MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

Radicado No: 20213900000011

Bogotá, 02-02-2021

Doctora
YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
Grupo Atención y Orientación Ciudadana
Ministerio de Defensa Nacional
Carrera 54 No. 26-25 can
BOGOTA

Asunto:Informe PQRS cuarto trimestre 2020 – Fondo Rotatorio de la Policía

En cumplimiento a la Directiva Ministerial N° 42222 del 27 de mayo de 2016, me permito remitir el informe trimestral de las actividades de control y seguimiento realizadas por el Grupo Mercadeo y Comunicaciones del Fondo Rotatorio de la Policía, durante el cuarto trimestre del año 2020, así:

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

1. **ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES**

1.1 Periodo anterior (tercer trimestre 2020)

TOTAL RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
5.346	5.346	0	0	0%

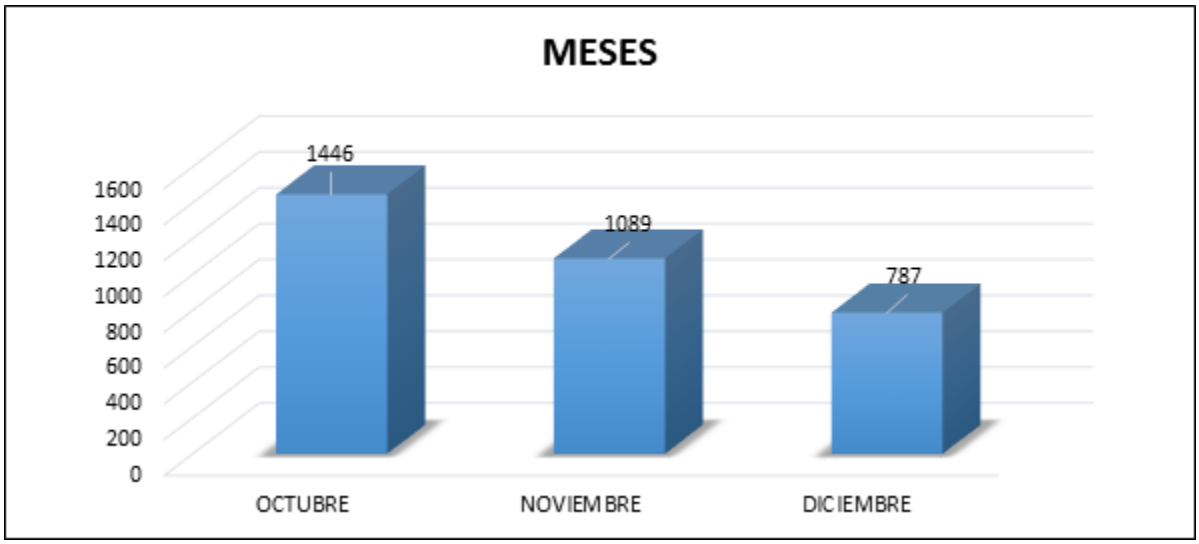
1.2 Periodo actual (cuarto trimestre 2020)

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

"SERVICIO CON PROBIDAD"
Sede Administrativa: Cra. 66A No. 43-18. Conmutador: 2200460
Complejo industrial: Cra. 51D N° 46- 02 Sur Conmutador 5640788 - 2200460 Ext 7610
Complejo Industrial Santa Lucia Km 3.3 Via Funza www.forpo.gov.co
SC-CER148571 SA-CER644944 OS -CER649162
F-3-4-04V14

3.322	3.322	0	0	0	0%	100%

En el trimestre se recibieron un total de 3.322 PQRS, como se evidencia en la siguiente gráfica:



De los requerimientos radicados en el cuarto trimestre 2020, se resolvieron 3.322 equivalente 100%.

1.3 Gestión de PQRS vencidas

Teniendo en cuenta el seguimiento diario que se hace a las PQRS que ingresan por los diferentes canales de comunicación a la entidad con lo cual se efectúa un trámite oportuno y de seguimiento permanente con las dependencias responsables de emitir las respuestas; se logra un periodo sin PQRS en estado vencidas o sin atención.

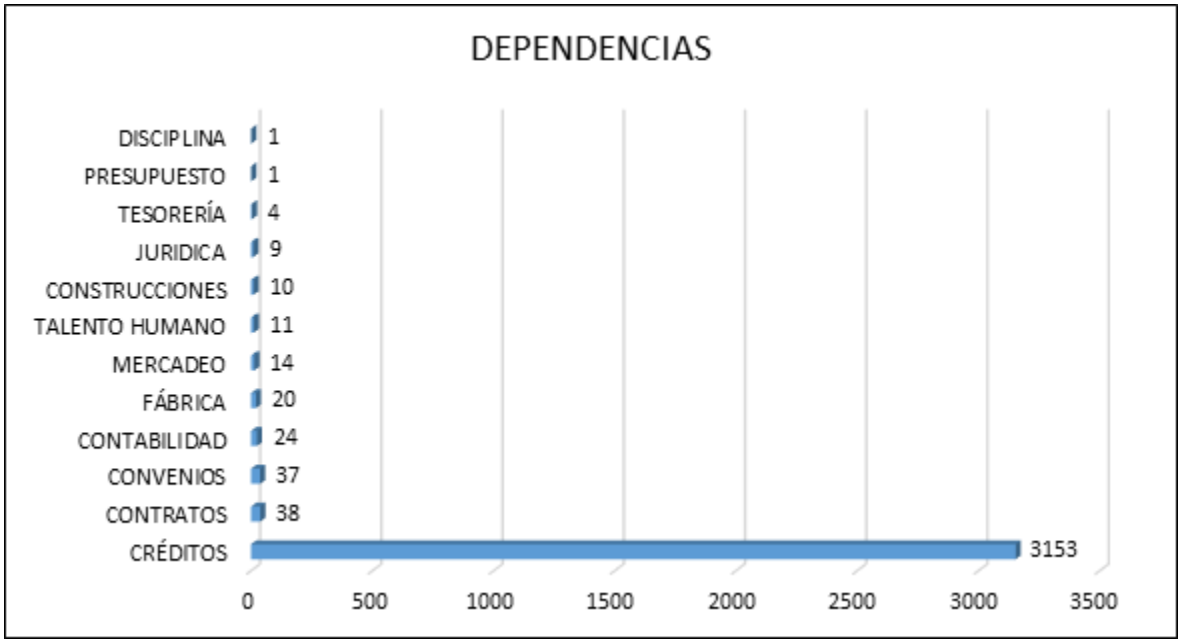
2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

IV TRIMESTRE								
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	OPINIONES NEGATIVA	OPINIONES POSITIVA	SUBTOTALES	%
CONTRATOS	36	0	1	0	1	0	38	1,14%
CONSTRUCCIONES	10	0	0	0	0	0	10	0,30%
CONVENIOS	37	0	0	0	0	0	37	1,11%
CRÉDITOS	3150	1	0	1	1	0	3153	94,80%
FÁBRICA	4	6	0	0	0	10	20	0,69%
TALENTO HUMANO	11	0	0	0	0	0	11	0,33%
PRESUPUESTO	1	0	0	0	0	0	1	0,03%
TESORERÍA	4	0	0	0	0	0	4	0,12%
CONTABILIDAD	24	0	0	0	0	0	24	0,72%

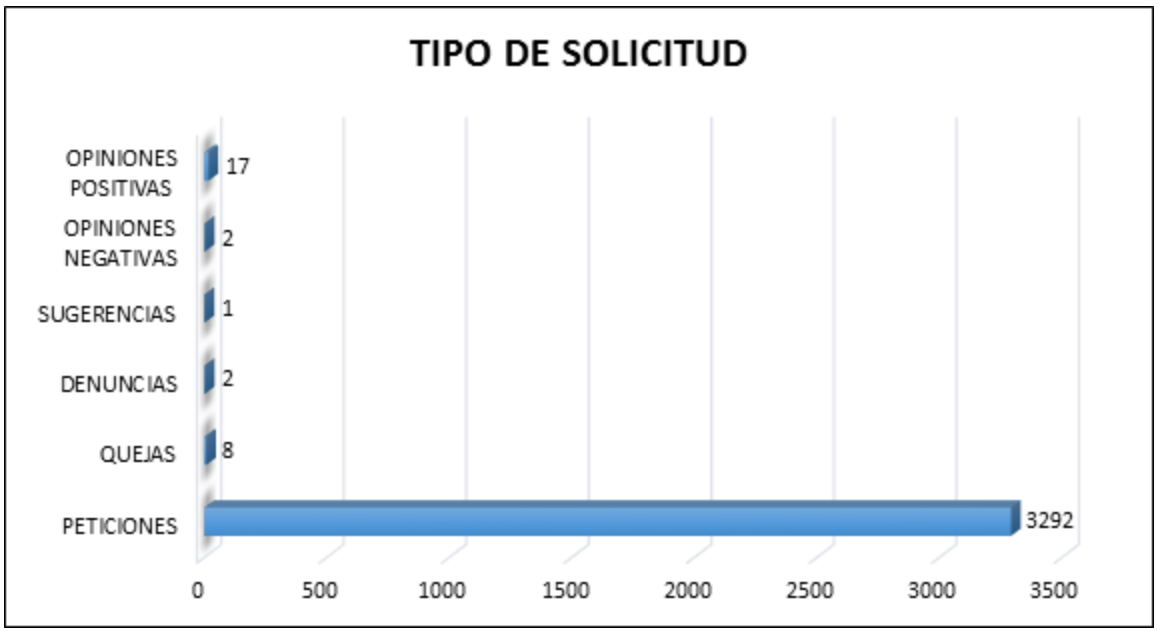
"SERVICIO CON PROBIDAD"
Sede Administrativa: Cra. 66A No. 43-18. Conmutador: 2200460
Complejo industrial: Cra. 51D N° 46- 02 Sur Conmutador 5640788 - 2200460 Ext 7610
Complejo Industrial Santa Lucia Km 3.3 Via Funza www.forpo.gov.co
ISO 9001 SC-CER148571 ISO 14001 SA-CER644944 OHSAS 18001 OS -CER649162
F-3-4-04V14

JURÍDICA	9	0	0	0	0	0	9	0,27%
DISCIPLINA	1	0	0	0	0	0	1	0,03%
MERCADEO	5	1	1	0	0	7	14	0,45%
TOTAL	3292	8	2	1	2	17	3322	100,00%

Reporte: Módulo PQRS, Redes sociales, ORFEO.



Como se puede evidenciar en la gráfica, el grupo con mayor número de requerimientos fue el Grupo Crédito y Cartera con 3.153 solicitudes equivalente 94.8%, seguido del Grupo Adquisiciones y Contratos con 38 requerimientos equivalente a 1.14%, consecutivamente del Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos con 37 requerimientos equivalente a 1.11%, luego el Grupo Contabilidad y Costos con 24 requerimientos equivalente a 0,72%, continuado el Grupo Fábrica de Confecciones con 20 requerimientos equivalente al 0.69%, seguido el Grupo Mercadeo y Comunicaciones, referente a la gestión de la Entidad con 14 requerimientos equivalente a 0.45%, continuado del Grupo Talento Humano con 11 requerimientos equivalente a 0.33%, seguidamente del Grupo Construcciones con 10 requerimientos equivalente 0.30%, posteriormente con la Oficina Asesora Jurídica con 9 requerimiento, equivalente a 0.27%, seguidamente el Grupo Tesorería con 4 requerimientos equivalente a 0.12%, consecutivamente del Grupo Control Interno Disciplinario con 1 requerimiento, equivalente a 0.03%, finalizando con el Grupo Presupuesto con 1 requerimiento equivalente al 0.03%.

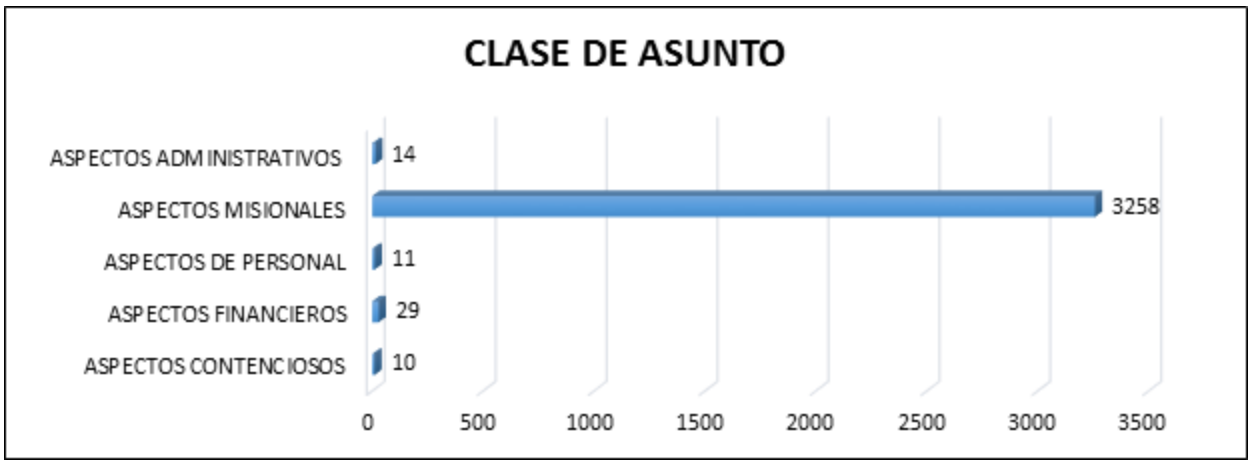


Igualmente, podemos observar en la gráfica el **Tipo de Solicitudes** radicadas, así: el 99.10% equivalente a 3.292 requerimientos fueron peticiones, seguido de 0.51% equivalente a 13 requerimientos fueron opiniones positivas, 8 quejas equivalente a 0.24%, 2 denuncias equivalente al 0.06%, 2 opinión negativa equivalente a 0.06%, finalizando con un 0,06% equivalente a 1 requerimiento de sugerencia, para un total de 100% de las PQRS radicadas en el IV Trimestre de la vigencia 2020.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO IV TRIMESTRE								
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	OPINIONES NEGATIVAS	OPINIONES POSITIVAS	SUBTOTALES	%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	10	0	0	0	0	0	10	0,30%
ASPECTOS FINANCIEROS	29	0	0	0	0	0	29	0,87%
ASPECTOS DE PERSONAL	11	0	0	0	0	0	11	0,33%
ASPECTOS MISIONALES	3237	7	1	1	2	10	3258	98.05%
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	5	1	1	0	0	7	14	0,45%
TOTAL	3292	8	2	1	2	17	3322	100%

Reporte: Base de datos Módulo PQRS, Redes sociales, ORFEO.



Como se puede observar en la gráfica correspondiente a las solicitudes por **Clase de Asunto**, se evidencia que el asunto con mayor número de requerimiento fue aquellos relacionados con Aspectos Misionales con 3.258 requerimientos equivalente a 98.05%, continuado de aquellos Aspectos Financieros con 29 requerimientos equivalente a 0.87%, seguido de asuntos relacionados con Aspectos Administrativos con 14 requerimientos equivalente a 0.45%, seguido de Aspectos de Personal con 11 requerimientos equivalente a 0.33%, finalizando con aquellos Aspectos Contenciosos con 9 requerimiento equivalente a 0.3%.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS DE ACUERDO AL MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
REDES SOCIALES	41
DOCUMENTAL	177
CORREO ELECTRÓNICO	1.432
INTERNET -CHAT	1.672
TOTAL	3.322

Nota: Con respecto al resultado total de las llamadas recibidas en el cuarto trimestre, nos permitimos informar que por temas relacionados con el soporte técnico, para la creación de los reportes de llamadas del programa DALÍ ENTERPRISE, no es posible exportar la información del tiempo anteriormente por atención telefónica.

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS.

En cumplimiento a la Circular No. CIR2013-102 del 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 se realizaron los Comités de Recepción, Evaluación y Trámite de Quejas, Informes y Sugerencias del Fondo Rotatorio de la Policía (CRETQIS – Resolución No. 00486 del 30 de octubre de 2020), del cual quedaron actividades correctivas así:

- Modificación en el Protocolo para la Atención al Cliente, Usuarios, y/o Partes Interesadas, Ciudadanía en General.
- Sensibilización en atención incluyente, por parte del DCRI – Centro de Rehabilitación Inclusiva.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1 Medición de la satisfacción

Con respecto a los resultados de satisfacción para el cuarto trimestre de 2020, se presentan los siguientes resultados:

TRÁMITE / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
PROCESO CONTRACTUAL	11	100%. EQUIVALENTE A 4
PROCESO CRÉDITOS	482	99.004% EQUIVALENTE A 4.95

En el periodo analizado del 01/10/2020 al 31/12/2020 se realizaron 482 encuestas en el proceso de créditos, 470 usuarios calificaron como bueno y 12 usuarios calificaron como regular la “Atención a los requerimientos y/o solicitudes”

En el proceso contractual, el Grupo Comercio Exterior realizó 11 encuestas de satisfacción con una calificación de excelente, con un rango de 4, equivalente al 100%.

Con respecto al Grupo Adquisiciones y Contractos, no se muestra información ya que se encuentra en proceso de consolidación de información, por lo que dicha información se dará a conocer en el próximo informe.

En el proceso industrial no realiza medición de satisfacción; este realiza la medición de percepción teniendo en cuenta que su indicador, es de *"Percepción del Cliente FACON",* en el cual en el segundo semestre de la vigencia 2020, se aplicaron 5 encuestas con una calificación promedio del 94%, sobre una meta del 95%, equivalente al 98.95%.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	TOTAL	%
AGRADECIMIENTOS	2	9,52%
FELICITACIONES	2	9,52%
OPINIONES POSITIVAS	17	80,95%
TOTAL	21	100%

Con respecto a los pronunciamientos favorables que se recibieron en el cuarto trimestre del año 2020, las 2 felicitaciones y los 2 agradecimientos allegadas a la entidad por medio de redes sociales, son para el Grupo Fábrica de Confecciones, enalteciendo la labor que realiza, y el apoyo a las familias que allí trabajan, dando respuesta a las diferentes publicaciones de las redes sociales.

Las opiniones positivas se recibieron por medio de las redes sociales 4 acerca de la gestión realizada por el Grupo Fábrica de Confecciones y 13 por la gestión de la entidad y las publicaciones de redes sociales.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	TOTAL	%
OPINIONES NEGATIVAS	1	9,09%
DENUNCIAS	2	18,18%
QUEJAS	8	72,73%
TOTAL	11	100%

Con respecto a los pronunciamientos desfavorables allegados a la entidad, son remitidos a cada una de las dependencias que deben emitir respuesta, se presentaron en el Subcomité de recepción, evaluación, trámite de quejas, informes y sugerencias (CRETQIS).

En atención a las quejas se recibieron 8, de las cuales 6 son en contra de funcionarios de la Fábrica de Confecciones, relacionados al acoso, 1 es referente a la atención por

medio del chat, del proceso de Créditos y por último 1 es de irregularidades en el ejercicio de las funciones, a la cual el Grupo Mercadeo y Comunicaciones brindó la respuesta correspondiente.

En el transcurso del cuarto trimestre de la vigencia 2020, se presentaron 2 denuncias, 1 frente a un mal proceder por parte de servidora pública, la cual por disposición del Comité CRETQIS, se remitió al Grupo Control Disciplinario Interno, con el fin de que se realicen las investigaciones pertinentes y 1 es frente a unas conductas irregulares por parte de funcionaria del Grupo Adquisiciones y Contratos.

B. **DEMOCRATIZACIÓN DE LA FUNCIÓN PÚBLICA**

- El Fondo Rotatorio de la Policía, difunde y promueve los servicios que presta a través de diferentes mecanismos de socialización entre ellos, página web, correo electrónico, atención telefónica, personalizada, chat, línea gratuita y redes sociales.
- Se realizó la gestión y publicación de contenidos en las redes sociales de la Entidad que a fecha 31/12/2020 se cuentan con 6.045 seguidores en Twitter, 9.875 seguidores en Facebook, 2.875 seguidores en Instagram y 593 Suscriptores en Youtube obteniendo los siguientes resultados:
- Twitter: 6.045 seguidores / Publicaciones: 98
- Facebook: 9.875 seguidores / Publicaciones: 108
- Instagram: 2.875 seguidores / Publicaciones: 95
- YouTube: 593 suscriptores / Publicaciones: 03

Los temas socializados corresponden a procesos misionales, actividades realizadas y de participación por la Entidad; así mismo, se realizaron diferentes actividades:

- **ACTIVIDADES DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN:**

  - Se realizó la gestión para participar por primera vez en el concurso de rendición de cuentas liderado por la función pública, en donde de acuerdo a la autorización de la Dirección General del Fondo Rotatorio de la Policía, se participó con colaboración de los Grupos Mercadeo y Comunicaciones, Fábrica de Confecciones; con la construcción de un video de tres (03) minutos con la buenas prácticas de rendición de cuentas de la entidad en el marco de la emergencia sanitarias; actividades desarrolladas tanto de manera presencial como con reuniones por Microsoft Teams.
  - Se desarrolló el autodiagnóstico y la estrategia de la Gestión de Conflictos de Intereses, ejercicio que se realizó de forma presencial y virtual a través de la herramienta Microsoft Teams, obteniendo como resultado un plan de trabajo con

actividades para fortalecer las debilidades que se identificaron en el respectivo autodiagnóstico.

- Se efectuó el seguimiento al cumplimiento del desarrollo de los cursos de Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, solicitado por Función Pública y alta dirección del Fondo Rotatorio de la Policía.
- Se realizó la auditoría de renovación al sistema ISO 9001:2015 y auditoria de seguimiento a los sistemas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 (actualización OHSAS18001:2007) para el Fondo Rotatorio de la Policía, por parte de ICONTEC.
- Se desarrolló el IV Comité de Gestión y Desempeño, (diciembre 2020) donde participaron 10 subcomités, cuyo objetivo es orientar la implementación y operación de los temas referentes a las políticas y demás componentes del modelo para la integración de la planeación y la gestión MIPG, a través del desarrollo de los subcomités que no son obligatorios por mandato legal.

- **ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL GRUPO CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO:**

- **DIVULGACIÓN PRINCIPIOS Y VALORES CÓDIGO DE INTEGRIDAD "MIPG"**

El Grupo Control Disciplinario Interno, en el año 2020, elaboró dos cronogramas con el fin de hacer partícipes a los Grupos que conforman el Fondo Rotatorio de la Policía, en la sensibilización de los principios y valores de la entidad.
En el marco de la crisis sanitaria generada por el Covid-19, el Gobierno Nacional con el Ministerio de Salud mediante Resolución No. 385 del 12 de marzo de 2020, declaró emergencia sanitaria y adopto medidas para prevenir y controlar la propagación de la pandemia, las dependencias han realizado sensibilizaciones por medio de los correos electrónicos institucionales, sobre los principios de transparencia, economía, oportunidad, excelencia y efectividad.

Para el Fondo Rotatorio de la Policía, es muy importante que los funcionarios conozcan el Código de Integridad, ya que en cada labor que desempeñan está inmersa la preocupación de mantener el buen nombre de la entidad y el deber y la responsabilidad de prestar un buen servicio a nuestras partes interesadas y un comportamiento adecuado con las personas que nos rodean, por lo tanto, Dando cumplimiento a lo ordenado, los funcionarios que conforman el Grupo Control Disciplinario Interno, así como los demás funcionarios de la entidad, realizan sensibilizaciones de los principios y valores, código de integridad, por medio de los correos institucionales, videoconferencias y papel tapiz.

Además, el Grupo Control Disciplinario Interno del Fondo Rotatorio de la Policía, en aras de garantizar la transparencia y el derecho a la información pública, promueve políticas y normas de conducta reguladas por principios y valores éticos que orienten la actuación personal y profesional de sus servidores y la relación de estos con la colectividad por esta razón, diseñó boletines disciplinarios con el fin de realizar sensibilización sobre los deberes y prohibiciones de los servidores públicos (Ley 734 de 2002), los cuales envía semanalmente a los correos institucionales, con el fin de que los funcionarios que laboran en el Fondo Rotatorio de la Policía, conozcan cuales son los deberes que como empleados públicos debemos conocer y cumplir. A continuación se anexan los boletines enviados en el cuarto trimestre del año 2020.

Conjuntamente el Grupo Control Interno Disciplinario, capacitó a los funcionarios que laboran en el Fondo Rotatorio de la Policía, sobre los comportamientos negativos o positivos, que afectan de manera general el nombre del Fondo Rotatorio de la Policía, asimismo se realizaron charlas , sensibilizando a los funcionarios en contra de la calumnia y sobre las situaciones en las que los intereses personales puede influir en el cumplimiento de las funciones y responsabilidades, con el fin de que puedan ser advertidos y gestionados en forma preventiva, evitando que se favorezcan intereses ajenos al bien común.

- **CAMPAÑA DE REGALOS 2020.**

Para el mes de diciembre del año 2020, el grupo Control Disciplinario Interno, realizó una campaña de entrega voluntaria de regalos y refrigerios para los habitantes de la vereda Quiba- Invasión Bella Flor en la localidad de Ciudad Bolívar, Bogotá D.C, se contó con el apoyo del Director General del Fondo Rotatorio de la Policía, y las demás dependencias de la entidad, adoptando las medidas de seguridad y bioseguridad, portando en el caso de los uniformados, los elementos de servicio y para todo el personal el uso obligatorio y permanente del tapabocas observando las medidas de distanciamiento social en aras de evitar la materialización de riesgos de contagio del COVID-19.

- **ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA OFICINA ASESORA JURÍDICA.**

  - **Se realizó sensibilización a través de lecciones aprendidas con el fin de afianzar los conocimientos en materia Jurídica, en todas las dependencias de la entidad**

De acuerdo al Plan de Acción 2020, el proceso de Asesoría Legal, a cargo de la Oficina Asesora Jurídica dispuso un espacio por medio de la aplicación de Microsoft Teams, el día **30 de noviembre de 2020 a las 10:00 am**, se reunieron los funcionarios del Fondo Rotatorio de la Policía, con el fin de recibir una ***"sensibilización a través de lecciones aprendidas con el fin de afianzar los conocimientos en materia Jurídica, en todas las dependencias de la entidad"***, con el fin de evitar la ocurrencia de daños, perjuicios y/o riesgos que incrementen la litigiosidad y posibles acciones de repetición en contra de los funcionarios o ex funcionarios públicos de la entidad.

- **ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL GRUPO TALENTO HUMANO:**

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el plan específico de bienestar de la vigencia 2020, el Grupo Talento Humano realizó 20 actividades virtuales para los servidores públicos que integran la entidad, destacándose las siguientes:

1. Selección personajes de mes y Grupo de los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2020
2. Charla "Socialización Reglas de trabajo y convivencia"
3. Reunión con los funcionarios que se encuentran en la línea de la supervisora Nelly Bernal.
4. Entrega de reconocimiento personajes del año 2019
5. Stand móvil de CAFAM - subsidio de familia y vivienda
6. Charla pre pensionados
7. Jornada donación de sangre Hospital Central de la Policía Nacional
8. Curso virtual de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción
9. Capacitación Sistema de Gestión Documental ORFEO
10. Charla virtual "Afiliaciones por la Web / Pago de cuota monetaria"
11. Capacitación en Seguridad Vial
12. Curso virtual de "Marketing Digital"
13. Stand Droguería CAFAM
14. Curso virtual de inducción para altos directivos del Estado
15. Entrega certificaciones capacitaciones vigencia 2020
16. Entrega calzado vigencia 2019

17. Stand Productos Ramo
18. Charla virtual Prevención de enfermedades sexuales
19. Actividades fin de año
20. Actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo

Atendiendo las recomendaciones impartidas mediante la Circular Externa No. 0018 del 10 de Marzo de2020, procedente del Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio del Trabajo y Director del Departamento Administrativo de la Función Pública y demás disposiciones en cuanto a las "acciones de contención ante el COVID-19 y la prevención de enfermedades asociadas al primer pico epidemiológico de enfermedades respiratorias", la participación de los funcionarios en las diferentes actividades se realizó un 20% presencial y un 80% virtual, con relación a la participación y/o asistencia del personal a las diferentes actividades de bienestar.

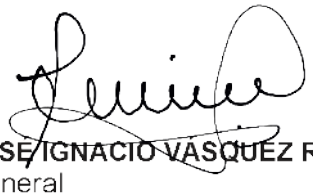
- **ACTIVIDADES DE BIENESTAR DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

- Se realizó vista de inspección a las sedes ubicadas en el Complejo industrial Muzú y bodegas ubicadas en el Complejo industrial Santa Lucía, con el fin de validar el cumplimiento con los requisitos de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Se realiza visita de revisión al uso adecuado de elementos de protección personal a los funcionarios de mantenimiento del Proceso Logística, los cuales están encargados de realizar mantenimiento y modificaciones en la sede ubicada en el Complejo industrial Muzú.
- Se dio cumplimiento a las actividades previamente establecidas en el programa de Vigilancia
- Epidemiológico para la prevención de desórdenes musculo esqueléticos, las cuales van encaminadas a minimizar la gravedad de consecuencia por exposición al riesgo biomecánico, dentro de las cuales se encuentra: inspecciones a los puestos de trabajo con enfoque biomecánico, capacitaciones en factores de riesgo biomecánicos y Análisis de puestos de trabajo.
- Se realiza reentrenamiento y curso avanzado de trabajo Seguro en alturas con los funcionarios que desarrollan sus actividades a 1.50m.
- Se realiza visita a las sedes de Fábrica de Confecciones y Bodegas Funza, con el fin de validar el cumplimiento de las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo de la entidad.
- Se realizó capacitación en manejo de montacargas con los funcionarios que dentro de sus labores diarias tienen el manejo del mismo, con el fin de realizar

actualización del curso y certificación del mimo.

- Se realizó escuelas terapéuticas con el personal sintomático de la entidad, con el fin de validar sintomatología y determinar acciones a tomar para la disminución de la misma.

Atentamente;



Coronel **JOSE IGNACIO VASQUEZ RAMÍREZ**
Director General

Elaboró: AASD. Beatriz Andrea Rondón Rodríguez– Servidora Pública Grupo Mercadeo y Comunicaciones.
Revisó: IT. Walther Rodríguez Beltrán – Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones (E).
Revisó: AB. Arsecio Guarnizo Carvajal – Coordinador Control Disciplinario Interno.
Revisó: MY. Cesar Augusto Arguello Prieto – Jefe Oficina Asesora de Planeación.
Vo.Bo.: MY Javier Alexander Torres Leon – Subdirector Operativo (E)