



Radicado No: 052

Bogotá D.C., 09-07-2024

Doctora

YASIRA SIRLEY PEREA MORENO

Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano
Ministerio de Defensa Nacional
Carrera 54 No. 26-25 CAN
Ciudad

OBJETIVO

Emitir Informe de Coordinación y Articulación en temas de Servicio al Ciudadano del Fondo Rotatorio de la Policía correspondiente al segundo trimestre de 2024.

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en la Directiva Ministerial No. 42222 de 2016, a continuación, se presenta el Informe de Coordinación y Articulación en temas de Servicio al Ciudadano del Fondo Rotatorio de la Policía (FORPO), correspondiente al segundo trimestre de 2024, en el que se refleja el comportamiento de las solicitudes presentadas por los diferentes grupos de valor.

DESARROLLO TEMÁTICO INFORME TRIMESTRAL:

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS

1. Estado Solicitudes Pendientes

Tabla 1. PERIODO ANTERIOR PRIMER PRIMESTRE 2024				
TOTAL, RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTA A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
551	551	0	0	0%

1.2 Periodo actual (primer trimestre 2024)

Tabla 2. PERIODO ACTUAL SEGUNDO PRIMER 2024				
TOTAL, RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTA A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
666	660	6	0	1%

En el trimestre se recibieron un total de 666 PQRS, como se evidencia en el cuadro anterior

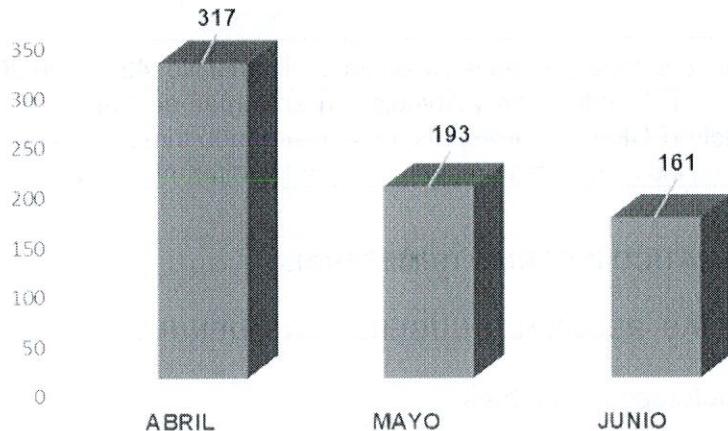
Es importante indicar que, la variación observada entre el primer trimestre en la vigencia 2024 obedece a un cambio en el manejo de los requerimientos relacionados con el proceso de créditos, así las cosas a partir del mes de enero de 2024 se reporta en los Subcomités de CRETQIS, los correos enviados a través de la cuenta forpo@forpo.gov.co por los clientes del proceso de créditos, tales como solicitudes de certificaciones declaraciones de renta, comprobantes de pago, entre otros.

En virtud de lo anterior se evidencia una disminución de 13 solicitudes de PQRS.

1.3 Gestión de PQRS

Teniendo en cuenta el seguimiento que se realiza a las PQRS que ingresan por los diferentes canales de comunicación de la Entidad, se procede a efectuar un trámite oportuno y de seguimiento permanente a las dependencias responsables de emitir la respectiva respuesta; se logra que a la fecha la Entidad, no tenga reportes de PQRS en estado vencidas o sin atención.

SOLICITUDES PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2024



Se puede evidenciar en la gráfica que, para el mes de abril de 2024, se presenta un aumento de 156 PQRS con respecto a junio del mismo año, con relación al mes de mayo de 2024 se presenta un decrecimiento en 32 PQRS en comparación a junio de la misma vigencia.

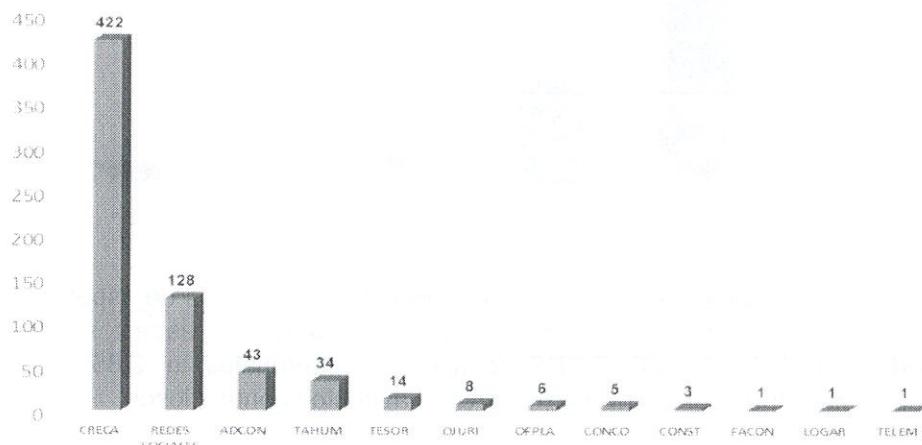
1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

DEPENDENCIAS	PETICIÓN	01 ABRIL AL 30 JUNIO 2024							SUBTOTAL	%
		QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIAS	CONSULTAS	AGRADECIMIENTO	FELICITACIÓN		
CRECA	420	2	0	0	0	0	0	0	422	63,36%
REDES SOCIALES	128	0	0	0	0	0	0	0	128	19,22%
ADCON	43	0	0	0	0	0	0	0	43	6,46%
TAHUM	34	0	0	0	0	0	0	0	34	5,11%
TESOR	14	0	0	0	0	0	0	0	14	2,10%
OJURI	8	0	0	0	0	0	0	0	8	1,20%
OPPLA	6	0	0	0	0	0	0	0	6	0,90%
CONCO	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0,75%
CONST	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0,45%
FACON	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,15%
LOGAR	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,15%
TELEM	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,15%
TOTAL	663	3	0	0	0	0	0	0	666	100%

Reporte. Matriz PQRS correo forpo@forpo.gov.co.

Es importante observar, que las peticiones fueron las PQRS más recurrentes en el segundo trimestre de 2024 con un total de 663, seguido de las quejas con un total de 03.

SOLICITUDES PQRS



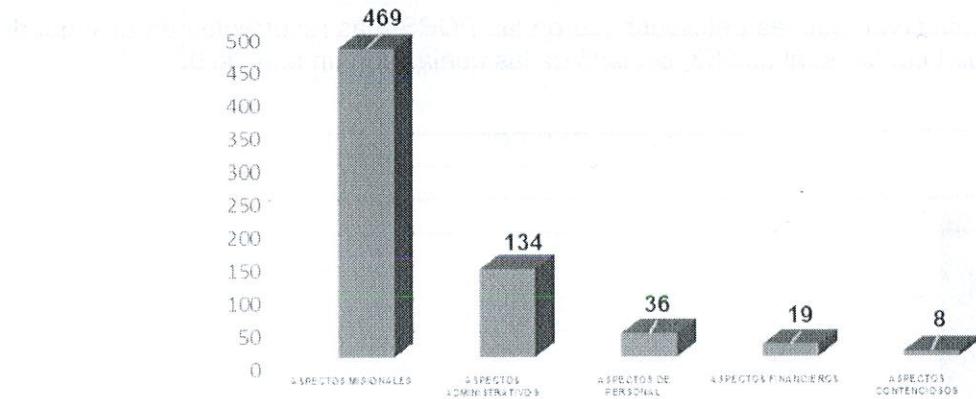
En la gráfica se observa que, el grupo con mayor número de PQRS es el grupo Crédito y Cartera con el 63,36% (422) PQRS, seguido de las redes sociales con el 19,22% (128) PQRS, grupo convenios y contratos con el 6,46% (43) PQRS, grupo Talento Humano con el 5,11% (34) PQRS, grupo Tesorería con el 2,10 % (14) PQRS, oficina asesora jurídica con el 1,20% (8), oficina asesora de planeación con el 0,90% (6), grupo contabilidad y costos con el 0,75% (5), Fabrica de Confecciones con el 0,15% (1) PQRS, el grupo logística con el 0,15% (1) PQRS, seguido con el grupo Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con el 0,15% (1) PQRS.

2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

DEPENDENCIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	AGRADECIMIENTO	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	466	3	0	0	0	469	70,42%
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	134	0	0	0	0	134	20,12%
ASPECTOS DE PERSONAL	34	2	0	0	0	36	5,41%
ASPECTOS FINANCIEROS	19	0	0	0	0	19	2,85%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	8	0	0	0	0	8	1,20%
TOTAL	661	5	0	0	0	666	100%

Reporte. Matriz PQRS, correo forpo@forpo.gov.co

SOLICITUD POR CLASE



Se evidencia en la gráfica que el 70,42% (469) PQRS, son asuntos de aspectos misionales, seguido del 20,12% (134) PQRS correspondientes asuntos de aspectos administrativos, continuando con el 5,41% (36) PQRS de aspectos personales, el 2,85% (19) aspectos financieros y finalizando con el 1.20% (08) PQRS aspectos contenciosos.

3. SOLICITUDES RECIBIDAS DE ACUERDO CON EL MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	498
REDES SOCIALES	128
PRESENCIAL	40
TOTAL	666

4. CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

En cumplimiento a la circular No. CIR2013-102 del 11 de junio 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, la Entidad llevó a cabo los Comités de Recepción, Evolución y Tramites de Quejas, informes y Sugerencias del Fondo Rotatorio de la policía (CRETQIS- Resolución No. 00486 del 30 de octubre de 2020), del cual no se han generado acciones de índole correctivas.

5. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

5.1 Medición de satisfacción

5.1.1 Créditos y Carteras.

Conocer el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa de créditos respecto al servicio prestado durante el trámite de radicación, análisis, referenciación y aprobación de su solicitud de crédito, así mismo, se busca identificar aquellas situaciones que afectan de manera negativa el proceso, las cuales servirán como insumo para emprender las acciones de mejora que se consideren pertinentes.

Por otra parte, es oportuno mencionar que, de las 702 encuestas enviadas, se recibió respuesta por parte de 55 beneficiarios, con los siguientes resultados:

A la pregunta *¿Basado en su experiencia, ¿En qué le gustaría que mejoráramos?, se obtuvo el siguiente detalle:*

Con relación a este punto, se puede evidenciar que los beneficiarios se encuentran satisfechos con el servicio prestado, sin embargo, sugieren una mayor asignación de recursos, una periodicidad más frecuente en la apertura de plataforma para la radicación de sus solicitudes de crédito y una mayor comunicación a través de medios virtual.

Con relación a estas sugerencias, es importante mencionar que por medio de comunicación No. 2024 - 0020 - FORPO – CRECA del 15/05/2024 se planteó a la Dirección General de la Entidad la posibilidad de realizar una adición al presupuesto de veinte mil millones de pesos m/cte. (\$20.000.000.000), lo que permitirá continuar con el cumplimiento del objetivo misional otorgando créditos con tasas de interés competitivas, inferiores a las ofertadas por el sector financiero y permitirá dar apertura a la plataforma de manera continua y satisfacer la necesidad de un mayor número de usuarios, del mismo modo, con relación a la atención por medio de canales virtuales, es oportuno indicar que por medio de comunicación con radicado No. 2024-0061-FORPO-CRECA de fecha 24/06/2024, se planteó a la Dirección General de la Entidad la posibilidad de contratar personal auxiliar que desarrolle actividades de atención a los usuarios de manera exclusiva, que permita suministrar la información necesaria y oportuna a nuestros clientes.

- Para la pregunta “*Califique de 1 a 5 su nivel de satisfacción en relación con el servicio prestado por el personal del grupo Créditos y Cartera. Siendo 5 la calificación más alta y 1 la calificación más baja*”, se obtuvieron los siguientes resultados.

Califique de 1 a 5 su nivel de satisfacción en relación al servicio prestado por el personal del Grupo Créditos y Cartera. Siendo 5 la calificación más alta y 1 la calificación más baja		
calificación 5	49	89%
calificación 4	4	7%
calificación 3	1	2%
calificación 2	1	2%
TOTAL	55	100%



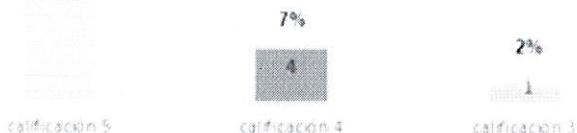
El resultado anterior, muestra que el 89% de los encuestados están muy satisfechos con el servicio prestado por los funcionarios del proceso de créditos, lo que indica que cada uno de los integrantes del grupo brinda la información de manera eficiente y oportuna, puesto que, 49 de los 55 encuestados dieron la máxima calificación de 5.

- Con relación a la pregunta *¿Cómo califica la información suministrada y el servicio recibido por el grupo Crédito y Cartera?*, se obtuvieron los siguientes resultados:

Cómo califica la información suministrada y el servicio recibido por el grupo Crédito y Cartera		
calificación 5	50	91%
calificación 4	4	7%
calificación 2	1	2%
TOTAL	55	100%

91%

50



Con relación a los resultados obtenidos a esta pregunta, es oportuno indicar que 50 clientes dieron la máxima calificación de 5, lo que quiere decir que el 91% de los encuestados califican el servicio y la información suministrada por el grupo Créditos y Cartera como muy buena.

De acuerdo con su experiencia, *¿se encuentra conforme con el servicio prestado en el trámite de su solicitud y aprobación del crédito?*, se tienen los siguientes resultados:

De acuerdo a su experiencia, ¿se encuentra conforme con el servicio prestado en el trámite de su solicitud y aprobación del crédito?		
Si	54	98%
No	1	2%
TOTAL	55	100%

De acuerdo con las 55 respuestas recibidas por los beneficiarios, es importante resaltar que 54 respondieron que, si están conforme con el servicio prestado en el trámite de la solicitud de crédito, lo cual representa un porcentaje del 98%.

Por otra parte, con el fin de medir o identificar si durante el trimestre se materializó el riesgo de corrupción en el proceso de créditos, se formula la siguiente pregunta:

- *¿Durante el proceso de solicitud de su crédito, algún funcionario de la entidad le solicitó dádivas para adelantar su trámite de manera más ágil o sin el lleno de los requisitos? Justificar*

Durante el proceso de solicitud de su crédito, algún funcionario de la entidad le solicitó dádivas para adelantar su trámite de manera más ágil o sin el lleno de los requisitos? Justificar
En ningún momento
No
N/a
No
No, todo fue transparente
No.
JAMAS
NO
NINGUNO, FUE UN PROCEDIMIENTO MUY TRANSPARENTE
No
No
no, todos los funcionarios muy correctos y amables, explican bien el proceso.
No, todos son muy profesionales con su labor
No
No
No aplica
Ninguno
No
No
ninguno
No
Nunca
NO
En ningún momento
No
No
Ninguno
No
No, jamás
No
no
Nooooo
Ninguno
NO
No. En ningún momento.
No
NUNCA
No

El anterior resultado, muestra que el 100% de los encuestados indica que definitivamente ningún funcionario le solicitó dadiwas a cambio de estudiar la solicitud de crédito sin el lleno de los requisitos, lo que ratifica que no se materializó el riesgo de corrupción al interior del Grupo Créditos y Cartera.

- Para la pregunta, ¿Una vez aprobado su crédito califique de 1 a 5 si el proceso cumplió con sus expectativas? (Información, tiempo de respuesta, asesoría) Siendo el 1 (uno) el peor valor y 5 (cinco) el mejor valor, se obtuvieron los siguientes resultados:

¿Una vez aprobado su crédito califique de 1 a 5 si el proceso cumplió con sus expectativas? (Información, tiempo de respuesta, asesoría) Siendo el 1 (uno) el peor valor y 5 (cinco) el mejor valor	
calificación 5	50
calificación 4	3
calificación 3	2
TOTAL	55

Con relación a los resultados obtenido a esta pregunta, es preciso señalar que el 91% de los encuestados indicó que el proceso de aprobación de la solicitud de crédito cumplió completamente con sus expectativas.

Por otra parte, es oportuno mencionar que con el fin de facilitar el registro de los usuarios a través de la página www.forpo.gov.co, se dispuso la publicación de un video tutorial detallado a través del canal de YouTube por medio del siguiente enlace <https://youtube.com/watch?v=jiVLI6BrDBw&si=10kcmK1pwYpzYmLu>, así mismo, está publicado un video mediante el cual se detalla el paso a paso para radicar una solicitud de crédito una vez habilitada la plataforma a través del siguiente enlace <https://youtube.com/watch?v=0kl9GYs0txc&si=K2BcrtYVYOGjwfmu>.

Aunado a los anterior, con el propósito de continuar facilitando la radicación de solicitudes de crédito, se coordinó la realización de un “Máster Class” dirigido por los analistas de crédito Edwin Bolívar Barragán y Emilce Yolanda Saavedra Contreras, en donde se brindó una explicación detallada del proceso de cague de documentos para realizar la solicitud de crédito.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En atención al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024, se dispuso el envío de una encuesta de satisfacción compuesta por 6 preguntas a través de correo electrónico registrado en el sistema, por medio de la cual, se pretende medir el grado de satisfacción de los beneficiarios una vez aprobada la solicitud de crédito. Es importante mencionar que la encuesta fue remitida a 702 clientes a quienes se les aprobó solicitud de crédito durante el segundo trimestre de la vigencia 2024. Luego de realizar la validación de los resultados presentados, se tiene un balance positivo, toda vez, que de las 55 respuestas recibidas a la pregunta “*¿Una vez aprobado su crédito califique de 1 a 5 si el proceso cumplió con sus expectativas? (Información, tiempo de respuesta, asesoría) Siendo el 1 (uno) el peor valor y 5 (cinco) el mejor valor?*”, 50 dieron la máxima calificación de 5, lo que quiere decir que el 91% de los encuestados indica que el programa de créditos cumplió con sus expectativas, ahora bien, a la pregunta “*Basado en su experiencia, ¿En qué le gustaría que mejoráramos?*”, existen recomendaciones con relación a la asignación de recursos para el programa, fechas y tiempos de apertura de la plataforma, que permita dinamizar el proceso, así mismo, es oportuno indicar que con el ánimo de facilitar el registro, recuperación de contraseña y radicación de las solicitudes de crédito, se encuentran publicados de manera permanente a través del canal de YouTube videos tutoriales con el paso a paso para realizar cada uno de estos procesos.

Finalmente, se reitera que el sistema no está enviando de manera automática la encuesta de satisfacción, lo que ha ocasionado que en la herramienta BI (Estadísticas y Graficas) no se almacene resultados que permitan medir la satisfacción del cliente, es importante mencionar que esta problemática se puso en conocimiento del Grupo Tecnologías de la información y las comunicaciones desde inicio de la vigencia 2023, sin embargo, esta novedad sigue sin ser subsanada.

6.1 Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo así:

CONCEPTO FAVORABLE	TOTAL
FELICITACIONES	0
QUEJAS	3
SUGERENCIAS	0
TOTAL	3

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, es así como se realizó la gestión y publicación de contenidos en las redes sociales de Entidad, en el segundo trimestre de la vigencia 2024, y se encuentran con 2.188 seguidores nuevos y 128 publicaciones nuevas.

SEGUIDORES NUEVOS CONSEGUIDOS DURANTE EL 2024			
MES	FACEBOOK	INSTAGRAM	LINKEDIN
ABRIL	645	324	20
MAYO	343	312	59
JUNIO	310	155	20
SUBTOTAL	1298	791	99
TOTAL	2188		

PUBLICACIONES REALIZADAS DURANTE EL 2024					
MES	FACEBOOK	INSTAGRAM	TWITTER	LINKEDIN	YOUTUBE
ABRIL	11	11	9	3	0
MAYO	16	14	12	7	0
JUNIO	18	14	8	3	2
SUBTOTAL	45	39	29	13	2
TOTAL	128				

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Durante el segundo trimestre se desarrollaron las siguientes piezas graficas con impacto social.

➤ SENSIBILIZACIÓN

Con el fin de Aunar esfuerzos para atender la emergencia climática se desarrollan piezas gráficas con el fin de ahorrar y realizar el uso eficiente de agua y energía como se evidencia en la imagen 1, en donde se comparten a través de pantallas informativas las recomendaciones que deben tener en cuenta al momento de realizar su respectivo uso.

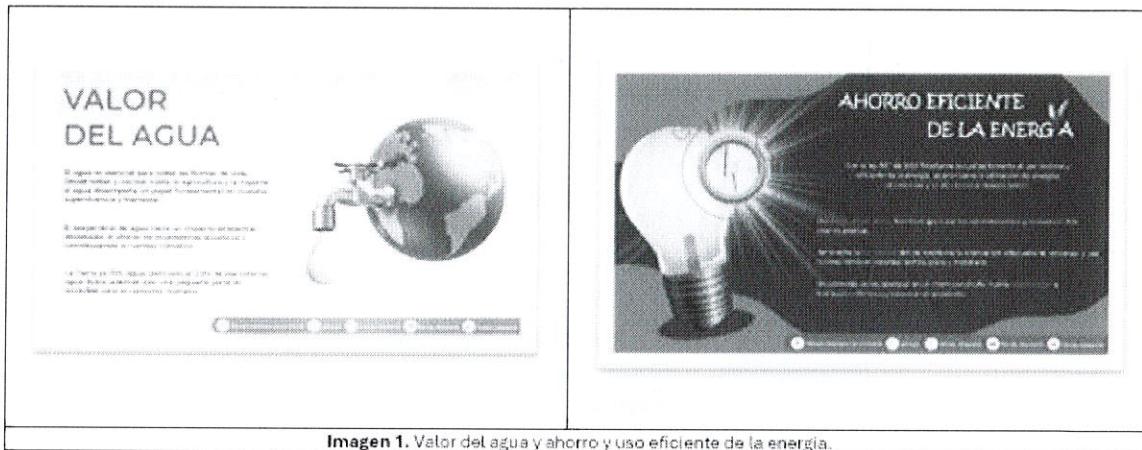


Imagen 1. Valor del agua y ahorro y uso eficiente de la energía.

➤ TECNOLOGIAS LIMPIAS

Con el fin de incentivar la implementación de fuentes de energía renovable y suministros con baja emisión mediante la divulgación de la información a través de las pantallas informativas con información correspondiente al uso de paneles solares, luz led, fuentes de carga, separación de residuos. Cómo se evidencia en la Imagen 2.

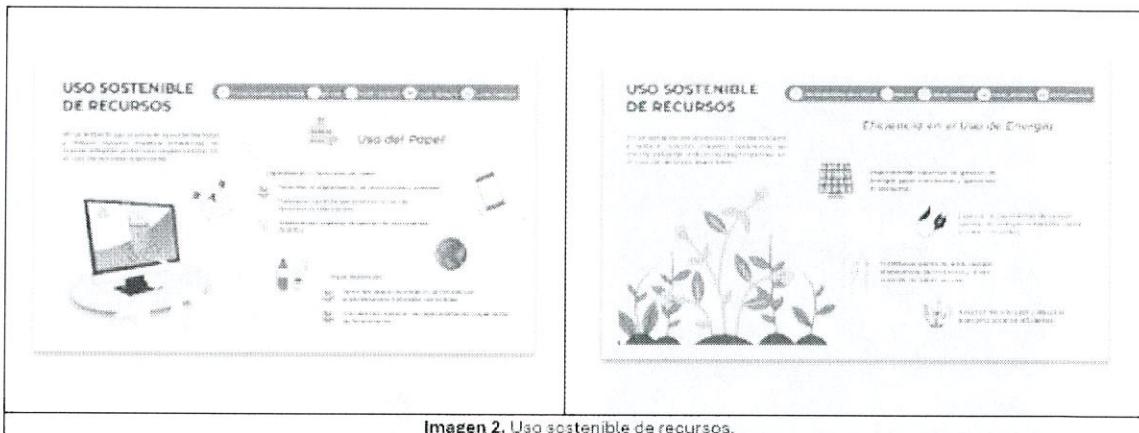


Imagen 2. Uso sostenible de recursos.

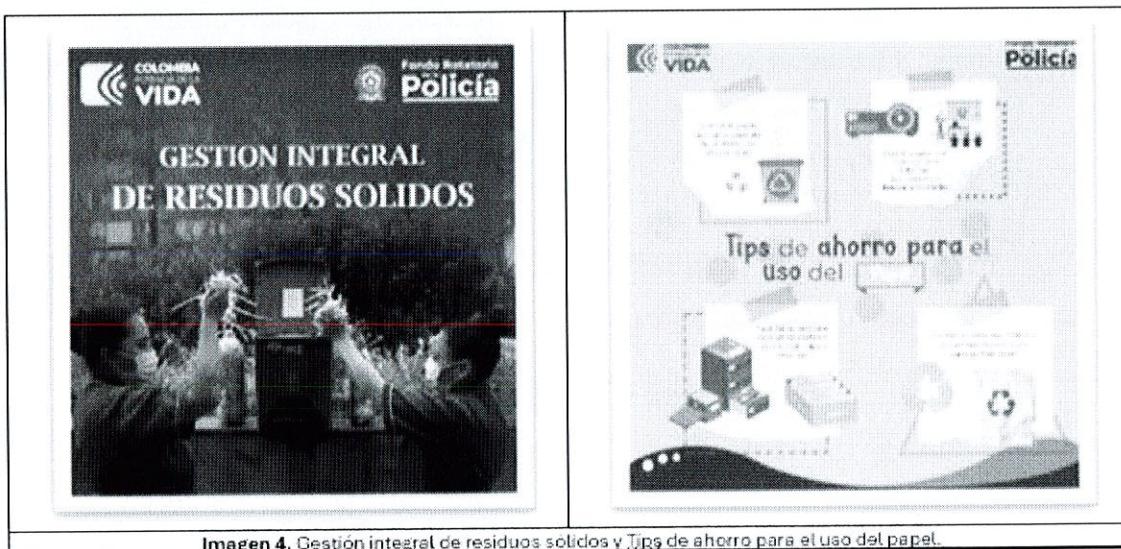
➤ **CARBONO NEUTRALIDAD**

Preparando a los funcionarios del Fondo Rotatorio de la Policía para la implementación del Plan de Carbono Neutral, se realiza explicación referente a su significado, en que consiste y cuál es el impacto positivo que tiene con el medio ambiente. Como se evidencia en la imagen 3.



➤ **MANEJO, DISPOSICIÓN Y FECHAS IMPORTANTES.**

Con el fin de generar impacto positivo en el medio ambiente se promueve la cultura a través de la explicación de la separación de los residuos sólidos desde la parte inicial que compone la normatividad que respalda la disposición adecuada teniendo en cuenta la correcta disposición en puntos ecológicos, utilizada para la caracterización de los residuos. Cómo se evidencia en la imagen 4.



Con el fin de crear una cultura ambientalmente responsable es importante que las personas se identifiquen con ella y puedan promover el cuidado de su habitad, para esto se realizan piezas graficas de las fechas relevantes ambientales las cuales son divulgadas por redes sociales junto con una breve reseña que incentiva y promueve el cuidado de los recursos naturales, la biodiversidad y del medio ambiente. Cómo se evidencia en la imagen 5.

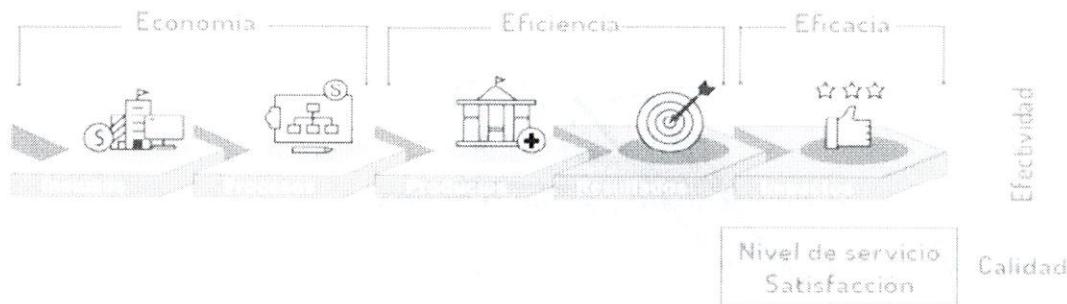


Imagen 5. Fechas ambientales

ACTIVIDADES RELEVANTES – OFICINA ASESORA PLANEACIÓN

Durante el Segundo trimestre de la presente vigencia se han efectuado grandes avances respecto a la planeación del Fondo Rotatorio de la Policía.

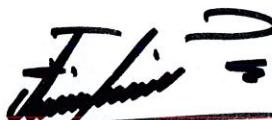
1. Referenciación de indicadores que promuevan el buen servicio al cliente y el mejoramiento de la gestión en cada proceso dentro de las jefaturas con el DAFFP y material de dicha entidad.



2. Referenciación con la Oficina de Planeación de la Policía Nacional de DIPON, para el desarrollo de los indicadores y verificación de metodologías aplicadas con el capitán Andrés Marín jefe de la Oficina de Planeación de dicha institución.
3. Caracterización de procesos y desarrollo de estrategias para identificar los riesgos.
4. Formulación de la Política y lineamientos en materia de servicio al ciudadano.
5. Actividades de Coaching con el Dr Holger Rangel recomendado por Colombia Digital frente a los compromisos adquiridos con el consejo directivo en establecer mesas de trabajo con esta entidad para avanzar en temas de estrategia corporativa.
6. Presentación de Comité Funcional liderada por el Ministerio de Hacienda, DNP, GSED, Min Defensa.
7. Rendición de cuentas de la Entidad.



A su servicio,



Teniente Coronel. **EDWIN JAIRO AREVALO PARRA**
Encargado de las funciones del Despacho de la Dirección General de la Entidad
Descentralizada Fondo Rotatorio de la Policía

Elaboró: Merlys Cárdenas Vargas – funcionaria del Grupo Gestión Documental y Atención al Ciudadano
Revisó: Subintendente. Luis Fredy Pulido - Coordinador Grupo Gestión Documental y Atención al Ciudadano

