



MINDEFENSA



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA "SERVICIO CON PROBIDAD"

Nataly

Bogotá D.C. 21/04/2015 09:41:05 a.m.
Al responder cite el siguiente No.
S1504-002615
Origen: MEYCO
Asunto: Informe PQR I trimestre - FORPO



Doctora
YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
Grupo Atención y Orientación Ciudadanía
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
Carrera 50 N° 26-25 CAN
Bogotá

En cumplimiento a la Directiva Ministerial No. 31800 del 25 de julio de 2006, me permito presentar el informe trimestral de las actividades de control y seguimiento que realizó el Grupo de Mercadeo y Comunicaciones del Fondo Rotatorio de la Policía, durante el primer trimestre del año 2015 comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2015, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUBTOTAL	
							Nº	%
Dirección General	6	0	0	0	0	0	6	3.51%
Subdirección Operativa	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Subdirección Administrativa y Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Oficina Asesora Jurídica	11	0	0	0	0	0	11	6.43%
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Oficina Asesora de Planeación	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Grupo Adquisiciones y Contratos	5	0	0	1	0	0	6	3.51%
Grupo Fábrica de Confecciones	0	0	0	0	0	0	0	0.00%

A partir del 13 de febrero y hasta el 12 de marzo del año 2015, se implementó la nueva plataforma de actualización de la página Web, por lo tanto los usuarios no

Página 1 de 5

Sede Administrativa: Cra. 66A No. 43-18

Conmutador: 2200460

Complejo industrial: Cra. 48 N° 46-08 Sur

Conmutador 7400558 – 5640788

www.forpo.gov.co



F-3.4-01V12

podieron registrar las P.Q.R.S.F., se informó que podían radicar sus inquietudes por medio del correo electrónico de la Entidad forpo@forpo.gov.co.

2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUBTOTAL	%
Laborales	3	0	0	0	0	0	3	1,75%
Contratación	6	0	0	0	0	0	6	3,51%
Remates	3	0	0	0	0	0	3	1,75%
Tesorería	1	0	0	1	0	0	2	1,17%
Uniformados	6	0	0	0	0	0	6	3,51%
Jurídica	11	0	0	0	0	0	11	6,43%
Créditos y Cartera	35	0	14	79	1	3	132	77,19%
Inf. Entidad	0	0	0	8	0	0	8	4,68%
TOTAL	65	0	14	88	1	3	171	100,00%

De las 171 solicitudes recibidas, el 77% se ve reflejado en las inquietudes recibidas para el grupo Crédito y Cartera, en gran parte de nuestros clientes presentan bastantes consultas frente a este proceso.

3. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Correo electrónico	02
Documental	59
Línea Gratuita	113
Línea Directa	36
Internet-Forponet	08
Redes Sociales	09
TOTAL	227

Las solicitudes se recibieron a través de los siguientes medios: correo electrónico 2, documental 59, Línea gratuita 113, por la línea directa de atención al usuario 36, internet 08 y redes sociales 09.



4. SEGUIMIENTO REITERATIVOS A P.Q.R RECIBIDOS EN LAS JEFATURAS Y GRUPOS DEL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA.

No se recibió ninguna p.q.r en forma reiterada para dar respuesta por parte de las Jefaturas o Grupos que integran el FORPO.

5. IMPACTO DE LOS SERVICIOS EN LOS USUARIOS:

Los factores generadores de satisfacción e insatisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios y de la ciudadanía en general sobre los servicios que ofrecemos, presentaron el siguiente comportamiento: 14 reclamos con un 8% los cuales se atendieron oportunamente y sus respuestas no presentaron objeciones, se recibieron a satisfacción por parte de los usuarios.

FACTORES	SUBTOTAL
PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES	3
PRONUNCIAMIENTOS DESFAVORABLES	14

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

6.1 CONCLUSIONES:

- Los derechos de petición, las tutelas, quejas, reclamos y consultas, se están respondiendo dentro de los términos previstos por la Ley.
- Los requerimientos y solicitudes por nuestra página Web (www.forpo.gov.co) se responden de acuerdo con lo establecido en el procedimiento interno y en concordancia con una buena presentación en la página web, donde los usuarios pueden en corto tiempo consultar el estado de su crédito.
- Se mantiene control sobre los medios alternativos como: a) chat en donde los usuarios exponen sus inquietudes y se responden en forma oportuna y ágil. El software de radicación en donde se registran, controlan y se hace seguimiento a la correspondencia de entrada y salida.



6.2 RECOMENDACIONES:

- Continuar con la atención oportuna de los requerimientos de los usuarios y clientes.
- Reforzar las campañas de difusión de los servicios que presta el Fondo Rotatorio a través de medios electrónicos, página web, correo electrónico, línea gratuita, correo de voz, Facebook.

B. DEMOCRATIZACION DE LA FUNCION PÚBLICA:

El Fondo Rotatorio difunde y promueve los servicios que presta a través de mecanismos como son: página web, correo electrónico, atención telefónica y personalizada, chat, línea gratuita y facebook.

En las carteleras de la Entidad se publica y actualiza la información de los diferentes servicios y bienes que presta y produce el Fondo Rotatorio.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN:

- Actualización del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano para la vigencia 2015 de la entidad, que tuvo como referencia la formulación estratégica, la cual apunta a prevenir y controlar la materialización de los riesgos de corrupción, basado en la normatividad vigente.
- También se puede evidenciar que la entidad asumió un solo riesgo de corrupción con 20 posibles causas, las cuales están asociadas a todos los procesos de la entidad, con esto se busca que el riesgo de corrupción sea manejado desde la alta dirección y se impartan las directrices correspondientes.
- Es de anotar que se realizó la actualización de los riesgos de la entidad con nuevas causas para las cuales se formularon nuevas acciones y se establecieron nuevos controles.

En nuestra página web del Fondo Rotatorio, (www.forpo.gov.co), el Portal Único de Contratación, se publican oportunamente los resultados de cada una de las etapas y documentos de los procesos de contratación a través de licitación pública y contratación directa, facilitando así que la información de la entidad llegue de manera oportuna y simultánea a los interesados y ciudadanos en general.



En la página web de la entidad se publica y actualiza la información de los servicios en los diferentes procesos que se manejan, con sus respectivos pasos y requisitos a seguir.

Atentamente,



Brigadier General **OSCAR ATEHORTUA DUQUE**
Director General

Elaboró: Nancy Arrigui 
Revisó: Ing. Mercados Andrea Milena Casallas Martínez *Andrea C*
Coordinadora Grupo Mercadeo y Comunicaciones
Vo. Bo. TC. Jorge Alveiro Carrillo Delgado
Subdirector Operativ 



Página 5 de 5
Sede Administrativa: Cra. 66A No. 43-18
Conmutador: 2200460
Complejo industrial: Cra. 48 N° 46-08 Sur
Conmutador 7400558 – 5640788
www.furpo.gov.co



