

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA

## INFORME DEFINTIVO

AUDITORIA AL PROCEDIMIENTO P-1-3-03 V5, "ADMINISTRACIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES."

Bogota, D.C. 2021 /Julio /27.

Elaboró:

Angie Daniela Montealegre Poveda  
Profesional Oficina Control Interno

Revisó:

Omar Antonio Pereira Góez  
Jefe Oficina Control Interno

Aprobó:

Omar Antonio Pereira Góez  
Jefe Oficina Control Interno



**TABLA DE CONTENIDO**

Introducción ..... 3

1. Objetivo ..... 3

2. Alcance ..... 3

3. Justificación ..... 3

4. Criterios ..... 3

5. Fortalezas ..... 4

6. Desarrollo de la Auditoría ..... 4

7. Análisis del control ..... 4

8. Hallazgos ..... 4

9. Conclusiones y/o recomendaciones ..... 5

    9.1 Conclusiones ..... 5

    9.2 Recomendaciones ..... 5



## Introducción.

La Oficina de Control Interno del Fondo Rotatorio de la Policía Nacional, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 87 de 1993, “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, realizó la auditoría al procedimiento P-1-3-03 V5, "Administración de Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones, Denuncias y Felicitaciones"

### 1. Objetivo.

Evaluar la eficacia de los controles del procedimiento P-1-3-03 V5, "Administración de Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones, Denuncias y Felicitaciones", con el fin de aportar al mejoramiento del mismo, si es el caso, y coadyuvar al logro de las metas de la entidad.

### 2. Alcance.

El procedimiento P-1-3-03 V5 Administración de Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones, Denuncias y Felicitaciones y sus controles, en el período comprendido desde el 01 de Octubre de 2020 hasta el 31 de Mayo de 2021.

### 3. Justificación.

La Oficina de Control Interno, en atención a la solicitud realizada por el señor Subdirector Operativo del Fondo Rotatorio de la Policía, Coronel DIDIER ALBERTO ESTRADA ÁLVAREZ, programó la evaluación de los controles del procedimiento P-1-3-03 V5, para determinar su eficacia, aportar al mejoramiento del mismo y coadyuvar al logro de las metas de la entidad.

### 4. Criterios.

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 87 de 1993.
- Decreto 1083 de 2015.
- Ley 1437 de 2011.
- Ley 1474 de 2011.
- Matriz de requisitos legales.
- Resolución No 00315 del 13 de junio de 2019.
- Procedimiento P-1-3-03 V5 Administración de Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones, Denuncias y Felicitaciones.



## 5. Fortalezas

- Disposición de los responsables del procedimiento para atender la auditoría.
- Se habilitó la oficina de atención al ciudadano ubicada en el primer piso de la entidad.

## 6. Desarrollo de la Auditoría.

La presente auditoría se inició mediante reunión de apertura el día 11 de junio de 2021, por medio del aplicativo Microsoft Teams, atendida por la señora Coordinadora del Grupo Mercadeo y Comunicaciones; Abogada Elvia Constanza Garcia Ortega, la funcionaria Beatriz Andrea Rondon Rodriguez, encargada del procedimiento objeto de auditoría y por parte de la Oficina de Control Interno, el Jefe de Oficina; Economista Omar Antonio Pereira Góez y la auditora líder Angie Daniela Montealegre Poveda.

Se inició la auditoría con la participación de los funcionarios Beatriz Andrea Rondon Rodriguez, Wilmar Andres Quevedo Valderrama, Daniel Esteban Parra Martínez y la señora Coordinadora; Abogada Elvia Constanza Garcia Ortega, realizando entrevistas y solicitando las evidencias correspondientes a las operaciones que soportan la trazabilidad de las PQRSF allegadas a la entidad, desde el 01 de octubre de 2020 hasta el 31 de mayo de 2021, las cuales fueron expuestas al momento de la auditoría y posteriormente enviadas mediante correo electrónico.

Se realizó un muestreo aleatorio estratificado de las PQRSF, recibidas por los diferentes canales (sistema de radicación ORFEO, correos institucionales, redes sociales, buzones de sugerencias y módulo right now), con los siguientes estadígrafos:  
 Universo: 3.945 PQRSF,  
 Error muestral del 10%,  
 Proporción de éxito del 40%  
 Nivel de confianza del 90%.  
 Tamaño de muestra: 64.

Se revisaron cada uno de los documentos aportados y se identificaron las oportunidades de mejora.

## 7. Análisis del control.

N/A

## 8. Hallazgos.



- Al verificar la matriz de requisitos legales se describe el Decreto 2482 de 2012, *“Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”* relacionado con el procedimiento P-1-3-03 V5 *“Administración de Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones, Denuncias y Felicitaciones”*, el cual fue derogado por el Decreto 1083 de 2015 *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”*.
- Al solicitar las actas de apertura de los buzones de sugerencias de la entidad, correspondientes a los meses de noviembre, diciembre de 2020 y febrero 2021, descritas en la actividad 3.1 *“Manejo de los buzones de la entidad”* no fueron allegadas, evidenciando que no se tiene registro de las aperturas de los meses mencionados, incumpliendo con lo descrito en el procedimiento P-1-3-03 V5 *“Administración de Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones, Denuncias y Felicitaciones”*.
- No fue allegado el registro del seguimiento de las PQRSF recibidas por las líneas telefónicas de la entidad.
- No están establecidos dentro del procedimiento, P-1-3-03 V5 *“Administración de Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones, Denuncias y Felicitaciones”*, los términos de publicación de respuesta a las PQRSF sin remitente o sin dirección de envío en la Página Web de la entidad.

## 9. Conclusiones y/o recomendaciones.

### 9.1 Conclusiones

- Durante el periodo del alcance de la presente auditoría no se evidenció en el tamaño de la muestra seleccionada vencimiento de PQRSF o sin atención. Es de resaltar que al procedimiento P-1-3-03 V5, objeto de la presente auditoría, no le realizaba seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos o solicitudes recibidas por las demás dependencias, ni estaba incluida el acta de seguimiento y control; sin embargo, en la versión 6 del procedimiento, publicado el 02 de junio de 2021 se realizaron los ajustes del procedimiento para incluir la situación anotada.

### 9.2 Recomendaciones

- Se recomienda actualizar la matriz de requisitos legales.



- Se recomienda identificar quien tiene el dominio de las llaves con las que se efectúa la apertura de los buzones de sugerencias.
- El Grupo Mercadeo y Comunicaciones actualizó el procedimiento P-1-3-03 V5; Administración de Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones, Denuncias y Felicitaciones, con fecha 02 de junio de 2021, incluyendo la matriz de seguimiento y control de las solicitudes recepcionadas por el sistema de gestión documental ORFEO, sin embargo se evidencia que se manejan matrices adicionales para el monitoreo como los son; matriz de correos electrónicos [forpo@forpo.gov.co](mailto:forpo@forpo.gov.co) y [denuncias@forpo.gov.co](mailto:denuncias@forpo.gov.co), matriz de seguimiento de los correos electrónicos recibidos por las demás dependencias, matriz de seguimiento de las PQRSF allegadas por medio de las redes sociales, se recomienda incluirlas en el procedimiento.
- Se recomienda incluir en los canales de recepción de PQRSF de la entidad, mecanismos que permitan medir la satisfacción del cliente con la respuesta brindada.
- Se recomienda asociar al procedimiento Administración de Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones, Denuncias y Felicitaciones, un indicador que permita medir la satisfacción del cliente externo en cuanto a las soluciones que brinda la entidad.
- Se recomienda incluir en las matrices de seguimiento de las PQRSF (matriz sistema de gestión documental ORFEO, matriz de correos electrónicos [forpo@forpo.gov.co](mailto:forpo@forpo.gov.co) y [denuncias@forpo.gov.co](mailto:denuncias@forpo.gov.co), matriz de seguimiento de los correos electrónicos recibidos por las demás dependencias, matriz de seguimiento de las PQRSF allegadas por medio de las redes sociales), las fechas de vencimiento de los términos, de acuerdo a la Ley 1437 de 2011.
- Se recomienda continuar con el seguimiento de las PQRSF allegadas a las demás dependencias, así mismo; sensibilizar la importancia de dar trámite y las consecuencias de no dar respuesta en los términos legales.

**“SERVICIO CON PROBIDAD”**