



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

RAD. Nro. 016 FORPO – GEDOC – 302-10-29

Bogotá D.C., 21 OCT 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 tercer 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 la ciudadanía.

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 tercer 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.



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

DESARROLLO TEMÁTICO INFORME TRIMESTRAL:

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

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2025, se recibió un total de 1048 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 tercer trimestre de la presente vigencia, con base en las manifestaciones emitidas por los grupos de valor de la Entidad:

1. Periodo anterior (segundo trimestre 2025)

Tabla 1				
TOTAL, PERIODO	RESUELTAS	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
856	856	0	0	0%

2. Periodo actual (tercer trimestre 2025)

Tabla 2				
TOTAL, PERIODO	RESUELTAS	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1048	1006	42	0	3,86%

En el trimestre se recibieron un total de 1048 PQRSCF, como se evidencia en el cuadro.

De acuerdo con la información registrada, durante el tercer trimestre de la vigencia 2025 se recibieron un total de 1.048 PQRSCF, a través de los diferentes medios de comunicación y grupos de valor de la Entidad. De estas, 1.006 han sido resueltas y 42 se encuentran pendientes de respuesta.

Es importante señalar que las cuarenta y dos (42) 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 un aumento en el número de solicitudes durante este trimestre, asociado a ajustes en el manejo de los requerimientos relacionados con los procesos de la Fábrica de Confecciones y el Grupo Talento Humano. En este contexto, se ha venido realizando un seguimiento mensual en el marco de los Subcomités de CRETQIS, en los cuales se reportan las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Felicitaciones a través del correo electrónico institucional (forpo@forpo.gov.co).



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

En virtud de lo anterior, se registró un aumento de 192 solicitudes de PQRSCF, respecto al segundo trimestre de la vigencia 2025, lo que representa un incremento del 18 % en el volumen de solicitudes recibidas.

Gestión de PQRSCF

El Fondo Rotatorio de la Policía dispone de diversos medios de comunicación 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	805
REDES SOCIALES	174
MODULO DE PQRSCF	25
BUZONES DE SUGERENCIA	44
TOTAL	1048

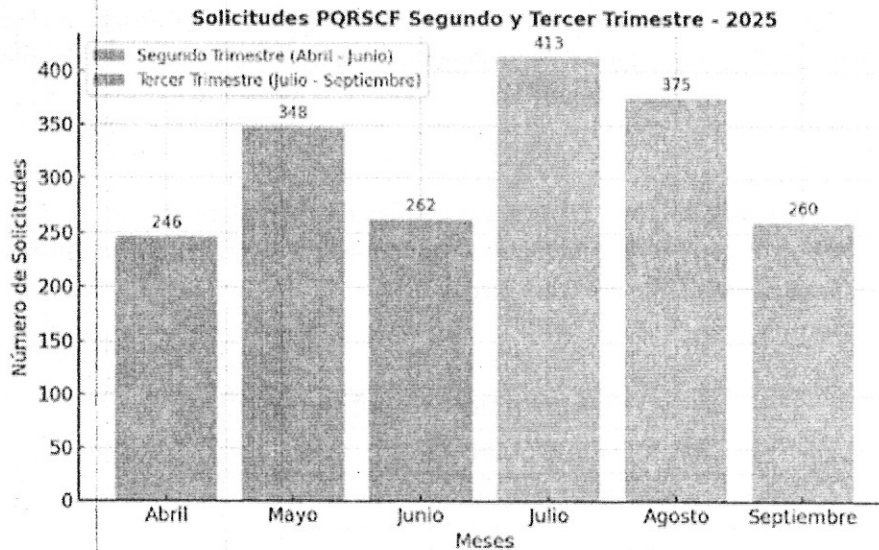
De acuerdo con la información presentada por el Grupo de Gestión Documental y Atención al Ciudadano para el tercer trimestre de 2025, el medio más utilizado por la ciudadanía para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico, con una participación total de 805 registros.

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



La gráfica presenta la cantidad de solicitudes PQRSCE recibidas entre abril y septiembre de 2025, correspondientes al segundo y tercer trimestre del año.

- **Segundo trimestre (abril/junio):** Se evidencia un crecimiento progresivo en el número de solicitudes. En abril se registraron (162), incrementando en mayo a (247), y presentando una ligera disminución en junio con (218). Este comportamiento refleja una tendencia al alza hacia la mitad del trimestre, asociada principalmente al proceso de Talento Humano, con requerimientos relacionados con certificaciones laborales, de cesantías y otros trámites propios del área.

- **Tercer trimestre (julio/septiembre):** El volumen de solicitudes fue significativamente superior al del trimestre anterior. En julio se alcanzó el máximo del periodo con (413) solicitudes, seguido por una leve disminución en agosto (375) y una reducción más marcada en septiembre (260). A pesar de la baja, el trimestre mantiene un nivel general más alto, evidenciando un incremento en el proceso de la Fábrica de Confecciones, donde se reportaron 43 solicitudes con observaciones negativas a través de los buzones de sugerencias.

Asimismo, el grupo a atención al ciudadano 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.



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE

01 JULIO AL 30 SEPTIEMBRE 2025									
DEPENDENCIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIAS	CONSULTAS	AGRADECIMIENTO	SUBTOTAL	%
							FELICITACIÓN		
TAHUM	347	0	0	0	0	0	0	347	33,14%
CRECA	312	0	0	0	0	3	2	317	30,28%
REDES SOC.	174	0	0	0	0	0	0	174	16,62%
ADCON	65	0	0	0	0	0	0	65	6,21%
FACON	8	43	0	0	0	0	0	51	4,87%
OJURI	19	0	0	0	0	0	0	19	1,81%
CONCO	19	0	0	0	0	0	0	19	1,81%
DIGEN	19	0	0	0	0	0	0	19	1,81%
TESOR	15	0	0	0	0	0	0	15	1,43%
COVIN	8	0	0	0	0	0	0	8	0,76%
CODIN	4	0	0	0	0	0	0	4	0,38%
LOGAR	1	0	0	0	0	0	2	3	0,29%
CONST	2	0	0	0	0	0	0	2	0,19%
OFPLA	2	0	0	0	0	0	0	2	0,19%
GEDOC	2	0	0	0	0	0	0	2	0,19%
ATECI	1	0	0	0	0	0	0	1	0,10%
TOTAL	998	43	0	0	0	3	4	1048	100%

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

Durante el tercer trimestre de 2025 se registraron 1.047 solicitudes PQRSCEF, distribuidas principalmente en peticiones (997 casos, 95%), seguidas por quejas (43 casos, 4%), y un número reducido de consultas (3) y felicitaciones (4). No se reportaron reclamos, denuncias ni sugerencias durante el periodo.

Dependencias con mayor participación

- **TAHUM (Talento Humano)** concentró el 33,14% de las solicitudes (347 casos), manteniéndose como la dependencia con mayor volumen de requerimientos, asociados principalmente a trámites y certificaciones laborales.
- **CRECA (Créditos y Cartera)** ocupó el segundo lugar con 30,18% (316 casos), incluyendo 3 consultas y 2 felicitaciones, lo que refleja un nivel favorable de interacción y satisfacción con sus servicios.
- **REDES SOCIALES** registró 16,62% (174 casos), consolidándose como un canal clave de comunicación con la ciudadanía.

Dependencias con menor participación

- **ADCON** registró 65 solicitudes (6,21%), mientras que áreas como OJURI, CONCO y DIGEN presentaron 19 casos cada una (1,81%), mostrando una gestión estable y de baja incidencia.



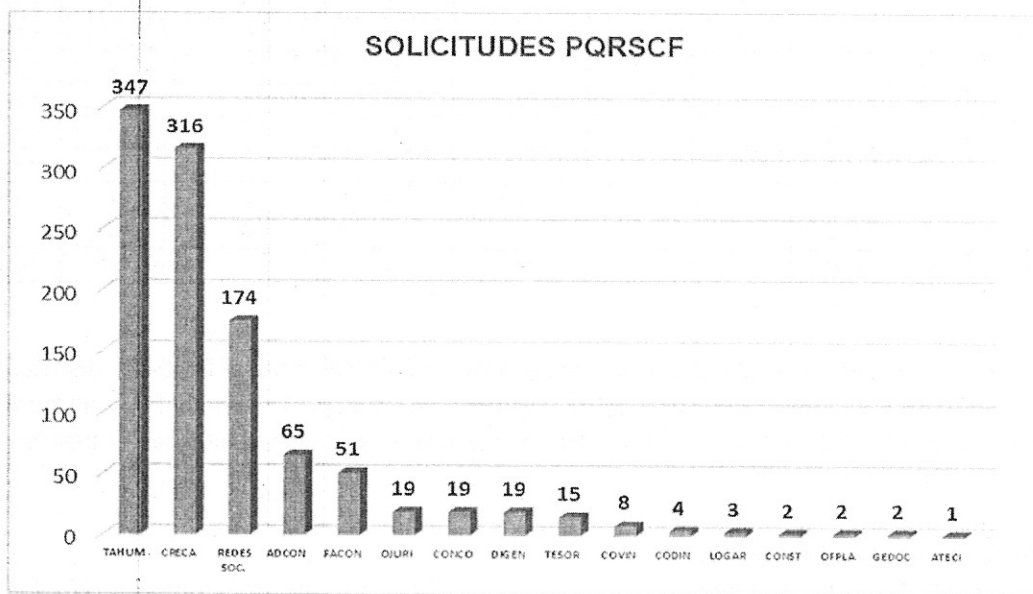
FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

- Dependencias como **TESOR**, **CONST**, **OFPLA**, **GEDOC**, **LOGAR** y **CODIN** reportaron porcentajes inferiores al 1,5%, evidenciando un nivel bajo de interacción durante el trimestre.

Quejas

- Las **quejas (43 en total)** se concentraron en la dependencia **FACON**, con **4,87%** del total de solicitudes. Este comportamiento señala la necesidad de revisar los procesos o servicios asociados para identificar posibles mejoras.

La presencia de felicitaciones y consultas, aunque mínima, representa un indicador positivo de la percepción del servicio. Asimismo, Se están llevando a cabo estrategias orientadas a fortalecer los canales de atención digital y mejorar los procesos en áreas con quejas recurrentes, mientras se impulsan acciones que consolidan la satisfacción ciudadana observada en las dependencias con reconocimiento positivo.



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.

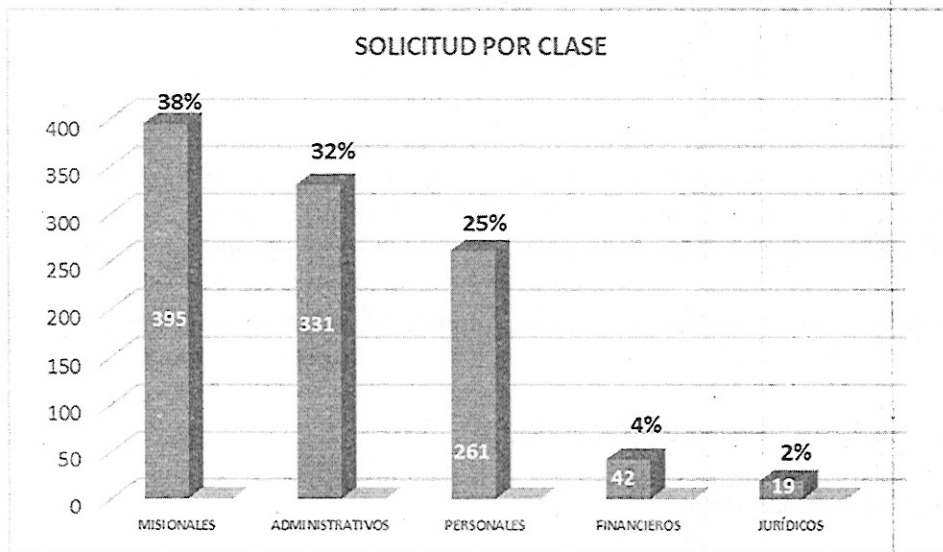


FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTOS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIONES	CONSULTA	SUBTOTAL	%
MISIONALES	347	43	0	2	3	395	38%
ADMINISTRATIVOS	331	0	0	0	0	331	32%
PERSONALES	261	0	0	0	0	261	25%
FINANCIEROS	40	0	0	2	0	42	4%
JURÍDICOS	19	0	0	0	0	19	2%
TOTAL	998	43	0	4	3	1048	100%

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



La gráfica muestra la distribución de las solicitudes PQRSF clasificadas por tipo durante el periodo analizado. Se observa una mayor concentración en las solicitudes misionales y administrativas, que en conjunto representan el 70% del total.

Solicitudes Misionales (38%): Constituyen el grupo más alto con 395 registros, evidenciando una fuerte relación con los procesos directamente vinculados a la operación principal de la entidad. Este comportamiento refleja el enfoque en la atención de temas sustantivos y de impacto en la misión institucional.

Solicitudes Administrativas (32%): Ocupan el segundo lugar con 331 registros, lo que indica una gestión constante en aspectos internos relacionados con trámites, soporte y requerimientos de gestión organizacional.



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

Solicitudes Personales (25%): Representan 261 registros, mostrando un interés sostenido de los usuarios en gestiones individuales o de carácter personal ante la entidad.

Solicitudes Financieras (4%) y Jurídicas (2%): Con 42 y 19 registros respectivamente, presentan una menor participación, aunque son relevantes para el seguimiento de compromisos financieros y cumplimiento normativo.

En términos generales, los resultados reflejan una tendencia operativa enfocada en los procesos misionales y administrativos, acompañada de una atención equilibrada a solicitudes de tipo personal. Este comportamiento evidencia una gestión activa en las áreas clave del servicio institucional, orientada al cumplimiento de los objetivos estratégicos y a la mejora continua de la atención al ciudadano.

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 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 dieron 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 tercer trimestre de 2025 se aplicó una encuesta de satisfacción a los clientes externos de la entidad, mediante la plataforma Google Forms y distribuida a través de un código QR. Los resultados reflejaron un nivel de satisfacción del 100 %, lo que evidencia una percepción altamente positiva respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad.

Tras la revisión de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas mediante Google Forms, correspondientes al tercer 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?



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

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?

INFORME ENCUESTAS MES JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2025			
Nota: La calificación se dará de la siguiente forma, donde (04) Excelente, (03) bueno, (02) regular, (01) malo.			
EVALUADOR	NO. GUIA	JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE	OBSERVACIONES
EDGAR ANDRÉS RUIZ - AMENTUM	369 MIA 94924735 - 406-00308835 - 406-05244064 - 406 - 00308903 - 046-05558870 - 406-05144215	4,00	
EDGAR AUGUSTO CASTRO POVEDA - AMENTUM	406 MIA 04046401 - 406 MIA 04360081 - 406 MIA 04046681 - 406 MIA 04954072 - 406 - 04946642 - 406-43976203 - 406-04964103 - 406-04964051 - 406-04964316 - 406-04964260 - 369-90914933 - 406-04964234	4,00	
JAIRO CRUZ - AMENTUM	406 MIA 05144053 - 406 MIA 04964100	4,00	
STEVE FONSECA - AMENTUM	406 MIA 05176925 - 406 MIA 04964083 - 406 MIA 0495686 - 369-04914886 - 369 MIA 04914794	4,00	
PAULA OROSCO - OFFIC	3702351445	4,00	
JUAN DAVID BELTRAN - GARMA	3290203772	4,00	
ALEXANDER BUENO OSPINO - GARMA	014-38413835	4,00	
JUAN CONTRERAS INL	369-77527273	4,00	
GUILERMO HERNANDO RODRIGUEZ - INL	369 - 80162729 - 369-84421212 - 369-84421024 - 369-77527144 - 369-77527251 - 369-92320040 - 369- 92320326 - 883839233870 - 369-96015205 - 369- 92320325	4,00	
EDUARDO CASTILLO - INL	369-90958836 - LHRB328080 - LHRB328674	4,00	
TOTAL PROMEDIO TERCER TRIMESTRE		4,00	
ANÁLISIS GENERAL: PARA ESTE TERCER TRIMESTRE EL RESULTADO ES EXCELENTE, DEBIDO A QUE EL RANGO ES 4, QUE EQUIVALE AL 100% SOBRE 4 QUE ES EL 100% DE LA CALIFICACIÓN. ESPERAMOS MANTENER ESTE RESULTADO, PARA LO CUAL SE REALIZARON EN TOTAL 42 ENCUESTAS A LOS DIFERENTES CLIENTES, CUMPLIENDO CON EFICACIA LOS TIEMPOS DE RESPUESTA PARA LAS OPERACIONES DE NACIONALIZACIÓN QUE SE REALIZAN EN EL GRUPO.			

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.



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

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

CONCEPTO FAVORABLE Y DESFAVORABLES	TOTAL
QUEJAS	43
FELICITACIONES	4
CONSULTAS	3
TOTAL	50

Durante el tercer trimestre de 2025, se recibieron un total de 50 manifestaciones ciudadanas, distribuidas en 43 quejas, 4 felicitaciones y 3 consultas. Este resultado evidencia una participación de los usuarios en los canales institucionales de atención, reflejando tanto aspectos de mejora como reconocimiento a la gestión adelantada por la entidad.

Cabe destacar que las 43 quejas registradas corresponden al proceso industrial de la Fábrica de Confecciones, frente a las cuales se realizó una intervención oportuna por parte de la coordinadora del área, garantizando una respuesta efectiva, clara y ajustada a las necesidades planteadas por los usuarios. Por su parte, las felicitaciones y consultas, aunque en menor número, representan una percepción positiva sobre la calidad del servicio y la disposición institucional para atender inquietudes de manera ágil y transparente.

En conjunto, los resultados permiten concluir que la entidad mantiene un canal de comunicación abierto y receptivo con la ciudadanía, fortaleciendo los procesos de mejora continua y consolidando una gestión orientada a la eficiencia, la transparencia y la satisfacción del usuario.

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). Esto con el fin de que los diferentes grupos de valor puedan presentar sus solicitudes, promoviendo así el fortalecimiento de un sistema integrado de PQRSD. 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:



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

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, el correo electrónico forpo@forpo.gov.co y sus redes sociales. Durante el tercer trimestre de la vigencia 2025, se realizó la gestión, diseño y publicación de contenidos institucionales, alcanzando un total de 1.502 nuevos seguidores y 174 publicaciones nuevas en redes sociales, lo cual refleja un crecimiento sostenido en la interacción digital de la Entidad.

SEGUIDORES NUEVOS ALCANZADOS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2025				
MES	FACEBOOK	INSTAGRAM	LINKEDIN	YOUTUBE
JULIO	219	389	30	20
AGOSTO	20	204	172	275
SEPTIEMBRE	15	30	98	30
SUBTOTAL	254	623	300	325
TOTAL	1502			

PUBLICACIONES REALIZADAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2025					
MES	FACEBOOK	INSTAGRAM	TWITTER	LINKEDIN	YOUTUBE
JULIO	20	19	7	8	2
AGOSTO	48	20	7	6	1
SEPTIEMBRE	13	11	5	5	2
SUBTOTAL	81	50	19	19	5
TOTAL	174				

Es importante destacar que, dentro de los 1.502 nuevos seguidores alcanzados durante el tercer trimestre de 2025, se evidenció un incremento significativo en las reacciones, comentarios y niveles de participación por parte de los grupos de valor y la ciudadanía. Este comportamiento refleja una mayor visibilidad institucional y contribuye al fortalecimiento del ejercicio del control social, así como al avance en el cumplimiento de la Política de Transparencia, Integridad y Legalidad, en concordancia con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

Estos resultados demuestran el compromiso del Fondo Rotatorio de la Policía con el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la generación de confianza institucional, a través de una comunicación clara, efectiva y orientada al servicio. De igual manera, el grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Comunicaciones vienen desarrollando un trabajo articulado y constante en el fortalecimiento e impulso de los canales de atención y comunicación institucional, con el propósito de ampliar el alcance de la información sobre los productos y servicios que ofrece la entidad.

Estas acciones buscan garantizar que un número cada vez mayor de ciudadanos y grupos de valor cuenten con un acceso oportuno, transparente y efectivo a la oferta institucional, promoviendo así una gestión pública más cercana, abierta y participativa.

ACTIVIDADES RELEVANTES – OFICINA ASESORA PLANEACIÓN

Durante el tercer trimestre de 2025, desde la Gestión Ambiental, en articulación con el proceso de Gestión Estratégica y Planeación, se desarrollaron diversas acciones orientadas al mejoramiento continuo del servicio al ciudadano y al fortalecimiento de las condiciones higiénico-sanitarias de la entidad, así:

- Actualización del instructivo para la implementación del programa de control de insectos, roedores y otros vectores de enfermedades transmisibles. Se establecieron los lineamientos y procedimientos necesarios para prevenir, controlar y eliminar la presencia de plagas y roedores que puedan generar riesgos a la salud de los funcionarios y afectar las condiciones sanitarias de las instalaciones. Este instructivo busca garantizar un ambiente laboral limpio, seguro y saludable mediante la aplicación de medidas preventivas, correctivas y de monitoreo continuo, en cumplimiento de la normatividad sanitaria vigente y los principios de buenas prácticas de higiene y saneamiento.
- Capacitación en manejo integral de residuos sólidos – Resolución 2184 de 2019. La jornada tuvo como propósito fortalecer los conocimientos del personal sobre la adecuada gestión, clasificación, almacenamiento y disposición final de los residuos generados en la entidad, conforme a los lineamientos de la Resolución 2184 de 2019. Se socializaron los principios de la gestión ambiental responsable, la economía circular y la correcta separación en la fuente según el código de colores:
Verde: residuos orgánicos aprovechables
Blanco: residuos aprovechables
Negro: residuos no aprovechables, Además, se reforzó el compromiso institucional con el cumplimiento de las normas ambientales aplicables.
- Actualización del instructivo del Programa de Limpieza y Desinfección. Se revisaron, ajustaron y fortalecieron los procedimientos de limpieza, desinfección y mantenimiento de



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

las áreas de la entidad, garantizando el cumplimiento de las condiciones higiénico-sanitarias establecidas por la normatividad vigente. La actualización incorporó mejoras relacionadas con frecuencias, responsables, productos y métodos de aplicación, orientadas a prevenir la contaminación cruzada y asegurar la calidad en los procesos.

- Actualización del instructivo del Programa de Gestión Integral de Residuos (PGIRS) Con fecha de actualización 29 de septiembre de 2025 y versión No. 2 (GE-IN-003). Se establecieron las directrices para la gestión integral de los residuos generados en la entidad, garantizando su adecuado manejo desde la generación hasta la disposición final, en cumplimiento de la normatividad ambiental vigente. Esta actualización tiene como propósito fortalecer las acciones orientadas a la reducción, reutilización y aprovechamiento de los residuos, minimizar los impactos negativos sobre el medio ambiente y asegurar el cumplimiento de los requisitos legales definidos por las autoridades competentes.
- Instalación de canecas conforme a la Resolución 2184 de 2019. Se instalaron canecas codificadas por color en las bodegas de la sede Funza, dando cumplimiento a la normatividad ambiental y fortaleciendo el sistema de clasificación en la fuente. Pesaje y entrega de residuos peligrosos (RESPEL). Se realizó el pesaje y entrega de residuos peligrosos generados en las diferentes sedes de la entidad, tales como sustancias químicas, combustibles y residuos especiales, con el apoyo del gestor autorizado Corporación Centro Histórico. Esta actividad se efectuó en cumplimiento de la normatividad ambiental vigente y los requisitos legales establecidos por las autoridades competentes.

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: Martha Yolima Moreno Martínez - 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: Mayor Sandra Milena Toro Villa - subdirectora operativa (E)

