



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 FONPRECON

**INFORME ATENCIÓN AL USUARIO - PQRD
OFICINA DE PLANEACION Y SISTEMAS**

SEGUNDO TRIMESTRE 2018

BOGOTÁ D.C.



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 cumple la función primordial 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, con el presente documento se informa 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 líneas:

PROCESOS INTERNOS	Optimizar los estándares de atención al usuario	Diseñar y ejecutar una encuesta para medir el grado de satisfacción de los usuarios.	OAP-Atención al usuario	Ejecutar una metodología para la realización de encuestas en la entidad que midan el grado de satisfacción de los usuarios internos y externos por el trato y servicio recibido, así como la aplicación de dos (2) encuestas en el año, es decir una en cada semestre.
PROCESOS INTERNOS USUARIO APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	<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>	Establecer mecanismos que faciliten la atención a requerimientos de los usuarios, mediante el uso de medios electrónicos	OAP OAJ SPE SAF	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

A 30 de junio de 2018, el seguimiento realizado al cumplimiento de las mencionadas líneas arrojó los siguientes resultados:

FÓRMULA DEL INDICADOR / UNIDAD DE MEDIDA	ACCIONES PROGRAMADAS DESARROLLAR 2 do. Trimestre 2018	ACCIONES DESARROLLADAS 2do. Trimestre 2018	AVANCE INDICADOR 1ER TRIMESTRE 2018
No de Usuarios atendidos por medios electrónicos	Diseñar y publicar un boletín virtual sobre los servicios que presta FONPRECON	Se diseñó Boletín virtual sobre los servicios que presta FONPRECON y se publicó en la página WEB en el link: https://www.fonprecon.gov.co/informacion_interes_noticias_boletin_virtual_tramites_pagina_2358	No de Usuarios atendidos por medios electrónicos (343) + (362)



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

----- X 100 No total de PQRD recibidas en el año	que incluya además, la funcionalidad de los nuevos desarrollos en la página web		=705 ----- X 100 = 24,15% No total de PQRD recibidas en el año (2.919)
-----------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------

FÓRMULA DEL INDICADOR / UNIDAD DE MEDIDA	ACCIONES POR DESARROLLAR 2 do. Trimestre 2018	ACCIONES DESARROLLADAS 2do. Trimestre 2018
Metodología para medición de satisfacción del usuario por el trato y servicio recibido y aplicación de dos (2) encuestas, una por cada semestre.	1. Realizar el documento mediante el cual se establezca la metodología para la realización de encuestas de satisfacción en FONPRECON. 2. Aplicar la Encuesta semestral a partir del 20 de abril de 2018	1. Se realizó documento mediante el cual se estableció la metodología para la medición de satisfacción del usuario por el trato y servicio recibido, el cual se aprobó por el asesor de Calidad y se asignó al documento el código GUI-ARU-001 V1 de abril 12 de 2018. 2. Se inició la aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario de carácter presencial, a partir del 2 de mayo de 2018.

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 2018, fue aprobado por el Comité de Gestión y Desempeño Institucional entre los días 26 y 29 de enero, el cual comprendió las siguientes líneas para el fortalecimiento de la atención al usuario:

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.

Al cierre del segundo trimestre de 2018, se inició la entrega de las encuestas realizadas de manera presencial a los usuarios que acudan a la Entidad; la segunda encuesta se realizará electrónicamente.

OTRAS ACTIVIDADES DE INTERACCIÓN CON LOS USUARIOS



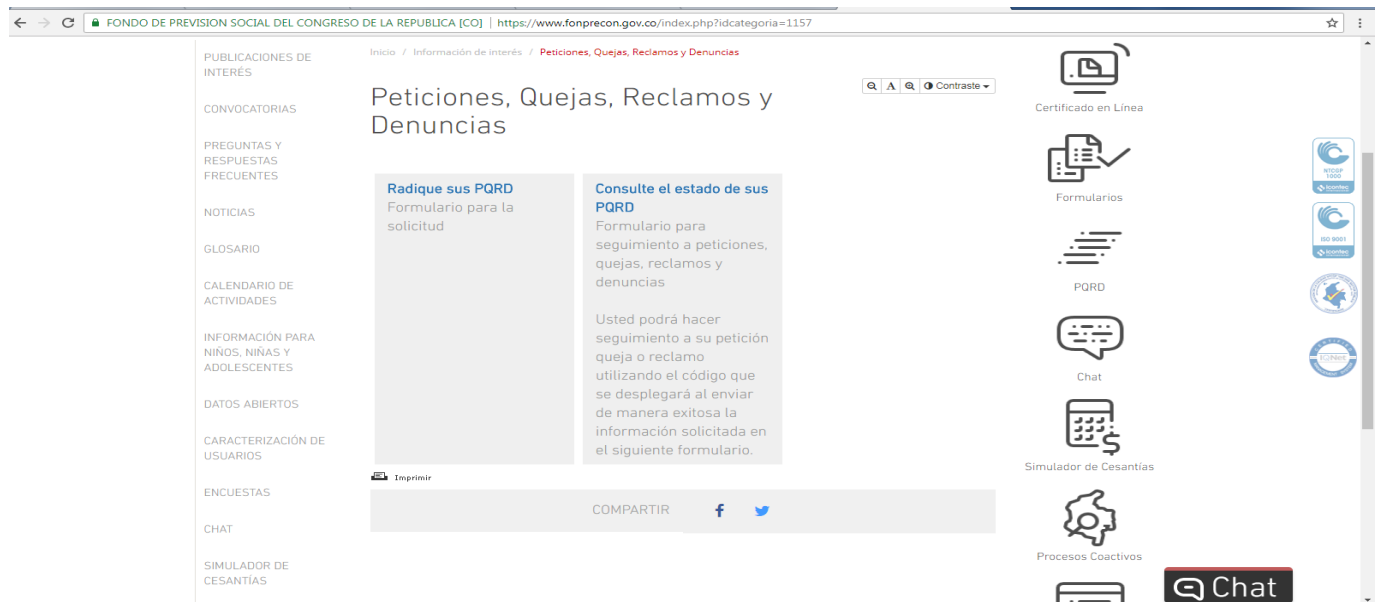
FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Establecimiento Público adscrito al Ministerio de Salud y Protección Social

Otra de las actividades ejecutadas, se refiere al funcionamiento de la nueva página WEB, que resulta ser más accesible a nuestros afiliados y pensionados; el ingreso al portal se realiza mediante la clasificación de los grupos de valor con lo cual se facilita el acceso a los temas de interés para cada uno de los interesados, como se observa a continuación:



En la página principal se identifican con claridad los diversos grupos de interés y ubicados en cada uno de ellos, se despliegan las opciones de que se dispone para atender los requerimientos de información a los visitantes.

La atención de las PQRD presenta un nuevo panorama diferente en la nueva página web, que además permite hacer seguimiento a ellas por parte de los usuarios como a continuación se indica:





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

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, así:

FONPRECON Pensiones y Cesantías

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

Departamento
--- seleccionar departamento ---

Nombre

Correo

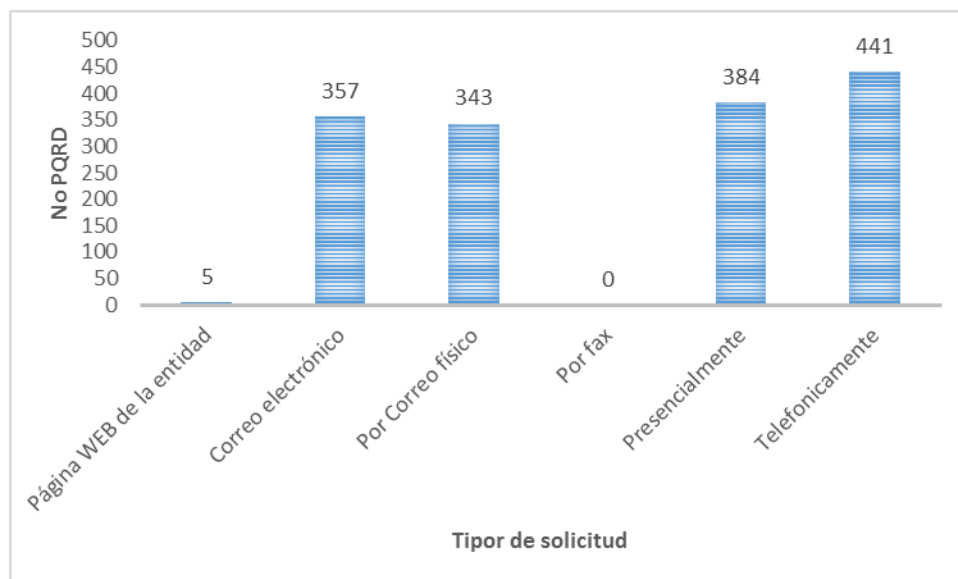
Enviar

PHP Live powered

Los demás canales de atención, como lo son el presencial, telefónico y correo electrónico, se encuentran igualmente disponibles para los grupos de valor.

INFORMACION ESTADISTICA

Grafica 1. PQRD correspondiente al 2 trimestre de 2018



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

Tabla 1. Atención a PQRD - segundo trimestre 2018

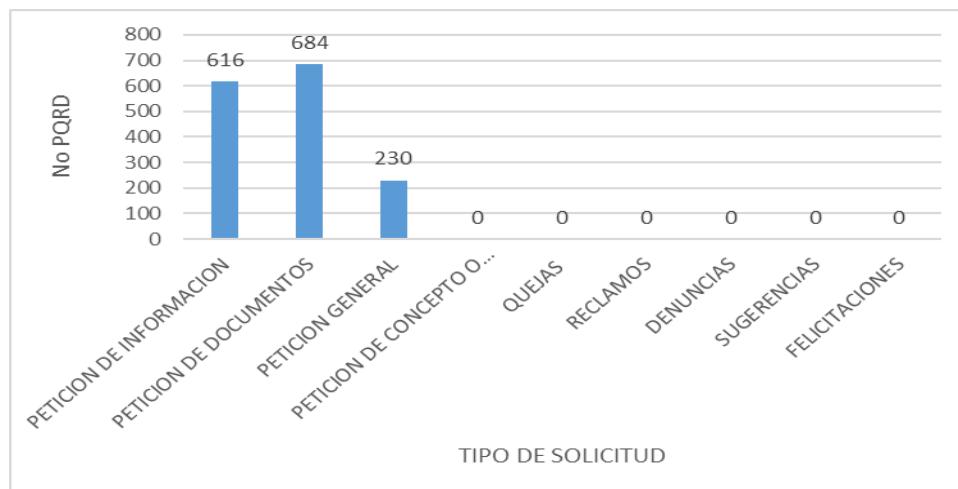
Medio de recepción	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Página WEB	5			5
Correo electrónico	120	145	92	357
Correo físico	177	114	52	343
Fax				0
Presencial	155	120	109	384
Telefónico	191	167	83	441
Total	648	546	336	1.530

La tabla anterior detalla, las PQRD recibidas en la entidad por medio y temporalidad, de donde se puede determinar que, para el periodo informado, sobresalió la atención por medio telefónico, seguido del presencial y electrónico, finalizando el físico.

Este resultado permite establecer la necesidad de fortalecer la divulgación de nuestros canales electrónicos, pero además se evidencia la tendencia a dejar el medio físico como última opción, lo cual denota que los grupos de valor empiezan a entender de mejor manera la utilización de los medios electrónicos para el trámite de sus PQRD.

En cuanto a los tipos de solicitudes y específicamente sobre su comportamiento lo podemos observar así:

Grafica 2. PQRD por tipos de solicitud segundo trimestre 2018





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

Tabla 2. PQRD por tipos de solicitud 2 trimestre de 2018

II TRIMESTRE 2018	PETICION DE INFORMACION	PETICION DE DOCUMENTOS	PETICION GENERAL	PETICION DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRS
ABRIL	268	270	110							648
MAYO	239	228	79							546
JUNIO	109	186	41							336
TOTALES	616	684	230	0	0	0	0	0	0	1.530

Observando el cuadro de las PQRD por tipos de solicitud, el predominio de las peticiones de documentos cobra mayor fuerza, y lo es precisamente porque verificado el contenido de cada una de estas, hace referencia en su mayoría a la expedición de desprendible de pago respecto de mesadas pensionales y certificados de ingresos y retenciones.

En este aspecto, es importante precisar que FONPRECON cuenta con un procedimiento administrativo OPA inscrito en el SUIT cuya función principal es consultar e imprimir vía web certificados para:

- Pensionados: certificación de pensionado, certificado de ingresos y retenciones, certificado para VISA y comprobantes de pago.
- Afiliados: certificado de afiliación, extracto de aportes en pensión, estado de una liquidación y cesantías reconocidas.
- Entidades: Reporte pensionado con cuota parte por periodos causados, listado de pensionados con sustitutos, reporte del causante con sustitutos, estado de cuenta y cartera vencida por edades, sin embargo y con ello continua la tendencia a solicitar documentos de manera presencial, que pueden ser solicitadas de una manera fácil y expedita para los afiliados mediante la utilización de la página web.

En ese sentido, se hace evidente la necesidad de fortalecer la divulgación a los usuarios sobre la utilización de los medios electrónicos y en particular, la página web, que aun cuando de ello se hace referencia a los pensionados, en muchas ocasiones prefieren solicitarlo personalmente, toda vez que son personas de la tercera edad, que por su edad no se acomodan a este tipo de mecanismos.

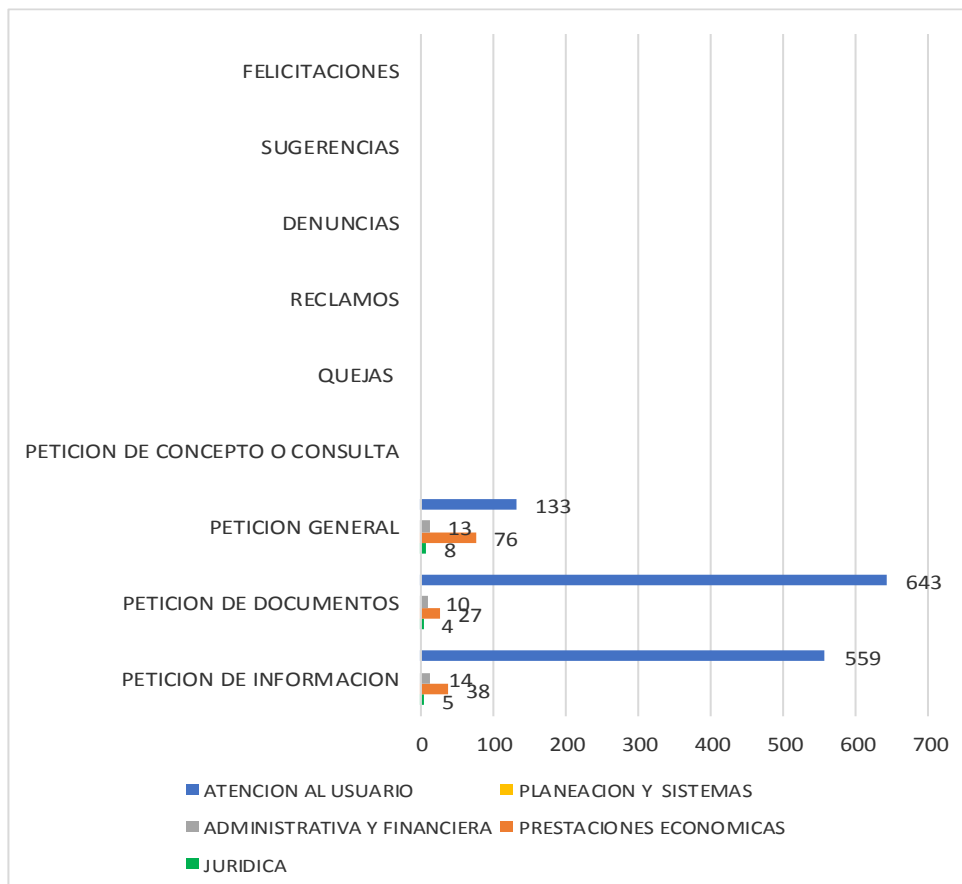
Frente a la asignación por dependencias de las PQRD en el segundo trimestre de 2018, se detalla de la siguiente manera:

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

Tabla 3. Asignación de PQRD en el segundo trimestre de 2018

II TRIMESTRE 2018	PETICION DE INFORMACION	PETICION DE DOCUMENTOS	PETICION GENERAL	PETICION DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	T
JURIDICA	5	4	8							
PRESTACIONES ECONOMICAS	38	27	76							
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14	10	13							
PLANEACION Y SISTEMAS										
ATENCION AL USUARIO	559	643	133							
TOTAL	616	684	230	0	0	0	0	0	0	1

Grafica 3. Tipos de PQRD por dependencia





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

En la tabla que antecede, se observa con mayor claridad que la dependencia que atiende mayor parte de la PQRD que ingresan a la entidad es Atención al Usuario, y lo es porque los servidores que lo conforman son quienes reciben la atención presencial y telefónica, que a su vez son los medios que reúnen el mayor volumen de tipos de solicitud como son las peticiones de documentos. Seguido a ello, el área que recibe más PQRD es la Subdirección de Prestaciones Económicas, lo cual resulta lógico por ser la dependencia quien tiene a su cargo el reconocimiento de las prestaciones objeto de la misión de la entidad.

Aunque no forma parte de las estadísticas de atención a PQRD, es conveniente hacer mención del ingreso de los usuarios a la página web institucional para que, mediante el uso de los servicios en línea dispuestos por la Entidad, los usuarios descarguen en cualquier momento, sus desprendibles de mesada y certificaciones; en el segundo trimestre de 2018, los ingresos registrados fueron:

Abril con 1.037, mayo 983 y junio 1.160 para un total de 3180 ingresos. Esta cifra es parecida a la registrada en el primer trimestre del mismo año que ascendió a 3.278 ingresos por el mismo concepto.

**ATENCIÓN AL USUARIO
FONPRECON**