

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**  
**FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA**

Radicado No: 20183900000161

Bogotá D.C.,

Doctora  
**YASIRA SIRLEY PEREA MORENO**  
Grupo Atención y Orientación Ciudadana  
Ministerio de Defensa Nacional  
Carrera 50 N° 26 – 25 CAN  
Bogotá D.C.

Asunto: Informe PQRS Segundo trimestre 2018 – FORPO

En cumplimiento a la Directiva Ministerial N° 42222 del 27 de mayo de 2016, me permito remitir el informe trimestral de las actividades de control y seguimiento realizadas por el Grupo Mercadeo y Comunicaciones del Fondo Rotatorio de la Policía, durante el segundo trimestre del año 2018, así:

**A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS****1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES****1.1. Periodo anterior (primer trimestre 2018)**

TOTAL RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
14.386	14.386	0	0	0

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

**1.2. Periodo actual (segundo trimestre 2018)**

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
8.618	8.618	0	0	0

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

### 1.3. Gestión de PQRS vencidas

Teniendo en cuenta el seguimiento diario que se hace a las PQRS, que ingresan a la Entidad, no se registran vencimientos.

## 2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL II TRIMESTRE

RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL II TRIMESTRE 2018								
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
CONMUTADOR	8.082	0	0	0	0	0	8.082	93,78%
CRÉDITO Y CARTERA	474	2	0	0	0	0	476	5,52%
TESORERÍA	2	0	0	0	0	0	2	0,02%
TALENTO HUMANO	19	0	0	0	0	0	19	0,22%
ADQUISICIONES Y CONTRATOS	4	0	0	0	0	0	4	0,05%
CONSTRUCCIONES	4	0	0	0	0	0	4	0,05%
FABRICA DE CONFECCIONES	0	6	0	0	0	0	6	0,07%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4	0	0	0	0	0	4	0,05%
VENTA DE BIENES EN DESUSO	1	0	0	0	0	0	1	0,01%
CENTRAL DE CUENTAS	1	0	0	0	0	0	1	0,01%
CONTABILIDAD	19	0	0	0	0	0	19	0,22%
TELEMÁTICA	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
<b>TOTALES</b>	<b>8.610</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8.618</b>	<b>100,00%</b>

Reporte: Base de datos DALY ENTERPRISE.

En el segundo trimestre de la vigencia 2018, se recibieron 8.618 solicitudes, tramitadas de la siguiente manera: 93.78% a través del conmutador relacionadas con el Proceso Créditos, 5.52% Grupo Crédito y Cartera, 0.22% Grupo Talento Humano, 0.22% Grupo Contabilidad, 0,07% Grupo Fábrica de Confecciones, 0.05% Grupo Adquisiciones y Contratos, 0.05% Grupo Construcciones, 0.05% Oficina Asesoría Jurídica, 0.01% Grupo Venta de Bienes en Desuso, 0.01% Grupo Central de Cuentas, es importante resaltar el incremento de llamadas recibidas por el Proceso de Créditos, toda vez que se generó una reducción en el número de préstamos otorgados por la entidad y la generación de los mismos a través de la página web de la entidad, situaciones que han generado inquietudes y requerimientos de aclaración por parte de nuestros clientes.



### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO II TRIMESTRE AÑO 2018								
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
ASPECTOS MISIONALES	478	8	0	0	0	0	489	5,67%
ASPECTOS FINANCIEROS	22	0	0	0	0	0	22	0,26%
ATENCIÓN AL USUARIO	8082	0	0	1	0	0	8083	93,79%
ASPECTOS DE PERSONAL	19	0	0	0	0	0	19	0,22%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	1	0	0	0	0	0	1	0,01%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	4	0	0	0	0	0	4	0,05%
VARIOS	0	3	0	0	0	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>8606</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8.618</b>	<b>100,00%</b>

Reporte: Base de datos RIGHT NOW.

De las 8.618 solicitudes, recibidas por la entidad en el II trimestre de la vigencia 2018, clasificadas y redireccionados por clase de asunto, fueron tramitadas de la siguiente manera: 93.78% atención al usuario, 5.67% aspectos misionales, 0.26% aspectos financieros, 0.22% aspectos personales, 0.05% Oficina Asesora Jurídica relacionado con aspectos contenciosos, 0.01% Bienes Muebles e Inmuebles.

### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS DE ACUERDO AL MEDIO DE RECEPCIÓN

SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE LA RECEPCIÓN II TRIMESTRE AÑO 2018	
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
CORREO ELECTRÓNICO	583
DOCUMENTAL	0
LÍNEA GRATUITA	945
INTERNET -CHAT	210
PÁGINA WEB	0
CONMUTADOR	8.082
REDES SOCIALES	0
<b>TOTAL</b>	<b>9.820</b>

#### 4.1. Canales adicionales en la atención y servicio al ciudadano

SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE LA RECEPCIÓN II TRIMESTRE AÑO 2018		
MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00%
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	7	0,07%
ATENCIÓN PRESENCIAL	1.500	14,24%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	9.027	85,69%
CALL CENTER	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
OTROS	0	0,00%



## 5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS.

En cumplimiento a la Circular No. CIR2013-102 del 11 de julio de 2013, emitida por la Secretaría General del Ministerio de Defensa Nacional y correspondiente a la documentación de acciones correctivas para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, me permito informar que no se presentaron de manera reiterada, así mismo, se realizaron mensualmente los Comités de Recepción, Evaluación y Trámite de Quejas, Informes y Sugerencias del Fondo Rotatorio de la Policía (CRETQIS – Resolución Número 00128 del 04/04/2017), realizando los trámites necesarios para dar respuesta a las PQRS recibidas por la entidad de manera preventiva, cumpliendo con los trámites de respuesta dentro de los términos establecidos en la ley, sin ser necesario adelantar acciones correctivas.

## 6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

### 6.1. Medición de la satisfacción

TRÁMITE / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN: EXCELENTE (4.5 A 5), BUENO (3.5 A 4.5), REGULAR (2.5 A 3.5), MALO (1 A 2.5)
PROCESO CONTRACTUAL	43	95.39%. EQUIVALENTE A 4.50
PROCESO CRÉDITO	145	93.61%. EQUIVALENTE A 4.50
PROCESO INDUSTRIAL	1	100% EQUIVALENTE A 5.00

### 6.2. Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el período.

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	0
OPINIONES POSITIVAS	0
AGRADECIMIENTOS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO.	0%

En el segundo trimestre de la presente vigencia, no se recibieron felicitaciones, opiniones positivas o agradecimientos por parte de nuestros clientes internos, externos o partes interesadas del Fondo Rotatorio de la Policía en ninguna de las sedes de la entidad.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	8
RECLAMOS	0
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0,092%

En el primer trimestre se recibieron 8.618 solicitudes, en donde las quejas, reclamos y opiniones negativas se ubican dentro de los aspectos misionales, relacionados en los numerales 2 y 3 del presente documento, “*RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE y SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO*”, obteniendo un resultado total de ocho (8) quejas, equivalentes al 0.092% frente al 100%.



y *SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO*”, obteniendo un resultado total de ocho (8) quejas, equivalentes al 0.092% frente al 100%.

## **B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA FUNCIÓN PÚBLICA**

- El Fondo Rotatorio de la Policía, difunde y promueve los servicios que presta a través de diferentes mecanismos de socialización entre ellos, página web, correo electrónico, atención telefónica y personalizada, chat, línea gratuita y redes sociales.
- Se realizó la gestión y publicación de contenidos en las redes sociales de la entidad, obteniendo los siguientes resultados:
  - **TWITTER**: 4.442 Seguidores – Publicaciones: 242
  - **FACEBOOK**: 6.788 seguidores – Publicaciones: 249
  - **INSTAGRAM**: 215 seguidores – Publicaciones: 160
  - **YOU TUBE**: 863 visualizaciones – Publicaciones: 06

Por lo anteriormente expuesto y teniendo en cuenta las publicaciones realizadas en el segundo trimestre de la vigencia 2018, los temas socializados corresponden a procesos misionales y actividades realizadas y de participación por la entidad, así mismo, dependencias como la Oficina Asesora de Planeación, participaron y realizaron diferentes actividades:

- Actividades de la oficina Asesora de Planeación:

Con el apoyo de la Escuela Superior de Administración Pública y la Subdirección de Alto Gobierno, desarrolló un diplomado de planeación presupuestal y proyectos de inversión que inició en el mes de Abril del presente año. Entre los asistentes estuvieron la administradora de empresas Blanca Cristancho Valero funcionaria de la Oficina Asesora de Planeación y el Mayor Cesar Augusto Argüello, Coordinador del Grupo Construcciones y 32 servidores públicos del Archivo General de la Nación, INVIAS, Imprenta Nacional de Colombia, DANE, Agencia Nacional del Espectro, Secretaría Distrital de Ambiente entre otros y su objetivo se direcciona a establecer componentes presupuestales y sus características, etapas de planeación, control en las entidades públicas basados en la planeación estratégica y frente a la legislación vigente en temas que conllevan a la calidad y eficiencia en la Gestión Pública.

Así mismo, la señora Luz marina Casallas Rubio, funcionaria de la Oficina Asesora de Planeación, actualmente cursa un diplomado en Formulación y Evaluación de Proyectos de inversión dictado por la Escuela de Administración Pública – ESAP, donde se busca proporcionar al funcionario herramientas de gestión y administración de proyectos con una adecuada base teórico – práctica, fortaleciendo las capacidades de los funcionarios públicos en relación a la formulación, monitoreo, evaluación y cierre de proyectos, así como la gestión de financiamiento en las entidades.

## **C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**



- **CAMPAÑA ÉTICA 2018:** En cumplimiento a la Directiva Ministerial N° 42222 de 2016, la cual tiene como finalidad "Emitir políticas y lineamientos para integrar la atención y servicio al ciudadano en el Sector Defensa, lo cual permitirá mejorar la operatividad y calidad en la prestación de los servicios al ciudadano, velar por la resolución efectiva y oportuna de sus quejas y reclamos, así como promover y facilitar la democratización y control social de la gestión institucional".

Se realizaron las siguientes actividades:

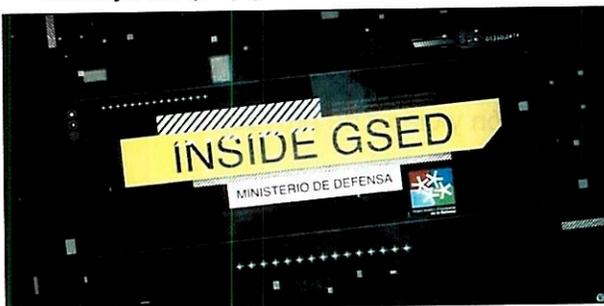
- **SENSIBILIZACIÓN ACOSO LABORAL:** El Teniente IVAN DAVID CONTRERAS SALAMANCA, Coordinador Grupo Control Disciplinario Interno, en el mes de abril, realizó sensibilización referente al acoso laboral con representación teatral por parte de sus funcionarios, donde se representaban que tipo de actos pueden ser considerados acoso laboral, demostrando interés por parte de los funcionarios del Fondo Rotatorio de la Policía.
- **SENSIBILIZACIÓN CONDUCTO REGULAR:** El Coordinador del Grupo Control Disciplinario Interno, Teniente Iván David Contreras Salamanca, realizó sensibilización al personal uniformado que labora en el Fondo Rotatorio de la Policía, en relación al cumplimiento del conducto regular.
- **SOCIALIZACIÓN UNIDOS CONTRA LA CORRUPCIÓN:** Publicación de papel tapiz en los computadores de los funcionarios de la entidad, incentivando la denuncia en actos que van en contra de la legalidad.

#### D. OTRAS ACTIVIDADES:

- Participación en la Semana del Saber Científico realizada en la Escuela Militar de Cadetes José María Córdoba.



- Rodaje de (04) grabaciones INSIDE GSED con articulación del Ministerio d Defensa.



- Capacitación de atención al ciudadano, socialización carta de trato digno 2018, cultura de servicio, buena atención al ciudadano, lenguaje claro, garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad.



- Participación en el congreso internacional de logística de la aeronáutica.



- Participación seminario de comunicaciones estratégicas de sector defensa.



SC-CER148571



F-3-4-05V13

- Capacitación en las instalaciones del Fondo Rotatorio de la Policía sobre residuos sólidos, con la participación de la Secretaría de Medio Ambiente.



Atentamente;

Coronel **JOSÉ IGNACIO VÁSQUEZ RAMÍREZ**  
 Director General Fondo Rotatorio de la Policía

Elaboro: PSSP. Martha Catalina Arias Labastidas – Funcionaria Grupo Mercadeo y Comunicaciones  
 Revisó: TE. Julio Cesar Ramírez Gallego – Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones (E)  
 Revisó: TE. Iván David Contreras Salamanca – Coordinador Control Disciplinario Interno  
 Revisó: Adm. Emp. Blanca Lucila Cristancho Valero – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)  
 Vo.Bo.: CR. José Manuel Ortiz Meneses – Subdirector Operativo (E)