

**Bogotá, 28 DE JULIO DE 2022**

**INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL  
USUARIO  
PRIMER SEMESTRE DE 2022**



INFORME DE SEGUIMIENTO  
ATENCIÓN AL USUARIO  
PRIMER SEMESTRE DE 2022

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN .....	2
1. OBJETIVO .....	3
1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	3
2. CONTENIDO DEL INFORME .....	3
2.1. ALCANCE DEL INFORME .....	3
2.2. MARCO NORMATIVO .....	3
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 PRIMER SEMESTRE 2021 VS 2022 .....	6
4. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES .....	11
4.1. CONCLUSIONES .....	11
4.2. RECOMENDACIONES .....	12

# INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2022

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento 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 hace 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 DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2022

## 1. OBJETIVO

Evaluar la eficacia de los controles establecidos en la gestión a la atención al ciudadano, con corte al primer semestre del 2022, 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 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 para atender las peticiones, sugerencias, quejas, tutelas, reclamos y derechos de petición, allegadas a la entidad, en el primer semestre del 2022.

### 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

## INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2022

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

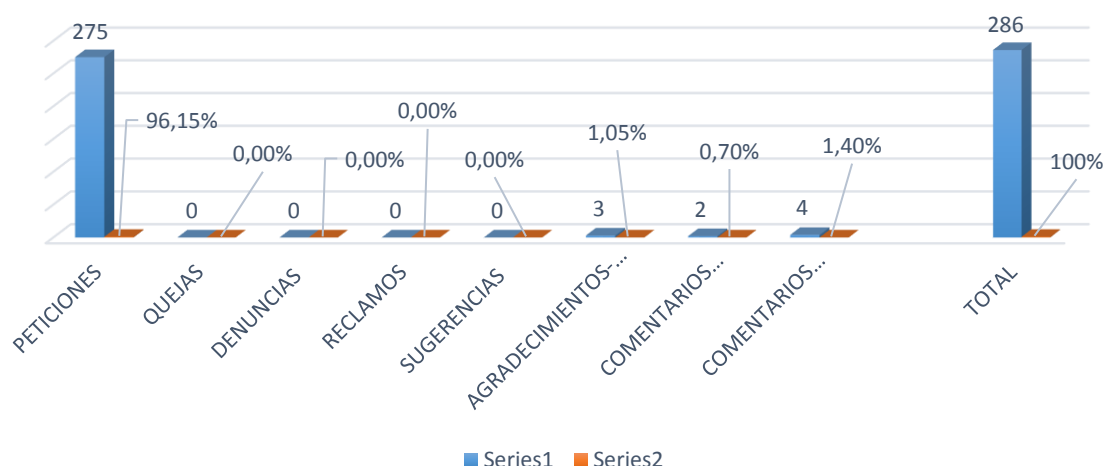
Para la ejecución seguimiento se realizó la solicitud de información, análisis del proceso atención al usuario, entrevistas, revisión base de datos, análisis de datos, comparación de registros, verificación y análisis documental del sistema de información aplicable a las PQRS.

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
- Buzones (Sede Administrativa, Fábrica de Confecciones y Bodega Funza).
- Adicionalmente, de los accesos habilitados en las redes sociales a los usuarios, como son:
  - ❖ Facebook
  - ❖ Twitter
  - ❖ YouTube
  - ❖ Instagram

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS -FELICITACIONES	COMENTARIO S NEGATIVAS	COMENTARIO S POSITIVAS
275	0	0	0	0	3	2	4
96.15%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.05%	0.70%	1.40%

## ANÁLISIS PQRSF PRIMER SEMESTRE 2022



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

[illegible]

# INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2022

TALENTO HUMANO	73	0	0	0	0	0	0	0	73	25,52%
TESORERÍA	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,34%
CONTABILIDAD	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,69%
JURÍDICA	42	0	0	0	0	0	0	0	42	14,68%
PRESUPUESTO	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,34%
TELEMÁTICA	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,34%
LOGÍSTICA	5	0	0	0	0	0	0	0	5	1,74%
CENTRAL DE CUENTAS	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,34%
SUBAF	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,34%
ENTIDAD	5	0	0	0	0	1	1	3	10	3,49%
TOTAL	275	0	0	0	0	2	4	3	286	100,00%

De la información reportada en el período de tiempo transcurrido, entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022, se destaca que del total de 286 PQRS, el 96.15%, corresponden a peticiones; de las cuales 117 son realizadas a la Coordinación de Créditos y Cartera, que representan el 43%; básicamente el esfuerzo de las peticiones, visto globalmente, en un Pareto, se encuentran en esta dependencia, las restantes 11 peticiones, en un porcentaje del 3.85%, distribuidas en los procesos de Talento Humano, Jurídica, Comercio Exterior, Convenios, Contratos, , Fábrica de Confecciones, Contabilidad, , Tesorería. Logística, Planeación, presupuesto, telemática, central de cuentas, Subdirección Administrativa y financiera, construcciones y entidad.

Las quejas, denuncias, reclamos, sugerencias, felicitaciones, comentarios (negativas y positivas) suman 9, que representa el 3.15% de las PQRS.

### 3.3. COMPARATIVO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2021 VS 2022

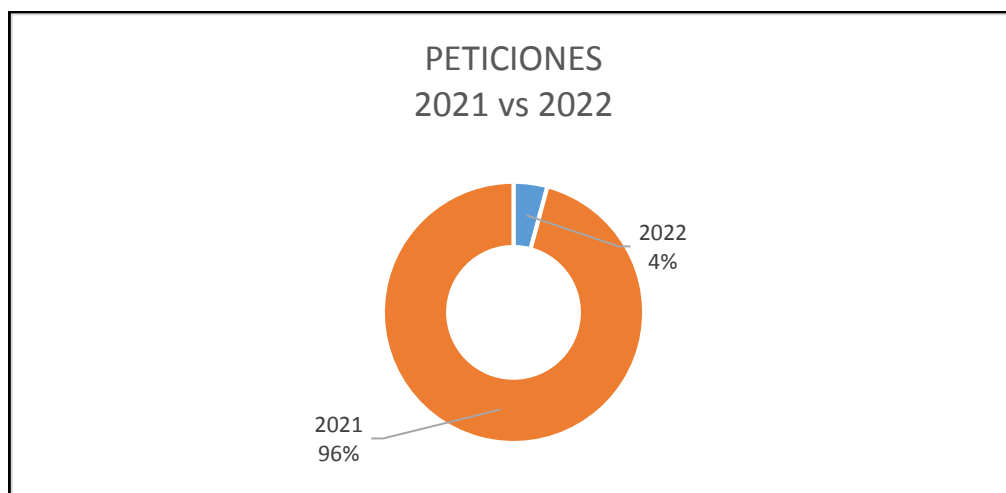
<b>PETICIONES 2021</b>
TOTAL PETICIONES 6281
PORCENTAJE 99.10%

Cuadro N°3- Solicitudes recibidas Primer Semestre 2021

<b>PETICIONES 2022</b>
TOTAL PETICIONES 275
PORCENTAJE 96.15%

Cuadro N°4- Solicitudes recibidas Primer Semestre 2022

# INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2022



Se evidenció que, para el primer semestre de la vigencia 2021, las peticiones fueron de 6,281 con un porcentaje de participación equivalente al 99.10%, evidenciándose una disminución de 6.006, el 96%, con respecto al primer semestre 2022.

## COMPARATIVO 1° SEMESTRE 2021 VS 1° SEMESTRE 2022- QUEJAS-DENUNCIAS-RECLAMOS-SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS Y/O FELICITACIONES

QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS-FELICITACIONES
9	2	0	6	3
0,14%	0,03%	0,00%	0,09%	0,05%

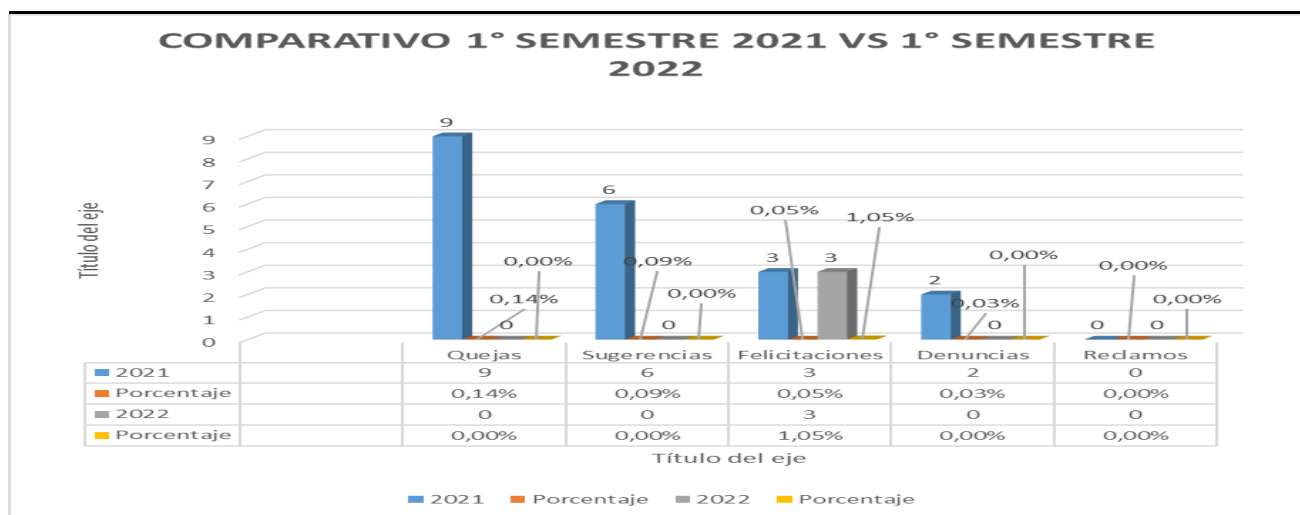
Cuadro N°5- Solicitudes recibidas Primer Semestre 2021

QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS-FELICITACIONES
0	0	0	0	3
0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,05%

Cuadro N°5- Solicitudes recibidas Primer Semestre 2022



# INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2022



Las demás PQRSD se comportaron de la siguiente forma:

- Disminuyeron las quejas de nueve (09) a cero (0)
- Disminuyeron las denuncias de dos (2) a cero (0),
- Las sugerencias disminuyeron de seis (6) a cero (0)
- Los agradecimientos y/o felicitaciones se mantienen igual a tres (03)

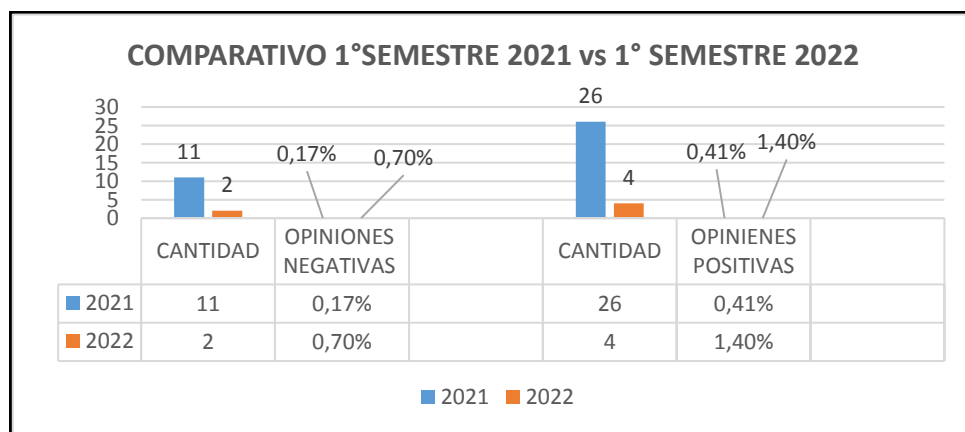
## COMPARATIVO 1° SEMESTRE 2021 VS 1° SEMESTRE 2022 OPINIONES NEGATIVAS- OPINIONES POSITIVAS

COMENTARIOS NEGATIVAS	COMENTARIOS POSITIVAS
11	26
0,17%	0.41%

Cuadro N°7- Solicitudes recibidas Primer Semestre 2021

COMENTARIOS NEGATIVOS	COMENTARIOS POSITIVOS
2	4
0.70%	1.40%

Cuadro N°8- Solicitudes recibidas Primer Semestre 2022



# INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2022

## Por participación de las distintas variables de las PQRSD:

- **Peticiones:** Son el 96.15% del total de las PQRSF, de las cuales 117 correspondientes al 43% le pertenecen al Grupo Crédito y Cartera, representadas en:
  - Falta de información a la hora de radicar los créditos.
  - Cancelación crédito
  - Consignación de deuda
  - Devolución saldo a favor
  - Solicitud cancelación deuda
  - Suspensión de sueldo por nómina
  - Paz y salvos
- **Se evidenció que el Proceso Direccionamiento del Talento Humano generó setenta y tres (73) peticiones, correspondiente al 25.52%, referentes a:**
  - Estudios de Seguridad concurso de méritos
  - Certificado laboral
  - Reubicación por temas de enfermedad laboral
  - Información concurso
  - Traslado de Cesantías
  - Aviso incumplimiento SURA
- **La oficina Asesora Jurídica generó cuarenta y dos (42) peticiones, con un porcentaje del 14.68%, representadas en:**
  - Reclamaciones Administrativas
  - Acción constitucional de tutela
  - Reclamación laboral para el reintegro
  - Pagos de pensión
  - Solicitud comité convivencia
- **En el grupo Adquisiciones y Contratos se evidenciaron doce (12) peticiones representadas en un porcentaje del 4.19% referentes a:**
  - Incumplimiento contratos
  - Solicitudes de certificación
  - Información de contratos
  - Actas de liquidación de Contratos
- **Las Quejas:** se presentaron 11, correspondientes a un 0.14%, del total de las PQRSF, distribuidas de la siguiente forma:

# INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2022

10

## Créditos y Cartera:

- Trámite devolución de haberes
- Trámite solicitud Crédito
- Suspensión de sueldo por nómina

## Logística:

- Por no dejar parquear un cliente.

## Fábrica de Confecciones

- Se encontraron en los buzones quejas sobre clima laboral en la parte operativa
- **Sugerencias:** En el primer semestre del 2022 no se registraron.
- **Denuncias:** En el primer semestre vigencia 2022 no se registraron.
- **Felicitaciones (Agradecimientos):** En el primer semestre vigencia 2022 se recibieron tres (03), equivalentes a un porcentaje del 3.49%, distribuidas de la siguiente manera:
  - Por la gestión y comentarios en redes sobre los policías.

## Fábrica de Confecciones

- Uniformes muy bonitos todos
- **Opiniones Positivas:** En el primer semestre vigencia 2022, se recibieron cuatro (04) equivalentes a un porcentaje del 1.40% del total, las opiniones positivas se recibieron por medio de las redes sociales entre las cuales se destacaron

## Entidad

- Buena gestión de la Entidad

## Créditos y Cartera

- Excelente atención por parte de los funcionarios que integran el proceso
- **Opiniones Negativas:** En el primer semestre vigencia 2022, se recibieron por las redes sociales dos (02), equivalentes a un porcentaje del 0.70% del total, con respecto a los pronunciamientos desfavorables allegados a la entidad, sobre

**Créditos y Cartera**

- La mala atención al cliente en la asesoría de los préstamos
- Muchos requisitos para obtener un crédito.

**Conmutador y la línea nacional**

- En los informes correspondientes al primer y segundo 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; al verificar las actas del comité CRETQIS, correspondiente al mes de febrero, marzo y abril, se estableció el compromiso de crear la necesidad y contemplar los recursos para el mantenimiento de la licencia y poner en funcionamiento el programa DALY; sin embargo a la fecha la entidad no dispone de las estadísticas de llamadas entrantes a través del conmutador y la línea nacional.

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

Se notificaron a la entidad treinta y ocho (38) derechos de petición y trece (13) acciones de tutelas, los cuales se atendieron de manera oportuna y acorde con la normatividad vigente.

Una vez realizado el seguimiento a la atención al ciudadano, para el primer semestre de la vigencia 2022, 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”.

Es de resaltar los resultados de las directrices de alta Dirección para operar el proceso, se logró reducir en un 96% la cantidad de PQRSF; esta situación facilita concentrar los esfuerzos para analizar la causa raíz de la inconformidad o los reclamos de las partes interesadas.

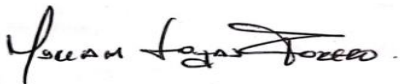
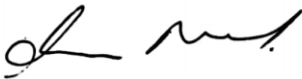
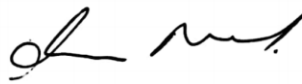
Los controles establecidos para asegurar la respuesta a las PQRSDF, recibidos a través de los diferentes canales, conforme con los resultados de los indicadores, son efectivos, se evidencia la mejoría en la calidad del servicio prestado por la entidad.

# INFORME DE SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE DE 2022

12

## 4.2. RECOMENDACIONES

- Verificar la disponibilidad de las estadísticas de llamadas entrantes para verificar la información relacionada con los estadísticos de llamadas entrantes, a través del conmutador y línea nacional.
- Continuar con la aplicación de las directrices para depurar la PQRSF y, en lo posible, retirar acciones de tipo administrativo.

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