

Bogotá, ENERO 26 DE 2023

# **INFORME**

**“SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO,  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2022”**

**PQRSF**



# INFORME

## “SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2022”

1

<b>Introducción .....</b>	<b>2</b>
<b>.1 Objetivo .....</b>	<b>3</b>
<b>.1.1 Objetivos Específicos .....</b>	<b>3</b>
<b>.2 Contenido del informe.....</b>	<b>3</b>
<b>.3 Alcance del informe.....</b>	<b>3</b>
<b>.4 Marco normativo .....</b>	<b>3</b>
<b>.5 Aspectos Generales .....</b>	<b>4</b>
<b>.6 Resultados del Análisis a la información de la base de datos.....</b>	<b>4</b>
<b>.7 Conclusión .....</b>	<b>10</b>
<b>.8 Recomendaciones .....</b>	<b>10</b>

# INFORME

## “SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2022”

2

### Introducción

En desarrollo 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 hizo 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

## “SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2022”

### .1 Objetivo

Evaluar la eficacia de los controles establecidos en la gestión a la atención al ciudadano en el segundo 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 Específicos

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

### .3 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 Segundo semestre del 2022.

### .4 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.

# INFORME

## “SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2022”

- 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”.

### .5 Aspectos Generales

Para la ejecución del 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
- Comutador
- 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

### .6 Resultados del Análisis a la información de la base de datos

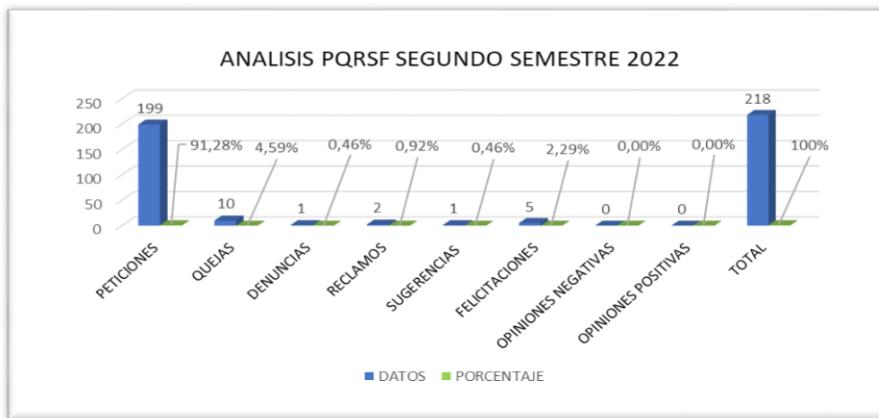
El Fondo Rotatorio de la Policía recibió en el período comprendido entre el 1 de Julio al 31 de diciembre de 2022, las siguientes PQRSF:

PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS-FELICITACIONES	COMENTARIOS NEGATIVAS	COMENTARIOS POSITIVAS
199	10	1	2	1	5	0	0
91.28%	4.59%	0.46%	0.92%	0.46%	2.29%	0.00%	0.00%

Fuente N°1- Fuente: Informes trimestrales

# INFORME

## “SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2022”



### Consolidado de la procedencia de las peticiones, quejas, denuncias, sugerencias, opiniones negativas, opiniones positivas y agradecimientos y felicitaciones

DEPENDENCIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	COMENTARIO NEGATIVO	COMENTARIO POSITIVO	AGRADECIMIENTO O FELICITACIÓN	SUBTOTAL	%
ADCON	30	5							35	16,05%
COVIN	7								7	3,21%
CRECA	64	4	2					4	74	33,94%
OJURI	25								25	11,46%
TAHUM	33	1		1					35	16,05%
TELEM	3								3	1,40%
TESOR	8								8	3,69%
CONST	4								4	1,84%
OPLA	1								1	0,46%
DIGEN	8							1	9	4,12%
PRESU	2								2	0,90%
CODIN	2								2	0,90%
OCOIN	1								1	0,46%
FACON	4				1				5	2,29%
SUBOP	1								1	0,46%
CENCU	3								3	1,40%
ALGEN	1								1	0,46%
SUBAF	1								1	0,46%
CONCO	1								1	0,46%
<b>TOTAL</b>	<b>199</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>218</b>	<b>100,00%</b>

De la información reportada en el período de tiempo transcurrido entre el 1 de Julio al 31 de diciembre de 2022 se destaca que:

Del total de 218 PQRS, el 91.28% corresponden a peticiones; de las cuales 64 son realizadas a la Coordinación de Créditos y Cartera, el 32.16%, 33 a la Coordinación de Tahum, el 17% y el 30 a la Coordinación de Adcón , el 15%.

Las quejas, denuncias, reclamos, sugerencias, felicitaciones, comentarios (negativas y positivas) suman 19, que representa el 8.72% de las PQRSD.

# INFORME

## “SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2022”

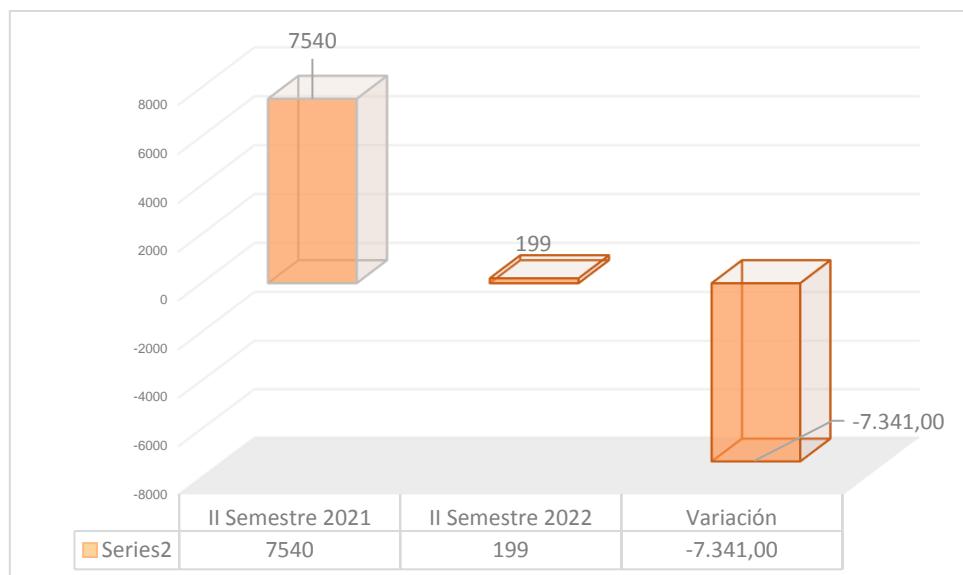
### Comparativo de las peticiones recibidas durante el segundo semestre 2021 vs 2022

<b>PETICIONES 2021</b>		
<b>TOTAL, PETICIONES 7540</b>		
<b>PORCENTAJE 98.98%</b>		

Fuente: Solicitudes recibidas Segundo Semestre 2021

<b>PETECIONES 2022</b>		
<b>TOTAL, PETECIONES 199</b>		
<b>PORCENTAJE 91.28%</b>		

Fuente: Solicitudes recibidas Segundo Semestre 2022



Se evidenció que en el segundo semestre de la vigencia 2021 las peticiones ascendieron a 7.540, con un porcentaje de participación equivalente al 98.98%, en el mismo período de la vigencia 2022 se alcanzó un total de 199 peticiones, el 91,28 % de participación, presentándose una disminución del 97,36%.

### Comparativo 2º semestre 2021 vs 2º semestre 2022- 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%

Fuente N°- Solicitudes recibidas segundo Semestre 2021

# INFORME

## “SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2022”

QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	AGRADECIMIENTOS-FELICITACIONES
10	1	2	1	5
4.59%	0.46%	0.92%	0.46%	2.29%

Fuente N°- Solicitudes recibidas Segundo Semestre 2022

### COMPARATIVO PQRF SEGUNDO SEMESTRE 2021 vs 2022



Las demás PQRSD se comportaron de la siguiente forma:

Disminuyeron las quejas de once (11) a diez (10)

Las denuncias se mantienen igual

Los reclamos aumentaron de uno (1) a dos (2)

Las sugerencias disminuyeron de trece (13) a una (1)

Los agradecimientos y/o felicitaciones disminuyeron de diecinueve (19) a cinco (5)

### COMPARATIVO 2º SEMESTRE 2021 VS 2º SEMESTRE 2022 OPINIONES NEGATIVAS-OPINIONES POSITIVAS

OPINIONES NEGATIVAS	OPINIONES POSITIVAS
14	19
0.18%	0.25%

Fuente N°- Solicitudes recibidas Segundo Semestre 2021

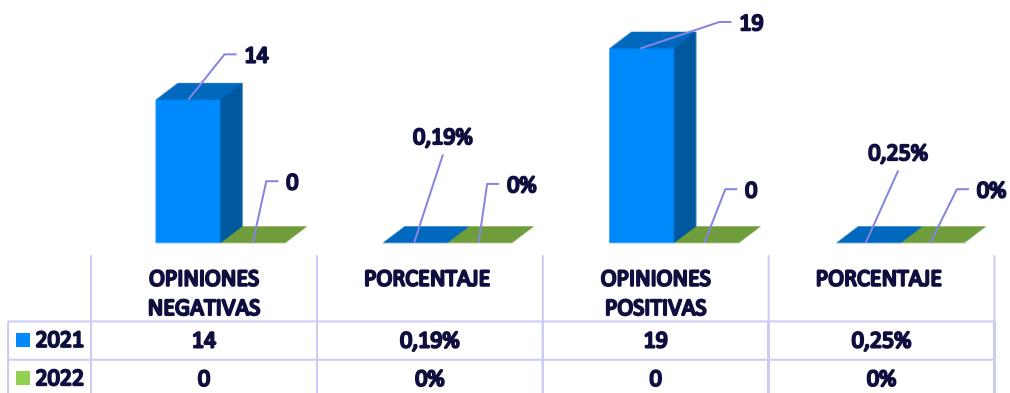
# INFORME

## “SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2022”

OPINIONES NEGATIVAS	OPINIONES POSITIVAS
0	0
0%	0%

Fuente N°- Solicitudes recibidas Segundo Semestre 2022

### COMPARATIVO OPINIONES NEGATIVAS Y POSITIVAS SEGUNDO SEMESTRE 2021 VS 2022



Por participación de las distintas variables de las PQRSD:

**Peticiones:** Equivalen al 91.28% del total de las PQRSF, de las cuales el 32.16% le pertenecen al Grupo Crédito y Cartera, distribuidas en:

- Descuentos
- Lineamientos de créditos
- Número de cuotas
- Cancelación crédito
- Consignación de deuda
- Monto superior crédito
- Devolución de dinero
- Solicitud cancelación deuda
- Paz y salvos

Se evidenció que el **Proceso Direccionamiento del Talento Humano** generó treinta y tres (33) peticiones, correspondiente al 16.50%, realizadas para solicitar, entre otros:

- Solicitud indemnización de pensión sustitutiva de vejez
- Lista elegible
- Enfermedad laboral
- Traslado
- Medicina laboral
- Aviso de incumplimiento
- Solicitud devolución aportes pensionales

# INFORME

## “SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2022”

- Pagos seguridad social

En el **grupo Adquisiciones y Contratos** se evidenciaron 30 peticiones, el 15.08%, referente a:

- Comunicación oficial
- Certificaciones de Contratos
- Liquidación Contratos
- Solicitud de información
- Solicitud expedientes
- Solicitud certificados de retenciones y estampillas compradas

**La oficina Asesora Jurídica** recibió 25 peticiones, con un porcentaje del 12.56%, representadas algunas como:

- Recurso de reposición y en subsidio de apelación
- Excepción tributaria
- Solicitud garantías

Así mismo, se evidenciaron dependencias con un bajo porcentaje de peticiones en la entidad.

**Las Quejas:** se presentaron 10, correspondientes a un 4.59%, del total de las PQRSF, distribuidas de la siguiente forma:

- **Adquisiciones y Contratos:** se presentaron 5
- **Créditos y Cartera:** se presentaron 4 como número de cuotas
- **Direccionamiento del Talento Humano:** presentó 1

**Las Denuncias:** se presentó 1, correspondiente al 0,46%, en Direccionamiento del Talento Humano.

**Los Reclamos:** se presentaron 2, correspondientes al 0,92%, en Créditos y cartera.

**Las sugerencias:** se registró 1 en el buzón de sugerencias, correspondientes al 0,46%, en Fábrica de Confecciones.

**Felicitaciones (Agradecimientos):** se recibieron 5, equivalentes a un porcentaje del 2,29%, distribuida de la siguiente manera:

- ✓ **Créditos y Cartera:** llegaron 4 por la gestión prestada y el servicio
- ✓ **Dirección General:** una por redes sociales

**Opiniones Negativos:** En el segundo semestre de la vigencia 2022, de acuerdo con la información suministrada, no se presentaron

# INFORME

## “SEGUIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2022”

10

**Opiniones Positivas:** En el segundo semestre vigencia 2022, de acuerdo con la verificación no se presentaron.

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

### .7 Conclusión

Una vez realizado el seguimiento a la atención al ciudadano, para el segundo 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”.

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.

### .8 Recomendaciones

Continuar con la aplicación de las directrices para depurar la PQRSF

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