

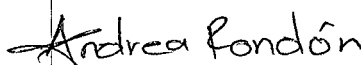
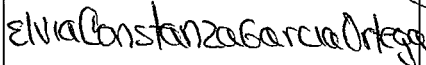
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA

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

Bogotá, D.C. 2021/07/12

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
 AASD. Beatriz Andrea Rondón Rodríguez Servidora Pública del Grupo Mercadeo y Comunicaciones	 ABG. Elvia Constanza García Ortega Coordinadora Grupo Mercadeo y Comunicaciones	 CR. Didier Alberto Estrada Alvarez Subdirector Operativo



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

Fecha:
2021-07-12

Página 2 de 9

TABLA DE CONTENIDO

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

[Handwritten signature]



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

Fecha:
2021-07-12

Página 3 de 9

1. Introducción

El Ministerio de Defensa Nacional como líder del Sector tiene a su cargo la formulación de políticas y lineamientos en materia de servicio al ciudadano, tendientes al mejoramiento permanente al servicio al ciudadano.

El presente informe se elabora teniendo en cuenta los siguientes preceptos normativos: la Ley 1474 de 2011, dicta normas para los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública y Decreto 2641 de 2012, reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, sobre la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

En observancia con lo previsto en el Artículo 21 del código procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, Ley 1755 de 2015 regula el derecho de petición y el Decreto 491 de 2020, el cual amplía los términos para emitir respuesta a los peticiones como medida de urgencia a la emergencia sanitaria.

Estas normas establecen la obligación de disponer las condiciones para que los ciudadanos, participen y controlen los asuntos públicos, como también la implementación de instrumentos que garanticen la capacidad de respuestas a las solicitudes buscando aumentar la confianza de las entidades.

Así mismo, 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

Presentar el comportamiento de la PQRS, en cumplimiento al Plan Anticorrupción 2021 del Fondo Rotatorio de la Policía en sus componentes: tercero *"Rendición de Cuentas"* y cuarto *"mecanismos para mejorar la atención al ciudadano"* a través del presente informe segundo del Trimestre 2021, de acuerdo con las PQRS que se radican en 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 segundo Trimestre del año 2021, así:

A. Peticiones, Quejas, Reclamos Y Consultas

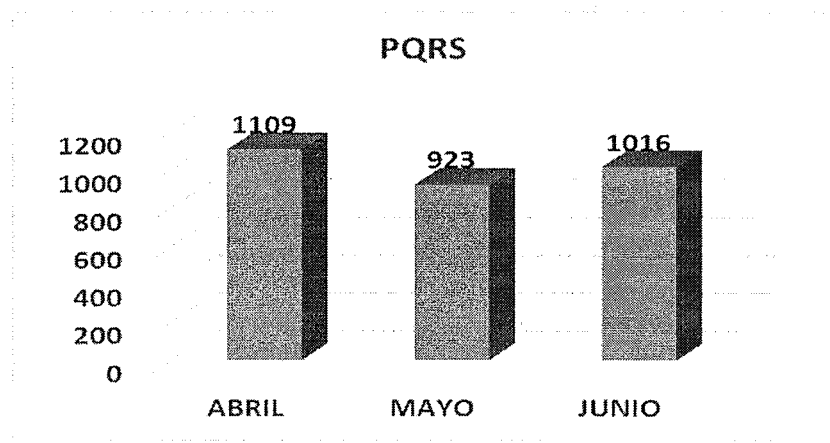
Periodo anterior (primer trimestre 2021)

TOTAL RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
3.290	3.290	0	0	0%

Periodo actual (segundo trimestre 2021)

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DÍAS VENCIDOS	PENDIENTES POR RESOLVER	% PENDIENTES POR RESOLVER	% RESUELTAS A LA FECHA
3.048	3.028	4	12	20	0,66%	99,34%

En el trimestre se recibieron un total de 3.048 PQRS, como se evidencia en la siguiente gráfica:



De los requerimientos radicados en el trimestre hasta el 30 de junio de la presente vigencia, se resolvieron 3.028 el cual equivale a un porcentaje 99.34%, quedando pendientes 20 solicitudes las cuales equivale a un porcentaje del 0.66%, observando que a la fecha cuatro (4) requerimientos están vencidos a cargo del Grupo Adquisiciones y Contratos como son solicitudes de actas de liquidación de contratos, modificaciones



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

Fecha:
2021-07-12

Página 5 de 9

contractuales e información contractual. Por otra parte los 16 requerimientos pendientes se encuentran dentro de los términos legales para su respuesta.

A continuación, se detalla las dependencias responsables de dar respuesta a los requerimientos recibidos por medio de la ventanilla única de radicación, así:

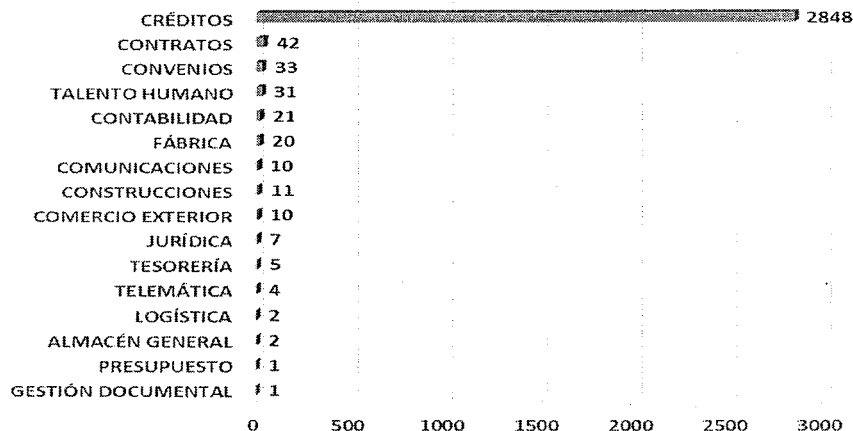
PRODUCTO	GRUPO	CANTIDAD
DERECHO DE PETICIÓN	CONTRATOS	5
SOLICITUD	CONTRATOS	8
SOLICITUD	ALMACÉN	1
SOLICITUD	CRÉDITOS	1
SOLICITUD	JURÍDICA	2
DERECHO DE PETICIÓN	JURÍDICA	1
SOLICITUD	CONVENIOS	2
TOTAL		20

B. Resultados de las solicitudes recibidas en el trimestre

II TRIMESTRE										
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	COMENTARIOS NEGATIVOS	COMENTARIOS POSITIVOS	AGRADECIMIENTOS FELICITACIONES	SUBTOTALES	%
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
PRESUPUESTO	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
ALMACÉN GENERAL	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0,07%
LOGÍSTICA	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0,07%
TELEMÁTICA	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0,13%
TESORERÍA	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0,16%
JURÍDICA	7	0	0	0	0	0	0	0	7	0,23%
COMERCIO EXTERIOR	10	0	0	0	0	0	0	0	10	0,33%
CONSTRUCCIONES	11	0	0	0	0	0	0	0	11	0,36%
COMUNICACIONES	3	1	0	1	3	0	2	0	10	0,36%
FÁBRICA	10	0	0	0	0	3	7	0	20	0,66%
CONTABILIDAD	21	0	0	0	0	0	0	0	21	0,69%
TALENTO HUMANO	31	0	0	0	0	0	0	0	31	1,02%
CONVENIOS	33	0	0	0	0	0	0	0	33	1,08%
CONTRATOS	40	0	0	0	0	2	0	0	42	1,38%
CRÉDITOS	2844	1	0	0	1	1	0	1	2848	93,41%
TOTAL	3024	3	0	1	4	6	9	1	3048	100,00%

Reporte: Módulo PQRS, Redes sociales, ORFEO.

DEPENDENCIAS





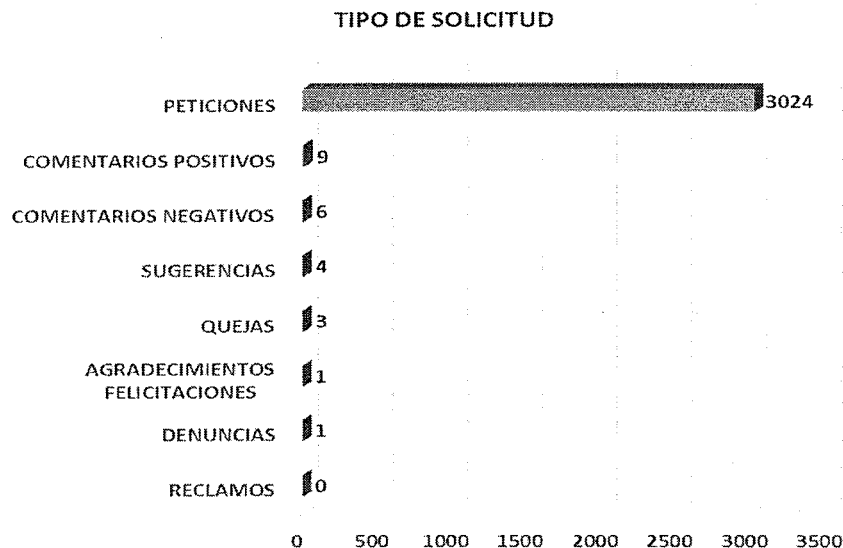
**INFORME TRIMESTRAL DEL
COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS QUE
SE RECIBEN POR LOS DIFERENTES
MEDIOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN**

Fecha:
2021-07-12

Página 6 de 9

Se puede concluir de la gráfica lo siguiente:

- Los Grupos con mayor porcentaje de requerimientos: 1-Grupo Créditos y Cartera con 2.848 solicitudes equivalente 93.41%, 2- Grupo Adquisiciones y Contratos con 42 requerimientos equivalente a 1.38%. 3- Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos con 33 requerimientos equivalente a 1.08%, continuado, 4- Grupo Talento Humano con 31 requerimientos equivalente a 1.02%, 5- Grupo Contabilidad y Costos con 21 requerimientos equivalente a 0,69%, 6- Grupo Fábrica de Confecciones con 20 requerimientos equivalente al 0.66%.
- Los Grupos con menos porcentaje de solicitudes: 1- Grupo Mercadeo y Comunicaciones, referente a la gestión de la Entidad con 17 requerimientos equivalente a 0.56%, 2- Grupo Construcciones con 11 requerimientos equivalente 0.36%, 3- Grupo Operaciones de Comercio Exterior con 10 requerimiento equivalente al 0.03%, 4- Oficina Asesora Jurídica con 7 requerimientos, 3- Grupo Tesorería con 5 requerimientos equivalente a 0.16%, equivalente a 0.23%, 4- Grupo Telemática con 4 requerimientos, equivalentes a 0.13%, 5- Grupo Almacén General con 2 requerimientos equivalente a 0.07%, 6- Los Grupos de Presupuesto y Gestión Documental con 1 requerimiento cada uno, equivalente a 0.03%.



Igualmente, podemos observar en la gráfica **Tipo de Solicitud**, por el mayor número 3.024 que equivale a un porcentaje del 99.21% equivalente a requerimientos correspondientes a peticiones, 09 requerimientos fueron comentarios positivos equivalente 0.30%, 6 comentarios negativos equivalente a 0.20%, 4 sugerencias equivalente al 0.13%, 3 quejas equivalente a 0.10%, seguido con 1 denuncia, equivalente

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

Fecha:
2021-07-12

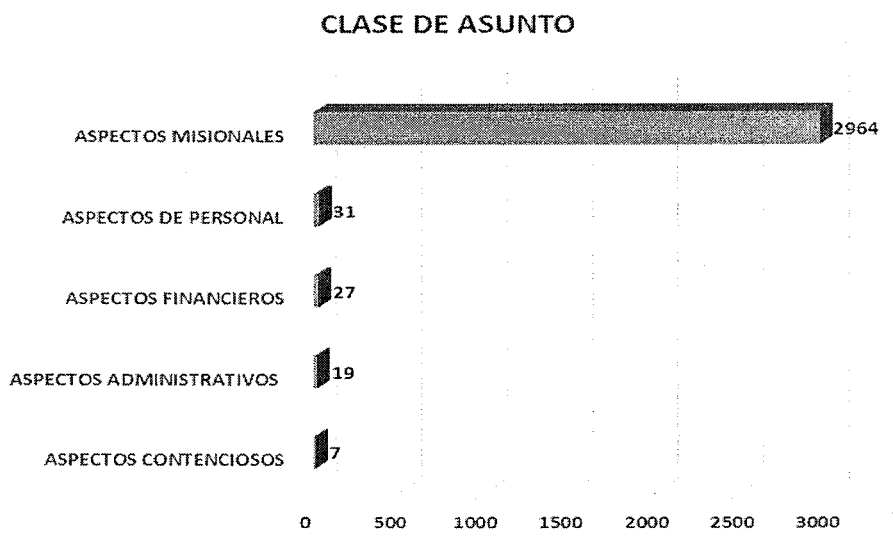
Página 7 de 9

a 0.03%, finalizando con un 0,03% equivalente a una (1) felicitación, para un total de 100% de las PQRS radicadas en el segundo Trimestre de la vigencia 2021.

C. Solicitudes por clase de asunto

SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO SEGUNDO TRIMESTRE										
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	COMENTARIOS NEGATIVOS	COMENTARIOS POSITIVOS	AGRADECIMIENTOS FELICITACIONES	SUBTOTALES	%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	7	0	0	0	0	0	0	0	7	0,23%
ASPECTOS FINANCIEROS	27	0	0	0	0	0	0	0	27	0,89%
ASPECTOS DE PERSONAL	31	0	0	0	0	0	0	0	31	1,02%
ASPECTOS MISIONALES	2948	1	0	0	1	6	7	1	2964	97,24%
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	11	2	0	1	3	0	2	0	19	0,62%
TOTAL	3024	3	0	1	4	6	9	1	3048	100,00%

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 2.964 requerimientos equivalente a 97.24%, continuado de aquellos aspectos de personal con 31 requerimientos equivalente a 1.02%, seguido de aspectos financieros con 27 requerimientos equivalente a 0.89%, posteriormente de asuntos relacionados con aspectos administrativos con 19 requerimientos equivalente a 0.62%, finalizando con aquellos aspectos contenciosos con 07 requerimiento equivalente a 0.23%.



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

Fecha:
2021-07-12

Página 8 de 9

D. Solicitudes recibidas por diferentes medios de recepción.

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
REDES SOCIALES	57
DOCUMENTAL	159
CORREO ELECTRÓNICO	1310
INTERNET -CHAT	1522
TOTAL	3048

E. Conceptos favorables y desfavorables recibidos durante el período.

CONCEPTOS FAVORABLES	TOTAL	%
AGRADECIMIENTOS	1	10%
FELICITACIONES	0	0%
OPINIONES POSITIVAS	9	90%
TOTAL	10	100%

Con respecto a los pronunciamientos favorables que se recibieron en el trimestre, se recibe una felicitación allegada por medio de Redes Sociales, sobre la gestión realizada por parte del Grupo Créditos y Cartera.

Las opiniones positivas se recibieron por medio de las redes sociales siete (7) acerca de la gestión realizada por el Grupo Fábrica de Confecciones y dos (2) por la gestión de la entidad y las publicaciones de redes sociales.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	TOTAL	%
OPINIONES NEGATIVAS	6	60,00%
DENUNCIAS	1	10,00%
QUEJAS	3	30,00%
TOTAL	10	100,00%

Con respecto a los pronunciamientos desfavorables allegados a la entidad, son remitidos a cada una de las dependencias que deben emitir respuesta, se presentaron en el Subcomité de recepción, evaluación, trámite de quejas, informes y sugerencias (CRETQIS).

En atención a las quejas se recibieron tres (3) distribuidas así: una (1) allegada al Grupo Mercadeo y Comunicaciones, referente a la atención del área de seguridad de la entidad, una (1) allegada por medio de los buzones de sugerencias, referente al ingreso de menores de edad a la entidad, tramitada al Grupo Logística y una (1) allegada por medio de las redes sociales, frente a los lineamientos para otorgar créditos, asignada al Grupo Créditos y cartera.

Se recibió una (1) denuncia por medio de redes sociales, acerca de la gestión de otra entidad.



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

Fecha:

2021-07-12

Página 9 de 9

Así mismo, allegaron por medio de redes sociales seis (6) opiniones negativas, de las cuales una (1) es acerca del proceso contractual de la entidad, tres (3) referentes a la contratación del personal para la Fábrica de Confecciones, dos (2) acerca de los beneficiarios del proceso de créditos.

4. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- En el presente trimestre se evidencia que se dio cumplimiento, seguimiento, control y el desarrollo de las actividades propias de atención al cliente.
- El Grupo con mayor cantidad de requerimientos recibidos es el Grupo Créditos y Cartera, el asunto de mayor participación que presentaron fue de peticiones.
- Los requerimientos con mayor frecuencia son referente a la misionalidad de la entidad.
- Se recomienda a todas las dependencias continuar con el compromiso y responsabilidad en contestar los requerimientos asignados en los términos de ley.
- Se sugiere que las dependencias involucradas revisen los requerimientos enviados 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:

- En este informe no se presenta la información de las llamadas entrantes por medio del conmutador y la línea nacional, toda vez que no se cuenta con soporte o contrato, que preste el servicio del sistema DALÍ del cual se extrae la información.