FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA
"SERVICIO CON PROBIDAD"

20163900002461

Bogotá, 06-10-2016

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

Asunto: Informe PQRS III 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 tercer trimestre del año 2016 comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre 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
1.115	1.114	1	0	0,09%

La solicitud pendiente por responder, corresponde al derecho de petición a nombre del señor Segundo Obando Ortiz, el cual fue resuelto con el oficio No.20163100050741 de fecha 06 de Julio de 2016 por parte del Grupo de Crédito y Cartera, y se respondió dentro de los términos de ley.

1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1563	1520	0	0	

Para el tercer trimestre, se encuentran pendientes por resolver cuarenta y tres (43) peticiones que se recibieron después del 15 de septiembre de 2016, las cuales se encuentran dentro de los términos de ley para entregar la respuesta.

1.3 GESTION 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	%
Credito y Cartera	15	0	1	1	0	745	762	**48,75%**
Conmutador	0	0	0	0	0	616	616	**39,41%**
Talento Humano	8	0	0	0	0	0	8	**0,51%**
Adquisiciones y Contratos	6	0	0	0	0	0	6	**0,38%**
Tesorería	160	0	0	0	0	0	160	**10,24%**
Fábrica de Confecciones	0	0	0	0	0	2	2	**0,13%**
Entidad	0	0	0	0	0	1	1	**0,06%**
Construcciones	2	0	0	0	0	1	3	**0,19%**
Oficina Jurídica	1	0	0	0	0	0	1	**0,06%**
Venta de Bienes en Desuso	1	0	0	0	0	3	4	**0,26%**
TOTALES	**193**	**0**	**1**	**1**	**0**	**1368**	**1563**	**100%**

En el tercer trimestre se recibieron 1.563 solicitudes para las diferentes dependencias, de los cuales el 48,75% fueron para el grupo credito y cartera donde los usuarios consultan como tramitar una solicitud o novedad en los descuentos; seguido por el conmutador con el 39,41% 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	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
Laborales	8	0	0	0	0	0	8	0,51%
Contratación	8	0	0	1	0	0	9	0,63%
Remates	1	0	0	3	0	0	4	0,25%
Tesorería	160	0	0	0	0	0	160	10,10%
Fábrica de Confecciones	0	0	0	2	0	0	2	0,13%
Jurídica	1	0	0	0	0	0	1	0,06%
Crédito y Cartera	15	0	1	1.361	1	0	1378	86,99%
Inf. Entidad	0	0	0	1	0	0	1	1,33%
TOTAL	**193**	**0**	**1**	**1368**	**1**	**0**	**1.563**	**100,00%**

De las 1.563 solicitudes recibidas, el 87% se ve reflejado en las inquietudes recibidas para el grupo Crédito y Cartera, en gran parte de nuestros clientes que presentan bastantes consultas para adquirir un crédito, solicitud de certificaciones, entre otros.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION

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	294
Documental	193
Línea Gratuita	260
Línea Directa	23
Internet-CHAT	147
Página Web	12
Redes Sociales	18
Conmutador	616
TOTAL	**1.563**

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	11	0,61%
ATENCIÓN PRESENCIAL	900	49,72%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	899	49,67%
CALL CENTER	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
OTROS	0	0,00%
TOTAL	**1810**	**100,00%**

5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACION 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	466	95.92%. Equivalente a 4.5
Proceso Contractual	163	66.70%. Equivalente a 2.5
Proceso Industrial	8	97%. Equivalente a 3.5
Tres (3) procesos misionales	637	86,54% Equivalente a 4.5

Se presentan los resultados de satisfacción del cliente del segundo 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	21
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio.	86,54%

Se recibieron veintiún (21) felicitaciones por las redes sociales, en las publicaciones emitidas en los meses de julio y agosto, donde se recibieron saludos favorables por el sexagésimo segundo aniversario y la participación en el desfile del 20 de julio, entre otros.

Conceptos desfavorables	Cantidad
Quejas	0
Reclamos	1
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: de un (1) reclamo, el cual se atendió 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.

- El grupo de mercadeo y comunicaciones encargado de la atención al ciudadano, asistió a las siguientes sensibilizaciones y capacitaciones:

  - El día 15 de julio, en las instalaciones de la Función Pública se llevó a cabo la actividad de cualificación, herramientas para promover la participación ciudadana y la rendición de cuentas en la gestión pública.

  - El día 19 de agosto, en las instalaciones de la Función Pública se llevó a cabo la capacitación de Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana.

  - El día 19 de septiembre, en el Auditorio principal de la CAR se llevó a cabo la actividad de cualificación de responsabilidad disciplinaria frente a las peticiones de los ciudadanos y Derecho de Petición Verbal.

  - El grupo Mercadeo y Comunicaciones, el día 29 de septiembre realizo la sensibilización de Atención al Ciudadano, donde participaron las secretarias y el personal de asesor del proceso de créditos.

- Se realizó la gestión y publicación de contenidos en las Redes Sociales de la Entidad teniendo como resultado: Facebook: seguidores a la fecha 5.294 Me gusta y Twitter: seguidores a la fecha 2.847, socializando los siguientes temas:

  - ❖ Resaltar la labor de la fábrica de confecciones.
  - ❖ Apertura segundo proceso de enajenación de bienes del año.
  - ❖ Participación en el desfile del 20 de julio.
  - ❖ Entrega de Estaciones de Policía.
  - ❖ Nacionalización de aeronave.
  - ❖ Visita del proceso de créditos a la Regional No. 3.
  - ❖ Visita del viceministro del GSED a la fábrica de confecciones.
  - ❖ Aniversario No.62 del Forpo.
  - ❖ Visita del Director General de la Policía a la fábrica de confecciones.
  - ❖ Visita del Ministro de Defensa a la fábrica de confecciones.
  - ❖ Participación en la feria de la Semana del Saber Científico Militar.
  - ❖ Apertura auditoría por parte de la Contraloría General de la República.

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

- ❖ Encuentro de empresas industriales del sector defensa.
- ❖ Resultados auditoría ICONTEC.
- ❖ Presentación uniformes UNIPEP.
- ❖ Participación en el Encuentro Nacional de Municipios.
- ❖ Lanzamiento del libro Nuestras Historias.
- ❖ Participación en el periódico PNC de la Policía Nacional.
- ❖ Canales de atención.
- ❖ Horarios ventanilla única de radicación.

- La oficina Asesora de Planeación, asistió a las siguientes capacitaciones, convocada por los diferente entes, donde abordaron estos temas:

  - ✓ Conferencia convocada por el GSED (Grupo Social y Empresarial de Defensa) sobre el tema de ***"Gestión de Iniciativas y Portafolio de Proyectos",*** dirigida por el PMI.
  - ✓ Capacitación sobre Privacidad y Seguridad de la Información.
  - ✓ Capacitación sobre Auditoria Interna.
  - ✓ Plan Estratégico del Sector defensa y seguridad y presentación del Grupo de Gestión.
  - ✓ Capacitación sobre Trámites y OPAS del Sector Defensa.
  - ✓ Asistencia Encuentro transversal de Jefes de Oficina de Planeación, así mismo a la fecha se asiste al desarrollo del Diplomado en Alta Dirección.

- Seguimiento y acompañamiento permanente a los diferentes procesos en la Mejora continua de las diferentes actividades desarrolladas; tales como la elaboración planes de mejoramiento, planes de trabajo, actualización y ajuste de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad; así mismo el control y seguimiento en las diferentes acciones programadas en cuanto al cumplimiento de cada una de las mismas en referencia a los mapas de riesgos de corrupción y gestión, actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, entre otros.

- Se llevó a cabo la encuesta del programa cultura organizacional de la Entidad correspondiente al I Semestre, con el fin de propender en la mejora de los elementos (Servicio con Probidad – Integridad – Dignificación del Servidor Público – Comunicación).

- Participación en el Día mundial de Rendición de Cuentas, de acuerdo a la invitación efectuada por el Departamento Administrativo de la función Pública, la cual se desarrolló el día 31 de Agosto del 2016.

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 llevó a cabo la Auditoria al Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009), realizada por ICONTEC el 1 y 2 de septiembre de 2016 a la entidad donde se verificaron 11 de los 15 procesos de la Entidad, es importante destacar los resultados obtenidos, así;

  - Mantenimiento de la certificación en ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.
  - Ampliación del alcance de la certificación al incluir el complejo logístico ubicado en Funza.
  - Cero (0) no conformidades detectadas en auditoría 2016.

Así mismo, indicar que el histórico de las No conformidades desde el proceso de certificación de la Entidad, es el siguiente:

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
16	3	4	1	5	2	2	7	4	3	0	0

	Auditoria renovación del certificado
	Auditoria de seguimiento

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

El proceso Control Ético y Disciplinario en el tercer trimestre llevo a cabo las siguientes actividades de acuerdo al cronograma de Cultura Organizacional, así:

- El día 29 de agosto de 2016, en el **Comité de Gestión Humana** buscando el **apoyo y efecto multiplicador** a través de los **Jefes de Oficina** y **Coordinadores**, para lo cual se realizó la presentación inicia la campaña **"JUÉGUELE A LA ÉTICA"** liderada por el proceso "Control Ético y Disciplinario", con la intervención del Intendente Abogado CAMILO CONTRERAS GONZALEZ Coordinador del Grupo Control Disciplinario Interno y el Abogado FELIPE ANTONIO FORERO RAMIREZ Funcionario de prestación de servicios de CODIN; igualmente se destaca el acompañamiento de una funcionaria de MEYCO, como aporte a esta actividad que debe contar con la participación de todos, dando las pautas de cómo debe ser el comportamiento intachable e íntegro del Servidor Público que hace parte del Fondo Rotatorio de la Policía.

- La campaña **"JUÉGUELE A LA ÉTICA"**, se trasladó a los grupos de Talento Humano, Crédito y Cartera y Oficina de Control Interno, se realizaron actividades didácticas y/o lúdicas, para 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 así como debemos mantener en toda circunstancia un modo intachable de proceder, para

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

lo cual cada oficina la tendrá 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 sensibilización sobre el tema y frente a los comportamientos y el actuar que debe tener todos los servidores públicos.

- Para interiorizar y promover la Ética con fundamento en los principios y valores, se realizaron las siguientes actividades pedagógicas:

  - El **podio en el cual el primer puesto es para Ética** (literal, utilizando la planta que ha sido posicionada y reconocida como "Ética", dejando claro que se es ético o no, no se puede ser ético a medias tintas). La Ética será el eje de la actuación de los funcionarios en el Fondo Rotatorio de la Policía con base en sus **principios y Valores.**

  - Noticias actuales sobre hechos de **corrupción**, donde se han visto involucrados **altos funcionarios** y de otros de niveles, porque **no pueden existir intocables** frente a **los actos de corrupción**.

  - Actividad lúdica mediante la utilización de **un tablero y dardos magnéticos**, donde el puntaje más alto es la ética, con un estímulo pedagógico como es una chocolatina para quien acierte, alrededor para los puntajes más bajos están los monstruos de la corrupción y los antivalores, representados por figuras poco deseables como fieras o parásitos (piojo), para generar un recordatorio en los participantes.

  - **Actividad pedagógica** sobre el **uso de las esposas**, como **símbolo y representación real de lo que implicaría perder la libertad por actos de corrupción**, lo cual **trasciende de un discurso sobre la ética** a una **verdadera interiorización**, tan así que **en algunos casos los funcionarios se han negado a colocarse las "esposas"** a pesar que se hace la salvedad de que se trata solo de una actividad ética, lo cual resulta positivo dentro del proceso pedagógico de interiorización y trascendencia de la actividad, rotando dichas esposas para que se dé un

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

contacto real y la reflexión como tema **preventivo** en **actos de corrupción**.

- Uso del **Libro de Ética**, (con uniforme de Policía) a modo del **"muro en Facebook"** para que cada grupo o el funcionario realice un tema de **reflexión** sobre el **proceso ético** en su grupo o para que se realicen "**notas**" de la **prevalencia** de una **conducta ética** para **el bien común** en el **Fondo Rotatorio de la Policía** para seguir **posicionando** los **principios y valores** en la Entidad, a través no de los jefes o coordinadores sino **como un tema de responsabilidad individual** y en pro del bien común.

- La **Ética** en el **medio ambiente**, como símbolo de **ética**, la planta fue construida con material reciclable utilizando botellas de agua para moldear las hojas y las tapas para las flores, como símbolo de cuidar los recursos naturales a través de seguir las políticas de **cero papel**, igualmente cuidando del **uso moderado del agua** y todos los **recursos naturales**, generando una cultura de reutilización de los productos como mecanismo para cuidar nuestro planeta, lo que igualmente debe buscar que trascienda a nuestros compañeros e hijos para lograr una mayor **ética medioambiental.**

Atentamente,

Coronel (RA) **JUAN PABLO GUERRERO VALLEJO**
Encargado de las funciones como Director General del Fondo Rotatorio de la Policía

Elaboró: Nancy Arrigui
Revisó: Ing. Mercados Andrea Milena Casallas Martinez
Coordinadora Grupo Mercadeo y Comunicaciones
Vo. Bo. Coronel (RA) Juan Pablo Guerrero Vallejo
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