



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

INFORME A LA ATENCIÓN DE PQRSD JULIO A DICIEMBRE DE 2023

OFICINA DE CONTROL INTERNO

GERMÁN ARMANDO CORREA AMADO
Asesor de Control Interno (E)

KAREN ANDREA LEÓN DÚRAN
Profesional Control Interno - Contratista

Febrero de 2024

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”*.

CRITERIOS DEL INFORME

- Constitución Política de Colombia, artículo 23.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 2195 de 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- 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 2023.

Durante dicho periodo, que comprende desde el 1° de julio hasta el 31 de diciembre de 2023, se atendieron las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, brindando

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

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. En total, se recibieron 2.007 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 diversos canales de atención como lo son: página web de la entidad, asignación por sistema – correo electrónico, correo físico, presencialmente, y telefónicamente. Para el segundo semestre del 2023 no fue posible obtener el cálculo exacto del medio de recepción de los 2.007 trámites de PQRSD, esto debido a que el sistema de gestión documental ORFEO NG al momento de generar reportes no incluye el criterio de “medio de recepción”.

Sin embargo en el segundo semestre del año, se observa que, el medio más utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico, siendo el medio por excelencia por la facilidad, accesibilidad desde cualquier lugar, así mismo la atención telefónica, la cual viene siendo apoyada por aplicativos como WhatsApp teniendo buena acogida por parte de los usuarios de la información; a su vez se presenta un aumento de los requerimientos por parte de los usuarios, a través de la página Web de la entidad, evidenciando una alineación con la Estrategia de Gobierno en Línea, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

Los requerimientos de información más solicitados por la ciudadanía se relacionan con, 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.

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

Tabla No. 1 Tipo de Solicitudes por mes

II semestre de 2023	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	PETICIÓN GENERAL	PETICIÓN DE CONCEPTO O CONSULTA	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUMA TOTAL PQRD	% TRAMITES
Julio	109	139	135		0	1	0	0	0	384	19,13%
Agosto	79	214	168	1	2	0	0	0	0	464	23,12%
Septiembre	59	108	137	0	1	0	0	0	0	305	15,20%
Octubre	70	82	214	1	1	1	0	0	0	369	18,39%

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

Noviembre	68	32	155	0	1	0	0	0	0	256	12,76%
Diciembre	21	24	183	0	0	1	0	0	0	229	11,41%
TOTALES	406	599	992	2	5	3	0	0	0	2007	100,00%
PARTICIPACIÓN	20,23%	29,85%	49,43%	0,10%	0,25%	0,15%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	

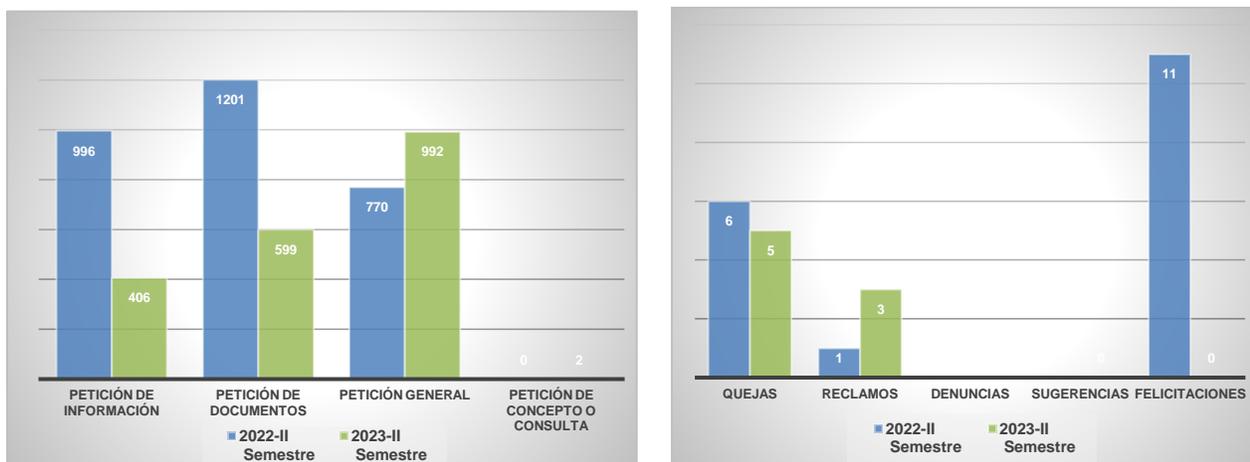
Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

Los meses en los que se presentaron mayor número de trámites, fueron julio y agosto, tramitándose 384 y 464 peticiones respectivamente, correspondientes al 42,2% del total de trámites realizados en el semestre, en comparación con el mes de diciembre el cual fue el que tubo menos requerimientos.

Entre los trámites más solicitados a la Entidad se destacan en número, la petición general, que ascienden a 992 durante el segundo semestre de 2023, los cuales corresponden a un 49,43%, seguidos por las solicitudes de peticiones de documentos que ascendieron a 599 que corresponden a un 29,85% de los 2.007 trámites totales.

A continuación, se relaciona la tabla con el comparativo por tipo de petición del segundo semestre de 2022 y el segundo semestre de 2023:

Grafica No. 1 Comparación segundo semestre 2022 y 2023 por tipo de solicitud



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

Se resalta que, en comparación con el segundo semestre del año 2022, se recibieron 32,76% menos peticiones, el requerimiento que tuvo mayor incremento fue la petición general con 28,83%, mientras que la petición de información y la petición de documentos tuvieron un decrecimiento de 59,24% y 50,12% respectivamente, así

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

mismo para el segundo semestre de 2023 se aumentó el número de consultas, se recibieron dos reclamos más que en el mismo periodo del año anterior y, no se recibieron sugerencias, denuncias o felicitaciones.

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

Tabla No. 2 Clasificación Requerimientos Según Dependencia

II semestre de 2023	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	21	5	107	0	0	0	0	0	0	133	6,6%
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	100	63	621	1	3	3	0	0	0	791	39,4%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	21	50	238	1	0	0	0	0	0	310	15,4%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	2	0	6	0	0	0	0	0	0	8	0,4%
GIT – ATENCIÓN AL USUARIO	262	481	20	0	2	0	0	0	0	765	38,1%
TOTALES	406	599	992	2	5	3	0	0	0	2007	100,0%

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

Del total de las solicitudes realizadas por la ciudadanía, el 39,4% fueron atendidas por la Subdirección de Prestaciones Económicas, el 38,1% por el Grupo de Atención al Usuario, el 15,4% por la Subdirección Administrativa y Financiera, el 6,6% por la Oficina Asesora Jurídica y por último el 0,4% por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.

Con relación a las cinco (5) quejas y tres (3) reclamos que se presentaron en el segundo semestre 2023 se evidencio que dos (2) quejas y dos (2) reclamos fueron trasladados por competencia, las tres (3) quejas y el reclamo restante se respondieron de manera oportuna por parte de la subdirección de Prestaciones Económicas y el Grupo de Atención al Usuario, la respuesta para los trámites de quejas y reclamos se encuentra en el anexo.

(Anexo 1 – Quejas y Reclamos)

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

Seguimiento a los tiempos de respuesta PQRSD

Grafica No. 2 Tiempos de respuesta de las PQRSD



Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

En los seguimientos a los tiempos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, realizado por la Oficina de Control Interno se evidenció que, del total de las 2.007 peticiones, se respondieron en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 un total de 1.877, equivalente al 93,5% y, se respondió fuera de los términos 130, equivalente al 6,5%; en el Anexo 2 se pueden observar las dependencias, usuarios y número de días vencidos de cada requerimiento.

(Anexo 2 – Listado contestación a radicados fuera de términos)

Tabla No. 3 Rango promedio de respuesta a radicados fuera de tiempo según dependencia- II Semestre 2023

Área	N° radicados fuera de tiempo	Rango promedio de Días vencidos de respuesta
OFICINA ASESORA JURÍDICA	14	Entre 3 y 30 días
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	0	No aplica
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	114	Entre 1 y 77 días
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	0	No aplica
GIT - ATENCIÓN AL USUARIO	2	Entre 1 y 4 días
TOTALES	130	

Fuente: GIT – ATENCIÓN AL USUARIO

En la anterior tabla se observa que de las 130 PQRSD con respuestas fuera del tiempo establecido en la Ley 1755 de 2015, se identificó que la Subdirección Administrativa y Financiera y la Oficina Asesora Jurídica tienen el mayor número de radicados con rangos de entre 1 y 77 días y 3 y 30 días respectivamente. Por parte del área de Atención al Usuario, Control Interno verificó que si se realizan los recordatorios de manera periódica según el control contemplado dentro del procedimiento de PQRSD Código: PRO-ARU-003, que menciona “*Se realiza control de tiempos a las solicitudes enviadas a los procesos para que las respuestas sean emitidas dentro del tiempo que otorga la ley*”.

Seguimiento a Planes de Mejoramiento

Resultado de la Auditoria del mes de noviembre de 2022 a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias allegadas durante el primer semestre de 2022, se suscribió un plan de mejoramiento en enero de 2023 con nueve acciones de mejora para subsanar los ocho (8) hallazgos identificados, en el informe presentado en el mes de agosto se encontraban en ejecución dos (2) acciones de mejora, las cuales tenían fechas de terminación el 28/08/2023 para el hallazgo N° 2 y el 30/12/2023 para el hallazgo N°3, a la fecha del presente informe se encuentran cumplidas al 100%.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- Se observa que se encuentran 130 PQRSD con respuestas fuera de los tiempos establecidos dentro de la Ley 1755 de 2015, por lo anterior se recomienda por parte de las áreas tramitadoras tener un control eficaz y efectivo que permita dar respuesta oportuna.
- Se resalta la oportuna gestión por parte del área de Atención al Usuario en el envío de los recordatorios a las áreas tramitadoras de las PQRSD, llevando un control de los términos para evitar vencimientos.
- Se recomienda realizar los trámites necesarios para los cambios o mejoras que se requieren en el Sistema de gestión documental ORFEO NG, con el fin de poder descargar los reportes con la información necesaria.
- Se recomienda se lleven a cabo capacitaciones para fortalecer la utilización correcta del Sistema de gestión documental ORFEO NG, con el fin de minimizar demoras en las respuestas por parte de los usuarios internos.