

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



INFORME

"SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO, SEGUNDO SEMESTRE DE 2024"

Fecha: 20 / 01 / 2025

INFORME “SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO, SEGUNDO SEMESTRE DE 2024”



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

1	Objetivo.....	4
1.1	Objetivos Específicos	4
2	Contenido del informe	4
2.1	Alcance del informe	4
2.2	Marco normativo.....	4
2.3	Aspectos Generales	4
3	Resultados del Análisis de la información de la base de datos.....	5
4	Conclusiones	13
5	Recomendaciones	13



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.



1 Objetivo

Evaluar la eficacia de los controles establecidos en la gestión del riesgo en la atención al ciudadano durante el segundo 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 segundo 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° 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
- Chat
- Buzones (Sede Administrativa, Fábrica de Confecciones y Bodega Funza)
- Redes sociales: Facebook, Twitter, YouTube, Instagram

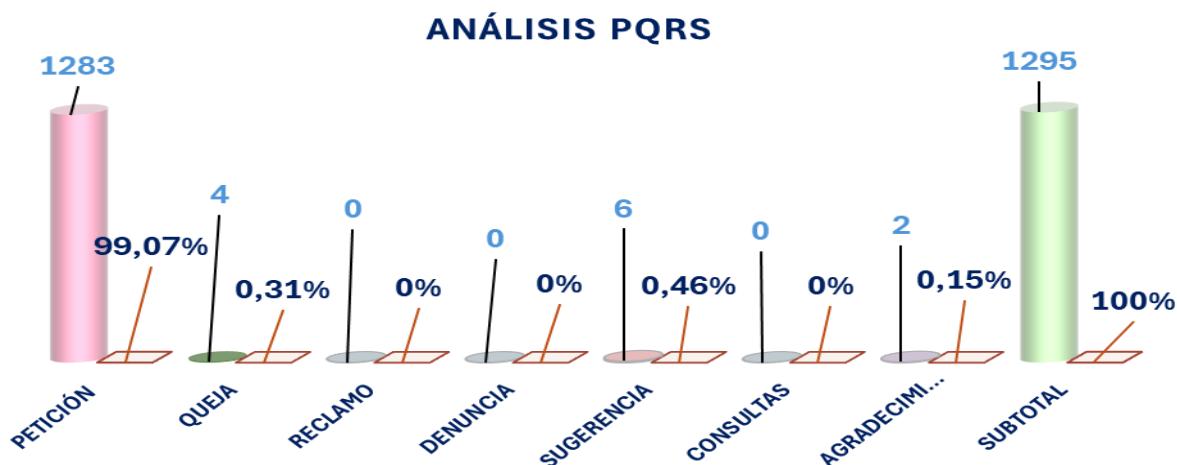
3 Resultados del Análisis de la información de la base de datos

El Fondo Rotatorio de la Policía recibió en el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, las siguientes PQRS:

PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	CONSULTAS	AGRADECIMIENTO O FELICITACIÓN	SUBTOTAL
1283	4	0	0	6	0	2	1295
99.07%	0,31%	0%	0%	0,46%	0%	0,15%	100%

Fuente N°1: Informes

ANÁLISIS PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2024



Fuente: INFORME SEMESTRAL

**INFORME “SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO,
SEGUNDO SEMESTRE DE 2024”**



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

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

DEPENDNCIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	CONSULTAS	AGRADECIMIE	SUBTOTAL	%
							NTOO FEELITACIÓN		
CRECA	547	2	0	0	6	0	2	557	43,01%
TAHUM	276	0	0	0	0	0	0	276	21,31%
ADCON	59	0	0	0	0	0	0	59	4,56%
OJURI	56	0	0	0	0	0	0	56	4,32%
CONCO	21	0	0	0	0	0	0	21	1,62%
TESOR	20	0	0	0	0	0	0	20	1,54%
CONST	8	0	0	0	0	0	0	8	0,62%
COVN	6	0	0	0	0	0	0	6	0,46%
DIGEN	7	0	0	0	0	0	0	7	0,54%
FACON	2	2	0	0	0	0	0	4	0,31%
CODIN	4	0	0	0	0	0	0	4	0,31%
PRESU	6	0	0	0	0	0	0	6	0,46%
OFPLA	2	0	0	0	0	0	0	2	0,15%
Redes Sociales	264	0	0	0	0	0	0	264	20,39%
LOGAR	2	0	0	0	0	0	0	2	0,21%
GEDOC	1	0	0	0	0	0	0	1	0,08%
OCOIN	1	0	0	0	0	0	0	1	0,08%
ALGEN	1	0	0	0	0	0	0	1	0,08%
TOTAL	1283	4	0	0	6	0	2	1295	100,06%
	99,07%	0,31%	0%	0%	0,46%	0%	0,15%	100%	

Fuente: INFORME SEMESTRAL

Durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, se observa que la información reportada destaca que:



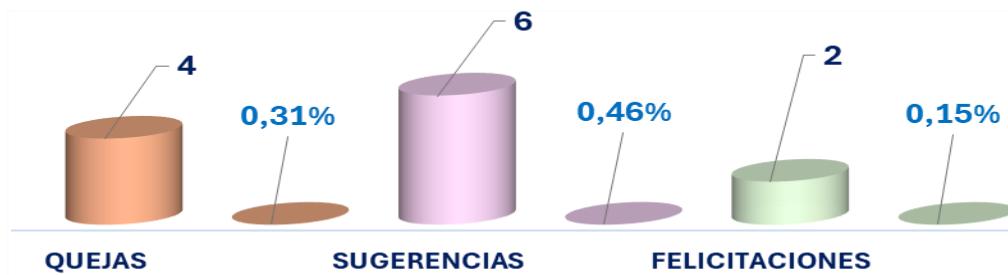
Del total de **1295** PQRS, el total de **1283** corresponden a peticiones con un porcentaje del **99,07%**, de las cuales **547** fueron dirigidas a la Coordinación de Créditos y Cartera, representando el **42,63%**.



Coordinación de Talento Humano 276 (**21.51%**), Coordinación de Convenios y Contratos 59 (**4.60%**), Oficina Jurídica 56 (**4.36%**), Coordinación de Contabilidad y Costos 21 (**1.64%**), Coordinación de Tesorería 20 (**1.56%**), Coordinación de Construcciones 8 (**0.62%**), Convenios 6 (**0.47%**), Dirección General 7 (**0.55%**), Coordinación de Fábrica de Confecciones 2 (**0.16%**), Coordinación de control interno disciplinario 4 (**0.31%**), Coordinación de Presupuesto 6 (**0.47%**), Oficina Asesora de Planeación 2 (**0.16%**), Redes Sociales 264 (**20.58%**), Coordinación de Logística 2 (**0.16%**), Coordinación de Gestión Documental 1 (**0.08%**), Oficina de Control Interno 1 (**0.08%**), Coordinación de Almacén General 1 (**0.08%**).

Con respecto a las otras PQRSF suman **12** y su porcentaje representa un **0.92%** de la siguiente forma quejas dos, sugerencias dos y agradecimientos o felicitaciones una distribuidas de la siguiente forma:

QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



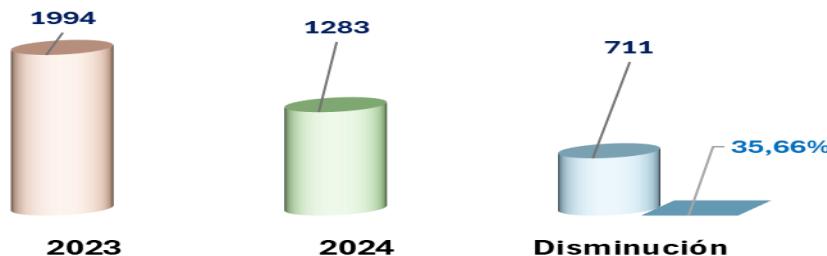
Fuente: Solicitudes recibidas segundo semestre 2024

COMPARATIVO DE LAS PETICIONES RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2023 VS 2024

Peticiones	2023	2024	Disminución	%
Número	1994	1283	711	21%

Fuente: Solicitudes recibidas segundo semestre 2023 y 2024

PETICIONES 2023 VS 2024





Se ha identificado que durante el segundo semestre del período fiscal **2023**, se recibieron un total de **1994** peticiones, representando un porcentaje de participación en el total del **98.96%**. Sin embargo, en el segundo semestre del periodo fiscal **2024**, se observó una disminución, llegando a **1283** peticiones, constituyendo el **99.07%** con respecto al año anterior; Esta disminución se traduce en un **35.66%** respecto al mismo periodo 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.

Por participación de las distintas variables de las PQRSD:

Peticiones: se presentaron **1283** peticiones equivalentes al **99.07%** del total de las PQRSF, de las cuales el **42.63%** le pertenece al Grupo Crédito y Cartera, distribuidas en:

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

En el Grupo Talento Humano se evidenciaron **276** peticiones, equivalente al **21.51%** 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.
- Información ARL.
- Información Pago Liquidación.
- Notificación Mora Aportes a Pensión Obligatoria.
- Información Retiro SUNET.
- Certificación Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Comunicación Para Conocimiento.
- Información Dotación.
- Información Directores de la Entidad

INFORME “SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO, SEGUNDO SEMESTRE DE 2024”



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

- Solicitud información semanas cotizadas en sesantías

En el grupo Contratos se evidenciaron **59** peticiones, equivalentes al **4.60%**, referentes a:

- Información Notificación Pago de Contrato
- Mesa de trabajo PONAL
- Solicitud- Copia de Contrato
- Información Pago Liquidación
- Solicitud Pago – Factura
- Solicitud Pago- Convenio
- Certificación laboral Contractual
- Modificación Documento Sectorial
- Revisión Información Presentada a la DIAN
- Proceso Contrato Interadministrativo

En la Oficina Jurídica se presentaron **56** peticiones, el **4.36%**, referente a:

- Sentencia Primera Instancia
- Fallo Acción de Tutela
- Información Saldo De Cesantías
- Proceso Disciplinario
- Información liquidación contrato
- Derecho de petición
- Tutela

En el grupo Contabilidad y Costo se evidenciaron **21** peticiones, equivalentes al **1.64%**, referentes a:

- Información Operaciones Recíprocas
- Respuesta Ministerio de Crédito Público
- Información Contable
- Derecho de Petición
- Certificación Declaración de Renta

En el grupo Tesorería se evidenciaron **20** peticiones, equivalentes al **1.56%**, referentes a:

- Información Solicitud Trabajo
- Solicitud Pago – Factura
- Solicitud Documentación - Presentar a la Caja de Compensación
- Certificación Tributaria
- Información Pago Liquidación



- Certificado de Rete Ica y Rete Iva
- Información Contable

En el grupo Construcciones se evidenciaron **8** peticiones, equivalentes al **0.62%**, referentes a:

- Certificación de Supervisor
- Derecho de Petición
- Documentación Faltante Solicitudada
- Mesa de trabajo PONAL
- Solicitud- Copia de Contrato

En el grupo Convenios se evidenciaron **6** peticiones, equivalentes al **0.47%**, referentes a:

- Información Pago Liquidación
- Cotización Prendas
- Solicitud- Copia de Contrato

En la Dirección General se evidenciaron **7** peticiones, equivalentes al **0.55%**, referentes a:

- Queja
- Propuesta capacitación virtual
- Derecho de Petición
- Comunicación Para Conocimiento

En la Fábrica de confecciones se evidenciaron **2** peticiones, equivalentes al **0.16%**, referentes a:

- Solicitud Pago – Factura
- Cambio Prenda
- Cotización Prendas

En el grupo Control interno Disciplinario se evidenciaron **4** peticiones, equivalentes al **0.31%**, referentes a:

- Proceso Disciplinario
- Información

En el grupo Presupuesto se evidenciaron **6** peticiones, equivalentes al **0.47%**, referentes a:

- Información Presupuestal

INFORME “SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO, SEGUNDO SEMESTRE DE 2024”



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

En la Oficina Asesora de Planeación se evidenciaron **2** peticiones, equivalentes al **0.16%**, referentes a:

- Lineamientos Para Reacción del Plan Anticorrupción
- Diligenciamiento Encuesta

En la Redes Sociales se evidenciaron **264** peticiones, equivalentes al **20.58%**, referentes a:

- Solicitud de cambio de plataforma de créditos
- Información sobre la fecha de apertura de créditos
- Cambio de edad para solicitar el crédito
- Que tengan en cuenta el personal de la Fábrica de confecciones para las festividades
- Información de contratos

En el grupo Logística se evidenciaron **2** peticiones, equivalentes al **0.16%**, referentes a:

- Derecho de Petición

En el grupo Gestión Documental se evidenciaron **1** peticiones, equivalentes al **0.08%**, referentes a:

- Derecho de Petición

En la Oficina Asesora de Control Interno se evidenciaron **1** peticiones, equivalentes al **0.08%**, referentes a:

- Informe Auditoria Financiera

En el grupo Almacén General se evidenciaron **1** peticiones, equivalentes al **0.08%**, referentes a:

- Solicitud Inmueble Bogotá

Comparativo 2º semestre 2023 vs 2º semestre 2024 - quejas, denuncias, reclamos, sugerencias y agradecimientos y/o felicitaciones

QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	AGRADECIMIENTO O FELICITACIÓN
12	1	0	2	0	6
0.60%	0.05%	0.0%	0.10%	0.0%	0.30%

Fuente N°: Solicitudes recibidas segundo semestre 2023

INFORME “SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO, SEGUNDO SEMESTRE DE 2024”



FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA

QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	AGRADECIMIENTO O FELICITACIÓN
4	0	0	6	0	2
0.31%	0.0%	0.0%	0.46%	0.0%	0.15%

Fuente N°: Solicituds recibidas segundo semestre 2024

Quejas: Se recibieron cuatro (**4**), equivalente a un porcentaje del **0.31%** del total de PQRSF

- Créditos y Cartera: Se presentaron cuatro (2)
- Fábrica de confecciones: Se presentaron cuatro (2)

Reclamos: No se registró ninguna durante este periodo

Las denuncias: No se registró ninguna durante este periodo

Las sugerencias: Se recibieron seis (**6**), equivalente a un porcentaje del **0.46%** del total de PQRSF.

- Evidenciadas en el grupo Créditos y Cartera

Las consultas: No se registró ninguna durante este periodo

Felicitaciones: Se recibió dos (2), equivalente a un porcentaje del **0.15%**, del total de PQRSF.

- Evidenciadas al grupo Créditos y Cartera

Análisis del comportamiento de las demás PQRSCF:

- Las quejas pasaron de doce (12) a cuatro (4)
- Las denuncias pasaron de una (1) acero (0)
- Los reclamos se mantuvieron en cero (0).
- Las sugerencias pasaron de dos (2) a seis (6)
- Las consultas se mantuvieron en cero (0).
- Los agradecimientos y/o felicitaciones pasaron de seis (6) a dos (2)

Se notificó que la entidad recibió un total de dieciocho (18) derechos de petición, los cuales fueron atendidos de manera oportuna por la Oficina Asesora Jurídica. Además, se presentaron diez (10) 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.



4 Conclusiones

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

5 Recomendaciones

Este informe ha sido elaborado con el propósito de proporcionar una visión detallada y precisa de la gestión de la atención al ciudadano durante el segundo 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 brindado por la Entidad. Se sugiere:

- Fortalecer los mecanismos de control y seguimiento para asegurar la mejora continua en el proceso de atención al ciudadano.
- Mantener el compromiso de ofrecer respuestas oportunas a los requerimientos de los ciudadanos.
- Implementar acciones de mejora en los procesos de atención al ciudadano para garantizar la satisfacción continua.

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