



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

RAD. Nro. 013 FORPO – GEDOC – 302-10-29

Bogotá D.C., 29 ABR 2025

Doctora

**YASIRA SIRLEY PEREA MORENO**

Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano

Ministerio de Defensa Nacional

Carrera 54 No. 26-25 CAN

Ciudad

### **OBJETIVO**

Presentar el informe correspondiente al primer trimestre del año 2025, relacionado con las actividades de coordinación y articulación en temas de Servicio al Ciudadano desarrolladas por el Fondo Rotatorio de la Policía Nacional. Este documento tiene como propósito dar cuenta de las acciones implementadas, los resultados obtenidos y los avances en la mejora de la atención y prestación de servicios a la ciudadanía.

### **INTRODUCCIÓN**

El Fondo Rotatorio de la Policía (FORPO) ha desarrollado e implementado estrategias orientadas al fortalecimiento del servicio y la atención a la ciudadanía, con el propósito de incrementar la confianza institucional. Estas estrategias se han enfocado en la habilitación de canales de comunicación efectivos que faciliten la interacción con la entidad y garanticen el acceso público, oportuno, libre y transparente a los servicios ofrecidos, en cumplimiento del deber de asegurar los derechos de todos los colombianos y colombianas.

De conformidad con lo establecido en la Directiva Ministerial No. 42222 de 2016, se presenta el **Informe de Coordinación y Articulación en Temas de Servicio al Ciudadano correspondiente al primer trimestre del año 2025**. Este informe tiene como objetivo principal informar a la Alta Dirección, a la ciudadanía y a las partes interesadas sobre la manera en que los grupos de valor interactúan con la entidad, identificando los temas más consultados. Lo anterior permite establecer acciones de mejoramiento continuo orientadas a aumentar la satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios prestados por el Fondo Rotatorio de la policía (FORPO).

### **DESARROLLO TEMÁTICO INFORME TRIMESTRAL:**

#### **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Felicitaciones (PQRSCF)**

Durante el primer trimestre del año 2025, el Fondo Rotatorio de la Policía (FORPO) recibió un total de 1310 solicitudes clasificadas en las categorías de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones (PQRSCF). Estas manifestaciones ciudadanas fueron distribuidas de la siguiente manera:



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

## 1. ESTADO SOLICITUDES TRAMITADAS

A continuación, se presenta un cuadro consolidado que muestra el avance en la gestión de las solicitudes tramitadas para el primer trimestre de la presente vigencia, con base a las emitida por los grupos de valor de la entidad:

### 1.1 Periodo actual (primer trimestre 2025)

Tabla 1				
TOTAL, PERÍODO	RESUELTA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1310	1296	14	0	1,07%

En el trimestre se recibieron un total de 1310 PQRSCF, como se evidencia en el cuadro.

De acuerdo con la información anteriormente registrada se evidencia un total de 1310 PQRSCF recibidas por los diferentes grupos de valor de la entidad durante el primer trimestre 2025, de las cuales se encuentran resueltas 1296, y pendientes por resolver 14 solicitudes.

Es importante señalar que, las catorce (14) PQRSCF que se encuentran pendientes por resolver, están dentro de los términos establecidos por la Ley, garantizando así el debido cumplimiento de los plazos legales para la atención al ciudadano.

Asimismo, se destaca que el incremento en el número de peticiones durante el primer trimestre de la vigencia 2025 se relaciona con modificaciones en el manejo de los requerimientos vinculados al proceso de Talento Humano. En este contexto, se ha venido realizando un seguimiento mensual en el marco de los Subcomités de CRETQIS, en donde se reportan los correos electrónicos enviados por los clientes del proceso a través de la cuenta oficial [forpo@forpo.gov.co](mailto:forpo@forpo.gov.co). Estas solicitudes incluyen, entre otras, certificaciones laborales, certificaciones de cesantías y demás requerimientos asociados a dicho proceso.

En virtud de lo anterior, se registró un aumento de 755 solicitudes de PQRSCF en comparación con el cuarto trimestre de la vigencia 2024, lo que representa un incremento del 42%.

### Gestión de PQRSCF

El Fondo Rotatorio de la Policía Nacional dispone de diferentes medios de recepción para la radicación de todo tipo de solicitudes por parte de la ciudadanía. A continuación, se evidencia la usabilidad de los diferentes canales:

MÉTODO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	1156
REDES SOCIALES	154
TOTAL	1310



#### FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

Se fortalece la aplicación de los protocolos de atención para mitigar las deficiencias al contestar las líneas telefónicas; en cuanto al desarrollo de actividades que garanticen el suministro de información veraz y oportuna, así como la accesibilidad, la participación e integración del ciudadano con la entidad y contribuir con ello el fortalecimiento de la imagen institucional y del área de servicio al ciudadano a nivel nacional.

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

DEPENDENCIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIAS	CONSULTAS	AGRADECIMIENTO	SUBTOTAL	%
							FELICITACIÓN		
TAHUM	828	4	0	0	0	0	0	832	63,51%
CRECA	178	5	0	0	3	1	0	187	14,27%
REDES SOCIALES	154	0	0	0	0	0	0	154	11,76%
ADCON	52	1	0	0	0	0	0	53	4,05%
OJURI	26	0	0	0	0	0	0	26	1,98%
CONST	15	0	0	0	0	0	0	15	1,15%
CONCO	12	0	0	0	0	0	0	12	0,92%
TESOR	11	0	0	0	0	0	0	11	0,84%
FACON	5	1	0	0	0	0	0	6	0,46%
DIGEN	3	2	0	0	0	0	0	5	0,38%
PRESU	2	0	0	0	0	0	0	2	0,15%
GEDOC	2	0	0	0	0	0	0	2	0,15%
OFPLA	2	0	0	0	0	0	0	2	0,15%
LOGAR	2	0	0	0	0	0	0	2	0,15%
TELEM	1	0	0	0	0	0	0	1	0,08%
TOTAL	1293	13	0	0	3	1	0	1310	100%

Reporte. Matriz PQRSCF correo [forpo@forpo.gov.co](mailto:forpo@forpo.gov.co)

En la tabla anterior se observa que, durante el primer trimestre de 2025, las PQRSCF más recurrentes fueron las peticiones, con un total de 1.291 solicitudes. De estas peticiones, 832 fueron dirigidas al grupo de talento humano, de los motivos más frecuentes con respecto a las peticiones se encuentran certificaciones laborales, certificaciones de cesantías y derechos de petición.

En segundo lugar, se registraron 15 quejas representadas de la siguiente manera:

Cuatro (4) dirigidas al grupo de talento humano, cinco (5) al grupo de créditos y cartera, dos (2) a la dirección general, una (1) al grupo de convenios y contratos, una (1) a la fábrica de confecciones. Finalmente, se presentó una consulta dirigida al grupo de créditos y cartera.



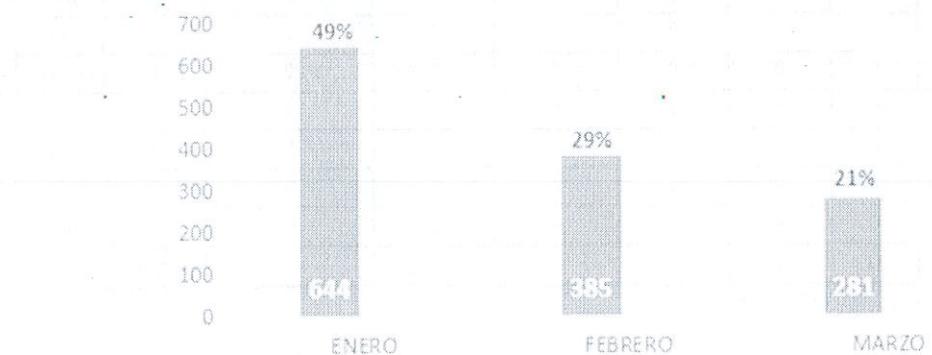
#### FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

De acuerdo con la información presentada por el Grupo Gestión Documental y Atención al ciudadano para el primer trimestre de 2025, el medio más utilizado por la ciudadanía es el canal correo electrónico, con una participación de 1156 en total.

Teniendo en cuenta el seguimiento que se realiza a las PQRSCF 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 cuente con reportes de PQRSCF en estado vencidas o sin atención.

Adicionalmente, la entidad cuenta con el Grupo de Atención al Ciudadano que es el encargado de atender, registrar, direccionar y hacer seguimiento oportuno a las peticiones que formulen los grupos de valor de la entidad, a través de los diferentes canales de atención dispuesto por el Fondo Rotatorio de la Policía, promoviendo la participación activa de los usuarios y brindando las asesorías correspondientes a los diferentes trámites que se encuentran dentro del portafolio de servicios de la entidad.

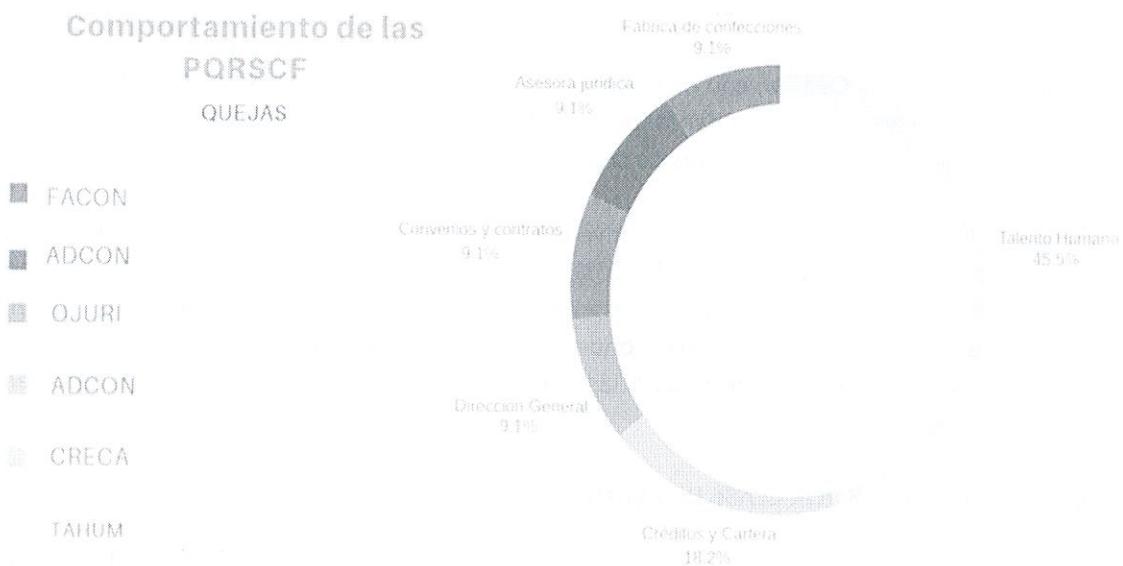
Solicitudes PQRSCF Primer Trimestre - 2025



Al analizar la gráfica se observa que para el primer trimestre correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo las PQRSCF disminuyeron en un 20% y un 12% con relación a los meses de octubre y noviembre de la vigencia 2024, esto se debe a las gestiones que ha realizado la entidad a través del grupo de atención al ciudadano responsable del proceso la cual ha realizado campañas de sensibilización, enfocadas a fortalecer los conocimientos del talento humano y capacidad de respuesta, con la finalidad de mejorar la percepción de los grupos de interés y aumentar la satisfacción hacia la entidad, Igualmente se continuarán implementando los controles necesarios como primera y segunda línea de defensa con el fin de mitigar los riesgos y las implicaciones que se derivan de la no respuesta oportuna.



## FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA



Del resultado obtenido se evidencia que la entidad no ha recibido, a través del sistema de PQRSCF, ningún reclamo ni denuncia. Esto permite inferir que el Fondo Rotatorio de la Policía ha implementado adecuadamente los lineamientos básicos de la política de servicio al ciudadano, lo cual se refleja en la existencia y operatividad de una dependencia de atención al ciudadano. Esta dependencia cuenta con procesos, procedimientos, instructivos y formatos actualizados, ajustados e implementados para garantizar un servicio eficiente y de calidad a la ciudadanía.

### Solicitudes PQRSCF





FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

En la gráfica se observa que el grupo con mayor número de solicitudes de PQRSCF fue el Grupo de Talento Humano, con el 62,84% del total, correspondiente a 832 solicitudes, relacionadas con requerimientos de clientes internos y externos de la entidad. En segundo lugar, se encuentra el Grupo de Créditos y Cartera, con el 14,12% (187 solicitudes); seguido de 154 publicaciones Redes Sociales que hacen referencia a dar respuesta a la ciudadanía sobre los horarios de atención, oferta institucional y guías para los clientes de créditos.

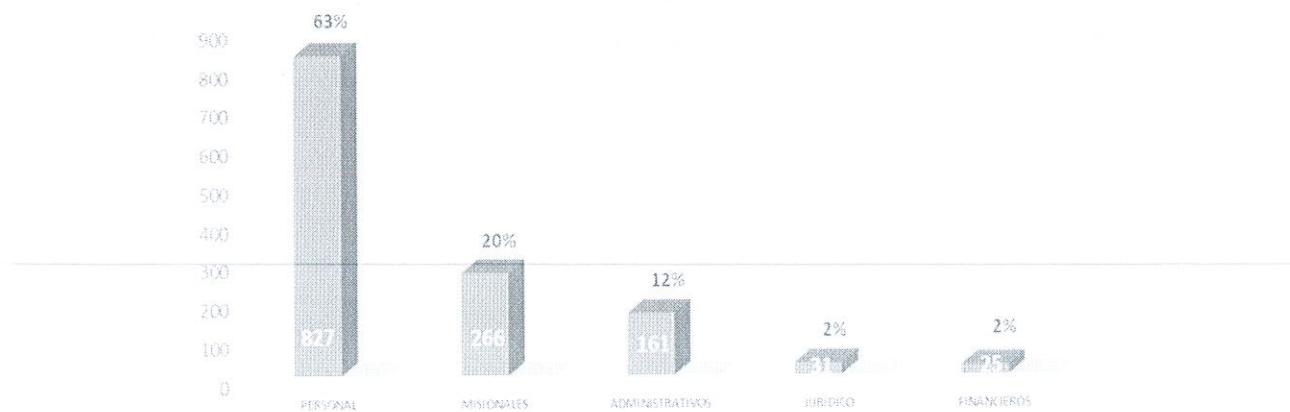
En cuarto lugar, se ubica el Grupo de Convenios y Contratos con el 4,00% (53 solicitudes), seguido por la Oficina Asesora Jurídica con el 1,96% (26 solicitudes), el Grupo de Infraestructura en sexto lugar con el 1,13% (15 solicitudes), y el Grupo de Contabilidad y Costos en séptimo lugar con el 1,08% (12 solicitudes). El octavo lugar corresponde al Grupo de Tesorería, con el 0,83% (11 solicitudes), y finalmente, se agrupan siete dependencias que reportaron una solicitud cada una, representando en conjunto el 0,83% del total.

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTOS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS	CONSULTA	SUBTOTAL	%
PERSONAL	827	0	0	0	0	827	63%
MISIONALES	249	13	0	3	1	266	20%
ADMINISTRATIVOS	161	0	0	0	0	161	12%
JURÍDICO	31	0	0	0	0	31	2%
FINANCIEROS	25	0	0	0	0	25	2%
TOTAL	1293	13	0	3	1	1310	100%

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

SOLICITUD POR CLASE





FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

Se evidencia en la gráfica que el 63% de las solicitudes de PQRSCF, equivalentes a 827 casos, están relacionadas con aspectos personales. Le siguen los asuntos de carácter misional, con el 20% (266 solicitudes); los aspectos administrativos, con el 12% (161 solicitudes); los aspectos jurídicos, con el 2% (31 solicitudes); y finalmente, los aspectos contenciosos, también con el 2%, correspondientes a 25 solicitudes.

#### **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, Evaluación y Tramites de Quejas, informes y Sugerencias del Fondo Rotatorio de la Policía (CRETQIS- Resolución No. 00486 del 30 de octubre de 2020), en el cual se evidenció que se han dado respuesta a la totalidad de las solicitudes presentadas por nuestros beneficiarios, y donde se han adoptado buenas prácticas para la mejora del flujo de información en la entidad, se dio a conocer las diferentes sugerencias de los grupos de valor e interés hacia nuestros funcionarios por el buen servicio.

#### **5. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS**

##### **6.1 Medición de satisfacción**

**6.1.1 Créditos y Cartera:** En atención al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2025 y en aras de identificar aquellas situaciones que afectan de manera positiva y/o negativa el proceso de créditos y cartera, se realizó la encuesta de satisfacción al cliente del servicio prestado de solicitud de créditos durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025, donde se evaluó el análisis, la referenciación y la aprobación de solicitudes de créditos.

La encuesta se compone de seis (6) preguntas, el cual es dirigida a los beneficiarios a quienes se les aprobó solicitud de crédito, cuyas respuestas, servirán como insumo para emprender las acciones de mejora que se consideren pertinentes.

Con relación a lo anterior, es importante indicar que la encuesta fue dirigida a 168 beneficiarios a quienes se les aprobó solicitud de crédito, cuyas respuestas, servirán como insumo para emprender las acciones de mejora, estas encuestas permiten identificar los aspectos del proceso que generan mayor satisfacción, así como aquellos que requieren ajustes para optimizar la experiencia del usuario. Los resultados obtenidos constituyen un insumo clave para la toma de decisiones en la gestión del servicio, y se integran al plan de mejora continua del grupo de créditos y cartera. Asimismo, permiten fortalecer el relacionamiento con los usuarios a través de la escucha activa. Se destaca que las observaciones consignadas por los beneficiarios serán analizadas y priorizadas según su impacto y frecuencia. Con ello, se busca consolidar un servicio más ágil, transparente y orientado a las necesidades reales de los grupos de valor.



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

De igual forma, esta medición contribuye al cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, al fomentar una cultura de evaluación orientada al mejoramiento institucional. Los resultados permitirán identificar oportunidades de capacitación para el personal, ajustar procedimientos internos y fortalecer los canales de comunicación con los usuarios.

Es fundamental resaltar que este tipo de ejercicios promueven la confianza de los ciudadanos en la gestión de la entidad. La participación de los beneficiarios también refleja el interés por contribuir al fortalecimiento del servicio, de las 168 encuestas enviadas, se recibió respuesta por parte de 31 beneficiarios, con los siguientes resultados:

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

No.	Basado en su experiencia, ¿En qué le gustaría que mejoráramos?
1	No tengo sugerencias me parece muy bueno el servicio
2	Todo fue facil
3	Es un muy buen servicio
4	No aplica
5	Que la página no se torne lenta
6	Un poco menos tiempo pero en general muy bien todo
7	Está muy bien
8	Estoy de acuerdo
9	Mejorar el sitio web para acceder
10	Que la plataforma dure abierta más tiempo
11	Todo el proceso fue bueno
12	Todo el proceso considero es excelente, muchas gracias
13	Que los trámites fueran personalmente
14	La solicitud de crédito debe ser presencia
15	Desde mi experiencia y servicios recibidos por ustedes, no hay nada que ajustar.
16	Plataforma de créditos
17	En quitar o desaparecer el fiador para acceder a créditos grandes. Por lo demás todo el proceso me parecio facil y sin complicaciones.ciones.
18	En enviar información al correo planes de pago
19	Abrir la plataforma bimensualmente.
20	Mejorar la plataforma para los prestamos
21	Mi experiencia fue excelente, no tengo mejoras que recomendar
22	Nada, todo fue excelente. Muchas gracias.
23	En el tiempo de aprobación
24	Una vez finalizado todo el proceso para el préstamo de acuerdo a los requisitos (documentación, notaria, Dibanka y demás), queda un tiempo de no más de un mes, donde surge la incertidumbre de saber si o no va a salir el préstamos, en ese tiempo de espera se recomienda que se informe semanalmente por correo o otro medio que aun se continua los estudios para el préstamo. Ya que la duda, el interrogante, la expectativa, la suspicacia o el desasosiego es enorme. (Mi humilde recomendación) Ah!!! Gracias por el préstamo.
25	Siempre hay posibilidades de mejorar, sin embargo en el momento no se me ocurre, mi proceso fue ágil y oportuno.
26	La plataforma en linea no está funcionando correctamente ya que al momento de aperturarse los créditos está se congestiona y se bloquea. Se debe mejorar este procedimiento.
27	En el método que utilizan para acceder a los préstamos
28	Mejor accesibilidad para contactarlos vía telefónica para resolver inquietudes
29	Tiempo
30	Abrir nuevamente la atención presencial en créditos.
31	Servicio óptimo

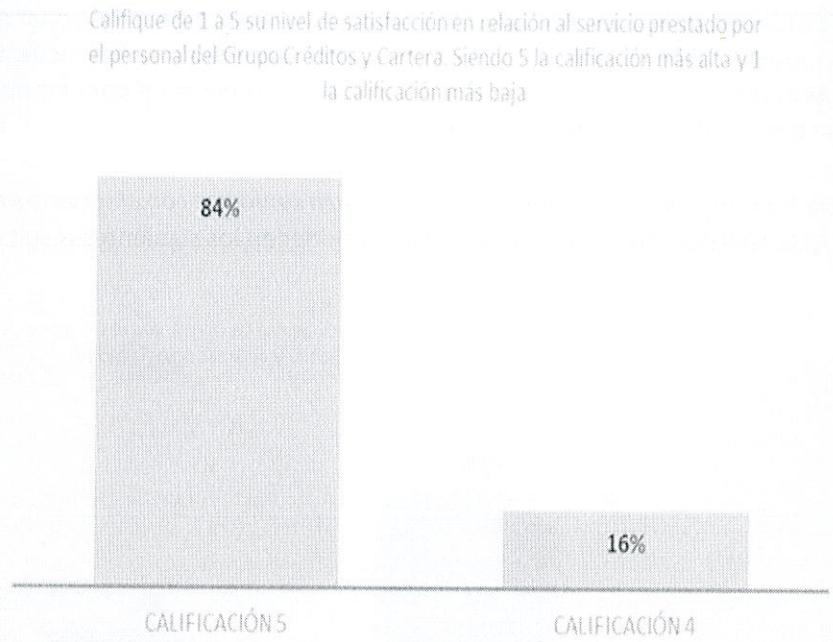


#### FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

De acuerdo con los resultados obtenidos, es importante mencionar que, los beneficiarios se pronunciaron frente al buen servicio recibido por parte de los integrantes del grupo créditos y Cartera , así mismo, manifestaron los inconvenientes presentados con la plataforma al momento del registro de la solicitud de crédito, teniendo en cuenta que la plataforma presenta demoras durante el cargue de documentos, debido al alto número de usuarios que intentan ingresar en las fechas específicas de apertura. Sin embargo, es oportuno mencionar que, actualmente la Entidad, se encuentra en la implementación de un nuevo sistema, con el que se espera que la capacidad para recibir solicitudes de crédito mejore, así mismo, es importante mencionar que, aunado a la capacidad del sistema, es necesario que el programa cuente con los recursos económicos suficientes que permitan la plataforma de habilite de manera continua, manteniendo una dinámica que permita satisfacer las necesidades habituales que presentan nuestros grupos de valor y partes interesadas.

Por otra parte, teniendo en cuenta que es necesario tener una comunicación oportuna con nuestros grupos de valor y partes interesadas, se hace necesario contar con personal dedicado exclusivamente a la atención telefónica, adicionalmente, es importante implementar nuevos canales de comunicación que permitan que la Entidad este sintonizado con nuevas tecnologías.

2. 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.



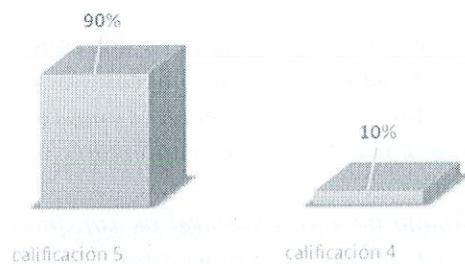
Con relación a esta pregunta, es importante mencionar que los 26 encuestados manifestaron estar muy satisfechos con el servicio prestado por los funcionarios que intervinieron en el proceso de créditos, lo que representa un porcentaje del 84%.



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

3. 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:

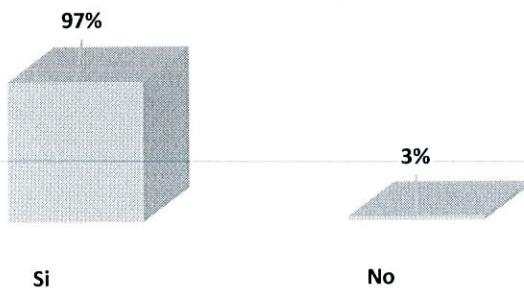
Cómo califica la información suministrada y el servicio recibido por el grupo Crédito y Cartera



En cuanto a los resultados obtenidos a esta pregunta, es importante mencionar que, los encuestados dieron la máxima calificación de 5, lo que quiere decir que el 90% de los encuestados se encuentran totalmente satisfechos con el servicio y la información suministrada por el grupo Créditos y Cartera durante el trámite de su solicitud de crédito.

4. 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?





FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

El anterior resultado muestra que el 97% de los encuestados se encuentran conformes con el servicio prestado por la entidad durante el trámite y aprobación de su solicitud de crédito, quienes posiblemente sean quienes recomiendan a otros usuarios acceder al programa de créditos.

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:

No.	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
1	No
2	No, en ningún momento
3	No
4	No
5	No
6	Nunca
7	No
8	Ninguno
9	No hubo ningún requerimiento
10	No
11	No
12	NO
13	Ninguno
14	No
15	No
16	NO, nunca hubo insinuación
17	Nunca lo hicieron.
18	No
19	No
20	No
21	No
22	No, nunca.
23	Nunca realice el proceso solo
24	No, en ningún momento
25	No
26	No
27	No, para nada
28	no
29	No
30	No
31	No

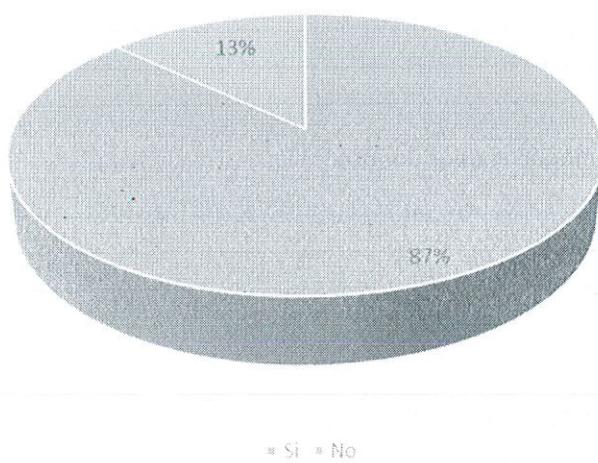


#### FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

El anterior resultado, permite establecer que el 100% de los encuestados indicaron que no les fue solicitada ninguna clase de dádiva por parte de algún funcionario de la entidad, para adelantar el trámite de la solicitud de crédito o la aprobación de este, sin el lleno de los requisitos. Por lo anterior, es preciso indicar que no se ha materializado el riesgo de corrupción al interior del Grupo Créditos y Cartera.

6. 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



Con relación a los resultados obtenido a esta pregunta, es preciso señalar que 27 de los encuestados indicó que el proceso cumplió completamente con sus expectativas, lo que representa un porcentaje del 87%.

#### CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

A los clientes a quienes se les aprobó una solicitud de crédito durante el primer trimestre de la vigencia 2025 (un total de 168), se les envió manualmente la encuesta de satisfacción a través de Google Forms. Se obtuvo respuesta por parte de 29 clientes. Tras validar los resultados obtenidos, se recomienda mejorar la accesibilidad al módulo de créditos para la radicación de solicitudes, así como ampliar el tiempo disponible para ello. Esto implica fortalecer la capacidad tecnológica y contar con los recursos necesarios que permitan dinamizar el proceso. Asimismo, se hace necesario implementar herramientas tecnológicas que automaticen el envío de las encuestas y faciliten la medición eficiente de los resultados, de manera que el sistema las genere automáticamente una vez la solicitud pase al estado de desembolsado.



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

### 6.1.2 Proceso contractual

Se llevó a cabo la aplicación de una encuesta de satisfacción a través de Google Forms, mediante código QR, dirigida a los clientes externos de la entidad durante el primer trimestre de 2025. Como resultado, se evidenció un nivel de satisfacción del 100 % por parte de los encuestados.

INFORME ENCUESTAS MES ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2025

Nota: La calificación se dará de la siguiente forma, donde (04) Excelente, (03) bueno, (02) regular, (01) malo

EVALUADOR	NO. GUÍA	OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE	OBSERVACIONES
LUIS MIGUEL RODRIGUEZ - AMENTUM	406-06421645/406-06421693	4,00	
EDGAR AUGUSTO FOVDA - AMENTUM	369-91923090/406-05445906/406-06421516/406-06421424/406-05447001/369-MIA-91610923/406-06421507/406-00412930/406-00412924/369-93803853/406-00411024/369-93808632/406-00413066/406-01965131/406-00423052/406-01965137	4,00	
EDUARDO CASTILLO - INE	369-92320141/369-92320152	4,00	
LUIS MIGUEL RODRIGUEZ - AMENTUM	369-MIA-93808503/406-05447164	4,00	
EDGAR CASTRO - AMENTUM	369-MIA-91923122/369-MIA-93808498/406-00411033/369-MIA-93808651	4,00	
JAIR CRUZ-AMENTUM	406-00412941/406-05447105/406-01965272/406-0447244	4,00	
GUILLERMO RODRIGUEZ - IN	369-92320163/369-92320082/369-92320222/369-92320183/369-92320213	4,00	
EDUARDO CASTILLO - INE	369-92330023		
<b>TOTAL PROMEDIO PRIMER TRIMESTRE</b>		4,00	

ANÁLISIS GENERAL: PARA ESTE PRIMER TRIMESTRE EL RESULTADO ES EXCELENTE, DEBIDO A QUE EL RANGO ES 4,00 QUE EQUIVALE AL 100% SOBRE 4,00 QUE ES EL 100% DE LA CALIFICACIÓN. ESPERAMOS MANTENER ESTE RESULTADO, PARA LO CUAL SE REALIZARON EN TOTAL 37 ENCUESTAS A LOS DIFERENTES CLIENTES, CUMPLIENDO CON EFICACIA LOS TIEMPOS DE RESPUESTA PARA LAS OPERACIONES DE NACIONALIZACIÓN QUE SE REALIZAN EN EL GRUPO.

ELABORÓ: *Juan Andrés Acosta Usma*  
NOMBRE: JUAN ANDRÉS ACOSTA USMA  
FUNCIONARIO GRUPO OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR

Tras la revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción enviadas por google forms, correspondientes al primer trimestre de la vigencia 2025, el grupo de Comercio Exterior obtuvo una calificación excelente en cada una de las preguntas formuladas, de la siguiente manera:

1. ¿La presentación de los servidores públicos que lo atendió fue?
2. ¿El manejo y almacenamiento de la mercancía por parte del funcionario, fue?
3. Califique el grado de satisfacción de las respuestas verbales o escritas, que hacen frente a los servicios públicos.
4. Califique el tiempo de los servicios ofrecidos.
5. ¿Cómo califica la respuesta que ofrece los servidores públicos a sus solicitudes?
6. ¿Cómo califica las operaciones realizadas en el grupo (nacionalización, exportación y descargues directas)?
7. ¿Considera que la ejecución en temas de comercio exterior respecto al contrato o convenio suscrito, entre Fondo Rotatorio de la Policía y la unidad que usted representa, fue?
8. ¿Qué aspectos a mejorar considera que se deben tener en cuenta por parte del Fondo Rotatorio de la Policía, en el desarrollo de las operaciones comercio exterior?





#### FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

Es importante mencionar, que el proceso no fue objeto de observaciones de índole favorables o desfavorables; no obstante, cabe resaltar que las respuestas de los encuestados se ubicaron en los rangos de bueno y excelente, dejando al proceso en un nivel de 4 para una calificación favorable cumpliendo con el indicador.

#### 7. INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERÍODO ASÍ:

CONCEPTO FAVORABLE	TOTAL
CONSULTA	1
QUEJAS	13
SUGERENCIAS	3
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

#### 8. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

El grupo gestión documental y atención al ciudadano a través de la oficina atención al ciudadano mantiene siempre a disposición de la ciudadanía sus canales de atención: presencial – documental – telefónico - link de Servicio al Ciudadano [www.forpo.gov.co](http://www.forpo.gov.co) con el fin de que los diferentes grupos de valor puedan interponer sus solicitudes, manteniendo la dinámica de fortalecer un sistema integrado de PQRSD, lo que conllevará a tener veracidad en la información siendo esto una herramienta base para la rendición de cuentas de futuras vigencias y aumentar paulatinamente el nivel de satisfacción de la ciudadanía y evitar futuras acciones constitucionales contra la entidad.

Formulación y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) para el 2025, estructurado en los siguientes seis componentes:

- 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción.
- 2: Estrategia de racionalización de trámites.
- 3: Rendición de cuentas.
- 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
- 6: Integridad (Iniciativa adicional)

#### 9. DEMOCRATIZACIÓN DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

El Fondo Rotatorio de la Policía promueve la democratización de la función pública mediante la divulgación activa y permanente de los servicios que presta, utilizando canales oficiales como la página web institucional [www.forpo.gov.co](http://www.forpo.gov.co), el correo electrónico [forpo@forpo.gov.co](mailto:forpo@forpo.gov.co) y sus redes sociales. Durante el primer trimestre de la vigencia 2025, se realizó la gestión, diseño y publicación de contenidos institucionales, alcanzando un total de 1.401 nuevos seguidores y 154 publicaciones nuevas en redes sociales, lo cual refleja un crecimiento sostenido en la interacción digital de la Entidad.

Es importante destacar que, dentro de estos 1.401 nuevos seguidores, se evidenció una intensificación de las reacciones, comentarios y participación por parte de los grupos de valor y la



#### FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

ciudadanía, lo que ha permitido generar mayor visibilidad institucional, fortalecer el ejercicio del control social y avanzar en el cumplimiento de la Política de Transparencia, Integridad y Legalidad, en concordancia con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. Este tipo de resultados evidencian el compromiso del Fondo Rotatorio de la Policía con el acceso a la información, la participación ciudadana y la generación de confianza pública a través de la comunicación institucional efectiva.

De igual manera, desde el equipo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Comunicaciones, se viene trabajando de manera articulada y constante en el fortalecimiento e impulso de los canales de atención y comunicación institucional, con el objetivo de ampliar el alcance de la información sobre los productos y servicios que ofrece el Fondo Rotatorio de la Policía. Estas acciones buscan garantizar que cada vez más ciudadanos y grupos de valor tengan acceso oportuno, claro y efectivo a la oferta institucional, promoviendo así una gestión más cercana, transparente y participativa.

SEGUIDORES NUEVOS ALCANZADOS DURANTE PRIMER TRIMESTRE 2025				
MES	FACEBOOK	INSTAGRAM	LINKEDIN	YOUTUBE
ENERO	209	205	10	18
FEBRERO	190	245	19	27
MARZO	232	216	10	20
SUBTOTAL	631	666	39	65
<b>TOTAL</b>	<b>1401</b>			

PUBLICACIONES REALIZADAS PRIMER TRIMESTRE 2025				
MES	FACEBOOK	INSTAGRAM	X	LINKEDIN
ENERO	8	8	7	6
FEBRERO	12	13	11	8
MARZO	21	22	22	16
SUBTOTAL	41	43	40	30
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>			

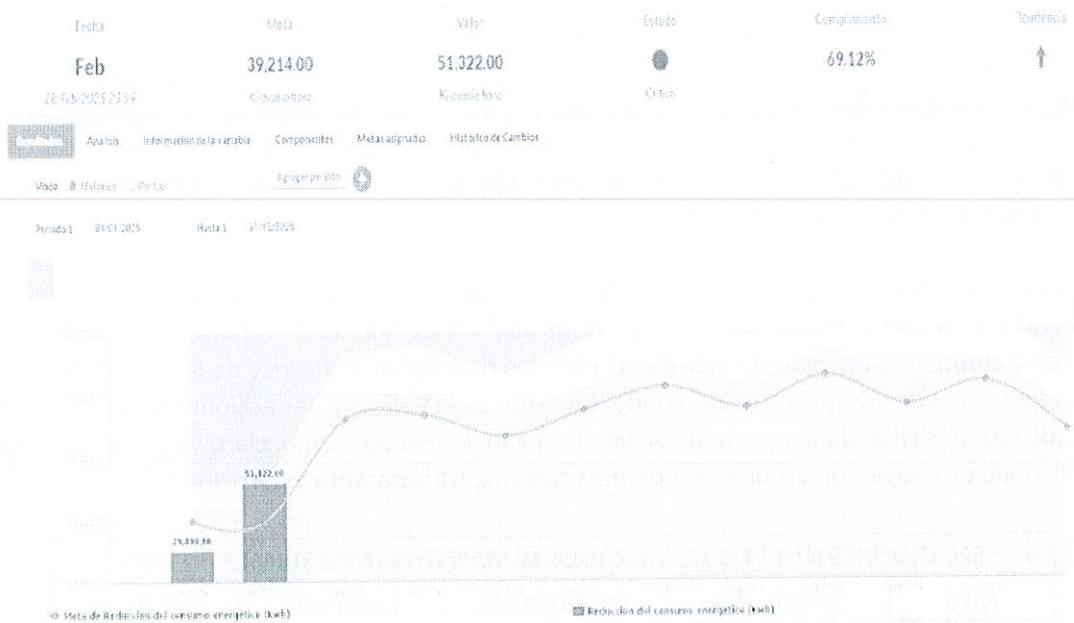
#### ACTIVIDADES RELEVANTES – OFICINA ASESORA PLANEACIÓN

Durante el primer trimestre la oficina asesora de planeación realizó las siguientes gestiones:

1. Indicador reducción de consumo energético parametrizado en la suite visión empresarial.



## FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA



2. Instructivo que establece el Programa de Gestión Integral de Residuos GE-IN-003.
3. Capacitación en manejo de residuos sólidos de acuerdo con el instructivo GE-IN-003 en la sede y en la Fábrica de Confecciones al personal de servicios generales.
4. Inscripción del Fondo Rotatorio de la Policía Nacional en la plataforma <http://ruarespuel.ideal.gov.co/mursmpr/> como generadores de residuos peligrosos para la vigencia 2025.
5. Generación de informes del contrato con Corporación Centro Histórico cuyo objeto es "**REALIZAR LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS APROVECHABLES DE CARÁCTER NO PELIGROSO GENERADOS POR EL FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C.**".

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: Ginna Marcela Abril Clavijo - funcionaria del grupo gestión documental y de atención al ciudadano

Revisó: administradora de empresas Loly Luz Villarreal Pantoja- Coordinadora del grupo gestión documental y de atención al ciudadano

Vo.Bo: administrador financiero y de Sistemas Mario de Jesus Estrada Martínez -subdirector administrativo y financiero

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

Carrera 66A No. 43-18, Salitre Greco

PBX: 3009126596

Sede electrónica: [www.forpo.gov.co](http://www.forpo.gov.co)

Página 16 | 16