



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 EJECUTIVO DE GESTION ATENCIÓN AL USUARIO Y PQRD OFICINA DE PLANEACION Y SISTEMAS I SEMESTRE 2019

**BOGOTA D.C
2019**

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, de acuerdo a los siguientes canales de atención que procuraron en el año 2018 el contacto directo con nuestros grupos de valor:

1. Atención Personalizada:

La atención personalizada ofrecida en Fonprecon, se renovó en el año 2018 puesto que comenzó con unas instalaciones totalmente remodeladas y un mobiliario nuevo conforme a las necesidades y expectativas tanto del cliente interno como del externo de la Entidad.

El contacto personal con el cliente representa la primera herramienta del servicio al cliente y su estrategia, que en Fonprecon se destacó por contener factores o atributos desde un saludo cordial, forma y modo de trato con el mismo, hasta ser conscientes del respeto a las personas, la buena actitud al momento de conversar con el cliente y lo más importante la respuesta en tiempo real a lo solicitado por el usuario.

En el primer semestre de 2019, se atendieron 906 PQRD de carácter presencial.

2. Contacto Telefónico:

En lo corrido del año 2019, se recibieron 1201 solicitudes de carácter telefónico, las cuales también representan un factor trascendental en el servicio que se ofrece al usuario. Un cliente al otro lado del teléfono, puede darse cuenta con cuanta disposición es atendido por uno de nuestros servidores, por lo que se trata de un medio que contribuye a monitorear la satisfacción del usuario, pero además uno de los más destacados dentro del proceso de atención al usuario de la Entidad para averiguar situaciones breves que son de importancia para nuestros grupos de valor como los es la información de fechas de pago de su mesada pensional de manera mensual.

3. Correo Electrónico:

Para este canal de atención, Fonprecon cuenta con un correo oficial de recepción de PQRD y atención al ciudadano, encontrando que este medio no fue predominante en el I semestre de la vigencia informada y se ubicó en el último lugar de escogencia como canal de radicación de PQRD en FONPRECON por parte de los grupos de valor. Por este concepto se recibió un número de 399.

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

4. Radicación Física:

En este aspecto se trata de la ventanilla de correspondencia de la Entidad. Este es el canal de atención donde se recibe la documentación física, que para el caso de las PQRD se recibieron un total de 559, ubicándose en el tercer lugar de escala de preferencia para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.

Finalmente es importante precisar que para el I Semestre de 2019, no se recibieron PQRD por medio de la página web, lo que implica el estudio de una estrategia que promueva la utilización de este medio por parte de nuestros grupos de valor, en lo referente a la atención de PQRD.

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 líneas:

PERSPECTIVA ESTRATEGICA	OBJETIVO ESTRATEGICO ASOCIADO	ACTIVIDAD POR EJECUTAR	RESPONSABLE	META
<p>PROCESOS INTERNOS</p> <p>USUARIO</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>Formular, ejecutar y hacer seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</p>	OAP	<p>Cumplir con las acciones establecidas en el plan anticorrupción y servicio al ciudadano para el año 2018</p>
<p>PROCESOS INTERNOS</p> <p>USUARIO</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>Desarrollar la Gestión del Conocimiento en el proceso de Gestión Financiera de la Entidad</p>	SAF	<p>Iniciar la Gestión del Conocimiento en el proceso de Gestión Financiera de FONPRECON</p>

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 2019, fue aprobado el día 25 de enero, el cual comprendió las siguientes líneas para el fortalecimiento de la

atención al usuario de la siguiente manera:

Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Este componente busca permitir ampliar los canales de comunicación de acceso al ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación que tiene dispuestos FONPRECON, para responder y atender pertinente y oportunamente sus solicitudes.

1. Subcomponente Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico: Se refiere al fortalecimiento del nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, conforme a las siguientes acciones:

Actividad	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Seguimiento
Definir dentro de la plataforma estratégica que fundamentará el ejercicio de la entidad durante los próximos cuatro (4) años, elementos que fortalezcan la importancia e institucionalidad en el tema de servicio al ciudadano	01/01/2019	30/09/2019	Cuatrimestral

1. Subcomponente Fortalecimiento de los canales institucionales: Se refiere al fortalecimiento de medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos, con el fin de atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias, formulando acciones para fortalecer los principales canales en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención, teniendo en cuenta la realización de las siguientes acciones:

Actividad	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Seguimiento
Realización de una encuesta en el segundo semestre de 2019, mediante la cual se obtenga información sobre los canales de servicio puestos a disposición del ciudadano y la atención brindada.	01/07/2019	31/12/2019	Cuatrimestral

2. Subcomponente Talento Humano: Tiene que ver con el fortalecimiento de las habilidades para el trabajo y el desarrollo humano en el servicio al ciudadano de FONPRECON.



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

Actividad	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Seguimiento
Promover 2 actividades de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.	01/01/2019	31/12/2019	Cuatrimestral

3. Subcomponente Normativo y Procedimental: Comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, y que no hagan parte de componentes anteriores, destacando para el 2019 las siguientes acciones:

Actividad	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Seguimiento
Actualizar el normograma institucional	01/01/2019	31/12/2019	Cuatrimestral

4. Subcomponente Relacionamiento con el Ciudadano: Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objeto, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto del servicio recibido. En tal sentido se tendrán las siguientes acciones:

ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION	SEGUIMIENTO
Realizar un diagnóstico de la gestión de participación ciudadana dentro del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión	01/01/2019	30/09/2019	Cuatrimestral
Construir el Plan de participación ciudadana dentro del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	01/06/2019	31/12/2019	Cuatrimestral

Responsable: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas con el apoyo de los líderes de proceso

Tiempo de ejecución: Vigencia 2019

Seguimiento: Oficina de Control Interno.

OTRAS ESTRATEGIAS

Teniendo en cuenta, que la Entidad debe adecuar una nueva plataforma estratégica para la vigencia 2020 – 2023, los días 23 y 26 de Julio de 2019, se definió un nuevo plan estratégico en coherencia con el plan de desarrollo vigente para ejecución del nuevo gobierno, el cual incluyó como uno de sus objetivos estratégicos “implementar el sistema integral de atención al usuario”, como a continuación se



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

observa:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

PROCESOS INTERNOS

- Integrar y preservar el conocimiento de los procesos institucionales.
- Consolidar un sistema de gestión de seguridad de la información.
- Alinear los servicios de tecnología con los procesos.

FINANCIERA

- Incrementar el recaudo efectivo de fonprecon.

FORMACIÓN Y CRECIMIENTO

- Crear el sistema de gestión del talento Humano.

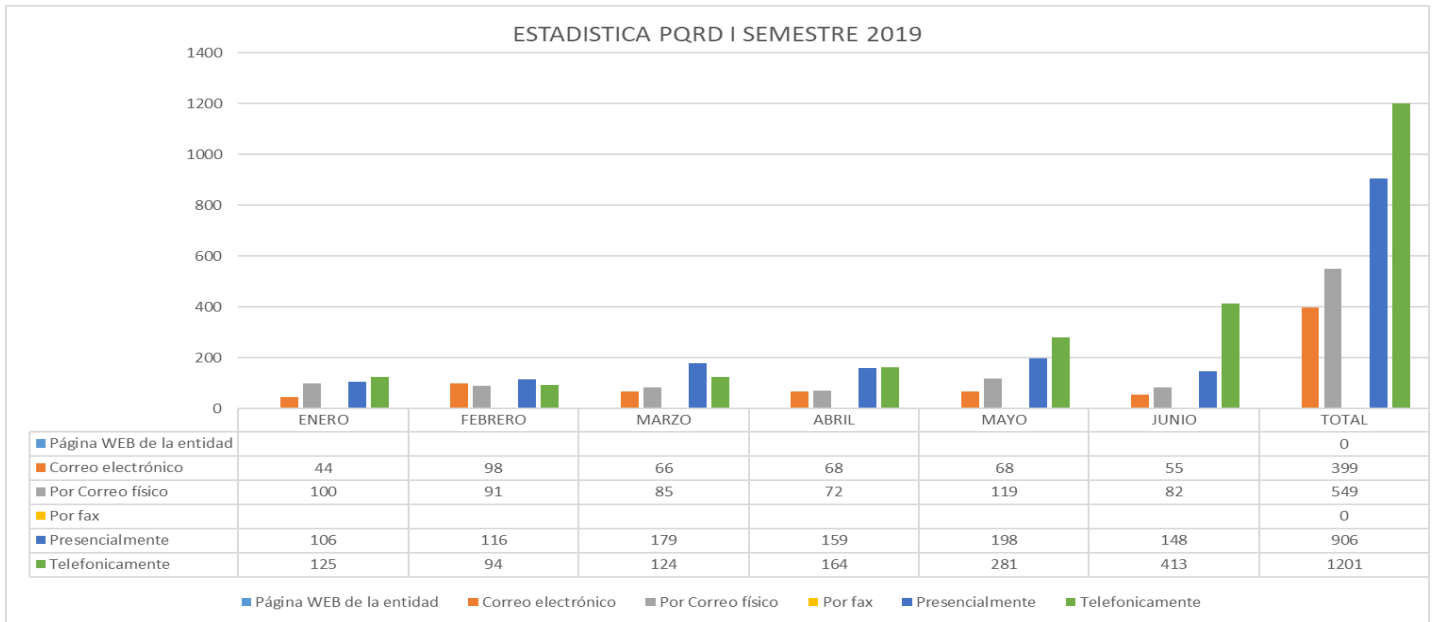
CLIENTES

- Implementar el sistema integral de atención al usuario.

SGC

- Consolidar el sistema de gestión de riesgo

❖ INFORMACION ESTADISTICA.



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