

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

20163900001641

Bogotá, 04-04-2016

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

Asunto: Informe PQRS I Trimestre 2016 – 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 primer trimestre del año 2016 comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2016, así:

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

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

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUBTOTAL	%
CREDITO Y CARTERA	46	0	6	1088	2	1	1143	95,49%
CONMUTADOR	0	0	0	5	0	0	5	0,42%
TALENTO HUMANO	4	0	0	2	0	0	6	0,50%
ADQUISICIONES Y CONTRATOS	13	0	0	0	0	0	13	1,09%
TELEMATICA	0	0	0	1	0	0	1	0,08%
TESORERIA	4	0	0	0	0	0	4	0,33%
CONTABILIDAD	2	0	0	3	0	0	5	0,42%

Página 1 de 10

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUBTOTAL	%
FABRICA DE CONFECCIONES	0	0	0	2	0	0	2	0,17%
ENTIDAD	0	0	0	2	1	4	7	0,58%
CONSTRUCCIONES	1	0	1	0	0	0	2	0,17%
OFICINA JURIDICA	3	0	0	0	0	0	3	0,25%
VENTA DE BIENES EN DESUSO	2	0	0	3	0	0	5	0,42%
PRESUPUESTO	1	0	0	0	0	0	1	0,08%
TOTALES	76	0	7	1106	3	5	1197	100,00%

Fuente: Medios de Recepción

- SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

De las 1.197 solicitudes recibidas, el 95,66 % se ve reflejado en las inquietudes recibidas para el Grupo Crédito y Cartera, seguidas del 1,25% referente al tema de contratación y las asuntos que tuvieron menos del 1% en participación asuntos como solicitudes laborales (certificaciones, cesantías), entre otros.

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUBTOTAL	%
Créditos y Cartera	46	6	1.093	0	0	1.145	95,66%
Contratación	14	1	0	0	0	15	1,25%
Temas Laborales	4	0	2	2	1	9	0,75%
Inf. Entidad	0	0	2	1	4	7	0,58%
Financiera	3	0	3	0	0	6	0,50%
Remates	2	0	3	0	0	5	0,42%
Tesorería (Pagos)	4	0	0	0	0	4	0,33%
Jurídica (procesos)	3	0	0	0	0	3	0,25%
Confección Uniformes	0	0	2	0	0	2	0,17%
Tecnológico (contraseñas)	0	0	1	0	0	1	0,08%
TOTAL	76	7	1.106	3	5	1.197	100,00%

Fuente: Medios de Recepción

3. 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, así:

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Correo electrónico	373
Documental	48
Línea Gratuita	245
Línea Directa	32
Página Web	8
Chat	95
Redes sociales	21
Conmutador	375
TOTAL	1.197

4. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES

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: siete (7) reclamos equivalentes a un 58,33%, referente a seis (6) reclamos por concepto de créditos administrados, solicitud de certificaciones, y un (1) reclamo tramitado al Grupo de Construcciones con respecto a unos pagos que el contratista no ha realizado al Señor Carlos Murillo donde el Fondo Rotatorio de la Policía no tiene ninguna responsabilidad pero colabora con estas solicitudes informándole al contratista sobre el inconveniente presentado; e igualmente se recibieron cinco (5) pronunciamientos favorables equivalentes a un 41,67%, con respecto a una (1) felicitación por el programa de créditos que beneficia a todo el personal de la Policía Nacional y cuatro (4) por la nueva adquisición de una bodega para las actividades logísticas de la entidad ubicado en Funza (Cundinamarca).

IMPACTO SERVICIOS EN LOS USUARIOS	CANTIDAD	%
Pronunciamientos FAVORABLES	5	41,67%
Reclamos	7	58,33%
TOTAL	12	100%

6. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES:

6.1 RECOMENDACIONES:

- Se recibió respuesta por parte del Departamento Nacional de Planeación, del cronograma de sensibilizaciones que van a realizar en la presente vigencia.
- Consolidación de la Totalidad de PQRSF ingresadas a través de diferentes canales y dependencias.

SOLICITUD						TOTAL
PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	
76	0	7	1106	3	5	1.197
6,35%	0,00%	0,58%	92,40%	0,25%	0,42%	100,00%

- 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	IV TRIMESTRE/2015	I TRIMESTRE/2016
CONSULTAS	4.313	1106
FELICITACIONES	4	5
PETICIONES	48	76
QUEJAS	0	0
RECLAMOS	3	7
SUGERENCIAS	6	3
TOTALES	4.374	1.197

- Se evidencia una disminución en las consultas con referencia a las que ingresaron en el cuarto trimestre del año 2015 en comparación del primer trimestre 2016, en el mes de enero el proceso de créditos no reciben solicitudes de crédito por ajustes presupuestales, los usuarios están informados de ello y por esta razón las consultas disminuyen.

Con relación al periodo anterior, aumentaron las peticiones y reclamos en este trimestre muchos usuarios ven afectado su desprendible de pago porque no opera el descuento normal en la cuota.

- 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 Martínez	iefatura.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 o requerimiento realizado.
- 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 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.
- Se asistió a tres (3) comités editorial del GSED donde frente a los delegados de las 16 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.
- Se asistió a dos (2) capacitaciones: en la Escuela de Administración Pública (ESAP) referente al tema de "Protocolo de servicio al ciudadano incluyente en discapacidad", y la segunda en las instalaciones de la Función Pública sobre la importancia de la elaboración del Plan Anticorrupción, de acuerdo al decreto 124 del 26 de Enero de 2016; se recibió una asesoría en el componente de servicio al ciudadano en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) en el Auditorio del Edificio Fonade.
- 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 4.627 Me gusta y Twitter: Seguidores a la fecha 1.610, se socializaron los siguientes temas:
 - ❖ Servicio de créditos.
 - ❖ Ahorro de energía.

Página 5 de 10



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



- ❖ Líneas disponibles de atención al usuario.
 - ❖ App PQRS.
 - ❖ Rendición de cuentas.
 - ❖ Primer proceso de enajenación de bienes del estado del 2016.
 - ❖ Visita del proceso de créditos a la ESJIM.
 - ❖ Capacitación a Bienestar Universitario de la PONAL sobre créditos.
 - ❖ Evento de la refrendación del compromiso con el código de ética policial.
 - ❖ Día de la mujer.
 - ❖ Horarios ventanilla única de radicación.
 - ❖ Campaña Apagar paga.
 - ❖ Campaña Línea de Honor – GSED.
 - ❖ Día mundial del agua.
 - ❖ Inauguración bodega FORPO.
- La oficina Asesora de Planeación, realizó la sensibilización sobre el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y mapa de riesgos a los servidores públicos de la entidad, haciendo énfasis en el decreto N° 124, política de riesgo, y explicación general de la importancia de la elaboración y seguimiento del mismo. (Reunión seguimiento a planes)



4. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y MAPAS DE RIESGOS



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Decreto 0000124 de 26 de Enero de 2016, "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"

Artículo 2.1.4.8. Establece que la publicación del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano y Mapa de Riesgos de corrupción

Parágrafo Transitorio. Para el año 2016, las entidades tendrán hasta el **31 de marzo** para elaborar y publicar, según los lineamientos contenidos en los documentos "Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2" y en la "Guía para la Gestión del Riesgo de Anticorrupción"

Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" versión 2"



POLÍTICA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

El Fondo Rotatorio de la Policía, se compromete a cumplir y hacer lo establecido en la **Ley 1474 de 2011**, de igual forma con el marco metodológico de estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano, identificando los riesgos de corrupción alineados con la planeación estratégica de la entidad.

Así mismo se compromete a cumplir con todas las normas en la materia que existan o promulgue el Estado, buscando siempre la satisfacción de las necesidades de sus clientes. La Política de Administración de Riesgos se establece para orientar la dinámica en el manejo de los riesgos, a partir del procedimiento Administración del riesgo y acción preventiva, fija la metodología en la identificación y control de los riesgos.

***MEDIDAS ADMINISTRATIVAS PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**



POLÍTICA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La administración del riesgo en el Fondo Rotatorio de la Policía, tendrá como propósito garantizar y promover el cumplimiento de la misión, fomentar en mayor grado la cultura del autocontrol, autoevaluación y autorregulación como herramientas de gestión para lograr buenas prácticas, que resuelvan con oportunidad y equidad las necesidades de clientes y partes interesadas.

- Se programaron y se realizaron mesas de trabajo para la construcción de los mapas de riesgos de corrupción de la entidad con cada uno de los procesos; en donde se tuvieron en cuenta los pasos que indicaba la guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015.
- Se gestionó la capacitación y orientación en cada uno de los componentes que conforman el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano con los líderes responsables de la Función pública, con el fin nos orientaran y aclararan algunas dudas que surgieron en la construcción del plan de acuerdo a la Estrategia para la construcción del mismo.
- Se realizó la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con los diferentes jefes de oficina y coordinadores de la entidad, con el fin de verificar y proyectar actividades en cada uno de los componentes que conforma el mismo.
- Se realizó la publicación, divulgación y socialización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano tanto al cliente y parte interesadas (interna- externa); con el fin de ser transparentes con la información que la entidad adelanta de acuerdo a sus diferentes gestiones
- Se desarrolló la audiencia pública de rendición de cuentas de la entidad, de acuerdo a la gestión adelantada en la vigencia 2015.



Noticias



17-MAR-15

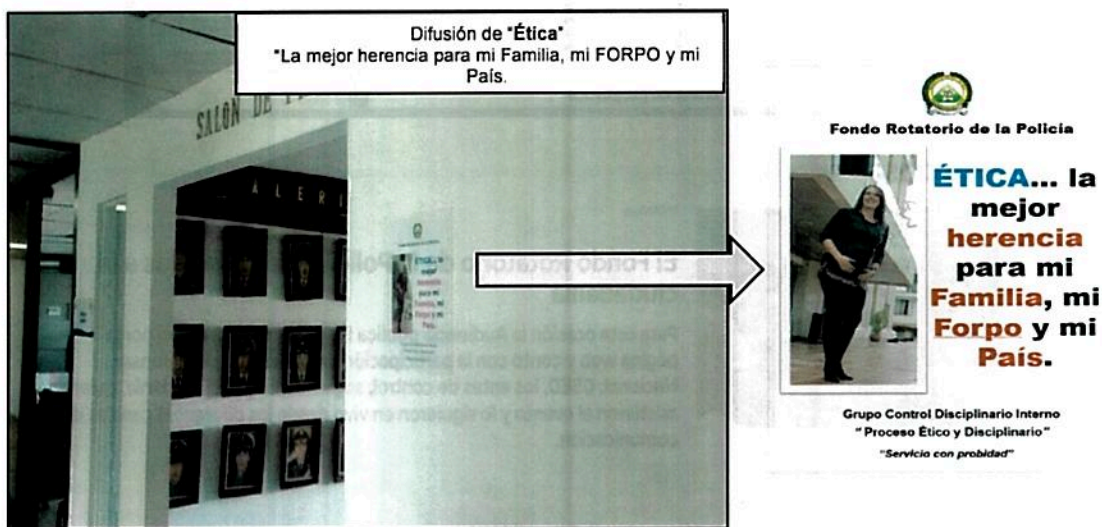
El Fondo Rotatorio de la Policía rindió cuentas a la ciudadanía

Para esta ocasión la Audiencia pública fue transmitida en vivo por la página web y contó con la participación del Ministerio de Defensa Nacional, CSED, los entes de control, seguimiento y la ciudadanía, quienes asistieron al evento y lo siguieron en vivo desde los diferentes canales de comunicación.

- Se realizó la publicación del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano en la página web de la entidad.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN:

- El Proceso Control Ético y Disciplinario implementado por el Fondo Rotatorio de la Policía, ha registrado un balance positivo en la Entidad durante el primer trimestre del año 2016, por cuanto ha logrado cumplir con su objetivo de posicionar a "Ética", lucha contra la corrupción con la interiorización de los principios y valores de la Entidad, destacando como meta de "Desarrollar actividades de carácter preventivo que permitan afianzar los principios y valores institucionales en los servidores públicos del Fondo Rotatorio de la Policía, con el fin de generar conciencia frente a comportamientos que infringen las normas de carácter disciplinario; en caso de que se presente este tipo de comportamientos, realizar las investigaciones pertinentes que permitan fortalecer controles en la entidad y aplicar las sanciones correspondientes de Ley", así:
 - Campaña de principios y valores en el año 2016.
1. El proceso "Control Ético y Disciplinario" liderado por el Coordinador del grupo Control Disciplinario Interno del Fondo Rotatorio de la Policía junto a sus funcionarios, realizaron varios mensajes y pendones alusivos a los principios y valores de la Entidad, los cuales fueron ubicados en sitios estratégicos de las instalaciones de la sede administrativa para que impacten sus contenidos, tal como se evidencia a continuación:





Actividades de capacitación para el Grupo de Control Disciplinario Interno.

- El proceso "Control Ético y Disciplinario" con los grupos de trabajo que componen la sede administrativa y la sede industrial del Fondo Rotatorio de la Policía para realizar actividades de socialización, de forma personalizada y actividades didácticas y/o lúdicas la divulgación de los Principios y Valores de la entidad, con el objeto de generar recordación y cambios positivos de comportamiento, para tal caso se llevó a cabo la campaña "Ética" estará en tu oficina, la cual trata de una planta que debe ser regada y protegida por tres (3) días en custodia junto a un libro donde se hará anotaciones alusivas a los valores y principios, y además un pendón para recordar los principios y valores institucionales de la Entidad. Cada vez que se entrega a una oficina a "ética" se imparte una charla personalizada sensibilizando sobre el tema y frente a los comportamientos y el actuar que debe tener todos los servidores públicos, tal como se evidencia a continuación:





- **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.

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: Coronel Juan Pablo Guerrero Vallejo
Subdirector Operativo

Página 10 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



F-3.4-01V12