MINDEFENSA

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA
"SERVICIO CON PROBIDAD"

Radicado No: 20173900000161

Bogotá D.C., 25-07-2017

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

Asunto: informe PQRS segundo trimestre 2017 – FORPO

FORPO

En cumplimiento a la Directiva Ministerial N° 12222, 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 segundo trimestre del año 2017, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. ESTADOS SOLICITUDES PENDIENTES

1.1. Periodo anterior (primer trimestre 2016)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
2.226	2.226	0	0	0

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

Cartera, seguido del 0.25% tramitadas por Grupo Adquisiciones y Contratos, y el 0.16%, tramitadas por el Grupo Talento Humano, entre otras dependencias.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO II TRIMESTRE								
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
ASPECTOS MISIONALES	46	2	6	2	0	151	207	5,66%
ASPECTOS FINANCIEROS	1	0	0	0	0	0	1	0,03%
ATENCION AL USUARIO	0	0	0	0	0	3.439	3.439	94,01%
ASPECTOS DE PERSONAL	1	1	0	0	0	4	6	0,16%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	5	0	0	0	0	0	5	0,14%
VARIOS	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	53	3	6	2	0	3.594	3.658	100,00%

De las 3.658 solicitudes, el 94.01% fueron atendidas por atención al usuario en donde las partes interesadas consultan el desembolso de los créditos, y consultas relacionadas con el tema créditos, seguido del 5.66% hacen referencia a los aspectos misionales, relacionados con los Grupos Crédito y Cartera, Construcciones, Venta de Bienes en Desuso, entre otros, seguido del 0.16% 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:

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE LA RECEPCIÓN II TRIMESTRE	
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
CORREO ELECTRÓNICO	231
DOCUMENTAL	46
LÍNEA GRATUITA	370
LÍNEA DIRECTA	94
INTERNET -CHAT	172
PÁGINA WEB	1
REDES SOCIALES	83
CONMUTADOR	3.439
TOTAL	4.436

6.2 Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el período

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	0
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio.	0

Conceptos desfavorables	Cantidad
Quejas	3
Reclamos	6
Opiniones negativas	0
Calificación negativa de percepción del servicio	0

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

FORPO

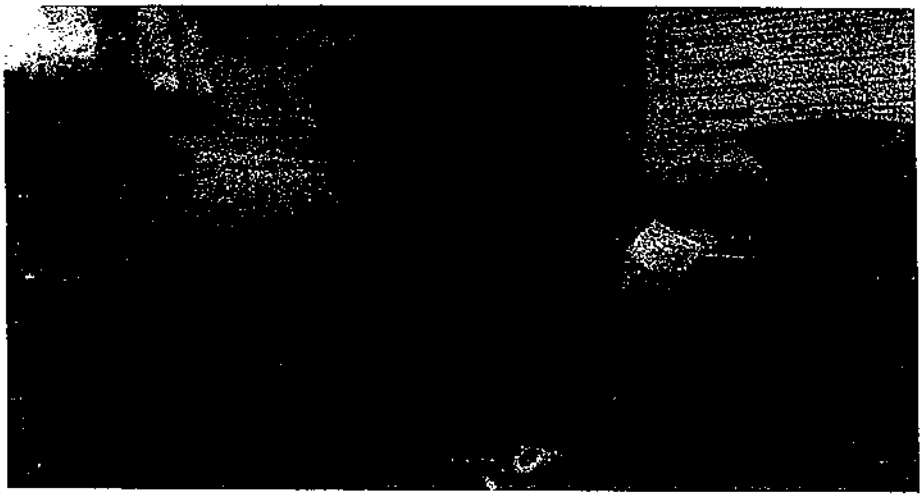
- El Fondo Rotatorio de la Policía, difunde y promueve los servicios que presta a través de mecanismos como: página WEB, correo electrónico, atención telefónica y personalizada, chat, línea gratuita y redes sociales.

- El Grupo Mercadeo y Comunicaciones, encargado de la atención al ciudadano, asistió a las siguientes sensibilizaciones y capacitaciones, así:

  1. Reunión Protección datos personales, que se realizó el día lunes 15 de mayo 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:

  Twitter: Siguiendo 2019
  Seguidores 3863
  Me gustan 1328



La ética requiere un cuidado diario por parte de todos los funcionarios, trabajando en equipo, respetándonos unos a otros y evitando los comentarios inapropiados podemos mantenerla, por tal motivo el Grupo Control Interno Disciplinario realizó la divulgación de los principios y valores:

PRINCIPIOS Y VALORES

PRINCIPIOS	VALORES
TRANSPARENCIA	PROBIDAD
EXCELENCIA	LEALTAD
ECONOMÍA	RESPETO
EFECTIVIDAD	COMPROMISO
OPORTUNIDAD	RESPONSABILIDAD
	TOLERANCIA
	TRABAJO EN EQUIPO
	SENTIDO DE PERTENENCIA

Atentamente,

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

Elaboro: Martha Catalina Arias Labastidas – Personal al Servicio de los Procesos Productivos.
Revisó: Teniente Iván David Contreras Salamanca – Coordinador Control Disciplinario Interno.
Vo.Bo. Teniente Coronel Domingo Alfredo López Dales - Subdirector Operativo. (e)