

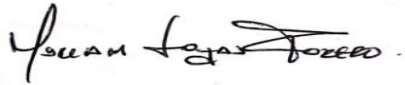


# MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



## FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

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

Bogota, D.C. 2022/02/24


Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
		
<b>Admón. Emp. Angélica Myriam Rojas Forero</b> Profesional Oficina Control Interno	<b>Economista Omar Antonio Pereira Goez</b> Jefe Oficina Control Interno	<b>Economista Omar Antonio Pereira Goez</b> Jefe Oficina Control Interno



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

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO .....	3
1.1.	OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	3
2.	CONTENIDO DEL INFORME.....	3
2.1.	ALCANCE DEL INFORME.....	3
2.2.	MARCO NORMATIVO .....	4
3.	ASPECTOS GENERALES .....	4
3.1.	RESULTADOS DEL ANÁLISIS A LA INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS .....	5
3.2.	CONSOLIDADO DE LA PROCEDENCIA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS, OPINIONES NEGATIVAS, OPINIONES POSITIVAS Y AGRADECIMIENTOS Y FELICITACIONES .....	5
3.3.	COMPARATIVO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2020 VS 2021 .....	7
4.	CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES .....	14
4.1.	CONCLUSIONES .....	14
4.2.	RECOMENDACIONES .....	14

<p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</p> 	<p>Titulo<sup>1</sup>:</p> <p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b></p>	<p>Fecha<sup>2</sup>: 2022-02-24</p> <p>3 de 14</p>
<p style="text-align: center;"><b>INTRODUCCIÓN</b></p> <p>En cumplimiento del rol de liderazgo estratégico, que desempeña la Oficina de Control Interno, se realiza el informe de Seguimiento de Atención al Usuario, en su ejecución se hace la revisión de las actividades que se desarrollaron en el Fondo Rotario de la Policía para dar respuesta a las partes interesadas.</p> <p>Se evalúa la gestión cumplida por la entidad para responder al ciudadano, 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.</p> <p>La evaluación busca coadyuvar al mejoramiento del proceso, señalando los controles que presentan dificultades; de tal forma, que 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.</p> <p><b>1. OBJETIVO</b></p> <p>Evaluar la eficacia de los controles establecidos en la gestión a la atención al ciudadano, con corte al segundo 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.</p> <p><b>1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verificar el cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011</li> <li>➤ Verificar el adecuado servicio del sistema de peticiones, solicitudes, quejas, reclamos y felicitaciones.</li> <li>➤ Verificar la gestión realizada por las diferentes áreas y/o dependencias a los requerimientos radicados por los ciudadanos en la Entidad.</li> <li>➤ Verificar la oportunidad en la atención a los requerimientos ciudadanos.</li> </ul> <p><b>2. CONTENIDO DEL INFORME</b></p> <p><b>2.1. ALCANCE DEL INFORME</b></p> <p>El alcance está determinado por la gestión realizada para atender las peticiones, sugerencias, quejas, tutelas, reclamos y derechos de petición, allegadas a la entidad, en el segundo semestre del 2021.</p> <p style="text-align: right;">F-1.1-28V1</p>		



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

### 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.
- Circular 102 del 11 de julio de 2013.
- 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 seguimiento se realizó la 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
- Línea Directa
- Página Web
- Chat
- Conmutador



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

- Buzones (Sede Administrativa, Fábrica de Confecciones y Bodega Funza).
- Adicionalmente, otros mecanismos de acceso habilitado a los usuarios, como son:

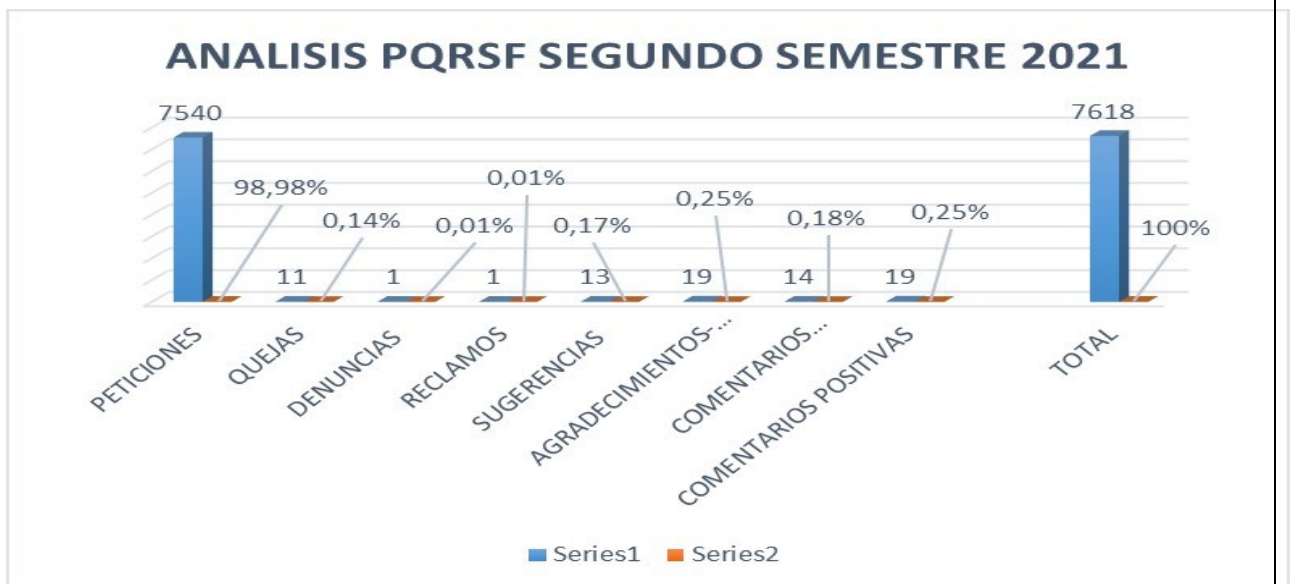
- ❖ Facebook
- ❖ Twitter
- ❖ YouTube
- ❖ Instagram

### 3.1. RESULTADOS DEL ANÁLISIS A LA INFORMACIÓN DE LA BASE DE DATOS


Para el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2021 el Fondo Rotatorio de la Policía recibió:

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS-FELICITACIONES	COMENTARIOS NEGATIVAS	COMENTARIOS POSITIVAS
7.540	11	1	1	13	19	14	19
98,98%	0,14%	0,01%	0,01%	0,17%	0,25%	0,18%	0,25%

Cuadro N°1- Fuente: Informes trimestrales



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

<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b> 	<b>Título<sup>1</sup>:</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b> <b>ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO</b> <b>SEMESTRE DE 2021</b>	<b>Fecha<sup>2</sup>:</b> 2022-02-24
		6 de 14

## SEGUNDO SEMESTRE 2021


DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	COMENTARIOS NEGATIVOS	COMENTARIOS POSITIVOS	AGRADECIMIENTOS FELICITACIONES	SUBTOTALES	%
PLANEACIÓN	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0,04%
CONTRATOS	92	0	0	0	0	0	0	0	92	1,21%
COMERCIO EXTERIOR	117	0	0	0	0	0	0	0	117	1,54%
CONSTRUCCIONES	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0,07%
CONVENIOS	38	0	0	0	0	0	0	0	38	0,50%
CRÉDITOS	7075	4	1	0	11	3	7	1	7102	93,23%
FÁBRICA	9	0	0	0	1	1	6	5	22	0,29%
TALENTO HUMANO	95	1	0	0	0	1	0	0	97	1,27%
TESORERÍA	9	2	0	0	0	0	0	0	11	0,14%
CONTABILIDAD	63	0	0	0	0	0	0	0	63	0,83%
JURÍDICA	32	0	0	0	0	0	0	0	32	0,42%
COMUNICACIONES	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,01%
ENTIDAD	1	0	0	1	0	4	3	12	21	0,28%
GESTIÓN DOCUMENTAL	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,01%
LOGÍSTICA	1	2	0	0	0	0	0	0	3	0,04%
DIRECCION GENERAL	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0,03%
OTRA	0	1	0	0	0	5	2	0	8	0,11%
<b>TOTAL</b>	<b>7540</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>7618</b>	<b>100,00%</b>
	98,98%	0,14%	0,01%	0,01%	0,17%	0,18%	0,25%	0,25%	100,00%	

Cuadro No 2-Fuente Informes trimestrales

De la información reportada en el período de tiempo transcurrido, entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021, se destaca que del total de 7.540 PQRS, el 98.98%, corresponden a peticiones; de las cuales 7075 son peticiones realizadas a la Coordinación de Créditos y Cartera, que representan el 93.83%; básicamente el esfuerzo de las peticiones, visto globalmente, en un Pareto, se encuentran en esta dependencia, las restantes 465 peticiones, en un porcentaje del el 6.17%, se distribuye en, principalmente, Comercio Exterior, Convenios, Contratos, Talento Humano, Fábrica de Confecciones, Contabilidad, Jurídica, Tesorería, Logística, Planeación y Construcciones.

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS- FELICITACIONES	COMENTARIOS NEGATIVAS	COMENTARIOS POSITIVAS
7540	11	1	1	13	19	14	19
98,98%	0,14%	0,01%	0,01%	0,17%	0,25%	0,18%	0,25%

Las quejas, denuncias, reclamos, sugerencias, felicitaciones, comentarios (negativas y positivas) suman 78, que representa el 1.02% de las PQRS.

<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b> 	<b>Título<sup>1</sup>:</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b> <b>ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO</b> <b>SEMESTRE DE 2021</b>	<b>Fecha<sup>2</sup>:</b> 2022-02-24  7 de 14
--	--	--

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

PETICIONES 2021
TOTAL PETICIONES 7540
PORCENTAJE 98,98%

Cuadro N°3- Solicitudes recibidas Segundo Semestre 2021

PETICIONES 2020
TOTAL PETICIONES 8582
PORCENTAJE 98.96%

Cuadro N°4- Solicitudes recibidas Segundo Semestre 2020



Se evidencia que para el segundo semestre de la vigencia 2021, las peticiones fueron de 7540 con un porcentaje equivalente al 47%, evidenciándose una disminución de 1042 con respecto al segundo semestre 2020.

### COMPARATIVO 2° SEMESTRE 2020 VS 2° SEMESTRE 2021- QUEJAS-DENUNCIAS-RECLAMOS-SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS Y/O FELICITACIONES

QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS-FELICITACIONES
11	1	1	13	19
0,14%	0,01%	0,01%	0,17%	0,25%

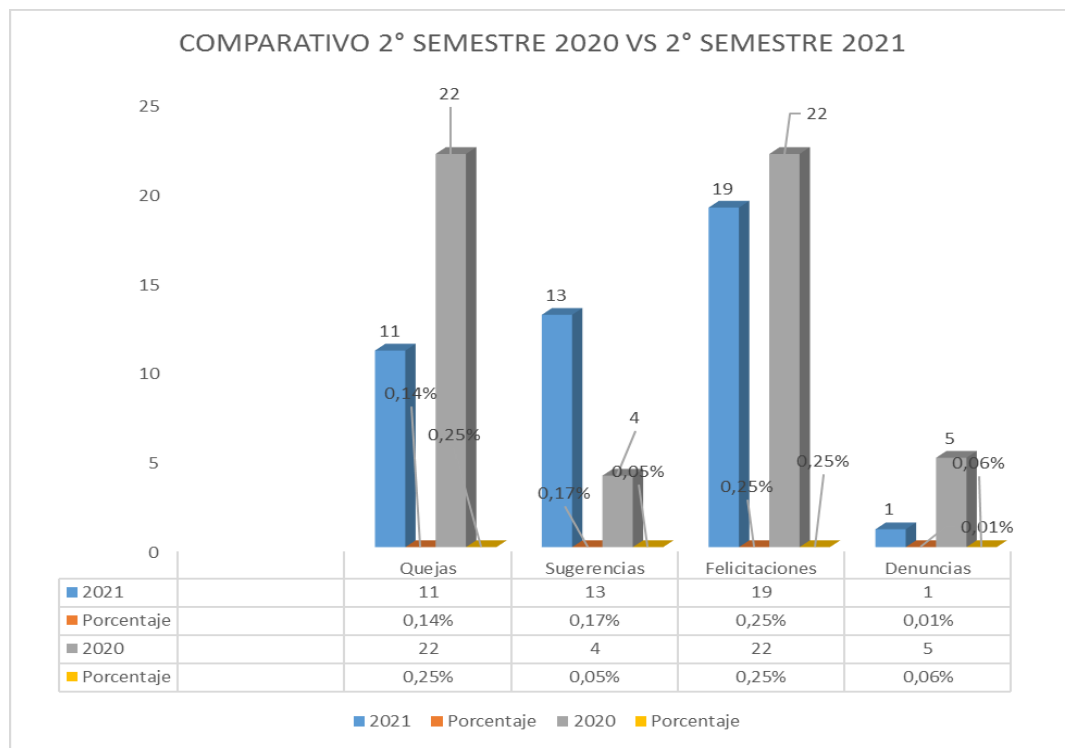
Cuadro N°5- Solicitudes recibidas Segundo Semestre 2021

QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS-FELICITACIONES
22	5		4	22
0,25%	0,06%		0,05%	0,25%

Cuadro N°6- Solicitudes recibidas Segundo Semestre 2020



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



Las demás PQRSD se comportaron de la siguiente forma:

- Disminuyeron las quejas de veintidós (22) a once (11)
- Disminuyeron las denuncias de cinco (5) a una (1),
- Las sugerencias aumentaron de cuatro (4) a trece (13)
- Los agradecimientos y/o felicitaciones disminuyeron de veintidós (22) a (19).

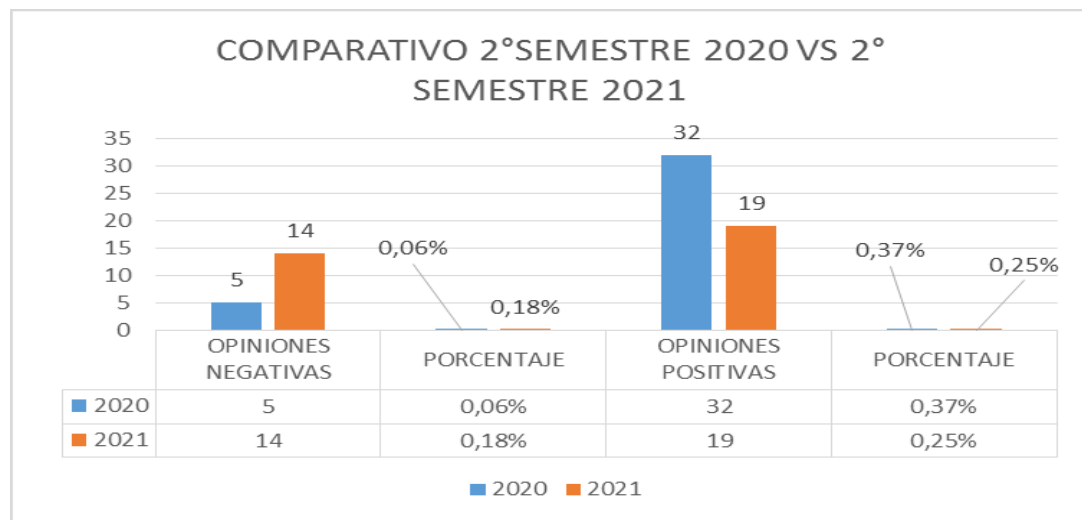
## **COMPARATIVO 2° SEMESTRE 2020 VS 2° SEMESTRE 2021 OPINIONES NEGATIVAS- OPINIONES POSITIVAS**

COMENTARIOS NEGATIVAS	COMENTARIOS POSITIVAS
14	19
0,18%	0,25%

Cuadro N°7- Solicitudes recibidas Segundo Semestre 2021


OPINIONES NEGATIVAS	OPINIONES POSITIVAS
5	32
0.06%	0.37%


Cuadro N°8- Solicitudes recibidas Segundo Semestre 2020





Por participación de las distintas variables de las PQRSD:

- **Peticiones:** Son el 98.98% del total de las PQRSD, de las cuales el 92.97% le pertenecen al Grupo Crédito y Cartera, representadas en:
  - Trámite devolución de haberes
  - Cancelación crédito
  - Consignación de deuda
  - Devolución saldo a favor
  - Solicitud cancelación deuda
  - Solicitud saldo a favor
  - Suspensión de sueldo por nómina
  - Solicitud copia acuerdos de pago
  - Paz y salvos
  - Información de la apertura de la plataforma
- Se evidenció que el Proceso Direccionamiento del Talento Humano generó noventa y cinco (95) peticiones, correspondiente al 1.20%, referentes a:
  - Certificado laboral
  - Documentación relacionada con vinculación laboral
  - Reubicación
  - Información concurso
  - Origen presunta enfermedad laboral
  - Revisar proceso de vinculación
  - Preocupación estado laboral

<p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</p> 	<p>Titulo<sup>1</sup>:</p> <p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b></p>	<p>Fecha<sup>2</sup>: 2022-02-24</p> <p>10 de 14</p>
<p>➤ En el grupo Adquisiciones y Contratos se evidenciaron 92 peticiones representadas en un porcentajes del 1.21% referentes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contratos Unión Temporal</li> <li>○ Solicitud participación como Veedores</li> <li>○ Liquidación Contratos</li> <li>○ Solicitud Información Investigaciones</li> <li>○ Suspensión contrato</li> <li>○ Solicitud celeridad pago de honorarios servicios vigencias 2021</li> </ul> <p>➤ En el grupo Comercio exterior se generaron 117 peticiones representadas en un porcentaje del 1.05% correspondientes a :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nacionalización</li> <li>○ Autorizaciones de exportación</li> <li>○ Elaboración y envío de carta de liberación aérea</li> </ul> <p>➤ El grupo Contabilidad generó, durante segundo semestre 2021, 63 peticiones equivalentes al 0.83% referentes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cruce de operaciones reciprocas</li> <li>○ Saldos por conciliar</li> <li>○ Circularización saldos operaciones reciprocas</li> <li>○ Conciliación operaciones reciprocas</li> <li>○ Provisional (operaciones reciprocas)</li> <li>○ Confirmación cuentas reciprocas</li> </ul> <p>➤ La oficina Asesora Jurídica genero 32 peticiones, con un porcentaje del 0.42%, representadas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Acción constitucional de tutela</li> <li>○ Reclamación laboral para el reintegro</li> <li>○ Reconocimiento Derecho Laboral</li> <li>○ Solicitud comité convivencia</li> <li>○ Solicitud de archivo procedimiento</li> <li>○ Solicitud liquidación retroactivo cesantías</li> <li>○ Reclamación administrativo por salarios</li> <li>○ Información descuento cesantías</li> </ul> <p>➤ Se evidenció que el grupo convenios presentó 38 peticiones, con un porcentaje del 0.50%, correspondientes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Solicitud modificación carta compra</li> <li>○ Solicitud cotización</li> <li>○ Solicitud generación cuenta de cobro</li> <li>○ Reiterando solicitud copia de liquidación</li> <li>○ Solicitud investigaciones disciplinarias</li> </ul>		

<p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</p> 	<p>Titulo<sup>1</sup>:</p> <p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b></p>	<p>Fecha<sup>2</sup>: 2022-02-24</p> <p>11 de 14</p>
<p>➤ El grupo Adquisiciones y Contratos generó, durante el segundo semestre de la vigencia 2021, 92 peticiones, equivalentes al 1.21%, representadas en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contratos Unión Temporal</li> <li>○ Solicitud participación como Veedores</li> <li>○ Liquidación Contratos</li> <li>○ Solicitud Información Investigaciones</li> <li>○ Suspensión contrato</li> <li>○ Solicitud celeridad pago de honorarios servicios vigencias 2021</li> </ul> <p>➤ <b>Las Quejas:</b> se presentaron 11, correspondientes a un 0.14%, del total de las PQRSF, distribuidas de la siguiente forma:</p> <p><b>Créditos y Cartera:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trámite devolución de haberes</li> <li>○ Trámite solicitud Crédito</li> <li>○ Suspensión de sueldo por nómina</li> </ul> <p><b>Entidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mala experiencia con los guardas de la entidad por protocolos de seguridad</li> </ul> <p><b>Gestión Documental:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Queja de atención, oficina de radicación</li> </ul> <p><b>Talento Humano:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Administración de tapabocas</li> </ul> <p><b>Logística:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sobre la atención de las funcionarias en Cafetería</li> </ul> <p>➤ <b>Las sugerencias:</b> en el segundo semestre del 2021 se registraron 13, correspondientes al 0.17%, distribuidas de la siguiente manera:</p> <p><b>Créditos y Cartera</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ampliación de los Créditos</li> <li>○ No exigir codeudor para los créditos</li> <li>○ Comprar cartera a otros bancos</li> </ul>		

<p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</p> 	<p>Titulo<sup>1</sup>:</p> <p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b></p>	<p>Fecha<sup>2</sup>:</p> <p>2022-02-24</p> <p>12 de 14</p>
<p>➤ <b>Denuncias:</b> En el segundo semestre vigencia 2021 se recibió una (1), equivalentes al 0.01%, cuyo asunto se describió como. Estafa</p> <p>➤ <b>Felicitaciones (Agradecimientos):</b> En el segundo semestre vigencia 2021 se recibieron 19, equivalentes a un porcentaje del 0.25%, distribuidas de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ A la Alta Dirección por la difusión en el cambio de uniformes y elaboración de los mismos.</li> </ul> <p><b>Créditos y Cartera:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Personal es excelente y proactivo, créditos me ha ayudado a cumplir mis sueños</li> </ul> <p><b>Fábrica de Confecciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Uniformes muy bonitos todos</li> <li>○ Que pesar que no hice parte de la Fábrica, quedaron muy bonitos los uniformes</li> <li>○ Dios bendiga las mujeres de la policía</li> </ul> <p><b>Entidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Muy orgulloso de FORPO feliz Aniversario</li> <li>○ Feliz cumpleaños FORPO</li> </ul> <p>➤ <b>Opiniones Positivas:</b> En el segundo semestre vigencia 2021, se recibieron 19 equivalentes a un porcentaje del 0.25% del total, las opiniones positivas se recibieron por medio de las redes sociales entre las cuales se destacaron</p> <p><b>Fábrica de Confecciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Volvieron a las golianas, ojalá sea un primer paso para un cambio histórico en el Fondo Rotatorio de la Policía</li> <li>○ Que bien ese trabajo, apoyemos</li> <li>○ Los hicimos con mucho amor que Dios los bendiga (UNIFORMES)</li> <li>○ Me gusta en la publicación de gorras elaboradas por la Fábrica de Confecciones.</li> <li>○ Asistencia a la presentación oficial de los nuevos uniformes</li> <li>○ Aniversario de la entidad.</li> </ul> <p><b>Entidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Excelente, así es lo recomiendo</li> <li>○ Siempre hay un principio y un final para todo, los cambios son buenos</li> <li>○ Me fascinan los créditos del Fondo Rotatorio siempre los pagos todos</li> </ul> <p><b>Créditos y Cartera</b></p>		

<p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</p> 	<p>Titulo<sup>1</sup>:</p> <p><b>INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b></p>	<p>Fecha<sup>2</sup>:</p> <p>2022-02-24</p> <p>13 de 14</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Lo mejor de lo mejor, me han otorgado varios créditos</li> <li>○ Gracias por esa oportunidad, saludos a mi capitán</li> <li>○ Gracias al fondo, el servicio que he recibido es bueno</li> <li>○ Deberían ser más eficientes, ya que tienen mejor oportunidad que los bancos con nuestra información</li> </ul> <p>➤ <b>Opiniones Negativas:</b> En el segundo semestre vigencia 202, se recibieron por las redes sociales 14, equivalentes a un porcentaje del 0.18% del total, con respecto a los pronunciamientos desfavorables allegados a la entidad, sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aumento del salario de los uniformados y el mal servicio de la Entidad.</li> <li>○ Falta de identidad institucional y reformas de los nuevos directores</li> <li>○ La mala atención al cliente</li> </ul> <p><b>Créditos y Cartera</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Estuve averiguando para un crédito y quien me atendió me vio como bacterióloga.</li> <li>○ Los que tenemos pensión por sustitución fuimos excluidos de los beneficios de créditos.</li> <li>○ Ponen muchas trabas para un crédito.</li> </ul> <p><b>Fábrica de Confecciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sobre el color azul de la gorra del nuevo uniforme</li> </ul> <p><b>Talento Humano</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ No hay alegría después de habernos despedido</li> </ul> <p><b>Entidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Que tristeza que solo sea la tela la que transforman</li> <li>○ No, es triste que no hay un aumento de salario y nos van a contentar con el cambio de uniformes</li> <li>○ Para cuando un salario digno</li> <li>○ Fondo discriminatorio de la policía</li> <li>○ Que tristeza, como hacen para que el presupuesto de la policía se pierda en vez de invertir</li> <li>○ Mejor hubieran cambiado unas primas o subsidios</li> </ul> <p>Una vez realizado el seguimiento a la atención al ciudadano, para el segundo 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”.</p> <p style="text-align: right;">F-1.1-28V1</p>		

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

En relación a este punto, se tiene que se notificaron a la entidad siete (07) acciones de tutela, las cuales se atendieron por parte de la Oficina Asesora Jurídica de manera oportuna, presentado la contestación de la misma en el despacho judicial correspondiente.

**4. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES****4.1. CONCLUSIONES**

Los controles establecidos para asegurar la respuesta a las PQRSDF, 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 siete (7), las cuales se respondieron dentro de los términos legales.

En el informe correspondiente al primer semestre de la vigencia 2021 se recomendó revisar el aplicativo que genera la estadística de llamadas entrantes y salientes y, en caso de ser necesario, realizar el mantenimiento para su correcto funcionamiento; pero al verificar el seguimiento de las PQRSF recibidas por las líneas telefónicas, a la fecha, se encuentra sin la renovación de su licencia; por lo tanto, a pesar que se generó un plan de mejoramiento, la solución no ha sido efectiva.

**4.2. RECOMENDACIONES**

Es importante cumplir con lo establecido en la resolución No 00486 del 30 de octubre de 2020, artículo 33, *“el subcomité de Recepción, Atención, Evaluación y Trámite de Quejas informes y Sugerencias (CREQUIS), sesionará como mínimo una vez al mes y en forma extraordinaria cuando el presidente lo convoque”*, lo anterior considerando que no se evidenció que en el mes de noviembre de 2021 el comité sesionara.