



MINDEFENSA



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA “SERVICIO CON PROBIDAD”



Radicado No: 20183900000131

Bogotá D.C.,

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 2018 – 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 2018, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. ESTADOS SOLICITUDES PENDIENTES

1.1. Periodo anterior (cuarto trimestre 2017)

TOTAL PERIODO ANTERIOR	RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
2.859		2.859	0	0	0



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

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

1.2. Periodo actual (primer trimestre 2018)

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
16.460	16.460	0	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 I TRIMESTRE 2018

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL I TRIMESTRE 2018								
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	TOTAL	%
CONMUTADOR	0	0	0	0	0	14.172	14.172	86,10%
CRÉDITO Y CARTERA	21	2	0	0	0	142	165	1,00%
TESORERÍA	2	0	0	0	0	0	2	0,01%
TALENTO HUMANO	15	0	0	0	0	0	15	0,09%
ADQUISICIONES Y CONTRATOS	9	0	0	0	0	3	12	0,07%
CONSTRUCCIONES	5	0	0	0	0	0	5	0,03%
FABRICA DE CONFECCIONES	0	2	0	1	2	0	5	0,03%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3	0	0	0	0	0	3	0,02%
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	7	0	0	0	0	0	7	0,04%
TELEMÁTICA	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
ATENCIÓN AL USUARIO	0	0	0	0	0	2.074	2074	12,60%
TOTALES	62	4	0	1	2	16.391	16.460	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



En el primer trimestre se recibieron 16.460 solicitudes, de las cuales el 86.10%, fueron tramitadas a través del conmutador acerca del proceso créditos, el 12.60% fueron tramitadas por Atención al Usuario, correo electrónico, chat, línea gratuita nacional, el 1.00% fueron tramitadas por el Grupo Crédito y Cartera, el 0.09% fueron tramitadas por el Grupo Talento Humano, el 0,07% tramitadas por el Grupo Adquisiciones y Contratos, el 0,04% tramitadas por el Grupo Contabilidad y Costos, el 0.03% por el Grupo Fábrica de Confecciones, el 0.03% por el Grupo Construcciones, el 0.02% por la Oficina Asesora Jurídica y el 0.01% por el Grupo Tesorería, todo esto teniendo en cuenta que por motivos de reducción presupuestal, el proceso de Créditos no está recibiendo solicitudes para el trámite de créditos, así mismo y de acuerdo a los resultados arrojados, el índice de llamadas es elevado, datos suministrados por el nuevo sistema de información implementado en la Entidad denominado “Daly Enterprise”, el cual permite centralizar la información detallada de las llamadas entrantes y salientes para cada una de las extensiones y poder brindar información veraz y oportuna.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO I TRIMESTRE AÑO 2018

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO I TRIMESTRE AÑO 2018								
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	CONSULTAS	TOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	35	4	0	1	2	139	181	1,10%
ASPECTOS FINANCIEROS	9	0	0	0	0	6	15	0,09%
ATENCIÓN AL USUARIO Y CONMUTADOR	0	0	0	0	0	16.246	16.246	98,70%
ASPECTOS DE PERSONAL	15	0	0	0	0	0	15	0,09%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	3	0	0	0	0	0	3	0,02%
VARIOS	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	62	4	0	1	2	16.391	16.460	100,00%

De las 16.460 solicitudes, el 98.70%, hacen referencia a la atención al usuario referente al Grupo Crédito y Cartera, el 1.10% a los aspectos misionales,



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



relacionados con los Grupos Crédito y Cartera, Construcciones, Venta de Bienes en Desuso, entre otros; seguido de aspectos de personal con un 0.09%, relacionados con certificaciones laborales, de aspectos contenciosos el 0.02%, relacionados con trámites jurídicos, el 0.09% relacionado con los aspectos financieros, acerca de los Grupos Tesorería y Contabilidad concernientes al trámite de pagos, lo anterior permitiendo evidenciar el fortalecimiento de los mecanismos de participación y de la sinergia comunicacional entre los procesos de la Entidad y nuestras partes interesadas.

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 TRIMESTRE AÑO 2018	
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
CORREO ELECTRÓNICO	1.083
DOCUMENTAL	0
LÍNEA GRATUITA	876
LÍNEA DIRECTA	116
INTERNET -CHAT	115
PÁGINA WEB	0
CONMUTADOR	14.172
REDES SOCIALES	98
TOTAL	16.460

4.1. Canales adicionales en la atención y servicio al ciudadano

CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO TRIMESTRE AÑO 2018		
MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0,00%
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	0	0,00%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	7	0,63%
ATENCIÓN PRESENCIAL	1.100	99,36%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0%
CALL CENTER	0	0,00%
FOROS	0	0,00%
OTROS	0	0,00%
TOTAL	1.107	100%



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



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	19	100%. Equivalente a 5.00
Proceso Crédito	59	94.53%. Equivalente a 4.92
Proceso Industrial	3	100% Equivalente a 5.00

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

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	2
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio.	0.01%

En el mes de marzo de 2018, se recibieron dos (2) felicitaciones por parte de las operarias de la línea de bordados del Fondo Rotatorio de la Policía, a través del Buzón de sugerencias ubicado en la sede del Parque Industrial



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



Santa Lucia en el municipio de Funza, manifestando la buena gestión realizada para la señalización del parqueadero en las horas de la noche.

Conceptos desfavorables	Cantidad
Quejas	5
Reclamos	0
Opiniones negativas	0
Calificación negativa de percepción del servicio	0.03%

En el primer trimestre se recibieron 14.386 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 cinco (5) quejas, equivalentes al 0.03% frente al 100%.

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.
- Se realizó la gestión y publicación de contenidos en las redes sociales de la Entidad, obteniendo como resultado lo siguiente:
 - Seguidores a 31/03/2018 en **Twitter: 4.307**
 - Publicaciones en **Twitter** en el primer trimestre **2018: 220**
 - Seguidores “me gusta” a 31/03/2018 en **Facebook: 6.616**
 - Publicaciones en **Facebook** primer trimestre 2018: **237**
 - Seguidores en **Instagram** primer trimestre 2018: **58**
 - Seguidores “me gusta” en **Instagram** primer trimestre 2018: **391**
 - Publicaciones en **YouTube** primer trimestre 2018: **4**



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



- Seguidores “visualizaciones “en **YouTube** primer trimestre 2018: **157**

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:

- Cuatro (4) de enero: Relación General celebrada en el Club de Agentes de la Policía Nacional.
- Veinticuatro (24) de enero: Transmisión de mando Brigadier General Yolanda Cáceres Martínez, designada como Directora DIRAF.
- Veintinueve (29) de enero: Se participó durante dos días con un stand en la Escuela de Postgrados ESPOLE.
- Veintisiete (27) de febrero: El Grupo Crédito y Cartera estuvo ofreciendo sus beneficios en la Fábrica de Confecciones.
- Primero (1) de marzo: Reunión revisión funciones y procedimientos Grupos ALGEN y FACON.
- Cinco (5) de marzo: Reunión Nueva Plataforma del DNP (Departamento Nacional de Planeación).
- Siete (7) de marzo: Se realizó la sesión de Plan Maestro Logístico.
- Doce (12) de marzo: Reunión de formulación y aprobación de proyectos de inversión.
- Veintiuno (21) de marzo: Rendición de Cuentas Fondo Rotatorio de la Policía.
- Veintiuno (21) de marzo: Transmisión de mando del señor Coronel José Ignacio Vásquez Ramírez.

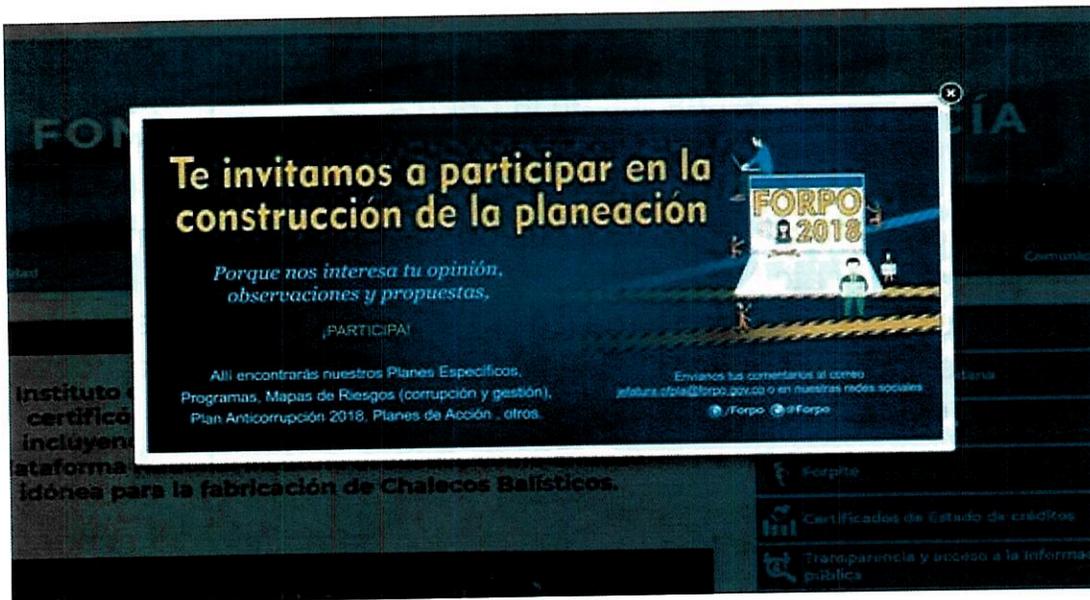
✓ **Publicación de los diferentes planes y programas FORPO 2018.**

De acuerdo a los lineamientos del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano la Entidad invitó a participar a las partes interesadas a través de la página web, redes sociales y correos internos del Fondo Rotatorio de la Policía, en donde se publicaron los planes (de acción, específicos, mapas de riesgo, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, entre otros) y programas (ambientales, TIC, riesgos y peligros, entre otros), para que las mismas contribuyeran con observaciones en la construcción.



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





✓ **Desarrollo audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2017.**

En el mes de marzo del 2018 el Fondo Rotatorio de la Policía realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2017, en donde como momento de transparencia y acceso a la información utilizando los cuatro componentes (diálogo, información, incentivos y evaluación), se preparó y ejecuto el respectivo evento, al cual se hizo extensiva la invitación mediante redes sociales, mensajes de texto, correos electrónicos, publicaciones en pantallas informativas (PONAL – FORPO), pautas radiales, entre otras; permitiéndonos contar con la



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



mayoría de nuestras partes interesadas y en cumplimiento del objetivo de informar que se ha venido realizando en el FORPO, así como los avances y mejoras, entre otros aspectos.

El Fondo Rotatorio de la Policía
Invita a toda la ciudadanía y partes interesadas a participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2017.
PRESIDE:
Brigadier General YOLANDA CÁCERES MARTÍNEZ
FECHA: 21/03/2018 HORA: 08:00
LUGAR: Fondo Rotatorio de la Policía, sala multipropósito 4 piso ubicada en la carrera 66 # 43-18 barrio Salitre El Greco, Bogotá.
¡La información es suya y nuestra, lo invitamos a participar!
/forpo @forpo fondo_rotatorio fondo_rotatorio www.forpo.gov.co



✓ **Participación en la Construcción Plan Maestro Logístico II.**

Desde el mes de febrero se retomaron las mesas de trabajo del Plan Maestro Logístico II (PML II), cuyo objetivo en su fase inicial es detectar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para así desarrollar estrategias con el fin de que las fuerzas militares y las entidades del GSED trabajen de manera conjunta, a través de una



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



coordinación interagencial, por tal motivo se han desarrollado visitas a algunas unidades del sector como lo son: el fuerte militar de Tolomaida, la Fábrica de Confecciones de la Policía Nacional, el complejo industrial de Funza del Fondo Rotatorio de la Policía y como referenciación en la búsqueda de encontrar las mejores prácticas en la logística se visitó la empresa privada BLU LOGISTICS, las visitas realizadas a las diferentes entidades sirven para identificar las mejores prácticas, y así mismo lograr la construcción del PML II de manera eficaz que contribuya de manera general a todo el 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



C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Campaña ética 2018: El Fondo Rotatorio de la Policía, 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”*, desarrolló en el primer trimestre de 2018 las siguientes actividades:

“INDUCCIÓN RÉGIMEN INTERNO 2018”

En el mes de enero de 2018 el Grupo Control Disciplinario Interno realizó una sensibilización a los nuevos funcionarios que ingresan a la entidad, en relación al Régimen Disciplinario de los Servidores Públicos Ley 734 de 2002 “Código Único Disciplinario”



“ÉTICA Y RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA”

En el Comité de Gestión Humana realizado el 26 de febrero de 2018, el Grupo Control Disciplinario Interno realizó una sensibilización a sus integrantes en cuanto a la responsabilidad, que tanto los jefes y coordinadores de grupo deben hacer que sus subalternos cumplan el régimen interno, como lo es el



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



porte del uniforme, el cumplimiento del horario establecido e igualmente interiorizar los principios y valores que se manejan en la Entidad.



DÍA DE LA MUJER.



“NUESTRA PRESENTACIÓN PERSONAL 2018”

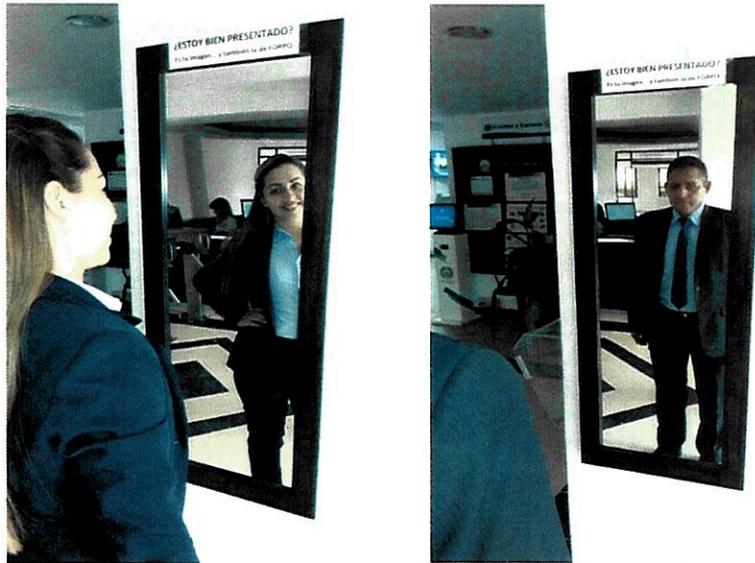
Con la ubicación de un espejo a la entrada de la Sede Administrativa de la Entidad, se busca sensibilizar a los funcionarios referente a la buena presentación que deben tener con el porte del uniforme, así mismo, haciendo extensiva la invitación de organizar sus puestos de trabajo, lo anterior teniendo en cuenta que cada uno de los miembros del Fondo Rotatorio de la Policía, son la imagen e identidad ante las entidades del Ministerio 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



Defensa Nacional, el Grupo Social y Empresarial del Sector Defensa GSED y demás entidades del Gobierno Nacional.



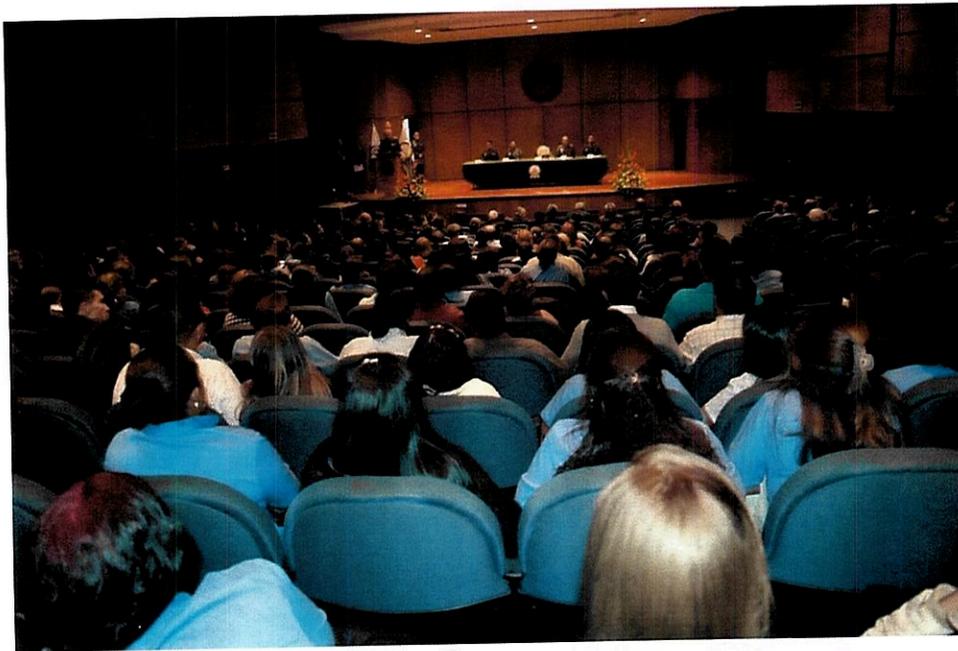
Así mismo se realizaron las siguientes actividades:

- Transmisión de mando de la Dirección del Fondo Rotatorio de la Policía.



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





- Celebración día del género.



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





Otras actividades sobresalientes.

Ascenso de dos funcionarios en comisión del servicio en el Fondo Rotatorio de la Policía adscritos a la Policía Nacional de Colombia, al grado de Intendente Jefe en ceremonia solemne en la Escuela “Gonzalo Jiménez de Quesada”, presidida por el Director General de la Policía Nacional, General Jorge Hernando Nieto Rojas, quien dijo: “que es un reconocimiento a este grupo de hombres y mujeres que a diario trabaja ‘Por una Colombia Segura y en Paz’. Ya son más de 30.000 ascensos en los últimos cuatro años”.



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





Atentamente,

Coronel **JOSÉ IGNACIO VÁSQUEZ RAMÍREZ**
Director General Fondo Rotatorio de la Policía

Elaboró: PSSP. Martha Catalina Arias Labastidas – Funcionaria Grupo Mercadeo y Comunicaciones
Revisó: ST. Edgar Ignacio Niño Pulido – Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones
Revisó: TE. Iván David Contreras Salamanca – Coordinador Grupo Control Disciplinario Interno
Revisó: MY. Carlos Antonio Ardila Rocha – Jefe Oficina Asesora de Planeación
Vo.Bo. Teniente Coronel Olga Lucía Hernández Benavides – Subdirectora Operativa (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

