

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

**INFORME DEL CUARTO TRIMESTRE DE LAS PQRS RECIBIDAS EN LA ENTIDAD Y
EL CONSOLIDADO CON LAS RUTAS DE CONSULTA DE LAS INQUIETUDES
RECEPCIONADAS Y CONTESTADAS A LA CIUDADANÍA Y/O PARTES
INTERESADAS POR LOS DIFERENTES MEDIOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN
CON LOS QUE CUENTA EL FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA**

Bogotá D.C., Diciembre 27 de 2018

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
 PSPP. MARTHA CATALINA ARIAS LABASTIDAS Funcionaria Grupo Mercadeo y Comunicaciones	 TE. EDGAR IGNACIO NIÑO PULIDO Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones	 CR. JOSE MANUEL ORTIZ MENESSES Subdirector Operativo



TABLA DE CONTENIDO

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

16MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	INFORME DEL CUARTO TRIMESTRE DE LAS PQRS RECIBIDAS EN LA ENTIDAD Y EL CONSOLIDADO CON LAS RUTAS DE CONSULTA DE LAS INQUIETUDES RECEPCIONADAS Y CONTESTADAS A LA CIUDADANIA Y/O PARTES INTERESADAS POR LOS DIFERENTES MEDIOS Y CANALES DE COMUNICACION CON LOS QUE CUENTA EL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	Fecha: 2018-12-27 Página 3 de 7
--	--	--

1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Defensa Nacional, como cabeza del sector 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 de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, 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

16MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	INFORME DEL CUARTO TRIMESTRE DE LA PQRS RECIBIDAS EN LA ENTIDAD Y EL CONSOLIDADO CON LAS RUTAS DE CONSULTA DE LAS INQUIETUDES RECEPCIONADAS Y CONTESTADAS A LA CIUDADANÍA Y/O PARTES INTERESADAS POR LOS DIFERENTES MEDIOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS QUE CUENTA EL FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	Fecha: 2018-12-27
Página 4 de 7		

actividades de control y seguimiento de manera periódica, realizando el presente informe con el propósito de presentar los trámites realizados a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que son presentados por los ciudadanos y de acuerdo al asunto, son referidos a cada una de las dependencias involucradas en dar solución.

2. OBJETIVO

Dar cumplimiento al Plan Anticorrupción 2018 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 del cuarto trimestre de la presente vigencia sobre las PQRS recibidas en la Entidad y el consolidado con las rutas de consulta de las inquietudes recepcionadas y contestadas a la ciudadanía y/o partes interesadas por los diferentes medios y canales de comunicación con los que cuenta el Fondo Rotatorio de la Policía.

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 2018, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

Periodo actual (cuarto trimestre 2018)

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTA A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
16.807	16.807	0	0	0,00%

Los requerimientos allegados en el tercer trimestre 2018, se resolvieron dentro de los términos establecidos por la ley.

B. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL IV TRIMESTRE 2018								
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	SUBTOTALS	%
CONMUTADOR Y LÍNEA NACIONAL	15.480	0	0	0	0	0	15480	92,10%
CRÉDITO Y CARTERA	1135	0	0	0	0	0	1135	6,75%
TESORERÍA	3	0	0	0	0	0	3	0,02%
TALENTO HUMANO	12	0	0	0	0	0	12	0,07%
ADQUISICIONES Y CONTRATOS	17	0	0	0	0	0	17	0,10%
CONSTRUCCIONES	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
FABRICA DE CONFECCIONES	0	3	0	0	0	0	3	0,02%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	12	0	0	0	0	0	12	0,07%
CENTRAL DE CUENTAS	0	0	0	0	0	0	0	0,00%

16MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	INFORME DEL CUARTO TRIMESTRE DE LA PQRS RECIBIDAS EN LA ENTIDAD Y EL CONSOLIDADO CON LAS RUTAS DE CONSULTA DE LAS INQUIETUDES RECEPCIONADAS Y CONTESTADAS A LA CIUDADANÍA Y/O PARTES INTERESADAS POR LOS DIFERENTES MEDIOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS QUE CUENTA EL FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	Fecha: 2018-12-27
		Página 5 de 7

CONTABILIDAD	27	0	0	0	0	0	27	0,16%
TELEMATICA	2	0	0	0	0	1	3	0,02%
REDES SOCIALES	40	10	0	0	65	0	115	0,68%
TOTALES	16.651	13	0	0	65	1	16.807	100,00%

Reporte: Base de datos DALY ENTERPRISE.

En el cuarto trimestre de la vigencia 2018, se recibieron 16.807 solicitudes, tramitadas de la siguiente manera: 92,10% a través del conmutador y línea nacional en temas concernientes a solicitud de créditos, seguido del Grupo Crédito y Cartera con un 6,75% en temas de saldos y certificaciones de deuda, seguido de las Redes Sociales con un 0,68% en temas concernientes a la plataforma de créditos, un 0,16% para el Grupo de Contabilidad en cuanto al tema de cuentas reciprocas, 0,07% para la Oficina Asesora Jurídica en temas de derechos de petición y tutelas, el 0,10% para el Grupo Adquisiciones y Contratos en temas del SECOP II, el 0,07% Grupo Talento Humano en cuanto a certificaciones laborales, seguido de un 0,02% para el Grupo de Telemática en temas de capacitación, el 0,02% para el Grupo de Tesorería en temas de pagos, un 0,02% Grupo Fábrica de Confecciones concerniente a temas de gestión humana, un 0,00% para el Grupo Central de Cuentas y finalmente un 0,00% para el Grupo Construcciones.

C. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO IV TRIMESTRE AÑO 2018								
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
ASPECTOS MISIONALES	1155	0	0	0	0	0	1155	6,87%
ASPECTOS FINANCIEROS	30	0	0	0	0	0	30	0,18%
ATENCIÓN AL USUARIO	15.480	0	0	0	0	0	15480	92,10%
ASPECTOS DE PERSONAL	12	0	0	0	0	0	12	0,07%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	12	0	0	0	0	0	12	0,07%
VARIOS	115	3	0	0	0	0	118	0,70%
TOTAL	16.807	3	0	0	0	0	16.807	100,00%

Reporte: Base de datos RIGHT NOW.

De las 16.807 solicitudes, recibidas por la entidad en el IV trimestre de la vigencia 2018, clasificadas y redireccionados por clase de asunto, fueron tramitadas de la siguiente manera: un 92,10% para atención al usuario en tema de saldos y certificaciones de deuda, un 6,87% para aspectos misionales en temas de conocer el portafolio de servicios de la Entidad, 0,70% en el asunto varios concerniente a solicitud de créditos y temas de gestión humana, un 0,18% para aspectos financieros para los Grupos de Contabilidad, Tesorería y Créditos, un 0,07% para aspectos de personal concerniente a certificaciones laborales, un 0,07% para aspectos contenciosos para la Oficina Asesora Jurídica en temas de derechos de petición y tutelas, 0,00% para bienes e inmuebles.

**D. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE LA RECEPCIÓN.**

SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN IV TRIMESTRE AÑO 2018	
MÉDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
CORREO ELECTRÓNICO	751
DOCUMENTAL	0
LINEA DIRECTA	826
INTERNET -CHAT	461
PÁGINA WEB	0
COMUTADOR	14.654
REDES SOCIALES	115
TOTAL	16807

4. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- De acuerdo al resultado descrito, se consideran cumplidos los objetivos mencionados al inicio de este 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).
- 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.
- 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.
- Se recomienda tener en cuenta la idoneidad del personal el cual se encarga de recepcionar en cada una de las dependencias y dar trámite a las PQRS de acuerdo a lo de su competencia, todo lo remitido por parte del Grupo Mercadeo y Comunicaciones, como dependencia centralizadora y encargada de realizar el seguimiento y control a la respuesta oportuna de las PQRS, lo anterior con el fin de mejorar el servicio y atención al usuario.

16MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	INFORME DEL CUARTO TRIMESTRE DE LAS PQRS RECIBIDAS EN LA ENTIDAD Y EL CONSOLIDADO CON LAS RUTAS DE CONSULTA DE LAS INQUIETUDES RECEPCIONADAS Y CONTESTADAS A LA CIUDADANIA Y/O PARTES INTERESADAS POR LOS DIFERENTES MEDIOS Y CANALES DE COMUNICACION CON LOS QUE CUENTA EL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	Fecha: 2018-12-27
Página 7 de 7		

- Se exhorta a todos los funcionarios de la Entidad continuar con la participación activa de la gestión pública, así como de racionalizar el empleo de los recursos disponibles en el Fondo Rotatorio de la Policía.

NOTA:

- Es de aclarar que el presente informe se brinda con base a la información entrante hasta el día 20 de diciembre de 2018, dejando salvedad que la información faltante se verá reflejada en el próximo informe sobre el comportamiento de las PQRS recibidas por la entidad.

