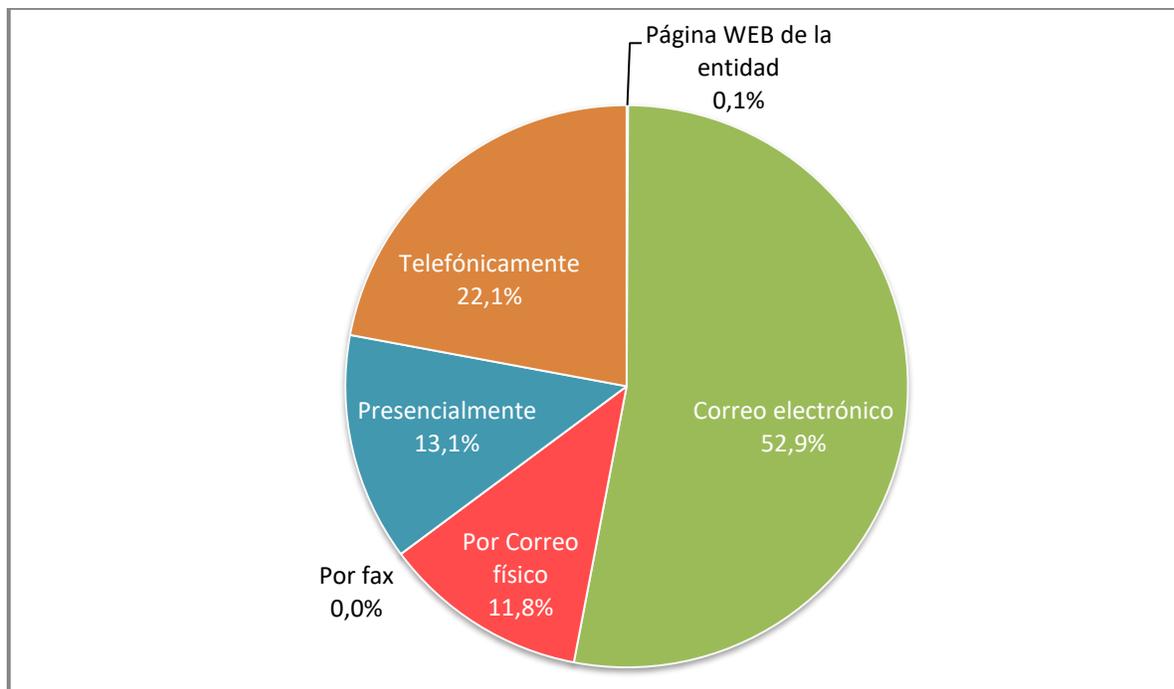


FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA  
Establecimiento Público adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social

Los anteriores medios utilizados representan un aumento comparado con la vigencia pasada, donde predominaba la realización presencial en la oficina de la Entidad, esto es debido a la Emergencia Sanitaria por la pandemia del Covid-19 que obligó a limitar la movilidad de las personas en la ciudad.

En el tema de atención telefónica y personal se resolvieron requerimientos de información, averiguación 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: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO – SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS

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.



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

- 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

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

Tabla No. 2 Tipo de Solicitudes por mes

I SEMESTRE DE 2020	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN GENERAL	PETICIÓN DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRD	% TRAMITES
ENERO	328	160	109	0	0	3	0	0	0	600	24,7%
FEBRERO	234	256	100	0	1	2	1	0	0	594	24,5%
MARZO	191	185	83	0	0	0	0	0	0	459	18,9%
ABRIL	11	54	17	0	0	1	0	0	0	83	3,4%
MAYO	92	115	22	0	0	1	0	0	0	230	9,5%
JUNIO	193	181	88	0	0	0	0	0	0	462	19,0%
<b>TOTALES</b>	<b>1049</b>	<b>951</b>	<b>419</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2428</b>	<b>100,0%</b>
<b>PARTICIPACIÓN</b>	<b>43,2%</b>	<b>39,2%</b>	<b>17,3%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100%</b>	

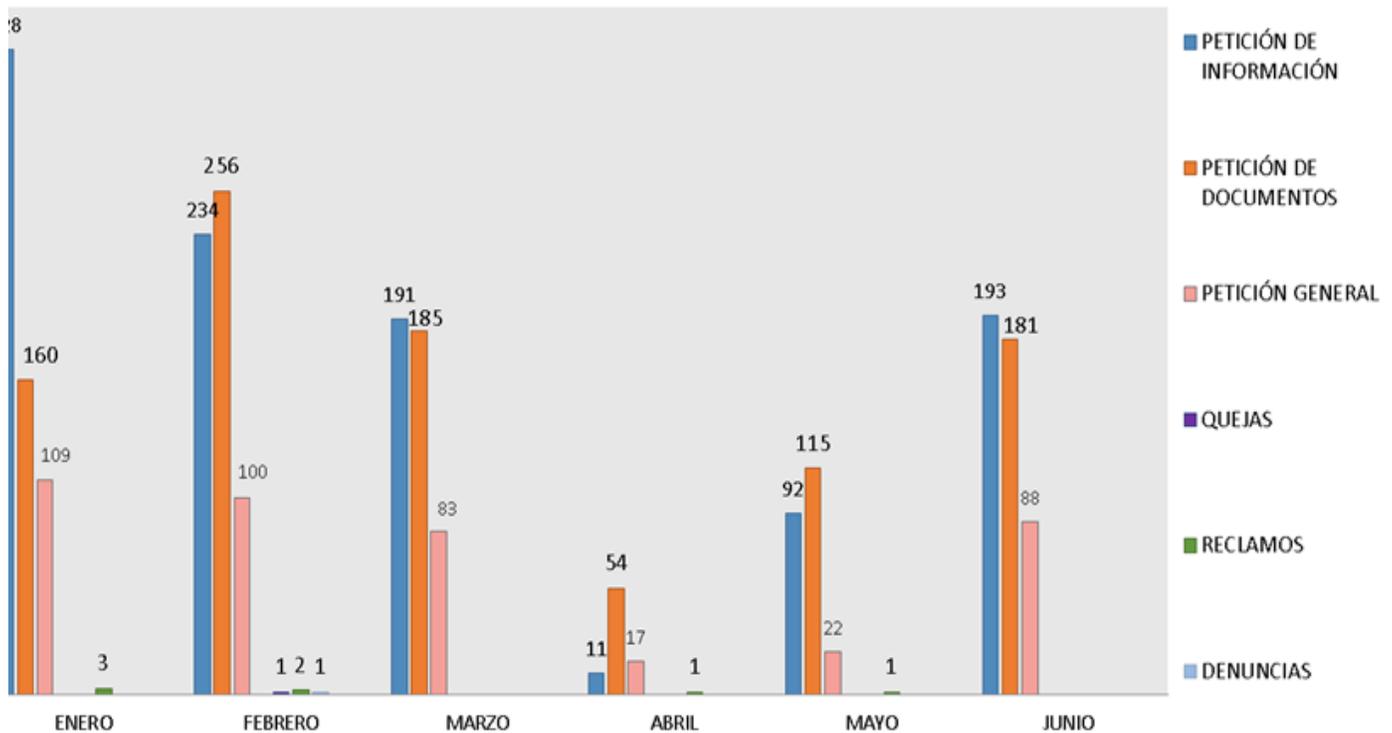
Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO – SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS

Con respecto a los meses en que se presentaron mayor número de trámites, se observa que en los meses de enero y febrero se tramitaron 600 y 594 peticiones, respectivamente, correspondientes al 49.2% del total de trámites realizados en el semestre.



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

Grafica No. 2 Tipo de Solicitudes en el Semestre



Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO – SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS

Tabla No. 3 Clasificación Requerimientos Según Dependencia

I SEMESTRE DE 2020	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	9	11	12	0	0	1	0	0	0	33	1,4%
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	157	97	165	0	1	6	1	0	0	427	17,6%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	36	25	37	0	0	0	0	0	0	98	4,0%



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

I SEMESTRE DE 2020	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN GENERAL	PETICIÓN DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRD	% TRAMITES
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0,1%
GIT - ATENCIÓN AL USUARIO	845	818	204	0	0	0	0	0	0	1867	76,9%
<b>TOTALES</b>	<b>1049</b>	<b>951</b>	<b>419</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2428</b>	<b>100,0%</b>
<b>PARTICIPACIÓN EN %</b>	<b>43,2%</b>	<b>39,2%</b>	<b>17,3%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>		

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO – SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS

Entre los trámites solicitados a la Entidad se destacan en número, petición de información, que ascienden a 1049 durante el semestre, que corresponden al 43.2% del total, seguidos por las peticiones de documentos que ascendieron a 951 en el semestre las cuales corresponden al 39.2% de los trámites totales.

Se presentaron siete (7) reclamos, una (1) queja y una (1) denuncia de las cuales se le solicitó al área encargada la información sobre las respuestas a esos trámites en cuestión. La respuesta para los trámites se encuentra anexo a este informe.

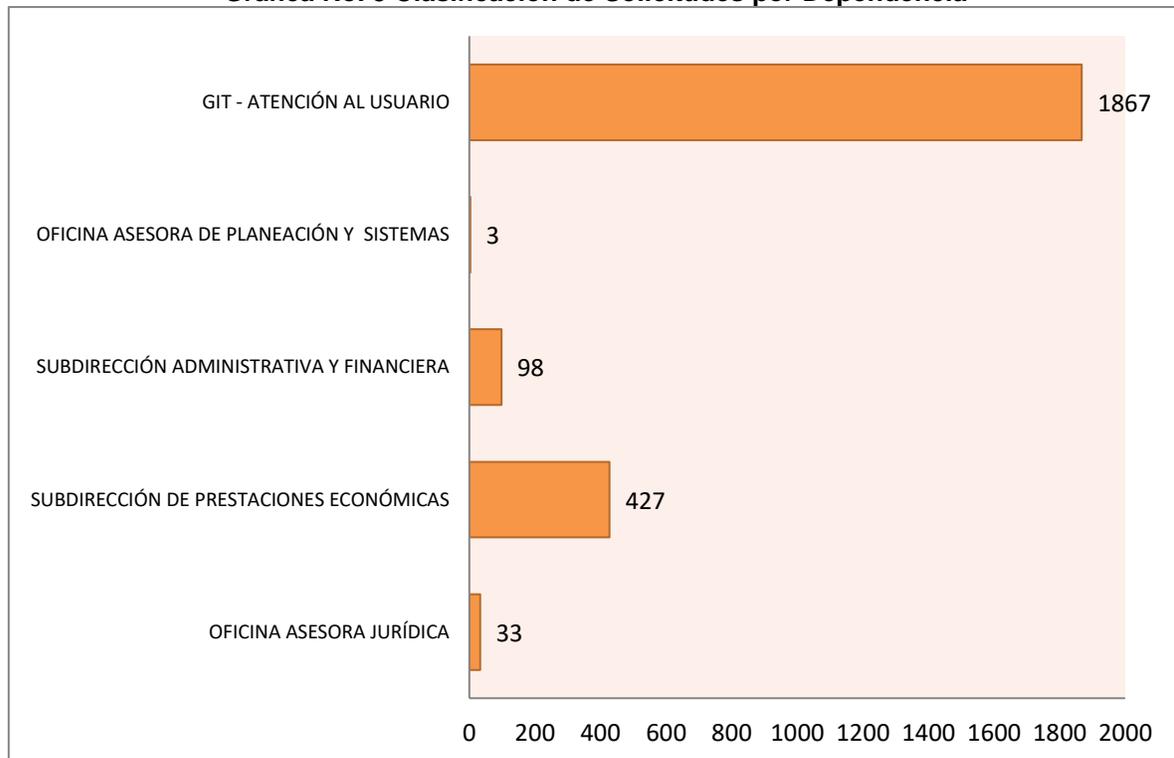
(Ver Anexo 1)

En comparación con el primer semestre del año 2019 en el que se recibieron 3055 tramites en su mayoría por teléfono con 1201 solicitudes, mientras que en el segundo semestre de 2020 la mayor incidencia en los requerimientos presentados fue a través de correo electrónico, esto debido a la Emergencia Sanitaria causada por la pandemia del Covid-19 que obligó a limitar la movilidad de las personas en la ciudad.



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

**Gráfica No. 3 Clasificación de Solicitudes por Dependencia**



Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO – SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS

Cabe resaltar también que, en comparación con el primer semestre del año anterior, se recibieron menos trámites de reclamos cuatro, en comparación con la presente vigencia que se recibieron siete reclamos.

Igualmente, este primer semestre se recibió 1 queja y 1 denuncia, comparando el mismo periodo de tiempo en la anterior vigencia donde no se recibieron ninguno de los dos tipos de trámites.

Con relación a la dependencia que recibió más solicitudes se observa que el área de Atención al Usuario recibió 1867 peticiones seguido de la Subdirección de Prestaciones Económicas con 427 peticiones.

Del 100% de las solicitudes realizadas por la ciudadanía, el 76,9% fueron atendidas por el Área de Atención al Usuario, el 17,6% por la Subdirección de Prestaciones Económicas, 4% por la Subdirección Administrativa y Financiera, el 1,4% por la Oficina Asesora Jurídica y el 0,1% por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.



GOBIERNO  
DE 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 realizará un ejercicio auditor al proceso de Atención al Usuario con el objeto de evaluar los términos utilizados por los diferentes procesos para dar respuesta a las solicitudes allegadas en el 1° semestre de la vigencia.

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