



## POLÍTICA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Fondo Rotatorio de la Policía se compromete a brindar un servicio integral al ciudadano de manera oportuna, objetiva, veraz y eficaz de conformidad a la normatividad, con el fin de simplificar, estandarizar y optimizar los trámites existentes, las solicitudes y requerimientos de los usuarios y partes interesadas, mediante el diseño de estrategias y herramientas de servicio al ciudadano.

En desarrollo de ella, dentro de la página web de la entidad se han diseñado mecanismos para:

- **Rendición de Cuentas:** Esta herramienta le permite a los ciudadanos y otros grupos de interés, conocer la información sobre la gestión de la entidad; generando mecanismos de participación que permiten evaluar el actuar ético y la transparencia de los procesos de la administración pública.
- **Peticiones:** Acción por la cual toda persona natural o jurídica de carácter público o privado presenta ante la entidad solicitud o reclamación respetuosa de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.
- **Quejas:** Expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos de la entidad presentada por una persona natural o jurídica, pública o privada, y que requiere una respuesta, ajustada a los términos legales e institucionales.
- **Denuncias:** Acción verbal, escrita, en medio electrónico o magnético mediante la cual una persona natural o jurídica pone en conocimiento de la entidad sobre un hecho de pérdida, daño o menoscabo del patrimonio público.
- **Buzones:** Instrumentos a disposición de los usuarios y partes interesadas para hacer llegar las observaciones y reclamaciones que estimen convenientes sobre el funcionamiento de los productos y servicios de la entidad.
- **Herramientas de Recolección de Datos:** Encuestas, cuestionarios, entrevistas, método de observación, grupos focales, entre otros que permiten recolectar información que logra evidenciar debilidades y fortalezas, para así trabajar en ellas para brindar un mejor servicio.

Coronel **JOSE IGNACIO VÁSQUEZ RAMÍREZ**  
Director General Fondo Rotatorio de la Policía

Elaboró: Auxiliar. Wilmar Andrés Quevedo Valderrama – Funcionario Grupo Mercadeo y Comunicaciones.

Revisó: Teniente. Edgar Ignacio Niño Pulido – Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones.

V.Bo.: Coronel. Olga Lucía Hernández Benavides – Jefe Oficina Asesora de Planeación.

V.Bo.: Coronel. José Manuel Ortiz Meneses – Subdirector Operativo.

“SERVICIO CON PROBIIDAD”

Página 1 de 1

F-3-4-03V4