

**FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA
“SERVICIO CON PROBIDAD”**



Radicado No: 20173900000391

Bogotá D.C., 17-10-2017

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

Asunto: informe PQRS tercer 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 tercer trimestre del año 2017, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. ESTADOS SOLICITUDES PENDIENTES

1.1. Periodo anterior (segundo trimestre 2017)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
3.658	3.658	0	0	0

Los requerimientos allegados en el segundo trimestre 2017, se resolvieron dentro de los términos de ley.

1.2. Periodo actual (tercer trimestre 2017)

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
2.794	2.794	0	0	0

Los requerimientos allegados en el tercer 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

RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL III TRIMESTRE 2017								
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
CONMUTADOR	0	0	0	0	0	2.587	2.587	92,60%
CRÉDITO Y CARTERA	22	4	5	0	3	103	137	4,90%
TESORERÍA	3	1	0	0	0	0	4	0,10%
TALENTO HUMANO	17	0	0	0	0	22	39	1,40%
ADQUISICIONES Y CONTRATOS	11	0	0	0	0	0	11	0,40%
CONSTRUCCIONES	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
FÁBRICA DE CONFECCIONES	1	7	1	2	1	1	13	0,50%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3	0	0	0	0	0	3	0,10%
VENTA DE BIENES EN DESUSO	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
CENTRAL DE CUENTAS	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
CONTABILIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
TELEMÁTICA	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
TOTALES	57	12	6	2	4	2.713	2.794	100,00%

En el tercer trimestre se recibieron 2.794 solicitudes, de las cuales el 92,60%, fueron tramitadas a través del conmutador acerca del proceso de créditos, el 4.90% fueron tramitadas por el Grupo Crédito y Cartera, acerca de la solicitud de certificación de

Sede Administrativa: Cra. 66A No. 43-18

Conmutador: 2200460

Complejo industrial: Cra. 48 N° 46-08 Sur

Conmutador 7400558 – 5640788

www.forpo.gov.co



saldos, la demora en los créditos y paz y salvos, el 1.40% tramitadas por el Grupo Talento Humano, acerca de certificaciones laborales y el pago de prestaciones sociales, el 0.50% por el Grupo Fábrica de Confecciones, acerca del procedimiento de residuos industriales, el 0,40%, tramitadas por el Grupo Adquisiciones y Contratos, acerca de certificaciones de contratos, el 0.10% tramitadas por el Grupo Tesorería, acerca de demoras en el envío del desprendible de nómina y el 0.10% por la Oficina Asesora Jurídica, acerca reclamaciones por indemnizaciones, entre otras dependencias.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO III TRIMESTRE 2017								
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
ASPECTOS MISIONALES	34	11	6	2	4	104	161	5,76%
ASPECTOS FINANCIEROS	3	1	0	0	0	0	4	0,14%
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	0	0	2.587	2.587	92,59%
ASPECTOS DE PERSONAL	17	0	0	0	0	22	39	1,40%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	3	0	0	0	0	0	3	0,11%
VARIOS	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	57	12	6	2	4	2.713	2.794	100,00%

De las 2.794 solicitudes, el 92.59%, hacen referencia a la atención al usuario, acerca del proceso de créditos, el 5.76% a los aspectos misionales, relacionados con los Grupos Crédito y Cartera, Construcciones, Venta de Bienes en Desuso, entre otros; seguido de los aspectos de personal, con un 1.40%, relacionado con certificaciones laborales y pago de parafiscales, el 0.14% de los aspectos financieros, relacionados con los Grupos Central de Cuentas y Contabilidad, y el 0.11% de aspectos contenciosos, relacionados con los aspectos jurídicos, entre otras clases de asunto.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE LA RECEPCIÓN

Las solicitudes se recibieron a través de los siguientes medios:

SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE LA RECEPCIÓN EN EL III TRIMESTRE 2017	
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
CORREO ELECTRÓNICO	141
DOCUMENTAL	57
LÍNEA GRATUITA	290
LÍNEA DIRECTA	0
INTERNET - CHAT	85
PÁGINA WEB	0
REDES SOCIALES	24
CONMUTADOR	2.197
TOTAL	2.794

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

CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL III TRIMESTRE 2017		
MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00%
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	11	0,00%
ATENCIÓN PRESENCIAL	0	0,00%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	2.587	100,00%
CALL CENTER	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
OTROS	0	0,00%
TOTAL	2.598	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, 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	128	98.37%. Equivalente a 4.9
PROCESO CONTRACTUAL	79	89.87%. Equivalente a 4.9
DOS (2) PROCESOS MISIONALES	207	94.39% Equivalente a 4.7

6.2. Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el período

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	4
OPINIONES POSITIVAS	0
AGRADECIMIENTOS	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO.	0.14%

En el mes de septiembre de la presente vigencia, se recibieron cuatro felicitaciones así: una (1) felicitación a través del buzón de sugerencias, por la buena gestión del oficial encargado de las bodegas, de Funza presentada por los funcionarios del Grupo



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

www.forpo.gov.co



Almacén General y tres (3) felicitaciones a través de los buzones de sugerencias referente al Proceso Créditos.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	12
RECLAMOS	6
OPINIONES NEGATIVAS	2
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0,72%

En el tercer trimestre se recibieron 2.794 solicitudes, siendo este el 100%, en donde las quejas, reclamos y opiniones negativas se ubican dentro los aspectos misionales relacionados en los numeral 2 y 3 del presente documento “*RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE*” y “*SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO*”, obteniendo un resultado total de veinte (20) quejas, reclamos y opiniones negativas, equivalentes al 0,72% frente al 100%, así:

QUEJAS: Equivale al 0.43% de doce (12) quejas de las cuales: cuatro (4) dirigidas al Grupo Créditos en la demora del trámite de otorgamiento de créditos, una (1) dirigida al Grupo Tesorería por no enviar el desprendible de nómina a tiempo, siete (7) dirigidas al Grupo Fábrica de Confecciones en temas de iluminación y la remodelación de la cafetería.

RECLAMOS: Equivalente al 0.21% de seis (06) reclamos de los cuales: cinco (5) dirigidos al Grupo Créditos en la demora del trámite de otorgamiento de créditos, uno (1) dirigido al Grupo Fábrica de Confecciones en temas de iluminación y la remodelación de la cafetería.

OPINIONES NEGATIVAS: Equivalente al 0.07% de dos (02) opiniones negativas las cuales corresponden al Grupo Fábrica de Confecciones y hacen referencia a la remodelación de la cafetería en la Sede Industrial.

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 en la Entidad, asistió a las siguientes sensibilizaciones y capacitaciones:

1. **"Conferencia “Transformación, Humanización y Excelencia en el servicio”** realizada en Auditorio Caja Honor el 28/09/2017 desde 07:45 a.m. hasta las 12:00 m.



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



2. Quinto comité de comunicaciones GSED.

- Desde la Dirección de Comunicaciones del Ministerio de Defensa Nacional y con el apoyo de la Dirección de Gestión Empresarial del Viceministerio del GSED, se realizó el comité de comunicaciones del GSED, donde se trabajaron los temas referentes a Expodefensa para empresas industriales y comerciales del Grupo Social y Empresarial del Sector Defensa. Por otro lado se conoció la iniciativa para la creación de una política de comunicaciones del GSED.
- Se realizó la gestión y publicación de contenidos en las redes sociales de la Entidad, obteniendo como resultado lo siguiente:
 - Seguidores a 30/09/2017 en **Twitter: 4.080.**
 - Seguidores “me gusta” a 30/09/2017 en **Facebook: 6.147.**

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:

1. Información sobre los procesos misionales.

2. Actividades realizadas como:

- Participación del Fondo Rotatorio de la Policía en la visita del Papa.
- Participación en el Foro “*transparencia e integridad en tiempos de paz*”, realizado en el salón rojo del Hotel & Centro de Convenciones Tequendama, el cual fue instalado por la Presidencia de la República de Colombia.
- El Fondo Rotatorio de la Policía, socializa el nuevo modelo de Control Fiscal de la Contraloría General de la República.

3. Socialización de los Canales de atención con nuestros usuarios, entre otros.

- La oficina Asesora de Planeación, asistió a las siguientes capacitaciones, convocadas por los diferente entes, donde abordaron los siguientes temas:
 - Lanzamiento del modelo integrado de planeación y gestión realizado en el Departamento Administrativo de la Función Pública.
 - Encuentro sobre la Gestión de Proyectos en las entidades del GSED.

Evidencias (invitación, divulgación y comunicación, 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





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:

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.



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 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.



**Todos comprometidos por el actuar de los integrantes de la Entidad.
ACUERDOS Y COMPROMISOS ÉTICOS**



En el Fondo Rotatorio de la Policía, estamos comprometidos en trabajar de manera directa y constante con el afianzamiento de los compromisos éticos, manifestados a través de nuestras actitudes, prácticas y formas concretas de actuación, con el fin de aplicar los principios, valores y responsabilidades que nos corresponden de acuerdo a



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



la Constitución, la Ley, los reglamentos y el cumplimiento de la finalidad social del Estado, con las competencias y clientes con los que nos relacionamos.

Se firma el Acta de Compromiso "**Comprometidos en el Actuar contra la Corrupción**" en el Fondo Rotatorio de la Policía.

Atentamente,


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

Elaboró: María Elena Ortega Camargo - AASD. Grupo Mercadeo y Comunicaciones 
Revisó: Subteniente Edgar Ignacio Niño Pulido - Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones 
Revisó: Abogado Arsecio Guarnizo Carvajal - Coordinador Control Disciplinario Interno (E)
Revisó: Mayor Carlos Antonio Ardila Rocha - Jefe Oficina Asesora de Planeación
Vo.Bo. Teniente Coronel José Ignacio Vásquez Ramírez - 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



