



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

FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

INFORME ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRD OFICINA DE PLANEACION Y SISTEMAS

PRIMER TRIMESTRE

**BOGOTA D.C
2018**



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

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

El área de Atención al Usuario de FONPRECON tiene como propósito fundamental ejercer la función de recepcionar, tramitar y analizar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias que se radiquen en la Entidad, además de orientar y gestionar otros asuntos relacionados con los trámites de la Entidad procedentes de los usuarios, sean éstos pensionados, afiliados o ciudadanía interesada.

En tal sentido es importante informar a la ciudadanía el trabajo que ha realizado la Entidad, para el fortalecimiento de la atención a nuestros usuarios de la siguiente manera:

INCLUSION DE LINEAS DE SEGUIMIENTO EN LOS PLANES DE LA ENTIDAD.

1. Plan de acción:

Un plan de acción es una presentación resumida de las tareas que deben realizarse, en un plazo de tiempo con el fin de lograr una serie de objetivos en el año 2018 y que se encuentren alineados a su vez con la plataforma estratégica de la Entidad. De tal manera, que para el caso de atención al usuario se incluyeron las siguientes:

No. Linea	PERSPECTIVA ESTRATEGICA	OBJETIVO ESTRATEGICO ASOCIADO	ACTIVIDAD POR EJECUTAR	RESPONSABLE	META
4	<p>PERSPECTIVA USUARIO Y RENTABILIDAD</p> <p>PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTOS</p> <p>PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS</p>	<p>Efectuar reconocimientos y pagos con optimización de la operación</p> <p>Propender por el mejoramiento continuo de los procesos de la entidad mediante seguimiento y evaluación</p> <p>Mejorar continuamente el servicio al usuario</p>	<p>Revisión, depuración, inserción y sincronización de datos de los diferentes sistemas de información existentes y su posible interfase</p>	<p>SPE</p> <p>SAF</p> <p>OAP</p>	<p>Iniciar con el proceso de revisión de la información existente en los diferentes aplicativos de la entidad, e identificar los errores existentes para posteriormente corregir, insertar y sincronizar los datos.</p>
8	<p>PROCESOS INTERNOS</p> <p>USUARIO</p> <p>APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO</p>	<p>Propender por el mejoramiento continuo de los procesos de la entidad mediante seguimiento y evaluación</p> <p>Mejorar continuamente el servicio al usuario</p> <p>Implementar, sostener y mantener una plataforma integral de tecnologías de la información</p>	<p>Establecer mecanismos que faciliten la atención a requerimientos de los usuarios, mediante el uso de medios electrónicos</p>	<p>OAP</p> <p>OAJ</p> <p>SPE</p> <p>SAF</p>	<p>Obtener una atención de los grupos de valor en medios electrónicos en un porcentaje del 40% sobre los datos estadísticos de PQRD generados en el año</p>

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

2. Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano:

Conforme a los lineamientos establecidos por el ordenamiento legal vigente, FONPRECON, cumple con la expedición y seguimiento del plan anticorrupción y servicio al ciudadano, que para el año 2018, fue aprobado entre los días 26 y 29 de enero, el cual comprendió las siguientes líneas para el fortalecimiento de la atención al usuario de la siguiente manera:

Actividad	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Seguimiento
1. Realización de una encuesta en el segundo semestre de 2018, iniciando en el mes de septiembre, a los usuarios frente a los canales de atención en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención y con ello poder determinar la existencia de acciones de fortalecimiento de los canales institucionales.	01/09/2018	15/11/2018	Su cumplimiento se verificará dentro de las primeras dos (2) semanas del mes de Diciembre de 2018 para dejarlo como constancia en el seguimiento cuatrimestral del plan.

De conformidad con lo anterior, se diseñó la guía para la realización de encuestas de satisfacción al usuario, la cual se encuentra a disposición de los grupos de valor, en la página WEB de la Entidad.

OTRAS ESTRATEGIAS

Como otra de las estrategias implementadas, se encuentra el funcionamiento de una nueva página WEB, que resulta ser más accesible a nuestros afiliados y pensionados, pues a su ingreso hace clasificación de los grupos de valor lo que determina con mayor facilidad los temas de interés para cada uno de ellos, como así se observa:

The screenshot shows the FONPRECON website interface. At the top, there are logos for FONPRECON, MINSALUD, and 'Todos por un Nuevo País'. The main heading reads 'BIENVENIDO' followed by '¿En qué podemos servirle?' and 'ELIJA EL GRUPO CON EL CUAL SE IDENTIFICA'. Below this, five circular icons represent different user groups: AFILIADOS (green), PENSIONADOS (blue), ENTIDADES CONCURRENTES (red), CIUDADANO (teal), and PROVEEDORES (purple). A 'Certificados en Línea' section lists services like document verification and pension payments. A 'Chat' button is visible in the bottom right corner.



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

La atención de PQRD tiene un nuevo panorama con la nueva página WEB, que además permite hacer seguimiento de las mismas por parte de los usuarios como a continuación se observa:

Inicio / Información de interés / **Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias**

Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias

Radique sus PQRD
Formulario para la solicitud

Consulte el estado de sus PQRD
Formulario para seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y denuncias

Usted podrá hacer seguimiento a su petición queja o reclamo utilizando el código que se desplegará al enviar de manera exitosa la información solicitada en el siguiente formulario.

Imprimir

COMPARTIR

Certificado en Línea

Formularios

PQRD

Chat

Simulador de Cesantías

Procesos Coactivos

Chat

En el mismo sentido y para el primer trimestre de 2018, con la nueva página WEB cualquier usuario puede ingresar al chat virtual y presentar su PQRD en línea, dentro de los horarios establecidos por área, como a continuación se muestra:

FONPRECON
Pensiones y Cesantías

Bienvenidos a nuestro Chat en Línea
Por favor rellene la siguiente información para servirle mejor.

Departamento
--- seleccionar departamento ---

Nombre

Correo

Enviar

PHP Live! powered



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

En los demás canales de atención, como lo son el presencial, telefónico y correo electrónico, se encuentran igualmente disponibles, encontrándose para el primer trimestre que el mayor número de PQRD se encuentran radicadas por medio del e-mail de la Entidad, lo que implica que nuestros grupos de valor se están acercando cada vez más al uso de medios electrónicos, toda vez que, a diferencia del trimestre anterior, predominó la atención presencial en las Instalaciones de FONPRECON.

Cordialmente,

ARMANDO RICARDO DELGADO SUAREZ

Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Fondo de Previsión Social del Congreso de la República

Proyectó y revisó: Ingrit Lineth Vasquez Cely
Asesora Oficina Planeación y Sistemas
Grupo de atención al usuario
Adolfo Vergara
Martha Lopez