

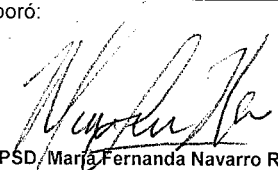
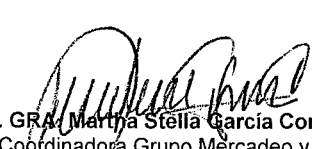
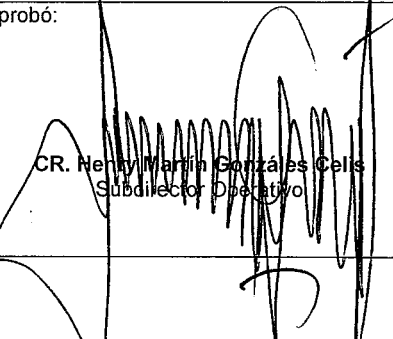
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

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

Bogota, D.C. 2022/01/06

Elaboró:  APSD. María Fernanda Navarro Rodríguez Funcionaria Grupo Mercadeo y Comunicaciones	Revisó:  DIS. GRA. Martha Stella García Cortés Coordinadora Grupo Mercadeo y Comunicaciones (E)	Aprobó:  CR. Henry Martín González Celis Subdirector Operativo
---	---	---



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

Fecha:
2022-01-06

Página 2 de 7

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 las 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.

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"*, cuarto *"mecanismos para mejorar la atención al ciudadano"* y componente cinco *"Transparencia y acceso a la información"* a través del presente informe correspondiente al cuarto 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 Cuarto Trimestre del año 2021, así:

A. Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas

Periodo anterior (tercer trimestre 2021)

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER			% PENDIENTES POR RESOLVER	% RESUELTAS A LA FECHA
		EN LOS TÉRMINOS DE LEY	VENCIDAS	TOTAL		
4220	4198	21	1	22	0,5%	99,5%



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

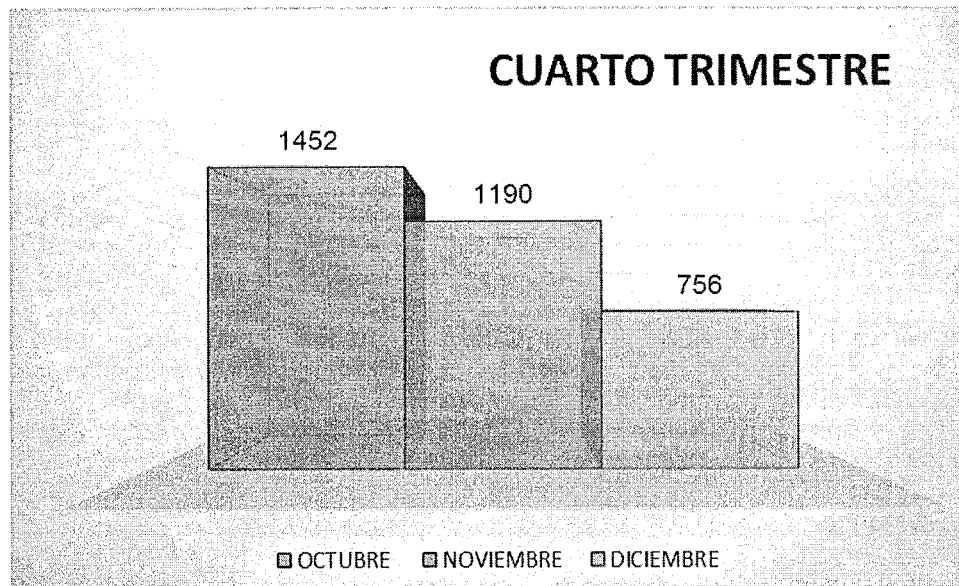
Fecha:
2022-01-06

Página 4 de 7

Periodo actual (cuarto trimestres 2021)

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	TOTAL PENDIENTES POR RESOLVER	% PENDIENTES POR RESOLVER	% RESUELTAS A LA FECHA
3.398	3.393	5	0,2%	99,8%

En el trimestre se recibieron un total de 3.398 como se evidencia de manera mensual en la siguiente gráfica:



B. Resultados de las solicitudes recibidas en el cuarto trimestre

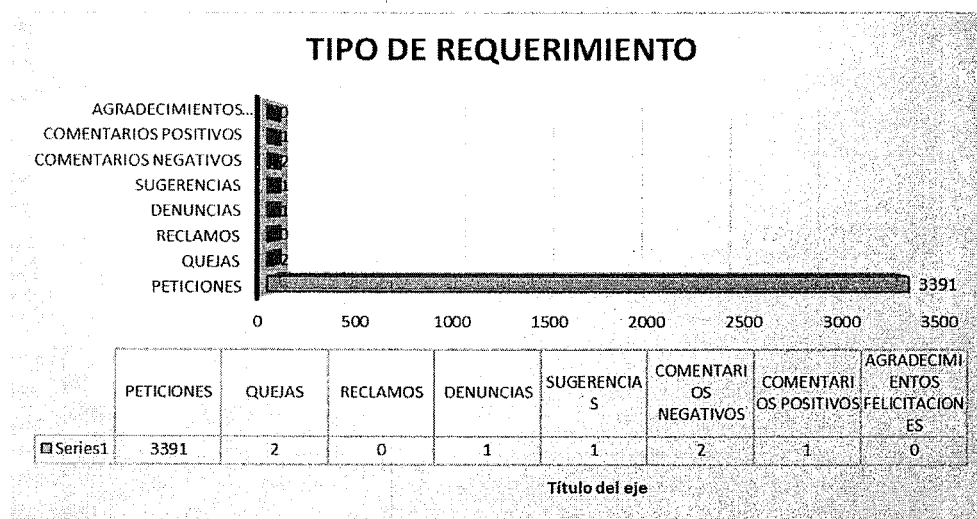
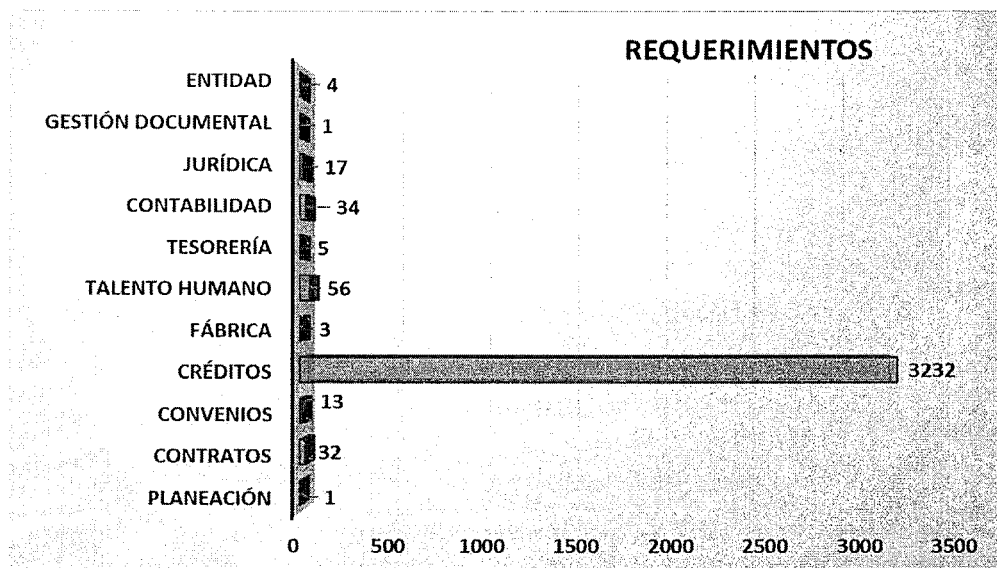
IV TRIMESTRE										
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	COMENTARIOS NEGATIVOS	COMENTARIOS POSITIVOS	AGRADECIMIENTOS FELICITACIONES	SUBTOTALES	%
PLANEACIÓN	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
CONTRATOS	32	0	0	0	0	0	0	0	32	0,94%
CONVENIOS	13	0	0	0	0	0	0	0	13	0,38%
CRÉDITOS	3230	1	0	0	1	0	0	0	3232	95,11%
FÁBRICA	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0,09%
TALENTO HUMANO	55	0	0	0	0	1	0	0	56	1,65%
TESORERÍA	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0,15%
CONTABILIDAD	34	0	0	0	0	0	0	0	34	1,00%
JURÍDICA	17	0	0	0	0	0	0	0	17	0,50%
GESTIÓN DOCUMENTAL	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
ENTIDAD	1	0	0	1	0	1	1	0	4	0,12%
total	3391	2	0	1	1	2	1	0	3398	100,0%
	99,79%	0,06%	0,00%	0,03%	0,03%	0,06%	0,03%	0,00%	100,00%	



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

Fecha:
2022-01-06

Página 5 de 7



C. Solicitudes por asunto

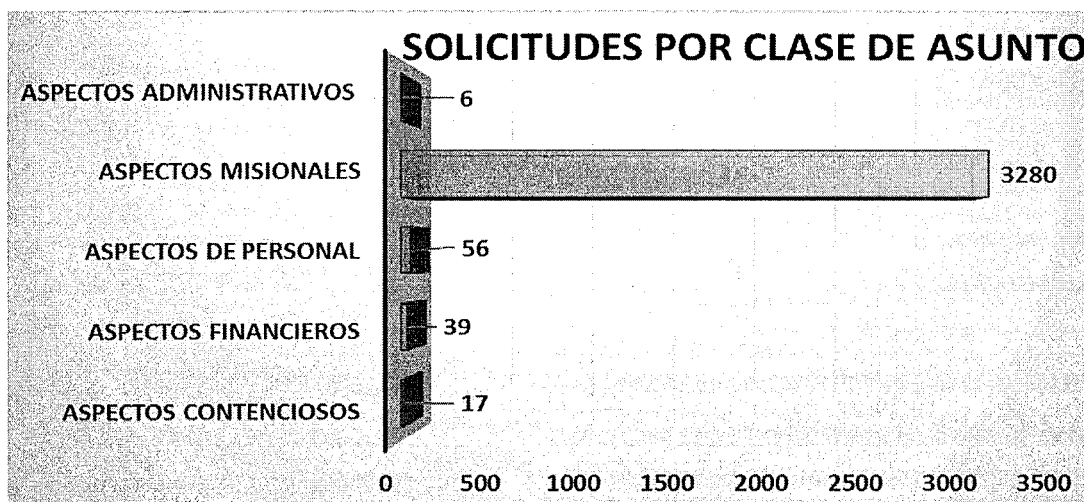
SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO IV TRIMESTRE										
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	COMENTARIOS NEGATIVOS	COMENTARIOS POSITIVOS	AGRADECIMIENTOS FELICITACIONES	SUBTOTALES	%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	17	0	0	0	0	0	0	0	17	0,50%
ASPECTOS FINANCIEROS	39	0	0	0	0	0	0	0	39	1,15%
ASPECTOS DE PERSONAL	55	0	0	0	0	1	0	0	56	1,65%
ASPECTOS MISIONALES	3278	1	0	0	1	0	0	0	3280	96,53%
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	2	1	0	1	0	1	1	0	6	0,18%
TOTAL	3391	2	0	1	1	2	1	0	3398	100%



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

Fecha:
2022-01-06

Página 6 de 7



D. Solicitudes recibidas por diferentes medios de recepción.

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
REDES SOCIALES	54
DOCUMENTAL	82
CORREO ELECTRÓNICO	1682
INTERNET -CHAT	1580
TOTAL	3398

E. Conceptos favorables y desfavorables recibidos durante el período.

CONCEPTOS FAVORABLES	TOTAL
OPINIONES POSITIVAS	1
SUGERENCIA	1
TOTAL	2

CONCEPTOS DESFAVORABLES	TOTAL
OPINIONES NEGATIVAS	2
DENUNCIA	1
QUEJAS	2
TOTAL	5

La opinión positiva allegada en este trimestre fue para el Grupo Créditos y Cartera en relación el otorgamiento de los préstamos.

Con respecto a los pronunciamientos desfavorables allegados a la entidad, estos se remitieron a cada una de las dependencias que debían emitir respuesta, del mismo modo, estas fueron presentadas en el Comité de Recepción, Evaluación, Trámite de Quejas, Informes y Sugerencias (CRETQIS).

Se recibió una sugerencia por parte de un usuario en las redes sociales:

"Ojalá fueran independiente a los requisitos de data crédito y cfin !!"



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

Fecha:
2022-01-06

Página 7 de 7

También se describe una queja allegada por medio de las redes sociales en donde el usuario más que hablar sobre la entidad, se refería en general al estado colombiano.

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 fueron las 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.

Nota: De acuerdo al Comité de Gestión y Desempeño, el señor Director de la entidad, recomendó analizar los requerimientos, teniendo en cuenta que en su mayoría son peticiones asociadas a la misionalidad de las dependencias y no corresponden a PQRS.

Con base en esta información, los integrantes del Comité CRETQIS, mediante reunión acordaron realizar un filtro de los requerimientos allegados por los diferentes medios de comunicación, con el fin de clasificarlos de acuerdo a su contenido, verificando si corresponden al proceso de cada dependencia o cumplen las características de una PQRS.

De acuerdo al filtro realizado en el cuarto trimestre del año 2021, las solicitudes que la entidad evidenció como PQRS fueron:

- a. En el mes de octubre: **595**
- b. En el mes de noviembre: **29**
- c. En el mes de diciembre: **4**

En total: **628**