MINDEFENSA

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA
"SERVICIO CON PROBIDAD"

20163900002011

Bogotá, 01-07-2016

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

Asunto: Informe PQRS II Trimestre 2016 – FORPO

En cumplimiento a la Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de mayo de 2016, 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 segundo trimestre del año 2016 comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2016, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDAS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1.197	1.196	4	0	

Los cuatro (4) pendientes por resolver corresponden a derechos de petición que ingresaron a la Entidad los días 28, 29 y 31 de marzo con fecha de vencimiento 18 y 21 de abril, y fueron resueltos el 4 y 6 de abril respectivamente.

1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1115	1114	1	0	

Para el segundo trimestre, está pendiente por resolver un (1) derecho de petición que ingresó el día 30 de junio dirigido al grupo de Crédito y Cartera con fecha de cumplimiento de ley de 25 julio de 2016.

1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

Teniendo en cuenta el seguimiento diario que se realiza a las PQRS que ingresan a la Entidad, la entidad no tiene PQRS vencidas.

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
CRÉDITO Y CARTERA	26	1	5	4	0	577	613	54,98%
CONMUTADOR	0	0	0	0	0	485	485	43,50%
TALENTO HUMANO	3	0	0	0	0	0	3	0,27%
ADQUISICIONES Y CONTRATOS	5	0	0	0	0	0	5	0,45%
TELEMÁTICA	1	0	0	0	0	0	1	0,09%
CONSTRUCCIONES	4	0	0	0	0	0	4	0,36%
OFICINA JURIDICA	3	0	0	0	0	0	3	0,27%
VENTA DE BIENES EN DESUSO	0	0	0	0	0	1	1	0,09%
TOTAL	42	1	5	4	0	1063	1115	100,00%

En el segundo trimestre se recibieron 1115 solicitudes para las diferentes dependencias, de las cuales el 54,98% fueron para el grupo credito y cartera donde los usuarios están interesados por tramitar una solicitud o novedad en los descuentos; seguido por el conmutador con el 43,50% que fueron recibidas donde los usuarios preguntan acerca de los servicios que presta la entidad.

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

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	%
Laborales	2	0	0	0	0	2	0,18%
Contratación	9	0	0	0	0	9	0,81%
Enajenación	0	0	0	1	0	1	0,09%
Tesorería	0	0	0	0	0	0	0,00%
Uniformados	0	0	0	0	0	0	0,00%
Jurídica	3	0	0	0	0	3	0,27%
Telemática	1	0	0	0	0	1	0,09%
Crédito y Cartera	26	1	5	1058	4	1094	98,12%
Inf. Entidad	1	0	0	4	0	5	0,45%
TOTAL	42	1	5	1063	4	1115	100,00%

De las 1115 solicitudes recibidas, el 98,12% se ve reflejado en las inquietudes recibidas para el grupo Crédito y Cartera, en gran parte de nuestros clientes presentan consultas para adquirir un crédito, solicitud de certificaciones, entre otros.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS 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 y redes sociales, así:

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Correo electrónico	328
Documental	42
Línea Gratuita	172
Línea Directa	6
Internet-CHAT	61
Redes Sociales	21
Conmutador	485
TOTAL	**1115**

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

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00%
LINEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	6	0,18%
ATENCIÓN PRESENCIAL	2700	80,14%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	663	19,68%
CALL CENTER	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
OTROS	0	0,00%
TOTAL	**3369**	**100,00%**

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

En cumplimiento a la Circular No. CIR2013-102 de fecha 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 permio informar que no se presentó ninguna PQRS de manera reiterada, sin ser necesario una acción correctiva, tampoco se dio respuesta fuera del término establecido.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1 Medición de la Satisfacción:

TRÁMITE / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN: Excelente (4.5 a 5), Bueno (3.5 a 4.5), Regular (2.5 a 3.5), Malo (1 a 2.5)
Proceso Crédito	1200	97.94%. Equivalente a 4.5
Proceso Contractual	76	72.82%. Equivalente a 3.5
Proceso Industrial	8	86.34%. Equivalente a 3.5
Tres (3) procesos misionales	1284	85.7% Equivalente a 4.5

Se presentan los resultados de satisfacción del cliente del primer trimestre de 2016, esto se debe, porque los procesos aplican la encuesta de satisfacción a partir del primer día hábil de cada trimestre y los resultados se obtienen en un tiempo de 10 días después de entregado el presente informe.

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

6.2 Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo así:

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	4
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio.	85,7%

Se recibieron cuatro (4) felicitaciones por las redes sociales, en una de las publicaciones, en el mes de abril, cuando la fábrica de confecciones apoyo la elaboración del uniforme para la niña Karen Ordóñez que cumplió el sueño de ser Policía, así mismo se recibieron felicitaciones por el día del servidor público.

Conceptos desfavorables	Cantidad
Quejas	1
Reclamos	5
Opiniones negativas	0
Calificación negativa de percepción del servicio.	0

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: cinco (5) reclamos y una (1) queja los cuales se atendieron oportunamente y sus respuestas no presentaron objeciones, se recibieron a satisfacción por parte de los usuarios.

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

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN 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.

- Con el apoyo del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación (DNP), el día 28 de junio de 2016 en las instalaciones del Fondo Rotatorio de la Policía se llevó a cabo la sensibilización y capacitación referente a la caracterización de ciudadanos, usuarios y partes interesadas.

- 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 4.939 Me gusta y Twitter: Seguidores a la fecha 2.475, se socializaron los siguientes temas:
  - ❖ Servicio de créditos.
  - ❖ Carta de trato digno.
  - ❖ Líneas disponibles de atención al usuario.
  - ❖ Canales de atención.
  - ❖ Visita del proceso de créditos a diferentes escuelas policiales.
  - ❖ Horarios ventanilla única de radicación.
  - ❖ Entrega de obras

- Asistencia a capacitación, en las instalaciones del Departamento Administrativo de la función Pública sobre los siguientes temas:

  - ✓ Capacitación sobre Gestión de Riesgos
  - ✓ Capacitación sobre el SUIT (Sistema Único de Información de Trámites)
  - ✓ Capacitación sobre el desarrollo de las Auditorías Internas

- Seguimiento y acompañamiento permanente en la reunión semanal de "Seguimiento a planes" a los diferentes procesos de la Entidad, en donde se revisa el cumplimiento de cada una de las acciones propuestas en los mapas de riesgos de corrupción y gestión, actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, entre otros

- Actualización Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2016, de acuerdo a las recomendaciones efectuadas por el Departamento Administrativo de la función Pública efectuando así la versión II, del mismo. Es de anotar que la actualización respectiva se publicó en la página Web de la Entidad.

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

- Asistencia al encuentro sectorial convocado por el Departamento Administrativo de la función Pública, el día 22 de junio, en el cual se difundió información sobre el estado en que se encuentra la Entidad en cumplimiento del desarrollo de las actividades del plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, y actividades en relación a la participación ciudadana y partes interesadas.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

CULTURA ORGANIZACIONAL

El Fondo Rotatorio de la Policía definió como cultura a la cual debemos llegar o referente, la siguiente:

"Afianzar en el Fondo Rotatorio de la Policía una Cultura Organizacional del respeto a la dignidad del servidor público, manifestada en los sentimientos de amor y hermandad que propicie un ambiente de confianza, seguridad y franqueza, para fortalecer los lazos de aprecio y sinceridad que permitan mantener una entidad sensible, responsable y participativa para ofrecer a sus clientes y partes interesadas un servicio efectivo y de calidad.

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

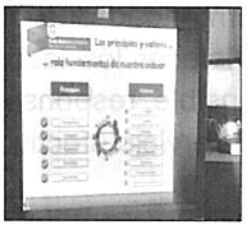
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2015 - 2018	ESTRATEGIA	META	INDICADORES ASOCIADO A LA META
AC2. Afianzar la cultura organizacional de la entidad.	Promover la cultura organizacional en los servidores públicos que hacen parte de la Entidad.	Lograr afianzamiento en un 100% de los Servidores Públicos de los principios, valores, acuerdos y compromisos éticos de la entidad	Número de actividades de sensibilización desarrolladas / Total de actividades programadas * 100

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Promover los principios, valores, acuerdos y compromisos éticos que permitan fortalecer los comportamientos íntegros de los servidores públicos del Fondo Rotatorio de la Policía.

ACTIVIDAD PEDAGÓGICA DIRECTA
(Creando un mayor impacto)

ACTIVIDAD A TRAVÉS DE MENSAJES EN LA RED INTERNA – FORPONET



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

Se ha logrado la cooperación de los diferentes grupos y oficinas, contando con el apoyo tecnológico y asesoría del Grupo de Telemática y Mercadeo y Comunicaciones para divulgar los mensajes.

2. Consolidar una justicia oportuna y efectiva en el proceso disciplinario.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: Acción disciplinaria: Se han impuesto sanciones desde la más leve AMONESTACIÓN ESCRITA o la más severa como es la destitución (ID-004-2015), destacándose la implementación de las **audiencias verbales**.

SANCIONES DISCIPLINARIAS IMPUESTAS EN AÑO 2014 A 2016

Año	Funcionarios	Sanción
2014	3	- Destitución - Suspensión 1 mes - Amonestación.
2015	3	- Destitución e Inhabilidad por 15 años. - Destitución e Inhabilidad permanente. - Multa de 10 días
2016	2	- Amonestación Escrita (dos funcionarios) - Destitución e Inhabilidad por 10 años.
TOTAL SANCIONES		**8**

Atentamente,

Coronel **YOLANDA CÁCERES MARTÍNEZ**
Directora General Fondo Rotatorio de la Policía

Elaboró: Nancy Arrigui
Revisó: Ing. Mercados Andrea Milena Casallas Martínez
Coordinadora Grupo Mercadeo y Comunicaciones
Vo. Bo: TC. José Ignacio Vásquez Ramírez
Subdirector Operativo (E)

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