



Bogotá, Julio 22 DE 2024

INFORME

**“SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO,
PRIMER SEMESTRE DE 2024”**



INFORME

“SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2024”

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.....	3
3. Resultados del Análisis de la información de la base de datos	4
6. Conclusiones y recomendaciones	7
6.1. Conclusiones.....	7
6.2. Recomendaciones.....	8

INFORME

“SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2024”

Introducción

En el ejercicio de su función de liderazgo estratégico, 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.

El propósito fundamental de esta evaluación es contribuir al mejoramiento continuo del proceso. 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.

INFORME

“SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2024”

1. Objetivo

Evaluar la eficacia de los controles establecidos en la gestión del riesgo en la atención al ciudadano durante el primer semestre de 2024, en lo referente a la respuesta 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.
- 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

El alcance está determinado por la gestión realizada en el primer semestre de 2024, en lo referente a 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.
- Documentos CONPES 3649 de marzo de 2010, Política Nacional del servicio al ciudadano.
- Estatuto Anticorrupción, artículo 76.
- 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.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76.
- Circular 102 del 11 de julio de 2013.
- Decreto Supremo N.º 007-2020.
- Resolución No 00174 del 03 de marzo del año 2022.

2.3. Aspectos Generales

Con el fin de llevar a cabo el seguimiento, se efectuó la solicitud de información a la Coordinación de Gestión Documental, responsable de analizar el proceso de atención al usuario. Durante este proceso, se llevaron a cabo diversas actividades que incluyeron la revisión de la base de datos, el análisis de datos recopilados, la comparación de registros, así como la verificación y análisis documental del sistema de información relacionado con las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).

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

- Correo electrónico
- Documental
- Página Web

INFORME

“SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2024”

- Chat
- Buzones (Sede Administrativa, Fábrica de Confecciones y Bodega Funza)
- Redes sociales: Facebook, Twitter, YouTube, Instagram

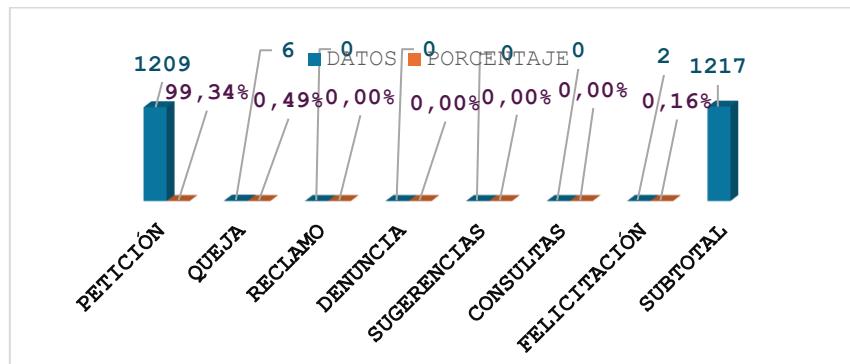
3. Resultados del Análisis de la información de la base de datos

El Fondo Rotatorio de la Policía recibió en el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024, las siguientes PQRS:

Petición	Queja	Reclamo	Denuncia	Sugerencia	Consultas	Agradecimiento o felicitación	Total
1209	6	0	0	0	0	2	1217
98,96%	0,49%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,16%	100%

Fuente N°1: Informes trimestrales

ANÁLISIS PQRS PRIMER SEMESTRE 2024



Fuente: INFORME SEMESTRAL

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

DEPENDENCIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIAS	CONSULTAS	AGRADECIMIENTO FELICITACIÓN		SUBTOTAL	%
CRECA	773	4	0	0	0	0	1		778	63,93%
REDES SOCIALES	220	0	0	0	0	0	0		220	18,08%
TAHUM	83	0	0	0	0	0	0		83	6,82%
ADCON	56	0	0	0	0	0	0		56	4,60%
TESOR	26	0	0	0	0	0	0		26	2,14%
CONCO	16	0	0	0	0	0	0		16	1,31%
OJURI	14	0	0	0	0	0	0		14	1,15%
FACON	3	2	0	0	0	0	0		5	0,41%
PRESU	3	0	0	0	0	0	0		3	0,25%
SUBAF	2	0	0	0	0	0	0		2	0,16%
DIGEN	0	0	0	0	0	0	1		1	0,08%
TELEM	2	0	0	0	0	0	0		2	0,16%
OCOIN	1	0	0	0	0	0	0		1	0,08%
CONST	3	0	0	0	0	0	0		3	0,25%
OFPLA	6	0	0	0	0	0	0		6	0,49%
LOGAR	1	0	0	0	0	0	0		1	0,08%
TOTAL	1209	6	0	0	0	0	2		1217	100,00%

INFORME

“SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2024”

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024, se observa que la información reportada destaca que:

Del total de 1217 PQRs, el 99.34% corresponden a peticiones, de las cuales 773 fueron dirigidas a la Coordinación de Créditos y Cartera, representando el 63.94%. A través de las redes sociales se recibieron 220 (18.20%), a la Coordinación de Talento Humano 83 (6.87%), a la Oficina Jurídica 14 (1.16%), a la Coordinación de Construcciones 3 (0.25%), a la Coordinación de Contabilidad y Costos 16 (1.32%), a la Subdirección Administrativa y Financiera 2 (0.17%), a la Coordinación de Tesorería 26 (2.15%), a la Coordinación de Convenios y Contratos 56 (4.63%), a la Oficina Asesora de Planeación 6 (0.50%), a la Coordinación de Fábrica de Confecciones 3 (0.25%), a la Coordinación de Presupuesto 3 (0.25%), a la Coordinación de Telemática 2 (0.17%), a la Oficina de Control Interno 1 (0.08%), y a la Coordinación de Logística 1 (0.08%).

En cuanto a las quejas, denuncias, sugerencias y agradecimientos o felicitaciones, suman 8, que representan el 0.66% de las PQRSD.

Comparativo de las peticiones recibidas durante el primer semestre 2023 vs 2024

Peticiones	2023	2024	Disminución
Número	1370	1209	6.24%

Fuente: Solicituds recibidas primer semestre 2023 y 2024



Se ha identificado que durante el primer semestre del período fiscal 2023, se recibieron un total de 1370 peticiones, representando un porcentaje de participación en el total del 53.12%. Sin embargo, en el primer semestre del período fiscal 2024, se observó una disminución, llegando a 1209 peticiones, constituyendo el 46.88% con respecto al año anterior. Esta disminución se traduce en un 6.24% respecto al mismo período del año anterior.

Es importante destacar que, a pesar de esta disminución en la cantidad de peticiones, sigue siendo un número significativo. Por lo tanto, se requiere comprender y abordar adecuadamente las dinámicas que han llevado a persistir un número tan alto de solicitudes recibidas.

INFORME

“SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2024”

Comparativo 1° semestre 2023 vs 1° semestre 2024 - quejas, denuncias, reclamos, sugerencias y agradecimientos y/o felicitaciones

QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	AGRADECIMIENTO O FELICITACIÓN
6	0	0	1	0	2
0.44%	0.0%	0.0%	0.07%	0.0%	0.15%

Fuente N°: Solicitudes recibidas primer semestre 2023

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

Las demás PQRSD se comportaron de la siguiente forma:

- Las quejas se mantuvieron en seis (6).
- Los reclamos se mantuvieron en cero (0).
- Las denuncias se mantuvieron en cero (0).
- Las sugerencias disminuyeron en una (1) respecto al año anterior.
- Las consultas se mantuvieron en cero (0).
- Los agradecimientos y/o felicitaciones se mantuvieron en dos (2).

Por participación de las distintas variables de las PQRSD:

Peticiones: Equivalen al 99.34% del total de las PQRSF, de las cuales el 63.94% le pertenece al Grupo Crédito y Cartera, distribuidas en:

- Información de crédito, siendo el mayor número de peticiones
- Certificaciones de saldo
- Certificado de pago
- Certificación de paz y salvo
- Soporte de pago

Se observó que el Proceso de Direccionamiento del Talento Humano generó un total de Ochenta y tres (83) peticiones, representando el 6.87% del total. Estas peticiones se realizaron con el propósito de solicitar diversos servicios, entre los cuales se incluyen:

- Solicitud Certificado Laboral
- Semanas Cotizadas
- Solicitud Información Cesantías
- Solicitud Verificación Certificación
- Certificación Con Funciones
- Solicitud traslado

En el grupo Convenios y Contratos se evidenciaron 56 peticiones, equivalentes al 4.63%, referentes a:

- Solicitud Certificación Contrato
- Solicitud Certificación Prestación de Servicios Profesionales

INFORME

“SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2024”

- Solicitud Certificado
- Solicitud De Certificado De Terminación Y Cumplimiento Contrato
- Solicitud Información – Contrato
- Solicitud documentos.
- Solicitud pago
- Soporte Cancelación Factura

En el grupo Contabilidad y Costo se evidenciaron 16 peticiones, equivalentes al 1.32%, referentes a:

- Solicitud de Operaciones reciprocas
- Información pago liquidación

En la Oficina Jurídica se presentaron 14 peticiones, el 1.16%, referente a:

- Cumplimiento de Compromisos Acordados en la Visita técnica
- Información liquidación contrato
- Solicitud de - Juzgado tráfico
- Solicitud Información

Las Quejas: Se registraron un total de 6 Peticiones, lo que representa un 0.49% del conjunto total. Estas se distribuyeron de la siguiente manera:

- Créditos y Cartera: Se presentaron cuatro (4)
- Facon: Se presentaron dos (2)

Las sugerencias: No se registró ninguna durante este periodo.

Las denuncias: No se registró ninguna durante este periodo

Felicitaciones (Agradecimientos): se recibió dos (2), equivalentes a un porcentaje del 0.16%, distribuida de la siguiente manera:

- Créditos y Cartera una (1)
- Dirección General una (1)

La entidad recibió un total de cincuenta y dos (52) derechos de petición, los cuales fueron atendidos de manera oportuna por parte de la Oficina Asesora Jurídica. Además, se presentaron diecinueve (19) acciones de tutela, con la respectiva contestación presentada ante el despacho judicial correspondiente, cumpliendo con los tiempos establecidos de acuerdo con la normatividad vigente.

6. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

- La Entidad ha logrado un alto grado de eficacia y eficiencia en la atención a los requerimientos ciudadanos durante el primer semestre de 2024.
- Es necesario seguir fortaleciendo los mecanismos de control y seguimiento para garantizar la mejora continua del proceso de atención al ciudadano.

INFORME

“SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2024”

- La disminución en el número de peticiones recibidas en comparación con el año anterior indica una posible mejora en la comunicación y en la resolución de problemas por parte de la Entidad.

6.2. Recomendaciones

Este informe ha sido elaborado con el fin de proporcionar una visión detallada y precisa de la gestión de la atención al ciudadano durante el primer semestre de 2024. Se espera que las conclusiones y recomendaciones presentadas contribuyan al fortalecimiento del proceso y a la mejora continua de la calidad del servicio prestado por la Entidad. Se sugiere:

- Fortalecer los mecanismos de control y seguimiento para garantizar la mejora continua del proceso de atención al ciudadano.
- Realizar una revisión periódica de los procesos y procedimientos internos para identificar posibles oportunidades de mejora.
- Continuar con el compromiso de dar respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos.
- Implementar acciones de mejora en los procesos de atención al ciudadano para mantener y mejorar los niveles de satisfacción.

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