

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

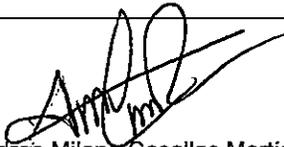
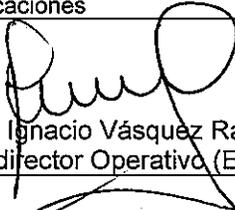


FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA

INFORME

CARACTERIZACION DEL USUARIO GRUPO  
OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR

Bogota, D.C. 2016 /11 /25

<p>Elaboró:</p>  <p>Kevin Rodríguez C. Funcionario OCOEX</p>	<p>Revisó:</p>  <p>Ing. Andrea Milena Casallas Martínez Coordinadora Grupo Mercadeo y Comunicaciones</p>	<p>Revisó:</p>  <p>ST. Cristhian Alfonso Ramirez Lesmes Coordinador Grupo Comercio Exterior</p>
<p>Aprobó:</p>  <p>TC. José Ignacio Vásquez Ramírez Subdirector Operativo (E)</p>		





## INTRODUCCIÓN

La caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano son útiles en la medida que la información recolectada es el principal insumo para el diseño de estrategias de mejoramiento, y la formulación de lineamientos y actividades en la materia que permitan optimizar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano.

Para verificar que grupo y/o unidad de interés se pretende evaluar, se retoma un conteo de todos los clientes con los que cuenta el grupo de Comercio Exterior, los cuales son:

- Policía Nacional
- INL – Embajada Americana

### 1. OBJETIVO GENERAL

Identificar las características, intereses y necesidades de las entidades públicas nacionales para mostrar el servicio de nacionalización y exportación de mercancías allegadas al Territorio Aduanero Nacional, para realizar eficazmente la prestación del servicio.

Para analizar los grupos de interés, se realizará detalladamente a cada unidad su respectiva caracterización para tomar las medidas y crear las estrategias apropiadas para la incentivación del servicio.

#### 1.1. Caracterización EMBAJADA AMERICANA (INL)

##### Misión:

La Embajada Americana proporciona entrenamiento, apoyo de operaciones, inteligencia y logística para los programas antinarcóticos del Gobierno de Colombia, a través de financiación del Acta de Asistencia Extrajera de los Estados Unidos (U.S. Foreign Assistance Act). La Embajada Americana cumple políticas y guías estratégicas al Embajador, y financiación y apoyo especial a proyectos/enlace a otras agencias de la Embajada de los Estados Unidos y del gobierno.

A continuación se muestra los objetivos y alcance que puede realizar el grupo de Operaciones de Comercio Exterior frente al grupo de INL.



Indique le(l) objetivo (s) del ejercicio de caracterización asociadas a las políticas de desarrollo administrativo

## servicio al ciudadano

- Adecuar la oferta institucional  
 Diseñar o implementar un nuevo servicio  
 Adecuar arreglos institucionales  
 Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios  
 Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos  
 Adecuar o implementar canales de atención  
 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

## Participación ciudadana y rendición de cuentas

- Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo  
 Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales)  
 Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos Revisar o modificar información en lenguaje claro  
 Diseñar acciones de inventivos en el marco del proceso de rendición de cuentas  
 Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información (presenciales y virtuales)  
 Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión  
 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

## Trámites

- Identificar características generales de la población objetivo de trámites y servicios para el registro en el SUII  
 Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites  
 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

## Gobierno en línea

- Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información  
 Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales electrónicos  
 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

## Identifique el Objetivo General

Identificar las características, intereses y necesidades de las entidades públicas nacionales para mostrar el servicio de nacionalización y exportación de mercancías allegadas al Territorio Aduanero Nacional, para realizar eficazmente un a prestación del servicio.

## Identifique los Objetivos específicos

Identificar las preferencias por canales de atención y posibilidad de acceso a canales electrónicos  
 Diseñar acciones de diálogo presencial en el marco de identificar propuestas ciudadanas para el pro de la mejora en el servicio  
 Identificar las características de las necesidades de la población objeto de la operación del servicio.  
 Diseñar estrategias para atraer las expectativas y preferencias de los ciudadanos.

Una vez identificados los objetivos generales y específicos del ejercicio de caracterización, se recomienda identificar un grupo de trabajo interdisciplinario o una dependencia responsable por el liderazgo del ejercicio y por la coordinación al interior de la entidad con las dependencias interesadas en el uso de la información, el grupo de Comercio Exterior proveerá los siguientes datos: Centralizar información que resulte del

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	Titulo <sup>1</sup> : <b>Avance Caracterización del Usuario de Grupo Operaciones de Comercio Exterior</b>	Fecha <sup>2</sup> : 2016-11-25
		Página 4 de 9

ejercicio, describir cuales fueron las intervenciones con el cliente, mostrar los resultados alcanzados.

Estos datos serán suministrados al Grupo de Mercadeo y Comunicaciones para que puedan, divulgar la información obtenida y dar una consulta externa de los resultados de la caracterización tanto del grupo como de la Entidad.

A continuación, se establecen cuáles son las principales categorías de variables para la caracterización del grupo INL.

- **Tamaño de la entidad:** 1.000 contratistas estadounidenses y colombianos.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Público
- **Organización/Sector del cual depende:** Entidad adscrita al Estado.
- **Industria:** Apoyo y financiación de la Oficina de Asuntos Narcóticos Internacionales y Aplicación de la Ley.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Entidades del sector público.
- **Canales de atención disponibles:** Centros integrados de servicios, telefonía fija, portal Web, redes sociales.

A continuación se detalla las variables que se van a seleccionar, donde se van a priorizar y se debe tener en cuenta que la variable con 3 o más puntos son las seleccionadas para ser estudiadas; las demás serán descartadas.

CATEGORÍA	VARIABLE	¿LA VARIABLE ES...?					TOTAL	SELECCIONADA	
		RELEVANTE	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE		SI	NO
Geográfica	Cobertura Geográfica	-	-	-	-	-	-		X
	Dispersión	-	-	-	-	-	-		X
	Ubicación principal	-	-	-	-	-	-		X
Tipología Organizacional	Fuente de recursos	-	1	-	1	-	2		X
	Tamaño de la entidad	1	1	-	1	1	4	X	
	Organización / sector del cual pertenece	1	-	1	1	1	4	X	
	Tipo del ciudadano, usuario o grupo de interés	-	1	1	1	1	4	X	
	Industria	-	1	-	1	-	2		X
Intrínsecas	Canales disponibles	1	1	-	1	1	4	X	
	Intereses	-	-	-	-	-	-		X
	Lugares de encuentro	-	-	-	-	-	-		X

En el anterior cuadro se obtuvo como resultado las variables priorizadas, las cuales serán objeto de análisis de la información para el ejercicio de la caracterización y determinación de mecanismos de recolección de información.



VARIABLES	¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?	En caso de NO tener la información en la entidad ¿Qué mecanismo podría acudir para obtener la información?
Tamaño de la entidad	SI	
Organización / sector del cual pertenece	SI	
Tipo del ciudadano, usuario o grupo de interés	SI	
Canales disponibles	SI	

Según el cuadro anterior y tomando en cuenta que se cuenta con la información de la variables; para el cliente no se tendrán en cuenta los mecanismos de recolección de la información, ya que el Grupo de Operaciones de Comercio Exterior cuenta con una encuesta de satisfacción del cliente la cual es evaluada trimestralmente, para establecer que calificación se obtuvo en relación a la atención y los servicios prestados por el grupo.

## 1.2. Caracterización Policía Nacional.

### Misión:

La Policía Nacional es un cuerpo armado permanente de naturaleza civil, a cargo de la nación, cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz.

A continuación se da muestra del cuadro, que expone los objetivos y alcance que puede realizar el grupo de Operaciones de Comercio Exterior frente a la Entidad de la Policía Nacional.



CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA:

ENTIDAD POLICÍA NACIONAL

Indique le(l) objetivo(s) del ejercicio de caracterización asociadas a las políticas de desarrollo administrativo

**servicio al ciudadano**

- Adecuar la oferta institucional
- Diseñar o implementar un nuevo servicio
- Adecuar arreglos institucionales
- Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios
- Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos
- Adecuar o implementar canales de atención
- Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**Participación ciudadana y rendición de cuentas**

- Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo
- Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales)
- Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos Revisar o modificar información en lenguaje
- Diseñar acciones de inventivos en el marco del proceso de rendición de cuentas
- Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información (presenciales y virtuales)
- Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión
- Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**Trámites**

- Identificar características generales de la población objetivo de trámites y servicios para el registro en el SUI
- Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites
- Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**Gobierno en línea**

- Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información
- Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales electrónicos
- Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**Identifique el Objetivo General**

Identificar las características, intereses y necesidades de las entidades públicas nacionales para mostrar el servicio de nacionalización y exportación de mercancías allegadas al Territorio Aduanero Nacional, para realizar eficazmente un a prestación del servicio.

**Identifique los Objetivos específicos<sup>1</sup>**

- Identificar las preferencias por canales de atención y posibilidad de acceso a canales electrónicos
- Diseñar acciones de diálogo presencial en el marco de identificar propuestas ciudadanas para el pro de la mejora en
- Identificar las características de las necesidades de la población objeto de la operación del servicio.
- Diseñar estrategias para atraer las expectativas y preferencias de los ciudadanos.

El grupo de Comercio Exterior en cumplimiento de la misionalidad de la Entidad, proveerá los siguientes datos: Centralizar información que resulte del ejercicio, describir cuales fueron las intervenciones que realizo con el cliente, mostrar los resultados alcanzados por el grupo, facilitar la consulta externa de los resultados de la caracterización.



Estos datos serán suministrados al grupo de mercadeo y comunicaciones para que puedan, divulgar la información obtenida y dar una consulta externa de los resultados de la caracterización tanto del grupo como de la Entidad.

A continuación, se establecen cuáles son las principales categorías de variables para la caracterización para la Policía Nacional.

- **Tamaño de la entidad:** 167.000 Policías.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Público.
- **Organización/Sector del cual depende:** Entidad adscrita al Estado.
- **Industria:** Servicios de protección y cuidado al ciudadano.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Entidades públicas, personal civil.
- **Canales de atención disponibles:** Oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, portal Web, redes sociales, entre otros.

A continuación se detalla las variables que se van a seleccionar, donde se van a priorizar y se debe tener en cuenta que la variable con 3 o más puntos son las seleccionadas para ser estudiadas; las demás serán descartadas.

CATEGORÍA	VARIABLE	¿LA VARIABLE ES...?					TOTAL	SELECCIONADA	
		RELEVANTE	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE		SI	NO
Geográfica	Cobertura Geográfica	1	-	1	1	1	4	X	
	Dispersión	-	-	-	-	-	-		X
	Ubicación principal	-	-	1	-	-	1		X
Tipología Organizacional	Fuente de recursos	-	1	-	-	1	2		X
	Tamaño de la entidad	1	1	-	1	1	4	X	
	Organización / sector del cual pertenece	1	1	1	1	1	5	X	
	Tipo del ciudadano, usuario o grupo de interés	-	1	1	1	1	4	X	
	Industria	-	-	1	1	-	2		X
	Canales disponibles	1	1	1	-	1	4	X	
Intrínsecas	Intereses	1	-	-	1	1	3	X	
	Lugares de encuentro	-	-	1	-	-	1		X

En el anterior cuadro se obtuvo como resultado las variables priorizadas, las cuales serán objeto de análisis de la información para el ejercicio de la caracterización y determinación de mecanismos de recolección de información.



VARIABLES	¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?	En caso de NO tener la información en la entidad ¿Qué mecanismo podría acudir para obtener la información?
Cobertura Geográfica	SI	
Tamaño de la entidad	SI	
Organización / sector del cual pertenece	SI	
Tipo del ciudadano, usuario o grupo de interés	SI	
Canales disponibles	SI	
Intereses	SI	

El cuadro anterior presenta información para el presente cliente no se elaborará un instrumento de recolección e información, debido a que Grupo de Operaciones de Comercio Exterior cuenta con unos indicadores de gestión, el cual presentan los resultados de las operaciones y el total de las mismas, con lo cual la información precisa y verídica.

### 1.3. ANÁLISIS Y SEGMENTACIÓN DE DATOS

A continuación se muestran las operaciones realizadas en el 2015 como comparativo de que cliente obtuvo una mayor prestación del servicio en el grupo de Comercio Exterior.



