

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**

### **ENERO A JUNIO DE 2022**

#### **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**VILMA LEONOR GARCIA PABON**  
Asesora de Control Interno (E)

**JULIE ANDREA FANDIÑO PINTO**  
Profesional Control Interno - Contratista

**Julio 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 primer semestre de la Vigencia 2022.

Durante dicho periodo, que comprende desde el 1° de enero hasta el 30 de junio de 2022, 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 2.231 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**

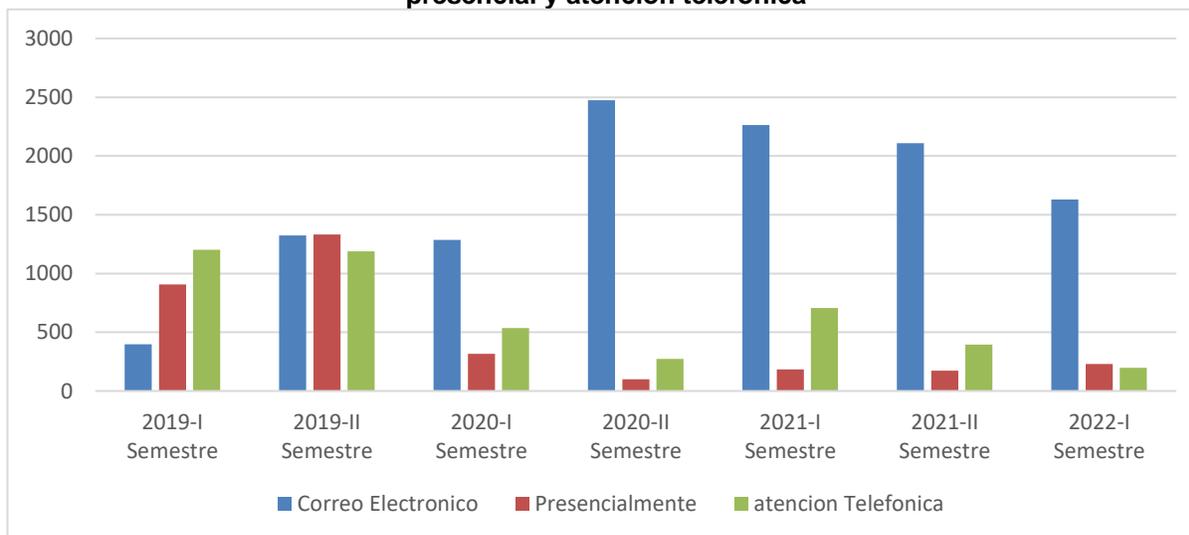
Medio de recepción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total de tramites	% participación
Página WEB de la Entidad	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Correo electrónico	251	254	312	252	265	295	1629	73,0%
Por Correo físico	15	14	19	4	7	6	65	2,9%
Por fax	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Presencialmente	7	28	29	48	57	44	213	9,5%
Telefónicamente	6	78	16	32	32	34	198	8,9%
WhatsApp	0	0	0	50	40	36	126	5,6%
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>374</b>	<b>376</b>	<b>336</b>	<b>361</b>	<b>379</b>	<b>2231</b>	<b>100,0%</b>

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 73,0% seguido por la atención presencial con un 9,5%. De los anteriores medios se mantienen la tendencia desde la vigencia pasada la atención vía correo electrónico, esto debido a que durante el semestre la Emergencia Sanitaria por la pandemia del COVID-19 obligó a limitar la movilidad de las personas en la ciudad.

A continuación, se relaciona la gráfica comparativa desde los años 2019 al primer semestre de 2022, de las tendencias de uso de los medios correo electrónico, atención presencial y atención telefónica:

**Gráfica No. 1 Comparación de tendencia 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

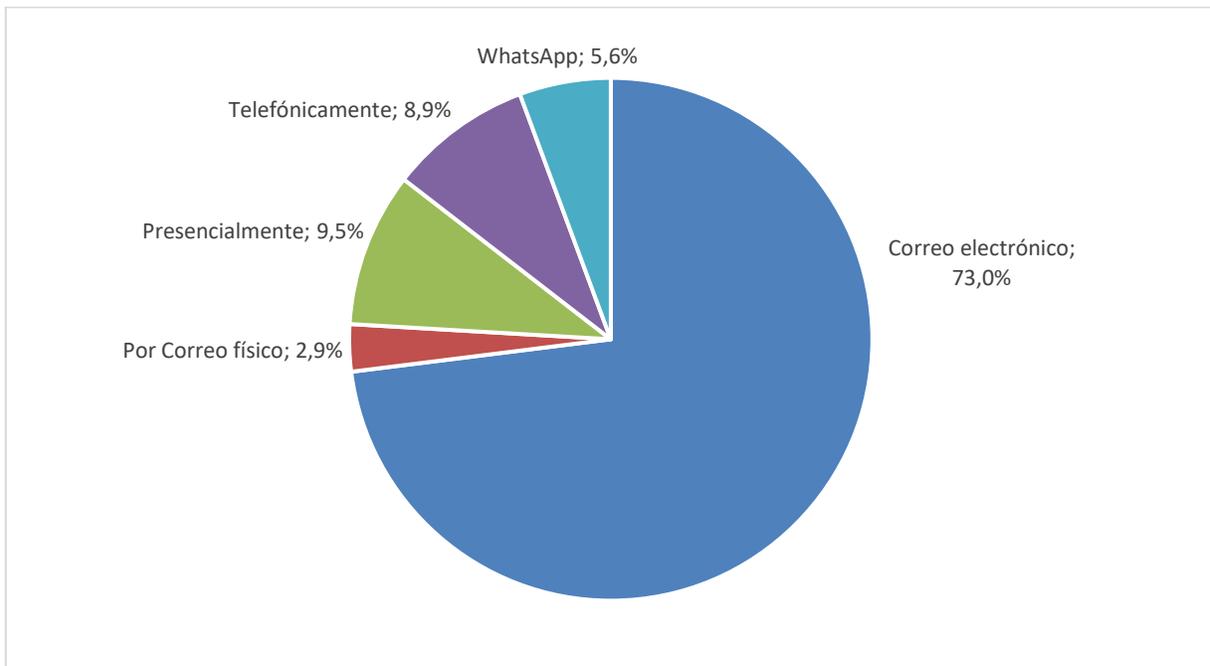
	2019-I Semestre	2019-II Semestre	2020-I Semestre	2020-II Semestre	2021-I Semestre	2021-II Semestre	2022-I Semestre
Correo Electronico	399	1323	1285	2474	2263	2109	1629
Presencialmente	906	1332	318	100	183	173	213
atencion Telefonica	1201	1189	536	274	706	394	198

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

Lo anterior, ha dado como resultado el reforzo 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 cuantos 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.

**Gráfica No. 2 Clasificación Requerimientos Según Medio de Llegada 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

En comparación con el primer semestre del año 2021 en el que se recibieron 3223 trámites en su mayoría por correo electrónico con 2263 solicitudes (70,2%), igualmente en el segundo semestre de 2021 la tendencia se mantuvo a través del correo electrónico, esto debido a la Emergencia Sanitaria anteriormente señalada.

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

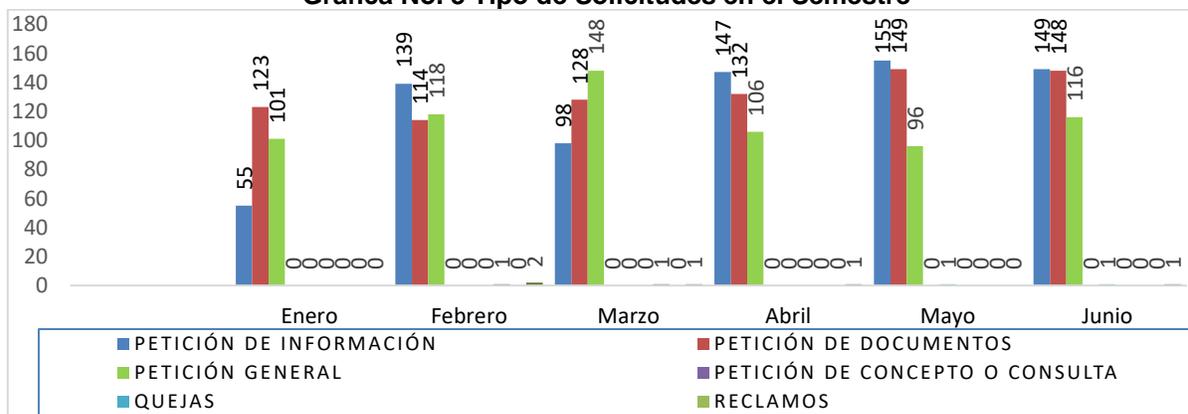
**Tabla No. 2 Tipo de Solicitudes por mes**

I semestre de 2022	Petición de Información	Petición de Documentos	Petición General	Petición de Concepto o Consulta	Quejas	Reclamos	Denuncias	Sugerencias	Felicitaciones	Suma Total PQRSD	% Trámites
Enero	55	123	101	0	0	0	0	0	0	279	12,5%
Febrero	139	114	118	0	0	0	1	0	2	374	16,8%
Marzo	98	128	148	0	0	0	1	0	1	376	16,9%
Abril	147	132	106	0	0	0	0	0	1	386	17,3%
Mayo	155	149	96	0	1	0	0	0	0	401	18,0%
Junio	149	148	116	0	1	0	0	0	1	415	18,6%
<b>TOTALES</b>	<b>743</b>	<b>794</b>	<b>685</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2231</b>	<b>100,0%</b>
<b>PARTICIPACIÓN</b>	<b>33,30%</b>	<b>35,59%</b>	<b>30,70%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,09%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,09%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,22%</b>		

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

Con respecto a los meses en que se presentaron mayor número de trámites, fue en los meses de mayo y junio tramitándose 401 y 415 peticiones respectivamente, correspondientes al 36,6% del total de trámites realizados en el semestre. En comparación con los meses de mayor recepción de trámites en el primer semestre de 2021 que fueron abril (581 peticiones) y junio (733 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 794 durante el semestre que corresponden a un 35,59% , seguidos por las solicitudes de peticiones de información que ascendieron a 743 que corresponden a un 33,30% de los 2231 trámites totales.

En comparación con el semestre anterior, que tuvo un total de 2745 solicitudes de trámites, se recibieron 514 solicitudes menos de petición de información. A continuación, se relaciona la tabla con la información ampliada de la cantidad total por tipo de peticiones comparando el primer semestre de 2021 y el primer semestre de 2022:

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

Tipo de petición	Primer semestre de 2022	Primer semestre de 2021	Var Absoluta	Var Relativa
Petición de información	743	1303	-560	-75,37%
Petición de documentos	794	1385	-591	-74,43%
Petición general	685	497	188	27,45%
Petición de concepto o consulta	0	27	-27	0%
Quejas	2	5	-3	-150,00%
Reclamos	0	1	-1	0%
Denuncias	2	0	2	100,00%
Sugerencias	0	0	0	0%
Felicitaciones	5	5	0	0,00%

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

Cabe resaltar también que, en comparación con el primer semestre del año anterior, se recibieron 560 solicitudes menos de petición de información y 591 solicitudes menos de petición de documentos, no se recibieron peticiones por concepto o consulta, se radicaron (dos) quejas, tres menos que el mismo periodo del año pasado, se recepcionó (dos) denuncias, y se recibieron el mismo número de felicitaciones (cinco) para los dos semestres. 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

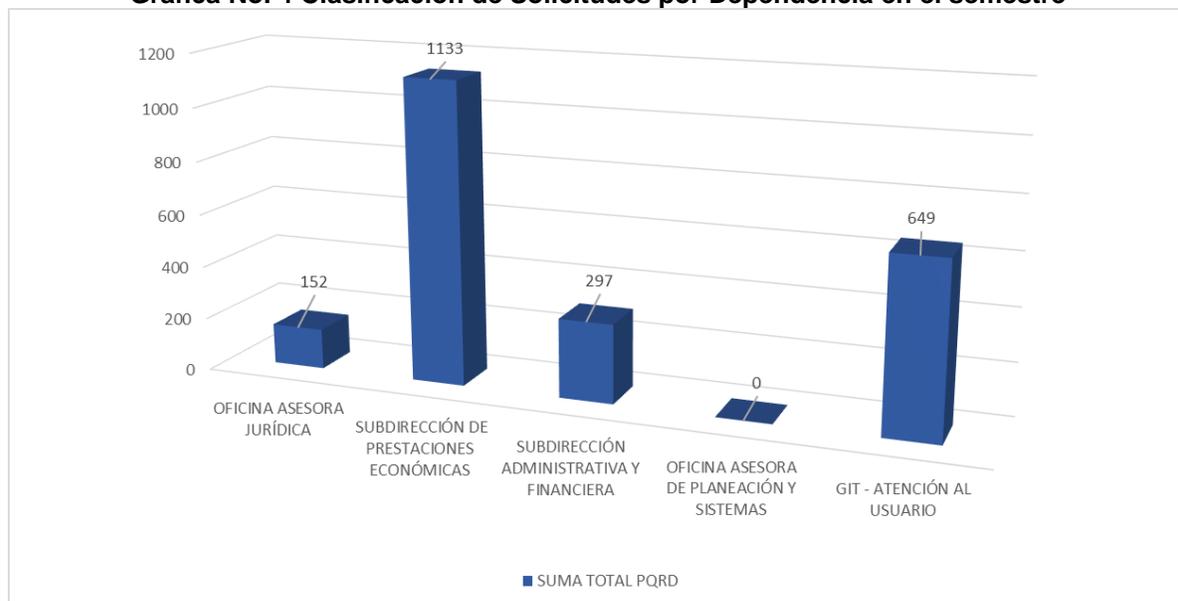
**Tabla No. 4 Clasificación Requerimientos Según Dependencia**

I semestre de 2022	PETICIÓN DE INFORMACION	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN GENERAL	PETICIÓN DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRD	% TRAMITES
OFICINA ASESORA JURÍDICA	30	25	97	0	0	0	0	0	0	152	6,8%
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	253	451	424	0	0	0	1	0	4	1133	50,8%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	63	79	153	0	2	0	0	0	0	297	13,3%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
GIT - ATENCIÓN AL USUARIO	397	239	11	0	0	0	1	0	1	649	29,1%
<b>TOTALES</b>	<b>743</b>	<b>794</b>	<b>685</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2231</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

Del 100% de las solicitudes realizadas por la ciudadanía, el 50,8% fueron atendidas por la Subdirección de Prestaciones Económicas, el 29,1% por el Grupo de Atención al Usuario, 13,3% por la Subdirección Administrativa y Financiera.

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



Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

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

En relación con la dependencia que mayor número de solicitudes acogió se observa que la Subdirección de Prestaciones Económicas recibió 1133 peticiones seguido del Grupo de Atención al Usuario con 649 peticiones durante el primer semestre de 2022.

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

<b>Asunto</b>	<b>Medio de Recepción</b>	<b>Radicado de Respuesta</b>	<b>Fecha de Solicitud</b>	<b>Fecha de Respuesta</b>	<b>Tiempo de respuesta en días habiles</b>
DENUNCIA	Mail	20224000030321	11/03/2022	14/03/2022	1
DENUNCIA	TELEFONICO	TELEFONICO	07/02/2022	07/02/2022	1
QUEJA	MAIL	20223170071111	11/05/2022	26/05/2022	11
QUEJA	MAIL	20223000084271	15/06/2022	21/06/2022	4