



La seguridad es de todos

Mindefensa



## MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA



Radicado No: 20193900000131

Bogotá D.C., 24 de abril de 2019

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 Primer trimestre 2019 – 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 primer trimestre del año 2019, así:

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

#### 1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

##### 1.1. Periodo anterior (cuarto trimestre 2018)

TOTAL RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
22.715	22.715	0	0	0%

Es de aclarar que en el anterior informe del periodo comprendido entre el 01 de octubre hasta el 31 diciembre de 2018, quedaban pendientes por respuesta 3 solicitudes, a las que se les atendió en las siguientes fechas a saber: 10/01/2019, 25/01/2019, 31/01/2019.

##### 1.2. Periodo actual (primer trimestre 2019)

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
13.570	13.570	0	0	0%

Los requerimientos allegados en el primer trimestre 2019, fueron direccionados a cada una de las dependencias responsables, asimismo proyectándoles su respectiva respuesta.

Página 1 de 11

**"SERVICIO CON PROBIIDAD"**

Sede Administrativa: Cra. 66A No. 43-18. Conmutador: 2200460  
Complejo industrial: Cra. 51D N° 46- 02 Sur Conmutador 5640788 - 2200460 Ext 7610  
Complejo Industrial Santa Lucia Km 3.3 Via Funza www.forpo.gov.co



SC-CER148571

SA-CER644944

OS-CER649162

F-3-4-04V14

### 1.3. Gestión de PQRS vencidas

Teniendo en cuenta el seguimiento diario que se hace a las PQRS que ingresan por los diferentes canales de comunicación, se dio trámite a cada una de ellas. Con respecto a las que se encuentran vencidas, se solicitó a las dependencias responsables la respuesta inmediata a las mismas, a su vez enviando el reporte diario de las PQRS que no han tenido respuesta, asimismo se realizaron los respectivos llamados de atención a las dependencias responsables de aquellos requerimientos que se encuentran vencidos.

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

RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL I TRIMESTRE 2019									
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTALES	%
CONMUTADOR Y LÍNEA NACIONAL	11.587	0	0	0	0	0	0	11.587	85,39%
CRÉDITO Y CARTERA	876	2	0	0	0	0	0	878	6,47%
TESORERÍA	21	0	0	0	0	0	0	21	0,15%
TALENTO HUMANO	76	1	0	0	0	0	0	77	0,57%
ADQUISICIONES Y CONTRATOS	46	0	0	0	0	0	1	47	0,35%
CONSTRUCCIONES	18	0	0	0	0	0	0	18	0,13%
FÁBRICA DE CONFECCIONES	2	0	0	0	0	0	0	2	0,01%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	10	1	0	0	0	0	0	11	0,08%
CENTRAL DE CUENTAS	4	0	0	0	0	0	0	4	0,03%
CONTABILIDAD	41	0	0	0	0	0	0	41	0,30%
TELEMÁTICA	11	0	0	0	0	0	0	11	0,08%
REDES SOCIALES	40	1	0	2	0	8	0	51	0,38%
OTROS	822	0	0	0	0	0	0	822	6,06%
<b>TOTALES</b>	<b>13.554</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>13.570</b>	<b>100%</b>

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

En el primer trimestre de la vigencia 2019, se recibieron 13.570 solicitudes, tramitadas de la siguiente manera: 85,39% a través del conmutador y línea nacional en temas concernientes a solicitud de créditos, seguido del Grupo Crédito y Cartera con un 6,47% en temas de saldos y certificaciones de deuda, seguido de otros con un 6,06% este representa los chats que ingresan a la plataforma, asimismo las solicitudes que llegan al Grupo Comercio Exterior, en temas de permisos y procesos de nacionalización y aduana, y al Grupo Convenios Interadministrativos, en temas de solicitud de viabilidad de convenios, e inclusión en el plan anual de adquisiciones, seguido del 0,57% para el Grupo Talento Humano en cuanto a certificaciones laborales, continuando las Redes Sociales con un 0,38% en temas concernientes a la plataforma de créditos, el 0,35% para el Grupo Adquisiciones y Contratos en temas del SECOP II, certificaciones de contratos, 0,30% para el Grupo de Contabilidad en cuanto al tema de cuentas reciprocas, el 0,15% para el Grupo de Tesorería en temas de pagos, certificaciones de renta, IVA, ICA, 0,13% para el Grupo Construcciones, en temas de solicitud de novedades de obra y ejecución de obras, 0,08% para la Oficina Asesora Jurídica en temas de derechos de petición y tutelas, posteriormente un 0,08% para el Grupo de Telemática en temas de cancelación de usuarios, y sobre el sistema de cámaras, 0,03% para el Grupo Central de Cuentas en temas de devolución de IVA retenido, y finalmente 0,01% para el Grupo Fábrica de Confecciones concerniente a temas de gestión humana y solicitando la fabricación de uniformes.

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO I TRIMESTRE AÑO 2019									
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTALES	%
ASPECTOS MISIONALES	942	2	0	0	0	0	1	945	6,96%
ASPECTOS FINANCIEROS	66	0	0	0	0	0	0	66	0,49%
ATENCIÓN AL USUARIO	11.627	1	0	2	0	8	0	11.638	85,76%
ASPECTOS DE PERSONAL	76	1	0	0	0	0	0	77	0,57%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	10	1	0	0	0	0	0	11	0,08%
VARIOS	833	0	0	0	0	0	0	833	6,14%
<b>TOTAL</b>	<b>13.554</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>13.570</b>	<b>100%</b>

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

De las 13.570 solicitudes, recibidas por la Entidad en el I trimestre de la vigencia 2019, clasificadas y redireccionados por clase de asunto, fueron tramitadas de la siguiente manera: 85,76% para atención al usuario en tema de saldos y certificaciones de deuda, 6,96% para aspectos misionales en temas de conocer el portafolio de servicios de la Entidad, 6,14% en el asunto varios concerniente a solicitud de créditos y temas de gestión humana, 0,49% para aspectos financieros de los Grupos de Contabilidad, Tesorería y Central de Cuentas, 0,57% para aspectos de personal concerniente a certificaciones laborales, 0,08% para aspectos contenciosos de la Oficina Asesora Jurídica en temas de derechos de petición y tutelas, y finalmente 0,00% para bienes e inmuebles.

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

SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN I TRIMESTRE AÑO 2019	
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
CORREO ELECTRÓNICO	953
DOCUMENTAL	238
LÍNEA NACIONAL	789
INTERNET -CHAT	741
PÁGINA WEB	0
CONMUTADOR	10.798
REDES SOCIALES	51
<b>TOTAL</b>	<b>13.570</b>



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

SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE LA RECEPCIÓN I TRIMESTRE AÑO 2019		
MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00%
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0,00%
ATENCIÓN PRESENCIAL	238	1,75%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	11.587	85,39%
CALL CENTER	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
OTROS	1.745	12,86%
TOTAL	13.570	100,00%

#### 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 estas no se presentaron de manera reiterada, asimismo, se realizaron quincenalmente 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.

Aunado a lo anterior, se tomaron las medidas pertinentes y se incluyó en el mapa de riesgos de corrupción 2019, para un mayor control de todos los derechos de petición y solicitudes allegadas a la Entidad, es de anotar que en dicho mapa de riesgos, se tiene como tarea, entregar al comité CRETQIS (Comité de Recepción, Evaluación y trámite de quejas, informes y sugerencias) cada 15 días el informe de seguimiento de las PQRS.

#### 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	0	0%. EQUIVALENTE A 0
PROCESO INDUSTRIAL	0	0%. EQUIVALENTE A 0
PROCESO CRÉDITOS	0	0%. EQUIVALENTE A 0

Con respecto a la medición del proceso Industrial, esta se lleva a cabo semestralmente, como se muestra en la periodicidad del indicador de satisfacción del proceso, por otra parte el Grupo Credito y cartera, encargado de la evaluación de satisfacción del proceso de créditos, el cual no pudo realizar la encuesta de percepción del servicio y satisfacción del cliente, ya que en el primer trimestre del 2019 no se otorgaron créditos, por lo anterior no se han generado las encuestas correspondientes, para realizar dicha medición, en el caso del proceso contractual, esta medición se encuentra en trámite, en virtud de la

realización de las encuestas, a los diferentes grupos de valor, para posteriormente tabular los resultados, los cuales en este momento se han respondido parcialmente.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	8
OPINIONES POSITIVAS	0
AGRADECIMIENTOS	0
<b>CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO.</b>	<b>0,06%</b>

En el cuarto trimestre se recibieron 13.750 solicitudes, en donde las felicitaciones, opiniones positivas o agradecimientos se ubican dentro de la atención al usuario, 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 (08) felicitaciones, equivalentes al 0.06% frente al 100%.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	5
RECLAMOS	0
OPINIONES NEGATIVAS	0
<b>CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>0,04%</b>

En el cuarto trimestre se recibieron 13.750 solicitudes, en donde las quejas, reclamos y opiniones negativas se ubican dentro de los aspectos misionales, atención al usuario, aspectos de personal y aspectos contenciosos, 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 cinco (5) quejas, equivalentes al 0.04% frente al 100%, las cuales fueron direccionadas a cada una de las dependencias involucradas, dándole el trámite correspondiente a cada una, cabe aclarar que se incluye la denuncia que se relaciona en los numerales 2 y 3 de este documento, en el ítem de quejas, por ser un concepto desfavorable.

**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 que a fecha 31/03/2019 se cuentan con 4.270 seguidores en Twitter, 7.827 seguidores en Facebook, 1.696 seguidores en Instagram y 77 suscriptores en Youtube obteniendo los siguientes resultados:



*[Handwritten signature]*

- **TWITTER:** 295 Seguidores – Publicaciones: 197
- **FACEBOOK:** 225 Seguidores – Publicaciones: 206
- **INSTAGRAM:** 611 Seguidores – Publicaciones: 176
- **YOUTUBE:** 419 visualizaciones – Publicaciones: 06

Por lo anteriormente expuesto y teniendo en cuenta las publicaciones realizadas en el primer trimestre de la vigencia 2019, los temas socializados corresponden a procesos misionales y actividades realizadas y de participación por la Entidad, asimismo, dependencias como la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Disciplinario Interno, realizaron diferentes actividades:

- **ACTIVIDADES DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN:**
  - **CON MÚSICA, RITMO Y HUMOR, FORPO AMENIZA SU SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL.**

Se llevó a cabo una campaña de comunicación interna, cuyo objetivo fue brindar información sobre las políticas del Sistema de Gestión de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo a todos los funcionarios de la entidad.

Esta actividad contó con la participación y alegría de la banda musical de los auxiliares de Policía que hacen parte de la Metropolitana de Bogotá, quienes acompañaron la socialización dando un tinte lúdico y festivo.



- **RENDICIÓN DE CUENTAS**

En las instalaciones de la sede administrativa del Fondo Rotatorio de la Policía, se llevó a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2018.

Para este importante evento, que se realiza una vez al año, se contó con la participación de entidades como: la Contraloría General de la República, Nueva EPS, Agencia Logística, Indumil, Caja Honor, O'Meara y Asociados Abogados, Aspreseg S.A.S, Policía Nacional de Colombia y ciudadanía en general.



- **ENCUENTRO CON EL DIRECTOR**

Se realizó el encuentro con el Director correspondiente al primer trimestre en la vigencia 2019, con el fin de dar a conocer las diferentes gestiones adelantadas a sus colaboradores, en las cuales se destacan actividades de bienestar, convocatoria a concurso de méritos de Sector Defensa, proyectos de inversión, resultados de negocio en el año 2018, información de carácter financiero.



- **ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL GRUPO CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO:**

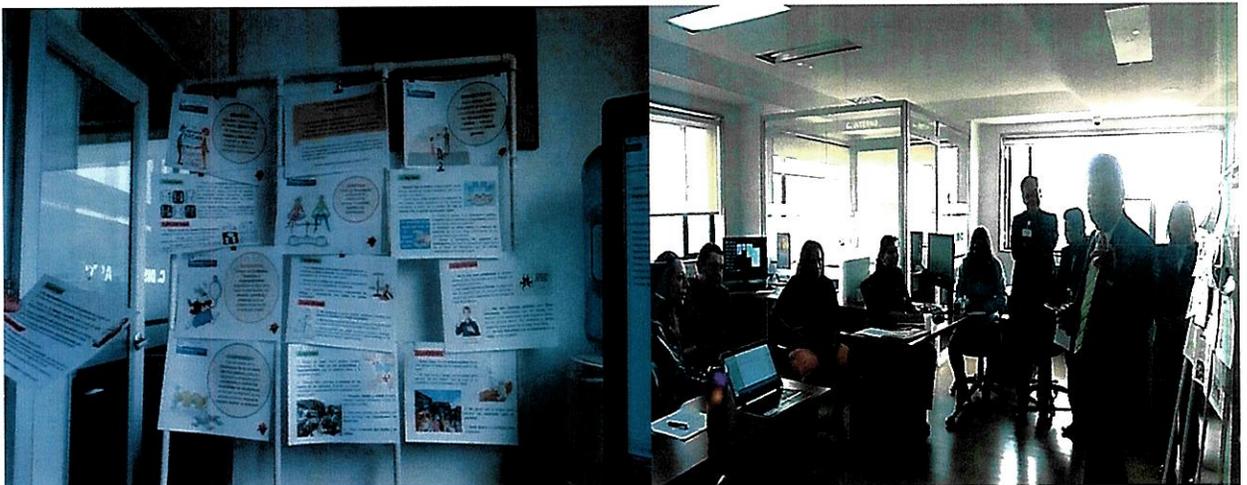
- **SENSIBILIZACIÓN VALOR “RESPECTO”**

En el papel tapiz de los equipos de cómputo de los funcionarios que prestan sus servicios en el Fondo Rotatorio de la Policía, se colocó la imagen que se muestra a continuación donde se sensibilizaba el valor del “Respeto” como una responsabilidad de los padres en el ejemplo que muestran a sus hijos con el comportamiento al interior de su hogar, puesto que los niños aprenden gestos, actuaciones, malos comportamientos y palabras, cuando los padres se agreden física y verbalmente, mostrando que el ejemplo inicia en casa.

- **SENSIBILIZACIÓN VALORES CÓDIGO DE INTEGRIDAD “MIPG”.**

Los funcionarios que conforman el Grupo Control Disciplinario Interno realizaron una sensibilización de los principios y valores que hacen parte del Código de Integridad “MIPG” en la entidad.

Con la ayuda de un parlante donde se colocó una canción alusiva a lo bello que es la vida, lo que nos rodea etc, llamamos la atención de todas las personas para que observaran una cartelera donde se destacaban los valores como: el respeto, la diligencia, el compromiso, la honestidad y la justicia donde el abogado Felipe Antonio Forero, explicó la importancia de dar cumplimiento a estos valores y de agradecer minuto a minuto de nuestra vida, por todo lo que tenemos.



Se realizó la presentación de un video donde una señora con discapacidad (sin brazos) informa que estudió derecho en la Universidad Gran Colombia de la ciudad de Bogotá y actualmente trabaja en la Comisión del Servicio Civil dando conferencias, igualmente muestra su diario vivir desde el momento en que se levanta, ayuda a su hijo a arreglar, prepara el desayuno con los pies, sube con su hijo a un bus de servicio público, lo deja en el colegio y se dirige a su trabajo. La señora con una expresión de felicidad en su rostro, invita a las personas a sonreír, a que realicen sus labores con agrado, dedicación, esfuerzo y a eliminar de la mente la frase “no puedo”, contribuyendo con esto a hacer de nosotros una vida más amable y placentera.

- **CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE GESTORES ÉTICOS EN EL FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA**

El 20 de marzo de 2019 se conformó el “Equipo de Gestores Éticos” del Fondo Rotatorio de la Policía, los cuales tiene como misión el fortalecimiento y socialización de los principios y valores que se han establecido en el Código de Integridad Único para el Sector Público Colombiano.

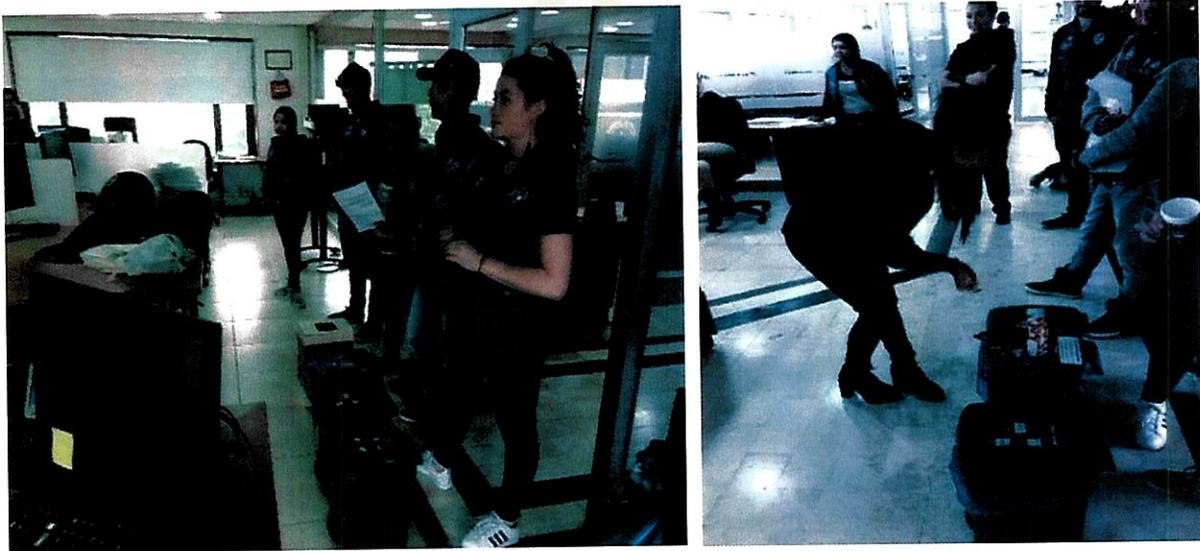
Este Comité está conformado por los jefes y coordinadores de cada grupo, quienes serán los responsables de dar cumplimiento a la Circular No. 000003 del 20 de marzo de 2019, debidamente firmada por el Director General del Fondo Rotatorio de la Policía.

*“La anterior información se encuentra publicada en la página web de la Entidad, en la ventana de, “Ética: principios y valores/Ética 2018” donde se puede consultar.”*

**OTRAS ACTIVIDADES:**

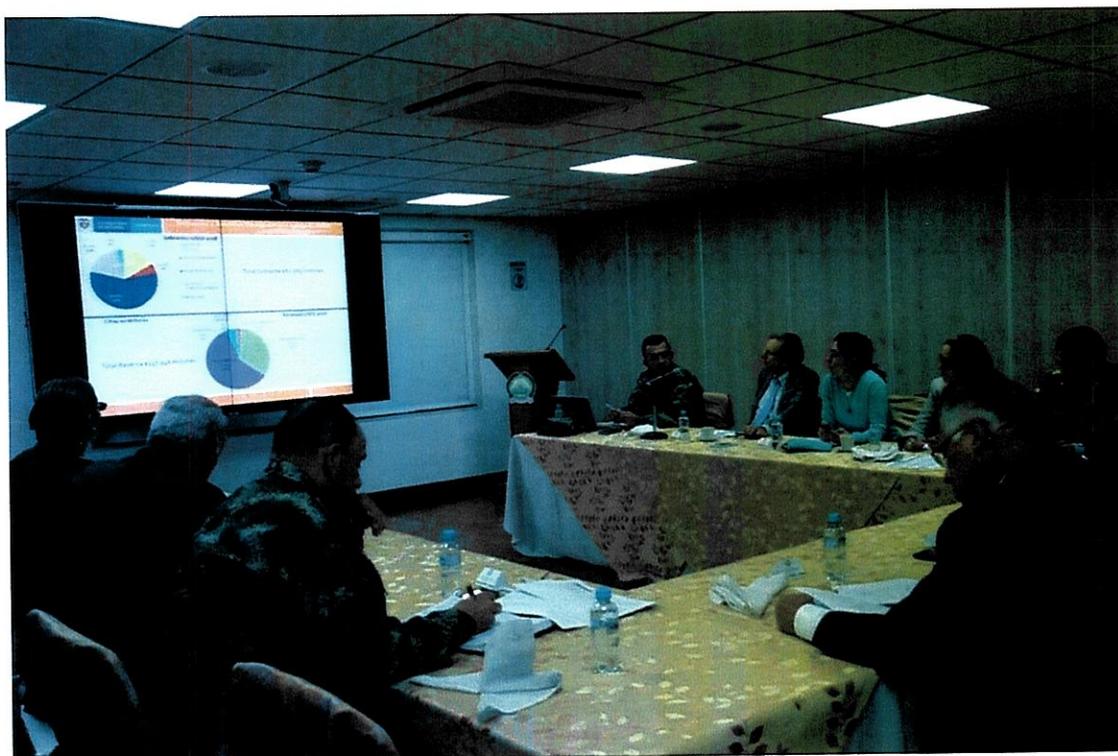
- **CAMPAÑA DE RESIDUOS SÓLIDOS Y USO ADECUADO DEL PUNTO ECOLÓGICO.**

Se llevó a cabo campaña relacionada con el manejo de los residuos sólidos y el uso adecuado del punto ecológico, con personal de la Asociación de Recicladores Ambientales J.A.G. en las tres sedes de la Entidad.



- EN FORPO SE CELEBRÓ LA PRIMERA REUNIÓN DE SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2019

Con la finalidad de presentar las cifras para el cierre del año 2018 y presentar las metas propuestas por parte de las entidades adscritas al GSED asistentes (Agencia Logística Fuerzas Militares - Club Militar - ICFE - Hospital Militar Central - Cremil - Casur - Supervigilancia - Defensa Civil Colombiana) para la ejecución de los recursos a lo largo de la presente vigencia, se llevó a cabo en la sala multipropósito de la sede administrativa del Fondo Rotatorio de la Policía, la primera reunión de seguimiento a la ejecución presupuestal del año.



Atentamente;

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

Elaboró: AASD. Beatriz Andrea Rondón Rodríguez – Funcionaria Grupo Mercadeo y Comunicaciones  
 Revisó: TE. Héctor Flórez Montejo – Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones (E)  
 Revisó: IT. Camilo Contreras González – Coordinador Control Disciplinario Interno (E)  
 Revisó: TC. Olga Lucia Hernandez Benavides – Jefe Oficina Asesora de Planeación  
 Vo.Bo.: CR. José Manuel Ortiz Meneses – Subdirector Operativo

Página 11 de 11

**“SERVICIO CON PROBIDAD”**

Sede Administrativa: Cra. 66A No. 43-18. Conmutador: 2200460  
 Complejo industrial: Cra. 51D N° 46- 02 Sur Conmutador 5640788 - 2200460 Ext 7610  
 Complejo Industrial Santa Lucia Km 3.3 Via Funza www.forpo.gov.co



F-3-4-04V14

1997

1998

1999

2000

2001

2002

2003

2004

2005

2006

2007

2008

2009

2010

2011

2012

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2024

2025

2026

2027

2028

2029

2030

2031

2032

2033

2034

2035

2036

2037

2038

2039

2040

2041

2042

2043

2044

2045

2046

2047

2048

2049

2050

2051

2052

2053

2054

2055

2056

2057

2058

2059

2060

2061

2062

2063

2064

2065

2066

2067

2068

2069

2070

2071

2072

2073

2074

2075

2076

2077

2078

2079

2080

2081

2082

2083

2084

2085

2086

2087

2088

2089

2090

2091

2092

2093

2094

2095

2096

2097

2098

2099

2100

2101

2102

2103

2104

2105

2106

2107

2108

2109

2110

2111

2112

2113

2114

2115

2116

2117

2118

2119

2120

2121

2122

2123

2124

2125

2126

2127

2128

2129

2130

2131

2132

2133

2134

2135

2136

2137

2138

2139

2140

2141

2142

2143

2144

2145

2146

2147

2148

2149

2150

2151

2152

2153

2154

2155

2156

2157

2158

2159

2160

2161

2162

2163

2164

2165

2166

2167

2168

2169

2170

2171

2172

2173

2174

2175

2176

2177

2178

2179

2180

2181

2182

2183

2184

2185

2186

2187

2188

2189

2190

2191

2192

2193

2194

2195

2196

2197

2198

2199

2200

2201

2202

2203

2204

2205

2206

2207

2208

2209

2210

2211

2212

2213

2214

2215

2216

2217

2218

2219

2220

2221

2222

2223

2224

2225

2226

2227

2228

2229

2230

2231

2232

2233

2234

2235

2236

2237

2238

2239

2240

2241

2242

2243

2244

2245

2246

2247

2248

2249

2250

2251

2252

2253

2254

2255

2256

2257

2258

2259

2260

2261

2262

2263

2264

2265

2266

2267

2268

2269

2270

2271

2272

2273

2274

2275

2276

2277

2278

2279

2280

2281

2282

2283

2284

2285