

Código:GE-FR-013
Vigente a partir de: 16/10/2024
Versión: 1



INFORME

“SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO, PRIMER SEMESTRE DE 2025”



Fecha: 20 / 07 / 2025

<https://x.com/FORPO>

<https://www.facebook.com/forpo>

[instagram.com/fondo_rotatorio](https://www.instagram.com/fondo_rotatorio)

<https://www.forpo.gov.co/es/>

<https://www.youtube.com/@fondorotato>





1	Objetivo.....	4
	1.1 Objetivos Específicos	4
2	Contenido del informe	4
	2.1 Alcance del informe	4
	2.2 El alcance está determinado por la gestión realizada durante el primer semestre de 2025, en lo relacionado con las peticiones, sugerencias, quejas, tutelas, reclamos y derechos de petición.	4
	2.3 Marco normativo	4
	2.4 Aspectos Generales	5
3	Resultados del Análisis de la información de la base de datos.....	5
4	Conclusiones	14
5	Recomendaciones	15



Introducción

La Oficina de Control Interno realizó el Informe de Seguimiento de Atención al Usuario. Durante la ejecución de este informe, se procedió a revisar las actividades llevadas a cabo en el Fondo Rotatorio de la Policía, con el objetivo de satisfacer las necesidades de las partes interesadas a través de la oficina de servicio al ciudadano.

Se realizó una evaluación de la gestión cumplida por la entidad en respuesta a las solicitudes de los ciudadanos. Esta evaluación incluyó la verificación de la eficacia de las diversas dependencias en la entrega de respuestas a las demandas de información, asegurándose de que dichas respuestas cumplieran con los términos establecidos por la normativa vigente.

Se busca identificar y señalar los controles que presentan dificultades, con la finalidad de aportar al perfeccionamiento de la calidad de los servicios ofrecidos. Asimismo, se pretende crear conciencia entre los servidores públicos sobre la importancia de proporcionar un servicio efectivo y eficiente a los ciudadanos. En este sentido, se busca promover una cultura organizacional orientada hacia la excelencia en la atención al usuario.



1 Objetivo

Verificar los controles establecidos para la gestión del riesgo en la atención al ciudadano, a través del uso de herramientas clave que aseguren la calidad, transparencia y eficiencia en la respuesta a los derechos de petición, tutelas, quejas, sugerencias y reclamos, durante el primer semestre de 2025, por parte del Fondo Rotatorio de la Policía.

1.1 Objetivos Específicos

- Verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Evaluar la efectividad del servicio prestado por el sistema de peticiones, solicitudes, quejas, reclamos y felicitaciones.
- Verificar la gestión realizada por las diferentes áreas y/o dependencias en respuesta a los requerimientos radicados por los ciudadanos en la Entidad.
- Evaluar la oportunidad en la atención a los requerimientos ciudadanos.

2 Contenido del informe

2.1 Alcance del informe

2.2 El alcance está determinado por la gestión realizada durante el primer semestre de 2025, en lo relacionado con Derechos de Petición, Tutelas, Peticiones, Quejas, Reclamos Denuncias, Sugerencias, consultas y agradecimiento o felicitación.

2.3 Marco normativo

- Constitución Política Colombiana. Artículos 1, 2, 23, 74, 209, 269
- Código Contencioso Administrativo, Capítulos II, III, IV, V; artículos 31, 32 y 33.
- Ley 790 del 27 de diciembre de 2002.
- Documentos CONPES 3649 de marzo de 2010, Política Nacional del servicio al ciudadano.
- Estatuto Anticorrupción, artículo 76.
- Ley 962 de 2005.
- Ley 1755 de 2015, artículo 15.
- Ley 1437 de 2011.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76.
- Directiva presidencial N°09 de 1998.
- Directiva presidencial N°10 de 2002 numeral 1.
- Resolución No 00486 del 30 de octubre 2020 interna.
- Resolución No 00174 del 03 de marzo del año 2022 “Por la cual se modifica la resolución No 00486 del 2020, por la cual se crea el comité institucional de Gestión y Desempeño y se dictan otras disposiciones”.



2.4 Aspectos Generales

Con el fin de llevar a cabo el seguimiento, se solicitó información a la Coordinación de Gestión Documental y Atención al Usuario, área responsable de las actividades del proceso de atención al ciudadano. Para ello, se desarrollaron diversas actividades, entre las que se incluyeron la revisión de la base de datos, el análisis de la información recopilada, la comparación de registros y la verificación documental del sistema de información relacionado con las Peticiones, Quejas, Reclamos Denuncias, Sugerencias, consultas y agradecimiento o felicitación (PQRDSCF).

La información recopilada tiene como fuente primaria las solicitudes que ingresaron a través de los siguientes canales habilitados:

- Correo electrónico
- Documental
- Página Web
- Buzones (Sede Administrativa, Fábrica de Confecciones y Bodega Funza)
- Redes sociales: Facebook, Twitter, YouTube, Instagram

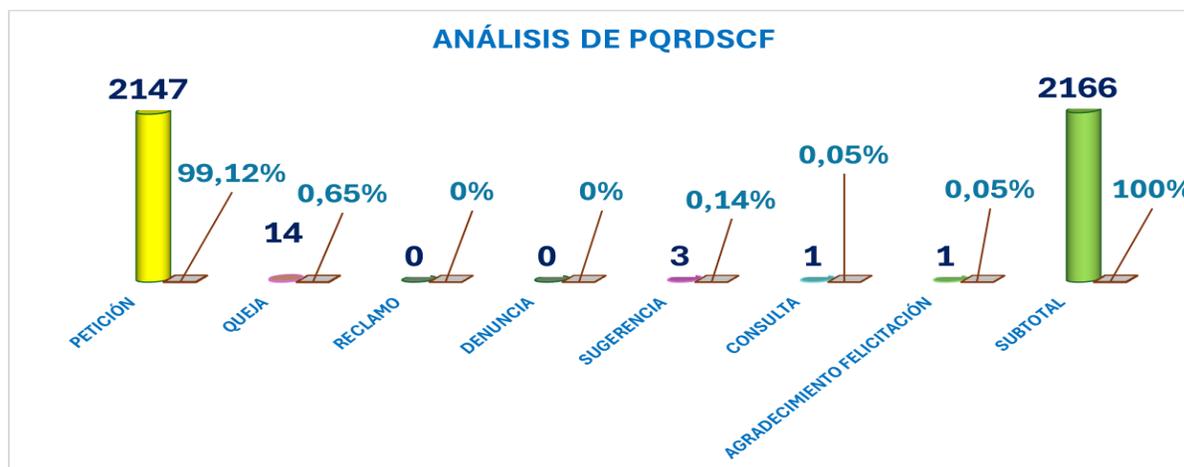
3 Resultados del Análisis de la información de la base de datos

El Fondo Rotatorio de la Policía recibió en el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, las siguientes PQRDSCF:

PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	CONSULTA	AGRADECIMIENTO O FELICITACIÓN	SUBTOTAL
2147	14	0	0	3	1	1	2166
99,12%	0,65%	0%	0%	0,14%	0,05%	0,05%	100%

Fuente N°1: Informes

PRIMER SEMESTRE 2025





Consolidado de la procedencia de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y agradecimientos o felicitaciones:

PRIMER SEMESTRE 2025									
ENERO A JUNIO									
DEPENDENCIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	CONSULTA	AGRADECIMIENTO	SUBTOTAL	%
							FELICITACIÓN		
CRECA	326	6	0	0	3	1	1	337	15,56%
REDES SOCIALES	383	0	0	0	0	0	0	383	17,68%
TAHUM	1141	4	0	0	0	0	0	1145	52,86%
ADCON	100	1	0	0	0	0	0	101	4,66%
OJURI	66	0	0	0	0	0	0	66	3,05%
TESOR	24	0	0	0	0	0	0	24	1,11%
CONCO	30	0	0	0	0	0	0	30	1,39%
INFRA	21	0	0	0	0	0	0	21	0,97%
PRESU	2	0	0	0	0	0	0	2	0,09%
FACON	12	1	0	0	0	0	0	13	0,60%
DIGEN	11	2	0	0	0	0	0	13	0,60%
OFPLA	3	0	0	0	0	0	0	3	0,14%
LOGAR	3	0	0	0	0	0	0	3	0,14%
ATECI	5	0	0	0	0	0	0	5	0,23%
GEDOC	4	0	0	0	0	0	0	4	0,18%
ALGEN	1	0	0	0	0	0	0	1	0,05%
GUTIC	11	0	0	0	0	0	0	11	0,51%
CODIN	3	0	0	0	0	0	0	3	0,14%
SUBOP	1	0	0	0	0	0	0	1	0,05%
TOTAL	2147	14	0	0	3	1	1	2166	100%

Fuente: INFORME SEMESTRAL

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, se observa que la información reportada destaca que:

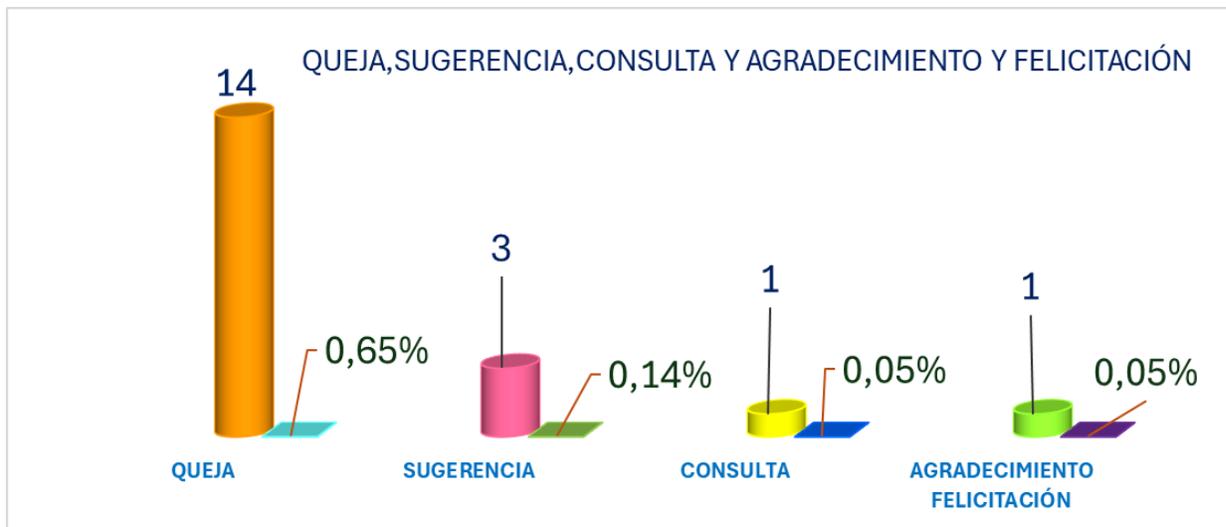




Del total de 2166 PQRS, el total de 2147 corresponden a peticiones con un porcentaje del 99.12%, de las cuales 326 fueron dirigidas a la Coordinación de Créditos y Cartera, representando el 15.05%.

Coordinación de Talento Humano 1141 (52.68%), Coordinación de Convenios y Contratos 100 (4.62%), Oficina Jurídica 66 (3.05%), Coordinación de Contabilidad y Costos 30 (1.39%), Coordinación de Tesorería 24 (1.11%), Coordinación de Infraestructura 21 (0.97%), Dirección General 11 (0.51%), Coordinación de Fábrica de Confecciones 12 (0.55%), Coordinación de control interno disciplinario 3 (0.14%), Coordinación de Presupuesto 2 (0.09%), Oficina Asesora de Planeación 3 (0.14%), Redes Sociales 383 (17.68%), Coordinación de Logística 3 (0.14%), Coordinación de Gestión Documental 4 (0.18%), Coordinación de Almacén General 1 (0.05%), Atención al Usuario 5 (0.23%), Subdirección Operativa 1(0.05%), Coordinación Tecnologías de la Información y Comunicaciones 11 (0.51%).

Con respecto a las otras PQRSF suman 19 y su porcentaje representa un 0.88% de la siguiente forma quejas catorce (14), sugerencias tres (3), consulta una (1) y agradecimientos o felicitaciones una (1) distribuidas de la siguiente forma:



Fuente: Solicitudes recibidas primer semestre 2025

COMPARATIVO DE LAS PETICIONES RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2024 VS 2025

Peticiones	2023	2024	Aumento
Número	1209	2147	938

Fuente: Solicitudes recibidas Primer semestre 2024 y 2025



Se ha identificado que durante el primer semestre del período fiscal 2024, se recibieron un total de 1209 peticiones, representando un porcentaje de participación en el total del 98.34%. Sin embargo, en el primer semestre del periodo fiscal 2025, se observó que llegó a 2147 peticiones, constituyendo el 99.12%; con respecto al año anterior; Este aumento se traduce en un monto de 938 respecto al mismo periodo del año anterior.

Así mismo resulta señalar que el volumen de peticiones es considerable. En consecuencia, se requiere un análisis de los factores subyacentes que han contribuido a la sostenida recurrencia de un flujo elevado de solicitudes.

Por participación de las distintas variables de las PQRSD:

Peticiones: se presentaron 2147 peticiones equivalen al 99.12% del total de las PQRSF, de las cuales el 15.05% le pertenece al Grupo Crédito y Cartera, distribuidas en:

- Información de crédito, siendo el mayor número de peticiones
- Certificaciones de saldo.
- Información Crédito.
- Solicitud capacidad endeudamiento
- Certificado de pago.
- Certificación de paz y salvo.
- Soporte de pago
- Devolución Saldo Crédito
- Devolución de dinero
- Ampliación Crédito
- Solicitud Saldo A Favor



En el Grupo Talento Humano se evidenciaron 1141 peticiones, equivalente al 52.68% del total. Estas peticiones se realizaron con el propósito de solicitar diversos servicios, entre los cuales se incluyen:

- Solicitud Certificado Laboral
- información Comisión de Personas.
- Solicitud Certificación Laboral - funciones
- Certificación laboral de retiro de cesantías.
- Información Pago Liquidación.
- Certificación de cesantías
- Respuesta certificación laboral
- Comunicación Para Conocimiento.
- Información Retiro SUNET
- Información Solicitud Trabajo
- Reporte Licencia De Maternidad

En el grupo Convenios y Contratos se evidenciaron 100 peticiones, equivalentes al 4.62%, referentes a:

- Información Notificación Pago de Contrato
- Soportes Informe Final Contrato Compraventa
- Solicitud- Copia de Contrato
- Información Pago Liquidación
- Solicitud Pago – Factura
- Solicitud Pago- Convenio
- Cotización Prendas
- Certificación laboral Contractual
- Proceso Contrato Interadministrativo

En la Oficina Jurídica se presentaron 66 peticiones, el 3.05%, referente a:

- Sentencia Primera Instancia
- Embargo Proceso Judicial
- Fallo Acción de Tutela
- Información Saldo De Cesan
- Proceso Disciplinario
- Comunica Actuación Procesal
- Derecho de petición
- Tutela



En el grupo Contabilidad y Costo se evidenciaron 30 peticiones, equivalentes al 1.39%, referentes a:

- Información Operaciones Recíprocas
- Solicitud Pago - Factura
- Respuesta Ministerio de Crédito Público
- Información Contable
- Derecho de Petición
- Circularización saldos por operaciones recíprocas
- Certificación Declaración de Renta

En el grupo Tesorería se evidenciaron 24 peticiones, equivalentes al 1.11%, referentes a:

- Solicitud Pago – Factura
- Certificación Tributaria
- Certificación Retención
- Certificado de Cesantías
- Órdenes De Pago
- Certificados Reteiva
- Información Pago Liquidación
- Certificado de Rete Ica y Rete Iva

En el grupo Infraestructura se evidenciaron 21 peticiones, equivalentes al 0.97%, referentes a:

- Información Notificación Pago de Contrato
- INFORMACIÓN INTERVENTORIA
- Indagación Preliminar
- Información Presupuestal
- Modificaciones a los documentos tipo del Sector de Infraestructura Social
- Derecho de Petición
- Documentación Faltante Solicitada
- Remisión matriz de seguimiento y documentos soporte
- Solicitud documentación contrato de obra Escuela

En la Dirección General se evidenciaron 11 peticiones, equivalentes al 0.51%, referentes a:

- Queja
- Respuesta petición radicada mediante número
- Solicitud Contrato de Compraventa
- información Comisión de Personas



- Derecho de Petición
- Solicitud información procesos de encargo

En la Fábrica de confecciones se evidenciaron 12 peticiones, equivalentes al 0.55%, referentes a:

- Queja
- Cotización Prendas
- Información hallazgo
- Solicitud cotización dotación uniformes tres piezas
- Comunicado Oficial Entrega Dotación

En el grupo Control interno Disciplinario se evidenciaron 3 peticiones, equivalentes al 0.14%, referentes a:

- Información proceso disciplinario
- Trámite queja
- Compromiso Cretqis

En el grupo Presupuesto se evidenciaron 2 peticiones, equivalentes al 0.09%, referentes a:

- Certificación Tributaria

En la Oficina Asesora de Planeación se evidenciaron 3 peticiones, equivalentes al 0.14%, referentes a:

- Solicitud de insumos para responder DP
- participa en el foro virtual: calidad es ser sostenible
- información y de adopción de los lineamientos del Gobierno Nacional en materia de lucha contra la Corrupción

En la Redes Sociales se evidenciaron 383 peticiones, equivalentes al 17.68%, referentes a:

- Solicitud de cambio de plataforma de créditos
- Información sobre la fecha de apertura de créditos

En el grupo Logística se evidenciaron 3 peticiones, equivalentes al 0.14%, referentes a:

- Solicitud Información
- Solicitud activo fijo
- Proveedor Acondiclina Ingeniería Y construcción



En el grupo Gestión Documental se evidenciaron 4 peticiones, equivalentes al 0.18%, referentes a:

- Solicitud Carta de Retiro laboral
- Remisión de Comunicación
- Trámite
- Información Pago

En el grupo Almacén General se evidenciaron 1 peticiones, equivalentes al 0.05%, referentes a:

- Remisión documento

En Atención al Usuario se evidenciaron 5 peticiones, equivalentes al 0.23%, referentes a:

- SOLICITUD ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL
- Informe Económico Diario
- Trámite
- COMPROMISO CRETQIS
- Solicitud

En el grupo Tecnologías de la información y comunicaciones se evidenciaron 11 peticiones, equivalentes al 0.51%, referentes a:

- Solicitud información proceso disciplinario
- Solicitud de Eliminación de Información
- Sesión especial Estrategia de XDR en acción
- Ciberseguridad 2025 con OPTIMUS
- pasos para lograr una ciberresiliencia industrial robusta
- Equipo de Respuesta a Emergencias Cibernéticas

En la Subdirección operativa se evidenciaron 1 peticiones, equivalentes al 0.05%, referentes a:

- Definición competencia Comité

Comparativo 1° semestre 2024 vs 1° semestre 2025 - quejas, denuncias, reclamos, sugerencias y agradecimientos y/o felicitaciones

QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	AGRADECIMIENTO O FELICITACIÓN
6	0	0	0	0	2



0.49%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.16%
-------	------	------	------	------	-------

Fuente N°: Solicitudes recibidas primer semestre 2024

QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	AGRADECIMIENTO O FELICITACIÓN
14	0	0	3	1	1
0.65%	0.0%	0.0%	0.14%	0.05%	0.05%

Fuente N°: Solicitudes recibidas segundo semestre 2025

Quejas: Se recibieron catorce (14), equivalente a un porcentaje del 0.65% del total de PQRSDP

- Créditos y Cartera: Se presentaron seis (6)
- Talento Humano: Se presentaron cuatro (4)
- Dirección General: Se presentaron dos (2)
- Fábrica de confecciones: Se presento una (1)
- Convenios y contratos: Se presento una (1)

Reclamos: No se registró ninguna durante este periodo

Las denuncias: No se registró ninguna durante este periodo

Las sugerencias: Se recibieron tres (3), equivalente a un porcentaje del **0.14%** del total de PQRSDP.

- Evidenciadas en el grupo Créditos y Cartera

Las consultas: Se recibió una (1), equivalente a un porcentaje del 0.05% del total de PQRSDP.

- Evidenciadas en el grupo Créditos y Cartera

Felicitaciones: Se recibió una (1), equivalente a un porcentaje del **0.05%**, del total de PQRSDP.

- Evidenciadas al grupo Créditos y Cartera

Análisis del comportamiento de las demás PQRSCF:

- Las quejas pasaron de seis (6) a cuatro (14)
- Las denuncias se mantuvieron en cero (0).



- Los reclamos se mantuvieron en cero (0).
- Las sugerencias pasaron de cero (0) a tres (3)
- Las consultas pasaron de cero (0) a una (1).
- Los agradecimientos y/o felicitaciones pasaron de dos (2) a una (1)

Durante el período allegaron a la entidad un total de cuarenta y nueve (49) derechos de petición, los cuales fueron atendidos de manera oportuna por los procesos responsables. Además, se presentaron treinta y tres (33) acciones de tutela, para las cuales se presentó la respectiva contestación ante el despacho judicial correspondiente, cumpliendo con los plazos establecidos según la normatividad vigente.

Acción de tutela	2024	2025	Aumento
Número	19	33	14

4 Conclusiones

- Con fundamento en la información aportada por el Grupo Gestión Documental y atención al Ciudadano, 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, peticiones, quejas, peticiones, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y agradecimiento o felicitación se realiza de conformidad con lo establecido en las normas que le aplican.
- El proceso no cuenta con un sistema de registro que permita el manejo adecuado para el direccionamiento de la información recibida. Solo actúa como canal receptor de información sin garantizar el objetivo final, debido a que depende de los responsables directos remitan la información de la respuesta.
- El Grupo Gestión Documental y Atención al Ciudadano, durante el primer semestre de 2025, realizó el seguimiento y control a cada una de las dependencias responsables de responder los derechos de petición, tutelas, peticiones, quejas, peticiones, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y agradecimiento o felicitación radicados a través de las diferentes fuentes primarias generadas por la entidad para el cumplimiento normativo.



5 Recomendaciones

Este informe ha sido elaborado con el propósito de proporcionar una visión detallada y precisa de la gestión de los derechos de petición, tutelas, peticiones, quejas, peticiones, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y agradecimiento o felicitación durante el primer semestre de 2025. Que las recomendaciones presentadas contribuyan al fortalecimiento del proceso y a la mejora continua de la calidad del servicio brindado por la Entidad:

- Darle la importancia que requieren los PQRS y dar el trámite correspondiente a los mismos dando respuesta dentro de los términos, todo ello considerando que el activo más importante para la entidad es el público y por medio de las PQRS podemos conocer las inquietudes y manifestaciones de los ciudadanos.
- Fortalecer los mecanismos de control y seguimiento para asegurar la mejora continua en el proceso de atención al ciudadano.
- Se recuerda que la respuesta oportuna, completa y de fondo a las peticiones radicados ante la entidad constituyen una obligación legal y un deber funcional, además de ser una herramienta esencial para prevenir la generación de daño antijurídico.
- Los requerimientos llegan por los diversos canales de comunicación de la entidad deben ser unificados a través de una herramienta que le permita tener la trazabilidad oportuna en la asignación y respuesta por parte del responsable.
- Dado que el canal escrito fue el más utilizado de las peticiones, se debe optimizar este canal asegurando respuestas rápidas, claras y personalizadas. Además, es necesario seguir monitoreando los tiempos de respuesta.

Revisado Y Aprobado por:

Contador Público: JUAN JAIRO GIL RODRIGUEZ
Jefe Oficina Control Interno

Elaborado por:

Adm. Emp: VILMA RINCON CEPEDA
Técnico para Apoyo Seguridad y Defensa
Oficina Control Interno