

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

INFORME CUARTO TRIMESTRE 2019 SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE LA PQRS QUE RECIBEN POR LOS DIFERENTES MEDIOS, INCLUYENDO RECOMENDACIONES DIRIGIDAS A MEJORAR EL SERVICIO, INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN Y RACIONALIZAR EL EMPLEO DE LOS RECURSOS DISPONIBLES, ASÍ COMO LAS ACCIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EFECTUADAS POR LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD.

Bogotá D.C., 19 de diciembre de 2019

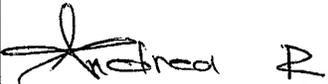
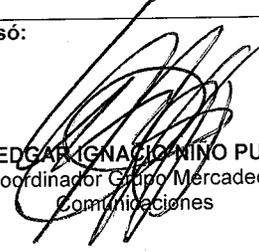
<p>Elaboró:</p>  <p>AASD. BEATRIZ ANDREA RONDÓN RODRÍGUEZ Funcionaria Grupo Mercadeo y Comunicaciones</p>	<p>Revisó:</p>  <p>TE. EDGAR IGNACIO NINO PULIDO Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones</p>	<p>Aprobó:</p>  <p>CR. JOSÉ MANUEL ORTIZ MENESES Subdirector Operativo</p>
--	---	---



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.



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.

En cumplimiento de la Política de Atención al Ciudadano del Fondo Rotatorio de la Policía en la que *“se compromete a brindar un servicio integral al ciudadano de manera oportuna, objetiva, veraz y eficaz de conformidad a la normatividad, con el fin de simplificar, estandarizar y optimizar los trámites existentes, las solicitudes y requerimientos de los usuarios y partes interesadas, mediante el diseño de estrategias y herramientas de servicio al ciudadano”*.

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 tercer trimestre de 2019 referente al comportamiento de las PQRS y el consolidado con las rutas de consulta de las inquietudes recepcionadas y contestadas por los diferentes medios y canales de comunicación, documentando las acciones de participación ciudadana efectuadas por los procesos de la entidad 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 cuarto trimestre del año 2019, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

Periodo actual (cuarto trimestre 2019)

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
3.270	3.216	0	0	1,65%





De los requerimientos allegados en el cuarto trimestre 2019, se resolvieron 3.216, quedando pendiente 54 de los cuales se encuentran dentro de los términos establecidos de ley para su respuesta y 397 de estos corresponden al tiempo establecido entre el 21 y 30 de septiembre del 2019, los cuales faltaban por incluir en el informe del tercer trimestre del 2019. De acuerdo a lo anterior, se detallan de la siguiente manera:

55 radicados por medio de la ventanilla de radicación y remitidos a las dependencias encargadas así: 5 para el Grupo Adquisiciones y Contratos, 2 para el Grupo Construcciones, 8 para el Grupo Convenios Interadministrativos, 14 para el Grupo Crédito y Cartera, 1 para el Grupo Fábrica de Confecciones, 24 para el Grupo Talento Humano y 1 para la Oficina Asesora Jurídica. A su vez se recibieron 184 correos por medio de la cuenta forpo@forpo.gov.co los cuales, se tramitaron al Grupo Crédito y Cartera mediante el Módulo de PQRS (Rigth Now), así mismo por este módulo se recibieron 158 chats.

B. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL III TRIMESTRE 2019							
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
CONMUTADOR Y LÍNEA NACIONAL	0	0	0	0	0	0	0,00%
CRÉDITO Y CARTERA	1.341	4	0	0	0	1.345	41,13%
TESORERÍA	6	0	0	0	0	6	0,18%
TALENTO HUMANO	58	0	0	0	0	58	1,77%
ADQUISICIONES Y CONTRATOS	129	0	0	0	0	129	3,94%
CONSTRUCCIONES	24	0	0	0	0	24	0,73%
FABRICA DE CONFECCIONES	8	0	0	0	0	8	0,24%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	6	0	0	0	0	6	0,18%
CENTRAL DE CUENTAS	0	0	0	0	0	0	0,00%
CONTABILIDAD	28	0	0	0	0	28	0,86%
TELEMÁTICA	1	0	0	0	0	1	0,03%
REDES SOCIALES	62	12	49	4	0	127	3,88%
OTROS	1.538	0	0	0	0	1.538	47,03%
TOTALES	3.201	16	49	4	0	3.270	100,00%

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

En el cuarto trimestre de la vigencia 2019, se recibieron 3.270 solicitudes, tramitadas de la siguiente manera: Grupo Crédito y Cartera con un 41.13% en temas de saldos y certificaciones de deuda, el 3.94% para el Grupo Adquisiciones y Contratos en temas del SECOP II, cambios de supervisión y certificaciones de contratos, Redes Sociales con un 3.88% en temas concernientes a la plataforma de créditos y contratación del personal



operativo de la sede industrial, el 1.77% Grupo Talento Humano en cuanto a certificaciones laborales, un 0.86% para el Grupo de Contabilidad en cuanto al tema de cuentas reciprocas, un 0.73% para el Grupo Construcciones, en temas de solicitud de novedades de obra y ejecución de obras, un 0.24% Grupo Fábrica de Confecciones solicitando la fabricación de uniformes, el 0.18% para el Grupo de Tesorería en temas de certificaciones de renta, IVA, ICA, 0.18% para la Oficina Asesora Jurídica en temas de derechos de petición, un 0.00% para el Grupo Central de Cuentas, seguido de un 0.03% para el Grupo de Telemática en temas de cancelación de usuarios, y sobre el sistema de cámaras, 0% a través del conmutador y línea nacional y otros con un 47.03% este representa los chats que ingresan a la plataforma Right Now, 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 III TRIMESTRE AÑO 2019							
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
ASPECTOS MISIONALES	1.502	4	0	0	0	1506	46,06%
ASPECTOS FINANCIEROS	34	0	0	0	0	34	1,04%
ATENCIÓN AL USUARIO	62	12	49	4	0	127	3,88%
ASPECTOS DE PERSONAL	58	0	0	0	0	58	1,77%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	6	0	0	0	0	6	0,18%
VARIOS	1.539	0	0	0	0	1539	47,06%
TOTAL	3.201	16	49	4	0	3.270	100,00%

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

De las 3.270 solicitudes, recibidas por la Entidad en el cuarto trimestre de la vigencia 2019, clasificadas y redireccionados por clase de asunto, fueron tramitadas de la siguiente manera: un 47.06% en el asunto varios concerniente a solicitud de créditos y temas de gestión humana, un 46.06% para aspectos misionales en temas de conocer el portafolio de servicios de la Entidad, un 3.88% para atención al usuario en tema de saldos y certificaciones de deuda, un 1.04% para aspectos financieros para los Grupos de Contabilidad y Tesorería, un 1.77% para aspectos de personal concerniente a certificaciones laborales, un 0.18% para aspectos contenciosos para la Oficina Asesora Jurídica en temas de derechos de petición, 0,00% para bienes e inmuebles.



D. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN.

SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE LA RECEPCIÓN III TRIMESTRE AÑO 2019		
MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00%
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	1	0,03%
ATENCIÓN PRESENCIAL	654	20,00%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0,00%
CALL CENTER	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
OTROS	2.615	79,97%
TOTAL	3.270	100,00%

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 digitales y 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).
- De acuerdo a las diferentes sensibilizaciones en atención al ciudadano realizadas por el Grupo Mercadeo y Comunicaciones a través de correo electrónico y presencialmente, se recomienda a las dependencias de la entidad tener en cuenta las memorias, documentos y presentaciones de las mismas con el fin de generar una mejora continua en el servicio que se presta en la entidad a las partes interesadas.
- Se exhorta a las dependencias de la entidad a continuar utilizando los medios digitales y de comunicación, evitando la impresión innecesaria de documentos con el fin de racionalizar los recursos disponibles en la entidad.
- 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, permitiendo de esta manera generar acciones de participación ciudadana transparentes y efectivas.

NOTAS:

- En este informe no se presenta la información de las llamadas entrantes por medio del conmutador y la línea nacional, por motivos de inconvenientes presentados en el data center, el cual es el que alimenta los reportes del DALY, donde se extrae esta información, según lo manifestado por el Grupo Telemática.
- La información presentada en este informe está comprendida en el tiempo del 21 de septiembre de 2019 hasta el 16 de diciembre del 2019, la información faltante del trimestre será presentada en el próximo informe.