

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA "SERVICIO CON PROBIDAD"



Radicado No: 20173900000021

Bogotá D.C., 05-01-2017

Doctora

YASIRA SIRLEY PEREA MORENO

Grupo Atención y Orientación Ciudadanía

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Carrera 50 N° 26-25 CAN

Bogotá

Asunto: Informe PQRS IV 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 cuarto trimestre del año 2016 comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2016, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 Período Anterior

RECIBIDAS TOTAL PERÍODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDAS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1.563	1.563	0	0	

Los requerimientos que llegaron en el tercer trimestre se respondieron dentro de los términos de ley.

1.2 Período Actual

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1.446	1.446	0	0	

Los requerimientos que llegaron en el cuarto trimestre se encuentran al día y fueron resueltos de acuerdo a los términos de Ley.

1.3 Gestión de PQRS Vencidas

Teniendo en cuenta el seguimiento diario que se hace a las PQRS que ingresan a la Entidad, no se registran vencimientos.

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
CONMUTADOR	0	0	0	0	0	737	737	50,97%
CRÉDITO Y CARTERA	18	0	2	1	1	555	577	39,90%
TESORERÍA	93	0	0	0	0	0	93	6,43%
ENTIDAD	0	0	0	0	5	5	10	0,69%
TALENTO HUMANO	7	0	0	0	0	2	9	0,62%
ADQUISICIONES Y CONTRATOS	6	0	0	0	0	0	6	0,41%
CONSTRUCCIONES	5	0	0	0	0	0	5	0,35%
FABRICA DE CONFECCIONES	0	0	0	0	2	0	2	0,14%
OFICINA JURIDICA	2	0	0	0	0	0	2	0,14%
VENTA DE BIENES EN DESUSO	1	0	0	0	0	1	2	0,14%
CENTRAL CUENTAS	1	0	0	0	0	0	1	0,07%
CONTABILIDAD	1	0	0	0	0	0	1	0,07%
TELEMÁTICA	1	0	0	0	0	0	1	0,07%
TOTALES	135	0	2	1	8	1300	1.446	100%

En el cuarto trimestre se recibieron 1.446 solicitudes, de los cuales el 50,96% fueron recibidas en el conmutador donde se orienta a los usuarios de los servicios que presta la entidad; seguido por el grupo Crédito y Cartera con el 39,90% donde los usuarios consultan como tramitar una solicitud o novedad en los descuentos.



3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SUBTOTAL	%
Aspectos Misionales	28	0	2	1292	1	3	1326	91,70%
Aspectos Financieros	93	0	0	0	0	0	93	6,43%
Atención al Usuario	3	0	0	5	0	5	13	0,90%
Aspectos de Personal	7	0	0	2	0	0	9	0,62%
Bienes muebles e inmuebles	1	0	0	1	0	0	2	0,14%
Aspectos Contenciosos	2	0	0	0	0	0	2	0,14%
Varios	1	0	0	0	0	0	1	0,07%
TOTAL	135	0	2	1300	1	8	1.446	100,00%

De las 1.446 solicitudes, el 91,70% se refiere a aspectos misionales, relacionados con los grupos Crédito y Cartera, Fábrica de Confecciones; seguido están los asuntos financieros con el 6,43% donde solicitan información de pagos y certificaciones.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE LA 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	94
Documental	132
Línea Gratuita	77
Línea Directa	8
Internet-CHAT	371
Página Web	7
Redes Sociales	20
Conmutador	737
TOTAL	1.446

4.1 Canales Adicionales en la Atención y Servicio al Ciudadano

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Urna de Cristal	0	0,00%
Línea Anticorrupción	0	0,00%
Buzón de Sugerencias	7	0,34%
Atención Presencial	1260	60,32%
Atención Telefónica	822	39,35%
Call Center	0	0,00%
Foros	0	0,00%
Otros	0	0,00%
TOTAL	2.089	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 permito 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 PERÍODO	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	498	96.70%. Equivalente a 4.5
Proceso Contractual	78	64.43%. Equivalente a 2.5
Proceso Industrial	-	-
Tres (3) procesos misionales	576	80,56% Equivalente a 4.5

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

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

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	8
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio.	80,56%

Se recibieron ocho (8) felicitaciones por las redes sociales, en las publicaciones emitidas en los meses de noviembre y diciembre, donde se recibieron saludos favorables por el apoyo a la Policía Nacional para la actividad de “Guardianes por un día”, así mismo se recibieron felicitaciones por el fenecimiento de la cuenta fiscal vigencia 2015, entre otros.



Gracias al compromiso de nuestros colaboradores y el trabajo que realizamos con cada uno de nuestros clientes y partes interesadas, la Contraloría General de la República por tercer año consecutivo otorgó la cuenta fiscal del Fcpro para la vigencia 2015 otorgándonos un puntaje final de 90,57%.

Este satisfactorio resultado demuestra el cumplimiento de todos sus procesos los cuales trabajan bajo los mas altos estandares de calidad para satisfacer adecuadamente a los beneficiarios y usuarios en condiciones de cantidad, calidad, oportunidad, costo, cobertura y beneficios.



Promocionar publicación



Victor Castillo Felicidades a todos y cada uno de los servidores públicos de FORPO, en especial para los operarios de la Fabrica de Confecciones por su abnegado y poco reconocido sacrificio y esfuerzo.

la no me gusta Responder

Jaime Sejarano Felicitaciones a todos los trabajadores de Forpo no han bajado la guardia siempre seguimos siendo una parte importante para la institución policial.

Conceptos desfavorables	Cantidad
Quejas	0
Reclamos	2
Opiniones negativas	0
Calificación negativa de percepción del servicio	

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: dos (2) reclamos, 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



pp

B. DEMOCRATIZACION DE LA GESTION PÚBLICA

- El Fondo Rotatorio de la Policía 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, convocó a los funcionarios de la entidad a las siguientes sensibilizaciones y capacitaciones, así:
 - Los días 11 y 12 de octubre, en las instalaciones de la Escuela Superior de Administración Pública se llevó a cabo el seminario taller sobre temas de cualificación y servicio al usuario para servidores públicos del MDN.
 - El día 23 de noviembre, en las instalaciones del Teatro Cafam de Bellas Artes se llevó a cabo el gran encuentro de Equipos Transversales: Conexión Pública.
 - Con el apoyo del Grupo Atención y Orientación Ciudadana del MDN, el día 12 de diciembre, en las instalaciones de la Escuela Superior de Administración Pública se llevó a cabo la capacitación de Atención al Usuario.
- Se realizó la gestión y publicación de contenidos en las Redes Sociales de la Entidad teniendo como resultado: Facebook: seguidores a la fecha 5.320 Me gusta y Twitter: seguidores a la fecha 3.010, socializando los siguientes temas:
 - Carta del trato digno al ciudadano.
 - Horarios ventanilla única de radicación.
 - Código nacional de policía y convivencia.
 - Gestión de la Fábrica de Confecciones.
 - Entrega de Ambulancias a la Policía Nacional.
 - Libro nuestras historias.
 - Gestión ambiental.
 - App del Forpo.
 - Visita de una delegación del Mininterior a la Estación de Policía Chipaque.
 - Simulacro nacional de evacuación.
 - Canales para solicitar o consultar una PQRS.
 - Sala de exhibición del Forpo en el Museo de la Policía Nacional.
 - Visita de supervisión y entrega de la Estación de Policía Suárez.
 - Canales de atención.
 - Aniversario de la Policía Nacional.

Página 6 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



- Información de los procesos.
 - Confección de los uniformes para Policía por un día.
 - Participación en la carrera de la Policía 10K.
 - Capacitación en emergencias con la Defensa Civil.
 - Participación en la Feria Empresarial Casur.
 - Fenecimiento de la cuenta fiscal del Forpo.
 - Rendición de cuentas del Ministerio de Defensa.
 - Visita y entrega de la Estación de Policía Subachoque.
 - Firma de convenio de tecnología con Mininterior para Transmilenio.
 - Entrega de regalos a los niños de Ciudad Bolívar.
 - Saludo de navidad y feliz año para nuestros clientes.
- La oficina Asesora de Planeación, asistió a las siguientes capacitaciones, convocada por los diferente entes, donde abordaron estos temas:
 - ✓ Asistencia al primer encuentro de Gestión del conocimiento para el sector público los días 15 y 16 de noviembre 2016, en la cual estuvo presente el DANE, ECOPETROL, grandes conocedores de iniciativas del conocimiento empleados en diferentes campos y ramos de acuerdo a la Misionalidad de las diferentes entidades a las que pertenecen.



- ✓ Asistencia a la capacitación de Gobierno en Línea dirigida por el Ministerio de Tecnología de la Información TIC, en la cual se trataron diversos temas, tales como: Logro definición de marco de seguridad y privacidad de la información, transparencia, servicios contratados en el usuario.
- ✓ Asistencia en la capacitación efectuada en la ESAP en tema relacionado con el "Lenguaje Claro y Atención a personas en estado de discapacidad".
- ✓ Asistencia en el desarrollo Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Departamento de Función Pública el día 25 de octubre.

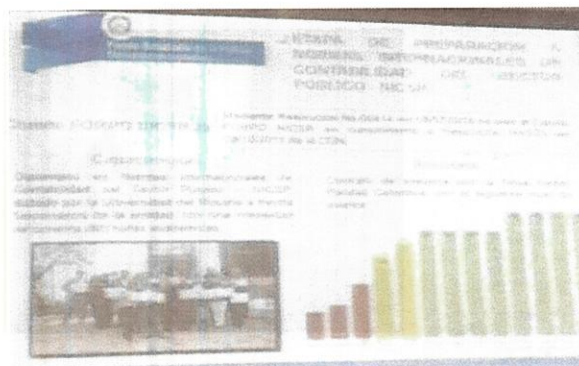
Página 7 de 10



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



- ✓ Seguimiento y acompañamiento permanente en 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.
- ✓ Desarrollo encuesta del programa cultura organizacional de la Entidad correspondiente al II Semestre, con el fin de propender en la mejora de los elementos (Servicio con Probidad- Integridad – Dignificación del Servidor Público – Comunicación) que sean necesario de acuerdo a la evaluación efectuada.
- ✓ Encuentro con la señorita Directora General de la Entidad, en la cual se da a conocer al cliente interno (funcionarios FORPO) la gestión realizada y los logro alcanzados en la vigencia 2016, como momento de rendición de cuentas interna.



- ✓ Desarrollo de mesas de trabajo para la construcción de los mapas de riesgos de gestión y corrupción con las diferentes dependencias de la Entidad.
- ✓ Desarrollo auditoría por parte de la Contraloría General de la República para la vigencia 2015, es importante destacar los resultados obtenidos, así;
 - Fenecimiento de la cuenta para la gestión de la vigencia 2015, con una calificación favorable de 90.577.
 - Cero (0) hallazgos con alcance disciplinario, sancionatorio, penal o fiscal.

Página 8 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



- Veinticuatro (24) hallazgos administrativos.

COMPARATIVO DE RESULTADOS VIGENCIA 2011-2015					
AÑO	2011	2012	2013	2014	2015
RESULTADO	NO FENECE	NO FENECE	SI FENECE	SI FENECE	SI FENECE
CALIFICACIÓN	79.270	76.250	82.29	91.725	90.577

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

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

Campaña “DONA UN REGALO Y RECIBE UNA SONRISA”

- ✓ Para incentivar los principios y valores institucionales, entre los que se encuentra la solidaridad, el compromiso y responsabilidad social, el proceso “Control Ético y Disciplinario lideró la mencionada campaña, dejando un mensaje en los corazones de todos los funcionarios públicos de la Entidad, en el cual se les exteriorizo que al donar un regalo está contribuyendo a que un niño o niña menos afortunada, pueda tener una navidad feliz y a que los niños puedan formarse en el futuro como personas de bien (menos corrupción).

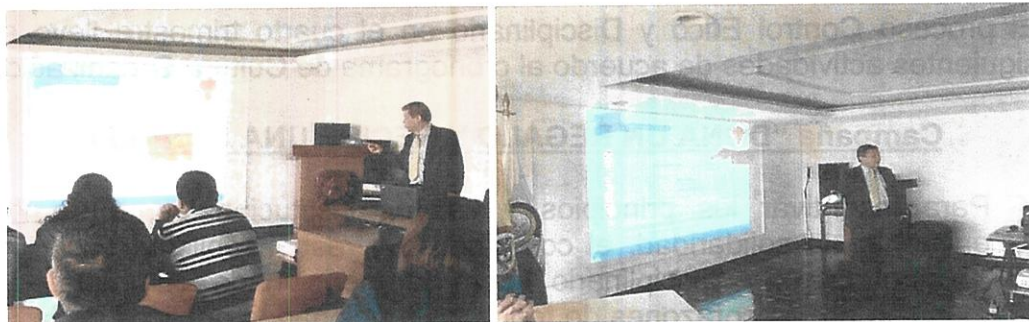
No se hizo nada con recurso público, todo fue gracias a las donaciones que hicieron los funcionarios de la Entidad y se sumaron personas externas por esta noble causa.

Entrega de regalos donados por los funcionarios del FORPO:

- ✓ Bajo el lema "**Dona un regalo y recibe una sonrisa**" nuestros funcionarios donaron obsequios y ropa en buen estado para más de 400 niños y niñas que viven en el asentamiento Nueva Esperanza de la localidad de Ciudad Bolívar, Bogotá D.C.; estos niños celebraron su navidad por anticipado, felices y sobre todo muy agradecidos porque sin duda para ellos fue un día inolvidable.



- ✓ El Doctor Felipe Antonio Forero Ramirez, funcionario del grupo Control Disciplinario Interno presentó a la planta Ética frente a los servidores públicos del FORPO, referente y ejemplo a seguir de los principios y valores que deben regir las normas de conducta son la honestidad, integridad, lealtad, respeto disciplina, responsabilidad, solidaridad, compromiso, servicio, trabajo en equipo, y no se tendrá tolerancia alguna cuando observe su incumplimiento por parte de otros servidores públicos y quienes ostentan cargos de dirección, coordinación o supervisión el EJEMPLO debe constituirse en base primordial de sus actuaciones.



Atentamente,

Yolanda Cáceres Martínez
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) *JIV*

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