



Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

RAD. Nro. 01 FORPO – GEDOC – 302-10-29

Bogotá D.C., 23 ABR 2026

Señora

YASIRA SIRLEY PEREA MORENO

Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano

Ministerio de Defensa Nacional

Carrera 54 No. 26-25 CAN

Ciudad

ASUNTO: Informe de Atención y Servicio al Ciudadano- Primer Trimestre 2026"
Informe de Gestión de "PQRSCF"- FORPO, primer trimestre 2026"

OBJETIVO

Dar cuenta de manera integral, sistemática y verificable de las actividades desarrolladas durante el primer trimestre de la vigencia 2026, en el marco de las acciones de coordinación, articulación interinstitucional y fortalecimiento de capacidades en materia de Servicio al Ciudadano, lideradas por el Fondo Rotatorio de la Policía.

El presente informe consolida y analiza las estrategias diseñadas, implementadas, orientadas a optimizar la calidad, oportunidad y eficiencia en la atención a la ciudadanía, así como los resultados obtenidos y los avances alcanzados en la mejora continua de los procesos de prestación de servicios. Lo anterior, en concordancia con los lineamientos institucionales, las políticas públicas vigentes en materia de atención al ciudadano y el marco normativo aplicable.

Asimismo, se incorporan elementos de seguimiento y evaluación que permiten evidenciar el impacto de las acciones ejecutadas, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la toma de decisiones orientadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales y a la generación de valor público.

INTRODUCCIÓN

El Fondo Rotatorio de la Policía (FORPO), en cumplimiento de la misión institucional y en el marco de las políticas públicas de fortalecimiento del Servicio al Ciudadano, ha diseñado, desarrollado e implementado un conjunto de estrategias orientadas a consolidar una atención integral, eficiente y centrada en las necesidades de la ciudadanía, con el propósito de fortalecer la confianza y credibilidad en la Entidad.



Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

Estas acciones han estado dirigidas al fortalecimiento de los canales de atención y comunicación institucional, mediante la adopción de mecanismos que faciliten la interacción efectiva entre la ciudadanía y la Entidad, garantizando condiciones de accesibilidad, oportunidad, transparencia y equidad en el acceso a los servicios ofrecidos. Lo anterior, en cumplimiento de los principios de la función administrativa y del deber institucional de proteger y materializar los derechos de los ciudadanos.

En este contexto, y 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 de la vigencia 2026. Este documento tiene como finalidad informar a la Alta Dirección, a la ciudadanía y a los demás grupos de valor e interés, sobre la dinámica de interacción con la Entidad, así como caracterizar las principales necesidades, requerimientos y temas de consulta más recurrentes.

Adicionalmente, el informe incorpora un análisis orientado a la toma de decisiones, que permite identificar oportunidades de mejora, fortalecer los procesos institucionales y promover acciones de mejora continua, encaminadas a incrementar los niveles de satisfacción ciudadana, optimizar la prestación del servicio y generar mayor valor público en el marco de la gestión institucional del Fondo Rotatorio de la Policía.

DESARROLLO TEMÁTICO INFORME TRIMESTRAL:

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

En el marco de la gestión institucional orientada al fortalecimiento del Servicio al Ciudadano, durante el primer trimestre de la vigencia 2026 el Fondo Rotatorio de la Policía (FORPO) registró un total de 1529 solicitudes, las cuales fueron clasificadas conforme a las tipologías de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Felicitaciones (PQRSCF), en cumplimiento de los lineamientos normativos y procedimentales vigentes.

El análisis de estas interacciones constituye un insumo fundamental para la evaluación del desempeño institucional en materia de atención al ciudadano, en tanto permite identificar tendencias, caracterizar las necesidades de los grupos de valor y determinar los aspectos críticos asociados a la prestación de los servicios.

En este sentido, la gestión de las PQRSCF no solo da cumplimiento a los términos legales establecidos, sino que se configura como una herramienta estratégica para el fortalecimiento de la transparencia, la mejora continua de los procesos y la optimización de la calidad del servicio ofrecido por la Entidad.

Asimismo, el tratamiento sistemático de la información derivada de estas solicitudes permite orientar la toma de decisiones, priorizar acciones de mejora y consolidar mecanismos de



Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

retroalimentación que contribuyan al incremento de los niveles de satisfacción ciudadana y al fortalecimiento de la confianza en la gestión institucional.

1. ESTADO SOLICITUDES TRAMITADAS

En atención a las disposiciones y lineamientos normativos vigentes y emitidos por el Ministerio de Defensa Nacional, relacionados con la coordinación, formulación e implementación de políticas orientadas a la integración y fortalecimiento del Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa, se presenta a continuación un cuadro consolidado que evidencia el estado y avance en la gestión de las solicitudes tramitadas durante el primer trimestre de la vigencia.

Este consolidado se construye con base en las manifestaciones, requerimientos e interacciones registradas por los grupos de valor de la Entidad, permitiendo visualizar de manera estructurada el comportamiento de la demanda ciudadana, así como el nivel de respuesta institucional frente a las diferentes tipologías de solicitudes.

La información presentada constituye un insumo clave para el seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión, en tanto facilita la identificación de tendencias, la medición del desempeño en la atención al ciudadano y la formulación de acciones orientadas al mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

1. (cuarto trimestre 2025)

Tabla 1				
TOTAL, PERIODO	RESUELTAS	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
785	785	0	0	0%

2. (primer trimestre 2026)

Tabla 2				
TOTAL, PERIODO	RESUELTAS	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1529	1439	90	0	13.95%

De acuerdo con la información registrada, durante el primer trimestre de la vigencia 2026 se gestionaron un total de 1529 solicitudes clasificadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Felicitaciones (PQRSCF), recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad.

Del total de solicitudes gestionadas durante el periodo, 1439 se encuentran resueltas y 90 están pendientes de respuesta. Estas últimas no presentan vencimiento, lo que indica que se encuentran dentro de los términos legales establecidos, en cumplimiento de los plazos definidos para la atención al ciudadano conforme a la normatividad vigente.



En términos de gestión, la Entidad mantiene un alto nivel de eficiencia institucional, alcanzando un 94,11% de solicitudes resueltas frente a un 5,89% en estado pendiente. Estos resultados evidencian una adecuada capacidad de respuesta frente al volumen de demanda, aunque también reflejan la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de mejora continua en la prestación del servicio.

En cuanto al análisis comparativo, frente al cuarto trimestre de la vigencia 2025, se observa un incremento significativo en el volumen de solicitudes gestionadas, pasando de 785 a 1.529, lo que representa un aumento del 94,8%. Este comportamiento evidencia una mayor interacción de la ciudadanía con la Entidad y un incremento en la demanda de atención.

Por otra parte, en el cuarto trimestre de 2025 se alcanzó un 100% de resolución de solicitudes (785 resueltas y 0 pendientes). Para el primer trimestre de 2026 se registra la existencia de 90 solicitudes en trámite, lo que equivale al 5,89% del total. Es importante precisar que estas solicitudes no presentan días de vencimiento, por lo cual se mantiene el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos conforme a la normatividad vigente.

En este contexto, se hace necesario continuar fortaleciendo la capacidad operativa y los mecanismos de seguimiento, con el fin de sostener los niveles de cumplimiento y mejorar la oportunidad en la atención, especialmente ante el incremento sostenido en el volumen de requerimientos ciudadanos.

Gestión de PQRSCF

El Fondo Rotatorio de la Policía dispone de diversos canales de atención para la recepción, radicación y gestión de las solicitudes presentadas por la ciudadanía. En este sentido, a continuación, se presenta un análisis de la usabilidad y el comportamiento de los diferentes medios de comunicación habilitados, con el fin de evaluar su nivel de utilización, accesibilidad y efectividad en la atención de los requerimientos ciudadanos.

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
CORREO ELECTRÓNICO	1172
REDES SOCIALES	295
MÓDULO DE PQRSCF	41
BUZONES DE SUGERENCIA	21
TOTAL	1529

De acuerdo con la información presentada por el Grupo de Gestión Documental y Atención al Ciudadano para el primer trimestre de 2026, el medio más utilizado por la ciudadanía para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico, con una participación total de 1172 registros.



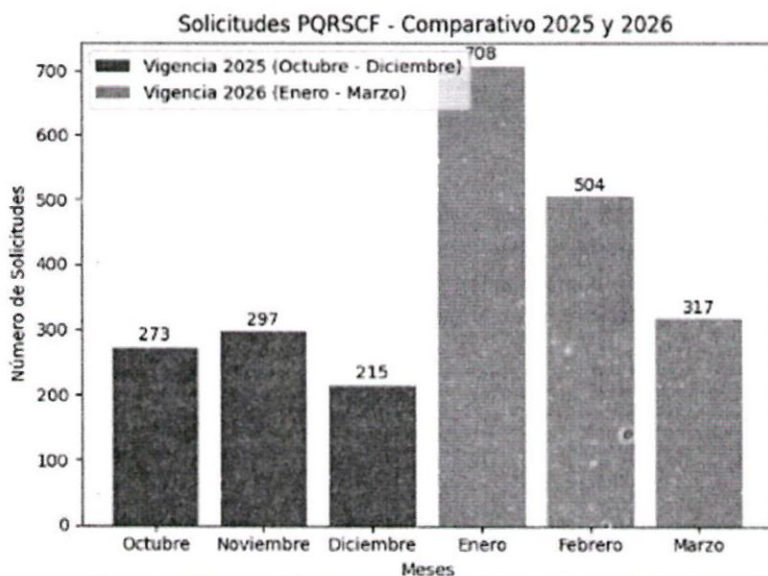
Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

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 procedimiento de relacionamiento con los grupos de valor, el cual tiene como propósito garantizar una gestión integral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones formuladas por la ciudadanía y demás partes interesadas. Este procedimiento contempla la recepción, registro, clasificación, direccionamiento y seguimiento de las solicitudes a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Fondo Rotatorio de la Policía, tales como medios virtuales, presenciales y telefónicos.

De igual manera, este grupo desempeña un papel fundamental en la promoción de la participación ciudadana, fomentando la interacción permanente con los usuarios y grupos de interés, con el fin de fortalecer la confianza institucional y mejorar la calidad en la prestación del servicio. En este sentido, se brindan orientaciones claras y oportunas sobre los trámites y servicios incluidos en el portafolio institucional, asegurando que los ciudadanos cuenten con la información necesaria para el ejercicio de sus derechos.



De conformidad con el seguimiento realizado a las solicitudes PQRSCF durante el periodo comprendido entre octubre de 2025 y marzo de 2026, y con base en la información consolidada en la gráfica correspondiente, se presenta el comportamiento mensual de las solicitudes recibidas.

Para la vigencia 2025 (octubre a diciembre), se registró un total de 785 solicitudes, evidenciándose la siguiente distribución mensual:

- ✓ En el mes de octubre se recibieron 273 solicitudes, constituyéndose como el punto de inicio del periodo analizado.
- ✓ En noviembre se reportaron 297 solicitudes, observándose un incremento frente al mes inmediatamente anterior y posicionándose como el mes con mayor volumen de requerimientos del trimestre.
- ✓ Para el mes de diciembre se contabilizaron 215 solicitudes, lo que refleja una disminución significativa, asociada al cierre de la vigencia y a la reducción de la actividad administrativa propia del periodo.

En lo correspondiente a la vigencia 2026 (enero a marzo), se consolidó un total de 1.529 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

- ✓ En enero se registraron 708 solicitudes, evidenciando un incremento considerable en comparación con diciembre de 2025 y constituyéndose como el valor más alto del periodo analizado.
- ✓ En febrero se presentaron 504 solicitudes, observándose una disminución frente al mes anterior.
- ✓ En marzo se reportaron 317 solicitudes, manteniendo la tendencia descendente durante el trimestre.

En términos generales, el análisis permite establecer que la vigencia 2026 presenta un incremento significativo en el volumen de solicitudes PQRSCF en comparación con el cierre de la vigencia 2025, especialmente evidenciado en el mes de enero. Asimismo, durante el primer trimestre de 2026 se observa una tendencia decreciente en el número de requerimientos.



Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE

01 ENERO AL 31 MARZO 2026									
DEPENDENCIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIAS	CONSULTAS	AGRADECIMIENTO FELICITACIONES	SUBTOTAL	%
TAHUM	777	0	0	0	0	0	0	777	50,82%
CRECA	305	0	0	0	0	0	4	309	20,21%
REDES SOC.	294	0	0	0	0	0	0	294	19,23%
ADCON	39	0	0	0	0	0	0	39	2,55%
OJURI	26	0	0	0	0	0	0	26	1,70%
TESOR	16	0	0	0	0	0	0	16	1,05%
FACON	0	15	0	0	0	0	1	16	1,05%
CONCO	13	0	0	0	0	0	0	13	0,85%
COVIN	12	0	0	0	0	0	0	12	0,78%
DIGEN	11	0	0	0	0	0	0	11	0,72%
PRESU	3	0	0	0	0	0	0	3	0,20%
ALGEN	3	0	0	0	0	0	0	3	0,20%
OCOIN	2	0	0	0	0	0	0	2	0,13%
COMARK	2	0	0	0	0	0	0	2	0,13%
CONST	1	0	0	0	0	0	0	1	0,07%
TELEM	1	0	0	0	0	0	0	1	0,07%
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	1	0	0	0	0	0	0	1	0,07%
OFPLA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,07%
CODIN	1	0	0	0	0	0	0	1	0,07%
SUBOP	1	0	0	0	0	0	0	1	0,07%
TOTAL	1509	15	0	0	0	0	5	1529	100%

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

De conformidad con el seguimiento realizado a las solicitudes PQRSCF durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2026, y con base en la información consolidada en la tabla correspondiente, se presenta el comportamiento de las solicitudes por tipo y dependencia.

Durante el periodo evaluado se registró un total de 1.529 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera: 1.509 peticiones, 15 quejas y 5 felicitaciones, evidenciándose que la mayor proporción corresponde a peticiones, las cuales representan la gran mayoría de los requerimientos recibidos. En relación con la distribución por dependencias, se destacan las siguientes:

- ✓ TAHUM concentró el mayor volumen de solicitudes con 777 registros, equivalentes al 50,82% del total, posicionándose como la dependencia con mayor carga de atención.
- ✓ CRECA registró 309 solicitudes (20,21%), incluyendo 4 felicitaciones, lo que evidencia una participación significativa en la gestión de requerimientos.
- ✓ REDES SOCIALES reportó 294 solicitudes (19,23%), consolidándose como uno de los principales canales de recepción.



Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

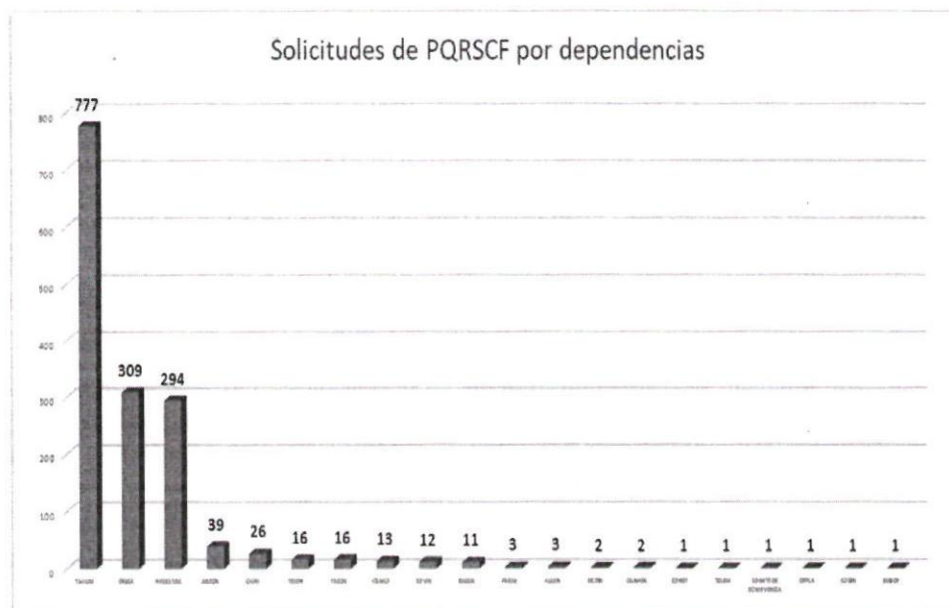
Estas tres dependencias agrupan aproximadamente el 90% del total de solicitudes, lo que evidencia una alta concentración de la demanda en áreas específicas.

En un segundo nivel de participación se encuentran dependencias como:

- ✓ ADCON con 39 solicitudes (2,55%)
- ✓ OJURI con 26 solicitudes (1,70%)
- ✓ TESOR y FACON con 16 solicitudes cada una (1,05%), destacándose que FACON es la única dependencia que presenta quejas (15) y 1 felicitación, lo cual indica particularidades en la percepción del servicio prestado.

Las demás dependencias presentan una participación inferior al 1%, reflejando un bajo volumen de solicitudes en comparación con las anteriormente mencionadas.

En términos generales, el análisis permite establecer que existe una alta concentración de las solicitudes en TAHUM, CRECA y REDES SOCIALES. Asimismo, se evidencia que las peticiones constituyen el tipo de solicitud predominante, mientras que las quejas y felicitaciones representan un porcentaje mínima del total. Este comportamiento constituye un insumo clave para la toma de decisiones, orientado a fortalecer la capacidad de respuesta en las dependencias con mayor demanda y mejorar la calidad del servicio en aquellas donde se presentan quejas.



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



Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

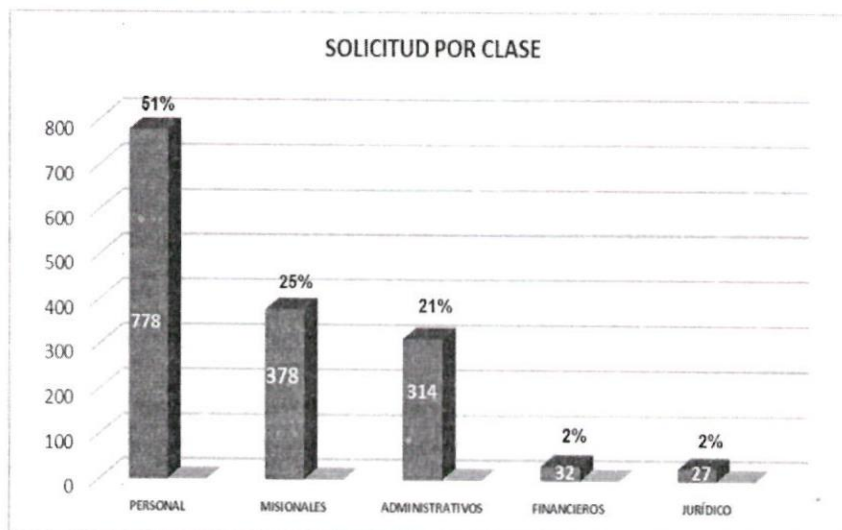
ciudadano. Esto se ve reflejado en la existencia y funcionamiento de una dependencia de atención al ciudadano, la cual cuenta con procesos, procedimientos, instructivos y formatos actualizados, ajustados e implementados para garantizar un servicio eficiente y de calidad a la ciudadanía.

Adicionalmente, la Entidad realiza el seguimiento y control de las PQRSCF a través del sistema de alertas ciudadanas, lo cual permite identificar oportunamente las solicitudes que actualmente se encuentran pendientes de respuesta en cada una de las dependencias. Este ejercicio facilita la gestión y priorización de los requerimientos, contribuyendo a mejorar los tiempos de atención, fortalecer la responsabilidad de las áreas involucradas y garantizar una respuesta oportuna y efectiva a la ciudadanía, en cumplimiento de los lineamientos institucionales.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTOS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIONES	CONSULTA	SUBTOTAL	%
PERSONAL	778	0	0	0	0	778	51%
MISIONALES	358	15	0	5	0	378	25%
ADMINISTRATIVOS	314	0	0	0	0	314	21%
FINANCIEROS	32	0	0	0	0	32	2%
JURÍDICO	27	0	0	0	0	27	2%
TOTAL	1509	15	0	5	0	1529	100%

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



La gráfica presenta la distribución de las solicitudes PQRSCF por clase durante el periodo analizado. Se evidencia una mayor concentración en las solicitudes de carácter personal, misional y administrativo, las cuales, en conjunto, representan aproximadamente el 97% del total de los

requerimientos recibidos, lo que refleja una alta demanda asociada tanto a la atención directa al ciudadano como a los procesos estratégicos y de gestión de la Entidad.

Las solicitudes de tipo personal (51%) constituyen la categoría con mayor participación, con un total de 778 registros, lo cual evidencia un alto volumen de requerimientos individuales por parte de los usuarios, asociados a trámites, consultas o necesidades particulares ante la Entidad.

Las solicitudes misionales (25%), con 378 registros, reflejan una demanda significativa vinculada directamente con el cumplimiento de las funciones sustantivas y los servicios propios de la Entidad. Por su parte, las solicitudes administrativas (21%), con 314 registros, evidencian una gestión constante relacionada con procesos internos, soporte administrativo y requerimientos necesarios para el funcionamiento operativo institucional.

En menor proporción, se encuentran las solicitudes de tipo financiero (2%) con 32 registros y jurídico (2%) con 27 registros, las cuales, aunque presentan baja participación, revisten importancia en el seguimiento de aspectos presupuestales, contractuales y normativos.

En términos generales, los resultados reflejan una alta concentración de las solicitudes en las categorías personal, misional y administrativa, evidenciando que la gestión institucional se orienta principalmente a la atención directa al ciudadano y al desarrollo de sus funciones esenciales, manteniendo al mismo tiempo el control y seguimiento de aspectos financieros y jurídicos.

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. 00516 del 05 de diciembre de 2025), 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. INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO ASÍ:

CONCEPTO FAVORABLE Y DESFAVORABLES	TOTAL
QUEJAS	15
FELICITACIONES	5
TOTAL	20

Durante el periodo objeto de análisis se registraron un total de 20 manifestaciones ciudadanas, distribuidas en 15 quejas y 5 felicitaciones, conforme a los registros consolidados en los canales institucionales de atención. Lo anterior evidencia el uso de los mecanismos dispuestos por la Entidad para la recepción de percepciones tanto desfavorables como favorables por parte de la ciudadanía.

Las quejas constituyen la tipología con mayor incidencia, concentrando el 75% del total de las manifestaciones registradas, lo que permite identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio y en la gestión de los procesos institucionales. Frente a estas, la Entidad debe garantizar su análisis, trámite y respuesta oportuna, conforme a los procedimientos establecidos y la normativa vigente.

En relación con las manifestaciones de carácter favorable, se registraron 5 felicitaciones, equivalentes al 25% del total, las cuales representan un indicador positivo frente a la percepción de los usuarios sobre la atención y los servicios prestados por la Entidad. Es pertinente señalar que las quejas formuladas fueron atendidas mediante la adopción de acciones correctivas, preventivas y de mejora, las cuales fueron socializadas con los interesados a través de los espacios de interlocución establecidos. Dichas acciones se orientan al fortalecimiento de la eficiencia operativa, la optimización de los tiempos de respuesta y el mejoramiento de la calidad del servicio, en concordancia con los lineamientos institucionales y las disposiciones que regulan la atención a la ciudadanía.

En términos generales, el análisis permite evidenciar que, si bien predominan las manifestaciones desfavorables, también se cuenta con un porcentaje representativo de percepciones positivas, lo que constituye un insumo clave para la implementación de acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la calidad del servicio, la optimización de los procesos y el incremento de la satisfacción ciudadana.

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

El Grupo de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, a través del proceso de relacionamiento con los grupos de valor, 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 PQRSCF. 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 2026, estructurado en los siguientes seis componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.



Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

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).

En relación con lo anterior, el proceso de relacionamiento con los grupos de valor cuenta actualmente con la implementación y fortalecimiento de un chat web institucional, como estrategia orientada a optimizar los canales de atención y mejorar la interacción con los ciudadanos. Esta herramienta permite establecer una comunicación directa, ágil y en tiempo real, facilitando la atención oportuna de consultas, inquietudes y requerimientos relacionados con los servicios que presta la Entidad. Asimismo, contribuye al fortalecimiento de la atención al ciudadano, promoviendo mayores niveles de eficiencia, accesibilidad y satisfacción en la prestación del servicio.

La incorporación de este canal digital responde a la necesidad de modernizar los mecanismos de atención, reducir tiempos de respuesta y garantizar mayor accesibilidad a la información, especialmente en un contexto de creciente demanda de servicios. En este sentido, el chat web no solo actúa como un medio de atención inmediata, sino también como un instrumento para la gestión eficiente de las PQRSCF, permitiendo orientar adecuadamente a los usuarios desde el primer contacto y, en muchos casos, evitar la radicación innecesaria de solicitudes formales.

De igual manera, el grupo de créditos ha integrado su gestión a este canal, con el propósito de brindar acompañamiento oportuno en temas relacionados con trámites, requisitos, estado de solicitudes y demás inquietudes específicas del proceso. Esta articulación contribuye a descongestionar otros canales de atención, mejorar la calidad de las respuestas y fortalecer la trazabilidad de las interacciones con los usuarios.

Adicionalmente, el uso del chat web permite la recolección de información relevante sobre las necesidades y comportamientos de los usuarios, lo cual se constituye en un insumo estratégico para la toma de decisiones, la identificación de oportunidades de mejora y el fortalecimiento continuo de los procesos institucionales.

En términos generales, la implementación de esta herramienta contribuye significativamente al mejoramiento de la experiencia del usuario, al fortalecimiento de la atención al ciudadano y al cumplimiento de los principios de eficiencia, oportunidad y transparencia en la gestión institucional.

Así mismo, la entidad cuenta con el sistema de gestión documental denominado Gestor de Documentos del Fondo Rotatorio de la Policía (GESFORD), el cual constituye una herramienta fundamental para el fortalecimiento del seguimiento y control de las solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de radicación dispuestos por la entidad. En este sentido, el sistema permite optimizar la trazabilidad y gestión de las PQRSCF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Felicitaciones), contribuyendo al cumplimiento de los principios de oportunidad, eficiencia y transparencia en la atención al ciudadano.



Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

7. 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 cuarto trimestre de la vigencia 2025, se realizó la gestión, diseño y publicación de contenidos institucionales, alcanzando un total de 10703 nuevos seguidores y 295 publicaciones nuevas en redes sociales, lo cual refleja un crecimiento sostenido en la interacción digital de la Entidad.

SEGUIDORES NUEVOS ALCANZADOS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2026						
MES	FACEBOOK	INSTAGRAM	LINKEDIN	X	YOUTUBE	CANAL WHATSAPP
ENERO	942	302	14	10	3	85
FEBRERO	3067	1045	0	57	3	221
MARZO	3432	1150	6	62	18	286
SUBTOTAL	7441	2497	20	129	24	592
TOTAL	10703					
PUBLICACIONES REALIZADAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2026						
MES	FACEBOOK	INSTAGRAM	LINKEDIN	X	YOUTUBE	CANAL WHATSAPP
ENERO	12	12	8	12	0	12
FEBRERO	24	24	24	24	2	10
MARZO	28	28	28	28	1	18
SUBTOTAL	64	64	60	64	3	40
TOTAL	295					

Es importante destacar que, dentro de los 10.703 nuevos seguidores alcanzados durante el primer trimestre de 2026, 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).

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



Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

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 primer trimestre de 2026, 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, entre las cuales se destacan las siguientes:

- ✓ **Gestión de residuos peligrosos:** Se realizó el pesaje y la entrega de residuos peligrosos generados en las diferentes sedes de la Entidad, tales como sustancias químicas, combustibles y otros residuos RESPEL. Esta actividad se llevó a cabo con el apoyo del gestor de residuos aprovechables “Corporación Centro Histórico”, mediante el cual se dispuso un total de 2.557,56 kilogramos, en cumplimiento de la normatividad ambiental vigente y los requisitos legales establecidos por las autoridades competentes.
- ✓ **Inspección a puntos ecológicos:** Se efectuó la programación y verificación del estado actual de los puntos ecológicos ubicados en las sedes de la Entidad, con el fin de identificar necesidades de mejora y establecer acciones correctivas, tales como el cambio de canecas, el fortalecimiento de la cultura ambiental entre los servidores y otros ajustes orientados a optimizar la correcta separación de residuos.
- ✓ **Sensibilización sobre el manejo integral de residuos sólidos, Resolución 2184 de 2019 (Bodegas de Funza):** Se desarrolló una jornada de sensibilización con el propósito de fortalecer los conocimientos de los funcionarios en relación con la adecuada gestión, clasificación, almacenamiento y disposición final de los residuos generados en la Entidad, conforme a los lineamientos establecidos en la Resolución 2184 de 2019. Durante la actividad se socializaron los principios de la gestión ambiental responsable, la importancia de la economía circular y la correcta separación en la fuente según el código de colores (verde para residuos orgánicos aprovechables, blanco para residuos aprovechables y negro para residuos no aprovechables).

Asimismo, se abordaron las responsabilidades de los funcionarios en la adecuada separación en la fuente y el cumplimiento de la normatividad ambiental aplicable.

- ✓ **Campaña sobre el uso eficiente y ahorro de agua y energía:** Se desarrolló una campaña orientada a promover el uso eficiente y el ahorro de agua y energía al interior de la Entidad. En este espacio se socializaron temas como el ciclo del agua, su distribución a nivel global, los procesos de generación de energía, así como acciones de verificación del estado de los sistemas hídrico y eléctrico institucionales. Adicionalmente, se presentaron las medidas de



Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

ahorro implementadas y se brindaron recomendaciones para fortalecer las prácticas sostenibles.

- ✓ **Inscripción en el programa ACERCAR de la Secretaría Distrital de Ambiente:** Con el objetivo de fortalecer la gestión ambiental institucional, se realizó la inscripción en el programa ACERCAR de la Secretaría Distrital de Ambiente, con el fin de recibir acompañamiento técnico en el cumplimiento de trámites y obligaciones ambientales.
- ✓ **Programación de socializaciones, actividades y caminatas ecológicas:** En articulación con la oferta institucional de la Secretaría Distrital de Ambiente, se elaboró y remitió el cronograma de actividades ambientales correspondiente a la vigencia 2026, con el propósito de promover la participación de la Entidad en espacios de educación y sensibilización ambiental.

Atentamente;


Teniente coronel **MILTON GIOVANNY MURCIA TORRES**
Director General Fondo Rotatorio de la Policía (E)

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 (E)

Revisó: Abogado Rafael Ernesto Ramírez Valero- asesor jurídico subdirección administrativa y financiera

Revisó: Abogado Francisco González Botello- asesor jurídico subdirección operativa. *Franco G. B.*

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) *Sandra*