POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GRUPOS DE VALOR DEL FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA (FORPO)

Declaración de la Política

El Fondo Rotatorio de la Policía (FORPO), en su condición de entidad del Sector Defensa, adscrita al Ministerio de Defensa Nacional e integrante del Grupo Social y Empresarial de la Defensa (GSED), cumple una función estratégica en el aseguramiento logístico, la producción de bienes y la prestación de servicios, así como en el otorgamiento de líneas de crédito y soluciones financieras orientadas a contribuir al bienestar integral de la Policía Nacional, del personal de la Entidad y de sus familias.

En concordancia con su propósito superior de "servir a quienes sirven a Colombia", el FORPO reconoce a los ciudadanos, uniformados activos, personal en uso de buen retiro, personal no uniformado, familias, proveedores y demás grupos de valor como actores fundamentales para el desarrollo de su gestión institucional. En este sentido, orienta sus actuaciones a garantizar una atención accesible, incluyente, transparente, oportuna, respetuosa y de calidad.

La Política Institucional de Atención al Ciudadano y Grupos de Valor se actualiza con el propósito de fortalecer y armonizar sus fundamentos normativos y los lineamientos que orientan la prestación del servicio a la ciudadanía, tomando como referente la versión vigente del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en materia de Servicio a la Ciudadanía.

La Política de Servicio a la Ciudadanía se concibe como una política pública transversal orientada a garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de la ciudadanía al ejercicio de sus derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con el Estado.

El enfoque adoptado se fundamenta en el paradigma de Estado abierto, que promueve la transición de una gestión centrada en gobernar para la ciudadanía hacia una dinámica de gobernar con la ciudadanía. Esta perspectiva reconoce a los ciudadanos y grupos de valor como aliados estratégicos de la administración pública y fomenta la construcción de confianza mediante la transparencia, el acceso efectivo a la información pública, la participación ciudadana, la racionalización de trámites, la integridad y la lucha contra la corrupción.

En concordancia con su visión estratégica, el Fondo Rotatorio de la Policía orienta sus esfuerzos a consolidarse como una entidad referente del GSED, caracterizada por la oportunidad, innovación, transparencia y calidad en la prestación de sus trámites y servicios, fortaleciendo permanentemente el relacionamiento con sus grupos de valor.

Objetivo de la Política

Establecer los lineamientos institucionales para garantizar el acceso efectivo, oportuno, incluyente y de calidad de la ciudadanía, los grupos de valor y demás partes interesadas a sus derechos, trámites, servicios e información, en los diferentes escenarios y canales de relacionamiento con el Fondo Rotatorio de la Policía (FORPO).

Alcance de la Política

La Política Institucional de Atención al Ciudadano y Grupos de Valor busca fortalecer un relacionamiento armónico, transparente, legítimo y basado en la confianza entre la ciudadanía, los grupos de valor, las partes interesadas y el Fondo Rotatorio de la Policía, en el marco de la prestación de los trámites y servicios que ofrece la Entidad.

Los lineamientos establecidos en esta Política serán de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos, contratistas y personal en comisión que presten sus servicios al Fondo Rotatorio de la Policía, quienes deberán aplicarlos en el desarrollo de sus funciones, obligaciones y actividades relacionadas con la atención y el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor.

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

Elaboró: Merlys Cárdenas Vargas – Funcionaria del Grupo Gestión Documental y Atención al Ciudadano
Revisó: Martha Yolima Moreno Martínez – Coordinadora del Grupo Gestión Documental y Atención al Ciudadano
Aprobó: Olga Milena González Gómez – Administradora de Empresas, Subdirectora Administrativa y Financiera (E)
Aprobó: Mayor Angie Soraida Soler Galindo- Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)
Aprobó: Intendente Jefe Cristian Camilo Aguirre Laverde- Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)