

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEGUIMIENTO DE SEGUIMIENTO ATENCION AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2019

Bogota, D.C. 31 de Julio de 2019

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

 <b>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</b>	Titulo <sup>1</sup> : <b>INFORME SEGUIMIENTO ATENCION AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2019</b>	Fecha <sup>2</sup> : 2019-07-31
		2 de 10

## **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**

 <b>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</b>	<b>Título<sup>1</sup>:</b> <b>INFORME SEGUIMIENTO ATENCION AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2019</b>	<b>Fecha<sup>2</sup>:</b> <b>2019-07-31</b>
		<b>3 de 10</b>

## 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 primer semestre del año 2019, 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

 <b>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</b>	Titulo <sup>1</sup> : <b>INFORME SEGUIMIENTO ATENCION AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2019</b>	Fecha <sup>2</sup> : 2019-07-31
		4 de 10

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
  - ❖ Instagram

## 5.2 Ejecución del Seguimiento

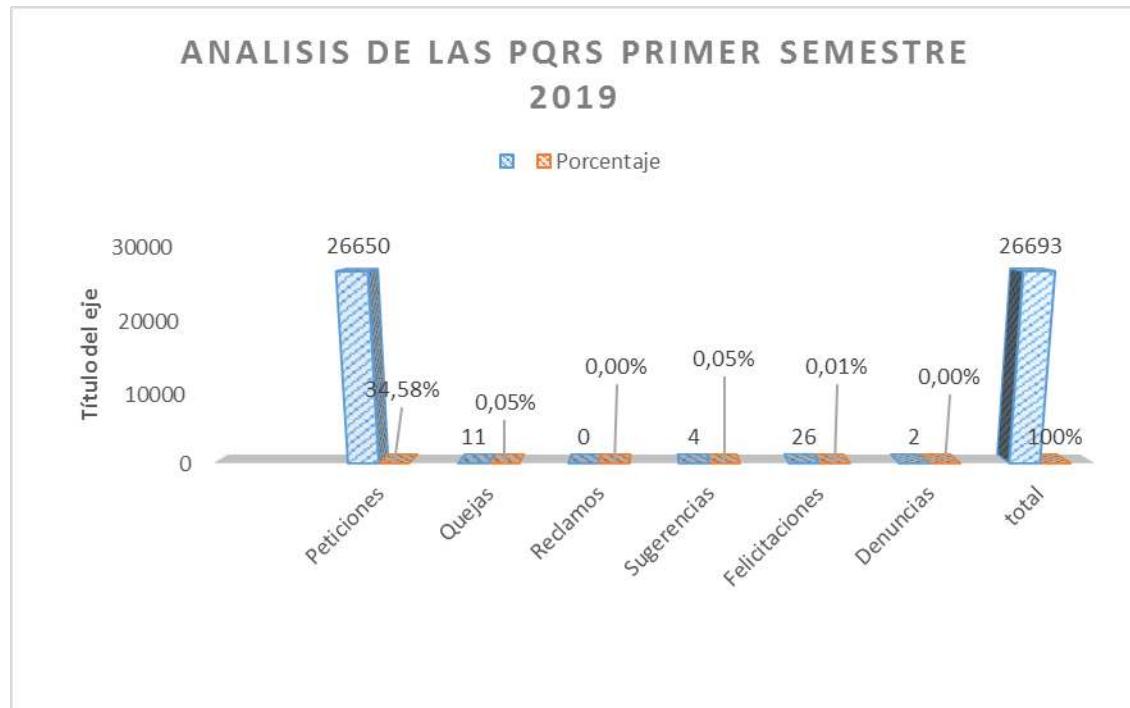
Para realizar el seguimiento se tuvo en cuenta todas las actividades realizadas para atender las peticiones, sugerencias, quejas, tutelas, reclamos y derechos de petición allegadas a la Entidad en el segundo semestre del año 2019.

### 5.2.1 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 2019 el Fondo Rotatorio de la Policía recibió:

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TOTAL
26.650	11	0	4	26	2	26.693
99,84%	0,04%	0,00%	0,01%	0,10%	0,01%	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 I SEMESTRE 2019								
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	ELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTALES	%
COMUTADOR Y LINEA NACIONAL	22.542	0	0	0	0	0	22.542	84,45%
CRÉDITO Y CARTERA	1.763	4	0	0	0	0	1.767	6,62%
TESORERÍA	29	0	0	0	0	0	29	0,11%
TALENTO HUMANO	233	3	0	0	0	0	236	0,88%
ADQUISICIONES Y CONTRATOS	100	1	0	0	0	2	103	0,39%
CONSTRUCCIONES	43	0	0	0	0	0	43	0,16%
FÁBRICA DE CONFECCIONES	10	0	0	0	0	0	10	0,04%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	17	2	0	0	0	0	19	0,07%
CENTRAL DE CUENTAS	4	0	0	0	0	0	4	0,01%
CONTABILIDAD	74	0	0	0	0	0	74	0,28%
TELEMÁTICA	19	0	0	0	0	0	19	0,07%
REDES SOCIALES	113	1	0	4	25	0	143	0,54%
OTROS	1.703	0	0	0	1	0	1.704	6,38%
<b>totales</b>	<b>26.650</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>26.693</b>	<b>100,00%</b>

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 2019, se destaca que del total de 26.693 PQRS radicadas por todos los medios de comunicación (comutador, 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 un 99.84% y, de estas, 22.542, el 84.45% del total, se hacen por el comutador 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:

 <b>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</b>	<b>Titulo<sup>1:</sup></b> <b>INFORME SEGUIMIENTO ATENCION</b> <b>AL USUARIO PRIMER SEMESTRE</b> <b>2019</b>	<b>Fecha<sup>2:</sup>:</b>
		2019-07-31

7 de 10

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TOTAL
26.650	11	0	4	26	2	26.693
99,84%	0,04%	0,00%	0,01%	0,10%	0,01%	100%

Se destaca que el 99.84% corresponde a peticiones a la entidad, la mayoría se realizan por Crédito y Cartera, Talento Humano, Tesorería, Contabilidad, Adquisiciones y Contratos, Oficina Jurídica, Construcciones, Telemática, Central de Cuentas y Fabrica de Confecciones, 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 99.84% y el 0.10% respectivamente.

## 6.1 COMPARATIVO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2018 Y 2019

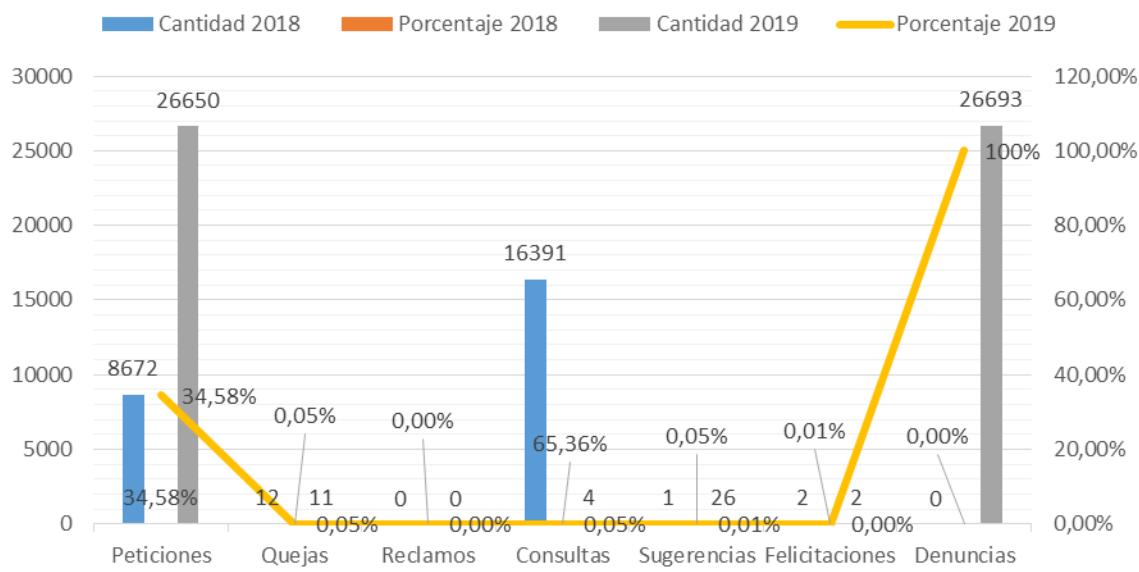
PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TOTAL
8.672	12	0	1	2	0	8.688
34,58%	0,05%	0,00%	0,05%	0,01%	0	100%

Cuadro N°3- Solicitudes recibidas primer semestre 2018

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TOTAL
26.650	11	0	4	26	2	26.693
99,84%	0,04%	0,00%	0,01%	0,10%	0,01%	100%

Cuadro N°4- Solicitudes recibidas primer semestre 2019

## Solicitudes Recibidas Primer Semestre 2018 vs 2019



En el comportamiento de las variables analizadas en el primer semestres 2019 se evidencia que las peticiones tienen un incremento exponencial, las quejas disminuyeron de 12 a 11, no se evidenciaron reclamos, las sugerencias aumentaron de 1 a 4, las felicitaciones se incrementaron de 2 a 26 El resultado para el primer semestre del 2019 el porcentaje de participación es el siguiente:

Solicitudes Usuarios	Porcentaje
Peticiones	99.84%
Felicitaciones	0.10%
Quejas	0.04%
Sugerencias	0.01%,
Reclamos	0.00%
Denuncias	0.01%.

De los resultados se colige:

- **Peticiones:** disminuyó su participación, por cuanto los funcionarios del Grupo Créditos Cartera de los funcionarios del Grupo Créditos y Cartera realizaron sensibilización a través de la página web, elaboraron un simulador para que los clientes accedieran a la plataforma y pudieran ingresar y realizar el diligenciamiento de los formularios y anexar los documentos requeridos para sus créditos. Las llamadas recibidas por el conmutador son direccionadas hacia el Grupo Créditos y Cartera, se solicita información de los requisitos para adquirir

 <b>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</b>	Titulo <sup>1</sup> : <b>INFORME SEGUIMIENTO ATENCION AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2019</b>	Fecha <sup>2</sup> : 2019-07-31
		9 de 10

un crédito a través de la plataforma, pagos por ventanilla que no se registran en el préstamo, cobros de más de la cuota establecida, estas solicitudes son frecuentes porque hay clientes que utilizan los medios tecnológicos y prefieren realizar sus solicitudes vía telefónica.

- **Las Quejas:** se presentaron 11, de las cuales 4 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, 3 a la Coordinación de Gestión Humana, 2 a la oficina jurídica 1 al Grupo Adcon y 1 por las redes sociales.
- **Reclamos:** para el primer semestre de 2019 no se evidenciaron reclamos.
- **Las sugerencias:** Estas tuvieron un aumento de tres sugerencias para la vigencia 2019, se presentó una sugerencia de un usuario externo para que se mejoren los tiempos en el servicio de atención y desembolso de los créditos y tener en cuenta al personal antiguo para su contratación en la Fábrica de Confecciones.
- **Felicitaciones:** En el primer semestre 2019 se recibieron veinte seis (26) felicitaciones a través de las redes sociales, por los préstamos otorgados y el apoyo para ingresar a la nueva plataforma para solicitar los créditos.

## 7. 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 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.

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

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.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	Título <sup>1</sup> : <b>INFORME SEGUIMIENTO ATENCION AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2019</b>	Fecha <sup>2</sup> : 2019-07-31
		10 de 10

## 8. RECOMENDACIONES

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 garantizar el mejoramiento del proceso.

**“SERVICIO CON PROBIDAD”**