



Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

RAD. Nro. 002 FORPO – GEDOC – 302-10-29

Bogotá D.C., **28 JUL 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- Segundo Trimestre 2026”
Informe de Gestión de “PQRSCF”- FORPO, segundo trimestre 2026”

OBJETIVO

Dar cuenta de manera integral, sistemática y verificable de las actividades desarrolladas durante el segundo 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 de la entidad, 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 segundo 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.

DESARROLLO TEMÁTICO INFORME TRIMESTRAL:

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

En el marco de la gestión institucional orientada al fortalecimiento del Servicio al Ciudadano, durante el segundo trimestre de la vigencia 2026 el Fondo Rotatorio de la Policía (FORPO) registró un total de 888 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 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



Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

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. (Primer trimestre 2026)

Tabla 1				
Total, Periodo	Resueltas	Pendientes Por Resolver	No. Días Vencidos	% Pendientes Por Resolver
1529	1529	0	0	0%

2. (Segundo trimestre 2026)

Total, Periodo	Resueltas en Términos de Ley	Resueltas Fuera de Tiempo de Ley	Pendientes por Resolver Dentro de Los Tiempo de Ley	No. Días Vencidos	% Pendientes Por Resolver
888	798	90	77	0	8.67%

Al comparar el comportamiento de las PQRSCF entre el primer y el segundo trimestre de la vigencia 2026, se evidencia una disminución del 41,92 % en el volumen de solicitudes recibidas, al pasar de 1.529 registros en el primer trimestre a 888 en el segundo, lo que representa 641 solicitudes menos.

En cuanto a la gestión de las respuestas, durante el primer trimestre la Entidad alcanzó un 100 % de resolución, al atender la totalidad de las 1.529 solicitudes recibidas, sin registrar requerimientos pendientes ni vencimientos en los términos legales. Por su parte, durante el segundo trimestre se atendieron 798 solicitudes dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, mientras que 90 solicitudes fueron respondidas de manera extemporánea equivalentes a un 10,13%, situación que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control para garantizar la oportunidad en las respuestas.

Asimismo, al cierre del periodo permanecían 77 solicitudes en trámite, las cuales se encontraban dentro de los plazos legales de respuesta, estas solicitudes representan el 8,67 % del total recibido durante el trimestre y corresponden a requerimientos que continúan en gestión por parte de las dependencias responsables.



Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

En relación con lo anterior, el segundo trimestre presentó una reducción significativa en el número de PQRSCF recibidas respecto al primer trimestre, el análisis evidencia la necesidad de fortalecer las acciones de seguimiento sobre las respuestas emitidas fuera del término legal, con el fin de incrementar el porcentaje de atención oportuna y mantener el cumplimiento de los tiempos establecidos por la normatividad vigente.

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.

Clasificación de las PQRSCFD - II TRIMESTRE	
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
Correo Electrónico	802
Redes Sociales	448
Gestor Documental	85
Buzones de Sugerencias	1
Total	1336

De acuerdo con la información presentada por el Grupo de Gestión Documental y Atención al Ciudadano para el segundo trimestre de 2026, el medio más utilizado por la ciudadanía para la radicación de solicitudes fue el correo electrónico, con una participación total de 802 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 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

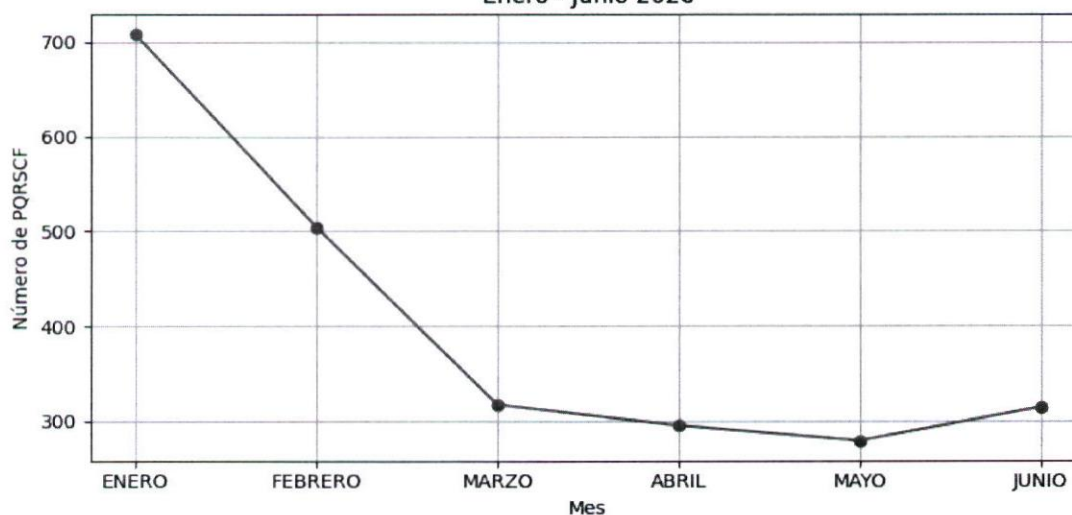


Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

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.

Comportamiento mensual de las PQRSCF
Enero - Junio 2026



Durante el primer semestre de la vigencia 2026 se registró un total de 2.417 PQRSCF, distribuidas de la siguiente manera: 708 en enero, 504 en febrero, 317 en marzo, 295 en abril, 279 en mayo y 314 en junio. El comportamiento estadístico evidencia una tendencia descendente durante los primeros cinco meses del año, al pasar de 708 requerimientos en enero a 279 en mayo, lo que representa una disminución de 429 PQRSCF, equivalente al 60,59 %. Este comportamiento sugiere una reducción gradual en el volumen de solicitudes presentadas por los grupos de valor durante dicho periodo.

Para el mes de junio se observa un leve incremento en el número de requerimientos, alcanzando 314 PQRSCF, es decir, 35 solicitudes más que en mayo, lo que corresponde a un aumento del 12,54 %. No obstante, este volumen continúa siendo significativamente inferior al registrado al inicio de la vigencia.

En cuanto a la participación mensual sobre el total del semestre, enero concentró el 29,29 % de las PQRSCF recibidas, seguido de febrero con 20,85 %, marzo con 13,12 %, abril con 12,21 %, mayo con 11,54 % y junio con 12,99 %.

El análisis permite concluir que el comportamiento de las PQRSCF durante el primer semestre de 2026 presentó una reducción sostenida en la demanda de atención ciudadana, con una ligera recuperación en junio. Este comportamiento constituye un insumo relevante para la planeación institucional, al facilitar la asignación de recursos y el fortalecimiento de las estrategias de seguimiento, control y oportunidad en la atención de las solicitudes presentadas por la ciudadanía.



Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE

01 abril al 30 junio 2026									
DEPENDENCIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIAS	CONSULTAS	AGRADECIMIENTO FELICITACIONES	SUBTOTAL	%
CRECA	385	2	0	0	0	0	1	388	43,69%
TAHUM	277	2	0	0	0	0	0	279	31,42%
ADCON	72	0	0	0	0	0	0	72	8,11%
OJURI	29	0	0	0	0	0	0	29	3,27%
COVIN	17	0	0	0	0	0	0	17	1,91%
DIGEN	17	4	0	0	0	0	0	21	2,36%
TESOR	13	0	0	0	13	0	0	26	2,93%
ATECI	10	0	0	0	10	0	0	20	2,25%
CONCO	6	0	0	0	6	0	0	12	1,35%
CODIN	3	0	0	0	3	0	0	6	0,68%
FACON	3	0	0	0	3	0	0	6	0,68%
CENCU	2	0	0	0	2	0	0	4	0,45%
TELEM	2	0	0	0	2	0	0	4	0,45%
PRESU	1	0	0	0	1	0	0	2	0,23%
SUBAF	1	0	0	0	1	0	0	2	0,23%
TOTAL	838	8	0	0	41	0	1	888	100%

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

Entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026 se registraron 888 PQRSCF en la Entidad. Del total de requerimientos, 845 (95,16 %) correspondieron a solicitudes, 34 (3,83 %) a peticiones, 8 (0,90 %) a quejas y 1 (0,11 %) a felicitación. Durante el periodo evaluado no se presentaron reclamos, denuncias ni consultas.

En cuanto a la distribución por dependencias, Créditos y Cartera (CRECA) concentró el mayor volumen de requerimientos con 417 registros, equivalentes al 46,96 % del total. Le siguió Talento Humano (TAHUM) con 299 solicitudes (33,67 %) y Administración de Convenios (ADCON) con 72 (8,11 %). Estas tres dependencias acumularon 788 PQRSCF, lo que representa el 88,74 % del total recibido durante el trimestre, evidenciando que la mayor demanda de atención ciudadana se concentra en estos procesos misionales.

Por su parte, la Oficina Jurídica (OJURI) registró 29 requerimientos (3,27 %); Convenios (COVIN) presentó 17 (1,91 %); mientras que Dirección General (DIGEN) y Tesorería (TESOR) registraron 13 solicitudes cada una (1,46 %). Las demás dependencias presentaron una participación individual inferior al 1,2 %, reflejando un volumen reducido de requerimientos.

Respecto a las quejas, se recibieron 8 durante el periodo, de las cuales 4 (50 %) estuvieron dirigidas a DIGEN, 2 (25 %) a CRECA y 2 (25 %) a TAHUM. Asimismo, la única felicitación registrada fue dirigida a CRECA, lo que evidencia un reconocimiento positivo por parte de un usuario hacia la gestión realizada por dicha dependencia.

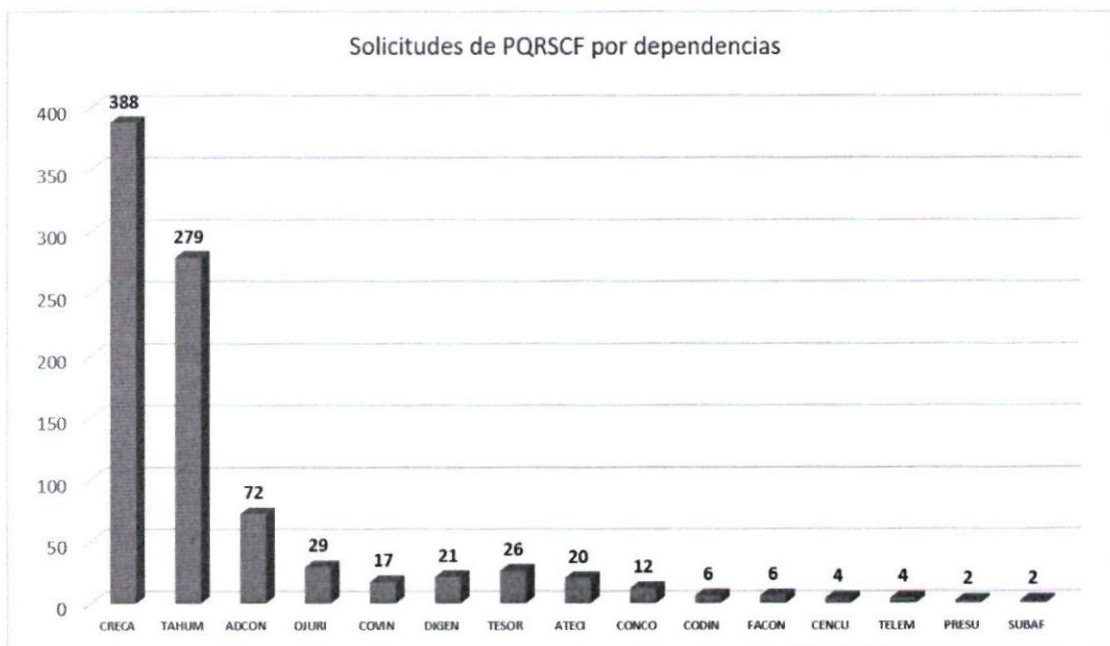
El comportamiento estadístico muestra una marcada concentración de las PQRSCF en CRECA y TAHUM, dependencias que reúnen más del 80 % de los requerimientos recibidos, principalmente asociados a solicitudes de información y trámites relacionados con los servicios que prestan. Este



Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

comportamiento permite identificar las áreas donde resulta prioritario fortalecer las estrategias de seguimiento, gestión y oportunidad en la atención al ciudadano.



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 la oficina atención al usuario, la cual cuenta con procesos, procedimientos, instructivos y formatos actualizados, ajustados e implementados para garantizar un servicio eficiente y de calidad a la ciudadanía.

Asimismo, 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 dependencias involucradas y garantizar una respuesta oportuna y efectiva a los grupos de valor internos y externos.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTOS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	CONSULTA	AGRADECIMIENTO	SUBTOTAL	%
					SOLICITUDES		FELICITACIONES		
PERSONAL	0	0	0	0	10	0	0	10	1%
MISIONALES	23	2	0	0	483	0	1	509	57%
ADMINISTRATIVOS	9	4	0	0	302	0	0	317	36%
FINANCIEROS	0	0	0	0	23	0	0	23	3%
JURÍDICO	2	0	0	0	27	0	0	29	3%
TOTAL	34	6	0	0	845	0	1	888	100%

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

Carrera 66A No. 43-18, Salitre Greco

PBX: 3009126596

Sede electrónica: www.forpo.gov.co

INFORMACIÓN PÚBLICA

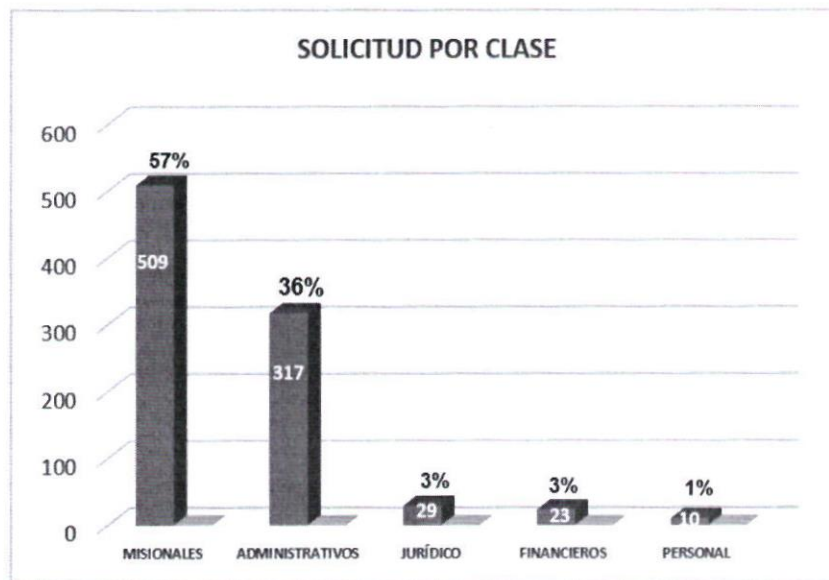
Página 7 | 17

GD-FR-001
Versión 3



Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA



Durante el periodo evaluado se registraron 888 solicitudes, las cuales fueron clasificadas de acuerdo con su naturaleza en cinco categorías. Del total de requerimientos, 509 correspondieron a procesos misionales, representando el 57 %, lo que evidencia que más de la mitad de las solicitudes recibidas están directamente relacionadas con los servicios y funciones esenciales de la Entidad.

En segundo lugar, se ubicaron las solicitudes de carácter administrativo, con 317 registros, equivalentes al 36 % del total. En conjunto, las categorías misionales y administrativas concentraron 826 solicitudes, es decir, el 93 % de los requerimientos recibidos, reflejando que la mayor demanda ciudadana se orienta hacia la prestación de los servicios institucionales y los trámites administrativos.

Por otra parte, las solicitudes clasificadas como jurídicas alcanzaron 29 registros (3 %), mientras que las relacionadas con asuntos financieros sumaron 23 (3 %). Finalmente, los asuntos de carácter personal registraron 10 solicitudes, correspondientes al 1 % del total, constituyéndose en la categoría con menor participación.

La distribución de las solicitudes evidencia una marcada concentración en los procesos misionales y administrativos, lo cual orienta la necesidad de mantener el fortalecimiento de la capacidad de respuesta en estas áreas, dado que representan el mayor volumen de atención a los grupos de valor y a la ciudadanía.

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



Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

Recepción, Evaluación y Trámites de Quejas, informes y Sugerencias del Fondo Rotatorio de la Policía (subcomité de análisis de PQRSCF- 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. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

5.1 Medición de satisfacción

5.1.1 proceso contractual-comercio exterior

Durante el segundo trimestre de 2026, 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. 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 el proceso de comercio exterior.

INFORME ENCUESTAS MES ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2026			
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
IT IVAN DARIO DELGADILLO - OFIC	1685142 - 2396066341 - 1578328452 - 1578328452 -	4,00	
SI JOHN STEVEN FLORES FUENTES - GARMA	HAX5914 - HAX5989 -	4,00	
IT EDWARD ELIECER ENCISO - GARMA	HAX5944	4,00	
ANDRES RUIZ - AMENTUM	406-00699753 - 406-05610076 - AWB 406-00083941 - AWB 406-00528522 - AWB 406-00528533 - AWB 406-44540871 - AWB 406-00531860 - AWB 369 MIA 95982073 - AWB 406-00531882 - AWB 369 MIA 95982003 - AWB 406-00531893 - AWB 369 MIA 99514881 - AWB 406 - 0051926 - AWB 406- 00531996 - AWB 406-00531985 - AWB 406-00699932 - AWB 406-00672854 - AWB 406 - 00532013 - AWB 406 - 00672949 - AWB 406 - 00673031 - AWB 406 - 006999634 - AWB 406 - 00673050 - AWB 369 - 99514936 - AWB 406 - 006999672 - AWB 406 - 00699705 - AWB 406 - 00699683 - AWB 406 - 006999635 - AWB 406 - 00699764 - AWB 406 - 05610102 - AWB 406 - 05610054 - AWB 406 - 05610080 - AWB 406 05615691 - AWB 406 - 05610183 - AWB 369 - 99515010	4,00	
JAIRO CRUZ- AMENTUM	369-99514914	4,00	
STIVE FONSECA- AMENTUM	406 MIA 00083860 - 406-00531941 - 406-00699646 - 406-00088631 - 406-05610091	4,00	
GUILLERMO HERNANDO RODRIGUEZ -INL	369 - 96015371, 369-92320174 - 369-98760211 - 369-98760255 - 406 05615676 - AWB 369 - 96015432 - AWB 369-98760266 -	4,00	
TOTAL PROMEDIO SEGUNDO TRIMESTRE		4,00	
ANÁLISIS GENERAL PARA ESTE SEGUNDO 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 54 ENCUESTAS A LOS DIFERENTES CLIENTES CUMPLIENDO CON EFICACIA LOS TIEMPOS DE RESPUESTA PARA LAS OPERACIONES DE NACIONALIZACIÓN QUE SE REALIZAN EN EL GRUPO.			



Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

Tras la revisión de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción, correspondientes al segundo trimestre de la vigencia 2026, 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?

Teniendo en cuenta lo anterior, durante el periodo evaluado se aplicaron 54 encuestas de satisfacción relacionadas con las operaciones de nacionalización en depósito aduanero. Los resultados evidenciaron un índice de satisfacción del 100 %, dado que la totalidad de los usuarios calificó el servicio con una puntuación de 4 (Excelente).

Estos resultados reflejan una percepción altamente favorable por parte de los usuarios respecto a la atención recibida, evidenciando el compromiso del personal con la prestación de un servicio de calidad, el acompañamiento permanente durante el trámite y la disposición para atender de manera oportuna los requerimientos presentados. Asimismo, la valoración obtenida demuestra que las actividades desarrolladas durante las operaciones de nacionalización responden a las expectativas de los usuarios, fortaleciendo la confianza en el proceso y respaldando las acciones implementadas para mantener altos estándares de atención y mejora continua.

2.1.1 proceso contractual-liquidaciones

La encuesta cuenta con un total de 47 respuestas registradas.

1. **Resumen General de Calificaciones (Escala 1 a 5)** En términos generales refleja un nivel de satisfacción sobresaliente por parte de los usuarios.

Promedio general de satisfacción: 5,00 / 5



Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

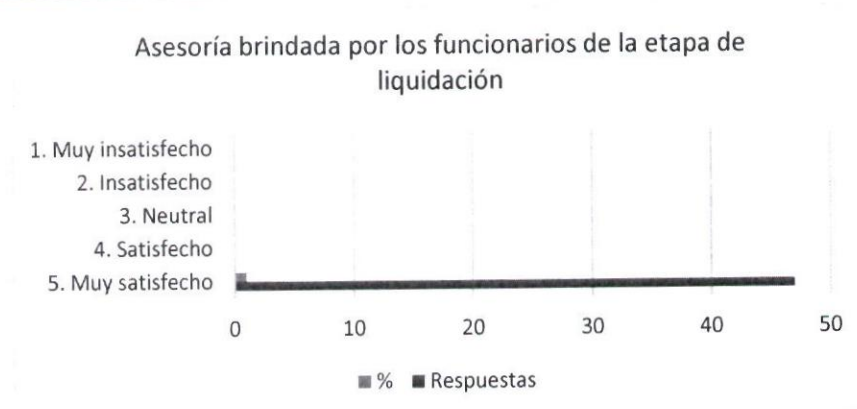
FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

Pregunta Evaluada	Promedio	Calificación Mínima	Calificación Máxima
Asesoría brindada	5,00	5	5
Claridad del procedimiento	5,00	5	5
Información suministrada	5,00	5	5
Trato amable y disposición	5,00	5	5

calificación máxima (5) se obtuvo en la totalidad de los indicadores evaluados, lo que demuestra que la mayoría de los participantes calificó el servicio como Muy satisfecho.

2. Tabulación Detallada por Pregunta

1. Asesoría brindada por los funcionarios de la etapa de liquidación	Respuestas	%
5. Muy satisfecho	47	100%
4. Satisfecho	0	0%
3. Neutral	0	0%
2. Insatisfecho	0	0%
1. Muy insatisfecho	0	0%



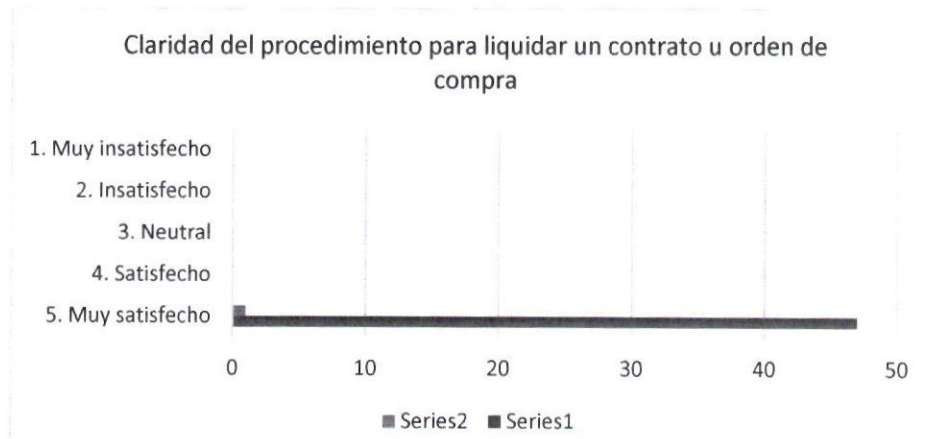
Análisis: La percepción sobre la asesoría brindada es sobresaliente. Más del 92 % otorgó la máxima calificación.

2. Claridad del procedimiento para liquidar un contrato u orden de compra	Respuestas	%
5. Muy satisfecho	47	100%
4. Satisfecho	0	0%
3. Neutral	0	0%
2. Insatisfecho	0	0%
1. Muy insatisfecho	0	0%



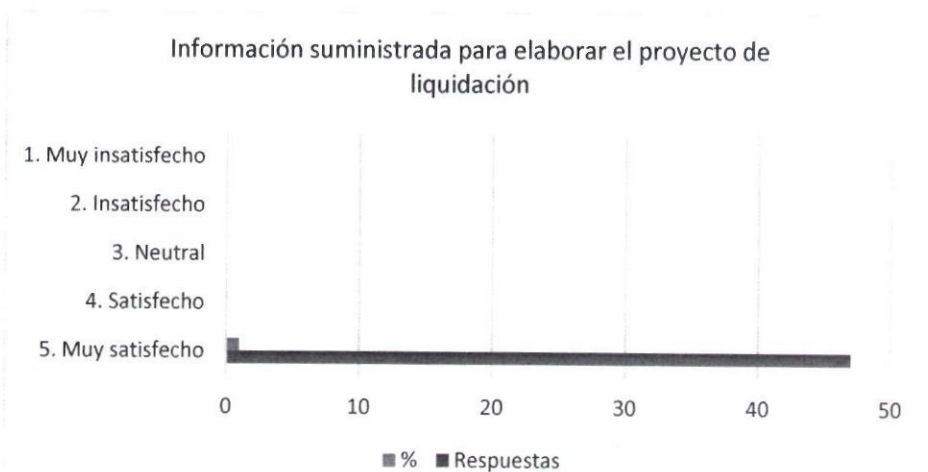
Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA



Análisis: La percepción sobre la asesoría brindada es sobresaliente. Más del 92 % otorgó la máxima calificación.

3. Información suministrada para elaborar el proyecto de liquidación	Respuestas	%
5. Muy satisfecho	47	100%
4. Satisfecho	0	0%
3. Neutral	0	0%
2. Insatisfecho	0	0%
1. Muy insatisfecho	0	0%



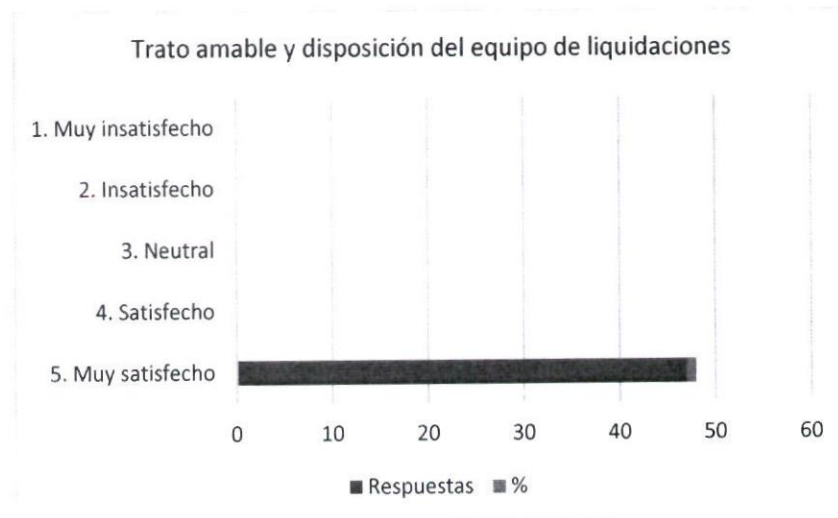
Análisis: La percepción sobre la asesoría brindada es sobresaliente. Más del 92 % otorgó la máxima calificación.

4. Trato amable y disposición del equipo de liquidaciones	Respuestas	%
5. Muy satisfecho	47	100%
4. Satisfecho	0	0%
3. Neutral	0	0%
2. Insatisfecho	0	0%
1. Muy insatisfecho	0	0%



Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA



Análisis: Los resultados evidencian que los usuarios perciben el procedimiento de liquidación como claro, organizado y comprensible. La ausencia de calificaciones inferiores refleja que la información suministrada permite desarrollar el proceso sin generar dudas o inconvenientes, fortaleciendo la transparencia y la eficiencia administrativa en la etapa de liquidación.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la medición de satisfacción, se evidencia un nivel de satisfacción del 100 %, al alcanzarse la máxima calificación en la totalidad de los criterios evaluados. Este resultado refleja un desempeño favorable del proceso de liquidación, especialmente en aspectos relacionados con la claridad de los procedimientos, la calidad de la asesoría suministrada, la oportunidad en la atención y la actitud de los funcionarios.

Asimismo, el análisis de las observaciones registradas evidencia que las menciones realizadas por los usuarios fueron, en su mayoría, de carácter positivo, destacándose expresiones de agradecimiento y felicitación por el servicio recibido. Los aspectos más mencionados corresponden a la asesoría brindada, la claridad de la información suministrada, la calidad de la información, la amabilidad del personal y la excelencia en el servicio.

Con base en los resultados obtenidos, no se identifican oportunidades de mejora relevantes para el periodo evaluado, dado que los indicadores reflejan un alto nivel de satisfacción y una percepción favorable por parte de los usuarios frente a la atención recibida.

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

CONCEPTO FAVORABLE Y DESFAVORABLES	TOTAL
QUEJAS	6
FELICITACIONES	1
TOTAL	7



Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

Durante el periodo objeto de análisis se registraron un total de 7 manifestaciones ciudadanas, conformadas por 6 quejas y 1 felicitación, de acuerdo con la información consolidada en los diferentes canales institucionales de atención. Lo anterior evidencia el uso de los mecanismos dispuestos por la Entidad para que los ciudadanos expresen tanto sus inconformidades como sus percepciones favorables respecto a los servicios prestados.

Las quejas constituyeron la tipología con mayor incidencia, al registrar 6 casos, equivalentes al 85,71 % del total de las manifestaciones recibidas. Este comportamiento permite identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio y en la gestión de los procesos institucionales. Asimismo, la información obtenida constituye un insumo para que el Grupo Relacionamiento con los Grupos de Valor identifique las dependencias con mayor número de manifestaciones y adelante mesas de trabajo orientadas al análisis de las causas, el seguimiento a los compromisos y la implementación de acciones que fortalezcan la atención y respuesta de las PQRSCF dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Durante el periodo se registró 1 felicitación, correspondiente al 14,29 % del total de las manifestaciones ciudadanas. Aunque su participación es menor frente a las quejas, esta refleja el reconocimiento de un usuario por la atención o el servicio recibido, constituyéndose en un indicador positivo sobre la percepción de la gestión de la entidad.

En términos generales, el comportamiento observado evidencia un predominio de las manifestaciones desfavorables (85,71 %) frente a las favorables (14,29 %), información que constituye un insumo para la mejora continua de los procesos y el fortalecimiento de la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

3. 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.
2. Estrategia de Racionalización de Trámites.
3. Rendición de Cuentas.



Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

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).

El Grupo Relacionamiento con los Grupos de Valor elaboró el Instructivo para la Radicación de las PQRSCFD en el Gestor Documental Electrónico de Archivo (GESFORD), con el propósito de estandarizar el procedimiento de recepción, radicación, asignación y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, felicitaciones y denuncias presentadas por los grupos de valor internos y externos. Este instrumento fortalece la gestión documental y facilita el monitoreo, control y seguimiento permanente de las solicitudes, permitiendo verificar el cumplimiento de los términos legales de respuesta, mejorar la trazabilidad de cada requerimiento y fortalecer la coordinación entre las dependencias responsables de su atención.

Asimismo, contribuye a la prevención del vencimiento de términos, a la disminución del riesgo de acciones constitucionales, como las tutelas por falta de respuesta o respuesta extemporánea, y al fortalecimiento de la oportunidad, transparencia y calidad en la atención a la ciudadanía, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y de los lineamientos institucionales

Asimismo, la Entidad adelanta el fortalecimiento del botón de denuncias en su página web, con el propósito de brindar a los grupos de valor un canal accesible para la presentación de denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción e irregularidades administrativas. Esta herramienta permitirá mejorar el registro, seguimiento y trazabilidad de las denuncias recibidas, fortalecer la articulación con las dependencias competentes y promover la transparencia, el control social y la mejora continua de los procesos, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza ciudadana en la Entidad.

4. 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 segundo trimestre de la vigencia 2026, se realizó la gestión, diseño y publicación de contenidos institucionales, alcanzando un total de 5329 nuevos seguidores y 448 publicaciones nuevas en redes sociales, lo cual refleja un crecimiento sostenido en la interacción digital de la Entidad.



Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

SEGUIDORES NUEVOS ALCANZADOS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026					
MES	FACEBOOK	INSTAGRAM	X	YOUTUBE	CANAL WHATSAPP
ABRIL	1188	509	11	3	301
MAYO	279	247	19	90	64
JUNIO	1036	214	5	15	1348
SUBTOTAL	2503	970	35	108	1713
TOTAL	5329				
PUBLICACIONES REALIZADAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026					
MES	FACEBOOK	INSTAGRAM	X	YOUTUBE	CANAL WHATSAPP
ABRIL	35	34	31	0	20
MAYO	32	32	32	1	22
JUNIO	38	37	37	0	98
SUBTOTAL	105	103	100	1	140
TOTAL	448				

Es importante destacar que, dentro de los 5.329 nuevos seguidores alcanzados durante el segundo 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 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, 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 de la entidad, promoviendo así una gestión pública más cercana, abierta y participativa.

ACTIVIDADES RELEVANTES – OFICINA ASESORA PLANEACIÓN

Durante el segundo 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:



Trabajamos con
convicción,
servimos con
corazón

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

MES	TEMA	Impacto en el Cliente (funcionarios)
Abril	Desarrollar estrategias de reducción de RESPEL	• Brindar estrategias que propician la reducción de Residuos Peligrosos. • Mostrar consecuencias de los residuos peligrosos en nuestro entorno.
Mayo	Sensibilización - Puntos Ecológicos	• Uso adecuado de los puntos ecológicos, dependiendo de su color. • Generar conciencia sobre la separación en la fuente. • Propiciar ambientes laborales más agradables.
Junio	Sensibilización uso del papel	• Promover el uso de medios digitales para la reducción del consumo de papel. • Reducción de tiempo en los procesos de la entidad, al hacer uso de medios digitales y reducir el consumo de papel. • Optimizar los recursos de la entidad.

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.
Vo. Bo: administradora de empresas – Olga Miliena Gonzalez Gomez - subdirectora administrativa y financiera (E)
Vo. Bo: mayor Alfonso Alejandro Esteban Ojeda- subdirector operativo