

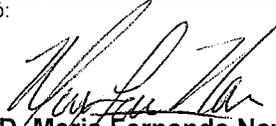
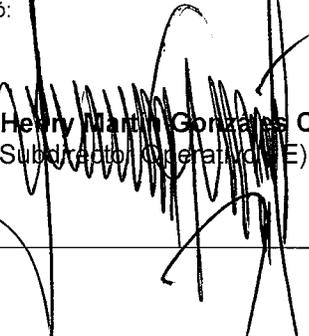
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

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

Bogota, D.C. 2021/10/08

<p>Elaboró:</p>  <p><b>APSD, Maria Fernanda Navarro Rodríguez</b> Funcionaria Grupo Mercadeo y Comunicaciones</p>	<p>Revisó:</p>  <p><b>DIS. GRA. Martha Stella García Cortés</b> Coordinadora Grupo Mercadeo y Comunicaciones ( E)</p>	<p>Aprobó:</p>  <p><b>CR. Henry Martin Gonzalez Celis</b> Subdirector (Gerencia) ( E)</p>
--	---	--



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

Fecha:  
2021-10-08

Página 2 de 9

**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 tiene a su cargo la formulación de políticas y lineamientos en materia de servicio al ciudadano, tendientes al mejoramiento permanente como servidores públicos.

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 de 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 el 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 correspondiente al tercer Trimestre 2021, de acuerdo con las PQRS que se radican en los



diferentes medios de comunicación de la Entidad, así mismo 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 tercer Trimestre del año 2021, así:

#### A. Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas

##### Periodo anterior (segundo trimestre 2021)

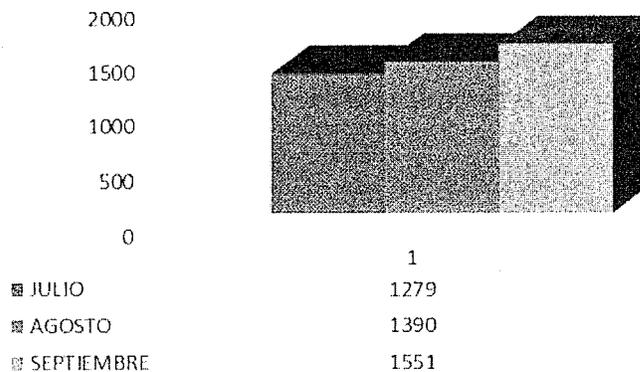
TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DÍAS VENCIDOS	PENDIENTES POR RESOLVER	% PENDIENTES POR RESOLVER	% RESUELTAS A LA FECHA
3.048	3.048	0	0	0	0%	100%

##### Periodo actual (tercer 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
4220	4199	1	2	21	0,5%	99,5%

En el trimestre se recibieron un total de 4220 PQRS, como se evidencia en la siguiente gráfica:

REQUERIMIENTOS POR MES





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

De los requerimientos radicados en el trimestre hasta el 30 de septiembre de la presente vigencia, se resolvieron 4197 equivalente a un porcentaje 99.5%, quedando pendientes 21 solicitudes las cuales equivalen a un porcentaje del 0.5%, estos requerimientos se encuentran dentro de los términos legales para su respuesta y un (1) requerimiento con dos días de vencimiento.

A continuación, se detallan las dependencias responsables de dar respuesta a los requerimientos pendientes, así:

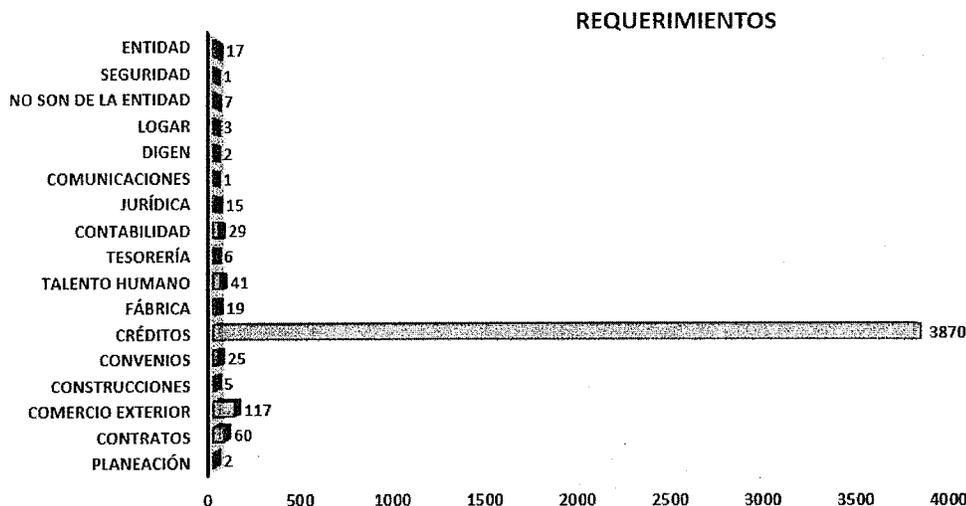
PRODUCTO	GRUPO	CANTIDAD
DERECHOS DE PETICIÓN	CRECA	2
	CONTRATOS	13
	CONVENIOS	1
	JURIDICA	3
	TALENTO HUMANO	2

**B. Resultados de las solicitudes recibidas en el tercer trimestre**

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	COMENTARIOS NEGATIVOS	COMENTARIOS POSITIVOS	AGRADECIMIENTOS FELICITACIONES	SUBTOTALES	%
PLANEACIÓN	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
CONTRATOS	60	0	0	0	0	0	0	0	60	1%
COMERCIO EXTERIOR	117	0	0	0	0	0	0	0	117	3%
CONSTRUCCIONES	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0%
CONVENIOS	25	0	0	0	0	0	0	0	25	1%
CRÉDITOS	3845	3	1	0	10	3	7	1	3870	92%
FÁBRICA	6	0	0	0	1	1	6	5	19	0%
TALENTO HUMANO	40	1	0	0	0	0	0	0	41	1%
TESORERÍA	4	2	0	0	0	0	0	0	6	0%
CONTABILIDAD	29	0	0	0	0	0	0	0	29	1%
JURÍDICA	15	0	0	0	0	0	0	0	15	0%
COMUNICACIONES	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%
DIGEN	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0%
LOGAR	1	2	0	0	0	0	0	0	3	0%
NO SON DE LA ENTIDAD	0	0	0	0	0	5	2	0	7	0%
SEGURIDAD	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0%
ENTIDAD	0	0	0	0	0	3	2	12	17	0%
total	4149	9	1	0	12	12	18	19	4220	100%
	98,32%	0,21%	0,02%	0,00%	0,28%	0,28%	0,43%	0,45%	100,00%	



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



Se puede concluir de la gráfica lo siguiente:

- Los Grupos con mayor porcentaje de requerimientos: 1-Grupo Créditos y Cartera con 3.868 solicitudes equivalente 92%, 2- Grupo Comercio Exterior con 117 requerimientos equivalente a 3%. 3- Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos con 60 requerimientos equivalente a 1%, continuado, 4- Grupo Talento Humano con 41 requerimientos equivalente a 1%, 5- Grupo Contabilidad y Costos con 29 requerimientos equivalente a 1%, 6- Grupo Convenios con 25 requerimientos equivalente al 1%.
- Los Grupos con menos porcentaje de solicitudes: 1- Grupo Fábrica de Confecciones con 19 requerimientos equivalente a 1%, 2- Oficina Asesora Jurídica con 15 requerimientos equivalente 0%, 3- Grupo Construcciones con 5 requerimiento equivalente al 0%.

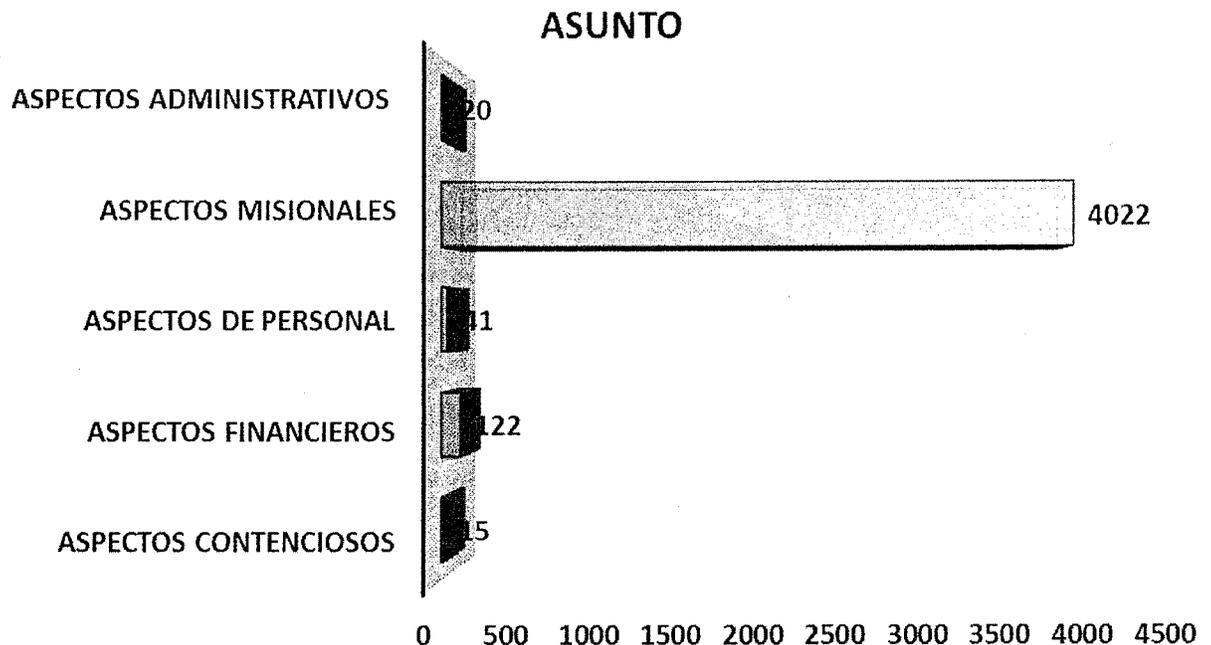


Igualmente, podemos observar en la gráfica **Tipo de Requerimiento**, por el mayor número 4149 que equivale a un porcentaje del 92% equivalente a requerimientos correspondientes a peticiones, 18 requerimientos fueron comentarios positivos equivalente 0.43%, 12 comentarios negativos equivalente a 0.28%, 12 sugerencias equivalente al 0.28%, 9 quejas equivalente a 0.21%, seguido con 1 reclamo, equivalente a 0.02%, finalizando con un 0,45% equivalente 19 felicitaciones o agradecimientos, para un total de 100% de las PQRS radicadas en el tercer trimestre de la vigencia 2021.

### C. Solicitudes por asunto

SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO III TRIMESTRE										
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	COMENTARIOS NEGATIVOS	COMENTARIOS POSITIVOS	AGRADECIMIENTOS FELICITACIONES	SUBTOTALES	%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	15	0	0	0	0	0	0	0	15	0,36%
ASPECTOS FINANCIEROS	120	2	0	0	0	0	0	0	122	2,89%
ASPECTOS DE PERSONAL	40	1	0	0	0	0	0	0	41	0,97%
ASPECTOS MISIONALES	3983	3	1	0	11	5	13	6	4022	95,31%
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	2	0	0	0	1	3	2	12	20	0,47%
TOTAL	4160	6	1	0	12	8	15	18	4220	100%

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





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

Como se puede observar en la gráfica correspondiente a las solicitudes por **Asunto**, se evidencia que el asunto con mayor número de requerimientos fue aspectos misionales con 4022 requerimientos equivalente a 95.31%, continuado por aspectos financieros con 120 requerimientos equivalente a 2.89%, seguido de aspectos de personal con 41 requerimientos equivalente a 0.97%, posteriormente con aspectos administrativos con 20 requerimientos equivalente a 0.47%, finalizando con aquellos aspectos contenciosos con 15 requerimientos equivalente a 0.36%.

**D. Solicitudes recibidas por diferentes medios de recepción.**

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
REDES SOCIALES	155
DOCUMENTAL	183
CORREO ELECTRÓNICO	1822
INTERNET -CHAT	2060
TOTAL	4220

**E. Conceptos favorables y desfavorables recibidos durante el período.**

CONCEPTOS FAVORABLES	TOTAL	%
OPINIONES NEGATIVAS	12	0,28%
OPINIONES POSITIVAS	18	0,43%
AGRADECIMIENTOS	19	0,45%

Con respecto a los pronunciamientos favorables que se recibieron en el trimestre, se reciben 12 felicitaciones allegadas por medio de Redes Sociales a la entidad sobre la gestión realizada por parte del Grupo Créditos y Cartera.

Las opiniones positivas se recibieron por medio de las redes sociales seis (6) 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	12	60,00%
RECLAMOS	1	10,00%
QUEJAS	9	30,00%
TOTAL	22	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).



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

En atención a las quejas se recibieron nueve (9) distribuidas así: una (1) allegada al Grupo Mercadeo y Comunicaciones, referente a la atención del área de seguridad de la entidad, dos (2) allegadas por medio de los buzones de sugerencias referente al ingreso de menores de edad a la entidad, tramitada al Grupo Logística, tres (3) allegadas referentes al trámite de personal y tres (3) allegadas por medio de las redes sociales, frente a los lineamientos para otorgar créditos, asignada al Grupo Créditos y Cartera.

#### **4. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES**

- En el presente trimestre se evidencia el cumplimiento, seguimiento, control y desarrollo de las actividades propias de atención al cliente.
- El Grupo con mayor cantidad de requerimientos recibidos es el Grupo Créditos y Cartera, con el asunto de mayor participación que fue, peticiones.
- Los requerimientos con mayor frecuencia son referentes a la misionalidad de la entidad.
- Se recomienda a todas las dependencias continuar con el compromiso y responsabilidad en informar y 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.