

**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA**



Radicado No: 20203900000061

Bogotá, 04-08-2020

Doctora

YASIRA SIRLEY PEREA MORENO

Coordinadora Grupo Atención y Orientación Ciudadana

Ministerio de Defensa Nacional

Carrera 54 No. 26-25 can

BOGOTÁ

Asunto:Informe PQRS segundo 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 segundo trimestre del año 2020, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 Periodo anterior (primer trimestre 2020)

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

1.2 Periodo actual (segundo trimestre 2020)

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	N° DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
6.554	6.554	0	0	0%

En el segundo trimestre de la vigencia 2020, se recibieron un total de 6.554 PQRS, las cuales se encuentran resueltas en su totalidad.

1.3 Gestión de PQRS vencidas

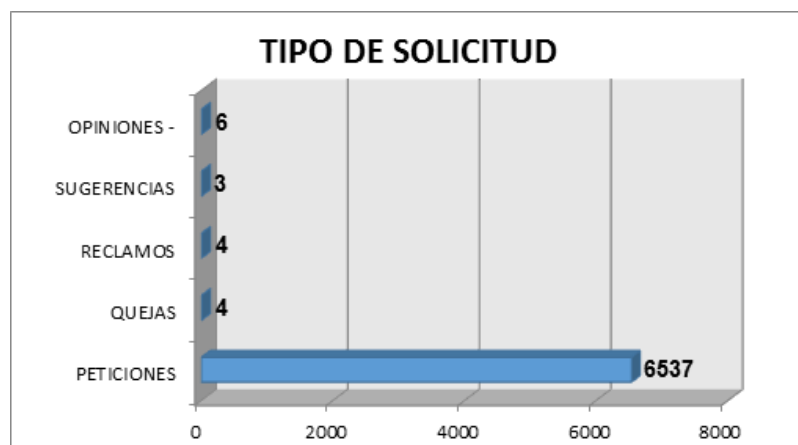
Teniendo en cuenta el seguimiento diario que se hace a las PQRS que ingresan por los diferentes canales de comunicación a la entidad con lo cual se efectúa un trámite oportuno y de seguimiento permanente con las dependencias responsables de emitir las respuestas; se logra un periodo sin PQRS en estado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

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL II TRIMESTRE

II TRIMESTRE							
DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	OPINIONES NEGATIVAS	SUBTOTALES	%
ADQUISICIONES Y CONTRATOS	49	0	1	0	0	50	0,76%
CONSTRUCCIONES	14	0	0	0	0	14	0,21%
CONVENIOS Y CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS	28	0	0	0	0	28	0,43%
CRÉDITOS Y CARTERA	6341	2	3	2	5	6353	96,93%
FÁBRICA DE CONFECCIONES	20	0	0	0	1	21	0,32%
TALENTO HUMANO	35	0	0	0	0	35	0,53%
PRESUPUESTO	1	0	0	0	0	1	0,02%
TESORERÍA	15	0	0	0	0	15	0,23%
CONTABILIDAD Y COSTOS	25	0	0	0	0	25	0,38%
JURÍDICA	5	2	0	0	0	7	0,11%
REDES SOCIALES	4	0	0	1	0	5	0,08%
TOTAL	6537	4	4	3	6	6554	100%

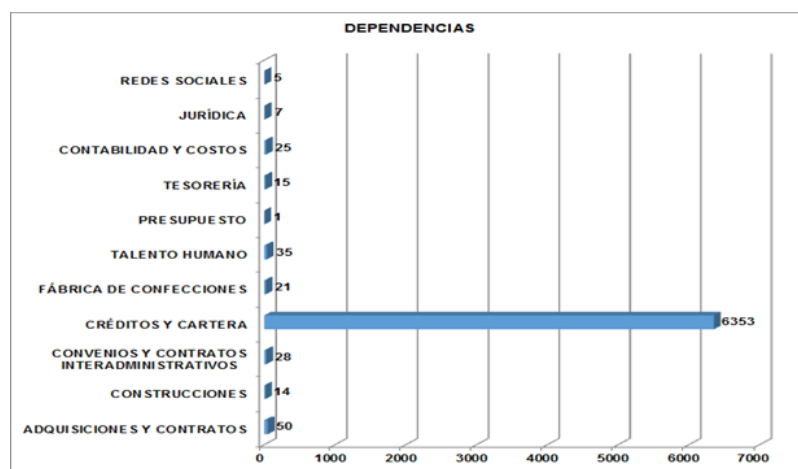
Reporte: Base de datos Módulo PQRS, Redes sociales, ORFEO.

Como se puede evidenciar en la tabla, el grupo con mayor número de requerimientos fue el Grupo Créditos y Cartera con 6.353 solicitudes equivalente 96.93%, seguido del Grupo Adquisiciones y Contratos con 50 requerimientos equivalente a 0.76%, luego el Grupo Talento Humano con 35 requerimientos equivalente a 0.53%, continuado el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos con 28 requerimientos equivalente a 0.43%, seguido del Grupo Contabilidad y Costos con 25 requerimientos equivalente a 0,38%, continuado el Grupo Fábrica de Confecciones con 21 requerimientos equivalente al 0.32%, posteriormente del Grupo Tesorería con 15 requerimientos equivalente a 0.23%, seguido del Grupo Construcciones con 14 requerimientos equivalente 0.21%, consecutivamente la Oficina Asesora Jurídica con 7 requerimientos equivalente a 0.11%, seguido de las Redes Sociales referente a la gestión de la Entidad con 5 requerimientos equivalente a 0.08%, finalizando con 1 requerimiento de Presupuesto equivalente al 0.02%.



Igualmente, podemos observar en la gráfica el Tipo de Solicitudes radicadas, así: el 99.74% equivalente a 6537 requerimientos fueron peticiones, seguido con 06 opiniones negativas equivalente a 0.09%, 4 quejas equivalente a 0.06%, 4 reclamos equivalente a 0.06%, finalizando con un 0,05% equivalente a 03 requerimientos fueron sugerencias, para un total de 100% de las PQRS radicadas en el II Trimestre de la vigencia 2020.

En el transcurso del segundo trimestre del año 2020 se evidencia que el tipo de solicitud que más llega a la entidad son las 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 financieros.

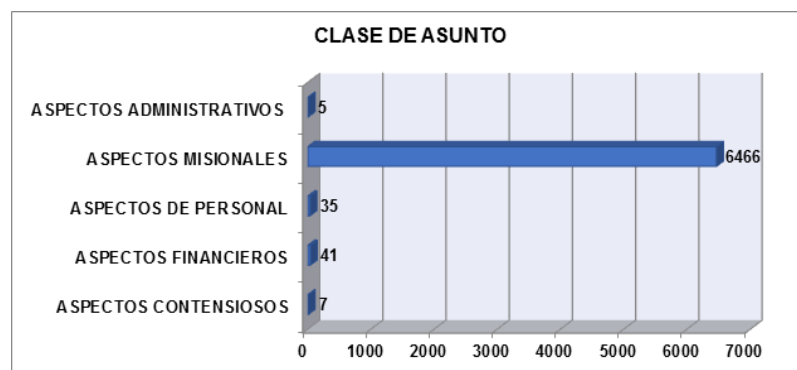


Como se evidencia en la anterior gráfica, la dependencia con más requerimientos recibidos durante el segundo trimestre de la vigencia 2020, es el Grupo Créditos y Cartera, solicitando certificaciones, preguntas de solicitud de créditos, paz y salvo y el acogerse a los alivios financieros.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO II TRIMESTRE							
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	OPINIONES NEGATIVAS	SUBTOTALES	%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	5	2	0	0	0	7	0,11%
ASPECTOS FINANCIEROS	41	0	0	0	0	41	0,63%
ASPECTOS DE PERSONAL	35	0	0	0	0	35	0,53%
ASPECTOS MISIONALES	6452	2	4	2	6	6466	98,66%
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	4	0	0	1	0	5	0,08%
TOTAL	6537	4	4	3	6	6554	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 requerimientos fue el relacionado con Aspectos Misionales; del cual forman parte los grupos de Créditos y Cartera, Adquisiciones y Contratos, Comercio Exterior, Convenios y Contratos Interadministrativos, Fábrica de Confecciones y Construcciones con 6.466 requerimientos equivalente a 98,66%, seguido de asuntos relacionados con Aspectos Financieros; de los que se tienen en cuenta los Grupos de Presupuesto, Contabilidad, Tesorería y Central de Cuentas, con 41 requerimientos equivalente a 0,63%, continuado de aquellos Aspectos Personales referentes al Grupo Talento Humano con 35 requerimientos equivalente a 0,53%, seguido Aspectos Contenciosos son de la Oficina Asesora Jurídica con 7 requerimientos equivalente a 0,11%, finalizando con aquellos de Aspectos Administrativos que corresponden a los asuntos relacionados con la gestión del Fondo Rotatorio de la Policía allegados por redes sociales, con 5 requerimientos equivalente a 0,8%.

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	64
DOCUMENTAL	130
CORREO ELECTRÓNICO	1788
INTERNET –CHAT	4572
TOTAL	6.554

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 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 Rotatorio de la Policía.
- Actualización de la página web con los lineamientos para el otorgamiento de créditos.



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
PROCESO CONTRACTUAL	13	100%. EQUIVALENTE A 4
PROCESO INDUSTRIAL	0	No se realiza
PROCESO CRÉDITOS	0	No se realiza

El resultado en el proceso contractual nos permite observar un grado de satisfacción de nuestros clientes para el segundo trimestre de la presente vigencia, teniendo como base que las 13 encuestas fueron calificadas sobre 4 equivalente a Excelente, obteniendo un resultado del 100%, cumpliendo con eficacia los tiempos de respuesta para las operaciones de desaduanamiento y exportación, que realiza el Grupo Comercio Exterior.

Es importante señalar que la crisis sanitaria actual que padece el mundo, no ha sido ajena en su afectación al desarrollo laboral habitual de la Fábrica de Confecciones del Fondo Rotatorio y precisamente los clientes están entre los afectados al verse interrumpida la manufacturación de los productos que ellos han contratado. En tal sentido, la producción que se tenía programada para elaborar durante el primer semestre, ha sido necesario aplazarlos, razón por la cual no se han efectuado entregas de productos terminados a los contratantes.

Por esta razón, no se han efectuado encuestas en el segundo trimestre de 2020, ya que esta medición está condicionada a la percepción que tienen los clientes, tanto de la calidad y oportunidad del producto, como la atención que se les ha brindado.

En cuanto al proceso de créditos en el segundo trimestre de la presente vigencia no se aplicaron las encuestas de percepción, a causa de inconvenientes presentados en el módulo de solicitud de créditos y en el módulo de encuestas de la entidad.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
FELICITACIONES	18	53%
OPINIONES POSITIVAS	4	12%
AGRADECIMIENTOS	12	35%
TOTAL	34	100%

Con respecto a los pronunciamientos favorables que se recibieron en el primer trimestre del año 2020, de las 18 felicitaciones allegadas a la entidad por medio de las redes sociales y el correo electrónico, 8 son para el Grupo Fábrica de Confecciones, relacionada al proceso de confección, 10 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 1 relacionada al proceso de Créditos y Cartera y 2 por la gestión de la entidad y las publicaciones de redes sociales.

Los 12 agradecimientos son por la gestión de la entidad y las publicaciones de redes sociales.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	4	29%
RECLAMOS	4	29%
OPINIONES NEGATIVAS	6	43%
PORCENTAJE	14	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 y reclamos se recibieron 8, los cuales trataban temas de reconocimiento de derechos, proceso de contratos, proceso de créditos y cartera y de la utilización de la página web.

De las 6 opiniones negativas allegaron por medio de las redes sociales, 5 de ellas son acerca del proceso, lineamientos y solicitud de créditos, ya que este proceso es virtual y 1 fue acerca de la contratación del personal de la Fábrica de Confecciones.

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 30/06/2020 se cuentan con 5.868 seguidores en Twitter, 9.691 seguidores en Facebook, 2.750 seguidores en Instagram y 468 Suscriptores en Youtube obteniendo los siguientes resultados:

1. Twitter: 5.868 seguidores / Publicaciones: 139
2. Facebook: 9.691 seguidores / Publicaciones: 138
3. Instagram: 2750 seguidores / Publicaciones: 134
4. YouTube: 468 suscriptores / Publicaciones: 04

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

- **Socialización resultados Desempeño Institucional (FURAG II) vigencia 2019.**

Teniendo en cuenta los resultados alcanzados en el Desempeño Institucional (FURAG II) realizado por la Función Pública, el Fondo Rotatorio de la Policía logró excelentes resultados en la evaluación de la gestión en cada una de las siete (07) dimensiones y dieciocho (18) políticas que conforman el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG para la vigencia 2019, el cual corresponde a un 93.8%, que en comparación con el resultado de la vigencia 2018 donde se obtuvo un 73.3%, evidenciando un **incremento significativo de 20,5 puntos**, lo cual demuestra el excelente trabajo y compromiso por parte de los procesos.

- **Desarrolló Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2019.**

Desarrolló Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2019, el día 29 de mayo de 2020, la cual fue transmitida en vivo a través de Facebook Live, en donde se observó participación de las partes interesadas en una gran proporción, tanto en el seguimiento del evento como en los comentarios y preguntas realizadas en el chat del respectivo medio; acciones que reflejan una percepción positiva frente a la gestión realizada por la entidad (ver anexo Imagen 1).

De igual forma la mejora en diferentes aspectos en el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas; a través de la cual se innovó la presentación de la información, saliendo de lo tradicional (imágenes, gráficos e información general), incluyendo videos con la gestión efectuada en la vigencia, con registro fotográfico de

Página 8

"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 Vía Funza www.forpo.gov.co



SC-CER148571



SA-CER644944



OS-CER649162

F-3-4-04V14

las diferentes actividades realizadas, de igual forma por primera vez en la existencia de la entidad se desarrolla la audiencia pública de rendición de cuentas de manera virtual y no presencial.

- **Resultados Correcto Uso Del Punto Ecológico**

Teniendo en cuenta el compromiso de la alta dirección para con el Sistema de Gestión Ambiental, el Grupo Talento Humano y la Oficina Asesora de Planeación se permiten agradecer a todos los funcionarios de la Entidad por su apoyo y dedicación al separar los residuos sólidos en las canecas destinadas para tal fin.

Los residuos reciclables son materia prima para nuevos procesos productivos, que generan beneficio ambiental, social y en este caso puntual para los funcionarios de la Entidad, ya que gracias a la recuperación de estos materiales la ASOCIACIÓN DE RECICLADORES AMBIENTALES JAG realizó la donación de los vasos mug que se entregaron en la actividad del Día del Género (Ver anexo imagen 2).

De otra parte, en pro de la Gestión Ambiental en la entidad, se realizó la adquisición de elementos que permiten brindar un manejo adecuado a los residuos sólidos, para la correcta separación de los mismos (puntos ecológicos, eco botellas), y se efectuó la contratación de los servicios de gestión integral de residuos peligrosos y caracterización de agua potable.

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

- **Divulgación Principios y Valores Código de Integridad “MIPG”**

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.

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 ello se realizan sensibilizaciones de los principios y valores, código de integridad, por medio de los correos institucionales, videoconferencias y papel tapiz. (ver anexo imagen 3)



SC-CER148571



SA-CER644944



OS-CER649162

- **Divulgación Principios y Valores Código de Integridad "MIPG"**
- **Sensibilizan los principios y valores por medio de videoconferencia aplicativo zoom, con la participación de 39 funcionarios** (ver anexo imagen 4)
- **Sensibilización Código de Integridad FORPO** (ver anexo imagen 5, 6)
- **Boletín Disciplinario**

En el transcurso del segundo trimestre del año 2020 se socializó información en cuanto al proceso disciplinario, por medio de boletines a través de correo electrónico a los funcionarios de la entidad. (ver anexo imagen 7,8,9 y 10)

- **Papel Tapiz**

El Grupo Control Disciplinario Interno, sensibiliza los principios y valores en el papel tapiz de los equipos de cómputo de los funcionarios que prestan sus servicios en el Fondo Rotatorio de la Policía. (ver anexo imagen 11, 12, 13)

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

- Se realizó la sensibilización a través de lecciones aprendidas con el fin de afianzar los conocimientos en materia Jurídica en la prevención del daño antijurídico, contando con la participación de los funcionarios del Fondo Rotatorio de la Policía. (ver anexo imagen 14)
- De acuerdo al Plan de Acción 2020, en el área de Asesoría Legal, la Oficina Asesora Jurídica realizó reunión por medio de la aplicación de Microsoft Teams, el día 23 de junio de 2020, con el fin de brindar una capacitación a los funcionarios del Fondo Rotatorio de la Policía, para el afianzamiento de conocimientos en materia jurídica. (ver anexo imagen 15)
- Se realizó auto capacitación en actualización en materia normativa, con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria por el CORONAVIRUS-COVID19, en aras de determinar cuáles de los decretos expedidos tienen aplicación general y en especial si son aplicables a 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 y Seguridad y Salud en el Trabajo, el Grupo Talento Humano realizó 15 actividades virtuales para los servidores públicos que integran la entidad, destacándose las siguientes:



SC-CER148571



SA-CER644944



OS-CER649162

- Actividades de Bienestar con la Fábrica de Confecciones
- Actividad de Bienestar Día del Niño
- Actividad de Bienestar Día de la Secretaria FORPO.
- Conferencia Virtual " COVID-19 Desafíos del Reintegro Laboral "
- Día de la Familia
- Actividades Deportivas y pausas activas
- Día del Género
- Actividad Día de la Madre FORPO.
- Jornada de Donación de Sangre sede Administrativa y Fábrica de Confecciones
- Asesoría virtual Oficina Móvil de Cafam
- Ascenso de oficiales al grado de Subtenientes
- Ceremonia de agradecimiento funcionarios Policiales
- Ascenso Oficiales del Fondo Rotatorio de la Policía

En cumplimiento con la Resolución No. 666 de 2020 *“por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19”* se ha desarrollado el siguiente protocolo:

- **Lavado de manos.**

Antes del ingreso y durante su permanencia “mínimo cada dos horas” en las instalaciones de la entidad los funcionarios, contratista y/o visitantes deben cumplir con el protocolo de lavado de manos establecido por el Fondo Rotatorio de la Policía. (ver anexo imagen 16)

- **Distanciamiento Social.**

Se mantiene el distanciamiento social al ingreso a las instalaciones de la entidad y durante el tiempo de convivencia en zonas comunes “reuniones, tiempo de almuerzo y otras actividades que se deriven del desempeño de sus funciones”. (ver anexo imagen 17)

- **Desinfección funcionarios y visitantes.**

Se viene realizando la desinfección a los funcionarios y visitantes antes de ingresar a las instalaciones de la entidad, con el fin de prevenir el ingreso del virus, de igual forma se adquirió tapetes para la desinfección de zapatos. (ver anexo imagen 18)



SC-CER148571



SA-CER644944



OS-CER649162

- **Toma de Temperatura**

Se realiza la toma de temperatura al ingreso de las instalaciones de la entidad con el fin de descartar presencia de sintomatología relacionada con el COVID-19, en el caso de que una persona presente temperatura mayor a 38° no se le permitirá ingreso a las instalaciones de la entidad y se le dirigirá directamente a la EPS. (ver anexo imagen 19)

- **Entrega Tapabocas**

Al ingreso de cada turno laboral, se realiza entrega de tapabocas a los funcionarios de la entidad "1 Tapabocas diario" y para uso dentro de las instalaciones de la entidad, esto con el fin de evitar propagación del virus y fomentar el uso de tapabocas quirúrgico "Diario". (ver anexo imagen 20)

- **Limpieza y desinfección**

Se realiza limpieza y desinfección periódica de lugares dentro de las instalaciones de la entidad que por alguna circunstancia estuvieron en contacto con personas "Salas de reunión, superficies de trabajo, baños, zonas de alimentación, entre otras", así mismo se realiza desinfección de los vehículos de la entidad. (ver anexo imagen 21)

Atentamente;



Coronel **JOSE IGNACIO VASQUEZ RAMÍREZ**
Director General

Anexo: 1 (IMÁGENES REFERENTES A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS II TRIMESTRE VIGENCIA 2020) 9 folios.
Elaboró: AASD. Beatriz Andrea Rondón Rodríguez – Funcionaria 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 (E).
Vo.Bo.: CR. José Manuel Ortiz Meneses – Subdirector Operativo.

