

**FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA
“SERVICIO CON PROBIDAD”**

Bogotá, 07-01-2016

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

Asunto: Informe PQRSF IV 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 cuarto trimestre del año 2015 comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre 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
48	0	3	4.313	6	4	4.374
1,10%	0,00%	0,07%	98,61%	0,14%	0,09%	100%

Fuente: Medios de Recepción

2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

De las 4.374 solicitudes recibidas, el 53,52% se ve reflejado en las inquietudes recibidas para el Grupo Crédito y Cartera, seguidas del 22,89% recibidas en el conmutador, 5,33% para el grupo Talento Humano, 3,82% para el grupo Tesorería, 3,73% para el grupo Adquisición y Contratos, 2,33% para el grupo Telemática, 2,26% para el grupo Mercadeo y Comunicaciones, 1,23% 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.

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUBTOTAL	%
GRUPO CREDITO Y CARTERA	26	0	3	2306	5	1	2341	53,52%
CONMUTADOR	0	0	0	1001	0	0	1001	22,89%
GRUPO TALENTO HUMANO	5	0	0	228	0	0	233	5,33%
GRUPO TESORERÍA	1	0	0	166	0	0	167	3,82%
GRUPO ADQUISICIONES Y CONTRATOS	6	0	0	157	0	0	163	3,73%
GRUPO TELEMÁTICA	0	0	0	102	0	0	102	2,33%
GRUPO MERCADEO Y COMUNICACIONES	0	0	0	99	0	0	99	2,26%
GRUPO CONVENIOS Y CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS	2	0	0	52	0	0	54	1,23%
GRUPO GESTION DOCUMENTAL	0	0	0	47	0	0	47	1,07%
GRUPO CONTABILIDAD	0	0	0	32	0	0	32	0,73%
OFICINA JURÍDICA	2	0	0	29	0	0	31	0,71%
GRUPO VENTA DE BIENES EN DESUSO	2	0	0	18	0	0	20	0,46%
GRUPO CONSTRUCCIONES	3	0	0	15	0	0	18	0,41%
GRUPO FABRICA DE CONFECCIONES	0	0	0	17	0	0	17	0,39%
GRUPO LOGISTICA	0	0	0	9	0	0	9	0,21%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	0	0	8	0	0	9	0,21%
SUBDIRECCION OPERATIVA	0	0	0	9	0	0	9	0,21%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0	0	6	0	0	6	0,14%
GRUPO PRESUPUESTO	0	0	0	5	0	0	5	0,11%
ENTIDAD	0	0	0	0	1	3	4	0,09%
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0	0	3	0	0	3	0,07%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	2	0	0	2	0,05%
GRUPO CENTRAL DE CUENTAS	0	0	0	2	0	0	2	0,05%
TOTALES	48	0	3	4.313	6	4	4.374	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.

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Correo electrónico	109
Documental	37
Línea Gratuita	211
Línea Directa	16
Página Web	89
Chat	97
Redes sociales	13
Conmutador	3.802
TOTAL	4.374

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: tres (3) pronunciamientos desfavorables equivalentes a un 43%, referente a 3 reclamos por concepto de créditos administrados, solicitud de certificaciones, y cuatro (4) pronunciamientos favorables equivalentes a un 57%, con respecto a las obras entregadas, las comisiones a diferentes ciudades promoviendo el proceso de créditos.

IMPACTO SERVICIOS EN LOS USUARIOS	CANTIDAD	%
Pronunciamientos FAVORABLES	4	57%
Pronunciamientos DESFAVORABLES	3	43%
TOTAL	7	100%

6. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES:

6.1 RECOMENDACIONES:

- Se solicitara el apoyo de la oficina de Atención al Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional y del Departamento Nacional de Planeación, para fortalecer la atención al ciudadano.
- Reforzar capacitaciones en servicio al cliente a los funcionarios de la entidad, con el apoyo del Ministerio de Defensa y la Escuela de Administración Pública.
- Consolidación de la Totalidad de PQRSF ingresadas a través de diferentes canales y dependencias.

SOLICITUD						TOTALES
PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	
48	0	3	4.313	6	4	4.374
1,10%	0,00%	0,07%	98,61%	0,14%	0,09%	100%

- Evidenciar un “comparativo” por diversos aspectos (Clasificación de PQRS- Asuntos- Canales), realizando un análisis completo respecto a las razones por las cuales aumentaron o disminuyeron estas solicitudes.

SOLICITUD	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
CONSULTAS	3.788	4.313
RECLAMOS	18	3
SUGERENCIAS	1	6
QUEJAS	1	0
PETICIONES	65	48
FELICITACIONES	26	4
TOTALES	3.899	4.374

- En el cuarto trimestre aumentaron considerablemente las consultas, esto se debe a las inquietudes de los clientes que interesados en beneficiarse con los préstamos que realiza la entidad. Así mismo, por cierre de vigencia los proveedores llaman a consultar para el trámite de la factura. En cuanto a los reclamos disminuyeron debido a que no se presentaron novedades en los descuentos de créditos administrados, y se incentiva al cliente a consultar la página en el link de preguntas frecuentes. Las felicitaciones disminuyeron, en el tercer trimestre fue el aniversario de la Entidad, así mismo se han recibido comentarios positivos de la labor que desarrolla la entidad en los procesos misionales, como la entrega de estaciones de

Página 4 de 10



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



policía, visitas del proceso de créditos a las ciudades cercanas donde se promociona nuestro servicio. En las redes sociales se recibieron varias sugerencias como evaluar los requisitos de los créditos y tener en cuenta a otras ciudades para visitas este fue el motivo de su incremento.

- Informar acerca del movimiento del Personal de Atención Ciudadana de las Entidades y entregar indicaciones precisas para la elaboración y envío del Informe de Gestión de PQRS al MDN.

A continuación se actualiza la información de los funcionarios a cargo del informe de Gestión de PQRSF:

Cargo	Nombre Completo	Correo Electrónico	Teléfonos
Coordinadora Mercadeo y Comunicaciones	Andrea Milena Casallas Martinez	jefatura.meyco@forpo.gov.co andrea.casallas@forpo.gov.co	Fijo: 2207128 Cel:3204595366
Funcionaria Atención al Usuario	Nancy Patricia Arrigui Zapata	forpo@forpo.gov.co	Fijo: 2207108

6.2 CONCLUSIONES:

- 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.
- Los derechos de petición, tutelas, quejas, reclamos y consultas, se están respondiendo dentro de los términos previstos por la Ley.
- 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.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA FUNCIÓN PÚBLICA:

- El Fondo Rotatorio por medio de los mecanismos como: página web, correo electrónico, atención telefónica y personalizada, chat, línea gratuita y Redes Sociales, difunde y promueve los productos y servicios.
- Con el apoyo de la oficina de Atención al Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional y del Programa Nacional de Servicio al ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, el día 24 de noviembre de 2015, se realizó capacitación a 25 funcionarios sobre Atención al Ciudadano en las

Página 5 de 10



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



instalaciones de la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), dicto temas como: tipos de clientes, la importancia del enfoque al ciudadano y de la importancia de incrementar la confianza del cliente.

- La entidad participa activamente en los comités editoriales del GSED con los 19 delegados de las entidades que integran el Grupo socializamos nuestros servicios y se recibieron recomendaciones para gestionar nuestros medios de comunicación y así fortalecer el servicio al cliente; de la misma forma la entidad envía noticias, como dar a conocer las líneas de negocio, entre otros:



Facebook: Seguidores a la fecha 4.304 Me gusta: Se socializaron los siguientes temas:

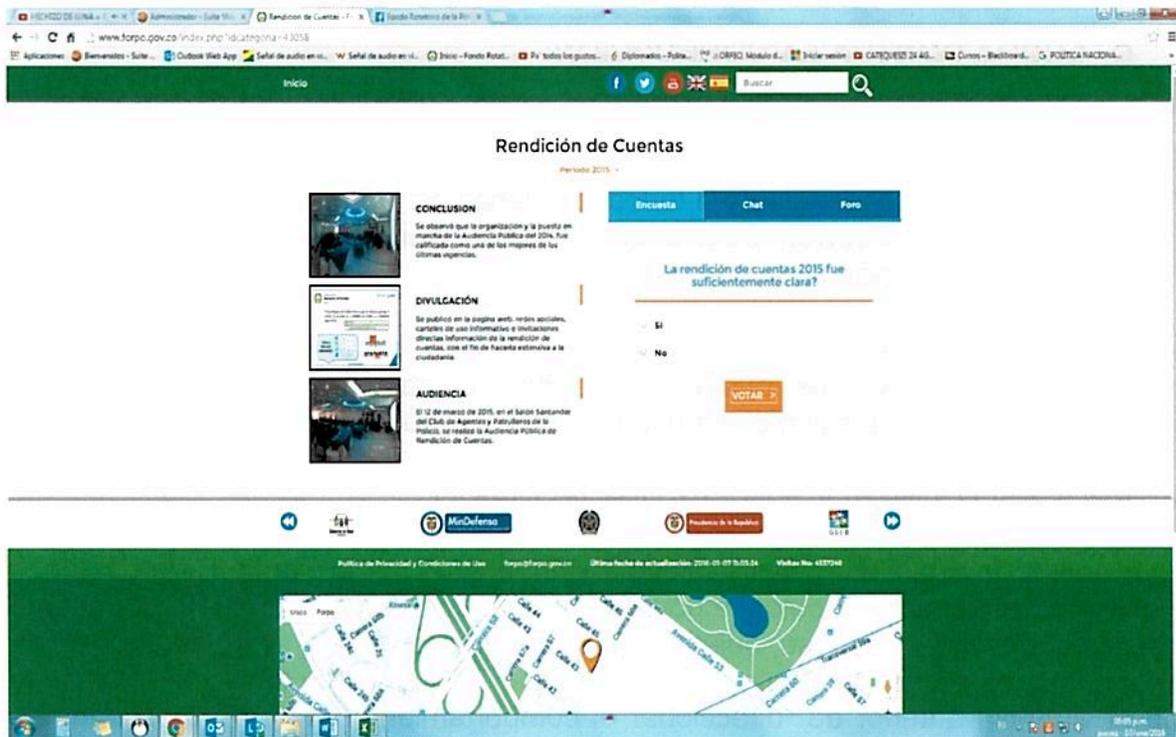
- Pasos para consultar o realizar una solicitud en nuestro PQR móvil
- Información procesos misionales. (Entregas, visitas)
- Interés general.
- Participación en la I Feria Universitaria Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional en Bogotá.
- Visita a los Departamento y Metropolitanas de la Policía Nacional de las ciudades de Ibagué, Tunja, Cundinamarca, Villavicencio, entre otros.
- Se recibieron 4 felicitaciones por las entregas de las estaciones de policía en el municipio de Jamundí (Valle del Cauca), el municipio de Yumbo (Valle del Cauca), Estación de Policía Manzanares, entre otros.

- Noticia “La Contraloría General de la República feneció la cuenta fiscal del Forpo con un puntaje de 91.725 para la vigencia 2014.

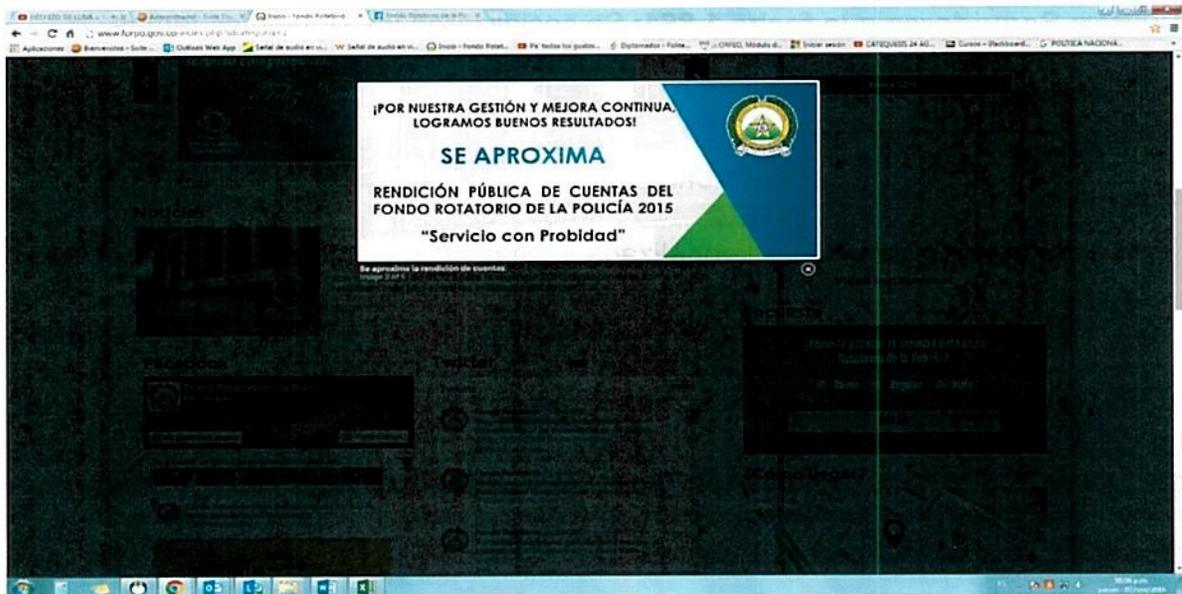
Twitter: Seguidores a la fecha 1.861: Se socializaron los siguientes temas:

- 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

La oficina Asesora de Planeación está llevando a cabo las siguientes actividades, para la realización de la rendición de cuentas que posiblemente se realice en el mes marzo de la presente vigencia, en el siguiente pantallazo se invita a la ciudadanía a participar de este proceso:



Se realizó la publicación de un banner en la página web de la entidad anunciando que próximamente se va a realizar la audiencia de rendición de cuentas 2015:



C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN:

- De acuerdo a las actividades relacionadas con la lucha contra la corrupción, es importante resaltar que para el cuarto trimestre de 2015, se realizó el seguimiento correspondiente a todos los planes de la entidad, especialmente a los riesgos de corrupción, para lo cual se desarrollaron 54 acciones preventivas con el fin de prevenir su materialización.
- En el cuarto trimestre se efectuó la valoración de los 24 mapas de riesgos de las dependencias, los cuales contienen 16 riesgos de corrupción y la estructuración de los planes de mitigación de riesgo para el año 2016.

• PROCESO CONTROL ÉTICO Y DISCIPLINARIO:

El Proceso Control Ético y Disciplinario *implementado* por el Fondo Rotatorio de la Policía, ha registrado un balance positivo en la Entidad en el año 2015, por cuanto ha logrado cumplir con su objetivo de posicionar a “Ética” y a su vez el de interiorizar los principios y valores de la Entidad, destacando como meta cumplida en la vigencia anterior 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”.

✓ **Resultado exitoso de la campaña de principios y valores en el año 2015.**

La Dirección del Fondo Rotatorio de la Policía, ha dado continuidad al proceso de "Control Ético y Disciplinario" como herramienta de sensibilización con la campaña de "Ética" en cada una de las dependencias del Fondo Rotatorio de la Policía, con un balance positivo respecto a las reflexiones y la "creatividad" para interiorizar los principios y valores de la Entidad, se ha enfatizado en divulgar como fortaleza en la lucha contra la corrupción en su diferentes manifestaciones, pero especialmente en el manejo de los recursos públicos.

Se ha observado una excelente receptividad y participación por parte de los funcionarios, y el liderazgo en cada uno de los Jefes de Oficina, Coordinadores de Grupo del Fondo Rotatorio de la Policía.

✓ **"Descentralización" de las actividades para la Fábrica de Confecciones.**

Igualmente se destaca que no solo ha sido en el nivel central de la sede del Fondo Rotatorio de la Policía sino que también se han realizado actividades en la Sede Industrial donde queda ubicada la Fábrica de Confecciones de la Policía, toda vez que allí laboran aproximadamente más de 1.000 funcionarios en turnos rotativos en el área de producción, así como el Grupo de Operaciones de Comercio Exterior, ubicado también en dicho lugar, siendo muy importante su actividad en el proceso de nacionalización de mercancías sensibles o de alto costo para la Policía Nacional.

✓ **Actividades de capacitación para el Grupo de Control Disciplinario Interno.**

El "Proceso de Control Ético y Disciplinario" no ha sido un proceso aislado de la capacitación sino que como herramienta el conocimiento debe ser una prioridad para que al interior de la unidad se tengan fortalezas de un medio de control efectivo frente a posibles actos de corrupción que pudiesen presentarse al interior de la Entidad.

El Fondo Rotatorio de la Policía, a través del **Contrato de Prestación de Servicio No. 187-5-2015**, con el objeto: "Prestación de servicios de capacitación en diferentes programas académicos para los funcionarios del Fondo Rotatorio de la Policía" con la **Universidad Militar Nueva Granada**, realizó un **seminario de "ACTUALIZACIÓN EN DERECHO DISCIPLINARIO"**, a todos los funcionarios del Grupo Control Disciplinario Interno de la Entidad, incluidos seis (6) funcionarios más que tienen participación dentro de alguna etapa del procedimiento, tal como la segunda instancia a cargo de funcionarios de la Oficina Asesora Jurídica del FORPO.

- ✓ **El debido proceso como garantía en el Derecho Disciplinario en el Fondo Rotatorio de la Policía.**

El proceso disciplinario en el Fondo Rotatorio se ha adelantado con apego al debido proceso, dentro del carácter preventivo en aplicación del Código Disciplinario Único, que como tal se ha aplicado más bajo un criterio de carácter preventivo que represivo, siguiendo los lineamientos que corresponden al derecho disciplinario, sin que ello sea óbice de imponer las sanciones como la **destitución** para las faltas gravísimas, la **suspensión** para las graves o la **amonestación** en el caso de las faltas leves. Se destaca la intervención de la Universidad Externado de Colombia para ejercer la defensa de oficio cuando así ha sido necesario.

Atentamente,



Brigadier General OSCAR ATEHORTÚA DUQUE
Director General Fondo Rotatorio de la Policía

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

