MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEGUIMIENTO DE SEGUIMIENTO ATENCION AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

Bogota, D.C. 19 de Febrero de 2019

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Admin. Empresas **ANGELICA MYRIAM ROJAS FORERO** Profesional Oficina de Control Interno	Economista. **OMAR ANTONIO PEREIRA GÓEZ** Jefe Oficina de Control Interno	Economista. **OMAR ANTONIO PEREIRA GÓEZ** Jefe Oficina de Control Interno

TABLA DE CONTENIDO

1. **Introducción**

2. **Objetivo**

   2.1 Objetivos Específicos

3. **Contenido del informe**
   3.1 Alcance del seguimiento

4. **Marco Normativo**

5. **Desarrollo del seguimiento**
   5.1 Aspectos Generales
   5.2 Ejecución del seguimiento
   5.2.1 Resultados del análisis a la información de la Base de Datos

6. **Consolidado de la procedencia de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones**
   6.1 Comparativo de las solicitudes recibidas durante el primer semestre 2018 y 2019

7. **Conclusiones**

8. **Recomendaciones**

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, en el segundo semestre del año 2018, con el fin de evaluar la gestión a la atención al ciudadano, verificar la gestión realizada por las diferentes dependencias a los requerimientos realizados por los ciudadanos su oportuna atención y respuesta; también la importancia de trabajar para el mejoramiento de la calidad de los servicios y concientizar a los servidores públicos en la atención de los mismos.

2. OBJETIVO

Evaluar la gestión a la atención al ciudadano, con corte al segundo semestre del 2018, en lo referente a la respuesta en términos a los derechos de petición, tutelas, quejas y reclamos por el Fondo Rotatorio de la Policía.

2.1 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

3.1 Alcance del seguimiento

El alcance está determinado por lo realizado en el Fondo Rotatorio de la Policía en el primer semestre del 2019 para atender las peticiones, sugerencias, quejas, tutelas, reclamos y derechos de petición allegadas a la entidad.

4. MARCO NORMATIVO

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

5. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

5.1. 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

5.2 Ejecución del Seguimiento

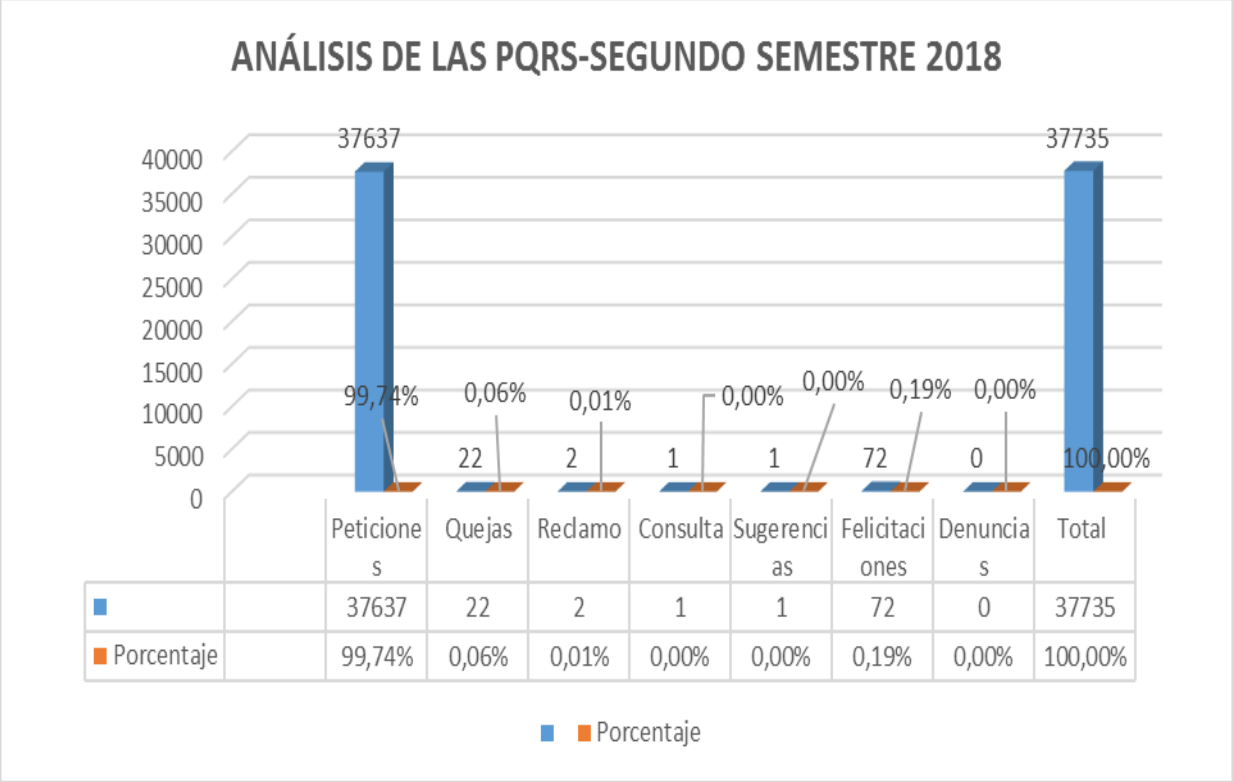
Para realizar el seguimiento se tuvo en cuenta todas las actividades realizadas para atender las peticiones, sugerencias, quejas, tutelas, reclamos y derechos de petición allegadas a la Entidad en el segundo semestre del año 2018.

5.2.1 Resultados del Análisis a la Información de la Base de Datos

Para el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2018 el Fondo Rotatorio de la Policía recibió:

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TOTAL
37.637	22	2	1	1	72	0	37.735
99,74%	0,06%	0,01%	0,00%	0,00%	0,19%	0	100%

Cuadro N°1- Fuente: Informes trimestrales



6. CONSOLIDADO DE LA PROCEDENCIA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2018								
DEPENDENCIAS	**PETICIONES**	**QUEJAS**	**RECLAMOS**	**SUGERENCIAS**	**FELICITACIONES**	**CONSULTAS**	**SUBTOTALES**	**%**
CONMUTADOR	35.406	11	2	1	72	0	**35.492**	**94,06%**
CRÉDITO Y CARTERA	2.003	1	0	0	0	0	**2.004**	**5,31%**
TESORERÍA	11	0	0	0	0	0	**11**	**0,03%**
TALENTO HUMANO	91	0	0	0	0	0	**91**	**0,24%**
ADQUISICIONES Y CONTRATOS	32	0	0	0	0	0	**32**	**0,08%**
CONSTRUCCIONES	4	0	0	0	0	0	**4**	**0,01%**
FABRICA DE CONFECCIONES	1	10	0	0	0	0	**11**	**0,03%**
OFICINA ASESORA JURÍDICA	21	0	0	0	0	0	**21**	**0,06%**
CENTRAL DE CUENTAS	0	0	0	0	0	0	**0**	**0,00%**
CONTABILIDAD	63	0	0	0	0	0	**63**	**0,17%**
TELEMATICA	5	0	0	0	0	1	**6**	**0,02%**
TOTALES	**37.637**	**22**	**2**	**1**	**72**	**1**	**37.735**	**100,00%**

Cuadro No 2-Fuente Informes trimestrales

De la información reportada en el período de tiempo transcurrido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2018, se destaca que del total de 37.637 PQRS radicadas por todos los medios de comunicación (conmutador, redes sociales, ventanilla de radicación, correo foro@forpo.gov.co), clasificadas y redireccionadas por clase de asunto, las peticiones ascienden a un 99.74% y, de estas, 35.492, el 94.06% del total, se hacen por el conmutador y tiene una respuesta inmediata.

La información de las peticiones genera una elevada distorsión dentro de análisis de la información presentadas; 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:

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TOTAL
37637	22	2	1	1	72	0	37735
99,74%	0,06%	0,01%	0,00%	0,00%	0,19%	0	100%

Se destaca que el 99.74% corresponde a peticiones a la entidad, la mayoría se realizan por Crédito y Cartera, Talento Humano, Tesorería, Contabilidad, Adquisiciones y Contratos, Oficina Jurídica, lo que permite inferir que en el Fondo Rotario de la Policía el número de peticiones y felicitaciones en el segundo semestre se obtuvo un porcentaje del 0.99% y el 0.19% respectivamente.

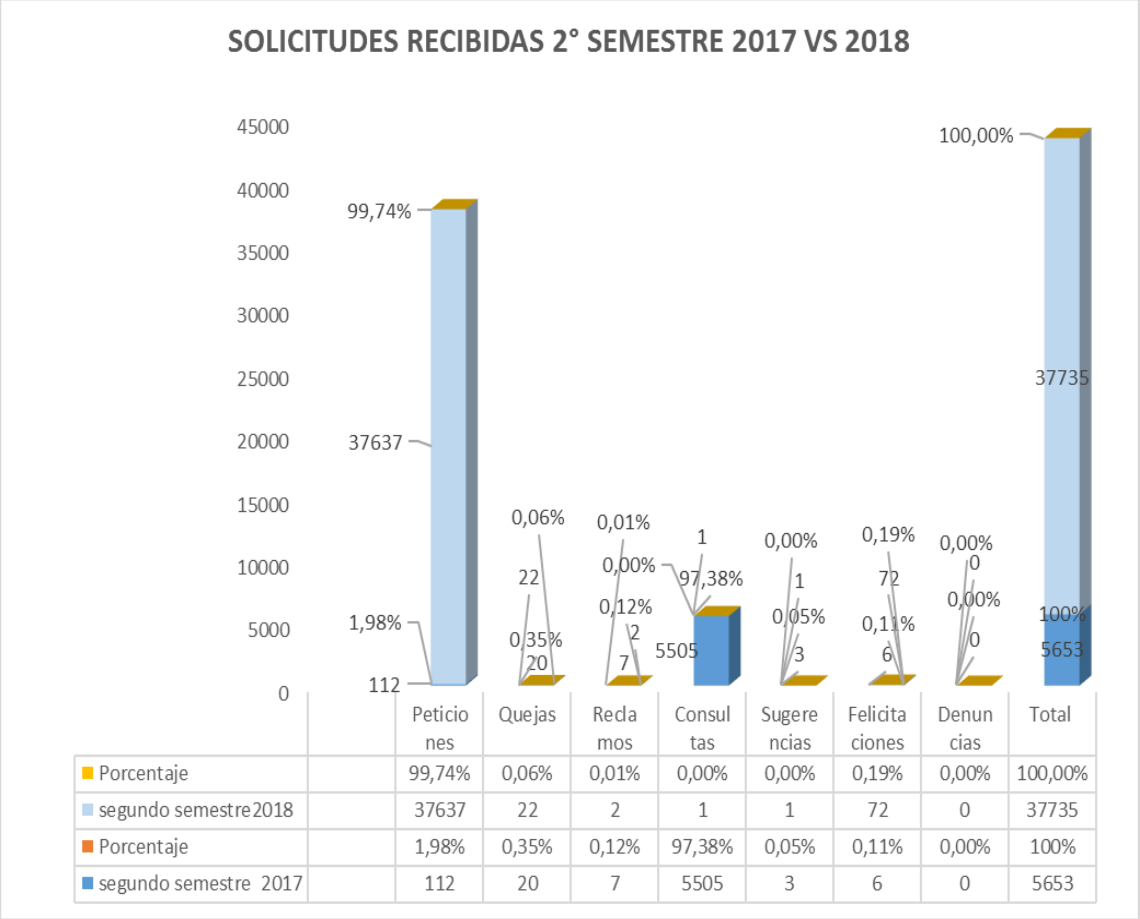
6.1 COMPARATIVO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 Y 2018

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TOTAL
112	20	7	5505	3	6	0	5653
1,98%	0,35%	0,1%	97,38%	0,05%	0,11%	0,00%	100%

Cuadro N°3- Solicitudes recibidas segundo semestre 2017

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TOTAL
37637	22	2	1	1	72	0	37735
99,74%	0,06%	0,01%	0,00%	0,00%	0,19%	0	100%

Cuadro N°4- Solicitudes recibidas segundo semestre 2018



	Peticiones	Quejas	Reclamos	Consultas	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Total
Porcentaje	99,74%	0,06%	0,01%	0,00%	0,00%	0,19%	0,00%	100,00%
segundo semestre2018	37637	22	2	1	1	72	0	37735
Porcentaje	1,98%	0,35%	0,12%	97,38%	0,05%	0,11%	0,00%	100%
segundo semestre 2017	112	20	7	5505	3	6	0	5653

En el comportamiento de las variables analizadas en el segundo semestres 2018 se evidencia que las peticiones y felicitaciones tienen un incremento exponencial, las quejas aumentaron de 20 a 22 y, al contrario, los reclamos se disminuyeron de 7 a 2 y las consultas de 5505 a 1. El resultado para el segundo semestre del 2018 el porcentaje de participación es el siguiente:

Solicitudes Usuarios	Porcentaje
Peticiones	99.74%
Felicitaciones	0.19%
Quejas	0.06%
Sugerencias	0.05%,
Reclamos	0.01%
Consultas	0.00%
Denuncias	0.00%.

De los resultados se colige:

- **Peticiones:** aumentaron su participación, como causa principal está el desconocimiento de los funcionarios del Grupo Créditos y Cartera en el uso de la nueva plataforma en asuntos relacionados con el diligenciamiento de los

formularios para la solicitud de créditos y por el tiempo de respuesta a los usuarios de crédito en su solicitud, limitación de presupuesto. Las llamadas recibidas por el conmutador son direccionadas hacia el grupo créditos y cartera, se solicita información de los requisitos para adquirir un crédito a través de la plataforma, pagos por ventanilla que no se registran en el préstamo, cobros de más de la cuota establecida. Se evidenció que en el período de análisis se presentaron tres derechos de petición con respuestas extemporáneas en los procesos de Direccionamiento del Talento Humano y Adquisiciones y Contratos.

- **Las Quejas:** se presentaron 22, de las cuales 11 se realizaron por el servicio de créditos y se presentaron a través de las redes sociales, 1 directamente se efectuó a créditos y cartera, por la demora en los tiempos al momento de solicitar un crédito y 10 a la Coordinación de Gestión Humana, correspondientes a la Fábrica de Confecciones, por la inconformidad de los operarios en el trato por parte de los supervisores.

- **Reclamos:** para el segundo semestre de 2018 se evidenciaron dos reclamos, los cuales se realizaron a través de las redes sociales en temas de nuestras unidades de negocios.

- **Consultas:** para la vigencia 2018 se evidenció una consulta para el grupo telemática, en cuanto a temas de capacitación en las nuevas tecnológicas implementadas por la entidad a los funcionarios.

- **Las sugerencias:** Estas tuvieron una disminución importante para la vigencia 2018, se presentó una sugerencia de un usuario externo para que se mejoren los tiempos en el servicio de atención.

- **Felicitaciones:** En el segundo semestre 2018 se recibieron setenta y dos (72) felicitaciones a través de las redes sociales, por la atención que prestan los funcionarios de atención al usuario.

7. CONCLUSIONES

El comité de recepción, evaluación y trámite de quejas, informe y sugerencias del Fondo Rotatorio de la Policía (CRETQIS), en cumplimiento a la Resolución No 00128 del 04 de abril de 2017, se reúne mensualmente para realizar el seguimiento de las quejas y peticiones allegadas a la Entidad por el personal interno y externo, se evalúa que los responsables realicen el control y entreguen la respuesta en los tiempos establecidos, según corresponda.

El Grupo Mercadeo y Comunicaciones, durante el segundo semestre de 2018, realizó el seguimiento y control a cada una de las dependencias responsables de responder las peticiones, quejas y reclamos radicados.

Con relación a las llamadas recibidas por la línea gratuita, línea directa y conmutador se lleva un control en el aplicativo DALY, el cual registra todas las llamadas entrantes y salientes de cada una de las extensiones con que cuentan las dependencias, tiempos de duración, llamadas no contestadas y mensualmente se hace un informe a la coordinación del Grupo de Mercadeo y Comunicaciones; igualmente, esta información hace parte del informe trimestral que se presenta a la Oficina de Atención al Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional.

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 Rotario de la Policía para la atención al ciudadano, en lo referente a la respuesta en términos a los derechos de petición, tutelas, quejas y reclamos se realiza de conformidad con lo establecido en las normas que le aplican.

8. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que dentro del procedimiento P1303V4 “procedimiento Administración de PQRSF, en el detalle 3.1 manejo de los buzones de la entidad describe *“el Coordinador del Grupo de Mercadeo y comunicaciones con el acompañamiento de un funcionario de la Oficina de Control Interno de acuerdo a disponibilidad) y un testigo externo o interno, abrirá los buzones de la entidad al finalizar cada mes, dejando constancia en el Acta de Apertura de Buzones, enumerando en orden consecutivo los escritos que se encuentren allí* “ al verificar las actas y documentos anexos estas actividades no se está realizando, se recomienda dar aplicación al control establecido o, si es del caso, evaluar su pertinencia y modificar el procedimiento .

Es necesario dar respuesta a las solicitudes (Peticiones, quejas reclamos), de fondo y de forma, dentro de los términos de ley; se evidenció que en el período de análisis se presentaron tres derechos de petición, dos (2) en el proceso Direccionamiento del Talento Humano y uno (1) en el de Adquisiciones y Contratos, con respuestas extemporáneas.

En las actas mensuales de las reuniones del comité CRETQUIS no se evidencian los resultados de las decisiones tomadas, ni se da cuenta de la actuación de cada uno de los responsables en la solución, es importante que evidencien mediante acta, oficios, correos electrónicos entre otros, el cumplimiento de la actuación cumplida.

Considerando que dentro del total de PQRS se suman a las peticiones las llamadas telefónicas y distorsionan el análisis, es importante que para el comité CRETQUIS se detallen los derechos, se incluyan en el acta, para poder verificar el seguimiento y cumplimiento, evitando dar respuesta por fuera de los términos de ley.

En el informe de seguimiento de los derechos de petición que presenta el grupo de Mercadeo y Comunicaciones, en los meses de octubre, noviembre y diciembre, se eliminó la columna de fecha de vencimiento, es importante que en esta se incluya, de tal forma que se controlen los términos y se eviten las respuestas extemporáneas.

“SERVICIO CON PROBIDAD