

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

INFORME I TRIMESTRE COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS QUE SE RECIBEN POR LOS
DIFERENTES MEDIOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN.

Bogotá D.C., 03 de abril de 2020

<p>Elaboró:</p>  <p>AA.SD. BEATRIZ ANDREA RONDÓN RODRÍGUEZ Funcionaria Grupo Mercadeo y Comunicaciones</p>	<p>Revisó:</p>  <p>IT. WALTHER RODRÍGUEZ BELTRÁN Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones(E)</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 líder del Sector Defensa, 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, la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y 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 mediante el presente informe, con el propósito de evidenciar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que son radicadas por los ciudadanos y así mismo dar respectivo trámite de las mismas a cada una de las dependencias involucradas en la respuesta integral para cada caso.

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 I Trimestre 2020, en atención al comportamiento de las PQRS que se radican por los diferentes medios de comunicación de la Entidad, asimismo documentando las acciones de participación ciudadana efectuadas por los procesos de 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 I Trimestre del año 2020, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

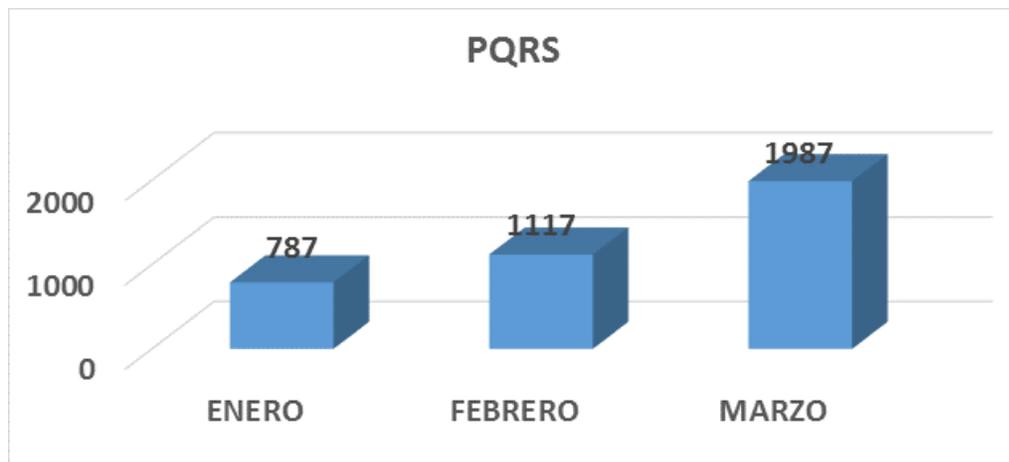
Periodo anterior (cuarto trimestre 2019)

TOTAL RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
3.364	3.364	0	0	0%

Periodo actual (primer trimestre 2020)

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
3.891	3.028	0	0	22%

En el trimestre se recibieron un total de 3.891 PQRS, como se evidencia en la siguiente gráfica:



De los requerimientos radicados en el primer trimestre 2020, se resolvieron 3.028 equivalente 78%, quedando pendiente 863 equivalente al 22%, los cuales se encuentran dentro de los términos de tiempo establecidos en la ley para su respuesta.

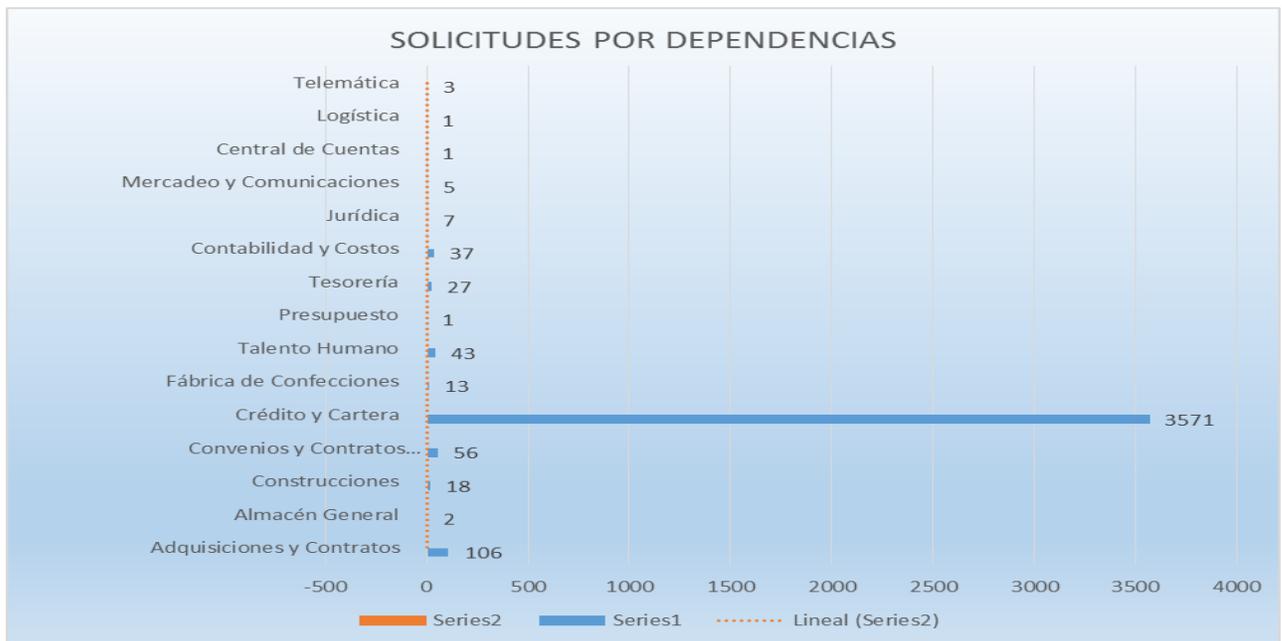
A continuación se detalla los procesos responsables de generar respuesta a los 863 requerimientos pendientes a la fecha así:

- Se tramita al grupo Crédito y Cartera, un total de 804 correos allegados por medio de la cuenta forpo@forpo.gov.co, mediante el Módulo de PQRS (Rigth Now), solicitando el beneficio de alivio de los créditos.
- Se tramita por medio de la ventanilla única de radicación 59 requerimientos, los cuales fueron direccionados a los diferentes procesos así: para el grupo Adquisiciones y Contratos se tramitaron 21 requerimientos, seguido del grupo Talento Humano con 17 trámites de requerimientos, 10 tramites de requerimientos para el grupo Convenios y Contratos Interadministrativos, seguido del grupo Construcciones con 08 tramites de requerimientos, 02 para el grupo Fábrica de Confecciones y finalizando el grupo Presupuesto con 01 tramite de requerimiento.

B. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

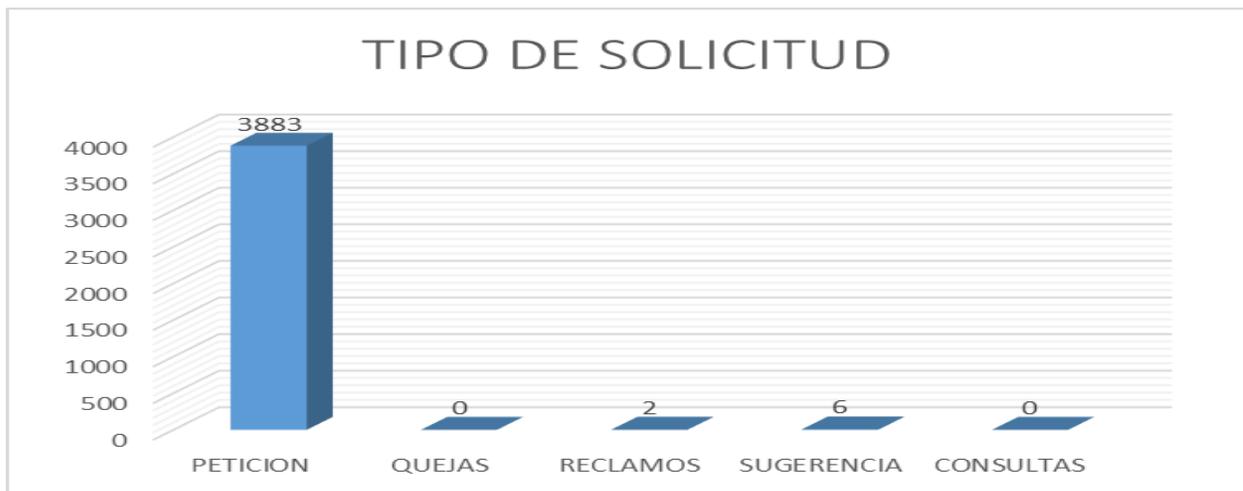
I TRIMESTRE							
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
ADQUISICIONES Y CONTRATOS	106	0	0	0	0	106	3%
ALMACEN GENERAL	2	0	0	0	0	2	0,1%
CONSTRUCCIONES	18	0	0	0	0	18	0,5%
CONVENIOS Y CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS	56	0	0	0	0	56	1,4%
CRÉDITO Y CARTERA	3567	0	0	4	0	3571	91,8%
FÁBRICA DE CONFECCIONES	12	0	0	1	0	13	0,3%
TALENTO HUMANO	43	0	0	0	0	43	1,1%
PRESUPUESTO	1	0	0	0	0	1	0,03%
TESORERÍA	27	0	0	0	0	27	0,7%
CONTABILIDAD Y COSTOS	37	0	0	0	0	37	1,0%
JURÍDICA	6	0	1	0	0	7	0,2%
MERCADEO Y COMUNICACIONES	4	0	1	0	0	5	0,1%
CENTRAL DE CUENTAS	1	0	0	0	0	1	0,03%
LOGÍSTICA	0	0	0	1	0	1	0,03%
TELEMÁTICA	3	0	0	0	0	3	0,07%
TOTAL	3883	0	2	6	0	3891	100%

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





Como se puede evidenciar en la gráfica, el grupo con mayor número de requerimientos fue el grupo Crédito y Cartera con 3571 solicitudes equivalente 91,8%, seguido del grupo Adquisiciones y Contratos con 106 requerimientos equivalente a 3%, continuado el grupo Convenios y Contratos Interadministrativos con 56 requerimientos equivalente a 1,4%, seguido del grupo Talento Humano con 43 requerimientos equivalente a 1,1%, seguido del grupo Contabilidad y Costos con 37 requerimientos equivalente a 1,0%, seguido del grupo Tesorería con 27 requerimientos equivalente a 0,7%, seguido del grupo Construcciones con 18 requerimientos equivalente 0,5%, continuado el grupo Fábrica de Confecciones con 13 requerimientos equivalente al 0,3%, seguido por la Oficina Asesora Jurídica con 7 requerimientos equivalente a 0,2%, seguido del grupo Mercadeo y Comunicaciones con 5 requerimientos equivalente a 0,1%, finalizando con los grupos con menor número de requerimientos entre 1 y 3 requerimientos Telemática, Almacén General, Central de Cuentas y logística con 0,07%, 0,05% y 0,03% respectivamente, para un total de 3891 requerimientos equivalente al 100% de las solicitudes recibidas en el I Trimestre de la vigencia 2020.

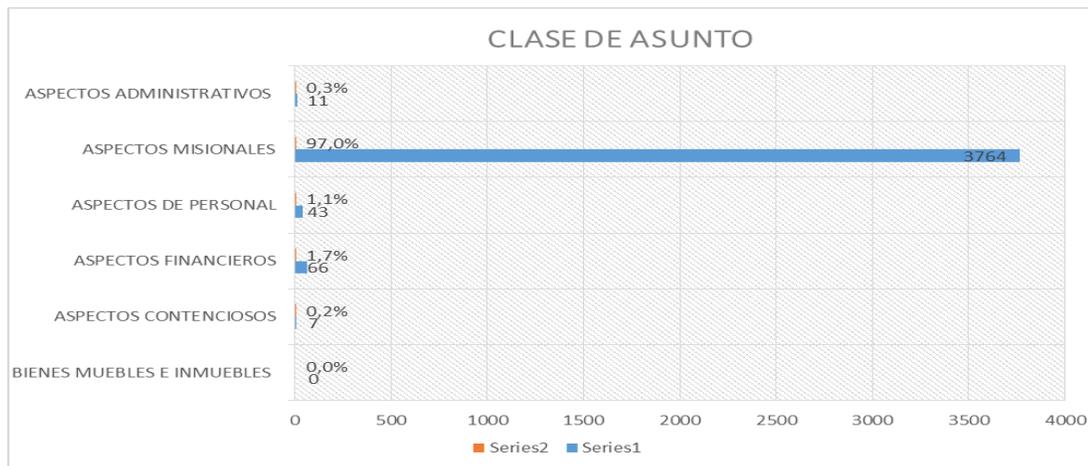


Igualmente, podemos observar en la gráfica el **Tipo de Solicitudes** radicadas, así: el 99,7% equivalente a 3883 requerimientos fueron peticiones, seguido de 0,1% equivalente a 06 requerimientos fueron sugerencias, finalizando con un 0,05% equivalente a 02 requerimientos fueron reclamos, para un total de 100% de las PQRS radicadas en el I Trimestre de la vigencia 2020.

C. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	SUBTTOTALES	%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	6	0	1	0	0	7	0,2%
ASPECTOS FINANCIEROS	66	0	0	0	0	66	1,7%
ASPECTOS DE PERSONAL	43	0	0	0	0	43	1,1%
ASPECTOS MISIONALES	3759	0	0	5	0	3764	97%
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	9	0	1	1	0	11	0,3%
TOTAL	3883	0	2	6	0	3891	100,0%

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



Como se puede observar en la gráfica correspondiente a las solicitudes por **Clase de Asunto**, se evidencia que el asunto con mayor número de requerimiento fue aquellos relacionados con Aspectos Misionales con 3764 requerimientos equivalente a 97%, seguido de asuntos relacionados con Aspectos Financieros con 66 requerimientos equivalente a 1,7%, continuado de aquellos Aspectos Personales con 43 requerimientos equivalente a 1,1%, seguido de Aspectos Administrativos con 11 requerimientos equivalente a 0,3%, finalizando con aquellos Aspectos Contenciosos con 7 requerimientos equivalente a 0,2%.

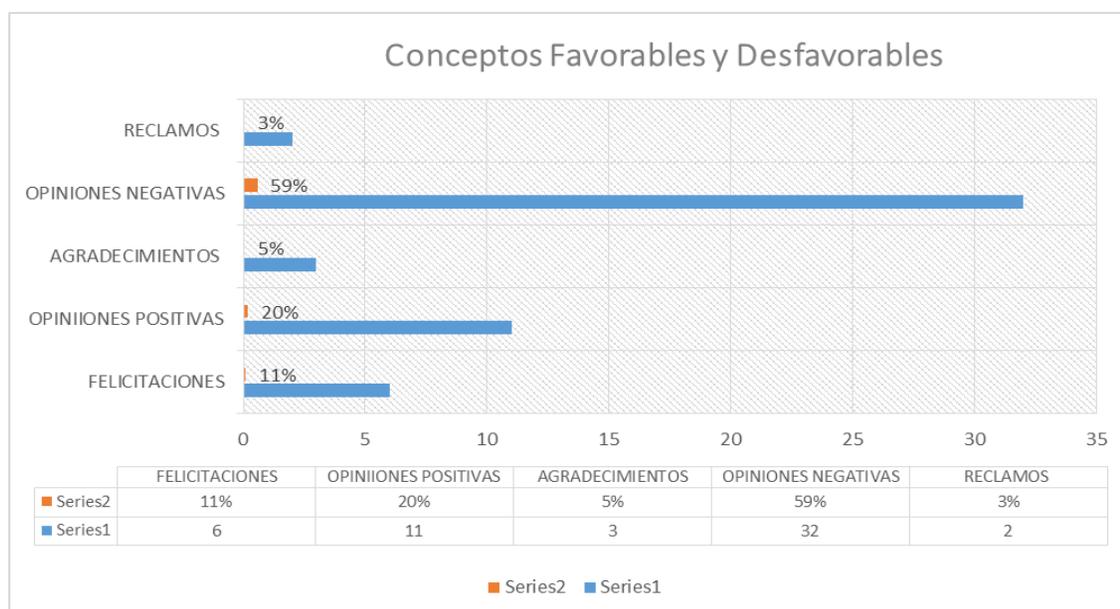
D. SOLICITUDES RECIBIDAS POR DIFERENTES MEDIOS DE RECEPCIÓN.

MEDIOS DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
REDES SOCIALES	75	2%
DOCUMENTAL	302	8%
CORREO ELECTRÓNICO	2249	58%
INTERNET – CHAT	1265	33%
TOTAL	3891	100%

E. CONCEPTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERÍODO.

CONCEPTOS FAVORABLES	TOTAL	%
FELICITACIONES	6	30%
OPINIIONES POSITIVAS	11	55%
AGRADECIMIENTOS	3	15%
TOTAL	20	100%

CONCEPTOS DESFAVORABLES	TOTAL	%
OPINIIONES NEGATIVAS	32	94%
RECLAMOS	2	6%
TOTAL	34	100%





Como se puede observar en la gráfica, en el I trimestre de la vigencia 2020, la entidad tuvo un total de 54 conceptos entre favorables y desfavorables, de los cuales se obtuvieron los siguientes datos: se radicaron 32 Opiniones Negativas equivalente a 59%, seguida de 20% en Opiniones Positivas equivalente a 11 conceptos radicados, continuado con 3 conceptos de agradecimientos equivalente a 5%, finalizando con 2 conceptos de reclamos equivalente a 3%.

4. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- En cumplimiento al objetivo del presente informe, se puede evidenciar que se llevó a cabo las actividades de control requeridas, se exhorta a continuar con el seguimiento, control y desarrollo de las actividades propias de atención al cliente.
- De acuerdo al resultado descrito, se consideran cumplidos los objetivos mencionados al inicio del presente 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).
- Se puede concluir, que los usuarios cuentan con los medios tecnológicos suficientes para la comunicación con nuestra Entidad.
- Se evidencia que el grupo Crédito Cartera, tiene una mayor demanda de solicitudes, por lo que se sugiere continuar con la acuciosidad que a la fecha han demostrado, en cumplimiento de su objetivo misional.
- Como se puede observar en la realización del presente informe, las dependencias son responsables de los requerimientos asignados para su debida respuesta, se recomienda continuar con el compromiso por parte de jefes y funcionarios, en los tiempos de respuesta a los peticionarios.
- 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.



**INFORME TRIMESTRAL DEL
COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS QUE
SE RECIBEN POR LOS DIFERENTES
MEDIOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN**

- 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.

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.