



MINDEFENSA



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



Radicado No: 20183900000011

Bogotá D.C., 04 ENE 2018

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

Asunto: Informe PQRS cuarto 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 cuarto trimestre del año 2017, así:

#### A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

##### 1. ESTADOS SOLICITUDES PENDIENTES

###### 1.1. Periodo anterior (tercer trimestre 2017)

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

Los requerimientos allegados en el tercer trimestre 2017, 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](http://www.forpo.gov.co)



F-3.4-01V12

## 1.2. Periodo actual (cuarto trimestre 2017)

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
2.859	2.859	0	0	0

Los requerimientos allegados 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

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL IV TRIMESTRE 2017								
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
CONMUTADOR	0	0	0	0	0	2.661	2.661	93,07%
CRÉDITO Y CARTERA	22	0	1	0	0	128	151	5,28%
TESORERÍA	2	0	0	0	0	0	2	0,07%
TALENTO HUMANO	12	0	0	0	0	0	12	0,42%
ADQUISICIONES Y CONTRATOS	7	0	0	0	1	0	8	0,28%
CONSTRUCCIONES	1	0	0	0	0	0	1	0,03%
FABRICA DE CONFECCIONES	0	7	0	1	1	3	12	0,42%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	8	0	0	0	0	0	8	0,28%
VENTA DE BIENES EN DESUSO	3	0	0	0	0	0	3	0,10%
CENTRAL DE CUENTAS	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
CONTABILIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
TELEMÁTICA	0	1	0	0	0	0	1	0,03%
TOTALES	55	8	1	1	2	2.792	2.859	100,00%

En el cuarto trimestre se recibieron 2.859 solicitudes, de las cuales el 93.07%, fueron tramitadas a través del conmutador acerca del proceso créditos, el 5.28% fueron tramitadas por el Grupo Crédito y Cartera, el 0.42% fueron tramitadas por el Grupo Talento Humano, 0.42% fueron por el Grupo Fábrica de Confecciones, el 0,28% tramitadas por el Grupo Adquisiciones y Contratos, el 0.28% por la Oficina Asesora Jurídica, el 0.10% por el Grupo Venta de Bienes en Desuso, el 0.07% por el Grupo Tesorería, el 0.03% por el Grupo Construcciones y el 0.03% por el Grupo Telemática.



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



### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO IV TRIMESTRE AÑO 2017								
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
ASPECTOS MISIONALES	33	7	1	1	2	131	175	6,12%
ASPECTOS FINANCIEROS	2	0	0	0	0	0	2	0,07%
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	0	0	2.661	2.661	93,07%
ASPECTOS DE PERSONAL	12	0	0	0	0	0	12	0,42%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	8	0	0	0	0	0	8	0,28%
VARIOS	0	1	0	0	0	0	1	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2.792</b>	<b>2.859</b>	<b>100,00%</b>

De las 2.859 solicitudes, el 93.07%, hacen referencia a la atención al usuario, el 6.12% a los aspectos misionales, relacionados con los Grupos Crédito y Cartera, Construcciones, Venta de Bienes en Desuso, entre otros; seguido de aspectos de personal con un 0.42%, relacionados con certificaciones laborales, el 0.28%, relacionados con los aspectos jurídicos, el 0.07% relacionado con los aspectos financieros, acerca de los Grupos Tesorería y Contabilidad concernientes al trámite de pagos, y el 0.03% relacionado con temas del Grupo Telemática.

### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS DE ACUERDO AL MEDIO DE RECEPCIÓN

Las solicitudes se recibieron a través de los siguientes medios:

SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE LA RECEPCIÓN IV TRIMESTRE AÑO 2017	
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
CORREO ELECTRÓNICO	115
DOCUMENTAL	0
LÍNEA GRATUITA	45
LÍNEA DIRECTA	1.024
INTERNET -CHAT	46
PÁGINA WEB	0
REDES SOCIALES	2
CONMUTADOR	1.627
<b>TOTAL</b>	<b>2.859</b>



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



#### 4.1. Canales adicionales en la atención y servicio al ciudadano

CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO IV TRIMESTRE AÑO 2017		
MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00%
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	14	0,43%
ATENCIÓN PRESENCIAL	1.287	39,61%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	1.948	59,96%
CALL CENTER	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
OTROS	0	0,00%

### 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, así mismo, informo que mediante la realización del Comité de Recepción, Evaluación y Trámite de Quejas, Informes y Sugerencias del Fondo Rotatorio de la Policía (CRETQIS), creado mediante Resolución Número 00128 del 04 de abril de 2017, se dio trámite a las distintas PQRS allegadas de manera preventiva. Por consiguiente, se cumplió en el trámite de respuestas dentro de los términos establecidos en la ley, sin ser necesaria una acción correctiva.

### 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 Contractual	114	87.61%. Equivalente a 4.41
Proceso Industrial	1	100% Equivalente a 5.00



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



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

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	1
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio.	0.0034%

En el mes de noviembre del 2017, se recibió una (1) felicitación por parte de Ecopetrol, a través de la ventanilla de radicación, manifestando la buena gestión realizada en la ejecución de contratos por parte de los Grupos Convenios y Contratos Interadministrativos y Adquisiciones y contratos.

Conceptos desfavorables	Cantidad
Quejas	8
Reclamos	0
Opiniones negativas	0
Calificación negativa de percepción del servicio	0.36%

En el cuarto trimestre se recibieron 2.859 solicitudes, en donde las quejas, reclamos y opiniones negativas se ubican dentro de los aspectos misionales, relacionados en el 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 diez (10) quejas, equivalentes al 0.36% frente al 100%.

**QUEJAS:** equivale al 0.3% de (8) quejas de las cuales: cinco (5) están dirigidas a la Sede Industrial, en cuanto a la falta de un espacio para tomar los alimentos, una (1) dirigida al Grupo Logística, que tiene que ver con los espacios disponibles del parqueadero de la sede administrativa, una (1) dirigida al Grupo Mercadeo en cuanto a la atención en la recepción y una (1) dirigida al Grupo Talento Humano en cuanto al supuesto pago de tiempo por días descansados.

## 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,



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



atención telefónica y personalizada, chat, línea gratuita y redes sociales.

- Los funcionarios del Grupo Mercadeo y Comunicaciones, encargados de la atención al ciudadano, asistieron a la siguiente sensibilización y capacitación, así:
  - ✓ Atención al cliente interno y externo en condición de discapacidad, “sordomudos” llevada a cabo en las instalaciones de la Entidad y a cargo del Grupo Talento Humano, el día 15/12/2017.
- Se realizó la gestión y publicación de contenidos en las redes sociales de la Entidad, obteniendo como resultado lo siguiente:
  - Seguidores a 22/12/2017 en **Twitter: 4.159**
  - Seguidores “me gusta” a 22/12/2017 en **Facebook: 6.232**

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 feria Expodefensa.
  - Participación en el quinto comité de comunicaciones del GSED que se celebró en la Fábrica Metalúrgica y Metalmecánica “Santa Bárbara”, en Sogamoso Boyacá.
  - El Fondo Rotatorio de la Policía, recibe la visita de periodistas Nacionales e Internacionales en la Fábrica de Confecciones, ubicada en el Barrio Muzú de la ciudad de Bogotá.



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



- El FORPO recibe la visita de la Corporación Matamoros.

### 3. Socialización de los canales de atención con nuestros usuarios.

- La Oficina Asesora de Planeación, asistió a las siguientes capacitaciones:

**Presentación de los logros de los programas “Servimos y Estado Joven” por parte de la Función Pública, así como a la “Tertulia de Rendición de Cuentas: Nuestros logros en Empleo Público”, en donde se presentaron los resultados de los Programas Estado Joven y Servimos; el día jueves 12 de octubre de 2017 en el horario de 1:30 p.m. a 5:00 p.m. en la carrera 6 No 12-62 - Auditorio 2do piso.**



## 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”*.

Todos comprometidos por el actuar de los integrantes de la Entidad

En el Fondo Rotatorio de la Policía, estamos comprometidos en trabajar de manera directa y constante con el afianzamiento de los compromisos éticos,



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



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 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.

## LAS NULIDADES DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS



El Grupo Control Disciplinario Interno, solicitó a la Inspección General de la Policía, una sensibilización sobre la Ley 734 de 2002 en el tema de nulidades en los actos administrativos sancionatorios en el marco del régimen disciplinario para los empleados públicos, con la participación de los funcionarios que laboran tanto en la Oficina Asesora Jurídica como en el Grupo Control Disciplinario Interno de la Entidad.

## SOY GESTOR ÉTICO



**FORPO: TU RESPONSABILIDAD  
PRINCIPIOS Y VALORES: TU FORTALEZA**

**ÉTICA: CONSTRUIR NO DESTRUIR**



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





En el Comité de Gestión Humana, el Grupo Control Disciplinario Interno, realizó una sensibilización encaminada al fortalecimiento de la ética en la Entidad, donde se busca fundamentar racionalmente lo que debemos hacer para lograr el perfeccionamiento de cada ser humano, de cada organización y del conjunto de la sociedad.

La ética se ocupa de formular los valores, principios y normas que garantizan que, tanto el ser humano como las organizaciones, logren producir el máximo bien posible y minimizar cualquier perjuicio que pueda causarse a las personas o al conjunto de una organización o sociedad.

Así mismo se realizaron las siguientes actividades:

- Socializar de forma personalizada y con actividades didácticas y/o lúdicas, la divulgación de los principios y valores de la Entidad, con el objeto de generar recordación y cambios positivos de comportamiento.
- Divulgación por todos los medios de comunicación internos (Correos electrónicos, protectores de pantallas, papel tapiz, etc.) los principios y valores de la Entidad, así como también cada uno de los compromisos éticos adquiridos por los funcionarios públicos del Fondo Rotatorio de la Policía en la vigencia 2017.
- Seguimiento a los acuerdos y compromisos éticos pactados en el año 2015, por los Subdirectores, Jefes de oficina, Coordinadores de grupo, junto con los funcionarios que conforman cada dependencia.
- Divulgación del código de ética de la Entidad, ley 1474 de 2011 y los compromisos éticos adquiridos por los funcionarios de la Entidad en el año 2015.



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



## Visita del Procurador Delegado para la Policía Nacional

Se contó por primera vez con la visita del señor Procurador Delegado para la Policía Nacional, quien ofreció apoyo, asesoría y acompañamiento permanente a la Entidad, contribuyendo así a la buena gestión y transparencia en cada una de las actividades desarrolladas por el Fondo Rotatorio de la Policía.



## Resultados seguimiento Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Se alcanzó un excelente resultado en el seguimiento realizado por la Dirección de participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, se adelantó la revisión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano dando los siguientes resultados:

Porcentaje de cumplimiento de la Entidad (100%) en la elaboración de los cuatro (4) subcomponentes (información, dialogo, incentivos y evaluación) de la Estrategia de Rendición de Cuentas en el Plan Anticorrupción y su comparación con el promedio de las Entidades del sector.



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



## Otras actividades sobresalientes

- Tardes de café



Como método de participación, diálogo e información, el Complejo Industrial realizó la tarde de café el 30 de noviembre de 2017, durante el cual la ingeniera Erika Peña, habla acerca del fortalecimiento de la Fábrica de Confecciones con la elaboración de nuevos productos.

Igualmente se recibió la visita del General (RA) José Javier Pérez Mejía, Viceministro de Defensa quien presidió la reunión del Grupo Social y Empresarial del sector Defensa – GSED, realizada el día 29 de noviembre de 2017, en la Sede Administrativa del Fondo Rotatorio de la Policía Nacional.



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

Elaboro: AASD. Maria Elena Ortega Camargo – Funcionaria Grupo Mercadeo y Comunicaciones  
Revisó: ST. Edgar Ignacio Niño Pulido – Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones  
Revisó: TE. Iván David Contreras Salamanca – Coordinador Control Disciplinario Interno  
Revisó: MY. Carlos Antonio Ardila Rocha – Jefe Oficina Asesora de Planeación  
Vo.Bo. 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](http://www.forpo.gov.co)



