

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



Radicado No: 20193900000311

Bogotá D.C., 25 de julio 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 Segundo 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 segundo trimestre del año 2019, así:

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

**1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES**

**1.1. Periodo anterior (primer trimestre 2019)**

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

**1.2. Periodo actual (segundo trimestre 2019)**

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
13.123	13.123	0	0	0%

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

### 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. Se envía el reporte de las PQRS que no han tenido respuesta, por medio de correo electrónico a cada dependencia encargada.

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

RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL II TRIMESTRE 2019									
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTALES	%
CONMUTADOR Y LÍNEA NACIONAL	10.955	0	0	0	0	0	0	10.955	83,48%
CRÉDITO Y CARTERA	887	2	0	0	0	0	0	889	6,77%
TESORERÍA	8	0	0	0	0	0	0	8	0,06%
TALENTO HUMANO	157	2	0	0	0	0	0	159	1,21%
ADQUISICIONES Y CONTRATOS	54	1	0	0	0	0	1	56	0,43%
CONSTRUCCIONES	25	0	0	0	0	0	0	25	0,19%
FÁBRICA DE CONFECCIONES	8	0	0	0	0	0	0	8	0,06%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	7	1	0	0	0	0	0	8	0,06%
CENTRAL DE CUENTAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
CONTABILIDAD	33	0	0	0	0	0	0	33	0,25%
TELEMÁTICA	8	0	0	0	0	0	0	8	0,06%
REDES SOCIALES	73	0	0	2	0	17	0	92	0,70%
OTROS	881	0	0	0	0	1	0	882	6,72%
<b>TOTALES</b>	<b>13.096</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>13.123</b>	<b>100,00%</b>

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

En el segundo trimestre de la vigencia 2019, se recibieron 13.123 solicitudes, tramitadas de la siguiente manera: 83.48% a través del conmutador y línea nacional en temas concernientes a solicitud de créditos, seguido del Grupo Crédito y Cartera con un 6.77% en temas de saldos y certificaciones de deuda, seguido de otros con un 6.72% 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 1.21% para el Grupo Talento Humano en cuanto a certificaciones laborales, continuando las Redes Sociales con un 0.70% en temas concernientes a la plataforma de créditos, el 0.43% para el Grupo Adquisiciones y Contratos en temas del SECOP II, certificaciones de contratos, 0.25% para el Grupo de Contabilidad en cuanto al tema de cuentas recíprocas, 0.19% para el Grupo Construcciones, en temas de solicitud de novedades de obra y ejecución de obras, 0.06% para el Grupo de Tesorería en temas de pagos, certificaciones de renta, IVA, ICA, 0.06% para la Oficina Asesora Jurídica en temas de derechos de petición y tutelas, posteriormente un 0.06% para el Grupo de Telemática en temas de cancelación de usuarios, y sobre el sistema de cámaras, el 0.06% para el Grupo Fábrica de Confecciones concerniente a temas de gestión humana y solicitando la fabricación de uniformes y finalmente el 0.00% para el Grupo Central de Cuentas.

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO II TRIMESTRE AÑO 2019									
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	SUBTOTALES	%
ASPECTOS MISIONALES	974	3	0	0	0		1	978	7,45%
ASPECTOS FINANCIEROS	41	0	0	0	0	0	0	41	0,31%
ATENCIÓN AL USUARIO	11.028	0	0	2	0	17	0	11047	84,18%
ASPECTOS DE PERSONAL	157	2	0	0	0	0	0	159	1,21%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	7	1	0	0	0	0	0	8	0,06%
VARIOS	889	0	0	0	0	1	0	890	6,78%
<b>TOTAL</b>	<b>13.096</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>13.123</b>	<b>100,00%</b>

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

De las 13.123 solicitudes, recibidas por la Entidad en el segundo trimestre de la vigencia 2019, clasificadas y redireccionados por clase de asunto, fueron tramitadas de la siguiente manera: 84.18% para atención al usuario en tema de saldos y certificaciones de deuda, 7.45% para aspectos misionales en temas de conocer el portafolio de servicios de la Entidad, 6.78% en el asunto varios concerniente a solicitud de créditos y temas de gestión humana, 1.21% para aspectos de personal concerniente a certificaciones laborales, 0.31% para aspectos financieros de los Grupos de Contabilidad, Tesorería y Central de Cuentas, 0.06% 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 II TRIMESTRE AÑO 2019	
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
CORREO ELECTRÓNICO	878
DOCUMENTAL	400
LÍNEA NACIONAL	614
INTERNET -CHAT	801
PÁGINA WEB	0
CONMUTADOR	10.341
REDES SOCIALES	89
<b>TOTAL</b>	<b>13.123</b>

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

SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE LA RECEPCIÓN II 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	400	3,05%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	10.955	83,48%
CALL CENTER	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
OTROS	1.768	13,47%
TOTAL	13.123	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.

#### 6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

##### 6.1. Medición de la satisfacción

En el informe anterior se encontraban pendientes los resultados de la medición de las encuestas de satisfacción del proceso contractual del primer trimestre de la vigencia 2019, presentando los siguientes resultados:

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	10	84.21%. EQUIVALENTE A 4.21

Con respecto a los resultados de satisfacción para el segundo trimestre de 2019, se presentan los siguientes resultados:

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	18	90.4%. EQUIVALENTE A 4.52
PROCESO INDUSTRIAL	4	100%. EQUIVALENTE A 5
PROCESO CRÉDITOS	0	0%. EQUIVALENTE A 0

Teniendo en cuenta que hasta el 20 de junio de 2019 se habilitó plataforma para registro de créditos, información publicada el día 19 de junio de la presente vigencia mediante

redes sociales (Instagram, Facebook y twitter), por lo anterior no es posible aplicar instrumento de recolección de información toda vez que pasados 6 meses no existe una base de datos actualizada para una muestra efectiva.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	18
OPINIONES POSITIVAS	0
AGRADECIMIENTOS	0
<b>CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO.</b>	<b>0,14%</b>

En el segundo trimestre se recibieron 13.123 solicitudes, en donde las felicitaciones, opiniones positivas o agradecimientos se ubican dentro de la atención al usuario, en las redes sociales, 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 dieciocho (18) felicitaciones, equivalentes al 0.14% frente al 100%.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	7
RECLAMOS	0
OPINIONES NEGATIVAS	0
<b>CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>0,05%</b>

En el segundo trimestre se recibieron 13.123 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 siete (7) quejas, equivalentes al 0.05% 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 30/06/2019 se cuentan con 5.214 seguidores en Twitter, 8.168 seguidores en Facebook, 1.901 seguidores en Instagram y 1.068 visualizaciones en Youtube obteniendo los siguientes resultados:



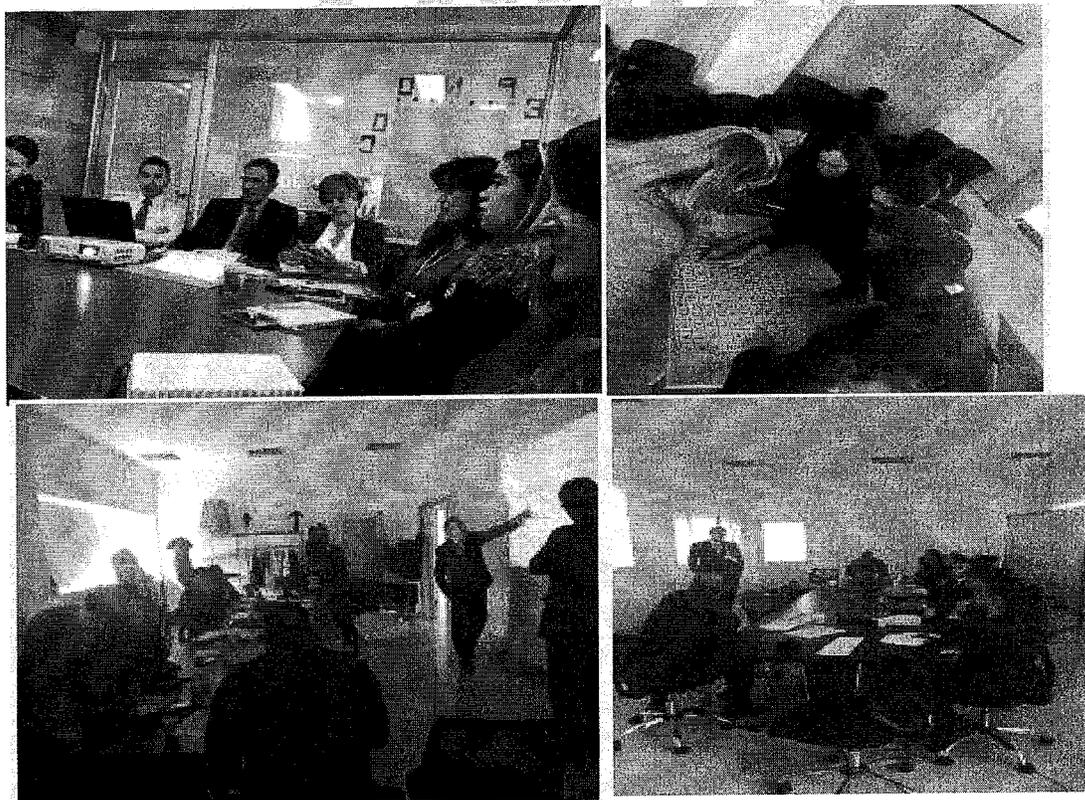
- **TWITTER**: 5.214 Seguidores – Publicaciones: 223
- **FACEBOOK**: 8.168 Seguidores – Publicaciones: 239
- **INSTAGRAM**: 1.901 Seguidores – Publicaciones: 199
- **YOUTUBE**: 1.068 visualizaciones – Publicaciones: 09

Por lo anteriormente expuesto y teniendo en cuenta las publicaciones realizadas en el segundo 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:**

- **ACTUALIZACIÓN DE LA METODOLOGÍA PARA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS.**

Tomando como referencia la “Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas” emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la entidad realizó la actualización de la metodología para administración y gestión de riesgos; a través de mesas de trabajo con los procesos, donde se identificaron analizaron y valoraron los riesgos verificando las actividades de control para evitar su materialización y así contribuir al cumplimiento del logro de los objetivos de la entidad.



- **SENSIBILIZACIONES DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS QUE SE MANEJAN EN LA ENTIDAD.**

El código de ética de la entidad está compuesto por principios, valores y compromisos éticos, que tienen como finalidad regular las relaciones laborales internas, con los usuarios, cliente y todas las partes interesadas, a través de sus actividades en la generación de productos y servicios.

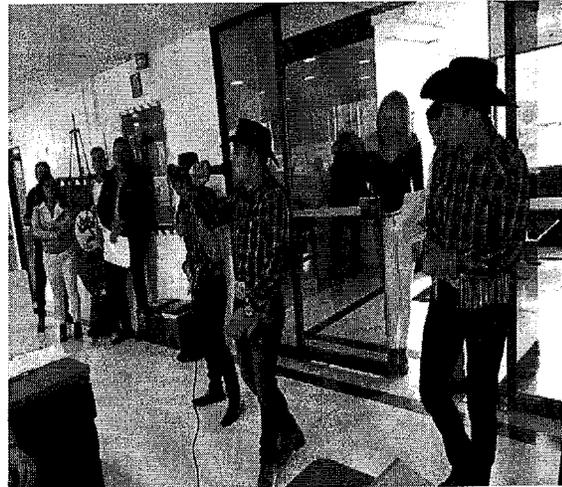
# transparencia



Es un principio que no se menciona, se demuestra

**RECORDEMOS UNO DE LOS PRINCIPIOS DE NUESTRA ENTIDAD**

Oficina Asesora de Planeación  
FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

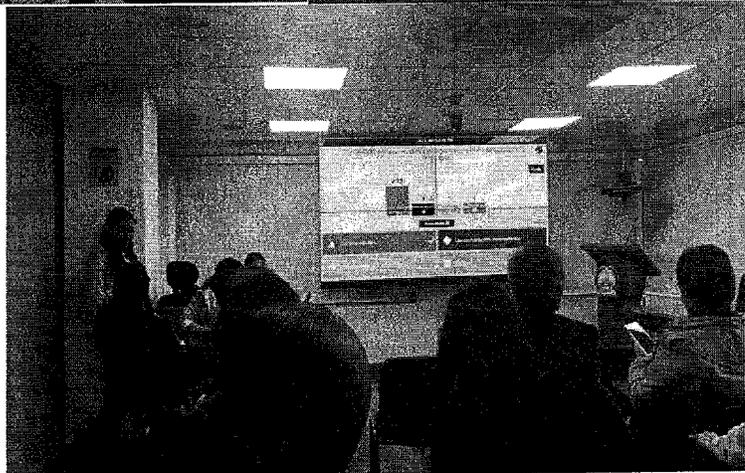
# Excelencia



No hay mejor camino a la excelencia que un trabajo honesto y profundo con uno mismo

**RECORDEMOS UNO DE LOS PRINCIPIOS DE NUESTRA ENTIDAD**

Oficina Asesora de Planeación  
FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

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

- **SENSIBILIZACIÓN VALOR LEALTAD:**

En compañía de nuestra mascota “Bella” el Grupo Control Disciplinario Interno destacó el valor “Lealtad” como un regalo que no se compra sino que se nace con él y es muy valioso. La lealtad es una devoción de una persona o ciudadano con un estado, gobernante, comunidad, persona, causa o a sí misma. No existe acuerdo entre los filósofos sobre cosas o ideas a las que se puede ser leal. (Publicado el día 12 de abril de 2019)



- **SENSIBILIZACIÓN PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS:**

Se sensibilizo en el papel tapiz de la semana comprendida entre el 25 al 28 de junio de 2019 el valor compromiso, con el lema que se muestra en la parte inferior.

El compromiso no es un juego, no es una condicional ni tampoco un azar, es un valor que permite que la persona crezca en seguridad con sí misma al cumplirlo, así como también aprenda varias habilidades y obtiene nuevas herramientas en el proceso, generando un efecto positivo y de confianza en las demás personas y en sí mismo una vez que ha sido cumplido en su totalidad.

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 17 DE MAYO DE 2019								
Cifras en Pesos								
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL ÍTEM	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR EJECUTADO			
001	PERSONAL	57.262.550.000,00	\$ 1.807.118.791,27	97,4	\$ 1.032.114.387,05	27,1	\$ 1.041.024.289,91	27,6
002	CONSTRUCCIONES	3.370.800.000,00	\$ 8.900.190.541,01	97,8	\$ 2.153.574.447,82	55,6	\$ 2.203.758.618,21	52,2
003	TRÁNSITO	1.181.540.000.000,00	\$ 50.024.431.962,81	98,4	\$ 180.253.417.586,40	94,7	\$ 122.029.437.552,18	35,1
004	CONSTRUCCIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	1.211.117.881.637,00	\$ 47.927.078.963,60	19,0	\$ 18.009.714.575,59	3,7	\$ 37.796.884.371,61	22,8
005	DEMANDAS DE FONDOS	\$ 230.780.000,00	\$ 0,00	0,0	\$ 0,00	0,0	\$ 0,00	0,0
006	CONSTRUCCIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	1.182.780.000,00	\$ 363.219.958,53	72,1	\$ 269.276.330,53	72,1	\$ 269.276.330,53	72,1
007	CONSTRUCCIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	1.509.478.881.637,00	\$ 1.811.285.837.208,39	94,7	\$ 1.141.844.714.311,13	63,2	\$ 1.129.479.522.719,39	35,8
008	RENTAS	\$ 4.500.000.000,00	\$ 1.427.872.329,45	93,7	\$ 0,00	0,0	\$ 0,00	0,0
009	TOTAL GASTOS PRESUPUESTALES	\$ 4.600.881.880,00	\$ 1.487.879.593,48	92,4	\$ 80,00	7,2	\$ 800,00	1,0
010	TOTAL GASTOS	\$ 1.031.516.861.577,00	\$ 1.042.115.518.778,75	94,6	\$ 1.042.114.387,05	30,8	\$ 1.041.024.289,91	30,4

El compromiso no es un juego, no es una condicional ni tampoco un azar, es un valor que permite que la persona crezca en seguridad con sí misma al cumplirlo, así como también aprender varias habilidades y obtener nuevas herramientas en el proceso, generando un efecto positivo y de confianza en las demás personas y en sí mismo una vez que ha sido cumplido en su totalidad.

El Coordinador del Grupo Control Disciplinario Interno, recomienda a sus funcionarios continuar con estas sensibilizaciones éticas involucrando a todos los funcionarios que realizan sus labores en la entidad, puesto que ayudan a tomar conciencia del comportamiento que se debe tener con nuestros familiares, compañeros y líderes de cada proceso.

“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:**

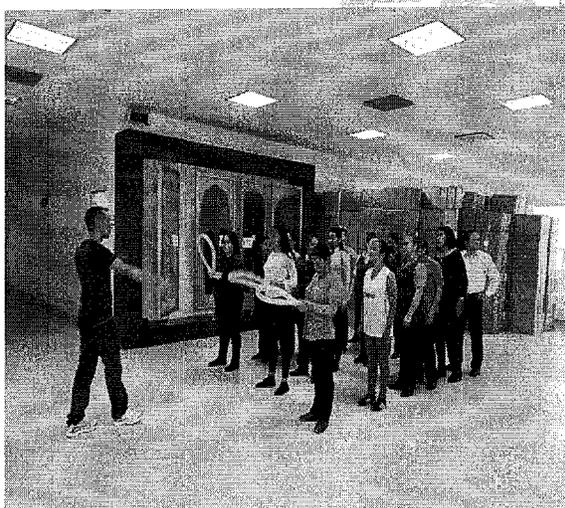
- Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el plan específico de bienestar de la vigencia 2019, el Grupo Talento Humano realizaron 14 actividades para los servidores públicos que integran la entidad.
- Actividad de belleza con Mary Kay.

- Actividad de bienestar Día de la Secretaria FORPO.
- Chocolatadas.
- Actividades Deportivas.
- Visita Oficina Móvil de Cafam
- Selección personajes y grupos del mes de marzo, abril y mayo de 2019.
- Invitación Día de la Madre DIBIE.
- Actividad Día de la Madre FORPO.
- Actividad de cumpleaños señora Coronel Olga Lucía Benavides.
- Actividad de Yoga en la Fábrica de Confecciones.
- Invitación Día del Padre DIBIE.
- Actividad de bienestar Día del Padre FORPO.
- Reconocimiento ascenso Oficiales FORPO.
- Actividad de bienestar despedida de funcionario.

Destacándose las siguientes:

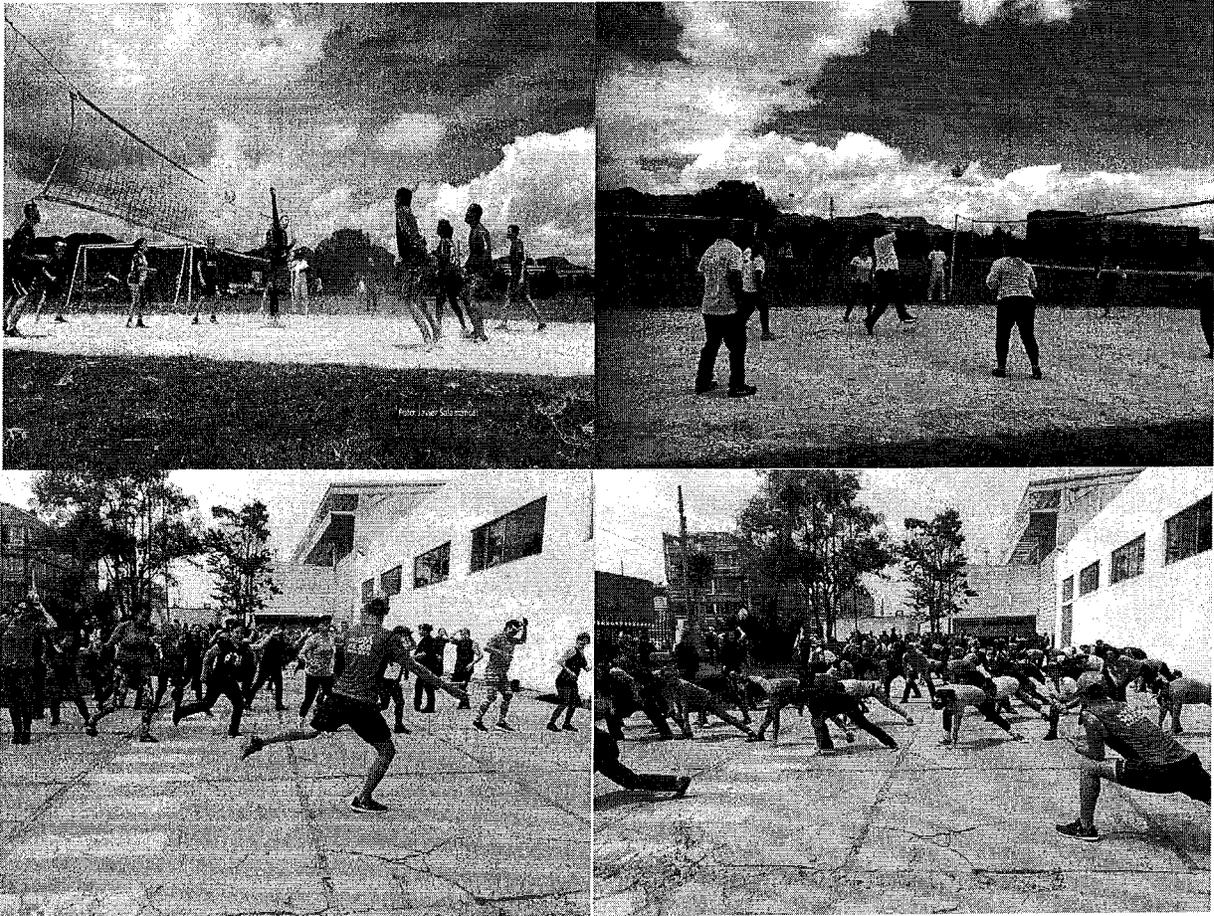
- **ACTIVIDAD DE YOGA EN LA FÁBRICA DE CONFECCIONES:**

Con el fin de mejorar la calidad de vida de los servidores públicos, se realizó en coordinación con la Caja de Compensación Familiar, para llevar a cabo una actividad de YOGA dirigida el personal que labora en la parte administrativa de la Fábrica de Confecciones.



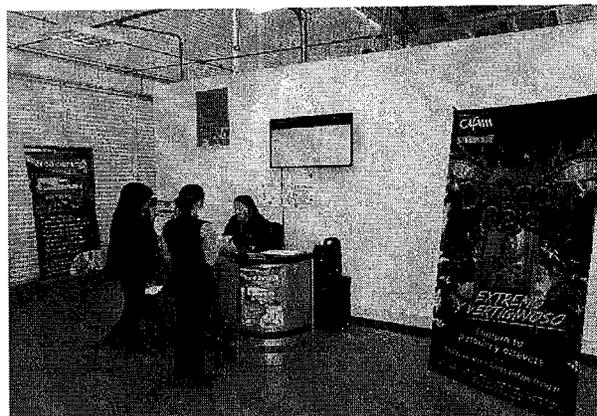
- **ACTIVIDADES DEPORTIVAS:**

En el segundo trimestre de 2019 y con el ánimo de incentivar el espíritu deportivo se han venido realizando las tardes deportivas en las tres sedes que conforman el Fondo Rotatorio de la Policía. Estas actividades las conforman las rumbas aeróbicas organizadas por el técnico deportivo de la entidad en coordinación con el IDR (Instituto de Recreación y Deporte); así mismo se está desarrollando un campeonato de voleibol en la sede administrativa de FORPO y se cuenta la participación de diez (10) equipos.



• **VISITA OFICINA MÓVIL DE CAFAM:**

Para el segundo trimestre de 2019, se contó con la asistencia de la Oficina Movil de Cafam quien realiza labores cada quince (15) días en las diferentes sedes del Fondo Rotatorio de la Policía. En esta oficina se despejan dudas a los afiliados a la Caja de Compensación, se realizan reservas, se hacen afiliaciones de beneficiarios y se brinda asesoría para el subsidio de vivienda.



# FORPO

Atentamente;

  
Coronel **JOSE MANUEL ORTIZ MENESES**

Encargado de las Funciones de la Dirección General del Fondo Rotatorio de la Policía

Elaboró: AASD. Beatriz Andrea Rondón Rodríguez – Funcionaria Grupo Mercadeo y Comunicaciones  
Revisó: TE. Edgar Ignacio Niño pulido – Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones  
Revisó: ABG. Arsecio Guarnizo Carvajal – Coordinador Control Disciplinario Interno  
Revisó: MY. Cesar Augusto Arguello prieto – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)  
Vo.Bo.: CR. José Manuel Ortiz Meneses – Subdirector Operativo

Página 12 de 12

**“SERVICIO CON PROBIIDAD”**

Sede Administrativa: Cra. 66A No. 43-18. Conmutador: 2200460  
Complejo Industrial: Cra. 51D N° 46- 02 Sur Conmutador: 5640788 - 2200480 Ext 7610  
Complejo Industrial Santa Lucía Km 3.3 Via Funza [www.forpo.gov.co](http://www.forpo.gov.co)



ISO 9001 SA CER044949 02-025665192

F-3-4-04V14