FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA
"SERVICIO CON PROBIDAD"

20153900000761

Bogotá, 05-10-2015

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

Asunto: Informe PQRSF III Trimestre – FORPO

En cumplimiento a la Directiva Ministerial No. 31800-MDSGAOC-577 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 tercer trimestre del año 2015 comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2015, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

1. **RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE:** Las solicitudes radicadas fueron atendidas oportunamente en un 100% y su comportamiento se relaciona a continuación:

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTALES
65	1	18	3.788	1	**26**	**3.899**
1,67%	0,03%	0,46%	97,15%	0,03%	0,67%	**100%**

Fuente: Medios de Recepción

2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

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

De las 3.899 solicitudes recibidas, el 62,32% se ve reflejado en las inquietudes recibidas para el Grupo Crédito y Cartera, seguidas del 9,16% recibidas en el conmutador, 6,59% para el grupo Talento Humano, 5,87% para el grupo Adquisición y Contratos, 2,87% para el grupo Telemática, 2,10% para el grupo Mercadeo y Comunicaciones y Tesorería, 1,38% para el grupo Convenios y Contratos Interadministrativos y las dependencias que tuvieron menos del 1% en participación como el grupo Logística, Gestión Documental, Oficina Jurídica, entre otros.

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUBTOTAL	%
GRUPO CRÉDITO Y CARTERA	26	1	16	2.386	1	0	2.430	62,32%
CONMUTADOR	0	0	0	357	0	0	357	9,16%
GRUPO TALENTO HUMANO	9	0	0	248	0	0	257	6,59%
GRUPO ADQUISICIÓN Y CONTRATOS	12	0	0	217	0	0	229	5,87%
GRUPO TELEMÁTICA	0	0	0	112	0	0	112	2,87%
GRUPO MERCADEO Y COMUNICACIONES	0	0	0	82	0	0	82	2,10%
GRUPO TESORERÍA	4	0	1	77	0	0	82	2,10%
GRUPO CONVENIOS Y CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS	0	0	0	54	0	0	54	1,38%
GRUPO CONTABILIDAD	0	0	0	39	0	0	39	1,00%
GRUPO LOGÍSTICA	0	0	0	37	0	0	37	0,95%
GRUPO GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	0	33	0	0	33	0,85%
GRUPO FABRICA DE CONFECCIONES	0	0	0	31	0	0	31	0,80%
ENTIDAD	0	0	0	0	0	26	26	0,67%
GRUPO CONSTRUCCIONES	7	0	0	16	0	0	23	0,59%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	0	0	19	0	0	21	0,54%
OFICINA JURÍDICA	3	0	0	17	0	0	20	0,51%
GRUPO VENTA DE BIENES EN DESUSO	0	0	0	18	0	0	18	0,46%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1	0	1	12	0	0	14	0,36%
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	0	0	14	0	0	14	0,36%
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	8	0	0	8	0,21%
GRUPO PRESUPUESTO	1	0	0	6	0	0	7	0,18%
GRUPO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	4	0	0	4	0,10%
GRUPO CENTRAL CUENTAS	0	0	0	1	0	0	1	0,03%
TOTALES	**65**	**1**	**18**	**3.788**	**1**	**26**	**3.899**	**100,00%**

Fuente: Medios de Recepción

3. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Las solicitudes se recibieron a través de los siguientes medios: correo electrónico, documental, línea gratuita, línea directa de atención al usuario, conmutador, Página web y redes sociales.

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Correo electrónico	42
Documental	49
Línea Gratuita	133
Línea Directa	12
Página Web	174
Chat	65
Redes sociales	34
Conmutador	3.390
TOTAL	**3.899**

4. SEGUIMIENTOS REITERATIVOS A LOS P.Q.R.S.F. RECIBIDOS EN LAS JEFATURAS Y GRUPOS DEL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA.

No se recibió ninguna P.Q.R.S.F. 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: diecinueve (19) pronunciamientos desfavorables equivalentes a un 42%, referente a 18 reclamos por concepto de créditos administrados, solicitud de certificaciones y una (1) queja que remitió un cliente por que no fue contestada una llamada telefónica en el proceso de créditos, se verificó por el nivel de llamadas no se pudo responder a tiempo, y veintiséis (26) pronunciamientos favorables equivalentes a un 58%, con respecto al buen desempeño en sus procesos que presta la entidad en su sexagésimo primer aniversario.

IMPACTO SERVICIOS EN LOS USUARIOS	CANTIDAD	%
Pronunciamientos FAVORABLES	26	58%
Pronunciamientos DESFAVORABLES	19	42%
TOTAL	**45**	**100%**

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

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:

- 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 y Redes Sociales.
- Continuar con la atención oportuna a los requerimientos de los usuarios y clientes.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA FUNCIÓN 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 Redes Sociales.

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 de la Policía.

Como evidencia, están dos artículos que se publicaron en la revista de la Policía Nacional Ed. N°304 y tres noticias para la página web del GSED, los cuales tienen información de la Entidad que permite que nuestros clientes conozcan algunos de los servicios que prestamos.

Se asistió a tres (3) comités editorial del GSED donde frente a los delegados de las 19 entidades que integran el Grupo socializamos nuestros servicios y se recibieron

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

recomendaciones para gestionar nuestros medios de comunicación fortaleciendo el servicio al cliente.

Se realizó una capacitación sobre los tres momentos del servicio al cliente, factores en la calidad del servicio, el proceso del servicio, igualmente se presentó un video de trabajo en equipo, en este espacio los funcionarios de la entidad complementaron sus conocimientos teóricos y prácticos de la Atención al Cliente como también expusieron sus recomendaciones para que los demás lo apliquen al momento de asesorar a los clientes tanto externo como interno.

Se realizó la gestión y publicación de contenidos en las Redes Sociales de la Entidad teniendo como resultado lo siguiente:

Facebook: Seguidores a la fecha 4.120 Me gusta: Se socializaron los siguientes temas:

- Pasos para consultar o realizar una solicitud en nuestro PQR móvil
- Aniversario de la Entidad.
- Información procesos misionales. (Entregas, visitas)
- Interés general.
- Participación en la I Feria Empresarial Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional y Caja de Retiro de las Fuerzas Militares en Bogotá.
- Link Encuesta Percepción Ciudadana - Ministerio de Defensa Nacional.
- Visita al Departamento de Nariño del Proceso Créditos.
- Se recibieron 26 felicitaciones por el Sexagésimo Primer Aniversario por la labor y una pregunta sobre el proceso de créditos

Twitter: Seguidores a la fecha 1.610: Se socializaron los siguientes temas:

- Seguridad financiera
- Noticias de interés
- Aniversario de la Entidad.
- Información Procesos Misionales.
- Certificación de ICONTEC.
- Horarios de atención personalizada y Chat.
- Entrega de obras (Proceso Contractual)
- Certificados en línea
- Canales de atención

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

La oficina Asesora de Planeación y el Grupo de Telemática, están elaborando el diseño de un módulo de Rendición de Cuentas para la página web, como se puede evidenciar en la siguiente imagen:

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN:

- De acuerdo a las actividades relacionadas con la lucha anticorrupción, es importante resaltar que para el tercer trimestre de 2015, se ha realizado el seguimiento correspondiente a todos los planes de la entidad, especialmente a los riesgos de corrupción, para lo cual de desarrollaron 11 acciones preventivas con el fin de prevenir su materialización.

- **PROCESO CONTROL ÉTICO Y DISCIPLINARIO**: Arma contra la corrupción.

El Proceso Control Ético y Disciplinario ha cumplido con el objetivo de "direccionar el comportamiento ético de los servidores públicos del Fondo Rotatorio de la Policía, mediante el desarrollo de la política, lineamientos y planes para **prevenir, controlar y sancionar** las conductas que afectan los principios y valores éticos".

La corrupción como factor que logra permear las diferentes esferas de lo público, no es fácil de combatir en las diferentes entidades, pero para el Fondo Rotatorio de la Policía ha sido un verdadero compromiso lograr mediante un proceso de

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

sensibilización, que cada uno de los funcionarios interiorice realmente los principios y valores que promulga la Entidad en la prestación de los diferentes servicios.

El Director General es quien ha liderado personalmente esta campaña, para que cada Coordinador sea un "líder" del proceso ético, porque el mensaje debe llegar a cada uno de los integrantes de la Entidad.

Actividades pedagógicas. Utilizando la simbología como elemento pedagógico se ha rotado a ética, una planta que como "ser vivo" simboliza ese compromiso de renovación que reafirma el servicio público con base en los principios y valores de la Entidad; así mismo una ruana blanca como protección contra los antivalores, para así fortalecer el lema institucional: "**Servicio con probidad**".

No ha sido una tarea que se limita a enviar mensajes electrónicos, se creó un libro que hace las veces de "muro" (Facebook), donde cada uno debe "escribir" una reflexión sobre los principios y valores, lo cual obliga a que realmente el funcionario interiorice y reflexione al respecto.

Igualmente se han dado charlas donde se "escucha" a los funcionarios, como forma de "retroalimentación" dentro del proceso ético, con inquietudes válidas que destacan la importancia de la ética en cada uno.

Divulgación de la encuesta sobre principios y valores. Con el apoyo del Grupo de Mercadeo y Comunicaciones, así como del Grupo de Telemática, dentro de una política de integración, se divulgó la encuesta para los funcionarios del Fondo Rotatorio de la Policía como mecanismo de evaluación y divulgación de los principios y valores dentro del Proceso Ético.

Los procesos disciplinarios. Como apoyo jurídico-normativo al proceso Ético, las investigaciones disciplinarias se han adelantado con apego al debido proceso, imponiendo sanciones que han ido desde la **destitución** para las faltas gravísimas, la **suspensión** para las graves o la **amonestación** en el caso de las faltas leves,

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

dentro del carácter preventivo en aplicación del Código Disciplinario Único o Ley 734 de 2002, siempre observando las garantías y derecho a la defensa de los funcionarios, quienes han contado con el apoyo de la facultad de derecho de la Universidad Externado de Colombia para ejercer la defensa de oficio cuando así se requiere.

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.

Atentamente,

Brigadier General **OSCAR ATEHORTUA DUQUE**
Director General Fondo Rotatorio de la Policía

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

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