Radicado No: 20213900000071

Bogotá D.C., 23 de abril de 2021

Doctora
YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
Grupo Atención y Orientación Ciudadana
Ministerio de Defensa Nacional
Carrera 54 N° 26 – 25 CAN
Bogotá D.C.

Asunto: Informe PQRS primer trimestre 2021 – 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 2021, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

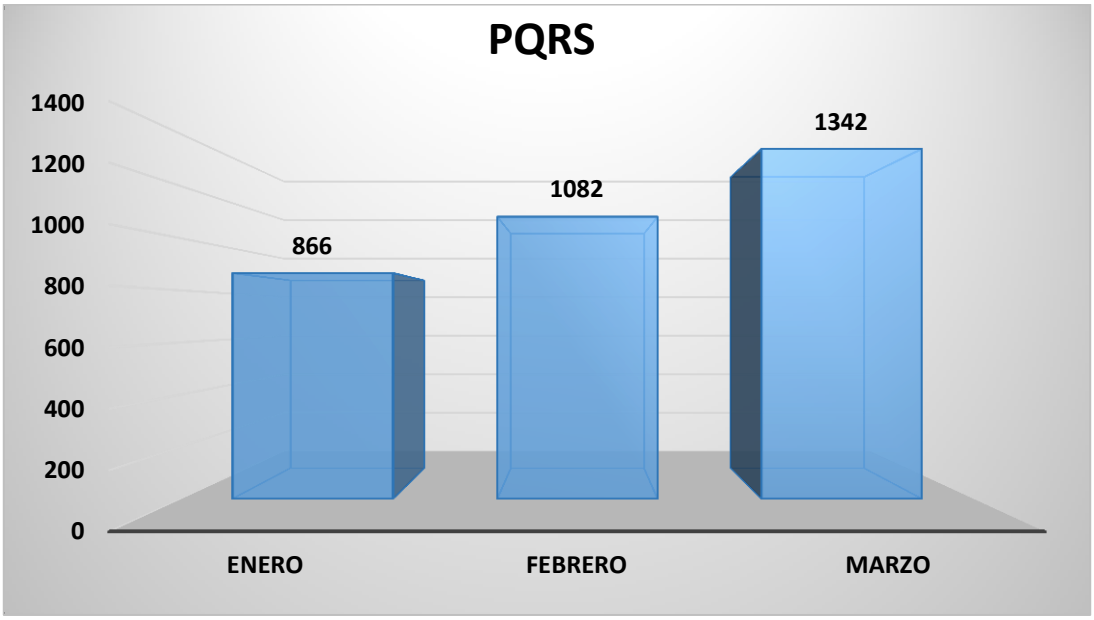
1.1. Periodo anterior (cuarto trimestre 2020)

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%

1.2. 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	3.290	0	0	0	0%	100%

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



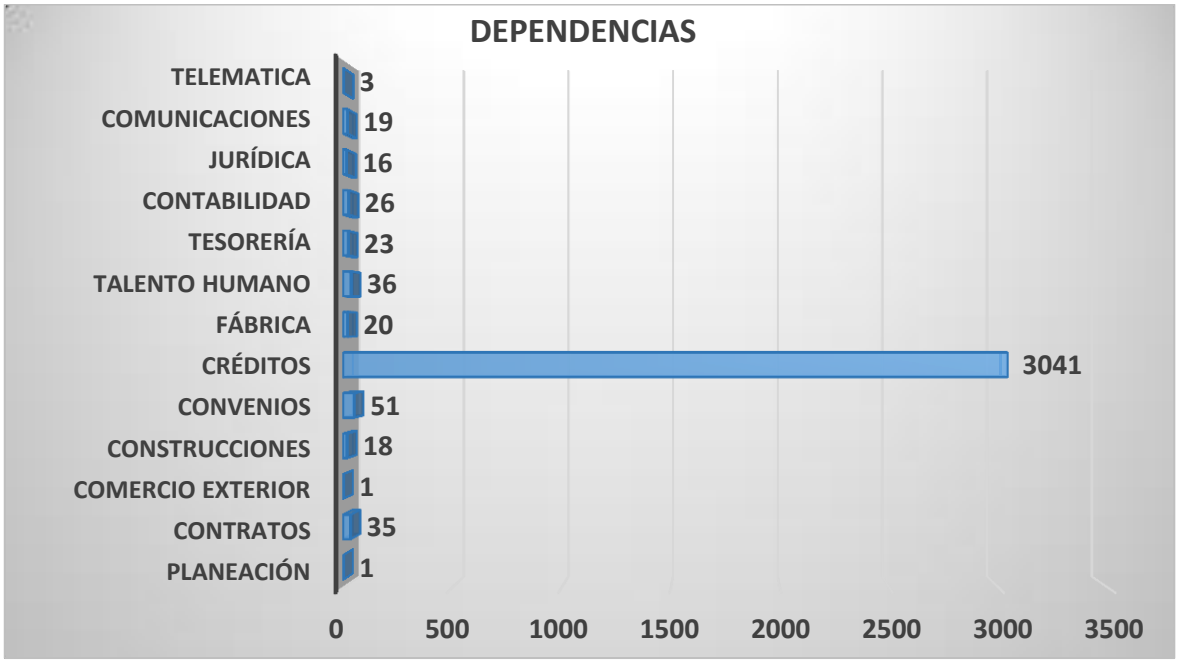
1.3. Gestión de PQRS vencidas

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.

2. 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%
TELEMATICA	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0,09%
total	3257	6	0	1	2	5	17	2	3290	100%

Reporte: Módulo PQRS, Redes sociales, ORFEO.



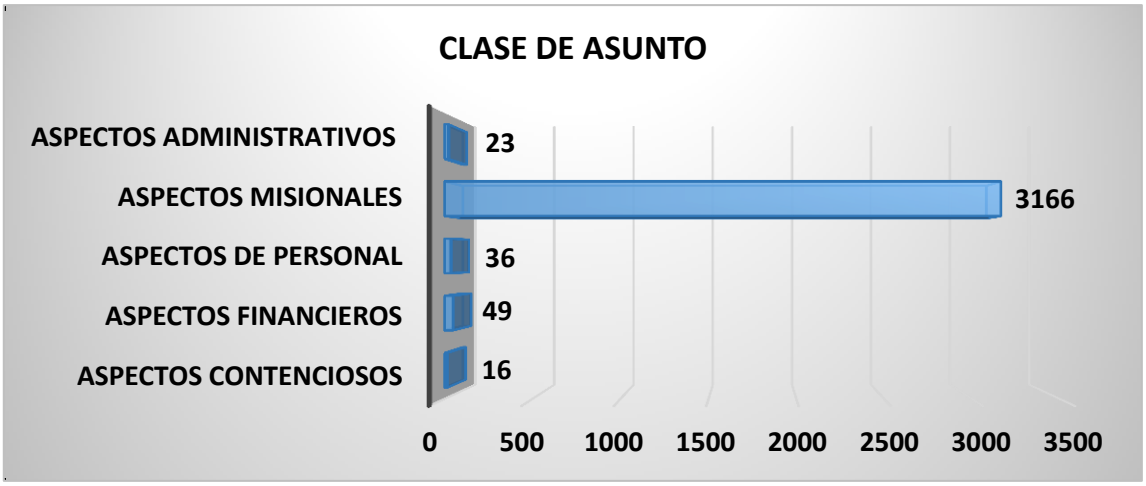
Como se puede evidenciar en la gráfica, el grupo con mayor número de requerimientos fue el Grupo Crédito y Cartera con 3.041 solicitudes equivalente 92.43%, así mismo, los grupos con menor recepción son; la Oficina Asesora de Planeación y el Grupo Operaciones de Comercio Exterior con 1 solicitud para cada uno equivalente al 0.03%.

Igualmente, podemos observar en la gráfica que el tipo de requerimientos con mayor participación son las peticiones, con el 99% equivalente a 3.257 solicitudes.

3. 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 requerimientos es relacionado con Aspectos Misionales con 3.166 requerimientos equivalente a 96.23%.

4. TRASLADO POR COMPETENCIA.

En el primer trimestre de la vigencia 2021, me permito informar que de los 3.284 requerimientos allegados, se realizó traslado a otras entidades, así:

CANTIDAD	DEPENDENCIA	TRAMITE
14	CRÉDITOS Y CARTERA	TRAMITADO ANTE LA ASEGURADORA SOLIDARIA, MEDIANTE OFICIO.
1	CRÉDITOS Y CARTERA	SOLICITUD FUE REMITIDA AL BANCO GNB SUDAMERIS MEDIANTE COMUNICACIÓN OFICIAL, CON EL FIN DE QUE LE AMPLÍEN LA INFORMACIÓN Y ESTADO ACTUAL DE SUS OBLIGACIONES.
1	CONSTRUCCIONES	SOLICITUD REFERENTE AL CONTRATO CUYO OBJETO FUE "MANTENIMIENTO CORRECTIVO, PREVENTIVO Y LOCATIVO DE INSTALACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL A NIVEL PAÍS. LOTE III - OBRA CENTRAL DE GASES MEDICINALES", QUE SE TRASLADÓ EL REQUERIMIENTO TANTO AL CONTRATISTA DE OBRA COMO A LA INTERVENTORÍA, CON EL FIN DE QUE EMITAN RESPUESTA.

5. SOLICITUDES RECIBIDAS DE ACUERDO AL MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
REDES SOCIALES	83
DOCUMENTAL	195
CORREO ELECTRÓNICO	1.287
INTERNET -CHAT	1.725
TOTAL	3.290

Nota: Con respecto al resultado total de las llamadas recibidas en el primer trimestre, nos permitimos informar que la entidad no cuenta con soporte o contrato del sistema DALÍ del cual se extrae la información.

6. 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 los Comités de Recepción, Evaluación y Trámite de Quejas, Informes y Sugerencias del Fondo Rotatorio de la Policía (CRETQIS – Resolución No. 00486 del 30 de octubre de 2020), del cual quedaron actividades correctivas así:

- Modificación en el procedimiento de Administración de PQRS, quedando la responsabilidad del mismo de manera transversal a todas las dependencias.

7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

7.1. Medición de la satisfacción

Con respecto a los resultados de satisfacción para el primer (1) trimestre de 2021, se presentan los siguientes resultados:

TRÁMITE / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
PROCESO CONTRACTUAL	10	100%. EQUIVALENTE A 4

- En el proceso contractual, el Grupo Comercio Exterior realizó 10 encuestas de satisfacción con una calificación de excelente, con un rango de 4, equivalente al 100%.
- Para el primer trimestre de la vigencia 2021 el proceso no realizó otorgamiento de créditos, por tanto no se cuenta con el insumo requerido para realizar la medición satisfacción del cliente del proceso de créditos.
- Con respecto al Grupo Adquisiciones y Contractos, no se muestra información ya que se encuentra en proceso de consolidación de información, por lo que dicha información se dará a conocer en el próximo informe.

- En el proceso industrial no realiza medición de satisfacción; este realiza la medición de percepción teniendo en cuenta que su indicador, es de *"Percepción del Cliente FACON"* y este tiene una periodicidad semestral, por lo cual se presentará esta medición en el próximo informe.

7.2. Indicar los pronunciamientos 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 recibe una felicitación allegada por medio de correo electrónico y 1 agradecimiento allegado 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.

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.

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 31/03/2021 se cuentan con 6.215 seguidores en Twitter, 11.690 seguidores en Facebook, 3.242 seguidores en Instagram y 621 Suscriptores en el canal de YouTube obteniendo los siguientes resultados:

RED SOCIAL	SEGUIDORES	PUBLICACIONES
TWITTER	6215	106
FACEBOOK	11690	103
INSTAGRAM	3242	91
YOUTUBE	621	5

Los temas socializados corresponden a procesos misionales, actividades realizadas y de participación por la Entidad; así mismo, se realizaron diferentes actividades:

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

➢ **Elaboración y presentación anteproyecto de presupuesto**.

Presentación anteproyecto de presupuesto para la vigencia 2022 ante el consejo directivo, el cual fue aprobado por los integrantes que lo conforman, en donde es importante mencionar que en su elaboración y construcción se contó con la participación de algunas dependencias y el acompañamiento del Coordinador del Grupo de Presupuesto, alineados a lo establecido en el Catálogo de Clasificación presupuestal vigente en concordancia con el contenido del Plan Nacional de Desarrollo y las políticas definidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

- **Asesoría y acompañamiento en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y mapas de riesgo de gestión y corrupción.**

Se realizó asesoría y acompañamiento a las diferentes dependencias que conforman la entidad, para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estableciendo acciones en los seis (06) componentes que lo conforman, así mismo se realizaron mesas de trabajo para el análisis, evaluación de los riesgos e identificación de nuevos posibles riesgos de gestión, corrupción y seguridad de la información.

- **Diligenciamiento Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión – FURAG II vigencia 2020.**

La Oficina Asesora de Planeación lideró el diligenciamiento del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión – FURAG II vigencia 2020, mediante la creación de un cronograma en donde se establecieron actividades tales como: capacitaciones, asignación de preguntas líderes de política, asesoría y acompañamiento a los líderes y pares de planeación, revisión general formulario (Director General, Coordinadores de Grupo y Jefes de Oficina, pares de planeación, Oficina Control Interno, entre otros); acciones programadas y ejecutadas con el fin de garantizar la veracidad de la información registrada.

- **Desarrollo revisión por la dirección vigencia 2020.**

Lideró la asesoría y acompañamiento para el desarrollo Revisión por la Dirección correspondiente a la vigencia 2020, a través de mesas de trabajo en donde se efectuó la revisión de los catorce (14) procesos que conforman la entidad, y se verificaron aspectos como resultados alcanzados, cumplimiento de metas, cierre de auditorías, gestión de los riesgos, cambios, el mejoramiento de la calidad en productos y servicios, dando cumplimiento a las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OSHAS 45001:2018, entre otros, estas reuniones permitieron que los procesos complementaran y ajustaran la información a presentar al Director General.

- **GESTIÓN SISTEMA AMBIENTAL**

El día 11 de marzo de 2021, se realizó socialización de los temas que adelante se mencionan, en compañía de la Asociación de Recicladores Ambientales JAG, para lo cual se visitó cada dependencia de la Sede Administrativa:

- Separación de residuos en los puntos ecológicos.
- Disposición de tapabocas.
- Residuos a depositar en la ecobotella o botella de amor.
- Se realizó reconocimiento a las dependencias que obtuvieron mejor calificación en la campaña ECO-OFICINA del año 2020, obteniendo como ganadores las siguientes dependencias: Almacén General, Tesorería, Logística, recepción y cafetería segundo piso de Fábrica de Confecciones.
- Durante el mes de febrero de 2021, la Secretaria Distrital de Ambiente, realizó visita de seguimiento y control normativo a la Sede Administrativa, obteniendo resultados favorables.

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

El Grupo Control Disciplinario se encargó de adecuar espacios para llevar a cabo diligencias tales como declaraciones y audiencias, utilizando todos los elementos de bioseguridad y en algunos casos, implementó las herramientas de la tecnología y la información para la asistencia de los sujetos procesales a las mismas, tal como se muestra a continuación:

➢ **DIVULGACIÓN PRINCIPIOS Y VALORES CÓDIGO DE INTEGRIDAD "MIPG"**

En el marco de la crisis sanitaria generada por el Covid-19, el Gobierno Nacional con el Ministerio de Salud mediante Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020, declaró emergencia sanitaria y adoptó medidas para prevenir y controlar la propagación de la pandemia, la dependencia ha realizado sensibilizaciones por medio de los correos electrónicos institucionales, por lo que a continuación presentamos algunas realizadas en el primer trimestre:

- **PRINCIPIO DE EXCELENCIA**

Para llevar a cabo dicha sensibilización el Grupo Control Disciplinario Interno, diseño varios tableros de bingo, para que de manera didáctica y lúdica se pudiera socializar a los funcionarios de la entidad, tanto en la sede administrativa, como en la Fábrica de Confecciones y el Complejo Industrial Funza, temas como:

- Principios y valores del Código de Integridad – MIPG
- Norma Disciplinaria – Ley 734 de 2002
- Decreto 1083 de 2015

Junto con algunos de los funcionarios de la Fábrica de Confecciones, se realizó la actividad de manera presencial respetando los protocolos de bioseguridad con el fin de prevenir y mitigar el riesgo de los funcionarios al COVID – 19, para socializar entre otros, los siguientes temas:

- Honestidad: Cumplo mis deberes con transparencia y rectitud, siempre en cumplimiento del interés general.
- La honestidad es el proceso de formación personal, familiar y que trasciende en sus funciones. No a la corrupción que daña lo público y a la persona.
- Prevalece el interés general, no debo apropiarme de los recursos públicos. Mi libertad es más valiosa que el dinero. Ley 734/02, art. 34. DEBERES.
- Cumplo con mi entidad y mi familia, siendo la transparencia un ejemplo para los demás.
- Debo cumplir mis deberes y no de cualquier manera: siendo eficiente y proactivo (no espere a que lo manden). Ley 734 de 2002, art. 34.

Para el Fondo Rotatorio de la Policía, es muy importante que los funcionarios conozcan el Código de Integridad, ya que en cada labor que desempeñan está inmersa la preocupación de mantener el buen nombre de la entidad así como el deber y la responsabilidad de prestar un buen servicio a nuestras partes interesadas y un comportamiento adecuado con las personas que nos rodean, por lo tanto, dando cumplimiento a lo ordenado, los funcionarios que conforman el Grupo Control Disciplinario Interno, realizan sensibilizaciones de los principios y valores, código de integridad, por medio de los correos institucionales, videoconferencias y papel tapiz, entre otros.

Además, el Grupo Control Disciplinario Interno del Fondo Rotatorio de la Policía, en aras de garantizar la transparencia y el derecho a la información pública, promueve políticas y normas de conducta reguladas por principios y valores éticos que orienten la actuación personal y profesional de sus servidores y la relación de estos con la colectividad.

Adicionalmente, el Grupo Control Disciplinario Interno, diseñó boletines disciplinarios con el fin de realizar sensibilización sobre los deberes y prohibiciones de los servidores públicos (Ley 734 de 2002), los cuales envían semanalmente a los correos institucionales, con el ánimo que los funcionarios que laboran en el Fondo Rotatorio de la Policía, conozcan cuales son los deberes que como empleados públicos deben conocer y cumplir.

- **ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA OFICINA ASESORA JURÍDICA.**

La Oficina Asesora Jurídica en el primer trimestre recibió catorce **(14)** tutelas, de las cuales siete **(7)** fueron interpuestas en contra del **Fondo Rotatorio de la Policía** y las demás contra la **Comisión Nacional del Estado Civil**; a cada una de ella se les dio respuesta dentro de los términos previstos en la ley.

En relación a la actualización de resoluciones en el primer trimestre del año en curso, se resaltan las siguientes:

- **Resolución: N°000066 del 24 de febrero** *"Por la cual se efectúa una modificación a la desagregación del presupuesto en gastos de adquisición de bienes y servicios, gastos de comercialización y producción y en gastos de inversión para la vigencia fiscal"*

- **Resolución: N°000094 del 12 de marzo** ***"****Por la cual se modifica la resolución N°000064 "Por la cual se autorizan las vacaciones a unos servidores públicos del Fondo Rotatorio de la Policía".*

- **Resolución N° 000105 del 17 de marzo**: *"Por la cual se efectúa una modificación a la desagregación del presupuesto en gastos de comercialización y producción para la vigencia fiscal 2021."*

- **Resolución N° 000120 de 24 de marzo:** ***"****Por la cual se efectúa una modificación a la desagregación del supuesto en gastos de adquisición de bienes y servicios para la vigencia fiscal."*

- **ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL GRUPO TALENTO HUMANO:**

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el plan específico de bienestar de la vigencia 2021, el Grupo Talento Humano realizó actividades virtuales y presenciales para los servidores públicos que integran la entidad, destacándose las siguientes:

- Elección Personaje y Grupo del Año 2020.
- Elección Personaje mes de enero de 2021.
- Reconocimiento Subdirector Operativo.
- Sensibilización Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) con énfasis Dimensión Control Interno.
- Capacitación sobre "Evaluación parcial del segundo semestre y calificación definitiva del periodo 2020-2021".
- Socialización Circular 0002 del 10 de febrero de 2021, (Horarios de Trabajo).
- Imposición de la Ceniza.
- Reconocimiento al personal uniformado de la Policía Nacional y funcionarias de planta que recibieron su pensión.
- Charla con CAFAM "pago de cuota monetaria".
- Stand Asesor EPS Sanitas.
- Stand Droguerías CAFAM Sede Administrativa y FACON.
- Socialización Circular 000004 del 05 de marzo de 2021, (Turnos semana Santa).
- Celebración Día de la Mujer.
- Jornada donación de sangre Hospital Central de la Policía Nacional.
- Taller Liderazgo y Construcción de Equipos.
- Reconocimiento señor Almirante (RA) DAVID RENE MORENO MORENO, Viceministro de Defensa para el GSED y Bienestar.
- Celebración Día del Hombre.
- Conferencia de YOKOI KENJI "Sentido de Vida".
- Actividades deportivas (Gimnasio y pausas activas).

- Actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo (elecciones de los representantes al Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo para la vigencia 2021 y 2022, visitas FACON Y FUNZA, Reunión funcionarios integrantes COPASST, socialización Plan emergencia entidad).

Atentamente;

Coronel **JOSÉ IGNACIO VÁSQUEZ RAMÍREZ**
Director General

Elaboró: APSD. Beatriz Andrea Rondón Rodríguez– Servidora Pública Grupo Mercadeo y Comunicaciones.
Revisó: ABG. Elvia Constanza García Ortega – Coordinadora Grupo Mercadeo y Comunicaciones.
Revisó: CT. Iván David Contreras Salamanca – Coordinador Control Disciplinario Interno (E).
Revisó: MY. Edward Mauricio Dávila Sánchez – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E).
Vo.Bo.: CR. Didier Alberto Estrada Álvarez – Subdirector Operativo (E)