

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

Bogota, D.C. 2021/02/23

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



TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción³
2. Objetivo⁴
3. Contenido del informe⁵
4. Conclusiones y/o recomendaciones⁶
5. Anexos



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, con el fin de evaluar la gestión en la atención al ciudadano, verificar la gestión realizada por las diferentes dependencias a los requerimientos, la oportunidad de la atención y la respuesta.

La evaluación que realiza la Oficina de Control Interno busca coadyuvar al mejoramiento del proceso, señalando los controles que presentan dificultades, de tal forma que se aporte al mejoramiento de la calidad de los servicios y a la concientización de los servidores públicos en importancia de prestar un servicio efectivo a los ciudadanos.

1. OBJETIVO

Evaluar la eficacia de los controles establecidos en la gestión a la atención al ciudadano, con corte al segundo 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.

1.1. 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.

2. CONTENIDO DEL INFORME

2.1. ALCANCE DEL INFORME

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



2.2. 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.
- Resolución No 00486 del 30 de octubre del año 2020 “Mediante la cual se modifica la resolución 00315 del 13 de junio del 2019, por la cual se crea el comité institucional de Gestión y desempeño del Fondo Rotatorio de la Policía y se dictan otras disposiciones”.

3. 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



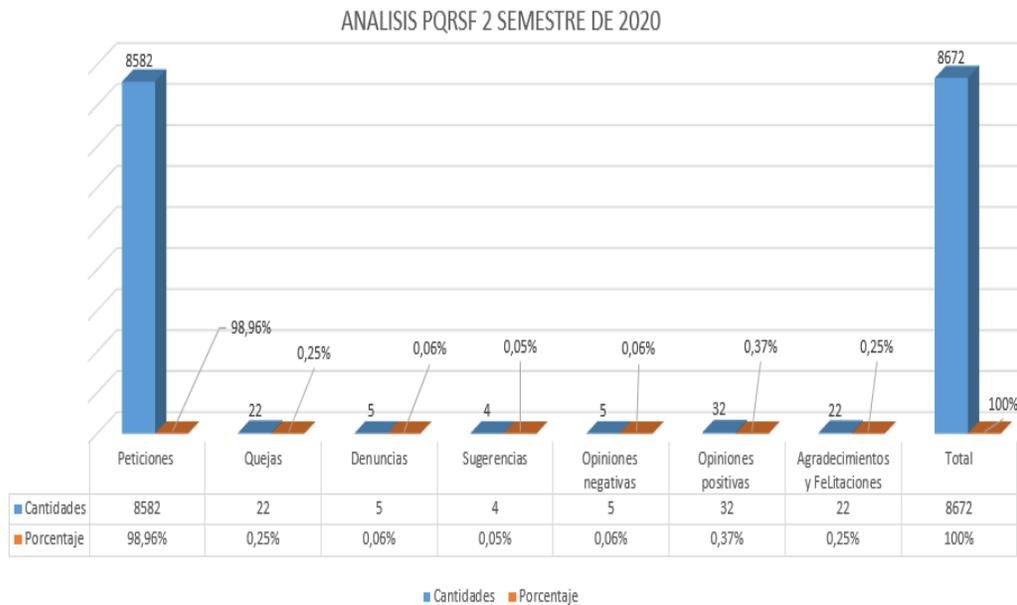
- Conmutador
- Buzones (Sede Administrativa, Fábrica de Confecciones y Bodega Funza).
- Adicionalmente otros mecanismos de acceso habilitado a los usuarios, como son:
 - ❖ Facebook
 - ❖ Twitter
 - ❖ You Tube
 - ❖ Instragram

3.1. 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 2020 el Fondo Rotatorio de la Policía recibió:

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	OPINIONES NEGATIVAS	OPINIONES POSITIVAS	AGRADECIMIENTOS-FELICITACIONES	TOTAL
8582	22	5	4	5	32	22	8672
98.96%	0.25%	0.06%	0,05%	0.06%	0.37%	0,25%	100%

Cuadro N°1- Fuente: Informes trimestrales





3.2. CONSOLIDADO DE LA PROCEDENCIA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS, OPINIONES NEGATIVAS, OPINIONES POSITIVAS Y AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	OPINIONES NEGATIVAS	OPINIONES POSITIVAS	AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES	SUBTOTALES	%
CONTRATOS	81	2	1	0	1	0	0	85	0,98%
COMERCIO EXTERIOR	2	0	0	0	0	0	0	2	0,02%
CONSTRUCCIONES	15	0	0	0	0	0	0	15	0,17%
CONVENIOS	66	0	0	0	0	0	0	66	0,76%
CRÉDITOS	8283	6	0	1	2	0	6	8298	95,69%
FÁBRICA	25	10	0	2	2	10	3	52	0,60%
TALENTO HUMANO	26	0	0	0	0	0	0	26	0,30%
PRESUPUESTO	2	0	0	0	0	0	0	2	0,02%
TESORERÍA	13	0	0	0	0	0	0	13	0,15%
CONTABILIDAD	44	1	0	0	0	0	0	45	0,52%
JURÍDICA	10	0	0	0	0	0	0	10	0,12%
MERCADEO	12	3	4	1	0	22	13	55	0,63%
DISCIPLINA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,01%
LOGISTICA	2	0	0	0	0	0	0	2	0,02%
TOTAL	8582	22	5	4	5	32	22	8672	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 2020, se destaca que del total de 8.672 PQRS radicadas por los diferentes medios y canales de comunicación (conmutador, redes sociales, ventanilla de radicación, correo foro@forpo.gov.co), clasificadas y redireccionadas por clase de asunto, las peticiones ascienden a 8.582, equivalentes al 98,96% del total durante el segundo 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:



PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	OPINIONES NEGATIVAS	OPINIONES POSITIVAS	AGRADECIMIENTOS-FELICITACIONES	TOTAL
8582	22	5	4	5	32	22	8672
98.96%	0.25%	0.06%	0,05%	0.06%	0.37%	0,25%	100%

Se destaca que el 98.96% corresponde a peticiones a la entidad, donde se evidencia que los grupos Adquisiciones y Contratos, Comercio Exterior, Presupuesto, Créditos y Cartera, Convenios, Talento Humano, Construcciones, Fabrica de Confecciones, Tesorería, Contabilidad y Costos, Oficina Jurídica, Mercadeo, Disciplina y logística con temas de derechos de petición y tutelas, lo que permite inferir que en el Fondo Rotatorio de la Policía el número de peticiones para el segundo semestre se obtuvo un porcentaje del 98.96%, equivalente a 8.582 peticiones, y el excedente distribuido entre quejas, denuncias, sugerencias, opiniones negativas, opiniones positivas, agradecimientos y felicitaciones.

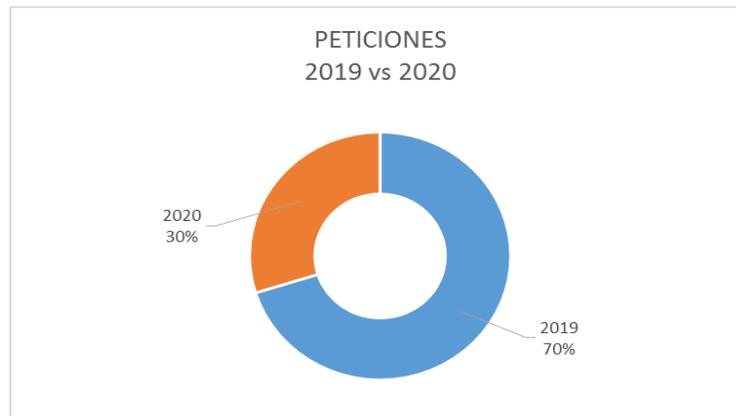
3.3. COMPARATIVO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2019 VS 2020

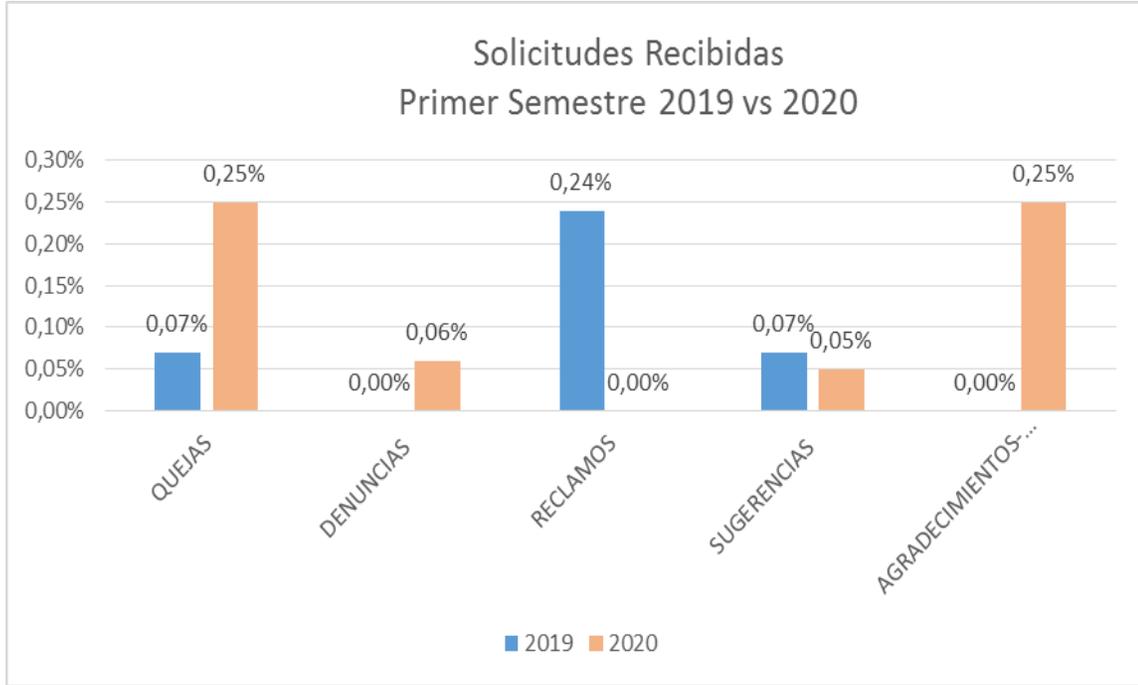
PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	TOTAL
20210	14	49	15	0	0	20288
99.62%	0.07%	0.24%	0,07%	0.00%	0.00%	100%

Cuadro N°3- Solicitudes recibidas Segundo Semestre 2019

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	OPINIONES NEGATIVAS	OPINIONES POSITIVAS	AGRADECIMIENTOS-FELICITACIONES	TOTAL
8582	22	5	4	5	32	22	8672
98.96%	0.25%	0.06%	0,05%	0.06%	0.37%	0,25%	100%

Cuadro N°4- Solicitudes recibidas Segundo Semestre 2020







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

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	TOTAL
20210	14	49	15	0	0	20288
99.62%	0.07%	0.24%	0,07%	0.00%	0.00%	100%

Cuadro N°3- Solicitudes recibidas Segundo Semestre 2019

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	OPINIONES NEGATIVAS	OPINIONES POSITIVAS	AGRADECIMIENTOS- FELICITACIONES	TOTAL
8582	22	5	4	5	32	22	8672
98.96%	0.25%	0.06%	0,05%	0.06%	0.37%	0,25%	100%

Cuadro N°4- Solicitudes recibidas Segundo Semestre 2020

En el comportamiento de las variables analizadas en el segundo semestres 2019 evidencian que las peticiones tienen una disminución de 11.628, con un porcentaje del 98.96%, las quejas aumentaron de 14 a 22, los reclamos solo se registraron en el segundo semestre de la vigencia 2019, los cuales fueron manifestados por las redes sociales, las sugerencias disminuyeron de 15 a 4, para el segundo semestre de la vigencia 2020, se recibieron 22 agradecimientos (felicitaciones), 6 por la atención de los funcionarios del proceso de créditos, 3 correspondientes a las actividades de la Fábrica de confecciones, el apoyo de los suministros frente a la pandemia del COVID-19 y 13 son de respuesta a las publicaciones emitidas por medio de redes sociales, mientras que en el segundo semestre del 2019 no se presentaron felicitaciones por ningún medio de comunicación, el resultado obtenido para el segundo semestre del 2020 en porcentaje de participación es el siguiente:

Solicitudes Usuarios	Porcentaje
Peticiones	98.96%
Agradecimientos Felicitaciones	0.25%
Denuncias	0.06%
Quejas	0.25%
Sugerencias	0.05%
Opiniones Negativas	0.06%
Opiniones Positiva	0.37%

De los resultados se colige:

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	OPINIONES NEGATIVAS	OPINIONES POSITIVAS	AGRADECIMIENTOS- FELICITACIONES	TOTAL
8582	22	5	4	5	32	22	8672
98.96%	0.25%	0.06%	0,05%	0.06%	0.37%	0,25%	100%

Peticiones: Se observó una disminución del 98.96%, correspondiente a 8.582 peticiones, de las cuales la mayor cantidad corresponde a peticiones, es el chat con el 58.81% y el correo electrónico con un 36.35%, teniendo en cuenta que el 90% de estos son transferidos al Grupo



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

Crédito y Cartera, en cuanto a solicitud de créditos, solicitud de paz y salvos, certificaciones de deuda, información de la apertura de la plataforma, solicitudes de certificaciones, devoluciones de saldos por pagos realizados de la totalidad de crédito, 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 y redes sociales entre otros.

- **Las Quejas:** se presentaron 22, correspondientes a un 0.25%, siete (7) por información del servicio y mala atención por parte de los funcionarios del grupo Créditos y Cartera, dos (2) para el grupo Adquisiciones y Contratos por inconformidad en procesos de licitación pública, e irregularidades en órdenes de compra, diez (10) para la Fábrica de Confecciones por inconformidades internas, dos (2) para grupo Mercadeo y Comunicaciones por irregularidades en el ejercicio de funciones y conductas irregulares y una (1) para el grupo Contabilidad y Costos por inconformidad interna.
- **Las sugerencias:** se registraron 4, correspondientes al 0.05% en el segundo semestre del 2020 para los grupo Mercadeo y Comunicaciones y el grupo adquisiciones y Contratos.
- **Felicitaciones (Agradecimientos):** En el segundo semestre vigencia 2020 se recibieron 22 equivalentes a un porcentaje del 0.25%, de los cuales 12 agradecimientos, 2 fueron referente a la atención brindada, 2 agradeciendo el apoyo a las familias que trabajan en la Fábrica de Confecciones y 8 son referente a la gestión de la entidad y las publicaciones de redes sociales, a través de las redes sociales, por el apoyo de los suministros frente a la pandemia del COVID-19 y los préstamos otorgados.

De las 10 felicitaciones; 4 son para el Grupo Créditos y Cartera, referente a la atención brindada, 2 son para el Grupo Fábrica de Confecciones, enalteciendo la labor que se realiza, dando respuesta a las diferentes publicaciones de las redes sociales, 4 felicitaciones allegadas a la entidad por medio de redes sociales referente a la gestión de la entidad y las publicaciones de redes sociales.

- **Opiniones Positivas:** En el segundo semestre vigencia 2020 se recibieron 32 equivalentes a un porcentaje del 0.37%. Las opiniones positivas se recibieron por medio de las redes sociales 10 acerca de la gestión realizada por el Grupo Fábrica de Confecciones y 22 por la gestión de la entidad y las publicaciones de redes sociales.
- **Opiniones Negativas:** En el segundo semestre vigencia 2020 se recibieron 5 equivalentes a un porcentaje del 0.06%. Con respecto a los pronunciamientos desfavorables allegados a la entidad, son remitidos a cada una de las dependencias que deben emitir respuesta, estas se presentaron en el Subcomité de recepción, evaluación, trámite de quejas, informes y sugerencias (CRETQIS), del cual se realizaron 4 sesiones del subcomité y 1 sesión extraordinaria (información sensible).

Una vez evaluada la gestión a la atención al ciudadano, para el segundo semestre de la vigencia 2020, en lo referente a la respuesta en términos a los derechos de petición, quejas,



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

peticiones, sugerencias y reclamos, se evidencia el cumplimiento a los parámetros establecidos en la resolución No 00486 del 30 de octubre del 2020, 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 Procedimiento-1-3-03 V5 Administración de Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones, Denuncias y Felicitaciones.

El día 23 de febrero el grupo mercadeo y comunicaciones envió por correo las actas correspondientes a los meses de junio, septiembre, octubre y noviembre, quedando pendientes las de los meses de julio y agosto.

No se anexaron soportes de los documentos y /o evidencias enviadas a cada uno de los responsables, para dar cumplimiento a cada uno de los compromisos para el cumplimiento de las peticiones, quejas reclamos, de igual manera no se pudo evidenciar ningún formato de quejas, peticiones, reclamos, sugerencias felicitaciones y denuncias depositados en los buzones de las sedes de la entidad.

No se anexo evidencia de las Actas de apertura de buzones, la cual se encuentra como actividad en el Procedimiento-1-3-03 V5 Administración de Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones, Denuncias y Felicitaciones, al momento de abrir los buzones de la entidad.

4. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

Los controles establecidos para asegurarse la respuesta a las PQRSDF son efectivos; adicionalmente, los resultados de los indicadores denotan la mejoría en la calidad del servicio prestado por la entidad, puesto que las quejas y sugerencias tienen un comportamiento a la baja, en cambio las felicitaciones tienen una mayor frecuencia y tienen una tendencia al alza dentro del total de la entidad.

4.2. RECOMENDACIONES

- Es importante actualizar en las actas de (CRETQIS) la resolución por la cual se crea el comité institucional de gestión y de desempeño del Forpo y se dictan otras disposiciones legales; así mismo se crea el subcomité de recepción, atención, evaluación y tramite de quejas, informes y sugerencias (CRETQIS)..., por cuanto se evidenció que en las reuniones realizadas en los meses de noviembre y diciembre, dentro del objeto del acta se describe la resolución 00313 de 2019, la cual se modificó por la resolución 00486 del 30 de octubre del 2020.



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

2021-02-23

12 de 12

- Es importante que la documentación solicita por la oficina de Control Interno como insumo para el seguimiento de la gestión se suministre en su totalidad, dentro de los tiempos oportunos realizados por el grupo Mercadeo y comunicaciones.