

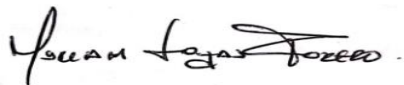


**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**



**FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE  
2020**

Bogota, D.C. 2020/07/29

<p>Elaboró:</p>  <p><b>Admon Emp. Angélica Myriam Rojas Forero</b> Profesional Oficina Control Interno</p>	<p>Revisó:</p>  <p><b>Economista Omar Antonio Pereira Goetz</b> Jefe Oficina Control Interno</p>	<p>Aprobó:</p>  <p><b>Economista Omar Antonio Pereira Goetz</b> Jefe Oficina Control Interno</p>
---	--	---



**TABLA DE CONTENIDO**

- 1. Introducción<sup>3</sup>**
- 2. Objetivo<sup>4</sup>**
- 3. Contenido del informe<sup>5</sup>**
- 4. Conclusiones y/o recomendaciones<sup>6</sup>**
- 5. Anexos**



## 1. INTRODUCCIÓN

El informe de Seguimiento de Atención al usuario se realiza a partir de las actividades que se desarrollaron en el Fondo Rotatorio de la Policía para dar respuesta a las PQRSD de las partes interesadas, con el fin de evaluar la gestión de atención al ciudadano, verificar la gestión de las diferentes dependencias para dar respuesta a los requerimientos, su oportuna atención y respuesta; adicionalmente, se revisará el trabajo para el mejoramiento de la calidad de los servicios y la concientización realizada a los servidores públicos en la atención de los mismos.

## 2. OBJETIVO

Evaluar la gestión a la atención al ciudadano, con corte al primer semestre del 2020, en lo referente a la respuesta en términos a los derechos de petición, tutelas, quejas, sugerencias, y reclamos por el Fondo Rotatorio de la Policía.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar el cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011
- Verificar el adecuado servicio del sistema de peticiones, solicitudes, quejas, reclamos y felicitaciones.
- Verificar la gestión realizada por las diferentes áreas y/o dependencias a los requerimientos radicados por los ciudadanos en la Entidad.
- Verificar la oportunidad en la atención a los requerimientos ciudadanos.

## 3. CONTENIDO DEL INFORME

### ALCANCE DEL INFORME

El alcance está determinado por lo realizado en el Fondo Rotatorio de la Policía en el primer semestre del 2020 para atender las peticiones, sugerencias, quejas, tutelas, reclamos, y derechos de petición allegadas a la entidad.

### MARCO NORMATIVO

- Constitución Política Colombiana. Artículos 1, 2, 3, 23, 40, 74, 209, 269 y 333.



**INFORME DE SEGUIMIENTO  
ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER  
SEMESTRE DE 2020**

- Código Contencioso Administrativo, Capítulos II, III, IV, V; artículos 31, 32 y 33.
- Ley 790 del 27 de diciembre de 2002” por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública “fija en su capítulo III, artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LINEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la Comunidad”.
- Documentos CONPES 3649 de marzo de 2010, Política Nacional del servicio al ciudadano.
- Estatuto Anticorrupción, artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos en toda Entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.
- Ley 962 de 2005.
- Directiva presidencial N°09 de 1998.
- Directiva presidencial N° 10 de 2002 numeral 1.
- Ley 1755 de 2015, artículo 15.
- Ley 1437 de 2011.
- Resolución No 315 de 2019 “Por la cual se deroga la resolución No 00373 del 2018 por la cual se crea el comité institucional de Gestión y desempeño del Fondo Rotatorio de la Policía y se dictan otras disposiciones”.

## ASPECTOS GENERALES

En el presente informe se realizaron los siguientes procedimientos: solicitud de información, análisis del proceso atención al usuario, entrevistas, revisión base de datos, análisis de datos, comparación de registros, verificación y análisis documental del sistema de información aplicable a las PQRS.

La información recopilada en éste documento tiene como fuente primaria las solicitudes que ingresaron a través de los siguientes canales habilitados:

- Correo electrónico
- Documental
- Línea gratuita
- Línea Directa
- Página Web
- Chat
- Conmutador



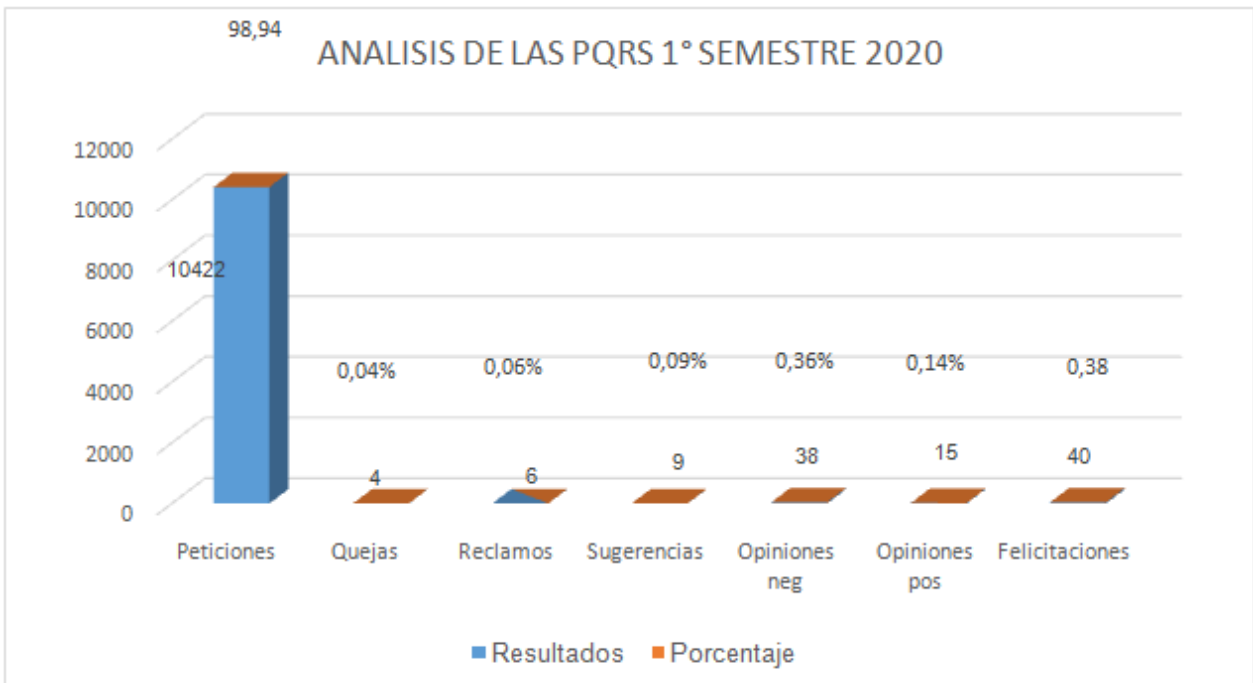
- Buzones (Sede Administrativa, Fábrica de Confecciones y Bodega Funza).
- Adicionalmente otros mecanismos de acceso habilitado a los usuarios, como son:
  - ❖ Facebook
  - ❖ Twitter
  - ❖ You Tube
  - ❖ Instragram

### RESULTADOS DEL ANÁLISIS A LA INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS

Para el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2020, el Fondo Rotatorio de la Policía recibió:

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	OPINIONES NEGATIVAS	OPINIONES POSITIVAS	AGRADECIMIENTOS-FELICITACIONES	TOTAL
10422	4	6	9	38	15	40	10534
98.94%	0,04%	0.06%	0,09%	0.36%	0.14%	0,38%	100%

Cuadro N°1- Fuente: Informes trimestrales





**INFORME DE SEGUIMIENTO  
ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER  
SEMESTRE DE 2020**

**CONSOLIDADO DE LA PROCEDENCIA DE LAS PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y CONSULTAS.**

**RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL I SEMESTRE 2020**

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	OPINIONES -	OPINIONES +	AGRADECIMIENTOS FELICITACIONES	SUBTOTALES	%
ADCON	155	0	1	0	0	0	0	156	1,48%
ALGEN	2	0	0	0	0	0	0	2	0,02%
OCOEX	1	0	0	0	0	0	1	2	0,02%
CONSTR	32	0	0	0	0	0	0	32	0,30%
CONVIN	84	0	0	0	0	0	0	84	0,80%
CRECA	9908	2	3	6	21	1	1	9942	94,38%
FACON	32	0	0	1	15	1	3	52	0,49%
TAHUM	78	0	0	0	0	1	5	84	0,80%
PRESU	2	0	0	0	0	0	0	2	0,02%
TESOR	42	0	0	0	0	0	0	42	0,40%
CONCO	62	0	0	0	0	0	0	62	0,59%
OJURI	11	2	1	0	0	0	0	14	0,13%
REDES SOCIALES	8	0	1	1	2	12	30	54	0,51%
CENCU	1	0	0	0	0	0	0	1	0,01%
LOGAR	1	0	0	1	0	0	0	2	0,02%
TELEM	3	0	0	0	0	0	0	3	0,03%
total	10422	4	6	9	38	15	40	10534	100%

Cuadro No 2-Fuente Informes trimestrales

De la información reportada en el período de tiempo transcurrido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020 se destaca que, del total de 10534 PQRS radicadas por los diferentes medios y canales de comunicación (conmutador, redes sociales, ventanilla de radicación, correo [foro@forpo.gov.co](mailto:foro@forpo.gov.co)), clasificadas y redireccionadas por clase de asunto, las peticiones ascienden a 10422, equivalentes al 98.94% del total durante el primer semestre.

La información de las peticiones genera una elevada distorsión dentro del análisis de la información presentada; por lo tanto, para visualizar de una mejor manera la distribución estadística se hizo el análisis de la información de manera porcentual, las peticiones representan casi la totalidad de las entradas en el semestre, la información queda así:



**INFORME DE SEGUIMIENTO  
ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER  
SEMESTRE DE 2020**

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	OPINIONES NEGATIVAS	OPINIONES POSITIVAS	AGRADECIMIENTOS-FELICITACIONES	TOTAL
10422	4	6	9	38	15	40	10534
98.94%	0,04%	0.06%	0,09%	0.36%	0.14%	0,38%	100%

Se destaca que el 98.94% corresponde a peticiones a la entidad, donde se evidencia que los grupos Adquisiciones y Contratos, Créditos y Cartera, Convenios, Talento Humano, Construcciones, Fabrica de Confecciones, Tesorería, Contabilidad y Costos, Oficina Jurídica, con temas de derechos de petición y tutelas, lo que permite inferir que en el Fondo Rotario de la Policía el número de peticiones para el primer semestre se obtuvo un porcentaje del 98.94%, equivalente a 10.422 peticiones.

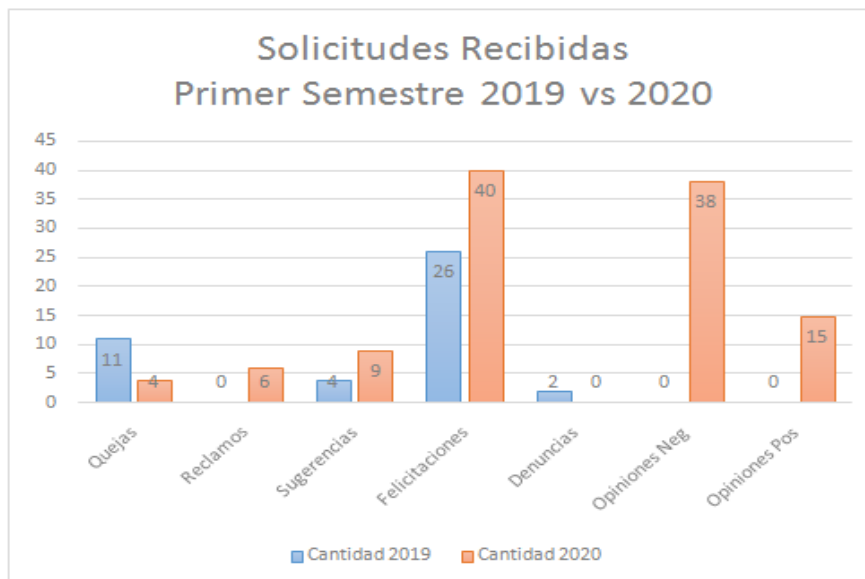
**COMPARATIVO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2019 VS 2020; Error! Vínculo no válido.**

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TOTAL
26650	11	0	4	26	2	26693
99,84%	0,04%	0,00%	0,01%	0,10%	0,01%	100%

Cuadro N°3- Solicitudes recibidas Primer Semestre 2019

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	OPINIONES NEGATIVAS	OPINIONES POSITIVAS	AGRADECIMIENTOS-FELICITACIONES	TOTAL
10422	4	6	9	38	15	40	10534
98.94%	0,04%	0.06%	0,09%	0.36%	0.14%	0,38%	100%

Cuadro N°4- Solicitudes recibidas Primer Semestre 2020





En el comportamiento de las variables analizadas en el primer semestre 2019, se evidencia que las peticiones tienen una disminución de 10.422 con un porcentaje del 98.94%, las quejas disminuyeron de 11 a 4, los reclamos aumentaron de 0 a 6, los cuales fueron manifestados por las redes sociales, las sugerencias aumentaron de 4 a 9, para el primer semestre de la vigencia 2020, se recibieron 40 agradecimientos (felicitaciones), 1 por la atención de los funcionarios del proceso de créditos, 8 correspondientes a las actividades de la Fábrica de Confecciones, el apoyo de los suministros frente a la pandemia del COVID-19, y 30 son de respuesta a las publicaciones emitidas por medio de redes sociales, mientras que en el primer semestre del 2019 se identificaron 26, El resultado obtenido para el primer semestre del 2020 en porcentaje de participación es el siguiente:

Solicitudes Usuarios	Porcentaje
Peticiones	98.94%
Agradecimientos Felicitaciones	0.38%
Quejas	0.04%
Sugerencias	0.09%,
Reclamos	0.06%
Opiniones Negativas	0.38%.
Opiniones Positiva	0.14%

De los resultados se colige:





**INFORME DE SEGUIMIENTO  
ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER  
SEMESTRE DE 2020**

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	OPINIONES NEGATIVAS	OPINIONES POSITIVAS	AGRADECIMIENTOS- FELICITACIONES	TOTAL
10422	4	6	9	38	15	40	10534
98.94%	0,04%	0.06%	0,09%	0.36%	0.14%	0,38%	100%

**Peticiones:** Se observó una disminución del 98.94%, correspondiente a 10.422 peticiones, las cuales se realizaron a través de redes sociales, correos allegados a la entidad, radicación directa a través de la ventanilla de correspondencia, cuenta [forpo@forpo.gov.co](mailto:forpo@forpo.gov.co), las mismas corresponden a: Créditos y cartera, para solicitudes de créditos y solicitudes de certificaciones y paz y salvo, Talento Humano, referente a solicitudes de certificaciones laborales y presentación de hojas de vida, Adquisiciones y Contratos, referente a suspensión, terminación y prórroga de contratos. Por las redes sociales se evidencian temas relacionados a créditos adjudicados, solicitudes de créditos, certificaciones laborales, saldos y certificaciones de deuda, solicitudes frecuentes, porque se sigue evidenciando que hay clientes que no utilizan los medios tecnológicos y prefieren realizar sus solicitudes vía telefónica.

- **Las Quejas:** se presentaron 4, dos por el servicio de Créditos y Cartera, y dos de la oficina jurídica.
- **Reclamos:** para el primer semestre del 2019 no se evidenciaron reclamos, en el primer semestre de 2020 se presentaron 6.
- **Las sugerencias:** se registraron 4, para el primer semestre de la vigencia 2019, y en el primer semestre del 2020 se evidencian 9, equivalente a un porcentaje del 0.09%.
- **Felicitaciones (Agradecimientos):** En el primer semestre vigencia 2020 se recibieron (40) equivalentes a un porcentaje del 0.38%, a través de las redes sociales, por el apoyo de los suministros frente a la pandemia del COVID-19 y los préstamos otorgados; para el primer semestre vigencia 2019, se recibieron 26, equivalentes al porcentaje del 0.10% por los préstamos otorgados y el apoyo para ingresar a la nueva plataforma para solicitar los créditos.

Una vez evaluada la gestión a la atención al ciudadano para el primer semestre de la vigencia 2020, en lo referente a la respuesta en términos a los derechos de petición, tutelas, quejas, peticiones, sugerencias y reclamos, se evidencia el cumplimiento a los parámetros establecidos en la resolución No 315 de 2019 "Por la cual se deroga la resolución No 00373 del 2018 por la cual se crea el comité institucional de Gestión y desempeño del Fondo Rotatorio de la Policía y se dictan otras disposiciones y el



**INFORME DE SEGUIMIENTO  
ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER  
SEMESTRE DE 2020**

Procedimiento-1-3-03 V5 Administración de Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones, Denuncias y Felicitaciones, documentos entregados en físico, digital y demás medios soportes para el seguimiento.

#### **4. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES**

##### **CONCLUSIONES**

Con fundamento en la información aportada por el Grupo de Mercadeo y Comunicaciones y las pruebas de auditoría aplicadas, se evidenció que la gestión realizada en el Fondo Rotatorio de la Policía para la atención al ciudadano, en lo referente a la respuesta en términos a los derechos de petición, tutelas, quejas, peticiones y reclamos se realiza de conformidad con lo establecido en las normas que le aplican.

El Grupo Mercadeo y Comunicaciones, durante el primer semestre de 2020, realizó el seguimiento y control a cada una de las dependencias responsables de responder las peticiones, quejas, reclamos, Derechos de petición y tutelas radicados a través de las diferentes fuentes primarias generadas por la entidad para el cumplimiento normativo.

##### **RECOMENDACIONES**

- Es importante que las firmas hagan parte integral de las actas que se generan, como evidencia de las sesiones que se realizan, por cuanto solo se evidencia registro de asistencia, lo cual no permite una verificación de los temas tratados y el control de los intervinientes.
- Es importante que se evidencien las planillas y/o registro de asistencia en las actas que se generan en cada una de las reuniones que se realizan en cumplimiento a la Resolución No 315 de 2019, "Por la cual se deroga la resolución No 00373 del 2018 por la cual se crea el comité institucional de Gestión y desempeño del Fondo Rotatorio de la Policía y se dictan otras disposiciones", por cuanto al verificar las acta No 03 DEL 16-04-2020 no se evidencia planilla de asistencia, y en el ACTA No 05 DEL 11-06-2020 no se evidencia pantallazo de la participación de la reunión por Microsoft Teams.
- Continuar con el seguimiento y control de las PQRS y el seguimiento a los Derechos de Petición, para que se sigan cumpliendo dentro de los tiempos establecidos para garantizar el mejoramiento del proceso.



**INFORME DE SEGUIMIENTO  
ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER  
SEMESTRE DE 2020**

2020-07-29

11 de 11

- Es importante que la información solicitada como insumo a este informe sea suministrada en su totalidad para la elaboración del mismo dentro de los tiempos establecidos.