MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA

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

Bogota, D.C. 2020/07/06

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
AASD. Beatriz Andrea Rondón Rodríguez Funcionaria Grupo Mercadeo y Comunicaciones	**IT. Walther Rodríguez Beltrán** Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones (E)	**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 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 2020 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 II 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 II Trimestre del año 2020, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

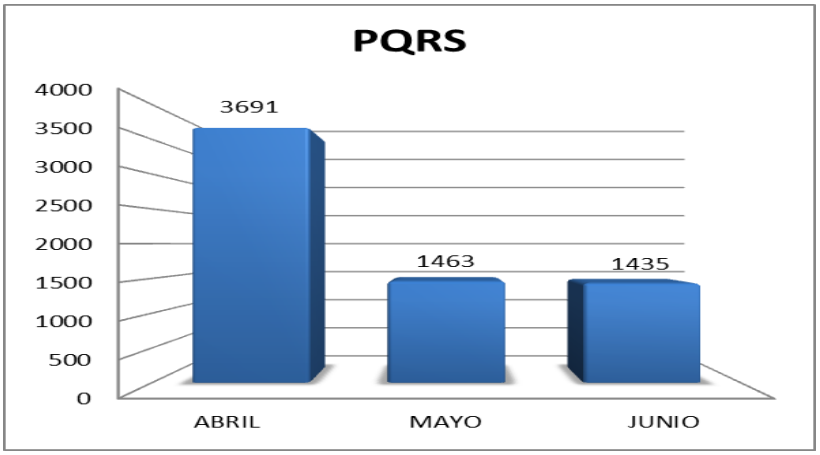
Periodo anterior (primer trimestre 2020)

TOTAL RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
3.945	3.945	0	0	0%

Periodo actual (segundo trimestre 2020)

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
6.589	6.567	0	0	0.79%

En el trimestre se recibieron un total de 6.589 PQRS, como se evidencia en la siguiente gráfica:



De los requerimientos radicados en el segundo trimestre 2020, se resolvieron 6.567 equivalente 99.21%, quedando pendiente 52 equivalente al 0.79%, 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 52 requerimientos pendientes a la fecha así:

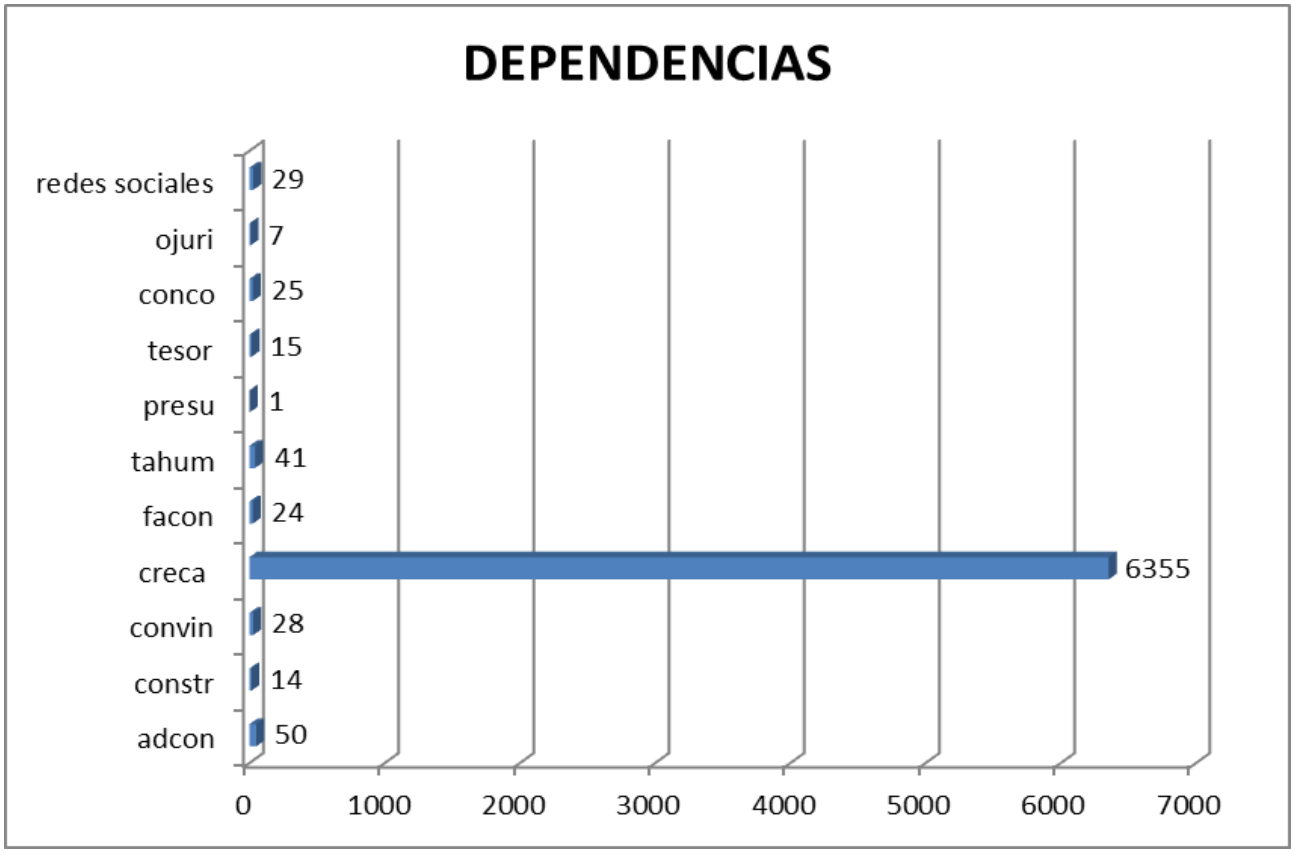
- Se encuentran sin resolver veintiocho (28) incidentes del módulo de PQRS, los cuales pertenecen a los correos allegados a la cuenta forpo@forpo.gov.co, fueron tramitados a las dependencias responsables así: trece (13) del Grupo Crédito y Cartera, concerniente al proceso de solicitud de créditos, solicitudes de certificaciones, paz y salvo; dos (2) del Grupo Contabilidad y Costos, referente a operaciones reciprocas; seis (6) del Grupo Talento Humano, representados en solicitudes de certificaciones laborales y presentación de hojas de vida; dos (2) del Grupo Fábrica de Confecciones, solicitando acompañamiento para el Comité Técnico de Normalización y cinco (5) para el Grupo Adquisiciones y Contratos, solicitando certificaciones.

- Se encuentran en trámite de respuesta veinticuatro (24) los cuales se recibieron por medio de la ventanilla única de radicación, los cuales fueron direccionados a los diferentes procesos así: para el Grupo Adquisiciones y Contratos 11 (once) requerimientos, solicitando suspensión, terminación, prorroga de contratos, seguido del Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos con 7 (siete) solicitudes referente a conceptos de viabilidad de prórroga, modificaciones en el plan de adquisiciones, 3 (tres) requerimientos del Grupo Construcciones, solicitando información de los procesos, 2 (dos) para el Grupo Fábrica de Confecciones, solicitando información y 1 (uno) para el Grupo Crédito y Cartera, solicitando una certificación de un crédito e información del mismo.

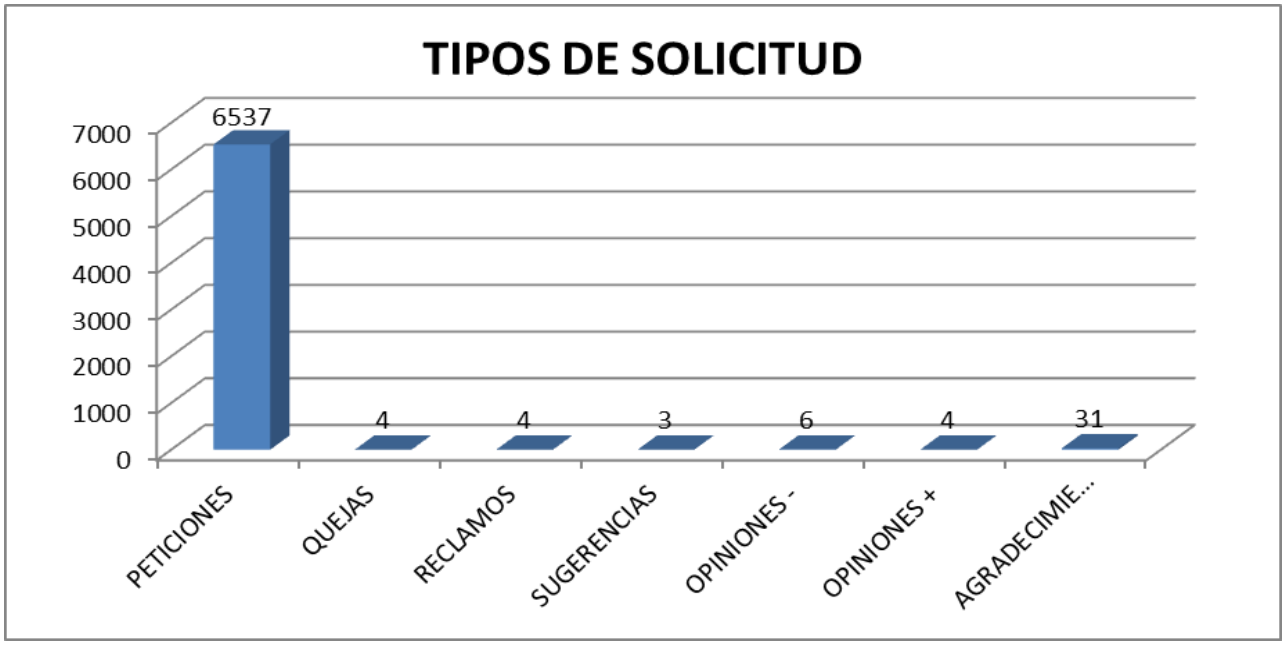
B. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

II TRIMESTRE									
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	OPINIONES -	OPINIONES +	AGRADECIMIENTOS FELICITACIONES	SUBTOTALES	%
ADCON	49	0	1	0	0	0	0	50	0,76%
CONSTR	14	0	0	0	0	0	0	14	0,21%
CONVIN	28	0	0	0	0	0	0	28	0,42%
CRECA	6341	2	3	2	5	1	1	6355	96,45%
FACON	20	0	0	0	1	0	3	24	0,36%
TAHUM	35	0	0	0	0	1	5	41	0,62%
PRESU	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02%
TESOR	15	0	0	0	0	0	0	15	0,23%
CONCO	25	0	0	0	0	0	0	25	0,38%
OJURI	5	2	0	0	0	0	0	7	0,11%
REDES SOCIALES	4	0	0	1	0	2	22	29	0,44%
TOTAL	6537	4	4	3	6	4	31	6589	100%

Reporte: 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 6.355 solicitudes equivalente 96.45%, seguido del Grupo Adquisiciones y Contratos con 50 requerimientos equivalente a 0.76%, continuado el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos con 28 requerimientos equivalente a 0.42%, luego el Grupo Talento Humano con 41 requerimientos equivalente a 0.62%, seguido del Grupo Contabilidad y Costos con 25 requerimientos equivalente a 0,38%, posteriormente del Grupo Tesorería con 15 requerimientos equivalente a 0.23%, seguido del Grupo Construcciones con 14 requerimientos equivalente 0.21%, continuado el Grupo Fábrica de Confecciones con 24 requerimientos equivalente al 0.36%, consecutivamente la Oficina Asesora Jurídica con 7 requerimientos equivalente a 0.11%, seguido de las Redes Sociales referente a la gestión de la Entidad con 29 requerimientos equivalente a 0.44%, finalizando por lo Grupos Construcciones con 14 requerimientos equivalentes al 0.21% y 1 Presupuesto equivalente al 0.02%.

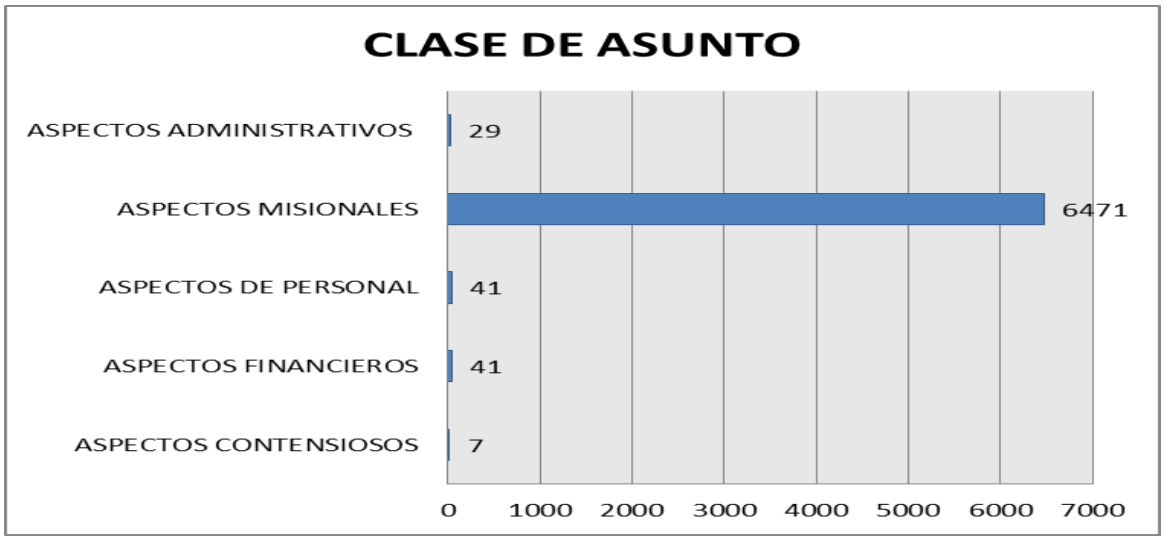


Igualmente, podemos observar en la gráfica el Tipo de Solicitudes radicadas, así: el 99.21% equivalente a 6537 requerimientos fueron peticiones, seguido de 0.47% equivalente a 31 requerimientos fueron agradecimientos y felicitaciones, seguido con 06 opiniones negativas equivalente a 0.09%, 4 quejas equivalente a 0.06%, 4 reclamos equivalente a 0.06%, finalizando con un 0,05% equivalente a 03 requerimientos fueron sugerencias, para un total de 100% de las PQRS radicadas en el II Trimestre de la vigencia 2020.

C. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO II TRIMESTRE									
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	OPINIONES -	OPINIONES +	AGRADECIMIENTOS FELICITACIONES	SUBTOTALES	%
ASPECTOS CONTENSIOSOS	5	2	0	0	0	0	0	7	0,11%
ASPECTOS FINANCIEROS	41	0	0	0	0	0	0	41	0,62%
ASPECTOS DE PERSONAL	35	0	0	0	0	1	5	41	0,62%
ASPECTOS MISIONALES	6452	2	4	2	6	1	4	6471	98,21 %
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	4	0	0	1	0	2	22	29	0,44%
TOTAL	6537	4	4	3	6	4	31	6589	100%

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



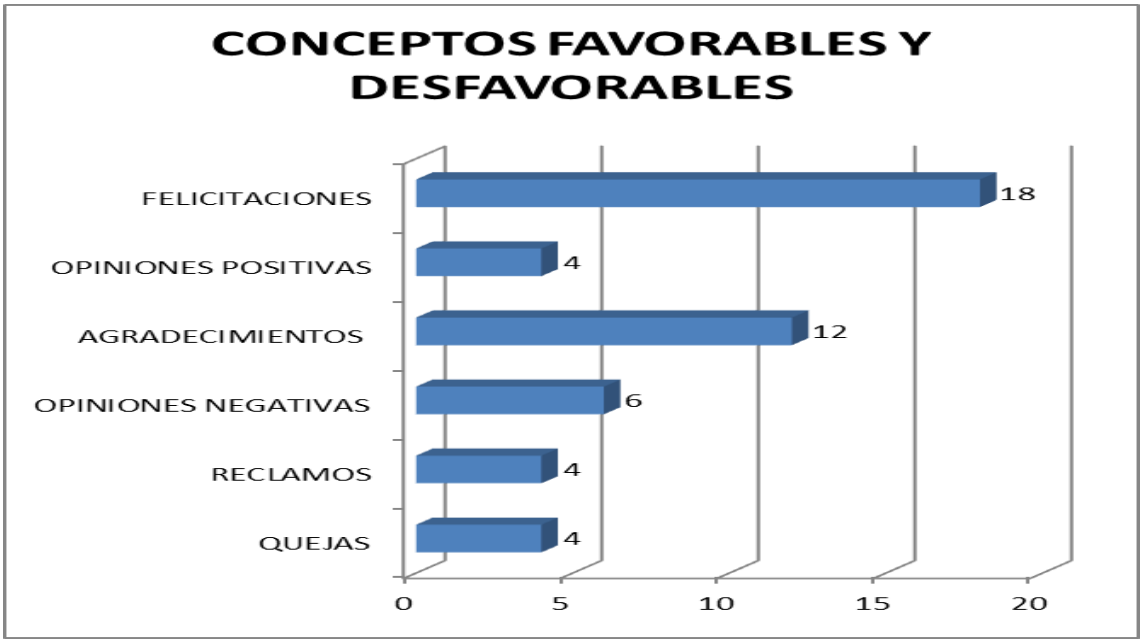
Como se puede observar en la gráfica correspondiente a las solicitudes por **Clase de Asunto**, se evidencia que el asunto con mayor número de requerimiento fue aquellos relacionados con Aspectos Misionales con 6.471 requerimientos equivalente a 98.21%, seguido de asuntos relacionados con Aspectos Financieros con 41 requerimientos equivalente a 0.62%, continuado de aquellos Aspectos Personales con 41 requerimientos equivalente a 0.62%, seguido de Aspectos Administrativos con 29 requerimientos equivalente a 0.44%, finalizando con aquellos Aspectos Contenciosos con 7 requerimientos equivalente a 0.11%.

D. SOLICITUDES RECIBIDAS POR DIFERENTES MEDIOS DE RECEPCIÓN.

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
REDES SOCIALES	98
DOCUMENTAL	130
CORREO ELECTRÓNICO	1788
INTERNET -CHAT	4572
BUZÓN DE SUGERENCIAS	1
TOTAL	6.589

E. CONCEPTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERÍODO.

CONCEPTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES	TOTAL	%
QUEJAS	4	8,33%
RECLAMOS	4	8,33%
OPINIONES NEGATIVAS	6	12,50%
AGRADECIMIENTOS	12	25,00%
OPINIONES POSITIVAS	4	8,33%
FELICITACIONES	18	37,50%
TOTAL	48	100,00%



Como se puede observar en la gráfica, en el II trimestre de la vigencia 2020, la entidad tuvo un total de 48 conceptos entre favorables y desfavorables, de los cuales se obtuvieron los siguientes datos: se recibieron 18 felicitaciones equivalente a 37.50%, continuado con 12 conceptos de agradecimientos equivalente a 25%, 6 Opiniones Negativas equivalente a 12.5%, seguida de 8.33% en Opiniones Positivas equivalente a 4 conceptos recibidos, seguido con 4 conceptos de quejas equivalente a 8.33%, finalizando con 4 conceptos de reclamos equivalente a 8.33%.

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, 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 y 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 revisen 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.

- 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, toda vez que el sistema DALY del cual se extrae la información, no está generando reportes; de lo cual ya se ha puesto en conocimiento del Grupo de Telemática, para su respectiva verificación.