



MINDEFENSA



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA "SERVICIO CON PROBIDAD"



20153900000241

Bogotá, 08-07-2015

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

En cumplimiento a la Directiva Ministerial No. 31800-MDSGAOC-577 del 25 de julio de 2006, me permito presentar el informe trimestral de las actividades de control y seguimiento que realizó el Grupo de Mercadeo y Comunicaciones del Fondo Rotatorio de la Policía, durante el segundo trimestre del año 2015 comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2015, así:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE:

Las solicitudes radicadas fueron atendidas oportunamente en un CIEN PORCIENTO (100%) y su comportamiento se relaciona a continuación:

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTALES	
					UNIDAD	%
54	1	13	85	1	154	100
35,06%	0,65%	8,44%	55,19%	0,65%		

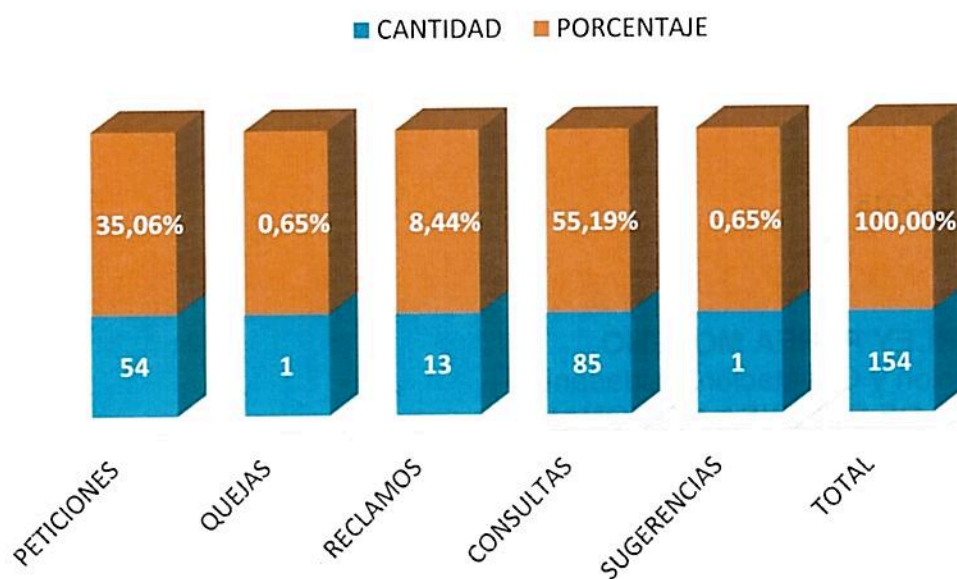


Sede Administrativa: Cra. 66A No. 43-18
Conmutador: 2200460
Complejo industrial: Cra. 48 N° 46-08 Sur
Conmutador 7400558 – 5640788
www.forpo.gov.co



F-3.4-01V12

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE



2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

De las CIENTO CINCUENTA Y CUATRO (154) solicitudes recibidas, el 77,92% se ve reflejado en las inquietudes recibidas para el Grupo Crédito y Cartera, seguidas del 6,49% para el grupo Talento Humano, 5,84% para el Grupo Adquisiciones y Contratos, 3,25% para el Grupo Construcciones, 1,95% para el Grupo Telemática, 1,30% para el Grupo Venta de Bienes en Desuso y la Oficina Jurídica y por último un 0,65% para el Grupo Logística.



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



CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	2	0	0	0	0	2	1,30%
TALENTO HUMANO	9	0	0	1	0	10	6,49%
CRÉDITOS Y CARTERA	29	1	13	77	0	120	77,92%
VENTA DE BIENES	0	0	0	2	0	2	1,30%
CONTRATOS	7	0	0	2	0	9	5,84%
TELEMÁTICA	0	0	0	3	0	3	1,95%
CONSTRUCCIONES	5	0	0	0	0	5	3,25%
OFICINA JURÍDICA	2	0	0	0	0	2	1,30%
LOGÍSTICA	0	0	0	0	1	1	0,65%
TOTALES	54	1	13	85	1	154	100%



3. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

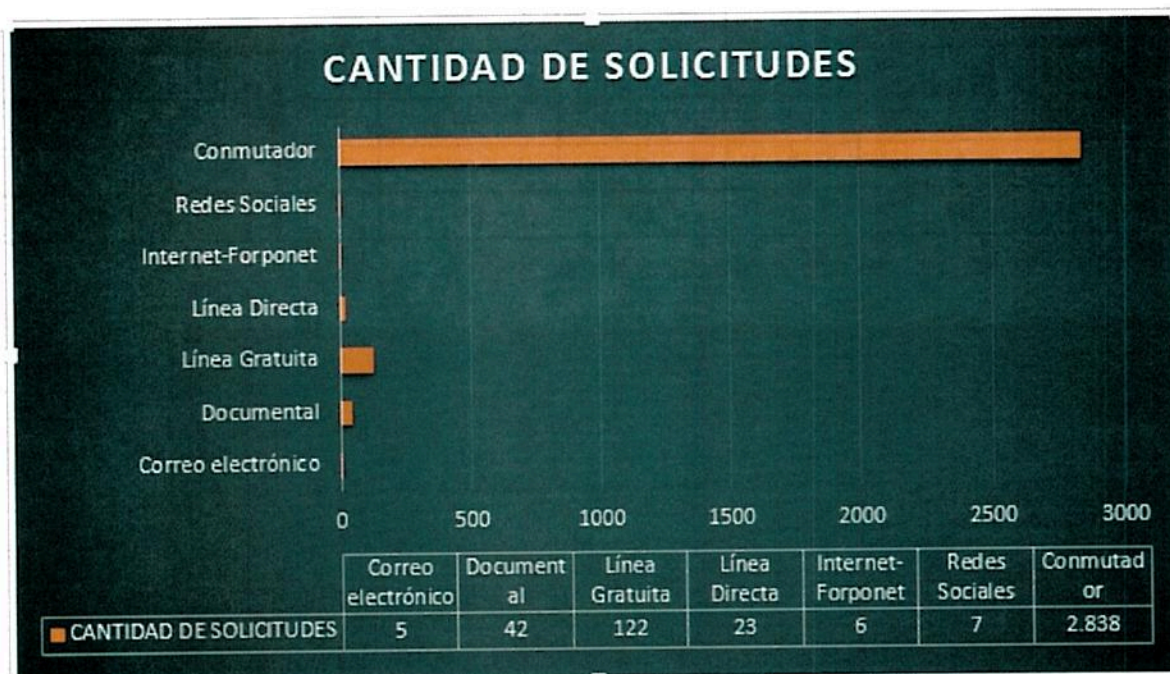
Las solicitudes se recibieron a través de los siguientes medios: correo electrónico, documental, línea gratuita, por la línea directa de atención al usuario, internet – Forponet, redes sociales y conmutador.



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



MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Correo electrónico	05
Documental	42
Línea Gratuita	122
Línea Directa	23
Internet-Forponet	06
Redes Sociales	07
Conmutador	2.838



4. SEGUIMIENTOS REITERATIVOS A LOS P.Q.R RECIBIDOS EN LAS JEFATURAS Y GRUPOS DEL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA.

No se recibió ninguna P.Q.R en forma reiterada para dar respuesta por parte de las Jefaturas o Grupos que integran el FORPO.



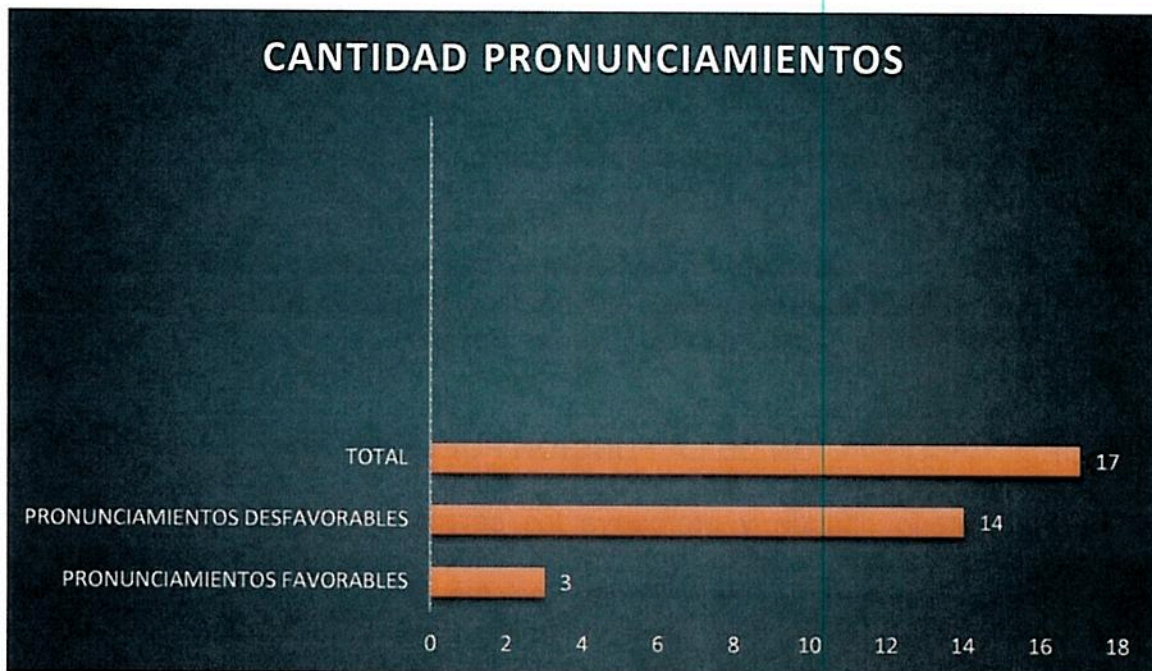
Sede Administrativa: Cra. 66A No. 43-18
 Conmutador: 2200460
 Complejo industrial: Cra. 48 N° 46-08 Sur
 Conmutador 7400558 – 5640788
www.forpo.gov.co



5. IMPACTO DE LOS SERVICIOS EN LOS USUARIOS:

Los factores generadores de satisfacción e insatisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios y de la ciudadanía en general sobre los servicios que ofrecemos, presentaron el siguiente comportamiento: CATORCE (14) pronunciamientos desfavorables equivalentes a un OCHENTA Y DOS PORCIENTO (82%) y TRES (3) pronunciamientos favorables equivalentes a un DIECIOCHO PORCIENTO (18%),

IMPACTO SERVICIOS EN LOS USUARIOS	CANTIDAD PRONUNCIAMIENTOS	%
PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES	3 (Facebook)	18%
PRONUNCIAMIENTOS DESFAVORABLES	14 (Página Web)	82%
TOTAL	17	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



6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

6.1 CONCLUSIONES:

- Los derechos de petición, las tutelas, quejas, reclamos y consultas, se están respondiendo dentro de los términos previstos por la Ley.
- Los requerimientos y solicitudes por nuestra página Web (www.forpo.gov.co) se responden de acuerdo con lo establecido en el procedimiento interno y en concordancia con una buena presentación en la página web, donde los usuarios pueden en corto tiempo consultar el estado de su crédito.
- Se mantiene control sobre los medios alternativos como: a) chat en donde los usuarios exponen sus inquietudes y se responden en forma oportuna y ágil. El software de radicación en donde se registran, controlan y se hace seguimiento a la correspondencia de entrada y salida.

6.2 RECOMENDACIONES:

- Continuar con la atención oportuna de los requerimientos de los usuarios y clientes.
- Reforzar las campañas de difusión de los servicios que presta el Fondo Rotatorio a través de medios electrónicos, página web, correo electrónico, línea gratuita, correo de voz y Redes Sociales.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA FUNCIÓN PÚBLICA:

El Fondo Rotatorio difunde y promueve los servicios que presta a través de mecanismos como son: página web, correo electrónico, atención telefónica y personalizada, chat, línea gratuita y Redes Sociales.

En las carteleras de la Entidad se publica y actualiza la información de los diferentes servicios y bienes que presta y produce el Fondo Rotatorio de la Policía.

Como evidencia, están dos artículos que se van a publicar en la revista de la Policía Nacional y dos noticias para la página web del GSED, los cuales tienen información



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



de la Entidad que permite que nuestros clientes conozcan algunos de los servicios que prestamos.

Se realizó una reunión teórica práctica sobre las directrices por parte del Ministerio de Defensa con respecto a la Atención al Cliente dentro de las instalaciones del Fondo Rotatorio de la Policía.

Se asistió a los comité editorial (3) del GSED en donde frente a los delegados de las 19 entidades que integran el Grupo socializamos nuestros servicios y se recibieron recomendaciones para gestionar nuestros medios de comunicación y así fortalecer el servicio al cliente.

Se realizó una capacitación sobre los principios básicos de la Atención al Cliente, en este espacio los funcionarios de la entidad complementaron sus conocimientos teóricos y prácticos de la Atención al Cliente como también expusieron sus recomendaciones para que los demás lo apliquen al momento de atender un cliente tanto externo como interno

Se asistió a una capacitación de fotografía, la cual permite conocer a fondo las técnicas para tomar una buena foto, con el fin de que las imágenes que se muestren a los clientes sean claras y transmitan el mensaje que deseamos.

Se realizó la gestión y publicación de contenidos en las Redes Sociales de la Entidad teniendo como resultado lo siguiente:

Facebook: Seguidores a la fecha 3.980 Me gusta

Se socializaron los siguientes temas:

- Pasos para consultar o realizar una solicitud en nuestro PQR móvil
- Carrera de los héroes
- Expo LAAD 2015
- Día de la tierra
- Día de la madre
- Visita del Director de la Policía Mg Rodolfo Palomino Lopez a la fábrica de confecciones con motivo del día de la madre
- Día mundial del internet
- Participación en la VI Feria empresarial: "Vivo con-sentido, trabajo con amor" en Cali
- Entrega clínica de Cali
- Día del padre



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



Se recibieron tres agradecimientos por la labor y una pregunta sobre el proceso de créditos

Twitter: Seguidores a la fecha 1.429

Se socializaron los siguientes temas:

- Seguridad financiera
- Noticias de interés
- Expo LAAD 2015
- Día de la madre
- Certificados en línea
- Pasos para consultar o realizar una solicitud en nuestro PQR móvil
- Horarios de atención
- Canales de atención

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN:

- Actualización del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano para la vigencia 2015 de la entidad, que tuvo como referencia la formulación estratégica, la cual apunta a prevenir y controlar la materialización de los riesgos de corrupción, basado en la normatividad vigente.
- También se puede evidenciar que la entidad asumió un solo riesgo de corrupción con 20 posibles causas, las cuales están asociadas a todos los procesos de la entidad, con esto se busca que el riesgo de corrupción sea manejado desde la alta dirección y se impartan las directrices correspondientes.
- Es de anotar que se realizó la actualización de los riesgos de la entidad con nuevas causas para las cuales se formularon nuevas acciones y se establecieron nuevos controles.

En nuestra página web del Fondo Rotatorio, (www.forpo.gov.co), el Portal Único de Contratación, se publican oportunamente los resultados de cada una de las etapas y documentos de los procesos de contratación a través de licitación pública y contratación directa, facilitando así que la información de la entidad llegue de manera oportuna y simultánea a los interesados y ciudadanos en general.



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 la página web de la entidad se publica y actualiza la información de los servicios en los diferentes procesos que se manejan, con sus respectivos pasos y requisitos a seguir.

Se realizó en el mes de junio una capacitación y concientización con respecto a los diferentes tipos de corrupción que se pueden manejar en las entidades públicas incentivando a los funcionarios a asumir comportamientos éticos que reflejen los valores corporativos dentro de la entidad.

Atentamente,

Teniente Coronel **ALBEIRO RUIZ REYES**
Director General (E)

Elaboró: Nancy Patricia Arrigui Zapata
Revisó: Ing. Mercados Andrea Milena Casallas Martínez
Coordinadora Grupo Mercadeo y Comunicaciones
Vo. Bo: TC. Jorge Alveiro Carrillo Delgado
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



