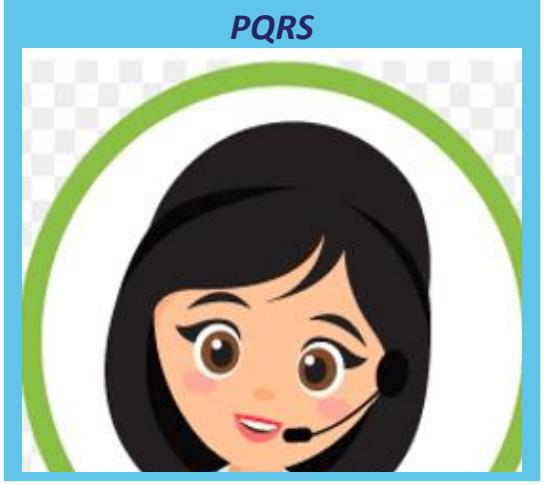


Bogotá, Julio 26 DE 2023

INFORME

**“SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO,
PRIMER SEMESTRE DE 2023”**

PQRS



INFORME

“SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2023”

Introducción	2
1. Objetivo	3
1.1. Objetivos Específicos	3
2. Contenido del informe.....	3
2.1. Alcance del informe	3
2.2. Marco normativo	3
2.3. Aspectos Generales	4
3. Resultados del Análisis a la información de la base de datos	4
4. Conclusión	9
5. Recomendaciones	9

INFORME

“SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2023”

Introducción

En desarrollo del rol de liderazgo estratégico que desempeña la Oficina de Control Interno se realizó el informe de Seguimiento de Atención al Usuario, en su ejecución se hizo la revisión de las actividades que se desarrollaron en el Fondo Rotario de la Policía para dar respuesta a las partes interesadas.

Se evaluó la gestión cumplida por la entidad para responder las solicitudes de los ciudadanos, verificando la eficacia de las diferentes dependencias en la entrega de respuesta a las demandas de información, asegurándose que en la respuesta se cumpla con los términos en la norma.

La evaluación 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 la importancia de prestar un servicio efectivo a los ciudadanos.

INFORME

“SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2023”

1. Objetivo

Evaluar la eficacia de los controles establecidos en la gestión a la atención al ciudadano en el primer semestre del 2023, 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 Específicos

- Verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011
- Verificar 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 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 la gestión realizada en el primer Semestre del 2023, en lo que hace referencia las peticiones, sugerencias, quejas, tutelas, reclamos y derechos de petición.

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 expedían 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.

INFORME

“SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2023”

- Ley 1755 de 2015, artículo 15.
- Ley 1437 de 2011.
- Circular 102 del 11 de julio de 2013.
- Resolución No 00174 del 03 de marzo del año 2022 “Mediante la cual se modifica la resolución 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”.

2.3. Aspectos Generales

Para la ejecución del seguimiento se realizó la solicitud de información al área de comunicaciones, responsable del análisis del proceso atención al usuario; se realizaron actividades de revisión de la base de datos, análisis de datos, comparación de registros, verificación y análisis documental del sistema de información aplicable a las PQRS.

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

- Correo electrónico
- Documental
- Página Web
- Chat
- Buzones (Sede Administrativa, Fábrica de Confecciones y Bodega Funza).
- Los accesos habilitados en las redes sociales a los usuarios, como son:
 - ✓ Facebook
 - ✓ Twitter
 - ✓ YouTube
 - ✓ Instagram

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

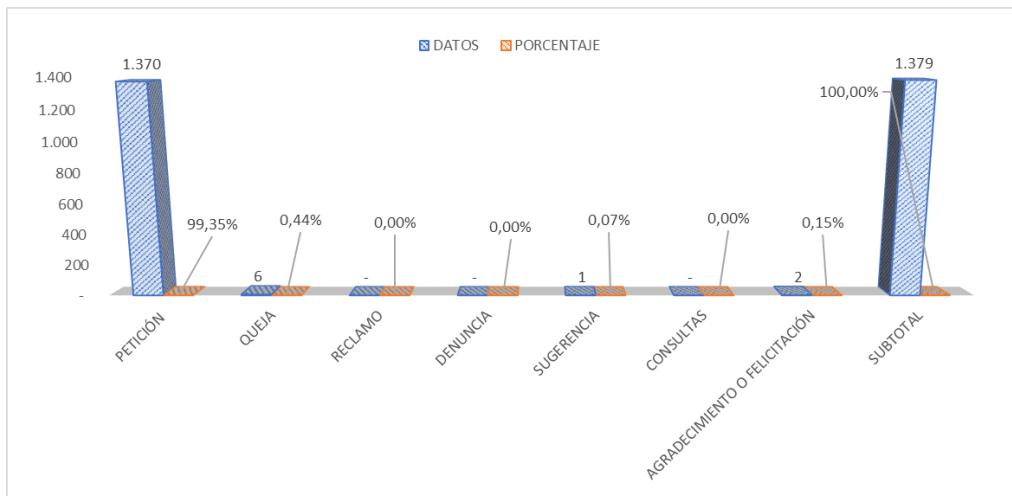
El Fondo Rotatorio de la Policía recibió en el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023, las siguientes PQRS:

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	AGRADECIMIENTO O FELICITACIÓN
1370	6	0	0	1	0	2
99,35%	0.44%	0.0%	0.0%	0.07%	0.0%	0.15%

Fuente N°1- Fuente: Informes trimestrales

INFORME

“SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2023”



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

DEPENDNCIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	CONSULTAS	AGRADECIMIENTO O FELICITACIÓN	SUBTOTAL	%
ADCON	19	0	0	0	0	0	0	19	1,38%
BIENESTAR	7	0	0	0	0	0	0	7	0,51%
CONCO	5	0	0	0	0	0	0	5	0,36%
CODIN	1	0	0	0	0	0	0	1	0,07%
COMISIÓN DE PERSONAL	1	0	0	0	0	0	0	1	0,07%
COVIN	10	0	0	0	0	0	0	10	0,73%
CONST	1	0	0	0	0	0	0	1	0,07%
CRECA	914	1	0	0	0	0	1	916	66,42%
DIGEN	8	0	0	0	0	0	0	8	0,58%
OCOIN	1	0	0	0	0	0	0	1	0,07%
OJURI	27	0	0	0	0	0	0	27	1,96%
FACON	0	4	0	0	1	0	0	5	0,36%
LOGIS	1	0	0	0	0	0	0	1	0,07%
OPLA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,07%
PRESU	2	0	0	0	0	0	0	2	0,15%
SUBAF	4	0	0	0	0	0	0	4	0,29%
TAHUM	131	1	0	0	0	0	0	132	9,57%
TESOR	11	0	0	0	0	0	0	11	0,80%
REDES SOCIALES	225	0	0	0	0	0	1	226	16,39%
GEDOC	1	0	0	0	0	0	0	1	0,07%
TOTAL	1370	6			1	0	2	1379	100,00%

Fuente- Fuente: Informes trimestrales

De la información reportada en el período de tiempo transcurrido entre el 1 de Enero al 30 de Junio de 2023 se destaca que:

INFORME

“SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2023”

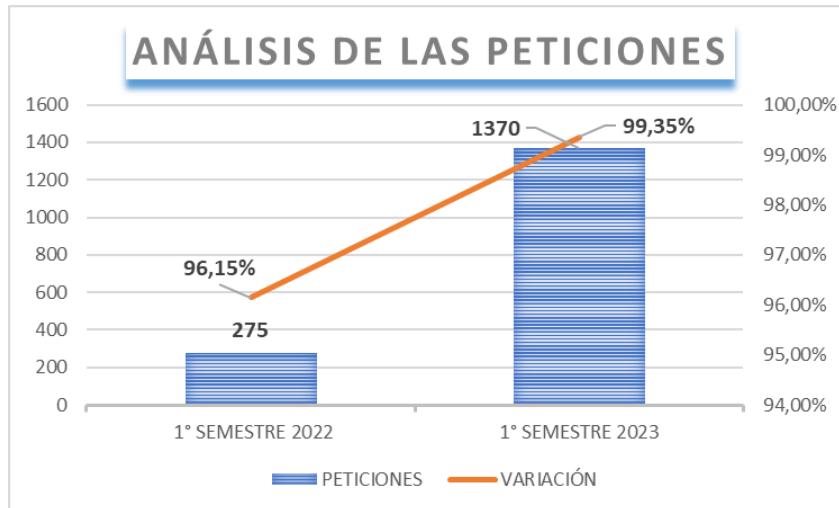
Del total de 1379 PQRS, el 99.35 % corresponden a peticiones; de las cuales 914 son realizadas a la Coordinación de Créditos y Cartera, con un porcentaje del 66.72%, a través de las Redes Sociales 225 con un porcentaje del 16.42%, a la Coordinación de Talento Humano tiene un total de 131 con un porcentaje del 9.56%, a la Oficina Jurídica tiene un total de 27 con un porcentaje del 1.97%, a la Coordinación de Adquisiciones y Contratos tiene un total de 19 con un porcentaje del 1.39%, a la Coordinación de Tesorería tiene un total de 11 con un porcentaje del 0.80%.

Las quejas, denuncias, reclamos, sugerencias, consultas, agradecimiento o felicitaciones suman 9 que representa el 0.65% de las PQRSD.

Comparativo de las peticiones recibidas durante el primer semestre 2022 vs 2023

PETICIONES	2022	2023	Variación
Número	275	1370	398%

Fuente: Solicituds recibidas Primer Semestre 2022 y 2023



Se evidenció que en el primer semestre de la vigencia 2022 las peticiones ascendieron a 275, con un porcentaje equivalente al 96.15%, en el primer semestre de la vigencia 2023 ascendieron a 1370, el 99.35 % del total las solicitudes, se presentó una variación del 398%.

Comparativo 1° semestre 2022 vs 1° Semestre 2023- quejas-denuncias-reclamos-sugerencias y agradecimientos y/o felicitaciones

QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS-FELICITACIONES
0	0	0	0	3
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.05%

Fuente N°- Solicituds recibidas Primer Semestre 2022

INFORME

“SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2023”

QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS-FELICITACIONES
6	0	0	1	2
0.44%	0.0%	0.0%	0.07%	0.15%

Fuente N°- Solicitudes recibidas Primer Semestre 2023

Las demás PQRSD se comportaron de la siguiente forma:

- Las quejas pasaron de cero (0) a seis (6)
- Las denuncias se mantuvieron en cero (0)
- Los reclamos se mantienen mantuvieron en cero (0)
- Las sugerencias pasaron de cero (0) a una (1)
- Los agradecimientos y/o felicitaciones disminuyeron de tres (3) a dos (2)

Por participación de las distintas variables de las PQRSD:

Peticiones: Equivalen al 99.35% del total de las PQRSF, de las cuales el 66.72% le pertenecen al Grupo Crédito y Cartera, distribuidas en:

- Certificaciones de saldo
- Comprobantes de pago
- Saldo a favor
- Descuento cuota
- Reducción cuota
- Solicitud crédito
- Solicitud contraseña
- Solicitud plataforma
- Certificación paz y salvo
- Solicitud de usuario
- Solicitud devolución cuota
- Cancelación crédito
- Consignación de deuda

Se evidenció que el **Proceso Direccionamiento del Talento Humano** generó ciento treinta y un (131) peticiones, equivalentes al 9.56%, realizadas para solicitar, entre otros los siguientes servicios:

- Solicitud Certificado Laboral
- Solicitud Traslado De Semanas A Colpensiones
- Retroactivo Vacaciones Padres Q.e.p.d
- Certificación Pensión
- Semanas Cotizadas

INFORME

“SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2023”

- Contratos Del Personal Productivo
- Solicitud Información Cesantías
- Medicina Laboral
- Solicitud Verificación Certificación
- Certificación Con Funciones
- Devolución Aportes De Pensión
- Incumplimiento En El Pago De Aportes Eps
- Solicitud Certificado De Ingresos Y Retención
- Solicitud De Carta De Retito- Cesantías

En la Oficina Jurídica se presentaron 27 peticiones, el 1.97%, referente a:

- Información sobre embargo
- Solicitud documento público
- Solicitud - justificación desvinculación
- Traslado anónimos escala salarial supernumerarios
- Traslado petición
- Pago contrato prestación de servicios
- Pago de honorarios contrato de prestación de servicios
- solicitud cumplimiento sentencia judicial y petición información y documentos

En el grupo Adquisiciones y Contratos se evidenciaron 19 peticiones, equivalentes al 1.39%, referentes a:

- Solicitud Certificación Contrato
- Solicitud Certificación Prestación De Servicios Profesionales
- Poder De Representación
- Solicitud Certificado Comercial Licitación
- Solicitud De Certificado De Terminación Y Cumplimiento Contrato
- Solicitud Información - Contrato De Compraventa
- Solicitud Factura De Amortización Contratos

Las Quejas: se presentaron 6, correspondientes a un 0.44%, del total de las PQRSF, distribuidas de la siguiente forma:

- Facon: se presentaron cuatro
- Créditos y Cartera: se presentó una
- Direccionamiento del Talento Humano: presentó una

Las sugerencias: se registró una, correspondientes al 0.07%, en la fábrica de confecciones.

Felicitaciones (Agradecimientos): se recibieron 2, equivalentes a un porcentaje del 0.15%, distribuida de la siguiente manera:

- Créditos y Cartera una
- Redes sociales una

INFORME

“SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2023”

Se notificaron a la entidad trece (16) acciones de tutelas, los cuales se atendieron de manera oportuna y acorde con la normatividad vigente.

4. Conclusión

Una vez realizado el seguimiento a la atención al ciudadano, para el primer semestre de la vigencia 2023, en lo referente a la respuesta en términos a los derechos de petición, quejas, peticiones, sugerencias y reclamos, se evidenció el cumplimiento de 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”.

Los controles establecidos para asegurar la respuesta a las PQRSDF, recibidos a través de los diferentes canales, conforme con los resultados de los indicadores, se evidencia notablemente el aumento de las solicitudes con respecto al primer semestre del 2022.

5. Recomendaciones

Continuar con la aplicación de las directrices para depurar la PQRSTF

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
 Adm.Emp. VILMA RINCON CEPEDA Técnico para Apoyo Seguridad y Defensa Oficina Control Interno	 Economista Omar Antonio Pereira Gómez Jefe Oficina Control Interno	 Economista Omar Antonio Pereira Gómez Jefe Oficina Control Interno