



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

RAD. Nro. 096 FORPO – GEDOC – 302-10-29

Bogotá D.C., 24 OCT 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 tercer 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 tercer 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 SEGUNDO TRIMESTRE 2024				
TOTAL, RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTA A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
666	666	0	0	0%

1.2 Periodo actual (Tercer trimestre 2024)

Tabla 2. PERIODO ACTUAL TERCER TRIMESTRE 2024				
TOTAL, RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTA A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
734	729	5	0	1%

En el trimestre se recibieron un total de 734 PQRS, como se evidencia en el cuadro anterior



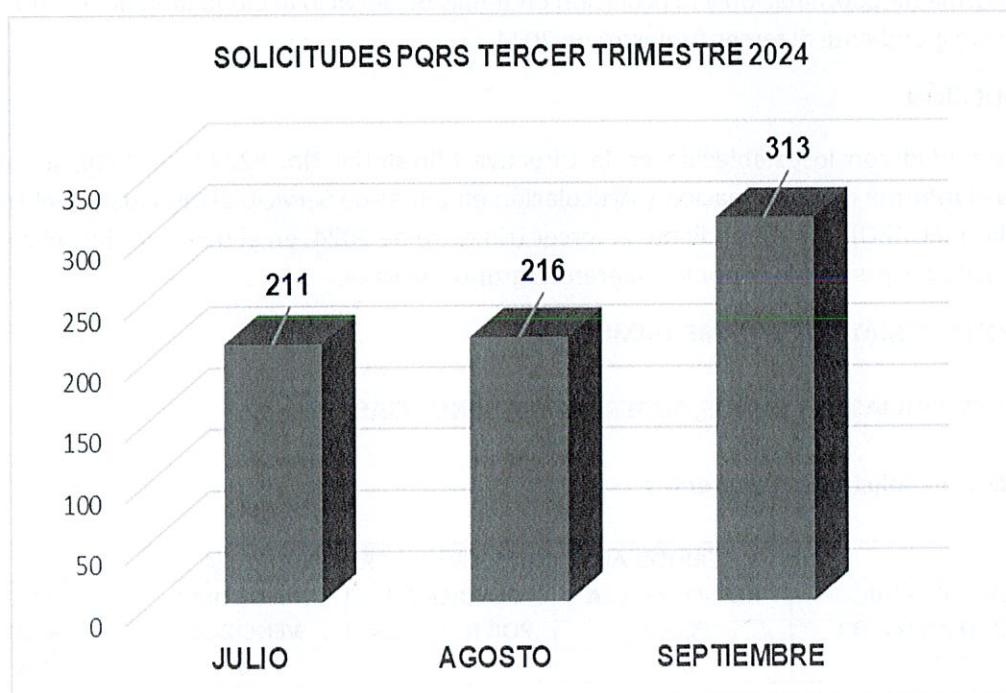
FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

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 49 solicitudes de PQRSFC.

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.



Se puede evidenciar en la gráfica que, para el mes de septiembre de 2024, se presenta un aumento de 102 PQRS con respecto a julio del mismo año, con relación al mes de agosto de 2024 se presenta un decrecimiento en 5 PQRS en comparación a julio de la misma vigencia.



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

DEPENDENCIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIAS	CONSULTAS	01 JULIO AL 30 SEPTIEMBRE 2024	
							AGRADECIMIENTO FELICITACIÓN	SUBTOTAL
CRECA	347	1	0	0	3	0	1	352
TESOR	14	0	0	0	0	0	0	14
TAHUM	159	0	0	0	0	0	0	159
REDES SOCIALES	123	0	0	0	0	0	0	123
PRESU	2	0	0	0	0	0	0	2
OJURI	25	0	0	0	0	0	0	25
LOGAR	1	0	0	0	0	0	0	1
FACON	1	1	0	0	0	0	0	2
DIGEN	3	0	0	0	0	0	0	3
COVIN	2	0	0	0	0	0	0	2
CONST	8	0	0	0	0	0	0	8
CONCO	15	0	0	0	0	0	0	15
CODIN	4	0	0	0	0	0	0	4
ALGEN	1	0	0	0	0	0	0	1
ADCON	29	0	0	0	0	0	0	29
TOTAL	734	2	0	0	3	0	1	740
								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 734, seguido de las sugerencias con un total de 03, se continua con las quejas con un total de 02 y se finaliza con las felicitaciones con un total de 01.

SOLICITUDES PQRS





FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

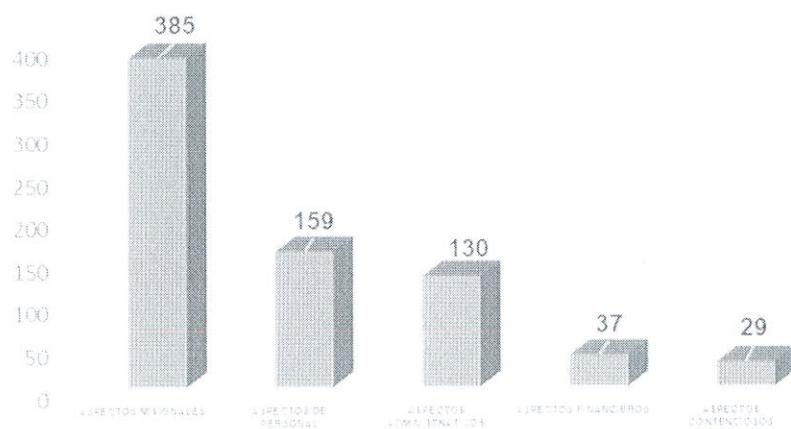
En la gráfica se observa que, el grupo con mayor número de PQRS fue Crédito y Cartera con el 47,57% (352) PQRS, seguido del grupo Talento Humano con el 21,49% (159) PQRS, redes sociales con el 16,62% (123) PQRS, grupo convenios y contratos con el 3,92% (29) PQRS, oficina asesora jurídica con el 3,38% (25) PQRS, grupo contabilidad y costos con el 2,03 % (15) PQRS, grupo Tesorería con el 1,89 % (14) PQRS, grupo infraestructura con el 1.08 % (8) PQRS, grupo instrucción disciplinaria 0.54% (4) PQRS, dirección general con el 0,41% (3) PQRS, grupo presupuesto con el 0.27% (2) PQRS, grupo convenios con el 0,27% (2) PQRS, fábrica de confecciones con el 0,27% (2), el grupo logística y el grupo de almacén general con el 0,14% (1) PQRS.

SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

DEPENDENCIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	AGRADECIMIENTO	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	382	2	0	0	1	385	52,03%
ASPECTOS DE PERSONAL	159	0	0	0	0	159	21,49%
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	130	0	0	0	0	130	17,57%
ASPECTOS FINANCIEROS	37	0	0	0	0	37	5,00%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	29	0	0	0	0	29	3,92%
TOTAL	737	2	0	0	1	740	100%

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

SOLICITUD POR CLASE



Se evidencia en la gráfica que el 52,03% (385) PQRS, son asuntos de aspectos misionales, seguido del 21,49% (159) PQRS correspondientes asuntos de aspectos personales, continuando con el 17,57% (130) PQRS de aspectos administrativos, el 5,00% (37) aspectos financieros y finalizando con el 3.92% (29) PQRS aspectos contenciosos.



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

2. SOLICITUDES RECIBIDAS DE ACUERDO CON EL MEDIO DE RECEPCIÓN

MÉDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	565
REDES SOCIALES	123
PRESENCIAL	52
TOTAL	740

3. 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.

4. 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 solicitudes de crédito.

En atención al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024 y en aras de identificar aquellas situaciones que afectan de manera negativa el proceso, se solicitó al Grupo de Tecnologías de la información y las comunicaciones, el envío de la encuesta de percepción del servicio prestado compuesta por seis (6) preguntas a 321 beneficiarios a quienes se les aprobó solicitud de crédito durante el tercer trimestre de la vigencia 2024, cuyas respuestas, 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:



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

Basado en su experiencia, ¿En qué le gustaría que mejoráramos?	
En la parte tecnológica de la página con el fin que soporte un flujo de usuarios más robusto y no se tenga tanto inconformismo por algunos usuarios	
Que después que reciben los documentos, el desembolso sea más rápido.	
La conexión a la página para diligenciar los formularios es compleja, se cae mucho, no tiene la capacidad para la cantidad de usuarios	
Aumentar tiempo para radicar	
Está bien	
En las dificultades en el ingreso a la plataforma	
En que sea más fácil el ingreso a la plataforma al momento de querer realizar una solicitud de crédito	
Excelente servicio	
Aumentar un poco más el monto del préstamo. Caso nuestro \$200 millones.	
en que no debería ser virtual la solicitud de crédito	
Es muy tediosa la plataforma cuando se quiere subir la información, ojalá durará más tiempo abierta.	
No tengo solicitud alguna en este sentido	
En la plataforma la duración de la plataforma para poder registrar la solicitud	
Que la plataforma este abierta más tiempo	
El uso de la plataforma para ingreso de información, para personas no muy familiarizadas con esto puede ser un poco dispendioso.	
Están muy bien, de pronto reducir el tiempo para las novaciones	
Mejorar el ingreso a la plataforma, siempre presenta inconvenientes a la hora que dan inicio para el procedimiento de solicitud de créditos.	
De pronto en facilitar lo del registro en divanka	
Ampliar la línea de crédito	
Tener la posibilidad de radicar los créditos cada semana para cubrir más población policial	
Ampliar el monto sin codeudor	
Que la plataforma no la cierren tan rápido	
créditos por ventanilla	
Debería ser más sencillo poder hacer créditos con forpo, ya que fue un poco difícil poder hacerlo, por la falta de presupuesto. Deberían extenderlo.	

Durante la ejecución de la encuesta, 11 beneficiarios coincidieron en manifestar recomendaciones para que se mejoren los recursos tecnológicos con los que cuenta la entidad, teniendo en cuenta las constantes dificultades al momento de ingresar documentos y radicar las solicitudes de crédito, debido al alto volumen de beneficiarios que intentan radicar su solicitud de crédito en las fechas de apertura específicas, aunado a las limitaciones presupuestales destinadas para cada apertura, generando inconformismo en los clientes, el cual también ha sido manifestado por a través de comunicaciones telefónicas.

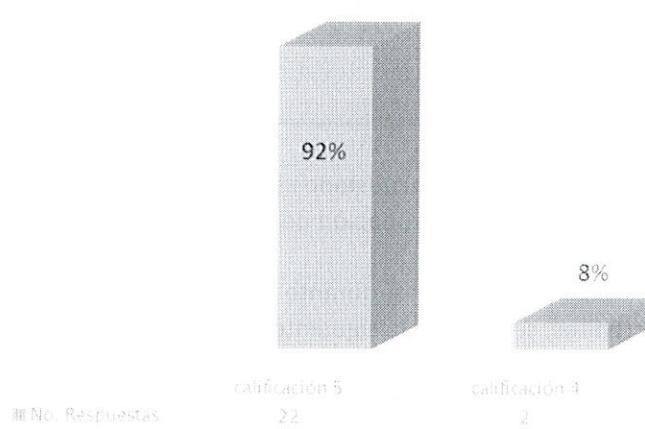
Otra de las recomendaciones o sugerencias expresadas por los clientes a través de los medios de comunicación y en las respuestas de la encuesta, es contemplar la posibilidad de permitir la radicación de la solicitud de crédito con los soportes correspondientes de manera presencial, es decir, a través de formularios físicos, especialmente para las personas que manifiestan tener dificultades en el manejo de las herramientas tecnológicas.

- 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.



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

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	22	92%
calificación 4	2	8%
TOTAL	24	100%



Con relación a esta pregunta 22 de los 24 encuestados manifestaron estar muy satisfechos con el servicio prestado por los funcionarios que interviene en el proceso de créditos, lo que representa un porcentaje del 92%.

- 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	22	92%
calificación 4	2	8%
TOTAL	24	100%





FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

En cuanto a los resultados obtenidos a esta pregunta, es importante mencionar que, 22 clientes dieron la máxima calificación de 5, lo que quiere decir que el 92% de los encuestados se encuentran totalmente satisfechos con el servicio y la información suministrada por el grupo Créditos y Cartera.

- 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	24	100%
TOTAL	24	100%

El anterior resultado obtenido, el 100% de los encuestados se encuentran conformes con el servicio prestado por la entidad, durante el trámite y aprobación de la solicitud de crédito.

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 dadiwas para adelantar su trámite de manera más ágil o sin el lleno de los requisitos? Justifica.*

Durante el proceso de solicitud de su crédito, algún funcionario de la entidad le solicitó dadiwas para adelantar su trámite de manera más ágil o sin el lleno de los requisitos? Justificar	
	No
	No
	No
	Nunca
	No
No en ningún momento han sido personas muy diligentes.	
	No
	No
	No
	ninguno
	No, para nada.
	No
	Ninguna
	No
	No para nada
	No
	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.



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

- 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)	
calificación 5	20
calificación 4	4
TOTAL	24

Con relación a los resultados obtenidos a esta pregunta, es preciso señalar que 20 de los encuestados indicó que el proceso de aprobación de la solicitud de crédito cumplió completamente con sus expectativas, lo que representa un porcentaje del 83%.

Adicionalmente, 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 en el siguiente enlace:

<https://youtube.com/watch?v=jiVLI6BrDBw&si=10kcmK1pwYpzYmLu>

Así mismo, está publicado un video tutorial, mediante el cual se detalla el paso a paso para la radicación de solicitudes de crédito en el siguiente enlace:

<https://youtube.com/watch?v=0kl9GYs0txc&si=K2BcrtYVYOGjwfmu>.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con el fin de medir la satisfacción del cliente en su proceso de radicación, análisis y aprobación de la solicitud de crédito, se dispuso el envío de una encuesta de satisfacción compuesta por 6 preguntas a través de los correos electrónicos registrados en el sistema, con la ayuda del grupo Tecnologías de la Información y las comunicaciones, sin embargo, es importante indicar que, es necesario contar con herramientas tecnológicas que permitan el envío automático de estas encuestas y su medición posterior.

Por otra parte, de los 321 clientes a quienes se les aprobó solicitud de crédito durante el tercer trimestre de la vigencia 2024, se obtuvo respuesta en 24 de ellas, luego de realizar la validación de los resultados presentados, se tienen varias recomendaciones con relación al funcionamiento de la plataforma, pues los clientes indican que se debe aumentar el tiempo para radicar las solicitudes de crédito, para lo cual es necesario contar con una mayor capacidad tecnológica y de recursos financieros que permitan dinamizar el proceso.

Finalmente, se considera necesario implementar herramientas tecnológicas que permitan la medición del grado de satisfacción del cliente, para los usuarios que reciban atención personalizada en las instalaciones de la entidad, así como, a través de llamadas telefónicas.

5.1.2. Gestión Productiva



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

Mediante el presente informe se da a conocer los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción al cliente de la Fábrica de Confecciones como insumo importante para la toma de decisiones de mejora.

Se efectuó la encuesta al Subintendente encargado de Seguimiento Contractual Intendencia DILOF, quien según su percepción responde los siguientes ítems.

- Si ha sido usted atendido(a) en la Fábrica de Confecciones, por favor califique la atención recibida.
- 1. ¿Cómo considera la información u orientación brindada en la Fábrica de Confecciones?
- 2. ¿Cómo califica la calidad del producto recibido?
- 3. ¿Cómo califica la oportunidad en la entrega de sus productos?
- 4. ¿Según su percepción, por favor califique de manera integral el servicio brindado por la Fábrica de Confecciones?

Fondo Rotatorio de la Policía		1. PROCESO:	INDUSTRIAL		2. CODIGO:
		1. FORMATO:	ENCUESTA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE FACON		F-2-2-27VB
3. Objetivo: Identificar la percepción del cliente de la Fábrica de Confecciones en relación con la atención brindada, oportunidad, calidad de los productos.		4. Fecha: 8/10/2024			
5. RANGOS DE CALIFICACIÓN		DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
6. Criterios de evaluación: Determine su nivel de percepción en respuesta a cada uno de los conceptos enumerados, con los siguientes puntajes: 1. Deficiente, 2. Aceptable, 3. Bueno, 4. Excelente.		1	2	3	4
7. Si ha sido usted atendido(a) en la Fábrica de Confecciones, por favor califique la atención recibida.					X
8. ¿Cómo considera la información u orientación brindada en la Fábrica de Confecciones?					X
9. ¿Cómo califica la calidad del producto recibido?					X
10. ¿Cómo califica la oportunidad en la entrega de sus productos?					X
11. ¿Según su percepción, por favor califique de manera integral el servicio brindado por la Fábrica de Confecciones?					X
12. Observaciones: (Le invitamos a utilizar este espacio para registrar sus opiniones y su nombre, si lo desea).					
<small>El Fondo Rotatorio de la Policía y la Fábrica de Confecciones, agradecen su amabilidad al diligenciar esta encuesta. Su opinión será tomada en cuenta.</small>					

A partir del análisis de los resultados, se evidencia las buenas prácticas e implementación de mejoras permitiendo conocer el nivel de satisfacción del cumplimiento de los convenios suscritos, de esta manera fidelizando al cliente, generando confianza y credibilidad, entregando productos a tiempo con excelente calidad de acuerdo las normas y especificaciones técnicas.

CONCLUSIONES O RECOMENDACIONES

Una vez más se ha obtenido una calificación de “bueno” por parte del cliente FACON. Ello obedece al cumplimiento del producto, como en los requisitos de calidad. De igual manera, la Fábrica de Confecciones viene trabajando día a día en la mejora continua de cada uno de los procesos y en pro de su fortalecimiento, lo cual repercute en el beneficio del cliente.



FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA

Ello se evidencia en aspectos como la calidad de los bordados fabricados por la línea industrial, que supera con la calidad con respecto a los adquiridos en el sector privado. Así mismo la Fábrica de Confecciones cuenta con la maquinaria de alta tecnología y personal idóneo, capacitado con calidad humana, lo que además de mejorar la productividad, contribuye al cumplimiento de los requisitos normativos.

Con respecto al segundo semestre del año 2024 se evidencia el compromiso de la Fábrica de confecciones por mejorar en los diferentes aspectos, para satisfacer a cabalidad las necesidades de los clientes, ello se ve reflejado en la calificación.

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

CONCEPTO FAVORABLE	TOTAL
FELICITACIONES	1
QUEJAS	2
SUGERENCIAS	3
TOTAL	6

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.



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

SEGUIDORES NUEVOS ALCANZADOS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2024				
MES	FACEBOOK	INSTAGRAM	LINKEDIN	YOUTUBE
JULIO	389	246	16	27
AGOSTO	319	201	18	29
SEPTIEMBRE	348	272	14	68
SUBTOTAL	1056	719	48	124
TOTAL		1947		

PUBLICACIONES REALIZADAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2024					
MES	FACEBOOK	INSTAGRAM	TWITTER	LINKEDIN	YOUTUBE
JULIO	10	10	8	5	1
AGOSTO	19	19	11	6	3
SEPTIEMBRE	11	10	6	4	0
SUBTOTAL	40	39	25	15	4
TOTAL			123		

ACTIVIDADES RELEVANTES – OFICINA ASESORA PLANEACIÓN

Las actividades realizadas al mejoramiento del servicio al ciudadano (cliente) en el tercer trimestre de la vigencia 2024 fueron:

Actualización del modelo de Operación por procesos creando el proceso de relacionamiento con los grupos de valor (atención al ciudadano).

1. Implementación de las políticas de MIPG a la caracterización de cada una de las actividades, lo que permite no solo articular el Modelo de Gestión si no articular estas en los procedimientos de servicio al ciudadano.
2. Implementación de una Matriz Única **PQRSCF** que tiene como finalidad poder controlar el flujo de solicitudes que entran en la entidad, cumplir con los tiempos de respuesta por ley y articular la información entre dependencias por donde quiera que lleguen las solicitudes.
3. Implementación del formato de **PQRSCF** este, con lineamientos impartidos por el Ministerio de Defensa para alinear el buen servicio a nuestros grupos de valor.
4. Estudio de la necesidad y Proyecto de implementación en la propuesta de rediseño Institucional para crear una oficina formal, de relacionamiento con los grupos de valor, de nivel directivo que le permita a la entidad cumplir los estándares requeridos por el



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

Departamento Administrativo de la Función Pública y acompañar las decisiones de manera estratégica atendiendo los requerimientos de nuestros grupos de valor.

5. Socialización de nuestro código de buen gobierno en el cual se encuentra inmersa la política de atención al ciudadano.
6. Comunicaciones estratégicas internas **PAUTAS CLAVES DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL.**

Atentamente;

Coronel **ANA MARÍA LUQUERNA RODRÍGUEZ**
Directora General Fondo Rotatorio de la Policía

Elaboró: Merlys Cárdenas Vargas – funcionaria del grupo gestión documental y de atención al ciudadano.

Revisó: Administradora de empresas Blanca Lucila Cristancho Valero - Coordinadora del grupo gestión documental y de atención al ciudadano.

Vo.Bo: Teniente coronel Edwin Jairo Arévalo Parra- subdirector operativo

