

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA

INFORME

CARACTERIZACION DEL USUARIO DE PROCESO DE CRÉDITO

Bogota, D.C. 2016 /09 /26

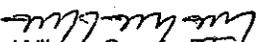
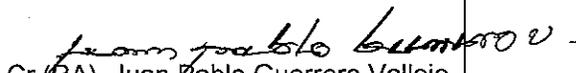
<p>Elaboró:</p>  <p>Wilson García Pérez Funcionario MEYCO</p>	<p>Revisó:</p>  <p>Ing. Andrea Milena Casallas Martínez Coordinadora Grupo MEYCO</p>	<p>Aprobó:</p>  <p>Cr. (RA). Juan Pablo Guerrero Vallejo Subdirector Operativo</p>
--	---	---



TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo
2. Objetivos específicos
3. Contenido
4. Conclusiones
5. recomendaciones
6. Anexos⁸



Objetivo

Identificar las características, grado policial y preferencias de los usuarios del servicio de Crédito con el fin de ajustar actividades y decisiones para responder de mejor manera a los requerimientos de nuestros usuarios.

Objetivos específicos

- Identificar la zona demográfica de los usuarios del servicio de créditos.
- Identificar las preferencias de las líneas de crédito de los usuarios del servicio de créditos.
- Identificar la caja nominadora en la cual se realiza el mayor porcentaje de descuentos a los usuarios del servicio de créditos.

Contenido

Adoptando la metodología del Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano expedida por el Departamento Nacional de Planeación, el Fondo Rotatorio de la Policía, diseñó y tomo la información del Proceso de Crédito con el fin de entregar un avance de la caracterización de usuarios, información recopilada entre el periodo comprendido del mes de enero a agosto de 2016; teniendo en cuenta el perfil de los usuarios que llegan a utilizar este servicio como lo es personal, telefónico y por correo certificado, de esta manera se compila la información de primera mano con la cual se alimenta la base de datos que actualmente existe en la Proceso de Crédito.

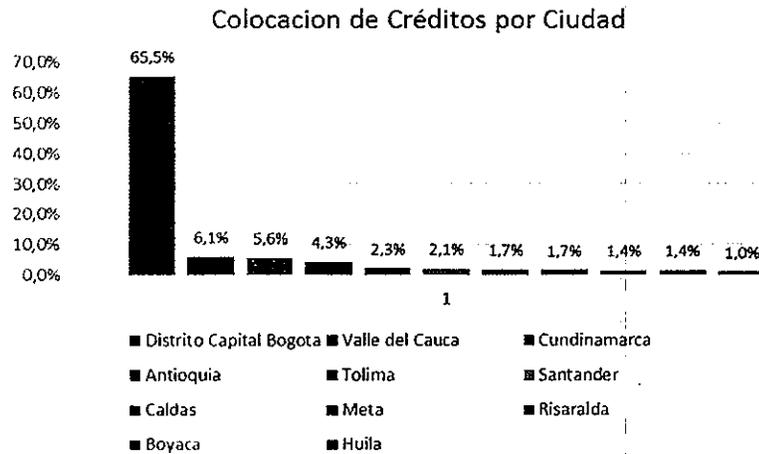
Posteriormente y producto de la tabulación y análisis, se presentan las características principales de la caracterización de usuarios del Proceso Crédito, correspondiente a los usuarios que en la actualidad poseen una obligación.

Ficha Técnica

Nombre del proyecto	Actualización caracterización de usuarios
Base de Datos	Proceso Crédito
Periodo de realización	Enero a Agosto de 2016
Grupo objetivo	Usuarios del servicio de créditos
Marco muestral	Base de datos de los usuarios con créditos vigentes en el FORPO.
Total Usuarios	12.450
Técnica de recolección	Presencial base de datos
Cobertura geográfica	Punto de Atención de Bogotá en la Sede Administrativa.
Categorías	Oficiales, suboficiales, Nivel Ejecutivo y agentes activos de la Policía Nacional, Personal con asignación de retiro y servidores públicos del FORPO y del Ministerio de Defensa
Versión	1
Fecha de entrega del informe	Septiembre de 2016
Elaboró	Proceso Mercadeo y Comunicaciones

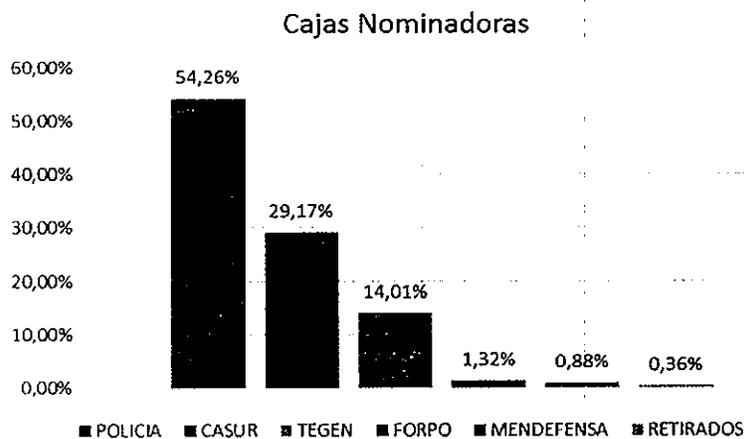
Medición Geográfica

Colocación de Créditos



El 65.5% de los créditos colocados por el Proceso de Crédito se encuentran en la ciudad de Bogotá, seguido por un 6.1%, 5.6% y 4.3% en los departamentos del Valle de Cauca, Cundinamarca y Antioquia respectivamente y con una participación inferior al 3% se encuentran cerca de 22 ciudades entre ellas Nariño, Atlántico y Magdalena entre otras.

Cajas Nominadoras

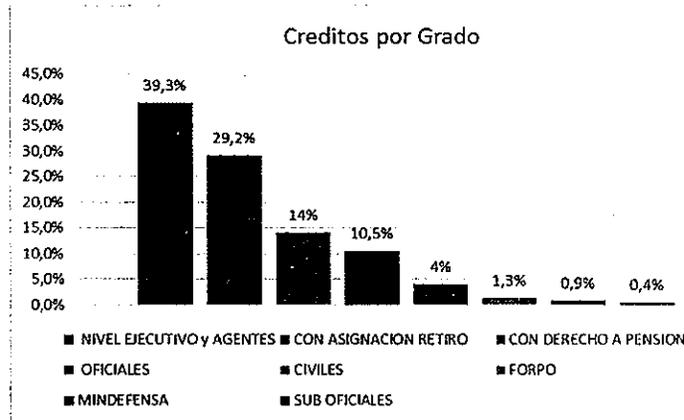


La caja nominadora que más presenta obligaciones es la de activos de la Policía Nacional con un 54.26%, seguida por CASUR y TEGEN con un 29.17% y 14.01% respectivamente y la caja nominadora del Fondo Rotatorio de Policía se encuentra con 1.32% en las obligaciones vigentes.



Medición demográfica

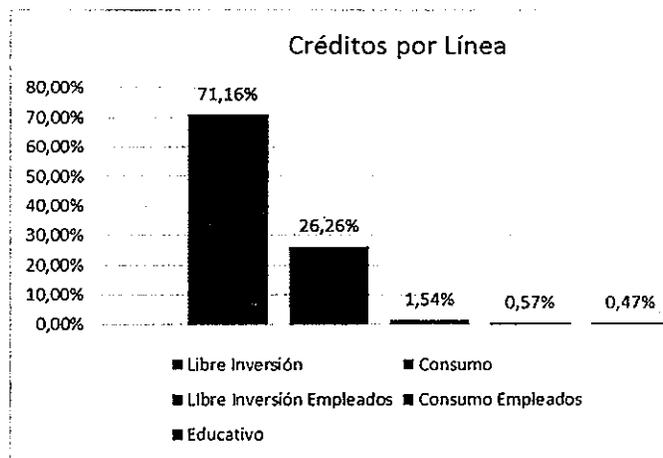
Colocación de Créditos por Grado



Con un 39.3% que pertenece al personal uniformado del Nivel Ejecutivo y Agentes son los de mayor participación en las solicitudes de créditos, seguido por los usuarios con asignación de retiro y con derecho a pensión con un 29.2% y 14% respectivamente; en un cuarto lugar esta los Oficiales con un 10.5% y con un 4% los servidores públicos del FORPO.

Medición Intrínseca

Créditos por Línea

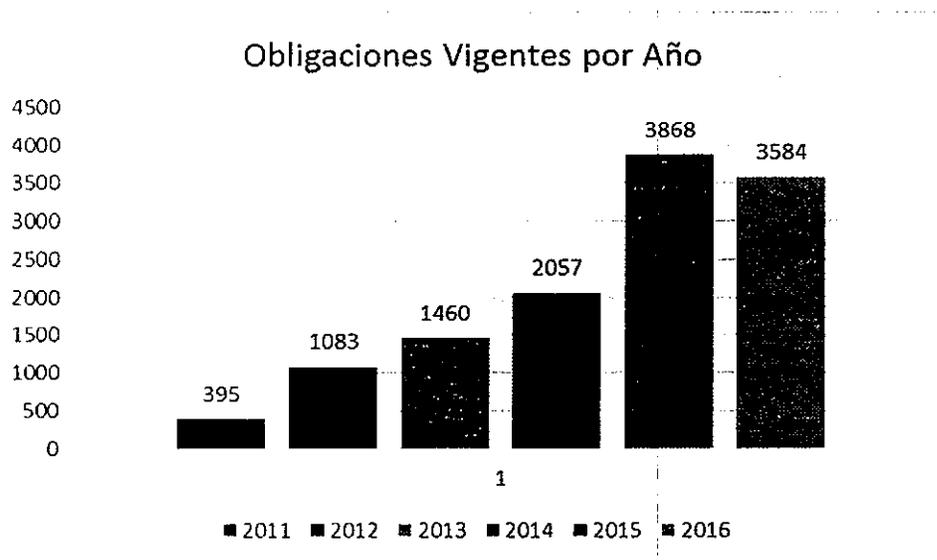


Las solicitudes de créditos con mayor colocación, son las de libre inversión con un 71.16%, seguida por la línea de consumo con un 26.26%; para los servidores públicos del FORPO esta con un 1.54% la línea de libre inversión y con un 0.57% y 0.47% están los de la línea de consumo y educativos respectivamente.



Medición del Comportamiento

Créditos vigentes



En la gráfica se puede identificar el incremento en los créditos otorgados a los usuarios, para el año 2015 alcanzo un total de créditos de 3868, para la vigencia 2016 hasta el mes de agosto la colocación de créditos es de 3584.

4. Conclusiones

- ✓ La ciudad con mayor colocación de líneas de crédito es la ciudad de Bogotá, con un 65.50%
- ✓ La caja nominadora con mayor solicitud de descuentos por libranza es la caja de activos de la Policía Nacional.
- ✓ La mayor colocación de créditos por grado la lidera el Nivel Ejecutivo y Agentes de la Policía Nacional con un 39.3%.
- ✓ La línea de crédito con mayor demanda por parte de los usuarios es la línea de Libre Inversión con un 71.16%
- ✓ El Proceso de Crédito se encuentra cumpliendo con el control y seguimiento de los créditos aprobados de acuerdo con cada vigencia.

5. Recomendaciones

- Teniendo encuesta la importante que es para la caracterización el tema demográfico, se hace necesario obtener un poco más información para caracterizar plenamente al usuario del Proceso de Créditos.