

# MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



## FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

### INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2021

Bogota, D.C. 2021/07/27

Elaboró:

**Admón. Emp. Angélica Myriam  
Rojas Forero**  
Profesional Oficina Control Interno

Revisó:

**Economista Omar Antonio  
Pereira Goez**  
Jefe Oficina Control Interno

Aprobó:

**Economista Omar Antonio  
Pereira Goez**  
Jefe Oficina Control Interno




**INFORME DE SEGUIMIENTO  
ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER  
SEMESTRE DE 2021**

2021-07-27

2 de 11

**TABLA DE CONTENIDO**

- 1. Introducción<sup>3</sup>**
- 2. Objetivo<sup>4</sup>**
- 3. Contenido del informe<sup>5</sup>**
- 4. Conclusiones y/o recomendaciones<sup>6</sup>**
- 5. Anexos**

<p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</p>  <p>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</p>	<p>Titulo<sup>1</sup>:</p> <p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2021</b></p>	<p>Fecha<sup>2</sup>:</p> <p>2021-07-27</p>
		<p>3 de 11</p>

## INTRODUCCIÓN

El informe de Seguimiento de Atención al Usuario se realiza en cumplimiento del rol de liderazgo estratégico que desempeñan la Oficina de Control Interno; se hace la revisión de las actividades que se desarrollaron en el Fondo Rotatorio de la Policía para dar respuesta a las partes interesadas. Se evalúa la gestión cumplida por la entidad para la atención al ciudadano realizada por las diferentes dependencias, determinando la oportunidad en la respuesta y el cumplimiento de los términos.

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 importancia de prestar un servicio efectivo a los ciudadanos.

### 1. OBJETIVO


Evaluar la eficacia de los controles establecidos en la gestión a la atención al ciudadano, con corte al primer semestre del 2021, 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 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.

### 2. CONTENIDO DEL INFORME

#### 2.1. ALCANCE DEL INFORME

<p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</p>  <p>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</p>	<p>Titulo<sup>1</sup>:</p> <p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2021</b></p>	<p>Fecha<sup>2</sup>:</p> <p>2021-07-27</p>
		<p>4 de 11</p>

El alcance está determinado por lo realizado en el Fondo Rotatorio de la Policía en el primer semestre del 2021, para atender las peticiones, sugerencias, quejas, tutelas, reclamos y derechos de petición allegadas a la entidad.

## 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 expiden 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.
- Ley 1755 de 2015, artículo 15.
- Ley 1437 de 2011.
- Resolución No 00486 del 30 de octubre del año 2020 “Mediante la cual se modifica la resolución 00315 del 13 de junio del 2019, por la cual se crea el comité institucional de Gestión y desempeño del Fondo Rotatorio de la Policía y se dictan otras disposiciones”.

## 3. ASPECTOS GENERALES

Para la ejecución del presente seguimiento se realizaron procedimientos de 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 tiene como fuente primaria las solicitudes que ingresaron a través de los siguientes canales habilitados:

- Correo electrónico
- Documental
- Línea gratuita



## INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2021

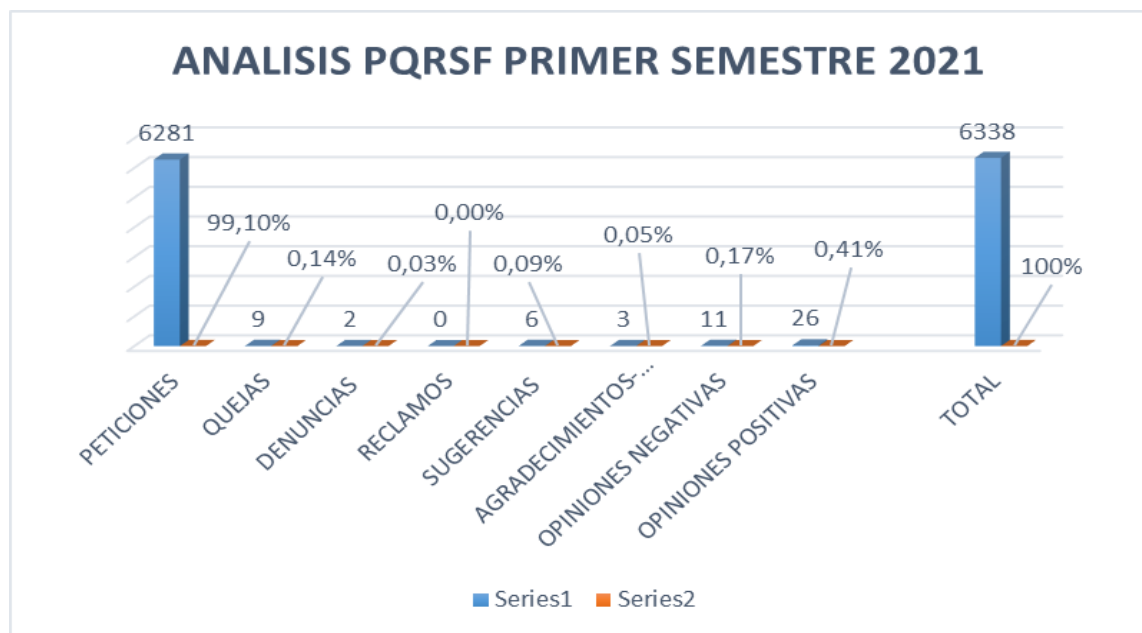
- Línea Directa
- Página Web
- Chat
- Conmutador
- Buzones (Sede Administrativa, Fábrica de Confecciones y Bodega Funza).
- Adicionalmente otros mecanismos de acceso habilitado a los usuarios, como son:
  - ❖ Facebook
  - ❖ Twitter
  - ❖ YouTube
  - ❖ Instagram


### 3.1. 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 2021 el Fondo Rotatorio de la Policía recibió:

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS-FELICITACIONES	OPINIONES NEGATIVAS	OPINIONES POSITIVAS
6281	9	2	0	6	3	11	26
99,10%	0,14%	0,03%	0,00%	0,09%	0,05%	0,17%	0,41%

Cuadro N°1- Fuente: Informes trimestrales



<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b>  <b>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</b>	<b>Título<sup>1</sup>:</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b> <b>ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER</b> <b>SEMESTRE DE 2021</b>	<b>Fecha<sup>2</sup>:</b> 2021-07-27
		6 de 11

### 3.2. CONSOLIDADO DE LA PROCEDENCIA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS, OPINIONES NEGATIVAS, OPINIONES POSITIVAS Y AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES.

#### PRIMER SEMESTRE 2021

I SEMESTRE										
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	COMENTARIOS NEGATIVOS	COMENTARIOS POSITIVOS	AGRADECIMIENTOS FELICITACIONES	DEPENDENCIAS	%
CRÉDITOS	5880	1	0	0	1	4	0	3	5889	92,92%
CONVENIOS	84	0	0	0	0	0	0	0	84	1,33%
CONTRATOS	72	3	0	0	0	2	0	0	77	1,21%
TALENTO HUMANO	66	1	0	0	0	0	0	0	67	1,06%
CONTABILIDAD	47	0	0	0	0	0	0	0	47	0,74%
FÁBRICA	21	2	0	0	0	3	14	0	40	0,63%
CONSTRUCCIONES	29	0	0	0	0	0	0	0	29	0,46%
COMUNICACIONES	7	1	0	2	5	2	12	0	29	0,46%
TESORERÍA	28	0	0	0	0	0	0	0	28	0,44%
JURÍDICA	23	0	0	0	0	0	0	0	23	0,36%
COMERCIO EXTERIOR	11	0	0	0	0	0	0	0	11	0,17%
TELEMÁTICA	7	0	0	0	0	0	0	0	7	0,11%
ALMACEN GENERAL	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,03%
LOGÍSTICA	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0,03%
PLANEACIÓN	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02%
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02%
PRESUPUESTO	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02%
total	6281	9	0	2	6	11	26	3	6338	100%
	99,10%	0,14%	0,00%	0,03%	0,09%	0,17%	0,41%	0,05%	100%	

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 2021, se destaca que del total de 6.338 PQRS, el 99%, corresponden a peticiones; de las cuales 5.880, son peticiones realizadas a la Coordinación de Créditos y Cartera, que representan el 89%; básicamente el esfuerzo de las peticiones, visto globalmente, en un pareto, se encuentran en esta dependencia, las restantes 57 peticiones, el 11%, se distribuye, principalmente, en convenios, contratos, talento humano, contabilidad, tesorería y jurídica.

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS- FELICITACIONES	OPINIONES NEGATIVAS	OPINIONES POSITIVAS
6281	9	2	0	6	3	11	26
99,10%	0,14%	0,03%	0,00%	0,09%	0,05%	0,17%	0,41%



## INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2021

Las quejas, denuncias, reclamos, sugerencias, felicitaciones, opiniones (negativas y positivas) suman 57, que representa el 1% de las PQRSD.

Del restante de PQRSD 57, diferentes a peticiones, 37 son opiniones (positivas o negativas), el 65%; quedando evidenciado que el énfasis, sin dejar de lado las demás, se debe realizar sobre las peticiones.

### 3.3. COMPARATIVO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2020 VS 2021

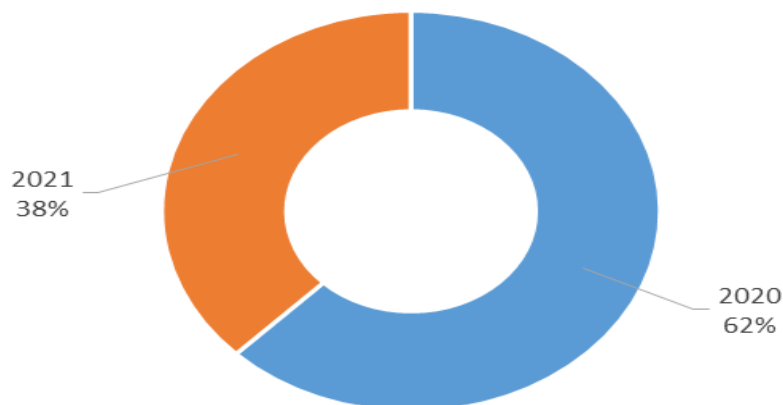
PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	OPINIONES NEGATIVAS	OPINIONES POSITIVAS	AGRADECIMIENTOS-FELICITACIONES
10422	4	6	9	38	15	40
98..94%	0.04%	0.06%	0,09%	0.36%	0.14%	0,38%

Cuadro N°3- Solicitudes recibidas Primer Semestre 2020

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS-FELICITACIONES	OPINIONES NEGATIVAS	OPINIONES POSITIVAS
6281	9	2	0	6	3	11	26
99,10%	0,14%	0,03%	0,00%	0,09%	0,05%	0,17%	0,41%

Cuadro N°4- Solicitudes recibidas Primer Semestre 2021

#### PETICIONES 2020 vs 2021

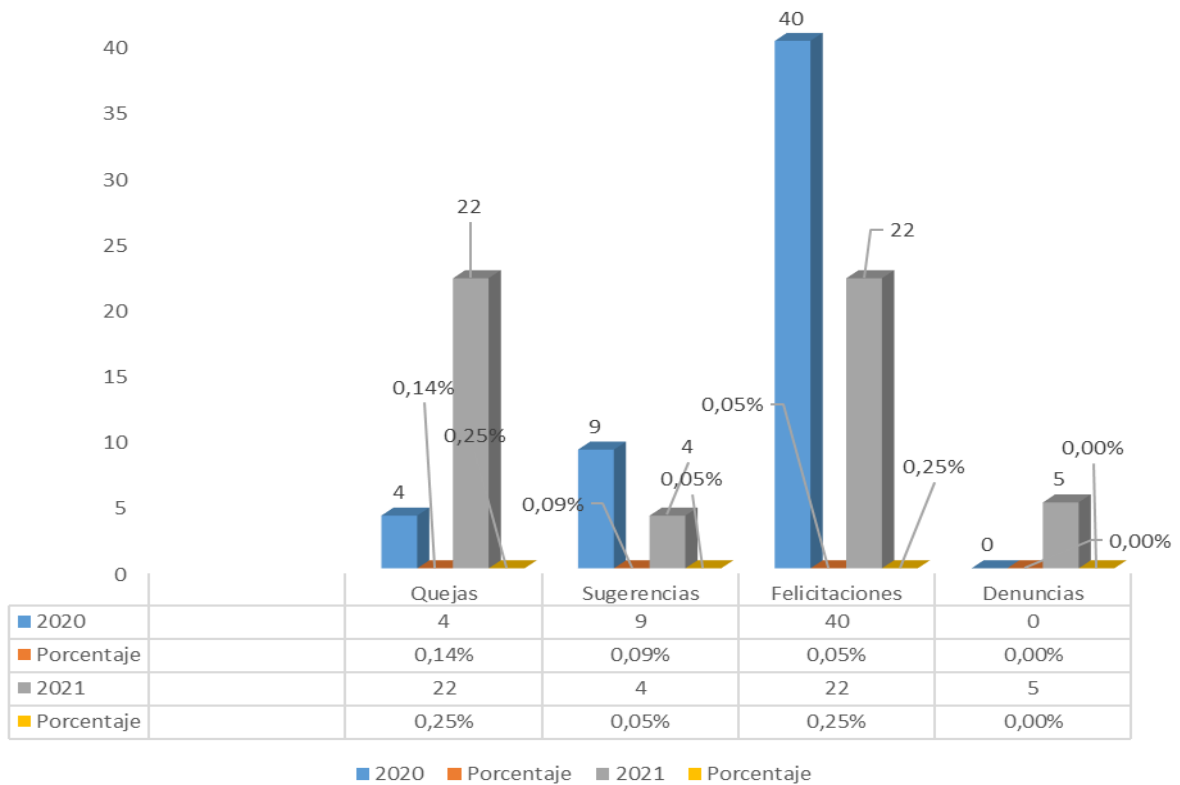




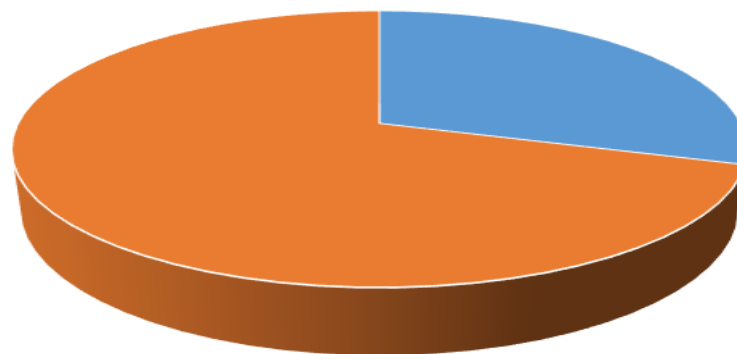
# **INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2021**

2021-07-27

## **COMPARATIVO 1° SEMESTRE 2020 VS 1° SEMESTRE 2021**




## **Opiniones de los Usuarios 2021**



■ OPINIONES NEGATIVAS ■ OPINIONES POSITIVAS



<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b>  <b>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</b>	<b>Titulo<sup>1</sup>:</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b> <b>ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER</b> <b>SEMESTRE DE 2021</b>	<b>Fecha<sup>2</sup>:</b> 2021-07-27
		9 de 11

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	OPINIONES NEGATIVAS	OPINIONES POSITIVAS	AGRADECIMIENTOS-FELICITACIONES
10422	4	6	9	38	15	40
98..94%	0.04%	0.06%	0,09%	0.36%	0.14%	0,38%

Cuadro N°3- Solicitudes recibidas Primer Semestre 2020

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS-FELICITACIONES	OPINIONES NEGATIVAS	OPINIONES POSITIVAS
6281	9	2	0	6	3	11	26
99,10%	0,14%	0,03%	0,00%	0,09%	0,05%	0,17%	0,41%

Cuadro N°4- Solicitudes recibidas Primer Semestre 2021

Se evidencia que para el primer semestre de la vigencia 2021 las peticiones tienen un decrecimiento de 4.141 con respecto al semestre anterior, se debió aplicó un mejoramiento que implicó la disminución del 40% de peticiones.

Las demás PQRSD se comportaron de la siguiente forma: las quejas aumentaron de 4 a 9, en este período aparecen dos (2) denuncias, los reclamos pasaron de seis (6) a cero (0), las sugerencias disminuyeron de 9 a 6 y los agradecimientos pasaron de cuarenta (40) a tres (3); sin embargo las opiniones positivas pasan de quince (15) a veintiséis (26), compensando la disminución en agradecimientos.


Por participación de las distintas variables de las PQRSD:

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS-FELICITACIONES	OPINIONES NEGATIVAS	OPINIONES POSITIVAS
6281	9	2	0	6	3	11	26
99,10%	0,14%	0,03%	0,00%	0,09%	0,05%	0,17%	0,41%

- **Peticiones:** Son el 99.10% del total de las PQRSD, del total le pertenecen al Grupo Crédito y Cartera el 89%, representada en solicitudes de créditos, paz y salvos, certificaciones de deuda, información de la apertura de la plataforma, certificaciones, devoluciones de saldos por pagos realizados de la totalidad de crédito.

El grupo de Talento Humano tiene sesenta y seis (66) peticiones, referentes a solicitudes de certificaciones laborales y presentación de hojas de vida, Adquisiciones y Contratos tiene 72 peticiones, se hacen solicitudes referentes a liquidaciones de contratos, terminación y prórroga de contratos, certificaciones entre otros.

- **Las Quejas:** se presentaron 9, correspondientes a un 0.25%, distribuidas de la siguiente forma:  
 Fábrica de confecciones; una (1), sobre un llamado de atención,  
 Buzones de sugerencia, ubicado en la Fábrica de Confecciones, una (1) referente al ambiente laboral,  
 Redes sociales, tres (3), referentes a irregularidades en el proceso contractual,

<p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</p>  <p>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</p>	<p>Titulo<sup>1</sup>:</p> <p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2021</b></p>	<p>Fecha<sup>2</sup>:</p> <p>2021-07-27</p>
		<p>10 de 11</p>

Correo electrónico a la Jefatura de Talento Humano una (1), acerca del ambiente laboral,  
Grupo Mercadeo y Comunicaciones, referente a la atención del área de seguridad de la entidad,  
Buzones de sugerencias, se recibió una (1) referente al ingreso de menores de edad a la entidad,  
Redes sociales; llegó una que hace referencia a los lineamientos para otorgar créditos,

- **Las sugerencias:** en el primer semestre del 2021 se registraron 6, correspondientes al 0.09%, cinco para el grupo Mercadeo y Comunicaciones referentes a la gestión de la entidad y una para el grupo Créditos y Cartera sobre la asignación de los créditos otorgados por la entidad.
- **Denuncias:** En el primer semestre vigencia 2021 se recibieron 2 equivalentes al 0.03%, por medio de redes sociales, una acerca de los beneficios en el otorgamiento de créditos y una (1) sobre la gestión de la entidad.
- **Felicitaciones (Agradecimientos):** En el primer semestre vigencia 2021 se recibieron 3, equivalentes a un porcentaje del 0.05%, de los cuales una (1) es un agradecimiento y dos (2) sobre la gestión realizada por el proceso de créditos y cartera.
- **Opiniones Positivas:** En el primer semestre vigencia 2021 se recibieron 26 equivalentes a un porcentaje del 0.41% del total, las opiniones positivas se recibieron por medio de las redes sociales 14, acerca de la gestión realizada por el Grupo Fábrica de Confecciones y 12 por la gestión de la entidad y las publicaciones de redes sociales.
- **Opiniones Negativas:** En el primer semestre vigencia 2021 se recibieron 11 equivalentes a un porcentaje del 0.17% del total, con respecto a los pronunciamientos desfavorables allegados a la entidad.

Una vez evaluada la gestión a la atención al ciudadano, para el primer semestre de la vigencia 2021, en lo referente a la respuesta en términos a los derechos de petición, quejas, peticiones, sugerencias y reclamos, se evidencia 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” y el Procedimiento-1-3-03 V6 Administración de Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones, Denuncias y Felicitaciones.

#### 4. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

##### 4.1. CONCLUSIONES

**INFORME DE SEGUIMIENTO  
ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER  
SEMESTRE DE 2021**

2021-07-27

11 de 11

Los controles establecidos para asegurar la respuesta a las PQRSD, recibidos a través de los diferentes canales, conforme con los resultados de los indicadores, son efectivos, se evidencia la mejoría en la calidad del servicio prestado por la entidad.

En lo que hace referencia a las tutelas allegadas a la entidad se recibieron 16, las cuales se respondieron dentro de los términos legales.

De otra parte, no se evidencia información relacionada con los estadísticos de llamadas entrantes, a través del conmutador y línea nacional, por este motivo fue imposible realizar el análisis correspondiente.

**4.2. RECOMENDACIONES**

Se recomienda revisar el aplicativo que genera el estadístico de llamadas entrantes y en caso de ser necesario realizar la contratación que garantice el correcto funcionamiento del mismo.

Es importante evaluar las causas de la disminución del 40% de peticiones, con el fin de adoptar mecanismos que permitan mantener o seguir mejorando, controlando las peticiones el esfuerzo para dar trámite a las PQRSD se reduce de forma significativa y, a su vez, redundaría en la buena imagen de la entidad.