



La seguridad es de todos

Mindefensa



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA



Radicado No: 2020390000011

Bogotá D.C., 27 de enero 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 cuarto 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 cuarto trimestre del año 2019, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1. Periodo anterior (tercer trimestre 2019)

TOTAL RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
16.924	16.924	0	0	0%

1.2. Periodo actual (cuarto trimestre 2019)

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
3.364	3.360	0	0	0.12%

Los requerimientos allegados en el cuarto 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 a la entidad con lo cual se efectúa un trámite oportuno y de seguimiento permanente con las dependencias responsables de emitir las respuestas; se logra un periodo sin PQRS en estado vencidas o sin atención.

Página 1 de 7

"SERVICIO CON PROBIIDAD"

Sede Administrativa: Cra. 66A No. 43-18. Conmutador: 2200460
Complejo Industrial: Cra. 51D N° 46- 02 Sur Conmutador 5840788 - 2200460 Ext 7610
Complejo Industrial Santa Lucía Km 3.3 Vía Funza www.forpo.gov.co



SC-CER140571

SA-CER043944

OC-CET048162

F-3-4-04V14

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL IV TRIMESTRE

RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL IV TRIMESTRE 2019							
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
CONMUTADOR Y LÍNEA NACIONAL	0	0	0	0	0	0	0,00%
CENTRAL DE CUENTAS	0	0	0	0	0	0	0,00%
TELEMÁTICA	1	0	0	0	0	1	0,03%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5	0	0	0	0	5	0,15%
TESORERÍA	7	0	0	0	0	7	0,21%
FABRICA DE CONFECCIONES	8	0	0	0	0	8	0,24%
CONSTRUCCIONES	26	0	0	0	0	26	0,77%
CONTABILIDAD	30	0	0	0	0	30	0,89%
TALENTO HUMANO	38	0	0	0	0	38	1,13%
ADQUISICIONES Y CONTRATOS	144	0	0	0	0	144	4,28%
REDES SOCIALES	131	2	49	3	0	185	5,50%
CRÉDITO Y CARTERA	1.319	4	0	0	0	1.323	39,33%
OTROS	1.597	0	0	0	0	1.597	47,47%
TOTALES	3.306	6	49	3	0	3.364	100,00%

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

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO IV TRIMESTRE AÑO 2019							
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	5	0	0	0	0	5	0,15%
ASPECTOS FINANCIEROS	37	0	0	0	0	37	1,10%
ASPECTOS DE PERSONAL	38	0	0	0	0	38	1,13%
ATENCIÓN AL USUARIO	131	2	49	3	0	185	5,50%
ASPECTOS MISIONALES	1.497	4	0	0	0	1.501	44,62%
VARIOS	1.598	0	0	0	0	1.598	47,50%
TOTAL	3.306	6	49	3	0	3.364	100,00%

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

Cabe resaltar que los temas con más solicitudes fueron: gestión humana, certificaciones laborales, solicitud de créditos, saldos y certificaciones de deuda.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS DE ACUERDO AL MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
LÍNEA NACIONAL	0
PÁGINA WEB	0
CONMUTADOR	0
REDES SOCIALES	185
DOCUMENTAL	366
CORREO ELECTRÓNICO	1287
INTERNET -CHAT	1526
TOTAL	3.364

4.1. Canales adicionales en la atención y servicio al ciudadano

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00%
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0,00%
CALL CENTER	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	1	0,03%
ATENCIÓN PRESENCIAL	318	9,45%
OTROS	3.045	90,52%
TOTAL	3.364	100,00%

Nota: Con respecto al resultado total de las llamadas recibidas en el cuarto trimestre, nos permitimos informar que por temas relacionados con el soporte técnico, para la creación de los reportes de llamadas del programa DALY ENTERPRISE, no es posible exportar la información del tiempo anteriormente por atención telefónica.

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 se realizaron quincenalmente los Comités de Recepción, Evaluación y Trámite de Quejas, Informes y Sugerencias del Fondo Rotatorio de la Policía (CRETQIS – Resolución Número 00315 de 2019), del cual quedaron actividades correctivas así:

- Creación de perfiles en selección de personal de supervisores en las líneas de producción de la Fábrica de Confecciones de la entidad.
- Pendones informativos con los canales de atención, en las sede Industrial y sede Funza.
- Acompañamiento continuo de funcionarios del Grupo Talento Humano en las sedes Industrial y Funza, en temas de psicología, salud ocupacional y trabajo social.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1. Medición de la satisfacción

Con respecto a los resultados de satisfacción para el cuarto 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	55	99%. EQUIVALENTE A 4.98
PROCESO INDUSTRIAL	4	96%. EQUIVALENTE A 4.8
PROCESO CRÉDITOS	1041	100%. EQUIVALENTE A 5



Handwritten signature

Handwritten signature

6.2. Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo.

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	49
OPINIONES POSITIVAS	12
AGRADECIMIENTOS	6
PORCENTAJE	1.95%

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	6
RECLAMOS	32
OPINIONES NEGATIVAS	17
PORCENTAJE	1.61%

Con el fin de mitigar el incremento de los reclamos allegados a la entidad, como mejora en la prestación del servicio, en apoyo con el SENA, se capacito al personal del Grupo Crédito y Cartera en atención telefónica, administración y recuperación de la cartera de créditos y sensibilizaciones a los funcionarios de la entidad en atención a personas en condición de discapacidad visual y auditiva, por otra parte se trabajó una estrategia de creación y difusión de piezas gráficas con la Oficina de Comunicaciones Estratégicas – COEST de la Policía Nacional, quienes crearon y difundieron por sus medios de comunicación, información relevante sobre los procesos que realiza el Fondo Rotatorio de la Policía, así:



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, 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 31/12/2019 se cuentan con 5.610 seguidores en Twitter, 9.071 seguidores en Facebook, 2.498 seguidores en Instagram y 5.142 visualizaciones en Youtube obteniendo los siguientes resultados:

- **TWITTER:** 5.610 Seguidores – Publicaciones: 164
- **FACEBOOK:** 9.071 Seguidores – Publicaciones: 186
- **INSTAGRAM:** 2.498 Seguidores – Publicaciones: 169
- **YOUTUBE:** 5.142 visualizaciones – Publicaciones: 08

Los temas socializados corresponden a procesos misionales, actividades realizadas y de participación por la Entidad; así mismo, dependencias como la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Disciplinario Interno, realizaron diferentes actividades:

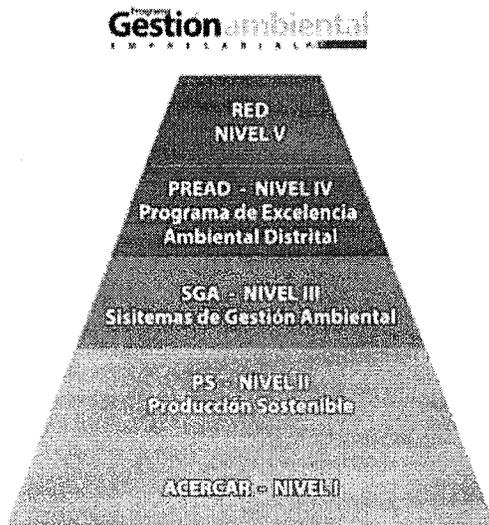
• **ACTIVIDADES DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN:**

➤ **Participación sensibilizaciones:** en beneficio del fortalecimiento del conocimiento con el fin de mejorar las habilidades del personal que conforma el Fondo Rotatorio de la Policía, durante el cuarto trimestre se participó en las siguientes sensibilizaciones:

- Facturación y Ahorro de Agua liderada por el Acueducto de Bogotá.
- Camino de la innovación y su normalización liderada por el ente certificador ICONTEC.
- Manejo de sustancias químicas liderada por TECNIAMSA SA ESP.
- Gestión de activos de información y Ciberseguridad liderada por los ingenieros del Sistema de Seguridad de la Información.
- Estrategia racionalización de tramites liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.
- Gestión de riesgos de corrupción dictada por la Doctora Martha Ligia Ortega Santamaría Asesora de la Secretaría de Transparencia.

➤ **Participación feria EXPODEFENSA 2019:** participación de la entidad en la feria de Seguridad y Defensa de América Latina – Expodefensa realizada en Corferias. Durante tres (3) días el Fondo Rotatorio de la Policía estuvo exhibiendo sus productos y servicios a más de 13.000 asistentes, y esto conllevó al interés de algunos medios de comunicación en la labor social que adelanta el Fondo Rotatorio de la Policía.

➤ **Reconocimiento y aprobación en el nivel III – Sistemas de Gestión Ambiental:** La Entidad recibió por parte de la Secretaria Distrital de Ambiente, reconocimiento y aprobación en el NIVEL III – SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL del Programa de Gestión Ambiental Empresarial (PREAD), por la implementación de estrategias que mejoran el desempeño ambiental y trabajo de concientización de la entidad generando beneficios sociales y económicos.



Certificado SGA - NIVEL III



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

- **Norma disciplinaria:**

El Grupo Control Interno Disciplinario sensibiliza al personal de la Entidad en temas como: régimen interno, disciplinario y prevención a la corrupción, para la toma de conciencia evitando y mitigando comportamientos en contra de la moral y la ética.



- **La solidaridad:**

En el mes de diciembre de 2019, El Fondo Rotatorio de la Policía adelantó la campaña de solidaridad y acompañamiento a la comunidad de la Vereda Bella Flor, Localidad de Ciudad Bolívar; brindando un mensaje de navidad y de apoyo a esta población.



“La Anterior información se encuentra publicada en la página web de la Entidad, en la ventana de, “Ética: principios y valores/Ética” (<https://www.forpo.gov.co/es/etica-principios-y-valores>) donde se puede consultar”.

• OTRAS ACTIVIDADES

En el marco del plan específico de bienestar de la vigencia 2019, con el apoyo del Grupo Talento Humano y de la Oficina Jurídica, se realizaron actividades para los servidores públicos que integran la entidad, entre las cuales se encuentran las siguientes:

1. Tardes deportivas
2. Actividades de promoción y prevención
3. Día de los niños (recreación)
4. Lenguaje Claro liderada por el Departamento Nacional de Planeación – DNP.
5. Mecanismos de participación ciudadana, Supervisión e interventoría, Novedades disciplinario e incapacidades (daño antijurídico y situaciones administrativas) dictada por el Doctor Carlos Arturo Jaramillo – Asesor Jurídico Externo de la entidad.
6. Capacitación en la economía global de las líneas de negocio por parte de DAVIVIENDA, el 10/10/2019.

Atentamente;


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

Elaboró: AASD. Beatriz Andrea Rondón Rodríguez – Funcionaria Grupo Mercadeo y Comunicaciones.

Revisó: IT. Walther Rodríguez Beltrán – Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones (E).

Revisó: TE. Carlos Alberto Bolaños Romero – Coordinador Control Disciplinario Interno (E).

Revisó: CR. Olga Lucía Hernández Benavides – Jefe Oficina Asesora de Planeación.

Vo.Bo.: CR. José Manuel Ortiz Meneses – Subdirector Operativo.