



MINDEFENSA



**FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA
"SERVICIO CON PROBIDAD"**



Radicado No: 20173900000101

Bogotá D.C., 05-04-2017

Doctora

YASIRA SIRLEY PEREA MORENO

Grupo Atención y Orientación Ciudadana

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Carrera 50 N° 26 – 25 CAN

Bogotá

Asunto: Informe PQRS primer trimestre 2017 – FORPO

En cumplimiento a la Directiva Ministerial N° 42222, del 27 de mayo de 2016, con toda atención presento el informe trimestral de las actividades de control y seguimiento que realizó el Grupo Mercadeo y Comunicaciones del Fondo Rotatorio de la Policía, durante el primer trimestre del año 2017, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. ESTADOS SOLICITUDES PENDIENTES

1.1. Periodo anterior (cuarto trimestre 2016)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1.446	1.446	0	0	0

Los requerimientos allegados en el cuarto trimestre 2016, se resolvieron dentro de los términos de ley.



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

1.2. Periodo actual (primer trimestre 2017)

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
2.226	2.226	0	0	

Los requerimientos allegados en el primer 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	1.060	1.060	47,62%
CRÉDITO Y CARTERA	18	0	3	34	1	1.035	1.091	49,01%
TESORERÍA	0	0	0	0	0	17	17	0,76%
TALENTO HUMANO	4	1	0	5	0	15	25	1,12%
ADQUISICIONES Y CONTRATOS	3	0	0	0	0	5	8	0,36%
CONSTRUCCIONES	2	0	0	0	0	0	2	0,09%
FÁBRICA DE CONFECCIONES	2	0	0	0	0	4	6	0,27%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5	0	0	0	0	0	5	0,22%
VENTA DE BIENES EN DESUSO	1	0	0	0	0	3	4	0,18%
CENTRAL DE CUENTAS	1	0	0	0	0	0	1	0,04%
CONTABILIDAD	5	0	0	0	0	0	5	0,22%
TELEMÁTICA	2	0	0	0	0	0	2	0,09%
TOTAL	43	1	3	39	1	2.139	2.226	100,00%

En el primer trimestre se recibieron 2.226 solicitudes, de las cuales el 49,01%, fueron tramitadas por el Grupo Créditos y Cartera, seguido del 47,62%, tramitadas por el Conmutador y el 1,12%, tramitadas por el Grupo Talento Humano, entre otras dependencias.



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	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
ASPECTOS MISIONALES	27	0	3	1	1	1.074	1.106	49,69%
ASPECTOS FINANCIEROS	4	0	0	0	0	19	23	1,03%
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	0	0	1.060	1.060	47,62%
ASPECTOS DE PERSONAL	4	1	0	5	1	15	26	1,17%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	1	0	0	0	0	3	4	0,18%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	5	0	0	0	0	0	5	0,22%
VARIOS	2	0	0	0	0	0	2	0,09%
TOTAL	43	1	3	6	2	2.171	2.226	100,00%

De las 2.226 solicitudes, el 49,69%, hacen referencia a los aspectos misionales, relacionados con los Grupos Crédito y Cartera, Construcciones, Venta de Bienes en Desuso, entre otros; seguido de atención al usuario con el 47,62%, en donde las partes interesadas consultan el desembolso de los créditos y el 1,17%, haciendo alusión en temas de aspectos de personal, entre otras clases de asunto.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE LA RECEPCIÓN

Las solicitudes se recibieron a través de los siguientes medios:

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Correo electrónico	214
Documental	82
Línea gratuita	198
Línea directa	235
Internet - chat	400
Página web	11
Redes sociales	26
Conmutador	1.060
TOTAL	2.226

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	13	1,24%
Atención presencial	600	57,36%
Atención telefónica	433	41,40%
Call center	0	0,00%
Foros	0	0,00%
Otros	0	0,00%
TOTAL	1.046	100,00%



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



[Handwritten signature]

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, informo que no se presentó ninguna PQRS de manera reiterada, sin ser necesario una acción correctiva, por consiguiente, se cumplió en las respuestas dentro de los términos establecidos en la ley.

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	458	97.73%. Equivalente a 4.8
Proceso Contractual	88	99.00%. Equivalente a 4.9
Proceso Industrial	6	100.%. Equivalente a 5.0
Tres (3) procesos misionales	552	98.91% Equivalente a 4.9

6.2 Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	1
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio.	96,39%

En el mes de febrero de la presente vigencia, se recibió una (01) felicitación a través del buzón de sugerencias, por la buena atención prestada de un funcionario del proceso de créditos.

Conceptos desfavorables	Cantidad
Quejas	1
Reclamos	3
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 ofrece el Fondo Rotatorio de la Policía, en donde se recibieron las PQRS que presentaron el siguiente comportamiento, así:



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



- Una (1) queja a través de los buzones de sugerencias, debido a la atención prestada por un funcionario del Proceso Créditos
- Tres (3) reclamos, en donde dos (2) enuncian la demora en la atención del personal del Grupo Crédito y Cartera, y uno (1) referente a la desigualdad en la producción de los turnos de la Fábrica de Confecciones.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

- El Fondo Rotatorio de la Policía, difunde y promueve los servicios que presta a través de mecanismos como: página WEB, correo electrónico, atención telefónica y personalizada, chat, línea gratuita y redes sociales.
- El Grupo Mercadeo y Comunicaciones, encargado de la atención al ciudadano, asistió a las siguientes sensibilizaciones y capacitaciones, así:
 1. Capacitación de "Generalidades PQRS" que se realizó el día martes 14 de marzo de 2017, en el piso 15 del edificio del DNP de 9:45 am a 11:30 am ubicado en la calle 26 #13 -19.
 2. Encuentro del equipo transversal de servicio al ciudadano, que se realizó el miércoles 15 de marzo de 2017, en el auditorio de la función pública ubicado en el segundo piso de la carrera 6 # 12 – 62.
 3. Reunión sectorial de coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el Sector Defensa, que se realizó el día lunes 27 de marzo de 2017, en el Ministerio de Defensa, ubicado en la carrera 54 # 26-25, CAN.
- Se realizó la gestión y publicación de contenidos en las redes sociales de la Entidad, obteniendo como resultado lo siguiente:
 - Seguidores a 31/03/2017 en **Twitter: 3.571.**
 - Seguidores "me gusta" a 31/03/2017 en **Facebook: 6.690.**

De acuerdo a lo anterior y teniendo en cuenta las publicaciones permanentes que se realizan, se socializaron a través de las redes sociales los siguientes temas:

- Información sobre los procesos misionales.
- Actividades realizadas como ferias y entregas de Estaciones de Policía.
- Nacionalización de bienes.
- Adquisición de bienes y servicios.
- Canales de atención con nuestros usuarios.
- Audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2016.
- Entre otros.



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



[Handwritten signature]

- La oficina Asesora de Planeación, asistió a las siguientes capacitaciones, convocadas por los diferente entes, donde abordaron los siguientes temas:
 - Construcción y publicación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017.
 - Mesas de trabajo para la construcción de mapas de riesgos de gestión y corrupción vigencia 2017, con cada uno de los procesos de la Entidad, y publicación de los mismos.
 - Actualización política de administración de riesgos en la página WEB y divulgación de la misma, quedando de la siguiente manera:

“El Fondo Rotatorio de la Policía, se compromete a garantizar la identificación, análisis, valoración, implementación y control de la gestión de los riesgos, realizando seguimiento efectivo de todos aquellos riesgos que pueden impedir el cumplimiento del planeamiento estratégico y la ejecución de los procesos, facilitando a todos los niveles de responsabilidad y autoridad para responder efectivamente a las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas.

La Entidad focalizará sus esfuerzos en el fomento del pensamiento basado en riesgos, estableciendo lineamientos para realizar su adecuada administración que permita la determinación de oportunidades para la mejora continua y la prevención de actos o situaciones de corrupción”.

- Construcción y publicación informe de gestión vigencia 2016, módulo transparencia y acceso a la información de la página WEB de la Entidad.
- Desarrollo actividad encuentro con la Directora en el mes de febrero de 2017, presidida por la Coronel YOLANDA CÁCERES MARTÍNEZ, quien informó a los funcionarios de la Entidad, la gestión adelantada en la vigencia 2016 y los logros a realizar en la presente vigencia, entre otros aspectos relevantes para todos los funcionarios de la Entidad, lo anterior teniendo en cuenta los momentos de participación y transparencia de la gestión adelantada por el Fondo Rotatorio de la Policía.
- Desarrollo Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2016, en donde se informó la gestión misional, estratégica, financiera, logros y retos de la Entidad, entre otros aspectos, realizada por primera vez en las instalaciones del Fondo Rotatorio de la Policía, alcanzando aspectos positivos en temas como:
 - Percepción de una información objetiva y específica.
 - Alianzas estratégicas para la divulgación masiva por los diferentes mecanismos de comunicación, fomentando la participación ciudadana en el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, así: redes sociales, polired, correo electrónico, página WEB GSED, emisora de la Policía Nacional, urna de cristal, mensajes de texto, así como la publicación a través de la página



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



WEB institucional de: encuestas participativas, chat, foros, entre otras actividades, lo anterior enmarcado en los principios de transparencia de la gestión de la Entidad a través de espacios de diálogo e información.

- Se logró el objetivo fundamental de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública, mediante espacios participativos a través de mecanismos de diálogo e información.
- Se alcanzó el éxito del evento, evidenciado en el mecanismo de participación y evaluación "encuesta" diligenciada por los participantes en la rendición de cuentas, quienes manifestaron de manera positiva el avance, mejoramiento y calidad en la gestión de la vigencia anterior, cumplimiento del cronograma establecido, imágenes claras y excelente adecuación del lugar.
- Evidencian que el informe se presentó de manera adecuada, ordenada y enriquecedora.
- Excelente gestión de la Entidad.
- Se cumplió con los tiempos y parámetros establecidos.
- Felicitaciones por las gestiones expuestas.

Evidencias (invitación, divulgación y comunicación, entre otros)

El Fondo Rotatorio de la Policía

Invita a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas



Gestión vigencia 2016



Temas a tratar:

- Ejecución Financiera • Gestión estratégica • Gestión misional

Para conocer más sobre nuestra gestión, acompáñenos

¿Cuándo?: jueves 23 de marzo de 2017

¿Dónde?: sala multipropósito Fondo Rotatorio de la Policía ubicada en la Calle 66ª #43-18 - Barrio Salitre El Greco, Bogotá

¿A qué hora?: 08:00 a.m.

Cupos limitados inscribese aquí y confirme asistencia, su presencia es muy importante para nosotros.

[/Forpo](#) [@Forpo](#)

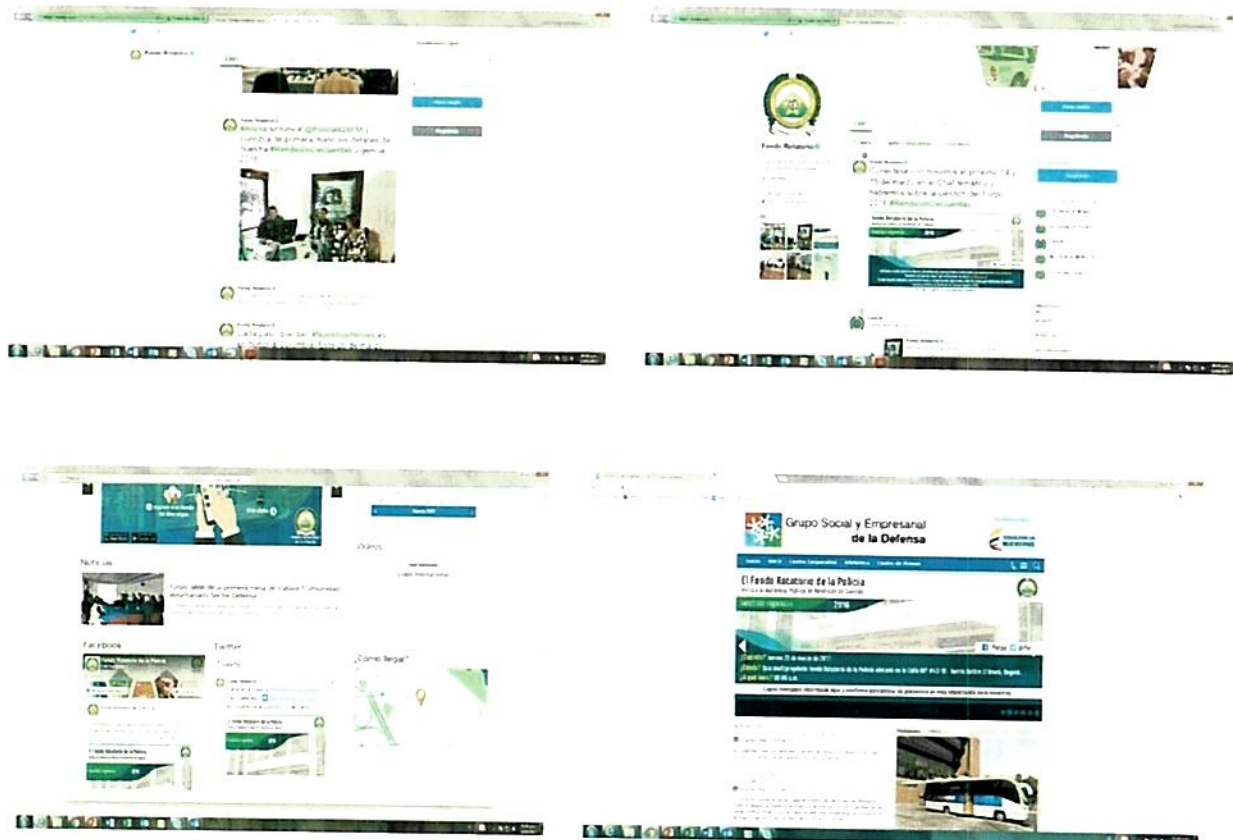


Sede Administrativa: Cra. 66A No. 43-18
Conmutador: 2200460
Complejo industrial: Cra. 48 N° 46-08 Sur
Conmutador 7400558 – 5640788
www.forpo.gov.co



Handwritten signature

Consulte nuestro Informe de Gestión 2016: <http://www.forpo.gov.co/index.php?idcategoria=44568>
Cupos limitados, participe e inscribese aquí: <https://goo.gl/forms/5cs5wvddCoDQIX093>



C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Campaña ética 2017: en cumplimiento a la Directiva Ministerial N° 42222 de 2016, la cual tiene como finalidad *"Emitir políticas y lineamientos para integrar la atención y servicio al ciudadano en el Sector Defensa, lo cual permitirá mejorar la operatividad y calidad en la prestación de los servicios al ciudadano, velar por la resolución efectiva y oportuna de sus quejas y reclamos, así como promover y facilitar la democratización y control social de la gestión institucional"*, me permito señalar las siguientes consideraciones:



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



"EL REGALO PROHIBIDO"

Fondo Rotatorio de la Policía
Servicio con probidad.



CUANDO TE PONEN



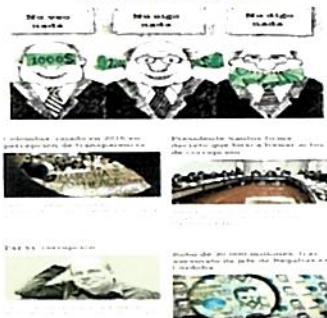
A PRUEBA

La mejores armas son los PRINCIPIOS y VALORES

Corrupción en Colombia



"EL REGALO PROHIBIDO"



"EL REGALO PROHIBIDO"

Fondo Rotatorio de la Policía
Servicio con probidad.



CUANDO TE PONEN



A PRUEBA

La mejores armas son los PRINCIPIOS y VALORES



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



Destituir un funcionario acarrea una gran responsabilidad de la Entidad, desde la óptica de la lucha contra la corrupción evitando que faltas gravísimas se queden en la impunidad, así como lo que implica para los funcionarios involucrados, los derechos de los investigados y el respeto por los principios constitucionales y legales, en especial el debido proceso. *Es por ello que se realizaron las siguientes actividades en la lucha contra la corrupción, así:*



Fondo Rotatorio de la Policía - ♀♥ Feliz Día Internacional de la Mujer ♥♂: Fuerza y honor son su vestidura; y se ríe de lo por venir. Abre su boca con sabiduría, y la ley de clemencia está en su lengua. Considera los caminos de su casa, y no come el pan de balde. Se levantan sus hijos y la llaman bienaventurada; y su marido también la alaba: Muchas mujeres hicieron el bien; mas tú sobrepasas a todas. Engañosa es la gracia, y vana la hermosura; la mujer que teme a Jehová, ésa será alabada. (Proverbios 31: 25-30)

Felicidades a los ángeles que hacen posible nuestra existencia: los principios y valores que se encuentran arraigados en cada mujer son los que permiten la construcción de una conciencia de honestidad en su familia, en su trabajo y en la sociedad. Es lo que permite alejar las ambiciones y velar por una verdadera justicia en el actuar humano.



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



PROCESO ÉTICO: el cual tiene como objeto promover los principios, valores, acuerdos y compromisos éticos de los funcionarios de la entidad, con el fin de lograr un actuar íntegro desde y hacia la entidad, realizando actividades de socialización y sensibilización de los mismos.

Atentamente,

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

[Signature] Elaboro: Maria Elena Ortega Camargo – Auxiliar para Apoyo de Seguridad y Defensa.
[Signature] Revisó: Subteniente Edgar Ignacio Niño Pulido – Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones.
Revisó: Teniente Iván David Contreras Salamanca – Coordinador Control Disciplinario Interno.
Revisó: Mayor Carlos Antonio Ardila Rocha – Jefe Oficina Asesora de Planeación.
Vo.Bo. Teniente Coronel José Ignacio Vásquez Ramírez- Subdirector Operativo. *[Signature]*



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



