



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA



Radicado No: 20203900000021

Bogotá, 13-04-2020

Doctora

YASIRA SIRLEY PEREA MORENO

Coordinadora Grupo Atención y Orientación Ciudadana

Ministerio de Defensa Nacional

Carrera 54 No. 26-25 can

BOGOTA

Asunto:Informe PQRS primer trimestre 2020 – FORPO

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 primer trimestre del año 2020, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 Periodo anterior (cuarto trimestre 2019)

TOTAL RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDOS	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
3.364	3.364	0	0	0%

1.2 Periodo actual (primer trimestre 2020)

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDOS	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
3.891	3.063	0	0	21%

En el trimestre se recibieron un total de 3.891 como se evidencia en la siguiente



gráfica, en el mes de marzo hubo un aumento considerable, toda vez que el Grupo Crédito y Cartera realizó un comunicado ofreciendo alivios crediticios, frente a la situación de pandemia mundial por la propagación del COVID-19, por el cual se presentó una participación activa de las personas que tienen crédito vigente con la entidad.

De los requerimientos allegados en el primer trimestre 2020, se resolvieron 3.063 equivalente 79%, quedando pendiente 863 equivalentes al 21%, los cuales se encuentran dentro de los términos de tiempo establecidos en la ley para su respuesta.

A continuación se detallan los procesos responsables de generar respuesta a los 828 requerimientos pendientes a la fecha así:

Se tramitaron a través de la ventanilla única de radicación 34 requerimientos, los cuales fueron direccionados a los diferentes procesos así: 11 para el Grupo Adquisiciones y Contratos, 8 para el Grupo Convenios Interadministrativos, 2 para el Grupo Construcciones, 1 para el Grupo Talento Humano, 1 para el Grupo Fábrica de Confecciones, y finalizando con 1 para el Grupo Presupuesto.

Están pendientes 804 correos allegados por medio de la cuenta forpo@forpo.gov.co los cuales, se tramitaron al Grupo Crédito y Cartera mediante el Módulo de PQRS (Right Now), solicitando el beneficio de alivio de los créditos.

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, a través de los cuales se hacen trámites oportunos y de seguimiento permanente con las dependencias responsables de emitir las respuestas; se ha logrado un periodo de PQRS sin estado de vencimiento o sin atención.

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL I TRIMESTRE

I TRIMESTRE							
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
ADQUISICIONES Y CONTRATOS	106	0	0	0	0	106	2,72%
ALMACÉN GENERAL	2	0	0	0	0	2	0,05%
COMERCIO EXTERIOR	0	0	0	0	0	0	0,00%
CONSTRUCCIONES	18	0	0	0	0	18	0,46%

Página 2

"SERVICIO CON PROBIIDAD"

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

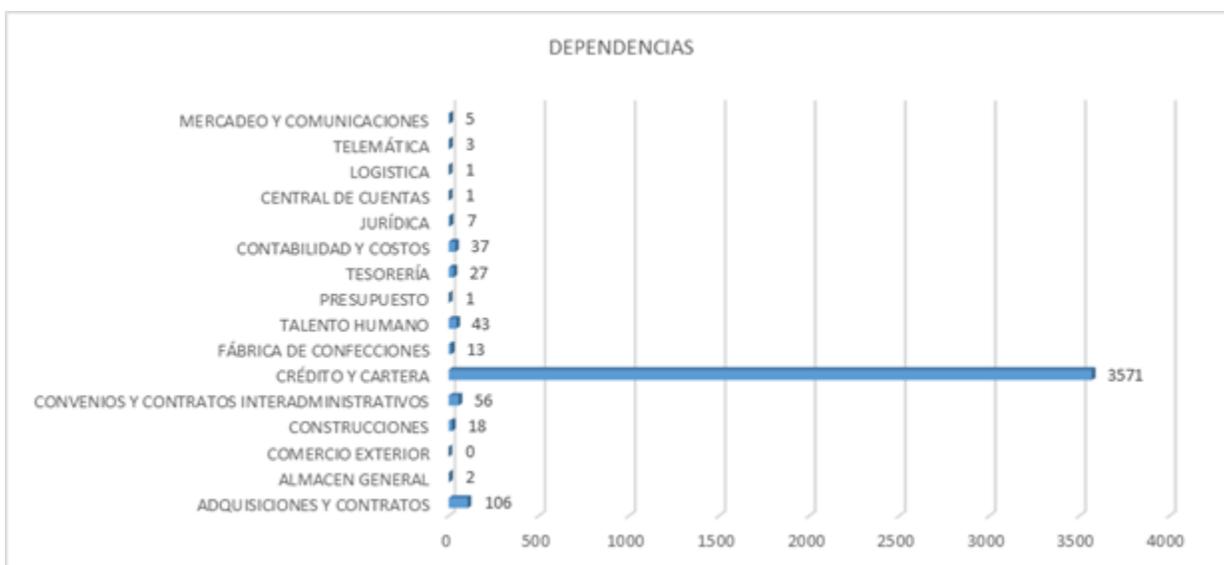
CONVENIOS Y CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS	56	0	0	0	0	56	1,44%
CRÉDITO Y CARTERA	3567	0	0	4	0	3571	91,78%
FÁBRICA DE CONFECCIONES	12	0	0	1	0	13	0,33%
TALENTO HUMANO	43	0	0	0	0	43	1,11%
PRESUPUESTO	1	0	0	0	0	1	0,03%
TESORERÍA	27	0	0	0	0	27	0,69%
CONTABILIDAD Y COSTOS	37	0	0	0	0	37	0,95%
JURÍDICA	6	0	1	0	0	7	0,18%
CENTRAL DE CUENTAS	1	0	0	0	0	1	0,03%
LOGÍSTICA	0	0	0	1	0	1	0,03%
TELEMÁTICA	3	0	0	0	0	3	0,08%
MERCADEO Y COMUNICACIONES	4	0	1	0	0	5	0,13%
TOTAL	3883	0	2	6	0	3891	100,00%

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

Como se puede evidenciar en la tabla, el grupo con mayor número de requerimientos fue el grupo Crédito y Cartera con 3571 solicitudes equivalente al 91,8%, seguido del grupo Adquisiciones y Contratos con 106 requerimientos equivalente al 3%, continuado el grupo Convenios y Contratos Interadministrativos con 56 requerimientos equivalente a 1,4%, seguido del grupo Talento Humano con 43 requerimientos equivalente a 1,1%, seguido del grupo Contabilidad y Costos con 37 requerimientos equivalente a 1,0%, continuado del grupo Tesorería con 27 requerimientos equivalente a 0,7%, seguido del grupo Construcciones con 18 requerimientos equivalente 0,5%, continuado el grupo Fábrica de Confecciones con 13 requerimientos equivalente al 0,3%, seguido por la Oficina Asesora Jurídica con 7 requerimientos equivalente a 0,2%, continuado del grupo Mercadeo y Comunicaciones con 5 requerimientos equivalente a 0,1%, finalizando con los grupos con menor número de requerimientos entre 1 y 3 requerimientos Telemática, Almacén General, Central de Cuentas y Logística con 0,07%, 0,05% y 0,03% respectivamente, para un total de 3891 requerimientos equivalente al 100% de las solicitudes recibidas en el I Trimestre de la vigencia 2020.



Luego de transcurrir el primer trimestre del 2020 se evidenció que el mayor número de solicitudes allegadas a la entidad fueron de tipo "peticiones", solicitando documentación, certificados de retención, certificados contractuales, certificaciones de créditos, preguntas de solicitud de créditos, paz y salvo de créditos y el acogerse a los alivios crediticios.



Como se evidencia en la anterior gráfica la dependencia con más requerimientos fue el Grupo Crédito y Cartera, solicitando certificaciones, preguntas de solicitud de créditos,



SC-CER148571



SA-CER644944



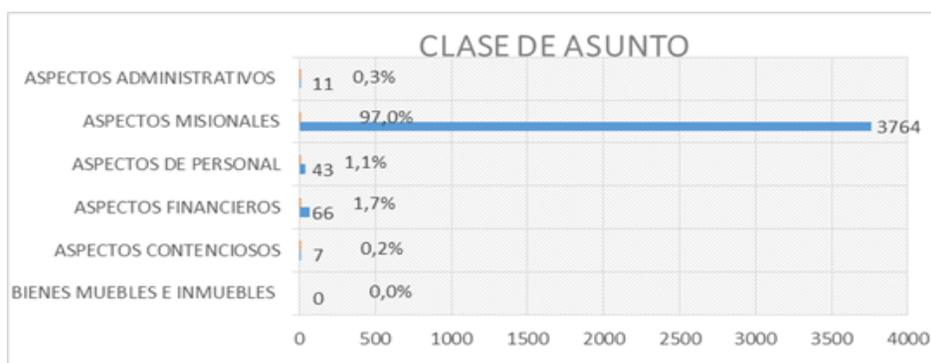
OS-CER649162

paz y salvo y el acogerse a los alivios crediticios.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO I TRIMESTRE							
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	6	0	1	0	0	7	0,18%
ASPECTOS FINANCIEROS	66	0	0	0	0	66	1,70%
ASPECTOS DE PERSONAL	43	0	0	0	0	43	1,11%
ASPECTOS MISIONALES	3759	0	0	5	0	3764	96,74%
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	9	0	1	1	0	11	0,28%
TOTAL	3883	0	2	6	0	3891	100,00%

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; del cual forman parte los grupos de Adquisiciones y Contratos, Comercio Exterior, Convenios y Contratos Interadministrativos, Fábrica de Confecciones y Construcciones con 3764 requerimientos equivalente a 97%, seguido de asuntos relacionados con Aspectos Financieros; de los que se tienen en cuenta los Grupos de Presupuestos, Contabilidad,

Tesorería y Central de Cuentas, con 66 requerimientos equivalente a 1,7%, continuado de aquellos Aspectos Personales referentes al Grupo Talento Humano con 43 requerimientos equivalente a 1,1%, seguido de Aspectos Administrativos que corresponden a los Grupos Almacén General, Telemática, Logística y Mercadeo y Comunicaciones con 11 requerimientos equivalente a 0,3%, finalizando con aquellos Aspectos Contenciosos son de la Oficina Asesora Jurídica con 7 requerimientos equivalente a 0,2%.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS DE ACUERDO AL MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
LÍNEA NACIONAL	0
PÁGINA WEB	0
CONMUTADOR	0
REDES SOCIALES	75
DOCUMENTAL	302
CORREO ELECTRÓNICO	2249
INTERNET –CHAT	1265
TOTAL	3.891

Nota: Con respecto al resultado total de las llamadas recibidas en el primer trimestre, nos permitimos informar que por temas relacionados con el soporte técnico, para la creación de los reportes de llamadas del programa DALY 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 quincenalmente los Comités de Recepción, Evaluación y Trámite de Quejas, Informes y Sugerencias del Fondo Rotatorio de la Policía (CRETQIS – Resolución Número 00315 de 2019), del cual quedaron actividades correctivas así:

- Realización y publicación de video de los canales de comunicación que tiene el Fondo Rotatorio de la Policía, en el canal de YouTube: fondo_rotatorio
- Publicación continúa de la circular No. 000002 de 2020, con los lineamientos para el otorgamiento de créditos, a través de las redes sociales del Fondo



SC-CER148571



SA-CER644944



OS-CER649162

Rotatorio de la Policía.

- Se realizó un FOCUS GROUP el 11/03/2020, con el propósito de comunicar la información estratégica del Fondo Rotatorio de la Policía y cualificar los procesos de participación ciudadana y aplicar mecanismos y/o herramientas efectivas para conocer la percepción de los grupos de valor y partes interesadas de la entidad, en este caso supervisores e interventores, mediante el cual se obtuvieron como resultado 17 participaciones, las cuales se presentaron en el Subcomité CRETQIS, para el respectivo análisis y evaluación de mejoras en la comunicación.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1. Medición de la satisfacción

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

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	88	100%. EQUIVALENTE A 5
PROCESO INDUSTRIAL	0	No se realiza
PROCESO CRÉDITOS	103	99%. EQUIVALENTE A 4.9

El resultado en el proceso contractual nos permite observar un grado de satisfacción de nuestros clientes para el primer trimestre de la presente vigencia, teniendo como base que las 88 encuestas fueron calificadas entre Excelente y Bueno obteniendo un resultado del 100% sobre la meta de 95%, ubicándose en el rango de excelente.

Nos permitimos informar que el proceso Industrial tiene su indicador para esta medición con periodicidad semestral, tal información será presentada en el mes de junio.

En el proceso de créditos, 103 clientes respondieron a la encuesta con los siguientes resultados:

Bueno: 101

Regular: 2

De lo anterior se destaca que tan solo 2 usuarios calificaron como regular la "Atención a los requerimientos y/o solicitudes"



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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
FELICITACIONES	6	30%
OPINIONES POSITIVAS	11	55%
AGRADECIMIENTOS	3	15%
TOTAL	20	100%

Con respecto a los pronunciamientos favorables que se recibieron en el primer trimestre del año 2020, de las 6 felicitaciones allegadas a la entidad, 1 es para el Grupo Comercio Exterior, enalteciendo la labor en el proceso de nacionalización de carga, 5 fueron allegadas por medio de las redes sociales felicitando la gestión del Fondo Rotatorio de la Policía.

Las opiniones positivas se recibieron por medio de las redes sociales 1 acerca de la gestión realizada por el Grupo Fábrica de Confecciones y 10 por la gestión de la entidad y las publicaciones de redes sociales.

Los agradecimientos son dando respuesta a las diferentes publicaciones de las redes sociales.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	0	0%
RECLAMOS	2	6%
OPINIONES NEGATIVAS	32	94%
PORCENTAJE	34	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 los reclamos se recibieron 2, de los cuales trataban temas de reconocimiento de derechos y de utilización de la página web.

De las 32 opiniones negativas allegaron por medio de las redes sociales, 16 de ellas

son acerca del proceso, lineamientos y solicitud de créditos, ya que este proceso es virtual, 14 fueron acerca de la contratación del personal de la Fábrica de Confecciones y 2 fueron acerca de una de las publicaciones en redes sociales.

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 31/03/2020 se cuentan con 5.739 seguidores en Twitter, 9.475 seguidores en Facebook, 2.705 seguidores en Instagram y 311 Suscriptores en Youtube obteniendo los siguientes resultados:

- **TWITTER:** 5.739 Seguidores – Publicaciones: 164
- **FACEBOOK:** 9.475 Seguidores – Publicaciones: 189
- **INSTAGRAM:** 2.705 Seguidores – Publicaciones: 170
- **YOUTUBE:** 311 Suscriptores – Publicaciones: 04

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:**

- ELABORACIÓN ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO.

Se consolidó la información necesaria para la elaboración del anteproyecto de presupuesto, el cual es una proyección de ingresos y gastos a realizar en la vigencia 2021, donde se tuvieron en cuenta las normas, lineamientos y políticas de gasto que fija la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Con este ejercicio de planeación presupuestal se busca, garantizar el normal funcionamiento y operación de la entidad para dicha vigencia, este se aprueba con la ley anual de presupuesto, con la cual se continúa el trámite de desagregación y programación presupuestal de la vigencia.

- ASESORÍA Y ACOMPAÑAMIENTO EN LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN

ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y MAPAS DE RIESGO DE GESTIÓN Y CORRUPCIÓN.

Se realizó asesoría y acompañamiento a las diferentes dependencias que conforman la entidad, para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estableciendo acciones en los seis (06) componentes que lo conforman, así mismo se realizaron mesas de trabajo para el análisis, evaluación de los riesgos e identificación de nuevos posibles riesgos de gestión, corrupción y seguridad de la información.

• ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL GRUPO CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO:

- En el primer trimestre del 2020 se sensibilizó a los funcionarios del Fondo Rotatorio de la Policía con respecto a los principios y valores y el Código de Integridad, mediante correo electrónico y por medio de los protectores de pantalla de los computadores de la entidad.
- Se capacito a los funcionarios que participan en el concurso de méritos realizado por la CNSC, en temas relacionados a la norma disciplinaria.

“La Anterior información se encuentra publicada en la página web de la Entidad, en la ventana de, “Ética: principios y valores/Ética” (<https://www.forpo.gov.co/es/etica-principios-y-valores>) donde se puede consultar”.

• OTRAS ACTIVIDADES

- Se recibió una capacitación por parte de la Función Pública en el Modelo Integrado de Planeación y Control MIPG, el día 4 de marzo de 2020, con el Doctor Andrés Melo Jiménez y la Doctora Eva Mercedes Rojas, para los funcionarios del Fondo rotatorio de la Policía.
- Se realizó visita a la Sede Administrativa y el Complejo Industrial Muzú por parte de la Secretaria Distrital de Ambiente el día 3 de febrero de 2020, en la cual se revisó el cumplimiento normativo ambiental, obteniendo buenos resultados.
- Se adelantaron los procesos de contratación para el manejo externo de residuos peligrosos, caracterización fisicoquímica y microbiológica del agua potable y la adquisición de bienes referentes a la separación de residuos reciclables y manejo de residuos peligrosos.
- Se diseñaron Eco-mapas resaltando aspectos relevantes ambientales como:



SC-CER148571



SA-CER644944



OS-CER649162

ubicación de sustancias químicas, generación de residuos sólidos y peligrosos, plantas eléctricas, entre otros.

- Se realiza inspección verificando cumplimiento normativo a los lugares de almacenamiento de sustancias químicas en la Fábrica de Confecciones y línea de bordados en Funza.

○



Almacenamiento sustancias químicas mantenimiento.

○

- Se han realizado actividades para la toma de conciencia y responsabilidad ambiental con los funcionarios de la Entidad:

- Capacitación en cuanto a la separación de residuos sólidos convencionales en la Sede Administrativa con la Asociación de Recicladores Ambientales JAG.
- Socialización de programas y planes ambientales con los pares integrales, por medio de actividades lúdicas.
- Capacitación a los funcionarios del Grupo ADCON y a los supervisores de contratos internos y externos de la Entidad, en cuanto a los lineamientos e importancia de realizar procesos de contratación pública con criterios sostenibles.
- Capacitación sobre el manejo y almacenamiento de material retal con los operarios del área de corte de la Fábrica de Confecciones.
- Inducción y reinducción sobre separación de residuos sólidos en los puntos ecológicos con el personal de servicios generales del Complejo Industrial Muzú y Funza.
- Calificación de los puntos ecológicos de cada dependencia, evaluando la forma adecuada de separar los residuos sólidos. Así garantizamos el aprovechamiento de mayor cantidad de material reciclable.

lo anterior para su conocimiento y demas fines que estime pertinentes.

Atentamente;



Coronel **JOSE IGNACIO VASQUEZ RAMÍREZ**
Director General

Anexos:

Elaboró: AASD. Beatriz Andrea Rondón Rodríguez – Funcionaria Grupo Mercadeo y Comunicaciones.

Revisó:

Revisó: IT. Walther Rodríguez Beltrán – Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones (E).

Revisó: CT. Iván David Contreras Salamanca – Coordinador Control Disciplinario Interno (E).

Revisó: MY. Cesar Augusto Arguello Prieto – Jefe Oficina Asesora de Planeación (E).

Vo.Bo.: CR. José Manuel Ortiz Meneses – Subdirector Operativo.

