

Código:GE-FR-013  
Vigente a partir de: 16/10/2024  
Versión: 1








## INFORME

# “SEGUIMIENTO PQRSF, SEGUNDO SEMESTRE DE 2025”



Fecha: 20 / 01 / 2026

<https://x.com/FORPO>   
<https://www.facebook.com/forpo>   
[instagram.com/fondo\\_rotatorio](https://www.instagram.com/fondo_rotatorio)   
<https://www.forpo.gov.co/es/>   
<https://www.youtube.com/@fondorotato> 



## Contenido

1	Objetivo.....	4
1.1	Objetivos Específicos .....	4
2	Contenido del informe .....	4
2.1	Alcance del informe.....	4
2.2	El alcance está determinado por la gestión realizada durante el segundo semestre de 2025, en lo relacionado con Derechos de Petición, Tutelas, Peticiones, Quejas, Reclamos Denuncias, Sugerencias, consultas y agradecimiento o felicitación.....	4
2.3	Marco normativo.....	4
2.4	Aspectos Generales .....	5
3	Resultados del Análisis de la información de la base de datos.....	5
4	Conclusiones .....	13
5	RECOMENDACIONES.....	13



## Introducción

La Oficina de Control Interno realizó el Informe de Seguimiento de Atención al Usuario. Durante la ejecución de este informe, se procedió a revisar las actividades llevadas a cabo en el Fondo Rotatorio de la Policía, con el objetivo de satisfacer las necesidades de las partes interesadas a través de la oficina de servicio al ciudadano.

Se realizó una revisión de la gestión cumplida por la entidad en respuesta a las solicitudes de los ciudadanos. Esta revisión incluyó la verificación de la eficacia de las diversas dependencias en la entrega de respuestas a las demandas de información, asegurándose de que dichas respuestas se dieron durante los términos establecidos por la normativa vigente.

Se busca identificar y señalar los controles que presentan dificultades, con la finalidad de aportar al perfeccionamiento de la calidad de los servicios ofrecidos. Asimismo, se pretende crear conciencia entre los servidores públicos sobre la importancia de proporcionar un servicio efectivo y eficiente a los ciudadanos. En este sentido, se busca promover una cultura organizacional orientada hacia la excelencia en la atención al usuario.



## 1 Objetivo

Realizar seguimiento a las PQRS del proceso de atención al ciudadano, mediante el análisis de la información disponible, con el fin de identificar tendencias, comportamientos y aspectos relevantes que sirvan como insumo para la mejora del proceso durante el segundo semestre de 2025, por parte del Fondo Rotatorio de la Policía.

### 1.1 Objetivos Específicos

- Identificar el marco normativo aplicable al tratamiento de las PQRSF, en especial lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en relación con la información disponible.
- Consolidar la información relacionada con la gestión de las diferentes áreas y/o dependencias frente a los requerimientos radicados por los ciudadanos, a partir de los datos disponibles.

## 2 Contenido del informe

### 2.1 Alcance del informe

**2.2 El alcance está determinado por la gestión realizada durante el segundo semestre de 2025**, en lo relacionado con Derechos de Petición, Tutelas, Peticiones, Quejas, Reclamos Denuncias, Sugerencias, consultas y agradecimiento o felicitación.

### 2.3 Marco normativo

- Constitución Política Colombiana. Artículos 1, 2, 23, 74, 209, 269
- Código Contencioso Administrativo, Capítulos II, III, IV, V; artículos 31, 32 y 33.
- Ley 790 del 27 de diciembre de 2002.
- Documentos CONPES 3649 de marzo de 2010, Política Nacional del servicio al ciudadano.
- Decreto. 1081. 26/05/2015. Presidencia de la República de Colombia. Artículos 2 y 4
- Decreto. 1499. 11/09/2017. Presidencia de la República de Colombia. Artículos 2.2.22.5.2 y 2.2.22.5
- Estatuto Anticorrupción, artículo 76.
- Ley 962 de 2005.
- Ley 1755 de 2015, artículo 15.
- Ley 1437 de 2011.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76.
- Concepto 337111 de 2021 DAFP “Derechos de petición atendidos por la plataforma
- Directiva presidencial N°09 de 1998.
- Directiva presidencial N°10 de 2002 numeral 1.
- Resolución No 00486 del 30 de octubre 2020 interna.
- Resolución No 00516 del 05 de diciembre del año 2025 “Por la cual se modifica la resolución No 00315 del 2019, por la cual se crea el comité institucional de Gestión y Desempeño y se dictan otras disposiciones”.



## 2.4 Aspectos Generales

Con el fin de llevar a cabo el seguimiento, se solicitó información a la Coordinación de Gestión Documental y Atención al Usuario, área responsable de las actividades del proceso de atención al ciudadano. Para ello, se desarrollaron diversas actividades, entre las que se incluyeron la revisión de la base de datos, el análisis de la información recopilada, la comparación de registros y la verificación documental del sistema de información relacionado con las Peticiones, Quejas, Reclamos Denuncias, Sugerencias, consultas y agradecimiento o felicitación (PQRDSCF).

La información recopilada tiene como fuente primaria las solicitudes que ingresaron a través de los siguientes canales habilitados:

- Correo electrónico
- Documental
- Página Web
- Buzones (Sede Administrativa, Fábrica de Confecciones y Bodega Funza)
- Redes sociales: Facebook, Twitter, YouTube, Instagram

## 3 Resultados del Análisis de la información de la base de datos

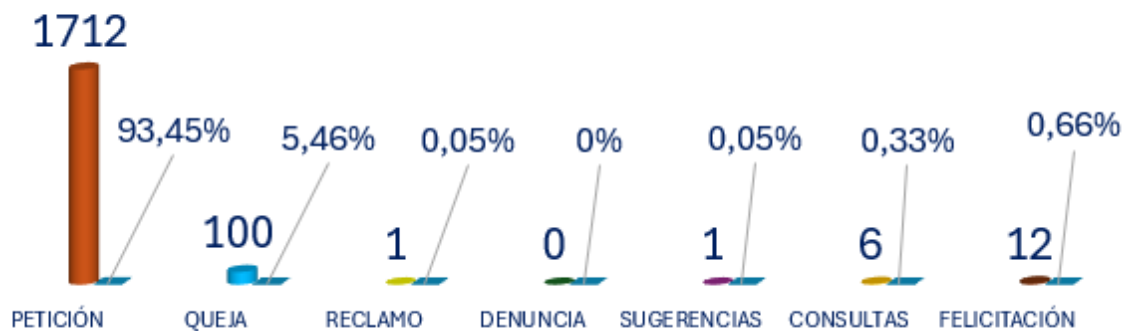
El Fondo Rotatorio de la Policía recibió en el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, las siguientes PQRDSCF:

PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	CONSULTA	AGRADECIMIENTO O FELICITACIÓN	TOTAL
1742	100	1	0	1	6	12	1833
93.45%	5.46%	0.05%	0%	0,05%	0.33%	0.66%	100%

Fuente N°1: Informes

### SEGUNDO SEMESTRE 2025

#### ANALISIS DE PQRSF



Consolidado de la procedencia de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y agradecimientos o felicitaciones:

# INFORME “SEGUIMIENTO PQRSF, SEGUNDO SEMESTRE DE 2025”



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

SEGUNDO SEMESTRE 2025									
DEPENDENCIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIAS	CONSULTAS	GRADECIMIENTO	SUBTOTAL	%
							FELICITACIÓN		
REDES SOCIALES	472	0	0	0	0	0	0	472	25,76%
TAHUM	542	0	1	0	0	0	0	543	29,64%
CRECA	457	1	0	0	0	6	3	467	25,49%
ADCON	93	0	0	0	1	0	0	94	5,13%
OJURI	30	0	0	0	0	0	0	30	1,64%
TESOR	17	0	0	0	0	0	0	17	0,93%
CONCO	21	0	0	0	0	0	0	21	1,15%
INFRA	2	0	0	0	0	0	0	2	0,11%
ATECI	1	0	0	0	0	0	0	1	0,05%
FACON	8	99	0	0	0	0	8	115	6,28%
DIGEN	40	0	0	0	0	0	0	40	2,18%
OFPLA	2	0	0	0	0	0	0	2	0,11%
COVIN	11	0	0	0	0	0	0	11	0,60%
LOGAR	1	0	0	0	0	0	1	2	0,11%
Comité convivencia laboral	2	0	0	0	0	0	0	2	0,11%
GEDOC	2	0	0	0	0	0	0	2	0,11%
CODIN	10	0	0	0	0	0	0	10	0,55%
SUBOP	1	0	0	0	0	0	0	1	0,05%
<b>TOTAL</b>	<b>1712</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>1832</b>	<b>100,0%</b>

Fuente:

INFORME SEMESTRAL

Durante el período comprendido entre el 1 de JULIO y el 31 de diciembre de 2025, se observa que la información reportada destaca que:



Del total de 1832 PQRS, el total de 1712 corresponden a peticiones con un porcentaje del 93.45%, de las cuales 542 fueron dirigidas a la Coordinación de Talento Humano, representando el 29.29%.

A través de las redes sociales 472 (25.76%), Coordinación de Créditos y cartera 457 (24.49%), Coordinación adquisiciones 93 (5.08%), Dirección General 40 (2.18%), Oficina Jurídica 30 (1.64%), Coordinación de Contabilidad y Costos 21 (1.15%), Coordinación de Tesorería 17 (0.93%),



coordinación adquisiciones 11 (0.60%), Coordinación de control interno disciplinario 10 (0.55%), Coordinación de Fábrica de Confecciones 8 (0.44%), Coordinación de Infraestructura 2 (0.11%), Oficina Asesora de Planeación 2 (0.11%), Coordinación de Gestión Documental 2 (0.11%), Comité de Convivencia laboral 2 (0.11%), Coordinación de Logística 1 (0.05%), Atención al Usuario 1 (0.05%), Subdirección Operativa 1(0.05%).

Con respecto a las otras PQRSF suman 120 y su porcentaje representa un 6.55% de la siguiente forma quejas cien (100), reclamos uno (1), sugerencias una (1), consulta seis (6) y agradecimientos o felicitaciones doce (12) distribuidas de la siguiente forma:

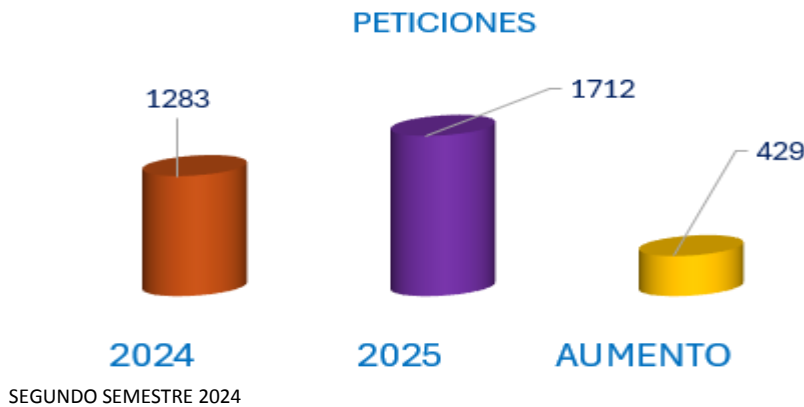


Fuente: Solicitudes recibidas primer semestre 2025

**COMPARATIVO DE LAS PETICIONES RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2024 VS 2025**

Peticiones	2024	2025	Aumento
Número	1283	1712	429

Fuente: Solicitudes recibidas Segundo semestre 2024 y 2025



Durante el segundo semestre del período fiscal 2025 se evidenció un incremento significativo en el número de peticiones recibidas, pasando de 1,283 en 2024 a 1,712 en 2025, lo que representa



un aumento de 429 peticiones. Aunque el porcentaje de participación disminuyó de 99.07% a 93.45%, el volumen total de solicitudes fue considerablemente mayor.

El volumen de peticiones recibidas se mantiene en niveles elevados, lo que evidencia una demanda constante del servicio. Esta recurrencia sugiere la existencia de factores estructurales, operativos o externos que influyen directamente en la generación continua de solicitudes.

Resulta necesario profundizar en el análisis de los factores subyacentes que originan este alto flujo de peticiones, a fin de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la planificación y eficiencia en la atención del servicio.

#### POR PARTICIPACIÓN DE LAS DISTINTAS VARIABLES DE LAS PQRSF:

**Peticiones:** se presentaron 1712 peticiones equivalentes al 93.45% del total de las PQRSF, de las cuales 542 le pertenece al Grupo Talento Humano equivalente al 29.59%, distribuidas en:

- Solicitud Certificado Laboral
- Certificación De Cesantías
- Solicitud Respetuosa De Información\_ Procesos De Encargo FORPO
- Solicitud Certificado De Ingresos Y Retenciones
- Solicitud Certificación Laboral - Funciones
- Certificación Laboral De Retiro De Cesantías.
- Respuesta Certificación Laboral
- Comunicación Para Conocimiento.

En la Redes Sociales se evidenciaron 472 peticiones, equivalentes al 25.76%, referentes a:

- Solicitud De Cambio De Plataforma De Créditos
- Información Sobre La Fecha De Apertura De Créditos

En el grupo Créditos y Cartera se evidenciaron 457 peticiones, equivalentes al 24.49%, referentes a:

- Solicitud Refinanciación
- Constancia Abono A Capital
- Solicitud De Actualización, Liquidación Y Paz Y Salvo De La Deuda
- Solicitud Información Para Pago Total Saldo De Crédito
- Solicitud- Reintegro De Dinero Girado
- Solicitud Reembolso De Cuota
- Solicitud Estado Crédito
- Solicitud Devolución De Dinero

- Solicitud De Saldo Para Cancelar Crédito
- Solicitud Certificada Para Declaración De Renta

En el grupo Adquisiciones y Contratos se evidenciaron 93 peticiones, equivalentes al 5.08%, referentes a:

- Información Notificación Pago De Contrato
- Solicitud De Acta De Liquidación Contrato
- Solicitud De Entrega De Soportes De Pago De Facturas
- Solicitud De Certificación De Acreditación De Experiencia Contrato
- Reiteración Solicitud Información Convenio
- Remisión Certificación Contrato Interadministrativo
- Certificación Contractual
- Solicitud De Actas De Liquidación
- Solicitud Certificación Paz Y Salvo Convenio
- Solicitud Información Carpeta Del Proceso Del Contrato
- Soportes Informe Final Contrato Compraventa

En la Dirección General se evidenciaron 40 peticiones, equivalentes al 2.18%, referentes a:

- Queja
- Solicitud De Invitación Voluntaria Para Acompañamiento Del Proceso De Selección Abreviada Menor Cuantía
- Información Convenio
- Solicitud Comisión Nacional
- Solicitud A Recursos Humanos
- Solicitud Información Estratégica De La Fábrica De Confecciones

En la Oficina Jurídica se presentaron 30 peticiones, el 1.64%, referente a:

- Sentencia Primera Instancia
- Comunica Actuación Procesal
- Comunicado Respuesta Embargo
- Subsanación Solicitud De Conciliación
- Comunicar Admisión Acción De Tutela
- Información Conciliación

En el grupo Contabilidad y Costo se evidenciaron 21 peticiones, equivalentes al 1.15%, referentes a:

- Información Operaciones Recíprocas
- Verificación Saldos Operaciones Recíprocas



- Conciliación Operaciones Reciprocas
- Movimientos De Operaciones Reciprocas
- Acta Conciliación Recíprocas
- Circularización Operaciones Recíprocas MDN

En el grupo Tesorería se evidenciaron 17 peticiones, equivalentes al 0.93%, referentes a:

- Certificación Tributaria
- Solicitud Certificada De Ingresos Y Retenciones
- Solicitud De Pago De Factura
- Solicitud Avance Pago Contrato
- Relación De Descuentos Practicados A Facturas
- Solicitud Traslado De Recursos Al Portafolio
- Solicitud Certificado De Retenciones

En el grupo Convenios y contratos se evidenciaron 11 peticiones, equivalentes al 0.60%, referentes a:

- Información Convenio
- Solicitud Proyección Acta
- Proceso Contractual Licitación Publica
- Solicitud Aclaración Costos Asumidos Por FORPO
- Solicitud Modificación Convenio
- Minuta Modificación
- Solicitud Mesa De Trabajo

En el grupo Control interno Disciplinario se evidenciaron 10 peticiones, equivalentes al 0.55%, referentes a:

- Comunica Auto
- Atención A Requerimiento De La Procuraduría
- Respuesta Oficio

En la Fábrica de confecciones se evidenciaron 8 peticiones, equivalentes al 0.44%, referentes a:

- Solicitud Mesa De Trabajo Urgente
- Queja
- Solicitud Información Estratégica De Producción De La Fábrica

En el grupo Infraestructura se evidenciaron 2 peticiones, equivalentes al 0.11%, referentes a:



- Remisión de Planimetría en Formato Editable – Contrato de Obra
- Solicitud Para FORPO -Planos Obra

En la Oficina Asesora de Planeación se evidenciaron 2 peticiones, equivalentes al 0.11%, referentes a:

- Plazo Para Que Hagas Parte De La Audiencia Pública Ambiental
- Informativo

En el grupo Gestión Documental se evidenciaron 2 peticiones, equivalentes al 0.11%, referentes a:

- Solicitud De Documentos - Documentos Radicados
- Respuesta Solicitud - NM-GS-

Al comité de convivencia laboral se evidenciaron 2 peticiones, equivalentes al 0.11%, referentes a:

- Solicitud Citar Respuesta
- Solicitud De Realización Y Remisión Del Comité

En Atención al Usuario se evidenciaron 1 peticiones, equivalentes al 0.05%, referentes a:

- Servicio Medios De Comunicación

En el grupo Logística se evidenciaron 1 peticiones, equivalentes al 0.05%, referentes a:

- Proveedor Acondiclima Ingeniería Y construcción

En la Subdirección operativa se evidenciaron 1 peticiones, equivalentes al 0.05%, referentes a:

- Respuesta de fondo solicitud de invitación voluntaria para acompañamiento del proceso contratación directa

**Comparativo 2° semestre 2024 vs 2° semestre 2025 - quejas, denuncias, reclamos, sugerencias y agradecimientos y/o felicitaciones**

QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	AGRADECIMIENTO O FELICITACIÓN
4	0	0	6	0	2
0.31%	0.0%	0.0%	0.46%	0.0%	0.15%

Fuente N°: Solicitudes recibidas segundo semestre 2024



QUEJAS	DENUNCIAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	CONSULTAS	AGRADECIMIENTO O FELICITACIÓN
100	0	1	1	6	12
5.46%	0.0%	0.05%	0.05%	0.33%	0.66%

Fuente N°: Solicitudes recibidas segundo semestre 2025

**Quejas:** Se recibieron catorce (100), equivalente a un porcentaje del 5.46% del total de PQRSDF

- FACON: Se presentaron NOVENTA Y NUEVE (99)
- CRECA: Se presento una (1)

**Reclamos:** Se recibió una (1), equivalente a un porcentaje del 0.05% del total de PQRSDF.

- Evidenciadas en el grupo TAHUM

**Las denuncias:** No se registró ninguna durante este periodo

**Las sugerencias:** Se recibieron una (1), equivalente a un porcentaje del **0.05%** del total de PQRSF.

- Evidenciadas en el grupo Convenios y Contratos

**Las consultas:** Se recibió seis (6), equivalente a un porcentaje del 0.33% del total de PQRSDF.

- Evidenciadas en el grupo Créditos y Cartera

**Felicitaciones:** Se recibió doce (12), equivalente a un porcentaje del **0.66%**, del total de PQRSDF.

- Evidenciadas al grupo Créditos y Cartera
- Evidenciadas al grupo logar
- Evidenciadas en fabrica de confecciones

**Análisis del comportamiento de las demás PQRSF 2024 y 2025 en el segundo semestre:**

- Las quejas pasaron de cuatro (4) a cien (100)
- Las denuncias se mantuvieron en cero (0).
- Los reclamos pasaron de cero (0) a una (1).
- Las sugerencias pasaron de seis (6) a una (1)
- Las consultas pasaron de cero (0) a seis (6).
- Los agradecimientos y/o felicitaciones pasaron de dos (2) a doce (12)

Es importante aclarar que el presente informe se limita al análisis de las PQRSF, dado que no se dispuso de información relacionada con tutelas y derechos de petición correspondiente al



segundo semestre. Así mismo, la Oficina de Control Interno no cuenta con acceso a un sistema que permita realizar el seguimiento directo a este tipo de requerimientos; situación que se tendrá en cuenta como línea de control para la formulación de recomendaciones orientadas al fortalecimiento del proceso.

#### 4 Conclusiones

- La Oficina de Control Interno realizó la verificación del proceso de control y seguimiento de las PQRSF de la entidad, evidenciando falencias en la matriz utilizada como herramienta, debido a la ausencia de un sistema que permita una trazabilidad sistemática, lo cual afecta el cumplimiento de los términos, el control de la cantidad de solicitudes recibidas y las fechas de respuesta. Asimismo, el proceso no cuenta con un sistema de registro que garantice el adecuado manejo y direccionamiento de la información, limitándose a actuar como canal receptor sin asegurar el cumplimiento del objetivo final, ya que depende de que los responsables directos remitan las respuestas.
- El Grupo de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, durante el segundo semestre de 2025, realizó el seguimiento y control a las dependencias responsables de atender las PQRSF (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y agradecimientos o felicitaciones) radicadas a través de las diferentes fuentes primarias de la Entidad.

#### 5 RECOMENDACIONES

Este informe ha sido elaborado con el propósito de proporcionar una visión detallada de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, consultas y agradecimiento o felicitación durante el segundo semestre de 2025, por otra parte, se dan algunas sugerencias que posiblemente pueden contribuir al fortalecimiento del proceso y a la mejora continua de la calidad del servicio brindado por la Entidad:

- Fortalecer con una herramienta que permita a la entidad garantizar la transparencia y adecuada gestión de las PQRSF, asegurando el control del número de solicitudes recibidas y la respuesta oportuna a todas ellas, conforme a los plazos establecidos por la normativa vigente.
- Por otra parte, las denuncias constituyen un insumo clave para las acciones del Índice de Anticorrupción que promueve la entidad con los grupos de valor; por ello, se recomienda fortalecer los canales de recepción para conocer las inquietudes y manifestaciones de los ciudadanos y de los servidores públicos de la entidad.



- Se recuerda que la respuesta oportuna, completa y de fondo a las peticiones radicados ante la entidad constituyen una obligación legal y un deber funcional, además de ser una herramienta esencial para prevenir la generación de daño antijurídico.
- Los requerimientos llegan por los diversos canales de comunicación de la entidad deben ser unificados a través de una herramienta que le permita tener la trazabilidad oportuna en la asignación y respuesta por parte del responsable.

Revisado Y Aprobado por:

Contador Público **Juan Jairo Gil Rodríguez**

**Contador Público: JUAN JAIRO GIL RODRIGUEZ**

Jefe Oficina Control Interno

Elaborado por:

Adm. Emp: **VILMA RINCON CEPEDA**

Técnico para Apoyo Seguridad y Defensa

Oficina Control Interno