



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

*RAD. Nro. 015 FORPO – GEDOC – 302-10-29*

Bogotá D.C., 15 JUL 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**

El presente informe tiene como finalidad dar cuenta de las actividades desarrolladas durante el segundo trimestre de la vigencia 2025, en el marco de las acciones de coordinación y articulación en materia de Servicio al Ciudadano, lideradas por el Fondo Rotatorio de la Policía.

En este documento se detallan las estrategias implementadas, los resultados obtenidos y los avances alcanzados en la mejora de la atención y prestación de servicios a la ciudadanía, en concordancia con los lineamientos institucionales y normativos vigentes.

## **INTRODUCCIÓN**

El Fondo Rotatorio de la Policía (FORPO) ha desarrollado e implementado diversas estrategias orientadas al fortalecimiento del servicio y la atención a la ciudadanía, con el propósito de incrementar la confianza institucional. Estas acciones se han enfocado en la habilitación de canales de comunicación efectivos que faciliten la interacción con la Entidad y garanticen un 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 segundo trimestre de la vigencia 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 ciudadana frente a los servicios prestados por el Fondo Rotatorio de la Policía.

## **DESARROLLO TEMÁTICO INFORME TRIMESTRAL:**

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



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2025, se recibió un total de 856 solicitudes, clasificadas en las categorías de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Felicitaciones (PQRSCF).

**ESTADO SOLICITUDES TRAMITADAS**

Teniendo en cuenta Las disposiciones y normatividad vigentes, dispuestas por el Ministerio de Defensa Nacional; relacionadas con la coordinación, emisión de políticas para integrar la Atención y Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa, a continuación, se presenta un cuadro consolidado que muestra el avance en la gestión de las solicitudes tramitadas durante el segundo trimestre de la presente vigencia, con base en las manifestaciones emitidas por los grupos de valor de la Entidad:

**1. Periodo actual (primer trimestre 2025)**

Tabla 1				
TOTAL, PERIODO	RESUELTAS	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1310	1310	0	0	0%

**2. Periodo actual (segundo trimestre 2025)**

Tabla 2				
TOTAL, PERIODO	RESUELTAS	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
856	836	20	0	2,28%

En el trimestre se recibieron un total de 856 PQRSCF, como se evidencia en el cuadro.

De acuerdo con la información registrada, durante el segundo trimestre de la vigencia 2025 se recibieron un total de 856 PQRSCF por parte de los diferentes grupos de valor de la Entidad. De estas, 836 solicitudes han sido resueltas y 20 se encuentran pendientes de respuesta.

Es importante señalar que las veinte (20) PQRSCF pendientes se encuentran dentro de los términos legales establecidos, lo cual garantiza el cumplimiento de los plazos definidos para la atención al ciudadano, conforme a la normatividad vigente.

Asimismo, se observa una disminución en el número de solicitudes durante este trimestre, lo cual está relacionado con ajustes en el manejo de los requerimientos asociados al proceso de Talento Humano. En este contexto, se ha venido realizando un seguimiento mensual en el marco de los Subcomités de CRETOIS, 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 propios del proceso.

En virtud de lo anterior, se registró una disminución de 454 solicitudes de PQRSCF en comparación con el primer trimestre de la vigencia 2025, lo que representa una reducción del 35 % en el volumen de solicitudes recibidas.



## FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

### Gestión de PQRSCF

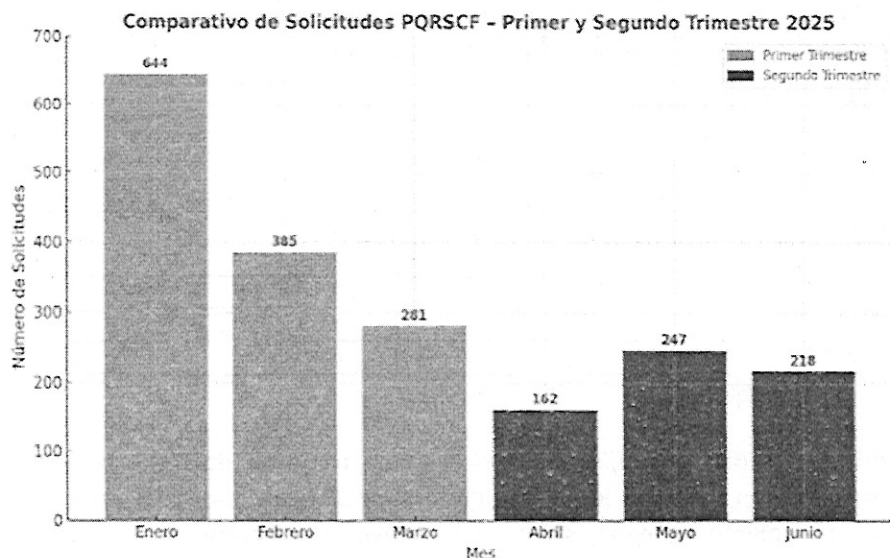
El Fondo Rotatorio de la Policía dispone de diversos medios para la recepción y radicación de solicitudes por parte de la ciudadanía. A continuación, se presenta un análisis sobre la usabilidad de los diferentes canales de atención disponibles:

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	627
REDES SOCIALES	229
<b>TOTAL</b>	<b>856</b>

De acuerdo con la información presentada por el Grupo de Gestión Documental y Atención al Ciudadano para el segundo trimestre de 2025, el medio más utilizado por la ciudadanía para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico, con una participación total de 627 registros.

Teniendo en cuenta el seguimiento permanente que se realiza a las PQRSCF que ingresan a través de los diferentes canales de comunicación de la entidad, se garantiza un trámite oportuno y una gestión constante por parte de las dependencias responsables de emitir respuesta. Gracias a este proceso, a la fecha, la Entidad no presenta reportes de PQRSCF en estado vencido o sin atención.

Adicionalmente, la Entidad cuenta con el Grupo de Atención al Ciudadano, encargado de atender, registrar, direccionar y hacer seguimiento a las peticiones formuladas por los grupos de valor, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Fondo Rotatorio de la Policía. Este grupo promueve la participación de los usuarios y brinda las asesorías correspondientes en relación con los trámites incluidos en el portafolio de servicios de la entidad.





## FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

Al analizar la gráfica correspondiente al segundo trimestre del año 2025, se observa una disminución significativa en el número de PQRSCF durante los meses de abril a junio, en comparación con los meses de enero y febrero del primer trimestre de la misma vigencia. Específicamente, se evidenció una reducción del 75 % en abril y del 67 % en junio, lo cual se atribuye a las gestiones adelantadas por la Entidad a través del Grupo de Atención al Ciudadano, responsable del proceso.

Dicho grupo ha implementado campañas de sensibilización orientadas a fortalecer los conocimientos del talento humano y su capacidad de respuesta, con el propósito de mejorar la percepción de los grupos de interés y aumentar la satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios prestados por la Entidad.

Adicionalmente, se han continuado implementando controles internos, bajo el enfoque de primera y segunda línea de defensa, con el fin de mitigar los riesgos asociados a la no respuesta oportuna de las solicitudes y sus implicaciones.

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

01 ABRIL AL 30 JUNIO 2025									
DEPENDENCIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIAS	CONSULTAS	AGRADECIMIENTO FELICITACIÓN	SUBTOTAL	%
TAHUM	313	0	0	0	0	0	0	313	36,57%
REDES SOCIALES	229	0	0	0	0	0	0	229	26,75%
CRECA	148	1	0	0	0	0	1	150	17,52%
ADCON	41	0	0	0	0	0	0	41	4,79%
OJURI	40	0	0	0	0	0	0	40	4,67%
CONCO	18	0	0	0	0	0	0	18	2,10%
TESOR	13	0	0	0	0	0	0	13	1,52%
TELEM	10	0	0	0	0	0	0	10	1,17%
DIGEN	8	0	0	0	0	0	0	8	0,93%
FACON	7	0	0	0	0	0	0	7	0,82%
COVIN	7	0	0	0	0	0	0	7	0,82%
CONST	6	0	0	0	0	0	0	6	0,70%
ATECI	5	0	0	0	0	0	0	5	0,58%
CODIN	3	0	0	0	0	0	0	3	0,35%
GEDOC	2	0	0	0	0	0	0	2	0,23%
OFPLA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,12%
SUBOP	1	0	0	0	0	0	0	1	0,12%
ALGEN	1	0	0	0	0	0	0	1	0,12%
LOGAR	1	0	0	0	0	0	0	1	0,12%
TOTAL	854	1	0	0	0	0	1	856	100%

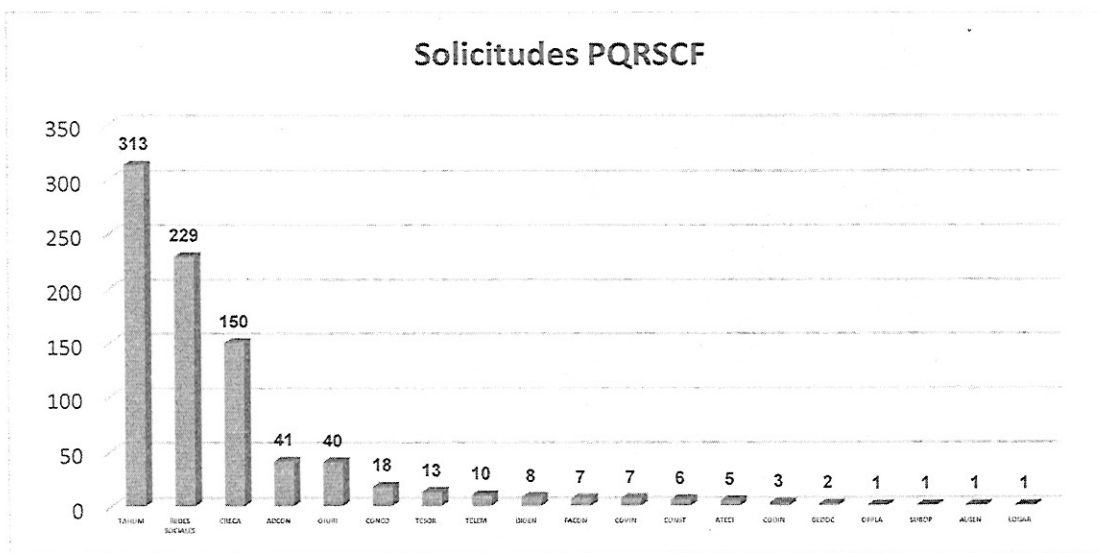
Reporte. Matriz PQRSCF correo [forpo@forpo.gov.co](mailto:forpo@forpo.gov.co)

En la tabla anterior se evidencia que, durante el segundo trimestre de 2025, las PQRSCF más recurrentes correspondieron a las peticiones, con un total de 854 solicitudes. De estas, 313 fueron dirigidas al Grupo de Talento Humano, siendo los motivos más frecuentes las solicitudes de



#### FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

certificaciones laborales, certificaciones de cesantías y derechos de petición. En segundo lugar, se registró una (1) queja y una (1) felicitación, ambas dirigidas al Grupo de Créditos y Cartera.



Del análisis realizado, se evidencia que la entidad no ha recibido, a través del sistema de PQRSCF, ningún reclamo ni denuncia. Este resultado permite inferir que el Fondo Rotatorio de la Policía ha implementado de manera adecuada los lineamientos fundamentales de la política de servicio al ciudadano. Esto se ve reflejado en la existencia y funcionamiento de una dependencia de atención al ciudadano, la cual cuenta con procesos, procedimientos, instructivos y formatos actualizados, ajustados e implementados para garantizar un servicio eficiente y de calidad a la ciudadanía.

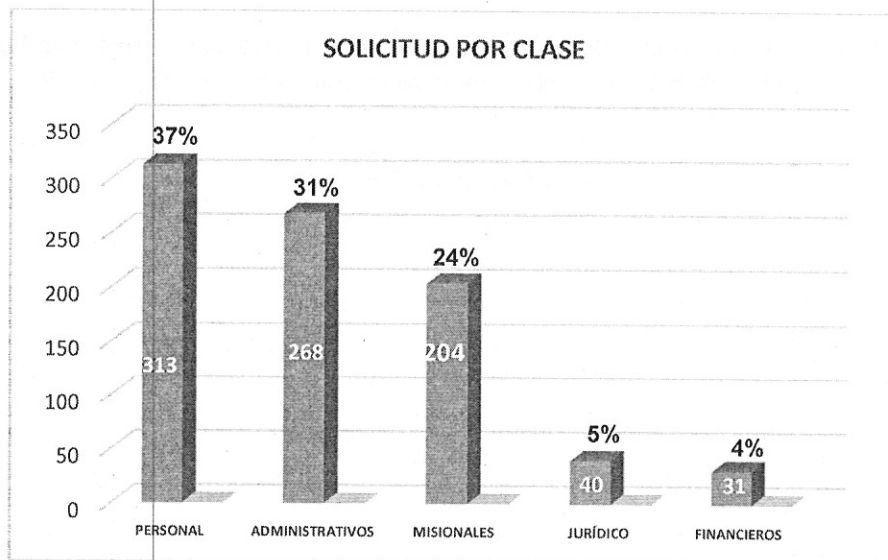
### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTOS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIONES	CONSULTA	SUBTOTAL	%
PERSONAL	313	0	0	0	0	313	37%
ADMINISTRATIVOS	268	0	0	0	0	268	31%
MISIONALES	202	1	0	1	0	204	24%
JURÍDICO	40	0	0	0	0	40	5%
FINANCIEROS	31	0	0	0	0	31	4%
TOTAL	854	1	0	1	0	856	100%

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



#### FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA



Se evidencia en la gráfica que el 37 % de las solicitudes de PQRSCF, correspondientes a 313 casos, están relacionadas con aspectos personales. Le siguen los asuntos de carácter administrativo, con un 31 % (268 solicitudes); los aspectos misionales, con un 24 % (204 solicitudes); los aspectos jurídicos, con un 5 % (40 solicitudes); y, finalmente, los aspectos financieros, que representan el 4 %, equivalentes a 31 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 Secretaria 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 Trámites 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

##### 5.1 Medición de satisfacción

##### 5.1.1 Proceso contractual

Durante el segundo trimestre de 2025, se aplicó una encuesta de satisfacción a los clientes externos de la entidad, a través de la plataforma Google Forms, la cual fue difundida mediante un código QR.



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

Como resultado de esta medición, se evidenció un nivel de satisfacción del 100 % por parte de los encuestados, reflejando así una percepción positiva frente a la calidad del servicio brindado por la entidad.

INFORME ENCUESTAS MES ABRIL, MAYO JUNIO DE 2025			
Nota: La calificación se dará de la siguiente forma, donde (04) Excelente, (03) bueno, (02) regular, (01) malo.			
EVALUADOR	NO. GUIA	ABRIL, MAYO Y JUNIO	OBSERVACIONES
EDGAR ANDRES RUIZ- AMENTUM	406-01965893 / 406-01965880 / 406-01966064 / 406 MIA 04869922	4,00	
EDGAR AUGUSTO CASTRO POVEDA - AMENTUM	409-01965471 / 406-01965600 / 369-91944403 / 406-01965703 / 369-93808750 / 406-01965851 / 406-01966031 / 406-01966042 / 406-01966090 / 406-04869896 / 406-04869933 / 406-04946432 / 406-04946605 / 406-01965445 / 369 MIA 93808735 / 369 MIA 91942594 / 406-01965615 / 406-01965692 / 406-01965644 / 406 MIA 04946502	4,00	
JAIRO CRUZ- AMENTUM	406-01965850 / 369 MIA 93808751 / 369 MIA 94914702 / 406-04869782	4,00	
MANUEL FERNANDO LARGO -GARMA	72940756166 / 729 MIA 92186382 / MIA 2117268	4,00	
FABIAN CORDOBA - INL	369-92320303	4,00	
GUILLERMO HERNANDO RODRIGUEZ -INL	369-92320196 / 369-92320104 / 369-92320093 / 369-92320253 / 369-9230244 / 369-9230270	4,00	
EDUARDO CASTILLO - INL	969-92958921 / 369-92320281 / 369-92320292	4,00	
TOTAL PROMEDIO SEGUNDO TRIMESTRE		4,00	

Tras la revisión de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas mediante Google Forms, correspondientes al primer trimestre de la vigencia 2025, se evidenció que el Grupo de Comercio Exterior recibió una calificación excelente en cada una de las preguntas formuladas. Las temáticas evaluadas fueron las siguientes:

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





#### FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

Es importante destacar que el proceso no fue objeto de observaciones, ya fueran favorables o desfavorables. No obstante, las respuestas de los encuestados se ubicaron consistentemente en los rangos de bueno y excelente, permitiendo ubicar el proceso en un nivel 4, lo cual representa una calificación favorable y cumplimiento del indicador establecido.

#### 6. INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO ASÍ:

	CONCEPTO FAVORABLE	TOTAL
QUEJAS		1
FELICITACIONES		1
TOTAL		2

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

El Grupo de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, mantiene disponibles de forma permanente sus canales de atención: presencial, documental, telefónico y el enlace de Servicio al Ciudadano ([www.forpo.gov.co](http://www.forpo.gov.co)). Esto con el fin de que los diferentes grupos de valor puedan presentar sus solicitudes, promoviendo así el fortalecimiento de un sistema integrado de PQRS. Este enfoque permite garantizar la veracidad de la información, convirtiéndose en una herramienta clave para la rendición de cuentas en futuras vigencias y contribuyendo al aumento progresivo del nivel de satisfacción ciudadana, al tiempo que se previenen posibles acciones constitucionales en contra de la entidad.

En este sentido, se formuló y publicó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) para la vigencia 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 el Acceso a la Información.
6. Integridad (componente adicional como iniciativa de fortalecimiento institucional).

#### 8. 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





#### FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

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 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 EL SEGUNDO TRIMESTRE 2025				
MES	FACEBOOK	INSTAGRAM	LINKEDIN	YOUTUBE
ABRIL	220	254	12	20
MAYO	202	177	6	25
JUNIO	103	211	6	11
SUBTOTAL	525	642	24	56
TOTAL	1247			

PUBLICACIONES REALIZADAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2025				
MES	FACEBOOK	INSTAGRAM	X	LINKEDIN
ABRIL	21	21	22	20
MAYO	26	26	29	20
JUNIO	11	14	8	11
SUBTOTAL	58	61	59	51
TOTAL	229			

#### ACTIVIDADES RELEVANTES – OFICINA ASESORA PLANEACIÓN

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



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

TEMA	IMPACTO CON EL CLIENTE (funcionarios)
Capacitación manejo integral de residuos sólidos resolución 2184	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Reducción de la contaminación en las sedes de la Entidad lo cual crea un ambiente más saludable.</li><li>2. Oficinas limpias y organizadas que proyectan una imagen de responsabilidad y compromiso institucional.</li><li>3. Cultura ambiental para funcionarios.</li></ol>
Inspección periódica y aleatoria actividades de recolección de residuos	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Contribuye a garantizar un ambiente limpio y seguro en las diferentes áreas de la Entidad.</li><li>2. Las inspecciones permiten detallar fallas o ineficiencias en la recolección o despápele y de esta manera garantiza que no se generen acumulación de basuras, malos olores y focos de contaminación al interior de la Entidad.</li></ol>
Capacitación manejo integral de residuos sólidos separación en la fuente y puntos ecológicos	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Genera conciencia en los funcionarios sobre herramientas prácticas en la gestión ambiental</li><li>2. Genera conciencia en la protección del medio ambiente fomentando buenas prácticas ambientales dentro y fuera de la Entidad.</li><li>3. La correcta separación en la fuente ofrece espacios más limpios organizados en el ambiente laboral</li></ol>
Racionalizar las fotocopias e impresiones, uso eficiente de los servicios públicos, con el fin de incentivar el uso de medios digitales, y el uso eficiente del papel y el adecuado uso de los recursos.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. El uso de medios digitales crea un impacto frente a la disminución de tiempos de espera y mejora la experiencia en el acceso a los servicios institucionales.</li><li>2. Al reducir el consumo de papel, tóner y energía, la Entidad demuestra su compromiso con la protección del medio ambiente, lo que mejora la percepción del funcionario sobre su responsabilidad con la Entidad.</li><li>3. Optimización de recursos.</li><li>4. Fortalecimiento de la cultura digital y compromiso ambiental de la Entidad.</li></ol>

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 Loly Luz Villarreal Pantoja- Coordinadora del grupo gestión documental y de atención al ciudadano  
Vo.Bo: administrador financiero y de Sistemas Mario de Jesús Estrada Martínez -subdirector administrativo y financiero  
Vo.Bo: teniente coronel Edwin Jáiro Arévalo Parra - subdirector operativo