

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 2021

OFICINA DE CONTROL INTERNO

VILMA LEONOR GARCIA PABON

Asesora de Control Interno (E)

JHON WILLIAM RUIZ RUBIO

Profesional Universitario (E) – Control Interno

Enero de 2022

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

OBJETIVO DEL INFORME

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011: *“La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*.

CRITERIO DEL INFORME

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76
- Ley 1437 de 2011
- Decreto 2641 de 2012
- Circular externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del gobierno nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.

DESARROLLO DEL INFORME

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, presenta el informe de seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y tramitadas por la Entidad, durante el segundo semestre de la vigencia 2021.

Durante dicho periodo, que comprende desde el 1° de julio hasta el 31 de diciembre de 2021, 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, la Oficina Asesora Jurídica y demás dependencias de FONPRECON, a través de los diferentes canales con que cuenta la Entidad. En total, se recibieron 2745 trámites de PQRSD por los diversos canales de atención presencial y no presencial con los que cuenta la Entidad.

Los requerimientos fueron recibidos a través de varios medios tal y como se muestra a continuación:

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

Tabla No. 1 Clasificación Requerimientos Según Medio de Llegada

Medio de recepción	Julio	Agosto	septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total de tramites	% participación
Página WEB de la Entidad	0	1	1	1	0	0	3	0,1%
Correo electrónico	470	488	337	290	292	232	2109	76,8%
Por Correo físico	13	21	9	8	9	6	66	2,4%
Por fax	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Presencialmente	52	32	23	17	29	20	173	6,3%
Telefónicamente	111	112	72	49	24	26	394	14,4%
Total	646	654	442	365	354	284	2745	

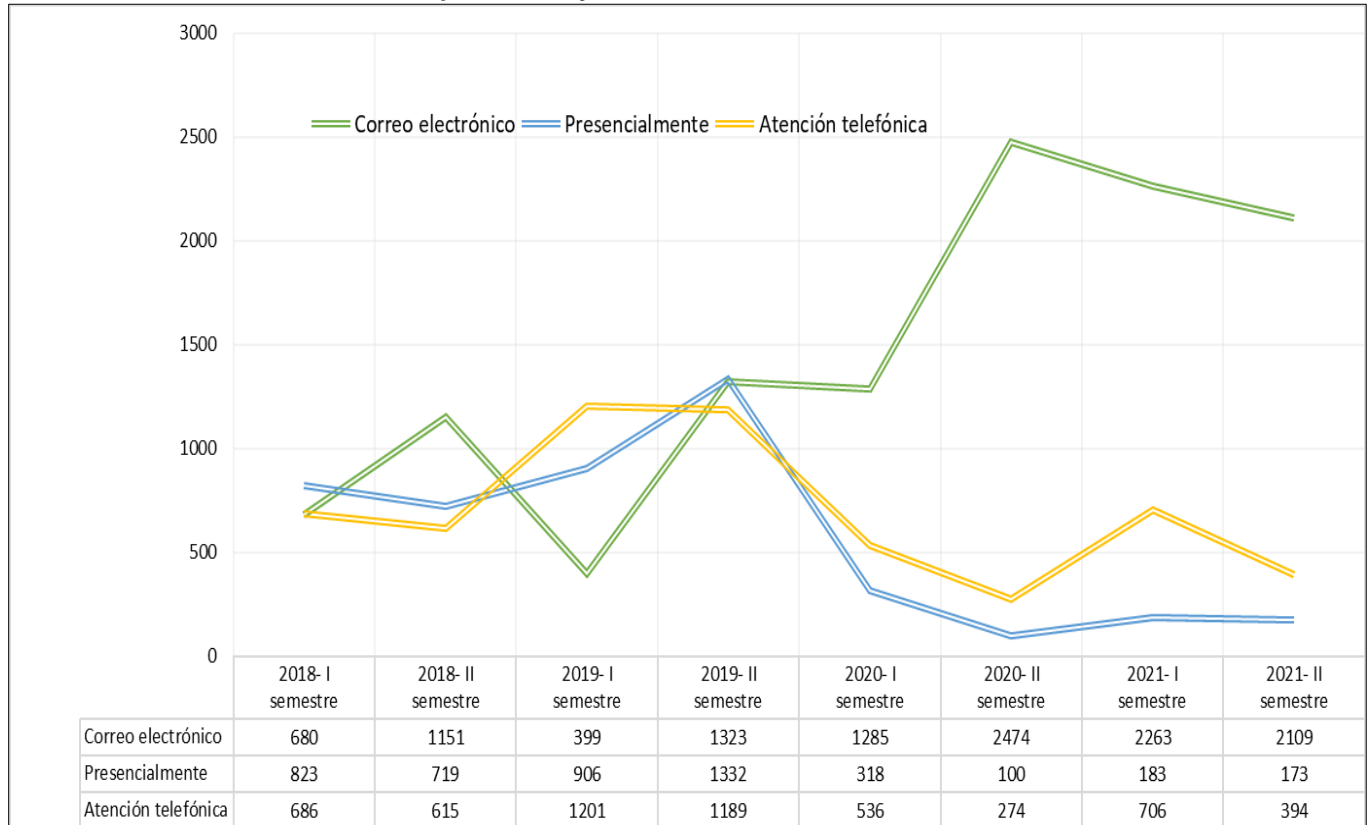
Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

De la tabla anterior se observa que el medio más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico con un 76,8% seguido por la atención telefónica con un 14,4%. Los anteriores medios mantienen la tendencia que se encuentra desde la vigencia pasada, donde predominó la atención a distancia en la Entidad, esto debido a la Emergencia Sanitaria por la pandemia del COVID-19 que obligó a limitar la movilidad de las personas en la ciudad.

El impacto de la Emergencia Sanitaria ocasionada por la pandemia de COVID-19, las restricciones a la movilidad impuestas y el cumplimiento del aislamiento preventivo obligatorio decretado por el Gobierno Nacional se ha visto reflejado en la forma como se decepciona los requerimientos, y no es para menos, el medio de correo electrónico ha crecido por encima en más de dos mil solicitudes desde el segundo semestre de 2020 representando un incremento del 93% con respecto al primer semestre de la misma vigencia, en contraste, ha decaído la atención presencial a niveles mínimos. A continuación, se relaciona la gráfica comparativa de las tendencias de uso de los medios correo electrónico, atención presencial y atención telefónica:

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

Grafica No. 1 Comparación de tendencia de uso de los medios correo electrónico, atención presencial y atención telefónica



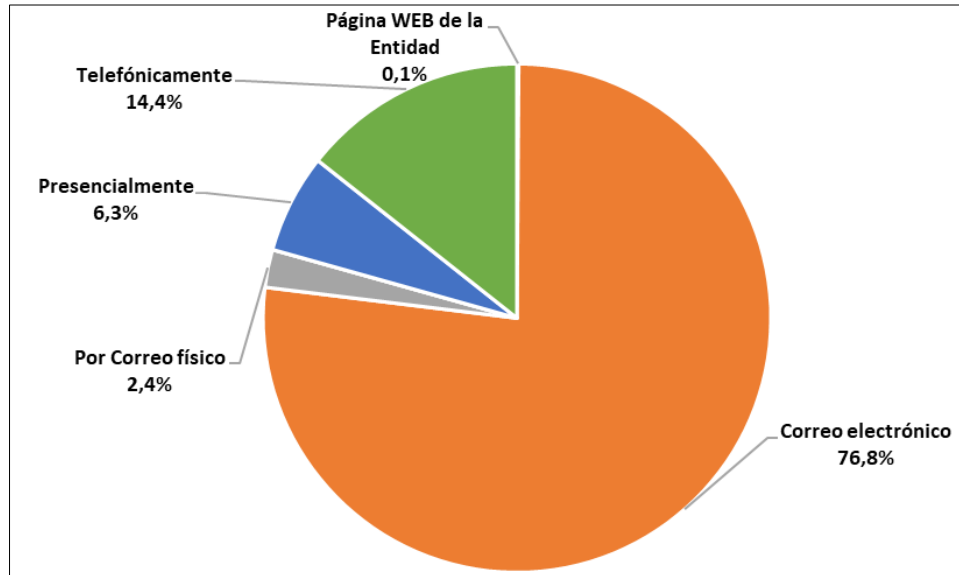
Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO, Informes presentados anteriormente por Control Interno

Lo anterior, ha dado como resultado el reforzamiento de la atención telefónica con la adquisición de una nueva línea celular y prestar asistencia virtual por medio de WhatsApp (Se integraron dos botones en la página web institucional que redireccionan a la versión web de esa aplicación móvil). Adicionalmente, desde la Subdirección de Prestaciones Económicas se ha implementado un botón para radicar las solicitudes de trámites pensionales en línea.

En cuanto a los temas 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 en nómina de pensionados.

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

Grafica No. 2 Clasificación Requerimientos Según Medio de Llegada en el semestre



Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

En comparación con el segundo semestre del año 2020 en el que se recibieron 2971 trámites en su mayoría por correo electrónico con 2474 solicitudes (83,3%), igualmente en el segundo semestre de 2021 la tendencia se mantuvo a través del correo electrónico, esto debido a la Emergencia Sanitaria anteriormente señalada.

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

- Solicitud de certificaciones de afiliación 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 y procedimientos de cambio de cuenta, de EPS y libranzas.
- Expedición de certificados de ingresos y retenciones 2020
- Información sobre las fechas de pago de las mesadas pensionales
- Información sobre el estado de los trámites de reconocimiento de prestaciones económicas que tienen vigentes con la Entidad

Por 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

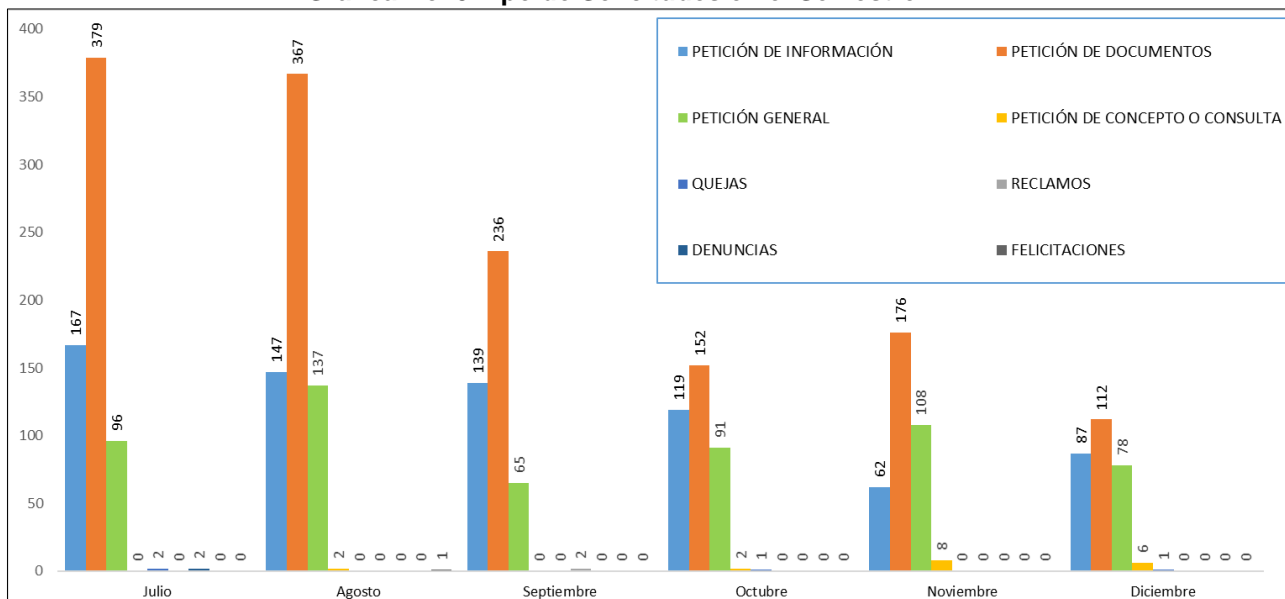
Tabla No. 2 Tipo de Solicitudes por mes

II semestre de 2021	Petición de Información	Petición de Documentos	Petición General	Petición de Concepto o Consulta	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	Suma Total PQRSD	% Trámites
Julio	167	379	96	0	2	0	2	0	0	646	23,5%
Agosto	147	367	137	2	0	0	0	0	1	654	23,8%
Septiembre	139	236	65	0	0	2	0	0	0	442	16,1%
Octubre	119	152	91	2	1	0	0	0	0	365	13,3%
Noviembre	62	176	108	8	0	0	0	0	0	354	12,9%
Diciembre	87	112	78	6	1	0	0	0	0	284	10,3%
TOTALES	721	1422	575	18	4	2	2	0	1	2745	100%
PARTICIPACIÓN	26,27%	51,80%	20,95%	0,66%	0,15%	0,07%	0,07%	0%	0,04%		

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

Con respecto a los meses en que se presentaron mayor número de trámites, fue en el mes de agosto y julio tramitándose 654 y 646 peticiones, respectivamente, correspondientes al 47,4% del total de trámites realizados en el semestre. En comparación con los meses de mayor recepción de trámites en el segundo semestre de 2020 que fueron noviembre (558 peticiones) y agosto (549 peticiones).

Grafica No. 3 Tipo de Solicitudes en el Semestre



Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

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

Entre los trámites solicitados a la Entidad se destacan, en número, la petición de documentos, que ascienden a 1422 durante el semestre, que corresponden al 51,80% del total, seguidos por las solicitudes de peticiones de información que ascendieron a 721 en el semestre las cuales corresponden al 26,27% de los 2745 trámites totales.

En comparación con el semestre anterior, que tuvo un total de 2971 solicitudes de trámites, se recibieron 269 solicitudes menos de petición de información (disminución equivalente al 27%), 29 trámites menos de petición de documentos (disminución equivalente al 2%) y 72 trámites más de petición general (aumento del 14%). A continuación, se relaciona la tabla con la información ampliada de la cantidad total por tipo de peticiones comparando el segundo semestre de 2020 y el segundo semestre de 2021:

Tabla No. 3 Comparación de solicitudes recibidas por tipo de petición

Tipo de petición	Segundo semestre de 2021	Segundo semestre de 2020	Var Absoluta	Var relativa
Petición de información	721	990	(- 269)	(- 27%)
Petición de documentos	1422	1451	(- 29)	(- 2%)
Petición general	575	503	72	14%
Petición de concepto o consulta	18	0	18	0%
Quejas	4	4	0	0%
Reclamos	2	13	(- 11)	(- 85%)
Denuncias	2	2	0	0%
Sugerencias	0	0	0	0%
Felicitaciones	1	8	(- 7)	(- 88%)

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

Cabe resaltar también que, en comparación con el segundo semestre del año anterior, se recibieron más trámites de reclamos (trece) en comparación con la presente vigencia que se recibieron dos reclamos y representa una disminución del 85%. Adicionalmente, durante el segundo semestre de 2021 se recibió 4 quejas, al igual que en el segundo semestre de 2020, y 2 denuncias. La respuesta para los trámites de quejas, reclamos y denuncias se encuentra en el cuadro:

(Ver Anexo 1)

A continuación se relacionan los tipos de PQRSD recibidas según la dependencia a la cual fueron dirigidas:

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

Tabla No. 4 Clasificación Requerimientos Según Dependencia

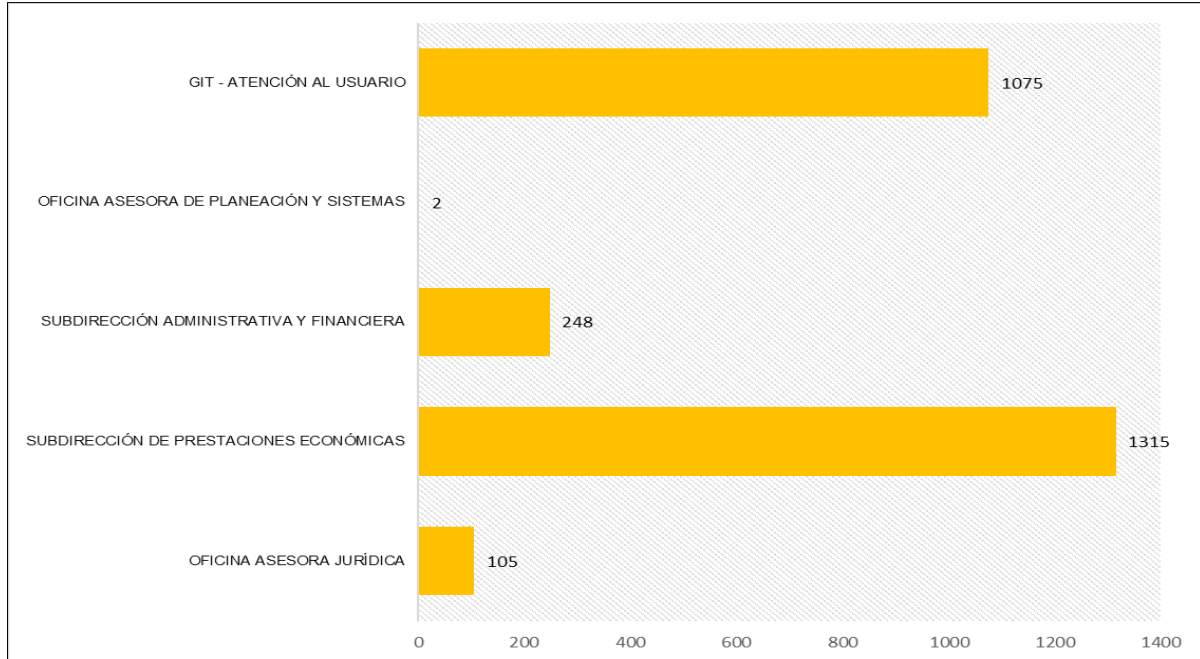
II semestre de 2021	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN GENERAL	PETICIÓN DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRD	% TRAMITES
OFICINA ASESORA JURÍDICA	27	16	61	0	0	0	1	0	0	105	3,8%
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	237	674	386	12	2	2	1	0	1	1315	47,9%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	68	61	116	1	2	0	0	0	0	248	9,0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0,1%
GIT - ATENCIÓN AL USUARIO	388	671	11	5	0	0	0	0	0	1075	39,2%
TOTALES	721	1422	575	18	4	2	2	0	1	2745	

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

Del 100% de las solicitudes realizadas por la ciudadanía, el 47,9% fueron atendidas por la Subdirección de Prestaciones Económicas, el 39,2% por el Grupo de Atención al Usuario, 9% por la Subdirección Administrativa y Financiera, el 3,8% por la Oficina Asesora Jurídica y el 0,1% por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.

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

Grafica No. 4 Clasificación de Solicitudes por Dependencia en el semestre



Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

En relación con la dependencia que mayor número de solicitudes acogió se observa que la Subdirección de Prestaciones Económicas recibió 1315 peticiones seguido del Grupo de Atención al Usuario con 1075 peticiones durante el segundo semestre de 2021. De igual manera, se realiza una comparación con el segundo semestre de 2020 encontrando que: la Subdirección de Prestaciones Económicas fue la dependencia que recibió el mayor número de peticiones con 1384 (69 solicitudes más que en el segundo semestre de 2021) seguida por el GIT- Atención al Usuario con 1350 (275 solicitudes más que en el segundo semestre de 2021).

Para terminar, la Oficina de Control Interno realizará un ejercicio auditor al Proceso de Atención al Usuario con el objeto de evaluar los términos de respuesta utilizados por las diferentes dependencias a las solicitudes allegadas durante el periodo analizado en este informe.

Asunto	Radicado de entrada	Descripción del reclamo o queja	Fecha de solicitud	Fecha de respuesta	Radicado de respuesta	Tiempo de respuesta en días hábiles	Respuesta al usuario
QUEJA	20213160059902	Por retrasos en el pago de la mesada pensional	1/07/2021	23/07/2021	20214000087661	14	<p>"(...) el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República emitió la Resolución No. 370 de 2 de julio de 2021, en la que se ordenó sea incluida en nómina, asimismo, ordenó el pago del retroactivo de los meses dejados de percibir.</p> <p>De lo anterior el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República, a través del oficio No. 20214000086051, reiteró la remisión de los documentos a la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales -UGPP-, para que acaten la sentencia proferida el 11 de febrero de 2015 por el Tribunal Administrativo de Cundinamarca, Sección Segunda, Sub-Sección "D", revocada parcialmente al declarar probada de oficio la excepción de caducidad, confirmada en lo demás por el Consejo de Estado en sentencia de 03 de septiembre de 2020, que declaró la Nulidad parcial de la Resolución 064 de 17 de febrero de 2000</p> <p>Ahora bien, hasta que la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales -UGPP, asuma el pago de las mesadas pensionales, este Fondo garantizará el pago de la pensión que percibe en calidad de sustituta del señor (...)"</p>
QUEJA	20213160061752	Traslado de pensiones sin autorización de Protección a Fonprecon	6/07/2021	15/07/2021	20212210084291	6	<p>La Entidad informa que, teniendo en cuenta la Ley 33 de 1985, y por fechas de afiliación, la administradora responsable era el Fondo de Previsión Social del Congreso. Debido al deseo de la peticionaria, de mantenerse en el RAIS, Fonprecon solicitó a Protección AFP estudiar su caso para el traslado.</p> <p>Adicionalmente, se puso en conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia, al igual que otros casos iguales a este, para obtener respuesta sobre los parámetros necesarios para una solución de fondo</p>
DENUNCIA	20213160064122	Presunta venta de información y bases de datos a los bancos	12/07/2021	18/08/2021	2021400098741	25	<p>Debido a que la denuncia se presentaba con motivos personales de la denunciante, la Entidad responde: " (...) El Fondo de Previsión Social del Congreso de la República no tiene ninguna injerencia sobre esos puntos, en consecuencia, la invitamos a que acuda ante los profesionales pertinentes, que si considera a través de denuncias; demandas o tratamientos con los que pueda mejorar su situación personal, con lo anterior damos repuesta a su petición (...)"</p>
DENUNCIA	20213160066732	Presuntas irregularidades en la celebración y ejecución de un contrato en el Ministerio de Hacienda	16/07/2021	27/07/2021	20212000088601	6	<p>Debido a que la denuncia era interpuesta contra un contratista del Ministerio de Hacienda y esa corporación, se procedió a remitir la denuncia Ministerio de Hacienda y Crédito Público, a la Contraloría General de la República y a la Procuraduría General de la Nación.</p>
RECLAMO	20213160098082	Reclamo por pago incompleto de la mesada pensional por sustitución pensional del mes de septiembre de 2021 a favor de una pensionada sin haberse decidido por la Dirección General de FONPRECON el Recurso de Reposición radicado número 20213160081442 de fecha 24 de agosto de 2021 interpuesto por la suscrita en contra de su Resolución	29/09/2021	8/10/2021	20214000124471	7	<p>"(...) mediante Resolución No. 555 de 05 de octubre 2021, Fonprecon resolvió el recurso de reposición confirmando la Resolución No. 0429 del 6 de agosto de 2021, razón por la cual, el pago realizado es acorde con la sentencia acatada por Fonprecon. (...)"</p>
RECLAMO	20213160098642	reclamo por pago incompleto de la mesada pensional por sustitución pensional del mes de septiembre del 2021.	30/09/2021	8/10/2021	20214000124471	6	<p>"(...) mediante Resolución No. 555 de 05 de octubre 2021, Fonprecon resolvió el recurso de reposición confirmando la Resolución No. 0429 del 6 de agosto de 2021, razón por la cual, el pago realizado es acorde con la sentencia acatada por Fonprecon. (...)"</p>
QUEJA	20219000001592	Por cobro reiterado de cuotas partes pensionales y actualización de estado de cuenta	6/10/2021	21/10/2021	20213170132381	10	<p>Fonprecon informa al peticionario que se encuentra realizando la depuración del estado de cuenta, para ello le solicita remitir los soportes mencionados en la queja para dar respuesta de fondo al requerimiento</p>
QUEJA	20213160131012	Para que las cámaras de seguridad sean revisada	23/12/2021				<p>Se encuentra en trámite de respuesta</p>