

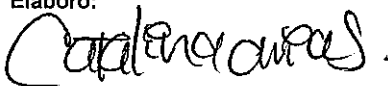
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

**INFORME SEGUNDO TRIMESTRE SOBRE EL
COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS RECIBIDAS POR LA
ENTIDAD**

Bogotá D.C., Julio 12 de 2018

Elaboró:  P.S.P.P. MARTHA CATALINA ARIAS LABASTIDAS Funcionaria Grupo Mercadeo y Comunicaciones	Revisó:  Teniente JULIO CESAR RAMÍREZ GALLEGO Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones (E)	Aprobó:  Coronel JOSE MANUEL ORTIZ MENESES Subdirector Operativo (E)
--	---	--



**INFORME SEGUNDO TRIMESTRE
SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE
LAS PQRS RECIBIDAS POR LA
ENTIDAD**

Fecha:
2018-12-07

Página 2 de 6

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivo
3. Contenido del informe
4. Conclusiones y/o recomendaciones

**INFORME SEGUNDO TRIMESTRE
SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE
LAS PQRS RECIBIDAS POR LA
ENTIDAD**Fecha:
2018-12-07

Página 3 de 6

1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Defensa Nacional, como cabeza del sector tiene a su cargo, entre otras funciones, la formulación de políticas y lineamientos en materia de servicio al ciudadano, tendientes al mejoramiento permanente dentro de un marco normativo y teniendo presente el sistema de gestión transversal de las entidades del Sector Defensa.

Que igualmente el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, establece que *"en toda Entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad"* correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, se deberá señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante el Decreto número 4637 de 2011, se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el *"Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011..."*, así como también, *"señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos..."*

Lo anterior fundamentado en el Decreto 2482 de 2012, *"Que el mejoramiento continuo de la Administración Pública se basa, entre otros aspectos, en el fortalecimiento de herramientas de gestión y en la coordinación interinstitucional que facilita la implementación de las políticas públicas, mediante la ejecución de planes, programas y proyectos"*; y con el fin de mejorar la gestión, en una atención pública, moderna y eficiente, ampliar los espacios de participación con las partes involucradas y prestar un servicio más efectivo en el trámite de las solicitudes.

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*, conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.



INFORME SEGUNDO TRIMESTRE SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

Fecha:
2018-12-07

Página 4 de 6

Así mismo y en cumplimiento a la Directiva Ministerial N° 42222 del 27 de mayo de 2016, el Grupo Mercadeo y Comunicaciones del Fondo Rotatorio de la Policía viene realizando actividades de control y seguimiento de manera periódica, realizando el presente informe con el propósito de presentar los trámites realizados a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que son presentados por los ciudadanos y de acuerdo al asunto, son referidos a cada una de las dependencias involucradas en dar solución.

2. OBJETIVO

Dar cumplimiento al Plan Anticorrupción 2017 del Fondo Rotatorio de la Policía en su componente 4 *"mecanismos para mejorar la atención al ciudadano"* a través del informe del tercer trimestre de la presente vigencia sobre el comportamiento de las PQRS recibidas por la Entidad.

3. CONTENIDO DEL INFORME

En cumplimiento a la Directiva Ministerial N° 42222, del 27 de mayo de 2016, se presenta informe trimestral de las actividades de control y seguimiento que realizó el Grupo Mercadeo y Comunicaciones del Fondo Rotatorio de la Policía, durante el tercer trimestre del año 2017, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

Periodo actual (segundo trimestre 2017)

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
8.618	8.618	0	0	0

Los requerimientos allegados en el segundo trimestre 2018, se resolvieron dentro de los términos establecidos por la ley.

B. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL II TRIMESTRE 2018								
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
CONMUTADOR	8.082	0	0	0	0	0	8.082	93,78%
CRÉDITO Y CARTERA	474	2	0	0	0	0	476	5,52%
TESORERÍA	2	0	0	0	0	0	2	0,02%
TALENTO HUMANO	19	0	0	0	0	0	19	0,22%
ADQUISICIONES Y CONTRATOS	4	0	0	0	0	0	4	0,05%



INFORME SEGUNDO TRIMESTRE SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

Fecha:
2018-12-07

Página 5 de 6

CONSTRUCCIONES	4	0	0	0	0	0	4	0,05%
FABRICA DE CONFECCIONES	0	6	0	0	0	0	6	0,07%
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	0	0	0	0	0	4	0,05%
VENTA DE BIENES EN DESUSO	1	0	0	0	0	0	1	0,01%
CENTRAL DE CUENTAS	1	0	0	0	0	0	1	0,01%
CONTABILIDAD	19	0	0	0	0	0	19	0,22%
TELEMATICA	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
TOTALES	8.610	8	0	0	0	0	8.618	100,00%

Reporte: Base de datos DALY ENTERPRISE.

En el segundo trimestre de la vigencia 2018, se recibieron 8.618 solicitudes, tramitadas de la siguiente manera: 93.78% a través del conmutador relacionadas con el Proceso Créditos, 5.52% Grupo Crédito y Cartera, 0.22% Grupo Talento Humano, 0.22% Grupo Contabilidad, 0.07% Grupo Fábrica de Confecciones, 0.05% Grupo Adquisiciones y Contratos, 0.05% Grupo Construcciones, 0.05% Oficina Asesoría Jurídica, 0.01% Grupo Venta de Bienes en Desuso, 0.01% Grupo Central de Cuentas, es importante resaltar el incremento de llamadas recibidas por el Proceso de Créditos, toda vez que se generó una reducción en el número de préstamos otorgados por la entidad y la generación de los mismos a través de la página web de la entidad, situaciones que han generado inquietudes y requerimientos de aclaración por parte de nuestros clientes.

1. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO II TRIMESTRE AÑO 2018								
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
ASPECTOS MISIONALES	478	8	0	0	0	0	489	5,67%
ASPECTOS FINANCIEROS	22	0	0	0	0	0	22	0,26%
ATENCIÓN AL USUARIO	8082	0	0	1	0	0	8083	93,79%
ASPECTOS DE PERSONAL	19	0	0	0	0	0	19	0,22%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	1	0	0	0	0	0	1	0,01%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	4	0	0	0	0	0	4	0,05%
VARIOS	0	3	0	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	8606	11	0	1	0	0	8.618	100,00%

Reporte: Base de datos RIGHT NOW.

De las 8.618 solicitudes, recibidas por la entidad en el II trimestre de la vigencia 2018, clasificadas y redireccionados por clase de asunto, fueron tramitadas de la siguiente manera: 93.78% atención al usuario, 5.67% aspectos misionales, 0.26% aspectos financieros, 0.22% aspectos personales, 0.05% Oficina Asesoría Jurídica relacionado con aspectos contenciosos, 0.01% Bienes Muebles e Inmuebles.



INFORME SEGUNDO TRIMESTRE SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

Fecha:
2018-12-07

Página 6 de 6

C. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE LA RECEPCIÓN.

SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE LA RECEPCIÓN II TRIMESTRE AÑO 2018	
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
CORREO ELECTRÓNICO	583
DOCUMENTAL	0
LÍNEA GRATUITA	945
INTERNET -CHAT	210
PÁGINA WEB	0
CONMUTADOR	8.082
REDES SOCIALES	0
TOTAL	9.820

4. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- De acuerdo al resultado descrito, se consideran cumplidos los objetivos mencionados al inicio de este informe.
- Las actividades desarrolladas, se vieron reflejadas de manera transversal en todos los procesos de la entidad, evidenciando gestión y compromiso por parte de los funcionarios para el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Se recomienda a las dependencias involucradas revisar frecuentemente los requerimientos enviados por los diferentes canales de comunicación que maneja la entidad, a través del Grupo Mercadeo y Comunicaciones y realizar los trámites correspondientes para emitir respuesta de los mismos, en los términos y plazos establecidos por la ley.