

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

**INFORME DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2019 REFERENTE AL COMPORTAMIENTO
DE LAS PQRS Y EL CONSOLIDADO CON LAS RUTAS DE CONSULTA DE LAS
INQUIETUDES RECEPCIONADAS Y CONTESTADAS A LA CIUDADANÍA Y/O
PARTES INTERESADAS POR LOS DIFERENTES MEDIOS Y CANALES DE
COMUNICACIÓN CON LOS QUE CUENTA EL FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA**

Bogotá D.C., Marzo 29 de 2019

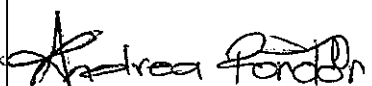
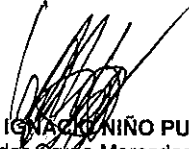
Elaboró:  AASD. BEATRIZ ANDREA RONDÓN RODRÍGUEZ Funcionaria Grupo Mercadeo y Comunicaciones	Revisó:  TE. EDGAR IGNACIO NIÑO PULIDO Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones	Aprobó:  CR. JOSÉ MANUEL ORTIZ MENESES Subdirector Operativo
--	--	---



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.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	INFORME DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2019 REFERENTE AL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS Y EL CONSOLIDADO CON LAS RUTAS DE CONSULTA DE LAS INQUIETUDES RECEPCIONADAS Y CONTESTADAS A LA CIUDADANÍA Y/O PARTES INTERESADAS POR LOS DIFERENTES MEDIOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS QUE CUENTA EL FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	Fecha: 2019-03-29
		Página 4 de 7

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 2019 del Fondo Rotatorio de la Policía en sus componentes 3 “rendición de cuentas” y 4 “mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” a través del informe del primer trimestre de 2019 referente al comportamiento de las PQRS y el consolidado con las rutas de consulta de las inquietudes recepcionadas y contestadas a la ciudadanía y/o partes interesadas por los diferentes medios y canales de comunicación con los que cuenta el Fondo Rotatorio de la Policía.

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 primer trimestre del año 2019, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS Periodo actual (primer trimestre 2019)

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DÍAS VENCIDOS	N° PENDIENTES POR RESOLVER
13.110	13.057	0	0	53

De los requerimientos allegados en el primer trimestre 2019, se resolvieron 13.057, quedando pendiente 53 los cuales se encuentran dentro de los términos establecidos de ley para su respuesta.

B. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL I TRIMESTRE 2019								
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTALES	%
CONMUTADOR Y LÍNEA NACIONAL	11.265	0	0	0	0	0	11.265	85,93%
CRÉDITO Y CARTERA	846	2	0	0	0	0	848	6,47%
TESORERÍA	21	0	0	0	0	0	21	0,16%
TALENTO HUMANO	75	1	0	0	0	0	76	0,58%
ADQUISICIONES Y CONTRATOS	46	0	0	0	0	1	47	0,36%
CONSTRUCCIONES	16	0	0	0	0	0	16	0,12%
FÁBRICA DE CONFECCIONES	1	0	0	0	0	0	1	0,01%

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	INFORME DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2019 REFERENTE AL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS Y EL CONSOLIDADO CON LAS RUTAS DE CONSULTA DE LAS INQUIETUDES RECEPCIONADAS Y CONTESTADAS A LA CIUDADANÍA Y/O PARTES INTERESADAS POR LOS DIFERENTES MEDIOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS QUE CUENTA EL FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	Fecha: 2019-03-29 Página 5 de 7
--	--	---

OFICINA ASESORA JURÍDICA	10	1	0	0	0	0	11	0,08%
CENTRAL DE CUENTAS	4	0	0	0	0	0	4	0,03%
CONTABILIDAD	41	0	0	0	0	0	41	0,31%
TELEMÁTICA	11	0	0	0	0	0	11	0,08%
REDES SOCIALES	40	1	0	2	8	0	51	0,39%
OTROS	718	0	0	0	0	0	718	5,48%
totales	13.094	5	0	2	8	1	13.110	100,00%

Reporte: Base de datos DALY ENTERPRISE, Módulo PQRS, Redes sociales, ORFEO.

En el primer trimestre de la vigencia 2019, se recibieron 13.110 solicitudes, tramitadas de la siguiente manera: 85,93% a través del conmutador y línea nacional en temas concernientes a solicitud de créditos, seguido del Grupo Crédito y Cartera con un 6,47% en temas de saldos y certificaciones de deuda, Redes Sociales con un 0,39% en temas concernientes a la plataforma de créditos, un 0,31% para el Grupo de Contabilidad en cuanto al tema de cuentas reciprocas, 0,08% para la Oficina Asesora Jurídica en temas de derechos de petición y tutelas, el 0,36% para el Grupo Adquisiciones y Contratos en temas del SECOP II, el 0,58% Grupo Talento Humano en cuanto a certificaciones laborales, seguido de un 0,08% para el Grupo de Telemática en temas de cancelación de usuarios, y sobre el sistema de cámaras, el 0,16% para el Grupo de Tesorería en temas de certificaciones de renta, IVA, ICA, un 0,01% Grupo Fábrica de Confecciones solicitando la fabricación de uniformes, un 0,03% para el Grupo Central de Cuentas en temas de devolución de IVA retenido y finalmente un 0,12% para el Grupo Construcciones, en temas de solicitud de novedades de obra y ejecución de obras y otros con un 5.48% este representa los chats que ingresan a la plataforma, así mismo las solicitudes que llegan al Grupo Comercio Exterior, en temas de permisos y procesos de nacionalización y aduana, y al Grupo Convenios Interadministrativos, en temas de solicitud de viabilidad de convenios, e inclusión en el plan anual de adquisiciones, entre otros.

C. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO I TRIMESTRE AÑO 2019								
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTALES	%
ASPECTOS MISIONALES	909	2	0	0	0	1	912	6,96%
ASPECTOS FINANCIEROS	66	0	0	0	0	0	66	0,50%
ATENCIÓN AL USUARIO	11.305	1	0	2	8	0	11.316	86,32%
ASPECTOS DE PERSONAL	75	1	0	0	0	0	76	0,58%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS CONTENSIVOS	10	1	0	0	0	0	11	0,08%
VARIOS	729	0	0	0	0	0	729	5,56%
TOTAL	13.094	5	0	2	8	1	13.110	100,00%

Reporte: Base de datos DALY ENTERPRISE, Módulo PQRS, Redes sociales, ORFEO.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	INFORME DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2019 REFERENTE AL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS Y EL CONSOLIDADO CON LAS RUTAS DE CONSULTA DE LAS INQUIETUDES RECEPCIONADAS Y CONTESTADAS A LA CIUDADANÍA Y/O PARTES INTERESADAS POR LOS DIFERENTES MEDIOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS QUE CUENTA EL FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	Fecha: 2019-03-29
		Página 6 de 7

De las 13.110 solicitudes, recibidas por la Entidad en el I trimestre de la vigencia 2019, clasificadas y redireccionados por clase de asunto, fueron tramitadas de la siguiente manera: un 86,32% para atención al usuario en tema de saldos y certificaciones de deuda, un 6,96% para aspectos misionales en temas de conocer el portafolio de servicios de la Entidad, 5,56% en el asunto varios concerniente a solicitud de créditos y temas de gestión humana, un 0,50% para aspectos financieros para los Grupos de Contabilidad, Tesorería y Créditos, un 0,58% para aspectos de personal concerniente a certificaciones laborales, un 0,08% para aspectos contenciosos para la Oficina Asesora Jurídica en temas de derechos de petición y tutelas, 0,00% para bienes e inmuebles.

D. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN.

SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN I TRIMESTRE AÑO 2019	
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
CORREO ELECTRÓNICO	898
DOCUMENTAL	229
LINEA NACIONAL	733
INTERNET -CHAT	667
PÁGINA WEB	0
CONMUTADOR	10.532
REDES SOCIALES	51
TOTAL	13.110

4. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- De acuerdo al resultado descrito, se consideran cumplidos los objetivos mencionados al inicio de este informe, teniendo en cuenta la utilización de los diferentes medios de comunicación con los que cuenta la Entidad tales como: chat de la página web www.forpo.gov.co, módulo de registro PQRS (Right Now), redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube y Yammer), correo electrónico forpo@forpo.gov.co, buzones de sugerencias, línea de atención nacional y conmutador, ventanilla única de radicación (ORFEO).
- 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.



NOTA: La información presentada en este informe está comprendida en el tiempo del 01 de enero de 2019 hasta el 27 de marzo del 2019, la información faltante del trimestre será presentada en el próximo informe.

