



Radicado No: 20243800000831

Bogotá D.C., 10-01-2024

Doctora

**YASIRA SIRLEY PEREA MORENO**

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

Asunto: Informe PQRS cuarto trimestre 2023-FORPO.

En cumplimiento a la Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de mayo de 2016, el Fondo Rotatorio de la Policía se permite presentar informe trimestral de las actividades de control y seguimiento realizadas por el área de atención al ciudadano, durante el cuarto trimestre del año 2023, a saber:

#### **A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS**

##### **1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES**

###### **1.1 Periodo anterior (tercer trimestre 2023)**

TOTAL, RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTA A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1236	1236	0	0	0%

###### **1.2 Periodo actual (cuarto trimestre 2023)**

TOTAL, RECIBIDAS PERIODO ANTERIOR	RESUELTA A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
779	779	0	0	0%

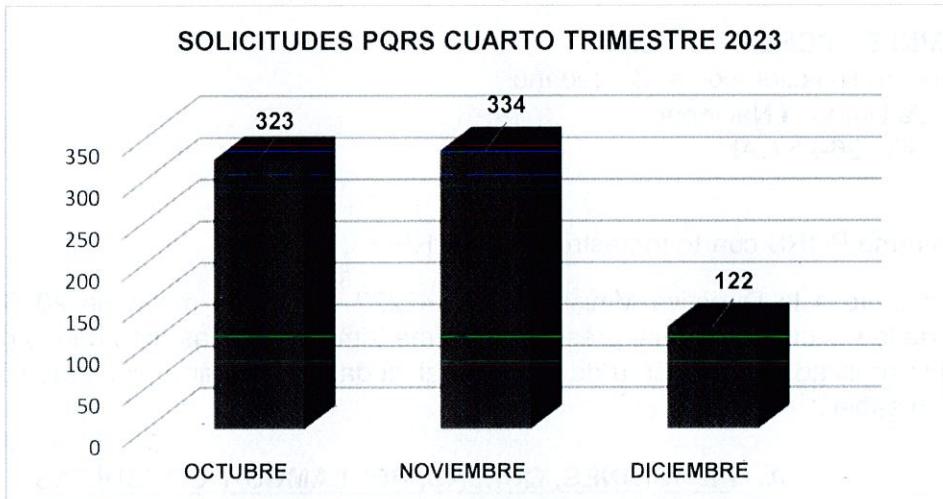
En el trimestre se recibieron un total de 779 PQRS, como se evidencia en el cuadro anterior

Es importante indicar que, la variación observada entre el cuarto trimestre en la vigencia 2023 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 2023 se reporta en los Subcomités de CRETQIS, los correos enviados a través de la cuenta [forpo@forpo.gov.co](mailto: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 457 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.



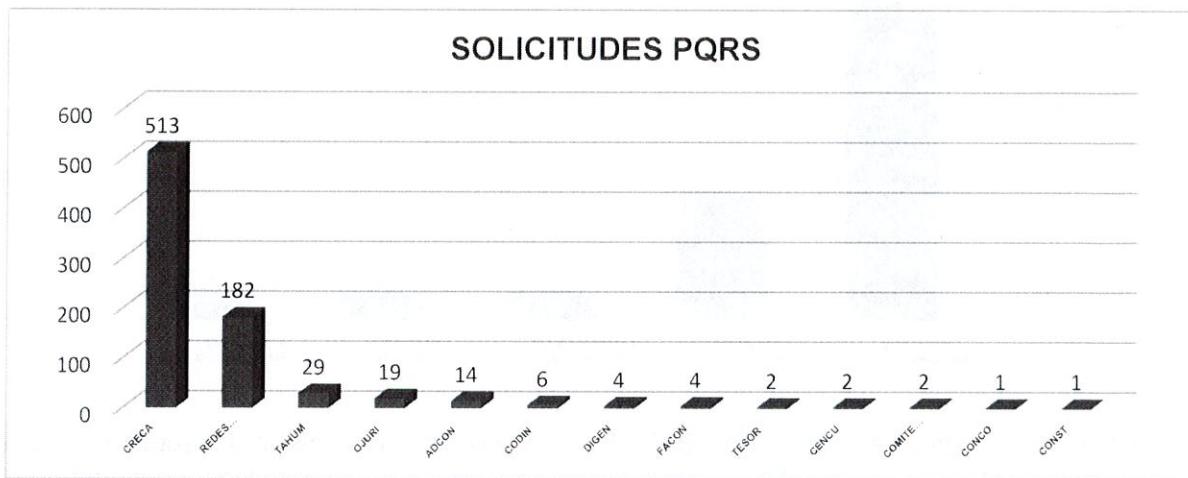
Se puede evidenciar en la gráfica que, para el mes de noviembre de 2023, se presenta un aumento de 212 PQRS con respecto a diciembre del mismo año, con relación al mes de octubre de 2023 se presenta un decrecimiento en 201 PQRS en comparación a noviembre de la misma vigencia.

### 2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

DEPENDENCIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIAS	CONSULTAS	AGRADECIMIENTO	SUBTOTAL	%
							FELICITACIÓN		
CRECA	510	1	0	0	1	0	1	513	65,85%
REDES SOCIALES	182	0	0	0	0	0	0	182	23,36%
TAHUM	28	0	0	0	1	0	0	29	3,72%
ADCON	14	0	0	0	0	0	0	14	1,80%
CONCO	1	0	0	0	0	0	0	1	0,13%
DIGEN	4	0	0	0	0	0	0	4	0,51%
OJURI	19	0	0	0	0	0	0	19	2,44%
TESOR	2	0	0	0	0	0	0	2	0,26%
CONST	1	0	0	0	0	0	0	1	0,13%
FACON	0	4	0	0	0	0	0	4	0,51%
CENCU	2	0	0	0	0	0	0	2	0,26%
CODIN	6	0	0	0	0	0	0	6	0,77%
COMITE CONVIVENCIA LABORAL	0	2	0	0	0	0	0	2	0,26%
<b>TOTAL</b>	<b>769</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>779</b>	<b>100%</b>

Reporte. Matriz PQRS, ORFEO, correo [forpo@forpo.gov.co](mailto:forpo@forpo.gov.co)

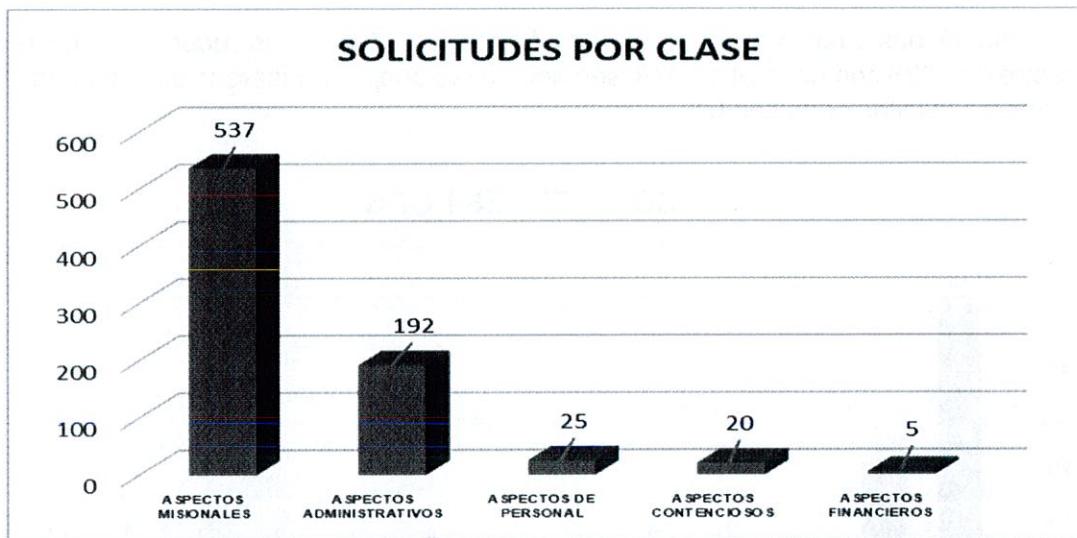
Es importante observar, que las peticiones fueron las PQRS más recurrentes en el cuarto semestre de 2023 con un total de 779, seguido de las quejas y sugerencias con un total de 09 y finalmente felicitaciones con 01.



En la gráfica se observa que, el grupo con mayor número de PQRS fue Crédito y Cartera con el 65,85 (513) PQRS, seguido de las redes sociales con 23,36% (182) PQRS, grupo Talento Humano con 3,72% (29) PQRS, Oficina Asesora Jurídica 2,44% (19) PQRS, grupo Adquisiciones y Contratos con 1,80% (14) PQRS, grupo control disciplinario interno con 0,77% (06) PQRS, la Dirección General con 0.51% (04) PQRS, Fabrica de Confecciones 0,51% (4) PQRS , el grupo de Tesorería con 0,26% (2) PQRS, los grupos Logística, Construcciones y Fábrica de Confecciones con 0,24% (3) PQRS, comité de convivencia laboral 0,26% (2) PQRS, los grupos Infraestructura y contabilidad y costos con 0,13% (1) PQRS.

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

DEPENDENCIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	AGRADECIMIENTO	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	535	1	0	0	1	537	68,93%
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	188	4	0	0	0	192	24,65%
ASPECTOS DE PERSONAL	23	2	0	0	0	25	3,21%
ASPECTOS FINANCIEROS	5	0	0	0	0	5	0,64%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	20	0	0	0	0	20	2,57%



Se evidencia en la gráfica que el 68,93% (537) PQRS, son asuntos de aspectos misionales, seguido del 24,65% (192) PQRS correspondientes a temas administrativos, continuando con el 3,21% (25) PQRS de aspectos personales, el 2,57% (20) aspectos contenciosos y finalizando con el 0.64% (05) PQRS aspectos financieros.

#### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS DE ACUERDO CON EL MEDIO DE RECEPCIÓN

MÉDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	572
REDES SOCIALES	177
PRESENCIAL-SISTEMA ORFEO	30
TOTAL	779

#### 5. 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.

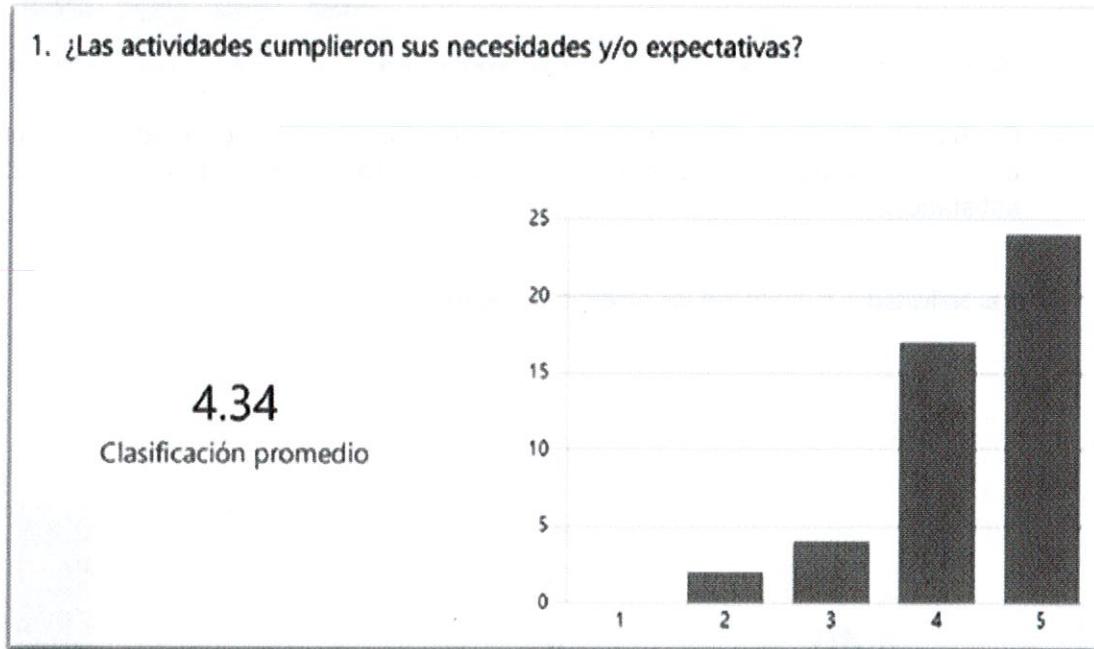
## 6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

### 6.1 Medición de satisfacción

#### 6.1.1 Talento Humano.

Se realizó una encuesta que permitiera determinar la percepción de los servidores públicos frente a las actividades de Bienestar realizadas por el proceso de Direccionamiento del Talento Humano durante el tercer cuatrimestre de 2023 y del mismo modo que permitiera conocer las sugerencias frente a las mismas; la cual estaba conformada por las siguientes preguntas, con un rango de 1 a 5, donde 1 es totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho, así:

La encuesta fue diligenciada por 105 funcionarios de la entidad, arrojando los siguientes resultados:



- **Gráfica 1:** El 4,34 de los funcionarios manifestaron que las actividades realizadas entre el mes de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2023, cumplieron con sus expectativas y/o necesidades por parte del Grupo Talento Humano, con un 22% de satisfacción

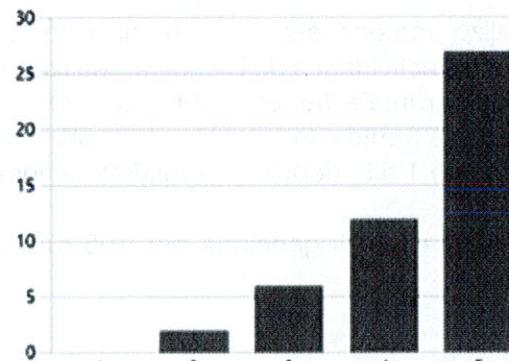
28/12/23, 9:17

ENCUESTA SATISFACCIÓN ACTIVIDADES DE BIENESTAR

2. ¿La actividades contribuyeron a mejorar el bienestar general y/o individual?

**4.36**

Clasificación promedio

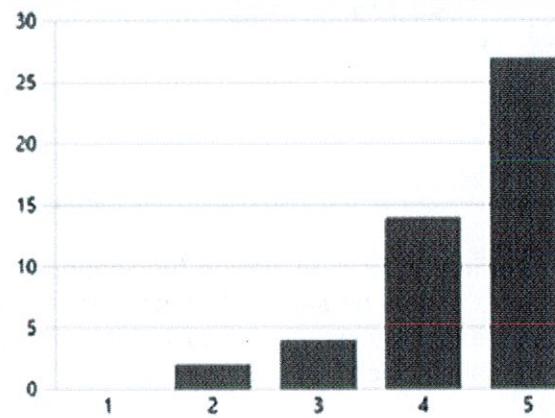


- **Grafica 2:** El 4.36 de los funcionarios, contestaron que las actividades contribuyeron en el mejoramiento del bienestar a nivel general y/o individual, con un 22% de satisfacción.

3. ¿Las actividades cumplieron los objetivo propuestos?

**4.40**

Clasificación promedio

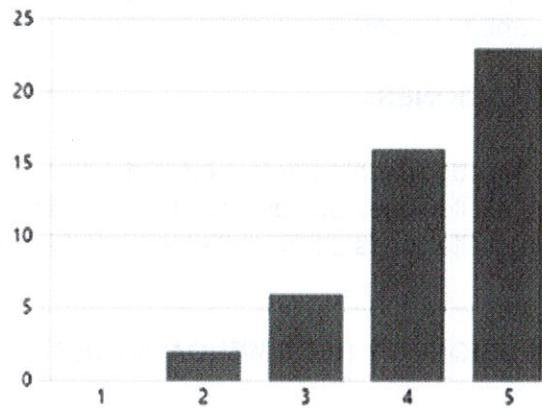


- **Grafica 3:** El 4.40 promedio de los funcionarios que contestaron la encuesta manifiestan que hasta el momento las actividades de bienestar desarrolladas en el tercer cuatrimestre de 2023, cumplieron con los objetivos propuestos, siendo este el 22% promedio de satisfacción.

4. ¿El lugar y medios utilizados fueron los adecuados, suficientes y oportunos para la realización de las mismas?

**4.28**

Clasificación promedio

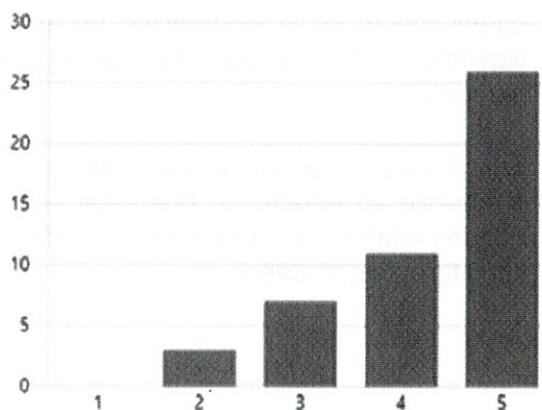


- **Grafica 4:** Con un 21% de nivel de satisfacción, el 4.28 de los funcionarios manifiestan que, dentro de las actividades realizadas, se utilizó el lugar y los medios adecuados, suficientes y oportunos para la realización de las mismas.

5. ¿Las actividades de bienestar permitieron mejorar su calidad de vida?

**4.28**

Clasificación promedio



- **Grafica 5:** Con un promedio de 4.28 de calificación, el 21% de los funcionarios, manifestaron que las actividades realizadas contribuyeron en el mejoramiento de la calidad de vida de cada uno.

Asimismo, los clientes manifiestan las siguientes sugerencias y felicitaciones:

#### **SUGERENCIAS:**

- Implementar actividades deportivas como (fútbol, voleibol y básquet); tal como se llevaba a cabo en los años anteriores.
- Retomar el espacio de integración ubicado al respaldo de las instalaciones de la entidad, como se utilizaba a principio del 2023.

#### **FELICITACIONES:**

- Agradecimiento por la mejora del clima laboral FORPO
- Felicitaciones por las charlas motivadoras y demás capacitaciones
- Felicitaciones por complementar la felicidad con productividad.

#### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- Durante el tercer cuatrimestre del año; las actividades desarrolladas en el periodo comprendido entre septiembre y diciembre; generaron un impacto significativo en el personal que integra la entidad, impacto superior al alcanzado durante el segundo cuatrimestre del 2023.
- Por parte de la Dirección General del Fondo Rotatorio, se evidenció el grado de compromiso y responsabilidad con la asignación de recursos económicos para las diferentes actividades ejecutadas en el tercer cuatrimestre del año. Teniendo en cuenta la austerioridad del gasto público.
- Lo anterior nos motiva como Grupo de Talento Humano, a seguir trabajando en el cumplimiento de lo establecido en el plan de bienestar y estímulos de la presente vigencia, en aras de garantizar el mejoramiento continuo del clima organizacional del personal.
- Se concluye, que la Felicidad desde un enfoque con compromiso Organizacional, promueve un estado de Bienestar General en todos los miembros que integran el Fondo Rotatorio de la Policía, satisfacción que influye en la mejora y productividad de los diferentes procesos.

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

CONCEPTO FAVORABLE	TOTAL
FELICITACIONES	1
QUEJAS	7
SUGERENCIAS	2
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

**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 tercer trimestre de la vigencia 2023, y se encuentran con 1.889 seguidores nuevos y 177 publicaciones nuevas.

<b>SEGUIDORES NUEVOS CONSEGUIDOS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE 2023</b>					
MES	FACEBOOK	INSTAGRAM	TWITTER	LINKEDIN	YOUTUBE
OCTUBRE	267	248	54	15	29
NOVIEMBRE	473	311	147	17	46
DICIEMBRE	142	79	52	3	6
<b>SUBTOTAL</b>	<b>882</b>	<b>638</b>	<b>253</b>	<b>35</b>	<b>81</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1889</b>				

<b>PUBLICACIONES REALIZADAS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE 2023</b>					
MES	FACEBOOK	INSTAGRAM	TWITTER	LINKEDIN	YOUTUBE
OCTUBRE	18	18	15	13	0
NOVIEMBRE	13	13	14	14	0
DICIEMBRE	18	17	13	10	1
<b>SUBTOTAL</b>	<b>49</b>	<b>48</b>	<b>42</b>	<b>37</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>				

## SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Con el fin de fortalecer el sistema de gestión Ambiental, en el cuarto trimestre se desarrollaron las siguientes actividades.

- Participación y medición de emisiones de Carbono Neutralidad (Gases contaminantes) de la sede administrativa, y se obtuvo reconocimiento ante la gestión realizada por parte del Ministerio de Ambiente.
- Participación en el evento de la Secretaría Distrital de Ambiente, llamado Reciclatón, en el cual llevaron residuos aprovechables y peligrosos para su aprovechamiento o disposición final.
- Gestión con el Ministerio de Ambiente, el proceso de marcado y toma de muestras de aceites dieléctricos para la identificación de PCB'S en el transformador en aceite de la Fábrica de Confecciones, pruebas a costo CERO en participación al evento de las Naciones Unidas.
- Sensibilización personal servicios generales del Uso eficiente de puntos ecológicos, manejo sustancias químicas y residuos peligrosos al grupo de logística.
- Socialización piezas graficas de información ambiental, con el fin de generar conciencia en diferentes aspectos.



### USO SOSTENIBLE DE RECURSOS - CARBONO NEUTRALIDAD/GEI



## ACTIVIDADES RELEVANTES – OFICINA ASESORA PLANEACIÓN

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

**Desarrollo comité de gestión y desempeño institucional**, el día 26 de diciembre se desarrolló el respectivo comité con la participación de la alta dirección y líderes de grupo, en donde se analizaron y presentaron resultados estratégicos, operativos y de apoyo, y a su vez se comunicaron lineamientos generales a aplicar en pro de la mejora permanente de la entidad.

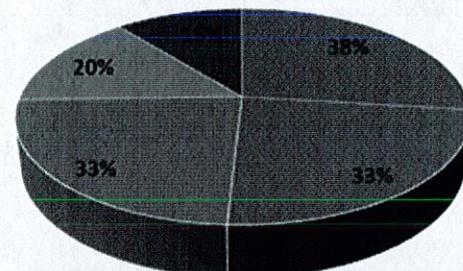


**Otorgamiento certificado Sello Friendly Biz**, servicio que fue suscrito mediante el contrato de prestación de servicios No. 041-6-2023, con el fin de incluir estrategias de diversidad, equidad e inclusión para la Entidad, y convertirse en la primera entidad del sector defensa en obtener el respectivo certificado.



- **Gestión de Riesgos**, durante el cuarto trimestre de 2023 se mantiene el número de riesgos en la entidad con los siguientes datos, en su mayor proporción se encuentran identificados los riesgos de seguridad de la información en un 38% con 15 riesgos, en cuanto a los riesgos de gestión con impacto en la perdida reputación en un 33% con 13 riesgos y con impacto en la pérdida económica en el 33% con 13 riesgos, seguido de los riesgos de corrupción en 20%, correspondiente a 8 riesgos y los riesgos fiscales en el 15% correspondiente a 6 riesgos.

#### RIESGOS 2023

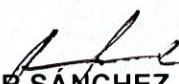


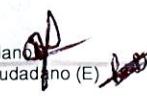
■ Riesgos de seguridad de la información ■ Riesgos perdida reputacionales.  
■ Riesgos pérdida económica ■ Riesgos de corrupción  
■ Riesgos fiscales

De otra parte, se realizó retroalimentación a los jefes de Oficina, Coordinadores de Grupo y personal invitado en los temas de administración de riesgos, incluyendo recomendaciones para una adecuada gestión, en el desarrollo de la reunión de seguimiento a planes desarrollada de forma mensual, así como también se dio inicio al uso de la herramienta Suite Visión Empresarial – modulo riesgos, mediante el cual fueron cargados todos los riesgos.

De acuerdo con la información reportada por los procesos de la Entidad, no se materializaron riesgos en el cuarto trimestre de la vigencia 2023.

Atentamente,

  
Coronel **ALEXANDER SÁNCHEZ ACOSTA**  
Director General del Fondo Rotatorio de la Policía

Elaboró: Merlys Cárdenas Vargas – Funcionaria del Grupo Gestión Documental y de Atención al Ciudadano  
Revisó: Lorena Bermudez Zambrano - Coordinadora del Grupo Gestión Documental y de Atención al Ciudadano (E)  
Vo Bo: Mayor Adriana Parrado Cárdenas - Subdirección Administrativa (E)   
*anp*