Bogotá D.C., 05 NOV 2026

RAD. Nro. 003-FORPO-GEDOC-302-10-29

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- tercer trimestre 2026"
Informe de Gestión de "PQRSCFD"- FORPO, tercer trimestre 2026"

OBJETIVO

Presentar los avances y resultados alcanzados por el Fondo Rotatorio de la Policía en el tercer trimestre de 2026, en el marco de las acciones de fortalecimiento y articulación del Servicio al Ciudadano.

El informe evalúa la efectividad de las estrategias implementadas para optimizar la calidad y oportunidad en la atención, aportando evidencias de seguimiento que facilitan la toma de decisiones y la generación de valor público.

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de su misión institucional y de la Directiva Ministerial permanente No. 007 del 08 de abril 2026, el Fondo Rotatorio de la Policía (FORPO) promueve estrategias orientadas a consolidar un Servicio al Ciudadano eficiente, accesible y transparente, que garantice los principios de la función administrativa y la protección de los derechos de la ciudadanía.

En este marco, se presenta el Informe de Coordinación y Articulación en Temas de Servicio al Ciudadano del tercer trimestre de 2026. El informe da a conocer a la Alta Dirección, a la ciudadanía y a los demás grupos de interés la dinámica de interacción con la Entidad, así como la caracterización de las principales solicitudes y necesidades identificadas.

DESARROLLO TEMÁTICO DEL INFORME TRIMESTRAL:

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Felicitaciones y Denuncias (PQRSCFD)

En el marco del fortalecimiento del Servicio al Ciudadano, el Fondo Rotatorio de la Policía (FORPO) registró un total de 437 solicitudes durante el segundo trimestre de 2026. Estas fueron clasificadas

según las tipologías PQRSCFD y atendidas en conformidad con los lineamientos normativos y procedimentales vigentes.

El análisis de estas interacciones permite evaluar el desempeño de la Entidad, identificar tendencias y caracterizar los requerimientos de los grupos de valor, facilitando la detección de aspectos clave para la optimización de los servicios.

Así, la gestión sistemática de las PQRSCFD supera el simple trámite legal para convertirse en un instrumento estratégico de transparencia y mejora continua. Su tratamiento oportuno prioriza acciones correctivas, orienta la toma de decisiones y refuerza la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional.

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

De conformidad con los lineamientos del Ministerio de Defensa Nacional, se presenta el consolidado sobre el estado y avance de las solicitudes tramitadas durante el tercer trimestre.

Esta información sintetiza las interacciones de los grupos de valor y la capacidad de respuesta institucional por tipología, sirviendo como insumo estratégico para identificar tendencias, evaluar el desempeño y orientar la mejora continua de los procesos.

1.1 PERIODO ANTERIOR

Recibidas total Periodo Anterior	Resueltas a la Fecha	Pendientes Por Resolver Vencidas	No. Días Vencidos	% Pendientes Por Resolver
888	888	0	0	0%

1.2 PERIODO ACTUAL

Total, Recibidas	Resueltas a la fecha dentro de los términos de Ley	Resueltas a la fecha Fuera de los Tiempo de Ley	Pendientes por Resolver Dentro de Los Tiempo de Ley	Pendientes por resolver fuera de los términos de Ley	No. Días Vencidos	% Pendientes Por Resolve Vencidas
437	407	0	10	20	408	5%

Tabla 1
La información fue sustraída desde la matriz de PQRSCFD de la entidad

Durante el periodo evaluado, el Fondo Rotatorio de la Policía (FORPO) registró un total acumulado de 437 solicitudes, cuyo seguimiento permite identificar el nivel de cumplimiento de los términos legales, el estado de los trámites pendientes y los factores que inciden en la oportunidad de respuesta. A continuación, se presenta el comportamiento de la gestión operativa, diferenciando las solicitudes atendidas oportunamente, las que permanecen dentro de los plazos establecidos y aquellas que presentan vencimiento, con el fin de identificar aspectos críticos y fortalecer las acciones de seguimiento y control.

- Efectividad Operativa (93.14%): De 437 solicitudes registradas, 407 se resolvieron oportunamente dentro de los plazos legales, con un 0% de trámites cerrados fuera de tiempo.
- Trámites en Plazo Legal (10 casos / 2.3% del total): Ubicados en la sección central como gestión vigente dentro de los términos regulados.
- Cartera Extemporánea (20 casos / 4.6% del total): Ubicados en la sección inferior como casos fuera de término, acumulando 408 días vencidos. La extemporalidad obedece a la alta complejidad en la localización e investigación de información histórica principalmente certificaciones laborales de amplia antigüedad, lo que exige una búsqueda exhaustiva en archivos y la gestión formal de solicitudes de aplazamiento para garantizar una respuesta clara, completa y precisa al peticionario, sumado a la necesidad de insumos técnicos, conceptos jurídicos especializados y verificaciones de campo.

1.3 GESTIÓN DE PQRSCFD VENCIDAS

En relación con la gestión de PQRSCFD vencidas, el Fondo Rotatorio de la Policía reconoce que cada requerimiento que supera los términos legales estipulados representa a un ciudadano a la espera de una respuesta oportuna e institucional. Por ello, en el presente apartado se analiza el volumen actual de solicitudes pendientes, su nivel de criticidad y las acciones correctivas adoptadas para subsanar el rezago, orientadas a consolidar una atención ágil, efectiva y ajustada a los estándares de calidad en la entidad.

DEPENDENCIAS/ UNIDADES EJECUTORIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
DIGEN	8 reiteraciones de alertas por trimestre.	4
OJURI	8 reiteraciones de alertas por trimestre.	4
OFPLA	2 reiteraciones en el mes	1
CODIN	2 reiteraciones en el mes	1
GUTIC	2 reiteraciones en el mes	1
SUBOP	2 reiteraciones en el mes	1
FACON	24 reiteraciones de alertas por trimestre.	37

ADCON	24 reiteraciones de alertas por trimestre.	17
COVIN	24 reiteraciones de alertas por trimestre.	12
INFRA	4 reiteraciones de alertas en el mes	2
TAHUM	24 reiteraciones de alertas por trimestre.	105
CENCU	2 reiteraciones en el mes	1
TESOR	2 reiteraciones en el mes	1
CRECA	24 reiteraciones de alertas por trimestre.	213
GEDOC- ATECI	8 reiteraciones de alertas por trimestre.	7
TOTAL		**407**

Tabla 2
La información fue sustraída desde la matriz de PQRSCFD de la entidad

En el marco del seguimiento a la gestión de PQRSCFD vencidas, el FORPO implementa un sistema de control mediante la emisión periódica de reiteraciones de alertas (mensuales y trimestrales) hacia las distintas dependencias y unidades ejecutoras, logrando consolidar un total de 407 respuestas definitivas a las solicitudes pendientes.

Al evaluar el comportamiento cualitativo por unidades, se evidencia una concentración de la tramitación e intervención en las áreas con mayor flujo operacional y administrativo:

- Áreas de mayor impacto y volumen: La dependencia CRECA registra la mayor efectividad resolutiva con 213 respuestas definitivas tras un seguimiento de 24 reiteraciones de alertas por trimestre, seguida por TAHUM con 105 respuestas definitivas (24 reiteraciones trimestrales) y FACON con 37 respuestas definitivas (24 reiteraciones trimestrales).

- Dependencias con seguimiento trimestral: Unidades como ADCON y COVIN alcanzaron 17 y 12 respuestas definitivas respectivamente (ante 24 reiteraciones trimestrales); GEDOC-ATECI tramitó 7 respuestas definitivas (8 reiteraciones trimestrales), mientras que DIGEN y OJURI gestionaron 4 respuestas definitivas cada una (8 reiteraciones trimestrales).

- Dependencias con seguimiento de periodicidad mensual: Se identifican unidades con alertas de frecuencia mensual donde INFRA concretó 2 respuestas definitivas (4 reiteraciones mensuales), y dependencias como OFPLA, CODIN, GUTIC, SUBOP, CENCU y TESOR registraron 1 respuesta definitiva cada una frente a 2 reiteraciones en el mes.

Este mecanismo de alertas continuas ha permitido identificar los puntos críticos de atención y movilizar a las dependencias hacia la emisión de respuestas de fondo. Cabe señalar que el soporte analizado detalla la distribución de alertas y respuestas por unidad, pero no especifica las causas cualitativas individuales (como restricciones técnicas o de talento humano) que originaron el retraso inicial.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

DEPENDENCA / UNIDADES EJECUTORIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	CONSULTA	FELICITACIÓN	DENUNCIA	SUBTOTAL
DIGEN	7	0	0	0	0	0	0	7
OJURI	5	0	0	0	0	0	0	5
OFPLA	2	0	0	0	0	0	0	2
GUTIC	0	1	0	0	0	0	0	1
CODIN	1	0	0	0	0	0	0	1
INFRA	2	0	0	0	0	0	0	2
SUBOP	1	0	0	0	0	0	0	1
FACON	18	17	0	0	0	3	0	38
ADCON	19	1	1	0	0	0	0	21
COVIN	12	0	0	0	0	0	0	12
CONCO	1	0	0	0	0	0	0	1
TAHUM	121	2	1	0	0	0	0	124
CENCU	1	0	0	0	0	0	0	1
TESOR	1	0	0	0	0	0	0	1
CRECA	208	3	1	0	0	1	0	213
GEDOC- ATECI	6	1	0	0	0	0	0	7
TOTAL	**405**	**25**	**3**	**0**	**0**	**4**	**0**	**437**

Tabla 3
La información fue sustraída desde la matriz de PQRSCFD de la entidad

En el marco del seguimiento a la gestión de PQRSCFD vencidas, el análisis cualitativo del cuadro anexo permite identificar la naturaleza de los requerimientos presentados por los ciudadanos y evaluar la distribución del volumen de trabajo entre las diferentes dependencias del Fondo Rotatorio de la Policía.

De un total consolidado de 437 solicitudes en el cuadro anexo, se observa que la inmensa mayoría corresponde a Peticiones, alcanzando 405 casos. Por el contrario, las manifestaciones vinculadas a insatisfacción del usuario representan una proporción reducida: se registran 25 Quejas y 3 Reclamos en todo el periodo analizado. Asimismo, se contabilizan 4 Felicitaciones dirigidas a la entidad, mientras que las categorías de sugerencias, consultas y denuncias no registraron casos.

En este contexto, la distribución de la carga operacional evidencia una concentración significativa de solicitudes en determinadas unidades administrativas.

- CRECA: Es la dependencia con mayor volumen general, sumando 213 solicitudes (208 peticiones, 3 quejas, 1 reclamo y 1 felicitación).
- TAHUM: Registra la segunda mayor concentración con 124 solicitudes (121 peticiones, 2 quejas y 1 reclamo).
- FACON: Gestiona 38 solicitudes (18 peticiones, 17 quejas y 3 felicitaciones).

- ADCON: Acumula 21 solicitudes (19 peticiones, 1 queja y 1 reclamo).
- Otras dependencias: COVIN (12 peticiones), DIGEN (7 peticiones), GEDOC-ATECI (6 peticiones y 1 queja) y OJURI (5 peticiones) presentan volúmenes intermedios. Las dependencias INFRA, OFPLA, GUTIC, CODIN, SUBOP, CONCO, CENCU y TESOR registran entre 1 y 2 solicitudes cada una.

En los Aspectos Cualitativos en Quejas y Reconocimientos

- Foco de Quejas: La dependencia FACON concentra el 68% del total de quejas registradas en la entidad (17 de las 25 quejas existentes), lo cual señala un punto de atención cualitativo prioritario en sus procesos de atención.
- Foco de Reclamos: Los 3 reclamos reportados se encuentran distribuidos de manera puntual en ADCON (1), TAHUM (1) y CRECA (1).
- Reconocimientos: Las 4 felicitaciones registradas destacan la labor positiva en FACON (3) y CRECA (1).

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	CONSULTA	FELICITACIÓN	DENUNCIA	SUBTOTAL	%
MISIONALES	262	21	2	0	0	4	0	289	66%
ADMINISTRATIVOS	128	3	1	0	0	0	0	132	30%
PERSONALES	6	1	0	0	0	0	0	7	2%
FINANCIEROS	3	0	0	0	0	0	0	3	1%
JURIDICOS	6	0	0	0	0	0	0	6	1%
TOTAL	**405**	**25**	**3**	**0**	**0**	**4**	**0**	**437**	**100%**

Tabla 4

La información fue sustraida desde la matriz de PQRSCFD de la entidad

En el marco del seguimiento institucional en FORPO, el análisis cualitativo del cuadro anexo evidencia que la gestión de PQRSCFD se concentra predominantemente en asuntos de naturaleza misional (66%) y administrativa (30%).

Desde la perspectiva tipológica, el volumen de casos corresponde en un 93% a peticiones ordinarias de información o trámites, mientras que las manifestaciones de insatisfacción (quejas y reclamos) representan una proporción reducida del 7%. Esto demuestra que el rezago acumulado no obedece a un nivel crítico de conflictividad o fallas en el servicio, sino al alto flujo operativo de solicitudes concentradas en dependencias con mayor carga como CRECA y TAHUM.

Por último, la aplicación del esquema de alertas y reiteraciones periódicas (mensuales y trimestrales) ha sido determinante para movilizar la resolución de expedientes, logrando la concreción de 407 respuestas definitivas que garantizan el cumplimiento de los términos legales y el derecho de respuesta a los usuarios.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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 TERCER TRIMESTRE	
MEDIO DE RECEPCIÓN	**CANTIDAD**
Correo Electrónico	250
Redes Sociales	238
Gestor Documental	158
Buzones de Sugerencias	29
TOTAL	**675**

Tabla 5
La información fue sustraida desde la matriz de PQRSCFD de la entidad

En atención a la solicitud y con base en la información registrada en la Tabla 5 del cuadro anexo, se presenta el análisis cuantitativo y cualitativo que permite identificar los canales de atención más utilizados por los grupos de valor, con el fin de establecer oportunidades de mejora y fortalecer la mejora continua del proceso.

Análisis Cuantitativo

- Vía principal de recepción: El Correo Electrónico registra la mayor cantidad de PQRSCFD con 250 solicitudes, posicionándose por encima de las Redes Sociales (238), el Gestor Documental (158) y los Buzones de Sugerencias (29).
- Proporción de participación:
    - Respecto a la suma agregada de los cuatro canales (675 solicitudes), el Correo Electrónico abarca el 37.04% del total de recepciones.
    - Respecto a la cifra asentada en la casilla de la tabla (437 solicitudes), representa el 57.21%

Análisis Cualitativo y Diagnóstico

- Preferencia del canal digital: Los datos reflejan que el Correo Electrónico constituye el canal de entrada predilecto para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, felicitaciones y denuncias durante el trimestre.
- Predominio sobre medios físicos: Existe una clara concentración de la demanda en medios digitales (Correo Electrónico con 250 y Redes Sociales con 238), superando ampliamente a los medios presenciales o físicos como los Buzones de Sugerencias (29).

- Relación con la gestión documental: La cifra registrada a través del Gestor Documental (158) evidencia la necesidad de mantener articulado el flujo del correo electrónico entrante con los sistemas internos de archivo y trazabilidad de la entidad.

5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRSCFD

A la fecha de corte del presente informe, la entidad mantiene un monitoreo y seguimiento constante sobre la cifra y el estado de las solicitudes pendientes de respuesta, garantizando el control sobre los tiempos de trámite en el marco del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Como resultado de esta gestión preventiva y del seguimiento riguroso a los flujos de atención, a la fecha la entidad no cuenta con acciones de tutela ni incidentes de desacato derivados del trámite de PQRSCFD.

Este resultado obedece a la ejecución continua de jornadas de sensibilización y programas de capacitación dirigidos a los grupos de valor internos y externos, mediante los cuales se promueve el uso adecuado de los canales de recepción, el respeto por los términos normativos de respuesta y la atención con oportunidad. Dichas acciones preventivas han permitido fortalecer las competencias del personal, orientar al usuario en la radicación de sus trámites y mitigar eficazmente la materialización del riesgo de extemporaneidad, vulneración de derechos o incumplimiento legal.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1 Medición de satisfacción

6.1.1 proceso créditos y cartera

Con el propósito de evaluar la percepción de los usuarios sobre el servicio prestado en las etapas de radicación, referenciación y aprobación de solicitudes de crédito, se remitió una encuesta de satisfacción a los beneficiarios con crédito aprobado durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2026.

VARIABLES	NUMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPARON EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN				
		Excelente (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Malo (2)	Muy Malo (1)
Servicio o Trámite Realizado	112	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Servicio Publico que lo atendió	112	109	2	1	0	0
Canal utilizado: Correo electronico-*jefatura.creca@forpo.gov.co*	112	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Otras: calida de la información suministrada	112	109	2	1	0	0
Total, Tramites / Servicios	Total, participantes: **112**	Calificación promedio:			**4. 96/5**	

Tabla 6
La información fue sustraida del informe de satisfacción del proceso de créditos y cartera

Estructura y Cobertura de la Evaluación:

- Población Objeto: 301 beneficiarios con créditos aprobados en el periodo.
- Participación: 112 respuestas válidas obtenidas.
- Componentes del Cuestionario: El instrumento se compuso de cinco (5) preguntas clave orientadas a calificar la atención brindada por los funcionarios del Grupo Créditos y Cartera, la calidad de la información suministrada, la verificación de conductas inadecuadas (prevención de actos de corrupción para garantizar la transparencia) y un espacio abierto para propuestas de mejora.

Los resultados recopilados constituyen el insumo técnico fundamental para la adopción de decisiones estratégicas, orientadas a optimizar los flujos de trabajo y garantizar el aseguramiento de la calidad en la prestación de los servicios financieros de la entidad.

6.1.2 Proceso de la Fábrica de confecciones

En esta encuesta participaron 3 personas: un señor teniente coronel, un señor intendente jefe, y una señora subteniente. La escala utilizada es diferente a la del informe de Créditos y Cartera: aquí se califica de 1 a 4, donde 1 es Deficiente, 2 Aceptable, 3 Bueno y 4 Excelente.

VARIABLES	NUMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPARON EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN			
		Excelente (4)	Bueno (3)	Aceptable (2)	Deficiente (1)
Servicio o Trámite Realizado	3	1	2	0	0
Servicio Publico que lo atendió	3	1	2	0	0
Canal utilizado: Correo electronico-*jefatura.facon@forpo.gov.co*	3	N/A	N/A	N/A	N/A
Otras: Oportunidad en la entrega de los productos	3	2	1	0	0
Otras: Servicio integral prestado por la Fábrica	3	2	1	0	0
Otras: calida del producto	3	2	1	0	0
Total, Tramites / Servicios	Total, participantes: **3**	Calificación promedio:			**3,53/4**

Tabla 7
La información fue sustraida del informe de satisfacción del proceso de fábrica de confecciones

La encuesta de satisfacción de la Fábrica de Confecciones en Administración evidencia una percepción favorable por parte de los tres participantes. Se destaca el servicio integral, que obtuvo la calificación máxima de 4 (Excelente) por unanimidad, así como la calidad de los productos recibidos, que registró dos calificaciones de 4 (Excelente) y una de 3 (Bueno). Por su parte, la atención recibida, la información suministrada y la oportunidad en la entrega obtuvieron valoraciones entre Bueno y Excelente, lo que permite identificar oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la atención al cliente, la claridad de la información y el cumplimiento de los tiempos de entrega. El promedio general fue de 3,53 sobre 4 (88,33 %). En cuanto al canal utilizado, el informe no proporciona información que permita identificarlo o evaluar la percepción de los usuarios al respecto.

6.1.3 Proceso contractual

El presente informe tiene como finalidad presentar los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas durante el tercer trimestre de 2026 a los usuarios que interactúan con el Grupo de Convenios y Contratos del Fondo Rotatorio de la Policía (FORPO), en relación con los servicios prestados en los procesos de Gestión Contractual.

VARIABLES	NUMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPARON EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN				
		Excelente (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Malo (2)	Deficiente (1)
Atención oportuna	185	158	24	2	1	0
Trato amable y disposición	185	158	23	4	0	0
Asesoria en informes de supervisión	185	158	23	4	0	0
Tiempo de servicio y aprobación	185	151	26	8	0	0
Claridad de procedimientos	185	148	31	6	0	0
Información y asesoria para tramites de pago	185	148	30	5	1	1
Canal utilizada: orreo electronico- *jefatura.adcon@forpo.gov.co*	185	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Total, Tramites/ servicios	Total, participación: **185**	Calificación promedio:			**4,79/5**	

Tabla 8

La información fue sustraida del informe de satisfacción del proceso de convenios y contratos

Los resultados reflejan una percepción favorable de los usuarios frente a los servicios prestados por el Grupo de Convenios y Contratos. La Gestión Contractual obtuvo una calificación promedio de 4,79 sobre 5, con un 97,03 % de satisfacción en las valoraciones 4 y 5. Por su parte, la Gestión de Liquidaciones alcanzó un promedio de 4,50 sobre 5 y un 100 % de satisfacción en las respuestas registradas.

Se destacan la atención oportuna, la amabilidad de los funcionarios, la claridad de la información y la asesoría brindada. Como oportunidad de mejora, se identifica la posibilidad de distribuir la presentación de los informes de supervisión de acuerdo con la fecha de inicio de cada contrato, para evitar la concentración de documentos al comienzo del mes.

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

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitación	4
Calificación positiva de percepción del servicio	**4**
Conceptos favorables	**Cantidad**
Quejas	25
Reclamos	3
calificaciones negativas de percepción del servicio	**28**

Tabla 9

La información fue sustraida desde la matriz de PQRSCFD de la entidad

Durante el periodo objeto de análisis se registraron un total de 32 manifestaciones ciudadanas, conformadas por 28 evaluaciones desfavorables (25 quejas y 3 reclamos) y 4 felicitaciones, 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 25 casos, equivalentes al 78,13 % del total de las manifestaciones recibidas, a las que se suman 3 reclamos correspondientes al 9,38 % (representando en conjunto un 87,50 % de percepciones desfavorables). 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 registraron 4 felicitaciones, correspondientes al 12,5% del total de las manifestaciones ciudadanas. Aunque su participación es menor frente a las quejas y reclamos, esta refleja el reconocimiento de los usuarios por la atención o el servicio recibido, constituyéndose en un indicador positivo sobre la percepción de la gestión de la entidad.

A. 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.
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.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

En el marco de la democratización de la función pública, el Fondo Rotatorio de la Policía promueve la divulgación activa y permanente de su oferta de productos y servicios a través de sus canales oficiales, tales como la página web institucional (www.forpo.gov.co), el correo electrónico (forpo@forpo.gov.co) y sus redes sociales. Durante el periodo objeto de análisis, correspondiente al tercer trimestre de la vigencia 2026, la Entidad ejecutó un total de 238 publicaciones institucionales distribuidas en sus diferentes plataformas digitales (60 en Facebook, 60 en Instagram, 60 en LinkedIn y 58 en X). Lo anterior demuestra una estrategia constante de comunicación orientada a garantizar un acceso oportuno, transparente y efectivo a la información pública.

SEGUIDORES NUEVOS ALCANZADOS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE 2026				
MES	**FACEBOOK**	**INSTAGRAM**	**LINKEDIN**	**YOUTUBE**
JULIO	547	419	8	16
AGOSTO	11	48	6	13
SEPTIEMBRE	89	127	7	18
SUBTOTAL	647	594	21	47
TOTAL	**1309**			

PUBLICACIONES REALIZADAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE 2026				
MES	**FACEBOOK**	**INSTAGRAM**	**LINKEDIN**	**X**
JULIO	28	28	28	26
AGOSTO	28	28	28	28
SEPTIEMBRE	4	4	4	4
SUBTOTAL	60	60	60	58
TOTAL	**238**			

TABLA 10

Información suministra por el grupo comercial y marketin

En materia de alcance e interacción ciudadana, se registró la vinculación de 1.309 nuevos seguidores durante el trimestre (647 en Facebook, 594 en Instagram, 47 en YouTube y 21 en LinkedIn), lo que se tradujo en un incremento significativo en las reacciones, comentarios y niveles de participación por parte de los grupos de valor. Este comportamiento evidencia un mayor nivel de visibilidad institucional y constituye un insumo fundamental para fortalecer el ejercicio del control social, en consonancia con los lineamientos de la Política de Transparencia, Integridad y Legalidad expedidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Asimismo, el trabajo articulado y constante entre el Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Comunicaciones ha permitido consolidar la difusión de los servicios institucionales, garantizando que un número creciente de usuarios y grupos de valor interactúen con la Entidad de manera cercana, abierta y participativa. Estas acciones reafirman el compromiso del Fondo Rotatorio de la Policía con la generación de confianza institucional, la participación ciudadana y el acceso libre a la información pública

ACTIVIDADES RELEVANTES – OFICINA ASESORA PLANEACIÓN

Durante el tercer 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:

TEMA	ACTIVIDAD
Sensibilización PGIRS	Se realiza actualización del documento *GE-IN-003 Instructivo que establece el_PGIRS* y se realiza socialización a los funcionarios de la entidad.
Caminata Canal Albina	Los funcionarios de la entidad participaron de una caminata guiada por personal de la Secretaría Distrital de Ambiente, en la cual se dan a conocer espacies de flora y fauna presente en los ecosistemas de la ciudad de Bogotá, simultáneamente se articula con aspectos históricos.
Sensibilización Cuidado del Agua y Residuos Sólidos	En articulación con la Secretaría distrital de ambiente se realiza actividad interactiva para retomar conceptos y dar recomendaciones que lleven al uso eficiente y ahorro del agua, y el buen uso de los puntos ecológicos (residuos sólidos) por medio de un juego clásico llamado Jenga

Reunión con la EAAB	Se busca articular con la Empresa de Agua y Alcantarillado de Bogotá, un plan de capacitaciones sobre el uso eficiente y ahorro del agua, en 3 jornadas para el mes de octubre, se explica la metodología que más se adapta a la dinámica de la entidad, para posteriormente socializar y pedir aprobación de la actividad.
Sensibilización Sistema de Páramos de Bogotá	Se programan dos sesiones de charlas sobre el sistema de páramos que abastece a Bogotá de agua, en compañía de la Secretaría Distrital de Ambiente
Caminata Humedal Tingua Azul	Por medio de una caminata al ecosistema humedal, se realiza avistamiento de flora y fauna característica, y se asocia con la historia ancestral de la ciudad, viendo su correlación.
Actividad Pedagógica Cambio Climático	Por medio de un juego de escalera clásico, se realizan preguntas de conceptos básicos del cuidado del agua y por interpretación visual de la actividad se realizan preguntas, lo que permite interacción permanente de los funcionarios participes, de esta manera se asocian los sucesos climáticos típicos con el uso adecuado de los recursos naturales.

Atentamente;

WILSON FERNANDO CARVAJAL CABALLERO
Director General Fondo Rotatorio de la Policía

Elaboró: APS Merlys Cardena Vargas – Funcionaria Atención al Ciudadano

Revisó: PD Yury Labbre Capera – Coordinador del grupo Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Revisó: ABG Rafael Ernestor Ramirez Valero- Asesor Jurídico Subdirección Administrativa y Financiera

Revisó: ABG Francisco Gonzalez Botello – Asesor Jurídico Subdirección operativo

Vo.Bo: Econ Olga Lucia Grajales Grajales – Subdirectora Administrativa y Financiera

Vo.Bo: Mildred Smit Jimeno – Subdirectora Operativa