

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**

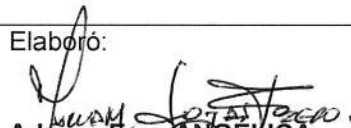


**FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO “ATENCIÓN AL USUARIO”  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2019**

Bogota, D.C. 2020/02/18

Elaboró:

  
**Admón Emp ANGELICA  
MYRIAM ROJAS FORERO**  
Profesional Oficina Control  
Interno

Revisó:

  
**Economista OMAR ANTONIO  
PEREIRA GOEZ**  
Jefe Oficina Control Interno

Aprobó:

  
**Economista OMAR ANTONIO  
PEREIRA GOEZ**  
Jefe Oficina Control Interno




**INFORME DE SEGUIMIENTO  
ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO  
SEMESTRE DE 2019**

2020-02-18

2 de 11

**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**

<p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</p>  <p>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</p>	<p>Titulo<sup>1</sup>:</p> <p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2019</b></p>	<p>Fecha<sup>2</sup>:</p> <p>2020-02-18</p>
		<p>3 de 11</p>

## 1. INTRODUCCIÓN

El informe de Seguimiento de Atención al usuario se realiza a las actividades que se desarrollaron en el Fondo Rotatorio de la Policía para atender a sus clientes externos e internos en desarrollo de su misión.

La calidad en la atención en el servicio al usuario implica el uso de habilidades de comunicación, la manera de relacionarse con las personas, habilidades personales de quienes realiza la atención, pero, igualmente, requiere que los funcionarios que cumplen esta labor establezcan una relación amigable, clara y precisa con quien demanda la atención, se necesitan “habilidades personales” para comprender y hacerse entender con quién interactúa, por ello es preciso disponer de habilidades técnicas para lograr los fines de este servicio .

Se considera usuario a aquella persona que solicita al Fondo Rotatorio de la Policía un servicio, en este informe se hace un seguimiento cada una de las modalidades que se utilizan para la solicitar un servicio, presentar una queja o para felicitar a quien de manera eficiente le ha brindado un servicio.

Desde esta perspectiva, el seguimiento a la gestión de la atención al ciudadano requiere verificar la gestión realizada por cada una de las dependencias para responder de manera eficiente a los requerimientos realizados por los ciudadanos, su oportuna atención y respuesta; adicionalmente, se requiere evaluar el avance en las acciones de mejoramiento emprendidas para incrementar la calidad de los servicios.

## 2. OBJETIVO

Evaluar la gestión a la atención al ciudadano, con corte al segundo semestre del 2019, 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.



## INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

2020-02-18

4 de 11

- 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 segundo semestre del 2019, 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.
- 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”, se evidenciaron los siguientes incumplimientos:



## INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

### 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
  - ❖ Instagram

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

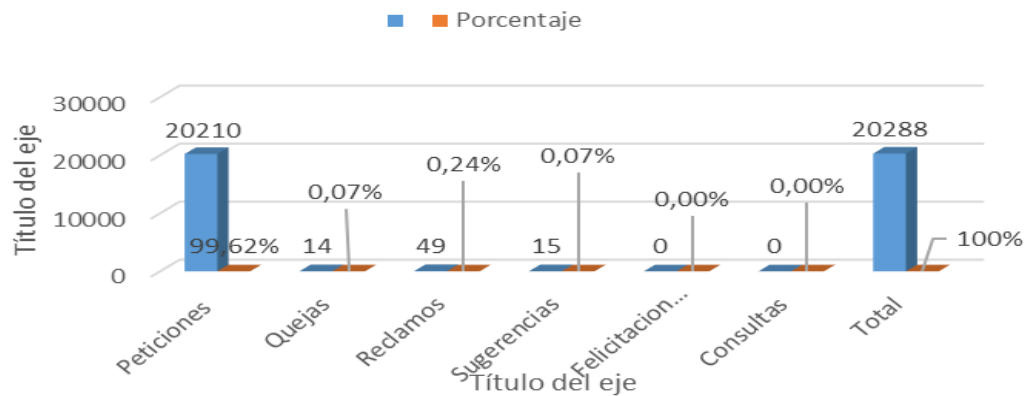
Para el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2019, el Fondo Rotatorio de la Policía recibió:


PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	TOTAL
20.210	14	49	15	0	0	20.288
99.62%	0.07%	0.24%	0,01%	0,10%	0,00%	100%

Cuadro N°1.- Fuente: Informes trimestrales



### ANALISIS DE LAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2019



<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b>  <b>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</b>	<b>Título<sup>1</sup>:</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b> <b>ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO</b> <b>SEMESTRE DE 2019</b>	<b>Fecha<sup>2</sup>:</b> 2020-02-18
		7 de 11

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

RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL II SEMESTRE 2019							
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
CONMUTADOR Y LÍNEA NACIONAL	13.010	0	0	0	0	13.010	76,87%
CRÉDITO Y CARTERA	3.063	9	0	1	0	3.073	18,16%
TESORERÍA	13	0	0	0	0	13	0,08%
TALENTO HUMANO	202	0	0	3	0	205	1,21%
ADQUISICIONES Y CONTRATOS	223	0	0	0	0	223	1,32%
CONSTRUCCIONES	41	0	0	0	0	41	0,24%
FABRICA DE CONFECCIONES	16	3	0	6	0	25	0,15%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	11	0	0	0	0	11	0,06%
CENTRAL DE CUENTAS	1	0	0	0	0	1	0,01%
CONTABILIDAD	58	0	0	0	0	58	0,34%
TELEMÁTICA	3	0	0	0	0	3	0,02%
REDES SOCIALES	441	2	49	4	0	496	2,93%
OTROS	3.128	0	0	1	0	3.129	18,49%
<b>TOTALES</b>	<b>20.210</b>	<b>14</b>	<b>49</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>20.288</b>	<b>100,00%</b>

Cuadro No 2-Fuente Informes trimestrales

De la información reportada en el período de análisis, se destaca que, del total de 20.288 PQRS radicadas por en los medios de comunicación (conmutador, redes sociales, ventanilla de radicación, correo [foro@forpo.gov.co](mailto:foro@forpo.gov.co)), clasificadas y re-direccionadas por clase de asunto, las peticiones ascienden a 20.210, equivalentes al 99.62% del total; es decir, las peticiones hace parte del quehacer de la entidad; por lo tanto, la evaluación que se hace es sobre la calidad y efectividad de la respuesta entregada al usuario. Es importante destacar que del total de peticiones presentadas, 13.010 de ellas se realizan por el conmutador y tiene una respuesta inmediata; donde la satisfacción es medida por la claridad y solución entregada por quien atiende la solicitud.

Considerando que las peticiones telefónicas tienen una participación determinante en el total de PQRS del semestre, para el análisis que se hizo se tomó la participación porcentual, de forma numérica las peticiones representan casi la totalidad de las entradas en el semestre, la información se presenta así:



# **INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2019**

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	TOTAL
20210	14	49	15	0	0	20288
99.62%	0.07%	0.24%	0,01%	0,10%	0,00%	100%

A las peticiones les corresponde el 99.62%, la mayoría se realizan por Construcciones, Comercio Exterior, viabilidad de convenios, Telemática, Central de Cuentas, Fábrica de Confecciones, Crédito y Cartera, Talento Humano, Tesorería, Contabilidad, en temas de cuentas reciprocas, Adquisiciones y Contratos, en cuanto a solicitudes de certificaciones de contratos, Oficina Jurídica, con temas de derechos de petición y tutelas, situación que permite inferir que en el Fondo Rotatorio de la Policía que este proceso se centra en las peticiones.

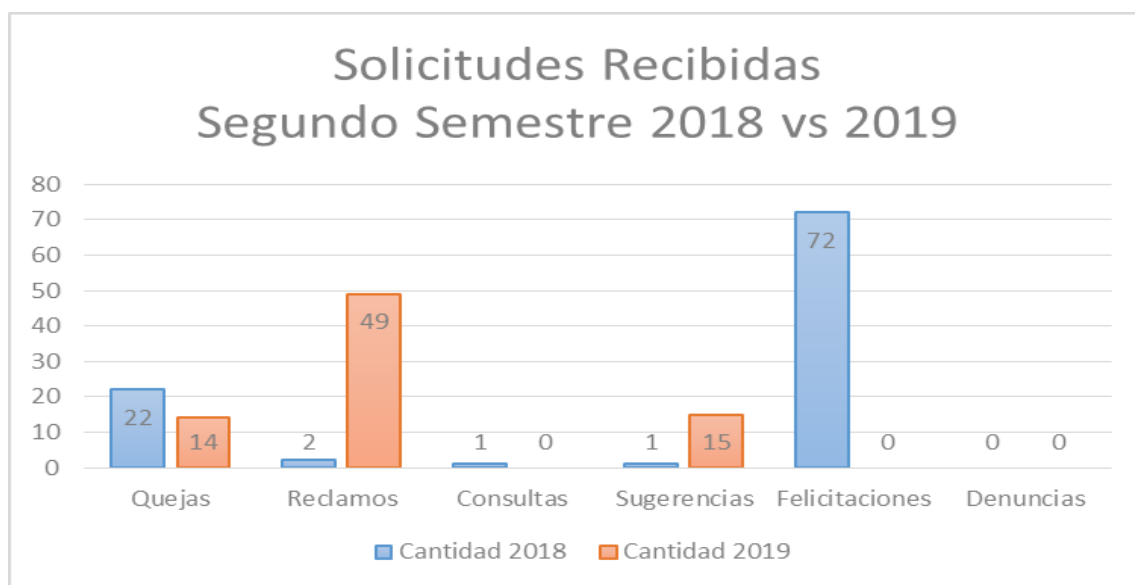
## **COMPARATIVO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018 Y 2019.**

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°3- Solicitudes recibidas Segundo semestre 2018

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	TOTAL
20210	14	49	15	0	0	20288
99.62%	0.07%	0.24%	0,01%	0,10%	0,00%	100%

Cuadro N°4- Solicitudes recibidas Segundo Semestre 2019

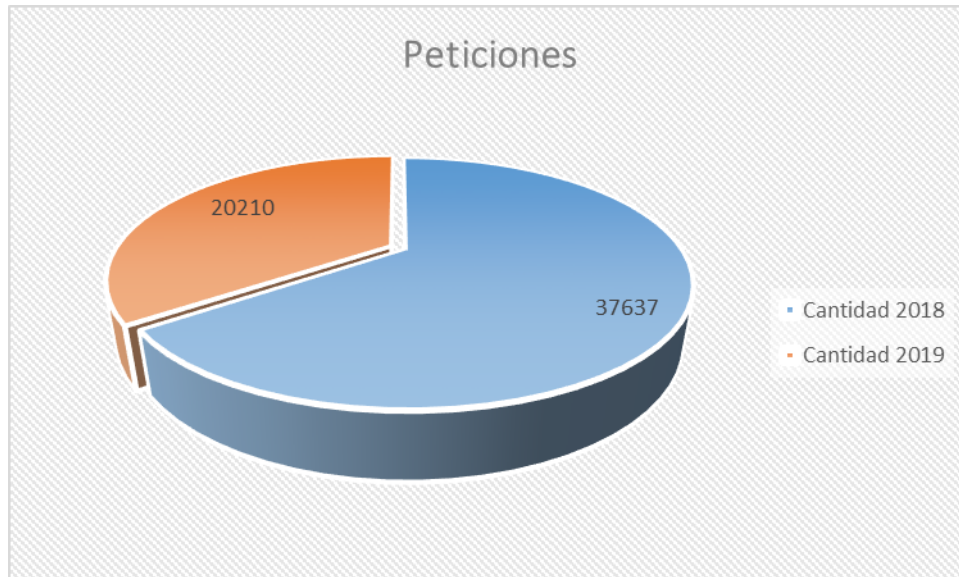







# **INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2019**

2020-02-18



- En el comportamiento de las variables analizadas para el segundo semestre de 2019, evidencia que las peticiones tienen una disminución del 46%, situación relevante y determinante para el proceso, las acciones de mejoramiento aplicadas han mejorado sustancialmente el proceso, los usuarios encuentran de manera fácil y oportuna las respuestas a sus requerimientos, señal que la entidad avanza en transparencia.
- Las quejas disminuyeron de 22 a 14, al igual que el caso anterior se presenta una reducción del 46%, afirmando la conclusión obtenida en el caso anterior.
- Los reclamos aumentaron de 2 a 49, situación que se puede explicar por el mayor entendimiento que tienen los usuarios sobre los servicios prestados o por la exposición que tiene la entidad a través de las redes sociales; se requiere evaluar las causas de los mismos; de tal manera que la entidad pueda ofrecer una solución a quienes presentaron los reclamos y asegurándose que los indicadores de satisfacción no decaigan.
- Las sugerencias aumentaron de 1 a 15 que se puede entender como la acción propositiva que tiene los usuarios para mejorar el proceso, se requiere tabular las mismas y evaluar la manera de aplicarlas al proceso.
- Se recibieron 49 felicitaciones, acorde con lo establecido en la directiva 42222 se manejan como concepto favorable y, por lo tanto, no hacen parte de las PQRS; sin embargo, es importante incluirlas dentro del análisis porque señalan la dirección hacia donde se debe orientar los mejoramiento.

<p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</p>  <p>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</p>	<p>Titulo<sup>1</sup>:</p> <p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2019</b></p>	<p>Fecha<sup>2</sup>:</p> <p>2020-02-18</p>
		<p>10 de 11</p>

El seguimiento de los términos de las respuestas de los derechos de petición, tutelas, quejas, reclamos 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 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”, se evidenciaron los siguientes incumplimientos:

- No se está elaborando el estudio y análisis, con la periodicidad trimestral, sobre situaciones de quejas, informes y sugerencias allegadas a la Entidad, presentando propuestas y planes de mejoramiento tendientes a contrarrestar los comportamientos de mayor relevancia.
- Se está incumpliendo lo establecido en el artículo 33 de la Resolución 315 de 2019, *“El subcomité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas, Informes y Sugerencias (CREQUIS), sesionara como mínimo dos veces al mes y en forma extraordinaria cuando el presidente convoque”*, al verificar las actas del Comité se evidenció que para el mes de julio solo se realizó una reunión, según se registra en el acta del 16-07-2019, en el mes de agosto se registró una reunión, como se evidencia en acta 12 de fecha agosto 08 de 2019, para el mes de octubre una reunión según acta No 15 de octubre 10 de 2019, y en el mes de diciembre no se realizaron reuniones.
- El Procedimiento-1-3-03 V5 *“Administración de preguntas, quejas, reclamos, sugerencias, peticiones, denuncias y felicitaciones”*, detalle actividad. 3.1 describe *“Se instalan los formatos de quejas, peticiones, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, en los buzones de las sedes de la Entidad”*. El coordinador del Grupo Mercadeo y Comunicaciones con el acompañamiento de un funcionario de la Oficina de Control Interno (de acuerdo a disponibilidad) y un testigo interno o externo, 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 encuentran allí”, al verificar el cumplimiento de estas actividades se evidenció que:
  - ✓ Los formatos no cuentan con numeración,
  - ✓ No se evidenció el acompañamiento por parte de un funcionario de la oficina de Control Interno.
  - ✓ En las actas 12, 14, que registran formatos de PQRS no se está diligenciando el acta de apertura.

**INFORME DE SEGUIMIENTO  
ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO  
SEMESTRE DE 2019****4. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES****CONCLUSIONES**

El Grupo Mercadeo y Comunicaciones, durante el segundo semestre de 2019, realizó el seguimiento y control a cada una de las dependencias responsables de responder las peticiones, quejas y reclamos radicados.

Con fundamento en la información aportada 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.

**RECOMENDACIONES**

- Cada vez que se sesione al comité de CREQUIS, es importante la asistencia de cada uno de sus miembros o, en su caso, de un delegado para que conozca las falencias que se generan de acuerdo a las peticiones, quejas reclamos, sugerencias presentadas, para que se tomen las medidas y se solucione de manera oportuna.
- 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 adjunta un registro de asistencia, situación que impide la verificación de los temas tratados y limita el control de lo aportado por los intervinientes.
- Continuar con el seguimiento y control de las PQRS y el seguimiento a los Derechos de Petición, para que el cumplimiento de los términos que se presentó en el semestre objeto de análisis, siga siendo un atributo del procedimiento y, adicionalmente, para mantener el mejoramiento evidenciado.