

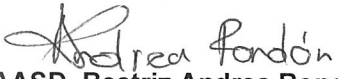


MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



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. 2021/04/09

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



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

**Fecha:**  
**2021-04-09**

**Página 2 de 10**

**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 2021 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 I Trimestre 2021, 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 I Trimestre del año 2021, así:

### A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

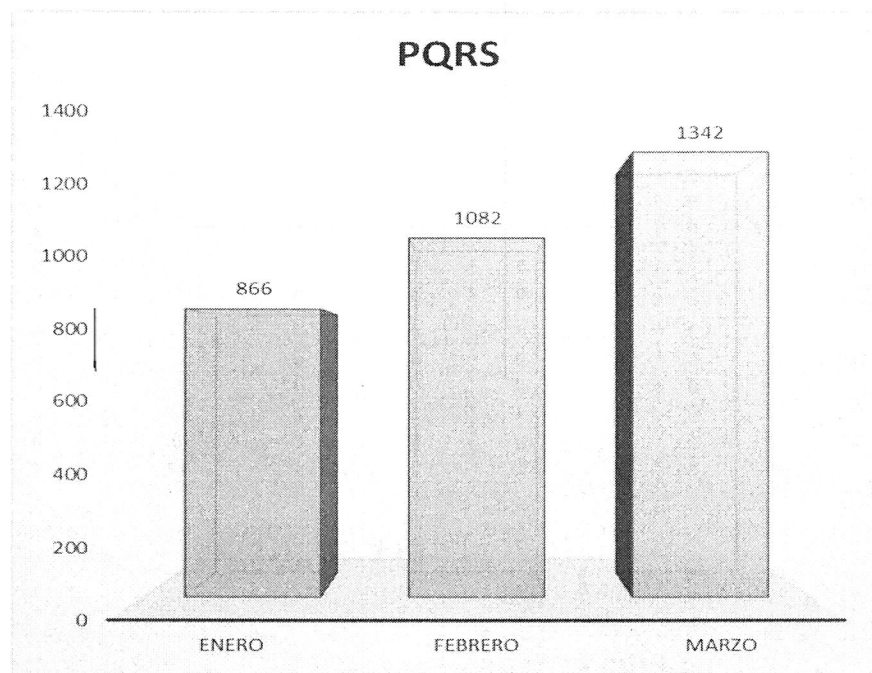
#### Periodo anterior (cuarto trimestre 2020)

TOTAL RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
3.326	3.326	0	0	0%

#### Periodo actual (primer 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
3.290	3.286	1	2	4	0,12%	99,88%

En el trimestre se recibieron un total de 3.290 PQRS, como se evidencia en la siguiente gráfica:



De los requerimientos radicados en el trimestre, se resolvieron 3.286 equivalente 99.88%, quedando pendiente 4 equivalente al 0.12%, de los cuales se encuentra uno vencido, este requerimiento se encuentra a cargo del Grupo Adquisiciones y Contratos por ser un tema referente a bienes en desuso y 3 de los requerimientos faltantes 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 requerimientos pendientes a la fecha así:

- Se encuentran en trámite de respuesta 4 los cuales se recibieron por medio de la ventanilla única de radicación, direccionados a los diferentes procesos así:

PRODUCTO	GRUPO	CANTIDAD
DERECHO DE PETICIÓN	CONTRATOS	1
SOLICITUD (VENCIDO)	CONTRATOS	1
SOLICITUD	CONVENIOS	2
TOTAL		4



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

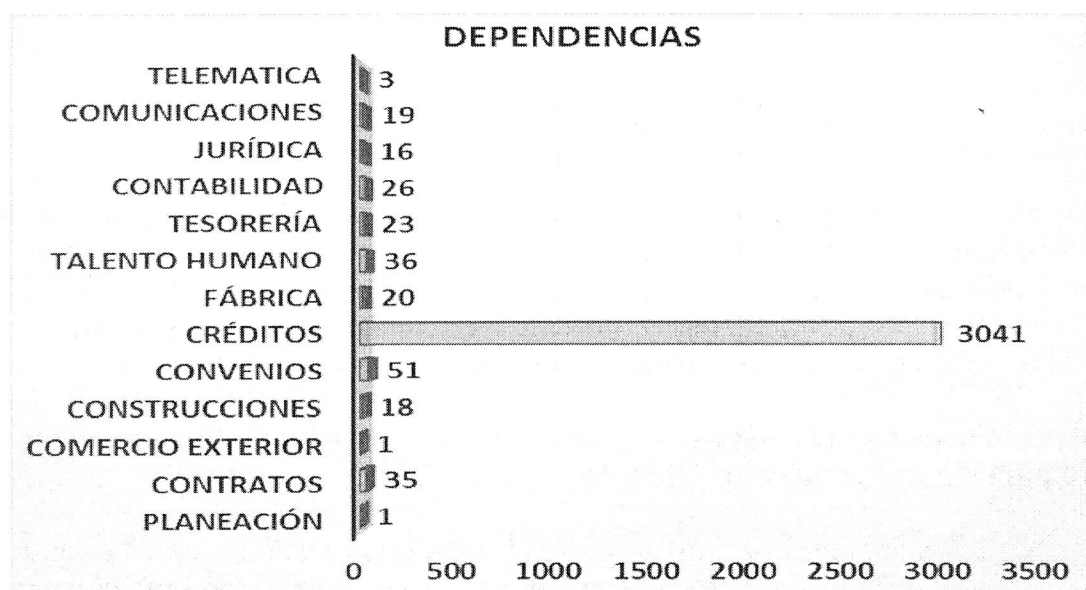
Fecha:  
2021-04-09

Página 6 de 10

## B. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

I TRIMESTRE										
DEPENDENCIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	COMENTARIO NEGATIVO	COMENTARIO POSITIVO	AGRADECIMIENTO FELICITACIÓN	SUBTOTALES	%
PLANEACIÓN	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
CONTRATOS	32	3	0	0	0	0	0	0	35	1,06%
COMERCIO EXTERIOR	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03%
CONSTRUCCIONES	18	0	0	0	0	0	0	0	18	0,55%
CONVENIOS	51	0	0	0	0	0	0	0	51	1,55%
CRÉDITOS	3036	0	0	0	0	3	0	2	3041	92,43%
FÁBRICA	11	2	0	0	0	0	7	0	20	0,61%
TALENTO HUMANO	35	1	0	0	0	0	0	0	36	1,09%
TESORERÍA	23	0	0	0	0	0	0	0	23	0,70%
CONTABILIDAD	26	0	0	0	0	0	0	0	26	0,79%
JURÍDICA	16	0	0	0	0	0	0	0	16	0,49%
COMUNICACIONES	4	0	0	1	2	2	10	0	19	0,58%
TELEMÁTICA	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0,09%
Total	3257	6	0	1	2	5	17	2	3290	100,00%

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 3.041 solicitudes equivalente 92.43%, consecutivamente del Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos con 51 requerimientos equivalente a 1.55%, continuado del Grupo Talento Humano con 36 requerimientos equivalente a 1.09%, seguido del Grupo Adquisiciones y Contratos con 35 requerimientos equivalente a 1.06%, luego el Grupo Contabilidad y Costos con 26 requerimientos equivalente a 0,79%, seguidamente el Grupo Tesorería con 23 requerimientos equivalente a 0.70%, seguidamente el Grupo Fábrica de Confecciones con 20 requerimientos equivalente al 0.61%, seguido el Grupo Mercadeo y Comunicaciones, referente a la gestión de la Entidad con 19 requerimientos equivalente a 0.58%,



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

Fecha:  
2021-04-09

Página 7 de 10

continuado del Grupo Construcciones con 18 requerimientos equivalente 0.55%, posteriormente con la Oficina Asesora Jurídica con 16 requerimiento, equivalente a 0.49%, consecutivamente del Grupo Telemática con 3 requerimientos, equivalentes a 0.09%, seguido de la Oficina Asesora de Planeación con 1 requerimiento equivalente al 0.03%, finalizando con el Grupo Operaciones de Comercio Exterior con 1 requerimiento equivalente al 0.03%.



Igualmente, podemos observar en la gráfica el Tipo de Solicitudes radicadas, así: el 99% equivalente a 3.257 requerimientos fueron peticiones, seguido de 0.52% equivalente a 17 requerimientos fueron comentarios positivos, 6 quejas equivalente a 0.18%, 5 comentarios negativos equivalente a 0.15%, seguido con 2 agradecimientos y felicitaciones, equivalente a 0.06%, 2 sugerencias equivalente al 0.06%, finalizando con un 0.03% equivalente a 1 requerimiento de denuncia, para un total de 100% de las PQRS radicadas en el I Trimestre de la vigencia 2021.



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

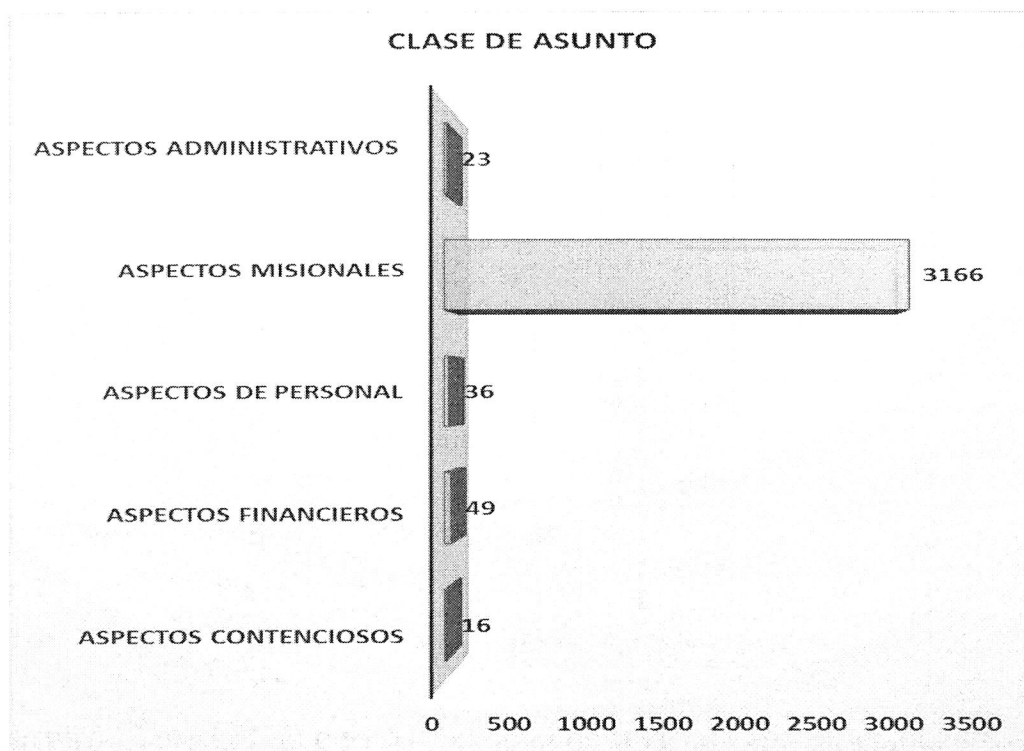
Fecha:  
2021-04-09

Página 8 de 10

**C. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO**

SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO I TRIMESTRE										
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	COMENTARIOS NEGATIVOS	COMENTARIOS POSITIVOS	AGRADECIMIENTOS FELICITACIONES	SUBTOTALES	%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	16	0	0	0	0	0	0	0	16	0,49%
ASPECTOS FINANCIEROS	49	0	0	0	0	0	0	0	49	1,49%
ASPECTOS DE PERSONAL	35	1	0	0	0	0	0	0	36	1,09%
ASPECTOS MISIONALES	3149	5	0	0	0	3	7	2	3166	96,23%
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	8	0	0	1	2	2	10	0	23	0,70%
TOTAL	3257	6	0	1	2	5	17	2	3290	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 3.166 requerimientos equivalente a 96.23%, continuado de aquellos Aspectos Financieros con 49 requerimientos equivalente a 1.49%, seguido de Aspectos de Personal con 36 requerimientos equivalente a 1.09%, posteriormente de asuntos relacionados con Aspectos Administrativos con 23 requerimientos equivalente a 0.70%, finalizando con aquellos Aspectos Contenciosos con 16 requerimiento equivalente a 0.49%.



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

Fecha:  
2021-04-09

Página 9 de 10

**D. SOLICITUDES RECIBIDAS POR DIFERENTES MEDIOS DE RECEPCIÓN.**

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
REDES SOCIALES	83
DOCUMENTAL	195
CORREO ELECTRÓNICO	1287
INTERNET -CHAT	1725
TOTAL	3290

**E. CONCEPTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERÍODO.**

CONCEPTOS FAVORABLES	TOTAL	%
AGRADECIMIENTOS	1	5,26%
FELICITACIONES	1	5,26%
OPINIONES POSITIVAS	17	89,47%
TOTAL	19	100,00%


Con respecto a los pronunciamientos favorables que se recibieron en el trimestre, se presentó una felicitación allegada por medio de correo electrónico y 1 agradecimiento 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 7 acerca de la gestión realizada por el Grupo Fábrica de Confecciones y 10 por la gestión de la entidad y las publicaciones de redes sociales.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	TOTAL	%
OPINIONES NEGATIVAS	5	41,67%
DENUNCIAS	1	8,33%
QUEJAS	6	50,00%
TOTAL	12	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 6, 1 allegada a la coordinación de la Fábrica de Confecciones, acerca de un llamado de atención, 1 recibida por medio de uno de los buzones de sugerencias ubicado en la Fábrica de Confecciones, sobre el ambiente laboral, 3 allegadas por medio de redes sociales, referentes a irregularidades en el proceso contractual y 1 allegada por medio de correo electrónico a la jefatura del Grupo Talento Humano, acerca del ambiente laboral.

<p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</p>  <p>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</p>	<p><b>INFORME TRIMESTRAL DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS QUE SE RECIBEN POR LOS DIFERENTES MEDIOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN</b></p>	<p><b>Fecha:</b> <b>2021-04-09</b></p> <hr/> <p><b>Página 10 de 10</b></p>
--	--	--

Se recibió 1 denuncia por medio de redes sociales, acerca de los beneficiarios en el otorgamiento de Créditos.

Así mismo, allegaron por medio de redes sociales 5 opiniones negativas, de las cuales 2 son acerca de los procesos contractuales de la entidad, 2 son referentes a la apertura de la plataforma para las solicitudes de créditos y 1 referente a la gestión de la entidad.

#### **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](http://www.forpo.gov.co), módulo de registro PQRS (Right Now), redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube), correo electrónico [forpo@forpo.gov.co](mailto: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.

#### **NOTA:**

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