

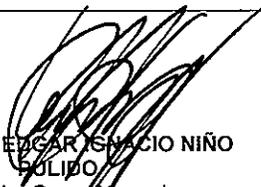
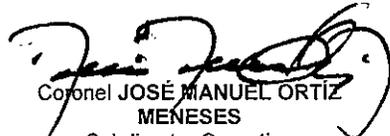
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

**INFORME TERCER TRIMESTRE DE LA PQRS QUE SE
RECIBEN POR LOS DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Bogotá D.C., Octubre 12 de 2018

<p>Elaboró:</p>  <p>A.A.S.D. BEATRIZ ANDREA RONDÓN RODRÍGUEZ Funcionaria Grupo Mercadeo y Comunicaciones</p>	<p>Revisó:</p>  <p>Subteniente EDGAR ISMAICO NIÑO SOLÍS Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones</p>	<p>Aprobó:</p>  <p>Coronel JOSÉ MANUEL ORTÍZ MENESES Subdirector Operativo</p>
---	---	---



**INFORME TERCER TRIMESTRE DE
LA PQRS QUE SE RECIBEN POR
LOS DIFERENTES MEDIOS DE
COMUNICACIÓN**

Fecha:
2018-10-12

Página 2 de 6

TABLA DE CONTENIDO

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



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 TERCER TRIMESTRE DE
LA PQRS QUE SE RECIBEN POR
LOS DIFERENTES MEDIOS DE
COMUNICACIÓN**
Fecha:
2018-10-12

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 2018, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS Periodo actual (tercer trimestre 2017)

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
15.021	15.021	0	0	0,00%

Los requerimientos allegados en el tercer 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 III TRIMESTRE 2018								
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
CONMUTADOR	14.099	0	0	0	0	0	14.099	93,86%
CRÉDITO Y CARTERA	730	1	0	0	1	0	732	4,87%
TESORERÍA	8	0	0	0	0	0	8	0,05%
TALENTO HUMANO	79	0	0	0	0	0	79	0,53%
ADQUISICIONES Y CONTRATOS	15	0	0	0	0	0	15	0,10%
CONSTRUCCIONES	4	0	0	0	0	0	4	0,03%
FABRICA DE CONFECCIONES	1	7	0	0	0	0	8	0,05%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	9	0	0	0	0	0	9	0,06%



INFORME TERCER TRIMESTRE DE LA PQRS QUE SE RECIBEN POR LOS DIFERENTES MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Fecha:
2018-10-12

Página 5 de 6

CENTRAL DE CUENTAS	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
CONTABILIDAD	36	0	0	0	0	0	36	0,24%
TELEMÁTICA	3	0	0	0	0	0	3	0,02%
REDES SOCIALES	17	1	2	1	7	0	28	0,19%
TOTALES	15.001	9	2	1	8	0	15.021	100,00%

Reporte: Base de datos DALY ENTERPRISE.

En el tercer trimestre de la vigencia 2018, se recibieron 15.021 solicitudes, tramitadas de la siguiente manera: 93,86% a través del conmutador relacionadas con el Proceso Créditos, 4,87% Grupo Crédito y Cartera, 0,53% Grupo Talento Humano, 0,24% Grupo Contabilidad, 0,05% Grupo Fábrica de Confecciones, 0,10% Grupo Adquisiciones y Contratos, 0,03% Grupo Construcciones, 0,06% Oficina Asesoría Jurídica, 0,19% redes sociales sobre temas de las unidades de negocio y 0,02% Grupo Telemática.

C. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO III TRIMESTRE AÑO 2018								
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
ASPECTOS MISIONALES	750	8	0	0	1	0	759	5,05%
ASPECTOS FINANCIEROS	44	0	0	0	0	0	44	0,29%
ATENCIÓN AL USUARIO	14.116	1	2	1	7	0	14.127	94,05%
ASPECTOS DE PERSONAL	79	0	0	0	0	0	79	0,53%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	9	0	0	0	0	0	9	0,06%
VARIOS	3	0	0	0	0	0	3	0,02%
TOTAL	15.001	9	2	1	8	0	15.021	100,00%

Reporte: Base de datos RIGHT NOW.

De las 15.021 solicitudes, recibidas por la entidad en el III trimestre de la vigencia 2018, clasificadas y redireccionados por clase de asunto, fueron tramitadas de la siguiente manera: 94,05% atención al usuario, 5,05% aspectos misionales, 0,29% aspectos financieros, 0,53% aspectos personales, 0,06% Oficina Asesora Jurídica relacionado con aspectos contenciosos.

D. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE LA RECEPCIÓN.

SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE LA RECEPCIÓN III TRIMESTRE AÑO 2018	
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
CORREO ELECTRÓNICO	743
DOCUMENTAL	0
LINEA DIRECTA	600
INTERNET -CHAT	146
PÁGINA WEB	0



**INFORME TERCER TRIMESTRE DE
LA PQRS QUE SE RECIBEN POR
LOS DIFERENTES MEDIOS DE
COMUNICACIÓN**

Fecha:
2018-10-12

Página 6 de 6

CONMUTADOR	13.499
REDES SOCIALES	33
TOTAL	15.021

4. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- De acuerdo al resultado descrito, se consideran cumplidos los objetivos mencionados al inicio de este informe, así mismo se recomienda tener en cuenta el documento con número de radicado 20183900001073 del 17/09/2018 en dónde se solicita muy respetuosamente a la Oficina Asesora de Planeación tener en cuenta en la planeación estratégica 2019-2022, los temas referentes al cumplimiento de la norma NTC6047, dando cumplimiento a la política de participación ciudadana.
- 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, así mismo se recomienda tener en cuenta el documento con número de radicado 20183900000983 del 11/09/2018 en dónde se solicita muy respetuosamente al Grupo Logística autorizar a quien corresponda la instalación de algunos avisos informativos dirigidos a la población con discapacidad alguna, para garantizar la atención accesible al ciudadano, dando cumplimiento a la política de participación ciudadana.
- 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, así como participar activamente en la gestión pública liderada por la Alta Dirección, racionalizando el empleo de los recursos disponibles en la Entidad.