

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

AVANCE INFORME CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD.

Bogota, D.C. 2017/10/10

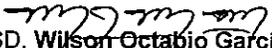
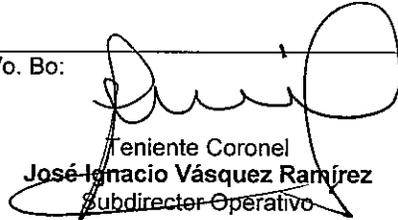
<p>Elaboró:</p>  <p>TASD. Wilson Octavio García Pérez, Funcionario Grupo Mercadeo y Comunicaciones</p>	<p>Revisó:</p>  <p>Subteniente Edgar Ignacio Niño Pulido Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones</p>	<p>Vo. Bo:</p>  <p>Teniente Coronel José Ignacio Vásquez Ramírez Subdirector Operativo</p>
---	---	---



TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción ³	3
2. Objetivos ⁴	3
2.1. Objetivo General.....	3
2.2. Objetivos específicos.....	3
3. Contenido del informe ⁵	4
3.1. Procesos Misionales.....	4
3.1.1. Proceso Industrial.....	4
3.1.1.1. Alcance de la caracterización.....	4
3.1.1.2. Fecha de la muestra.....	4
3.1.1.3. Línea base.....	5
3.1.1.4. Fuentes de información.....	5
3.1.1.5. Requerimientos de política.....	7
3.1.1.6. Beneficios.....	8
3.1.1.7. Población Objetivo.....	8
3.1.1.8. Variables definidas para la caracterización.....	8
3.1.1.8.1. Variables Geográficas.....	9
3.1.1.8.2. Variables del tipo de organización.....	9
3.1.1.8.3. Variables de Comportamiento Organizacional.....	9
3.1.1.9. Resultados caracterización Proceso Industrial.....	10
3.1.2. Proceso Contractual.....	13
3.1.2.1. Grupo Operaciones de Comercio Exterior.....	13
3.1.2.1.1. Alcance de la caracterización.....	13
3.1.2.1.2. Fecha de la muestra.....	13
3.1.2.1.3. Línea base.....	13
3.1.2.1.4. Fuentes de información.....	14
3.1.2.1.5. Requerimientos de política.....	14
3.1.2.1.6. Beneficios.....	15
3.1.2.1.7. Población Objetivo.....	15
3.1.2.1.8. Variables definidas para la caracterización.....	15
3.1.2.1.8.1. Caracterización EMAJADA AMERICANA (INL).....	15
3.1.2.1.8.2. Caracterización Policía Nacional de Colombia.....	18
3.1.2.1.9. Análisis y segmentación de datos.....	21
4. Conclusiones y/o recomendaciones ⁶	22
4.1. Procesos Misionales.....	22
4.1.1. Proceso Industrial.....	22
4.1.2. Proceso Contractual.....	22
4.1.2.1. Grupo Operaciones de Comercio Exterior.....	22
5. Anexos ⁷	22



<p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</p>  <p>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</p>	<p>Título¹: AVANCE INFORME CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD.</p>	<p>Fecha²: 2017/10/10</p> <hr/> <p>Página 3 de 22</p>
--	--	---

1. Introducción³

En atención a la necesidad de mejorar la relación ciudadano – Entidad (y por ende Estado), este ejercicio permite dar cumplimiento a las diversas disposiciones legales que estiman la caracterización de usuarios como un proceso permanente y necesario: Documento Conpes 3654 de 2010 “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”, Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”, Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” y Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional.

A continuación se expone de manera práctica el reconocimiento e identificación de las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo de los procesos que integran el Fondo Rotatorio de la Policía, permitiendo ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de la Entidad y la satisfacción de derechos ciudadanos, ampliando y especificando las variables tenidas en cuenta, en concordancia con los lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) a través de la Guía Metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés.

2. Objetivos⁴

2.1. Objetivo General

Realizar la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés atendidos en la Entidad, identificando las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo de los procesos que integran el Fondo Rotatorio de la Policía, con el fin de ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de la Entidad y la satisfacción de derechos ciudadanos.

2.2. Objetivos específicos

- i. Conocer y aplicar los lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) en la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés, la cual acoge los lineamientos elaborados por Gobierno en Línea (MINTICS) en la materia.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	Título ¹ : AVANCE INFORME CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD.	Fecha ² : 2017/10/10 Página 4 de 22
--	---	--

- ii. Recopilar la información necesaria para realizar la caracterización a través de los procesos que integran el Fondo Rotatorio de la Policía.
- iii. Procesar la información recopilada.
- iv. Analizar las fuentes disponibles de información que permitan la caracterización de la población objetivo de los procesos que integran el Fondo Rotatorio de la Policía y presentarlos ante la Alta Dirección.

3. Contenido del informe⁵

3.1. Procesos Misionales

Teniendo en cuenta que el Fondo Rotatorio de la Policía tiene como misión *“garantizar un servicio efectivo y de calidad, soportado en la adquisición de bienes y servicios, venta de bienes, prestación de servicios, nacionalización de bienes y confección de uniformes, para apoyar el funcionamiento de la Policía Nacional, sector defensa y entidades estatales”* y como visión al año 2025, *“ser una entidad que responda de manera efectiva a los requerimientos de la Policía Nacional, sector defensa y entidades del Estado, a través de la adquisición y prestación de bienes y servicios de alta calidad, fundamentados en la integridad, motivación y profesionalismo del talento humano, preservación del medio ambiente y los avances tecnológicos”*, el Grupo Mercadeo y Comunicaciones, realizará el reconocimiento e identificación de las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo de los procesos que integran el Fondo Rotatorio de la Policía, permitiendo ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de la Entidad y la satisfacción de derechos ciudadanos.

3.1.1. Proceso Industrial

3.1.1.1. Alcance de la caracterización

El Fondo Rotatorio de la Policía tiene como fin identificar el público objetivo que hace uso de los trámites, servicios y productos ofrecidos por el Proceso Industrial, de acuerdo con lo registrado en las diversas fuentes de información disponibles. A partir de los resultados y conclusiones extraídas, se elaborará una serie de recomendaciones para el uso adecuado de la información y para la recolección de información real y completa.

3.1.1.2. Fecha de la muestra

Del 01 de enero a corte 31 de diciembre de 2016.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	Título¹: AVANCE INFORME CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD.	Fecha²: 2017/10/10
		Página 5 de 22

3.1.1.3. Línea base

En el periodo indicado se recogieron ochenta y cuatro (84) registros de clientes que utilizan el servicio de fabricación de uniformes (Contrato Interadministrativo N° 06-5-10225-15 y sobre medidas), de los cuales fueron seleccionados aquellos que requerían un servicio especial por parte del Proceso Industrial del Fondo Rotatorio de la Policía y pertenecieran a alguna de las siguientes unidades: i) Dirección General Policía Nacional; ii) Dirección Administrativa y Financiera Policía Nacional; iii) Dirección de Tránsito y Transporte; iv). Secretaría de Seguridad de la Presidencia de la República; v). Dirección de Investigación Criminal e Interpol – DIJIN; vi). Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, entre otras. Realizado este filtro fueron seleccionados para la caracterización la totalidad de los clientes (84 registros de clientes que utilizan el servicio de fabricación de uniformes a través del contrato Interadministrativo N° 06-5-10225-15 y sobre medidas).

3.1.1.4. Fuentes de información

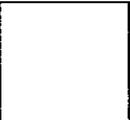
De las fuentes que dispone el Proceso Industrial del Fondo Rotatorio de la Policía, se seleccionó la base de datos de los clientes, estructurada y consolidada por los Grupos Fábrica de Confecciones y Mercadeo y Comunicaciones y la matriz de partes interesadas estructurada y consolidada por la Oficina Asesora de Planeación, así:

CLIENTES PROCESO INDUSTRIAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA									
CANTIDAD	TIPO DE SERVICIO	TIPO DE PRODUCTO	PLAZO DE EJECUCIÓN	GRADO	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	SEXO	Q	CIUDA D	VALOR CONTRATO O VENTA PERSONAL
1	Cont.Interadm N° 06-5-10225-15	Varios	Vigencia 2016	BG	DIRAF	M	1	Bogotá	\$ 84,319,406,622,25
2	Cont.Interadm N° 039	Varios	Vigencia 2016	BG	INPEC	M	1	Bogotá	\$ 4,473,336,000
3	Sobre medidas	Chaqueta Adm	Vigencia 2016	TC	Elver Alonso Moreno	M	1	Bogotá	\$ 118,000
4	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	MG	Luis Ramírez Calle	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
5	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	MG	Jorge Rodríguez Peralta	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
6	Sobre medidas	N°3	Vigencia 2016	TC	Jairo Montealegre Cortés	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
7	Sobre medidas	N°3, N°4, N°5	Vigencia 2016	MG	Jorge Hernando Nieto Rojas	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
8	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	TE	Marcos Augusto Morales	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
9	Sobre medidas	N°3, N°4	Vigencia 2016	MG	Hoover Penilla Romero	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
10	Sobre medidas	N°3	Vigencia 2016	TC	Carlos Villareal Apraez	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
11	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	TC	Jorge Carillo Delgado	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
12	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	CR	Germán Alberto Torres	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
13	Sobre medidas	N°3	Vigencia 2016	MG	Rodrigo González Herrera	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
14	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	TC	Domingo López Dales	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
15	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	CT	Fabio Muñoz Pedraza	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
16	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	TC	José Ignacio Vásquez Ramírez	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
17	Sobre medidas	Ceremonia	Vigencia 2016	ST	Hildebrando Castañeda	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
18	Sobre medidas	Ceremonia	Vigencia 2016	SI	Yolanda Blanco Guerrero	F	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
19	Sobre medidas	Ceremonia	Vigencia 2016	ST	Jeferson Contreras	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
20	Sobre medidas	Ceremonia	Vigencia 2016	SI	Gloria Calderón	F	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
21	Sobre medidas	N°5	Vigencia 2016	IT	Edilson Castillo Caicedo	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
22	Sobre medidas	N°3	Vigencia 2016	PT	Juan Carrillo Velásquez	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
23	Sobre medidas	N°3	Vigencia 2016	CR	Pompy Pinzón Barón	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
24	Sobre medidas	N°3	Vigencia 2016	CR	Germán Alberto Torres	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
25	Sobre medidas	N°3, N°4,	Vigencia 2016	MG	Ricardo Restrepo Londoño	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
26	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	MG	Humberto de Jesús Guatibonza	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
27	Sobre medidas	N°4, N°5	Vigencia 2016	BG	Fabio López Cruz	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
28	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	BG	Willian Salamanca Ramírez	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
29	Sobre medidas	N°4, N°5	Vigencia 2016	BG	Luis Enrique Méndez Reina	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	Título: AVANCE INFORME CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD.	Fecha: 2017/10/10
	Página 6 de 22	

30	Sobre medidas	N°4, N°5	Vigencia 2016	BG	Juan Francisco Peláez Ramírez	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
31	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	MG	Fabio Laurence Cárdenas Leonel	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
32	Sobre medidas	N°3	Vigencia 2016	GN	Jorge Hernando Nieto Rojas	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
33	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	BG	Hugo Casas Velásquez	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
34	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	BG	Julio Ganzález Bedoya	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
35	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	BG	Fernando Murillo Orrego	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
36	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	BG	Juan Libreros Morales	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
37	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	BG	Ceín Castro Gutiérrez	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
38	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	BG	Jaime Vega Alvarez	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
39	Sobre medidas	N°3, N°4, N°5	Vigencia 2016	BG	Mariano Botero Coy	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
40	Sobre medidas	N°3, N°4	Vigencia 2016	BG	Oscar Antonio Gómez Heredia	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
41	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	CR	Norberto Mojica Jaime	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
42	Sobre medidas	Ceremonia	Vigencia 2016	MG	Rodrigo González Herrera	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
43	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	MG	Jorge Enrique Rodríguez Peralta	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
44	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	BG	Jose Acevedo Ossa	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
45	Sobre medidas	N°3	Vigencia 2016	CR	Fernando Murillo Orrego	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
46	Sobre medidas	N°3, N°5	Vigencia 2016	CR	Hugo Casas Velásquez	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
47	Sobre medidas	N°3, N°5	Vigencia 2016	CR	Julio César González Bedoya	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
48	Sobre medidas	N°3, N°5	Vigencia 2016	CR	Juan Alberto Libreros Morales	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
49	Sobre medidas	N°3, N°5	Vigencia 2016	CR	Ceín Castro Gutiérrez	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
50	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	MG	Maricela Briceño	F	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
51	Sobre medidas	N°3	Vigencia 2016	MG	Carlos Ramiro Mena Bravo	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
52	Sobre medidas	N°3	Vigencia 2016	CR	Luis Enrique Méndez Reina	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
52	Sobre medidas	N°3	Vigencia 2016	MG	Ricardo Restrepo Londoño	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
52	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	MY	Misael Quiroga	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
52	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	CR	Diego Vásquez Rojas	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
52	Sobre medidas	Chaqueta Adm	Vigencia 2016	CR	Eiver Fernando Alonso Moreno	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
55	Sobre medidas	N°4, N°5	Vigencia 2016	BG	Hernan Alejandro Bustamante	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
56	Sobre medidas	Ceremonia, N°3	Vigencia 2016	CR	Jhon Henry Alzate	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
57	Sobre medidas	Ceremonia, N°5	Vigencia 2016	CR	Ceín Castro Gutiérrez	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
58	Sobre medidas	Ceremonia, N°5	Vigencia 2016	CR	Oscar Antonio Gómez Heredia	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
59	Sobre medidas	N°3	Vigencia 2016	TC	Jovani Benavides Quimbayo	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
60	Sobre medidas	Ceremonia blanca	Vigencia 2016	TE	Diego Jaramillo Ledesma	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
61	Sobre medidas	N°3	Vigencia 2016	CP	Diana Patricia Otálora Rey	F	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
62	Sobre medidas	Ceremonia, N°3	Vigencia 2016	CR	Luis Humberto Poveda Zapata	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
63	Sobre medidas	Ceremonia, N°3	Vigencia 2016	CR	Juan Francisco Peláez Ramírez	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
64	Sobre medidas	Ceremonia, N°3	Vigencia 2016	CR	Julio César González Bedoya	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
65	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	BG	Jorge Luis Ramírez Aragón	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
66	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	BG	Willian Ernesto Ruiz Garzón	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
67	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	MG	Jorge Enrique Rodríguez Peralta	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
68	Sobre medidas	N°4	Vigencia 2016	MG	Rodrigo González Herrera	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
69	Sobre medidas	N°3, N°4	Vigencia 2016	BG	Willian René Salamanca	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
70	Sobre medidas	N°4, N°5	Vigencia 2016	CR	Luis Humberto Poveda Zapata	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
71	Sobre medidas	Ceremonia	Vigencia 2016	CR	Juan Francisco Peláez Ramírez	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
72	Sobre medidas	Ceremonia	Vigencia 2016	CR	Juan Alberto Libreros Morales	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
73	Sobre medidas	Ceremonia	Vigencia 2016	CR	Hugo Casas Velásquez	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
74	Sobre medidas	Ceremonia	Vigencia 2016	CR	Fernando Murillo Orrego	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
75	Sobre medidas	Ceremonia	Vigencia 2016	CR	Luis Enrique Méndez Reina	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
76	Sobre medidas	N°3	Vigencia 2016	BG	Alvaro Pico Malaver	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
77	Sobre medidas	N°3, N°4, N°5	Vigencia 2016	BG	Mireya Cordon López	F	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
78	Sobre medidas	N°3, N°4, N°5	Vigencia 2016	BG	Omar Rubiano Castro	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
79	Sobre medidas	N°3	Vigencia 2016	BG	Gonzalo Londoño	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
80	Sobre medidas	Chaqueta Adm, N°3	Vigencia 2016	MG	Ricardo Restrepo Londoño	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
81	Sobre medidas	Ceremonia	Vigencia 2016	BG	Mariano Botero Coy	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
82	Sobre medidas	Chaqueta Adm	Vigencia 2016	GN	Jorge Hernando Nieto Rojas	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
83	Sobre medidas	N°3, N°4	Vigencia 2016	IJ	Gloria Hernandez Tinjacá	F	1	Bogotá	Cargo a contrato int.
84	Sobre medidas	N°4, N°5	Vigencia 2016	BG	Willian Salamanca Ramírez	M	1	Bogotá	Cargo a contrato int.

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS PROCESO INDUSTRIAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA								
ACTIVIDADES DE CARACTERIZACIÓN O PROCEDIMIENTO	No.	IDENTIFICACIÓN STAKEHOLDERS	TIPO	INTERES	PODER	SISTEMA DE GESTIÓN RELACIONADO	CATEGORIA	BIENES/ SERVICIOS/ INFORMACIÓN A ENTREGAR
ACTIVIDADES DEL PLANEAR DEL PROCESO INDUSTRIAL	1	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	INTERNO	MUCHO	MUCHO	SGC - SGA - SGSST	PROCESO INTERNOS	INFORMACION
	2	PROCESO DIRECCIONAMIENTO DEL SSI	INTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	PROCESO INTERNOS	INFORMACION

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	Título1: AVANCE INFORME CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD.	Fecha²: 2017/10/10
		Página 7 de 22

COTIZACIONES - ELABORACION DE MUESTRAS	3	POLICIA NACIONAL	EXTERNO	MUCHO	MUCHO	SGC - SGA - SGSST	CLIENTES	INFORMACIÓN - NORMAS TÉCNICAS - MATERIALES E INSUMOS
	4	FUERZAS MILITARES	EXTERNO	POCO	POCO	SGC - SGA - SGSST	CLIENTES	
	5	FISCALIA - CTI	EXTERNO	POCO	POCO	SGC - SGA - SGSST	CLIENTES	
	6	IMPEC	EXTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	CLIENTES	
	7	ECOPETROL	EXTERNO	POCO	POCO	SGC - SGA - SGSST	CLIENTES	
CONTRATACION DE MATERIA PRIMAS, INSUMOS Y SERVICIOS	8	PRESIDENCIA	EXTERNO	POCO	MUCHO	SGC - SGA - SGSST	CLIENTES	BIENES /SERVICIOS / INFORMACIÓN
	9	PROVEEDOR DE TELA	EXTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	PROVEEDORES	
	10	PROVEEDOR DE INSUMOS	EXTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	PROVEEDORES	
	11	PROVEEDOR MANTENIMIENTO	EXTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	PROVEEDORES	
	12	PROVEEDOR DE SERVICIOS AMBIENTALES	EXTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	PROVEEDORES	
	13	PROVEEDOR DE MAQUINARIA	EXTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	PROVEEDORES	
	14	PROVEEDOR DE PRUEBAS BALISTICAS	EXTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	PROVEEDORES	
ORDENES DE PRODUCCION - REQUERIMIENTOS MATERIALES E INSUMOS - ENTREGA DE PRODUCTOS TERMINADOS	15	LABORATORIO DE CALIDAD DE POLICIA	EXTERNO	MUCHO	MUCHO	SGC - SGA - SGSST	PROVEEDORES	BIENES /SERVICIOS / INFORMACIÓN
	16	PROCESO LOGISTICO - ALMACEN GENERAL	INTERNO	MUCHO	MUCHO	SGC - SGA - SGSST	PROVEEDORES	
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS FACON - VERIFICACION Y REVISION MATERIALES - CORTE - CONFECION - EMPAQUE Y EMBALAJE - CONTROL DE CALIDAD	17	OPERARIOS MANO DE OBRA	INTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	SERVIDORES PUBLICOS FORPO	BIENES /SERVICIOS / INFORMACIÓN / PRODUCTOS TERMINADOS
	18	OPERARIOS MAQUINA	INTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	SERVIDORES PUBLICOS FORPO	
	19	OPERARIOS MANTENIMIENTO MAQUINARIA Y EQUIPO	INTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	SERVIDORES PUBLICOS FORPO	
	20	OPERARIO DE CALIDAD	INTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	SERVIDORES PUBLICOS FORPO	
	21	PERSONAL ADMINISTRATIVO OFICINA TECNICA FACON	INTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	SERVIDORES PUBLICOS FORPO	
	22	PERSONAL ADMINISTRATIVO CALIDAD FACON	INTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	SERVIDORES PUBLICOS FORPO	
	23	PERSONAL ADMINISTRATIVO PRODUCCION FACON	INTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	SERVIDORES PUBLICOS FORPO	
	24	PERSONAL ADMINISTRATIVO MANTENIMIENTO FACON	INTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	SERVIDORES PUBLICOS FORPO	
OTROS	25	ESTUDIANTES PASANTES	EXTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	OTROS	OTROS
	26	VISITANTES	EXTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	COMUNIDAD Y SOCIEDAD	
	27	RESIDENTES DEL SECTOR MUZU	EXTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	COMUNIDAD Y SOCIEDAD	
	28	POLICIAS DE LA GUARDIA FACON	EXTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	PERSONAL EN COMISION PONAL	
	29	PERSONAL SERVICIOS GENERALES - PROVEEDOR	EXTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	PROVEEDORES	
	30	REGIMEN INTERNO FACON	INTERNO	MUCHO	MUCHO	SGC - SGA - SGSST	SERVIDORES PUBLICOS FORPO	
	31	SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	EXTERNO	POCO	MUCHO	SGA	ESTADO	
	32	ASEGURADORA DE RIESGOS LABORALES - ARL	EXTERNO	POCO	POCO	SGSST	EMPRESA PRIVADA	
	33	PERSONAL CAFETERIA FACON	INTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	SERVIDORES PUBLICOS FORPO	
	34	ESCUELA GENERAL SANTANDER	EXTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	COMUNIDAD Y SOCIEDAD	
	35	COLEGIO NUESTRA SEÑORA DE FATIMA	EXTERNO	POCO	POCO	SGC - SGA - SGSST	COMUNIDAD Y SOCIEDAD	
	36	ALCALDIA LOCAL DE TUJUELITO	EXTERNO	POCO	MUCHO	SGC - SGA - SGSST	ESTADO	
	37	BOMBEROS	EXTERNO	MUCHO	MUCHO	SGC - SGA - SGSST	ESTADO	
	38	ALCALDIA FUNZA	EXTERNO	POCO	MUCHO	SGC - SGA - SGSST	ESTADO	
	39	RESIDENTES DEL SECTOR FUNZA	EXTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	COMUNIDAD Y SOCIEDAD	
	40	POLICIAS DE LA GUARDIA FUNZA	EXTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	PERSONAL ESTACION DE POLICIA FUNZA	
	41	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL CAR	EXTERNO	POCO	MUCHO	SGA	PERSONAL ESTACION DE POLICIA FUNZA	

3.1.1.5. Requerimientos de política

Entre los requerimientos de política a los cuales se dará cumplimiento con el ejercicio caracterización de la población objetivo del Proceso Industrial del Fondo Rotatorio de la Policía, se encuentran: a. Conpes 3654 de 2010 "Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos". Este documento presenta los lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos. Para esto, la Secretaría de Transparencia, Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, crearon el Manual Único de Rendición de Cuentas, el cual establece como imprescindible la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés con el fin de lograr la plena participación de estos. b. Decreto 1083 de

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	Titulo ¹ : AVANCE INFORME CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD.	Fecha ² : 2017/10/10 <hr/> Página 8 de 22
--	---	--

2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública". Este decreto único del sector establece la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la realización de los reportes de avance a la gestión, cuyo medio de captura es el Formulario Único de Reporte y Avance de la Gestión. En este se indaga acerca de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. c. Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011". Este decreto establece la implementación de las disposiciones contenidas en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cuyo cuarto componente (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano), solicita la identificación de necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos con el fin de gestionar una adecuada y oportuna atención por parte de la Entidad. d. Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional. Componente de elementos transversales. En este manual se establece la caracterización de usuarios como un elemento determinante y transversal que da respuesta a diversas necesidades de la Entidad.

3.1.1.6. Beneficios

- Aumenta el conocimiento de la población objetivo de la Entidad.
- Brinda información acerca de las necesidades y preferencias de la demanda.
- Permite enfocar las acciones de la Entidad en aquellos temas más requeridos.
- Facilita la identificación de grupos de interés.
- Ofrece elementos para mejorar la comunicación entre la Entidad y su población objetivo.

3.1.1.7. Población Objetivo

Personal uniformado de la Policía Nacional de Colombia, Ejército Nacional de Colombia, Armada Nacional de Colombia e Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC u otras entidades que requerían la fabricación de uniformes con los mayores estándares de calidad.

3.1.1.8. Variables definidas para la caracterización

Siguiendo los lineamientos de la metodología de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, se realizó la priorización de variables teniendo en cuenta que éstas deben ser relevantes, fácilmente medibles y cuyo beneficio es superior al costo de su recolección. Para esto se tuvieron en cuenta los siguientes cinco criterios:

- **Relevantes:** relacionadas con el ejercicio de caracterización, aporta al cumplimiento de objetivos del ejercicio.
- **Económicas:** disponibles a un costo razonable, su beneficio es mayor al costo de recolección.
- **Medibles:** medibles para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
- **Asociativas:** permiten la segmentación, se asocian o relacionan con las necesidades de la mayoría en cada grupo.



- **Consistentes:** los resultados permanecen en tiempo.

De acuerdo con lo anterior, se revisaron las variables de interés por parte del Grupo Mercadeo y Comunicaciones y posteriormente se elaboró una matriz que permitió evaluar cada variable de interés en cada uno de los criterios mencionados anteriormente. Se priorizaron aquellas variables con mayor puntaje, dando como resultado las siguientes por cada tipo de población objetivo:

VARIABLES PRIORIZADAS PARA EL SEGMENTO POBLACIONAL 'CLIENTES, ENTIDADES PÚBLICAS Y/O PARTES INTERESADAS':

3.1.1.8.1. Variables Geográficas

Cobertura geográfica. Sector central y descentralizado: Esta variable permite identificar el alcance geográfico o cobertura, incidencia e impacto a nivel nacional que tiene la población objetivo del proceso industrial que se relacionan por demanda con el Fondo Rotatorio de la Policía.

Fuente de información: base de datos de los clientes estructurada y consolidada por los Grupos Fábrica de Confecciones y Mercadeo y Comunicaciones y la matriz de partes interesadas estructurada y consolidada por la Oficina Asesora de Planeación.

Ubicación. Departamento y municipio: Esta variable permite hacerse una idea acerca de los lugares del país en los cuales se encuentran las entidades que requieren el servicio prestado por el proceso industrial del Fondo Rotatorio de la Policía.

Fuente de información: base de datos de los clientes estructurada y consolidada por los Grupos Fábrica de Confecciones y Mercadeo y Comunicaciones y la matriz de partes interesadas estructurada y consolidada por la Oficina Asesora de Planeación.

3.1.1.8.2. Variables del tipo de organización

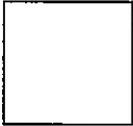
Organización / Sector. Organismos y ramas: Esta variable permite conocer con mayor detalle la naturaleza de las unidades, así como su cobertura nacional. Si bien el Fondo Rotatorio de la Policía se enfoca principalmente en entidades de la Rama Ejecutiva, es importante identificar qué otros tipos de organismos se acercan a la Entidad.

Fuente de información: base de datos de los clientes estructurada y consolidada por los Grupos Fábrica de Confecciones y Mercadeo y Comunicaciones y la matriz de partes interesadas estructurada y consolidada por la Oficina Asesora de Planeación.

3.1.1.8.3. Variables de Comportamiento Organizacional

Uso de canales: Esta variable permite tener una idea general acerca de los canales y medios usados por las unidades para interactuar con el proceso industrial del Fondo Rotatorio de la Policía. Si bien no necesariamente estos son los canales preferidos, sí permite identificar cuáles son los que más deben fortalecerse para la atención (sin que esto implique un descuido sobre los demás canales) para lograr cobertura nacional.

Fuente de información: base de datos de los clientes estructurada y consolidada por los Grupos

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	Título1: AVANCE INFORME CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD.	Fecha ² : 2017/10/10 <hr/> Página 10 de 22
--	--	---

Fábrica de Confecciones y Mercadeo y Comunicaciones y la matriz de partes interesadas estructurada y consolidada por la Oficina Asesora de Planeación.

Tipo de servicio. Esta variable permite saber cuáles son los tipos de servicios más solicitados.

Fuente de información: base de datos de los clientes estructurada y consolidada por los Grupos Fábrica de Confecciones y Mercadeo y Comunicaciones y la matriz de partes interesadas estructurada y consolidada por la Oficina Asesora de Planeación.

3.1.1.9. Resultados caracterización Proceso Industrial

La información recolectada durante el ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del proceso industrial del Fondo Rotatorio de la Policía, arrojó los siguientes resultados.

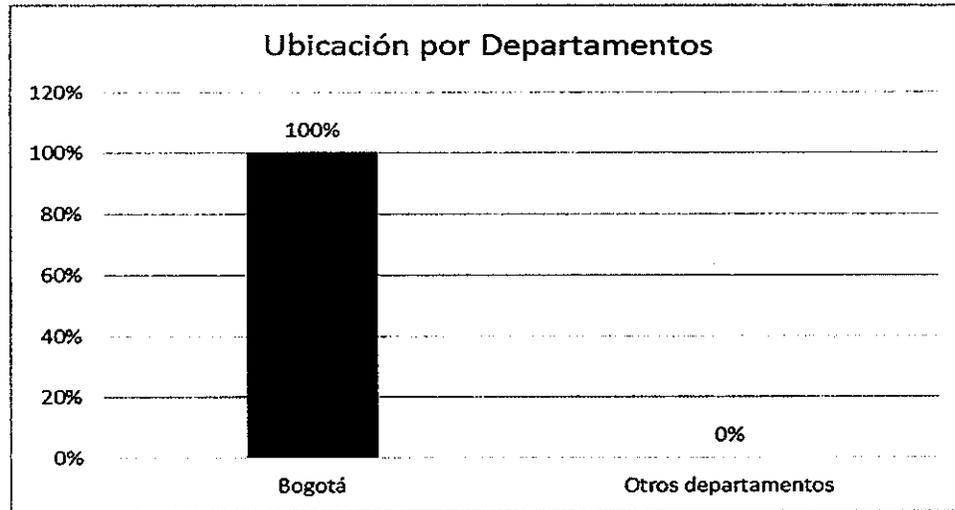
De acuerdo con el uso de canales: Para interpretar correctamente esta gráfica es necesario aclarar cuáles medios incluyen cada canal. En este sentido:

Se utilizamos todos los medios, en especial con el cliente directo de los contratos interadministrativos de igual forma se utiliza el medio telefónico y se acuerdan reuniones presenciales para tratar temas de coordinación relacionados con la contratación de la elaboración de uniformes.

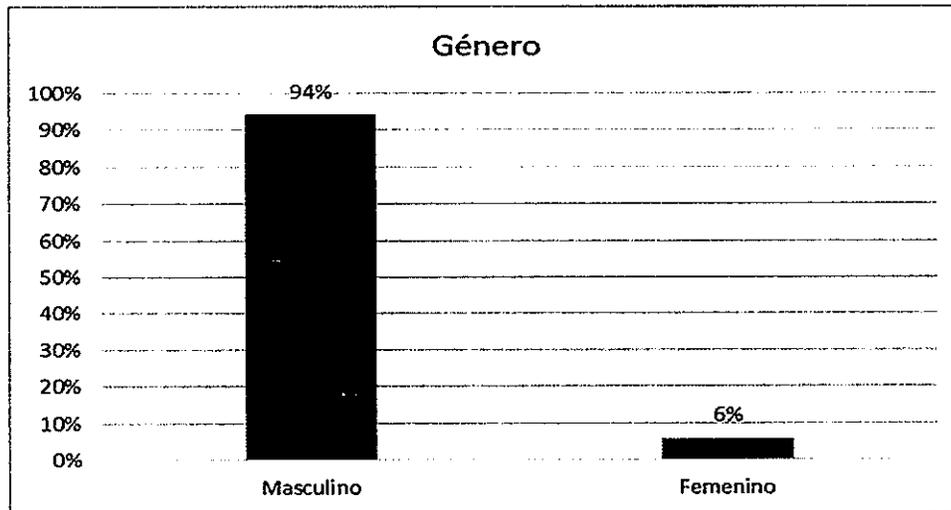
Y otras partes interesadas, proveedores, personal de servicios generales, personal operativo de la FACON, personal recolector de residuos industriales y peligrosos, etc.

Incluso para el personal interno se usan otros medios, en especial para el operativo las carteleras, el altavoz, los tableros electrónicos y las charlas presenciales.

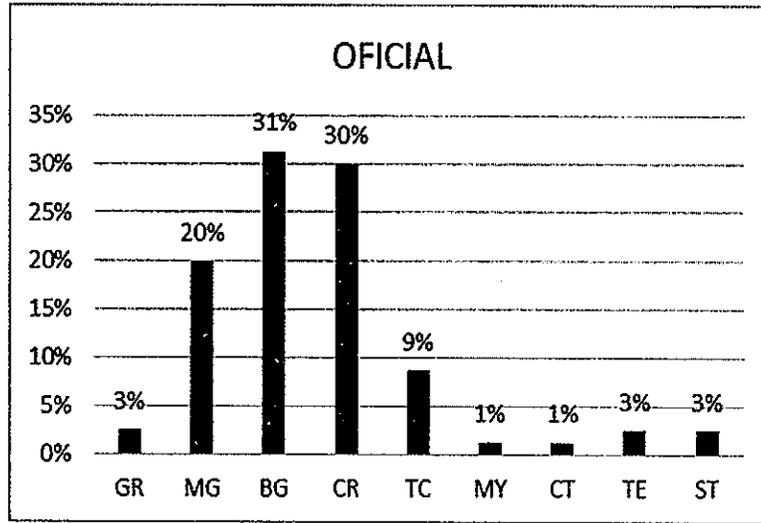
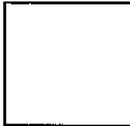
De acuerdo con los Departamentos: La gráfica evidencia que en mayor proporción las solicitudes son allegadas desde Bogotá (100%), probablemente debido a que el proceso industrial del Fondo Rotatorio de la policía se concentra principalmente en entidades de la Rama Ejecutiva y aquellas del Orden Nacional se encuentran en la capital.



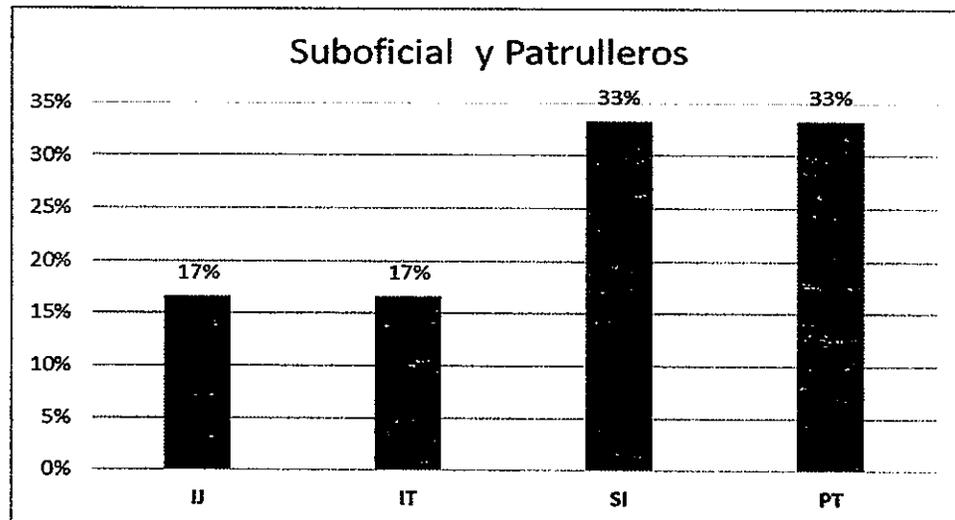
De acuerdo con el género: La gráfica evidencia que en mayor proporción las solicitudes son allegadas por personal masculino (94%), seguido del personal femenino en un (06%), lo que permite evidenciar



De acuerdo al grado Oficial: Se observa que el grado Brigadier General son los que solicitan más trabajos especiales con una participación del 31%, seguido de un 30% del grado de Coronel, el grado de Mayor General participa con un 20%, estos tres grado son los de mayor representación.

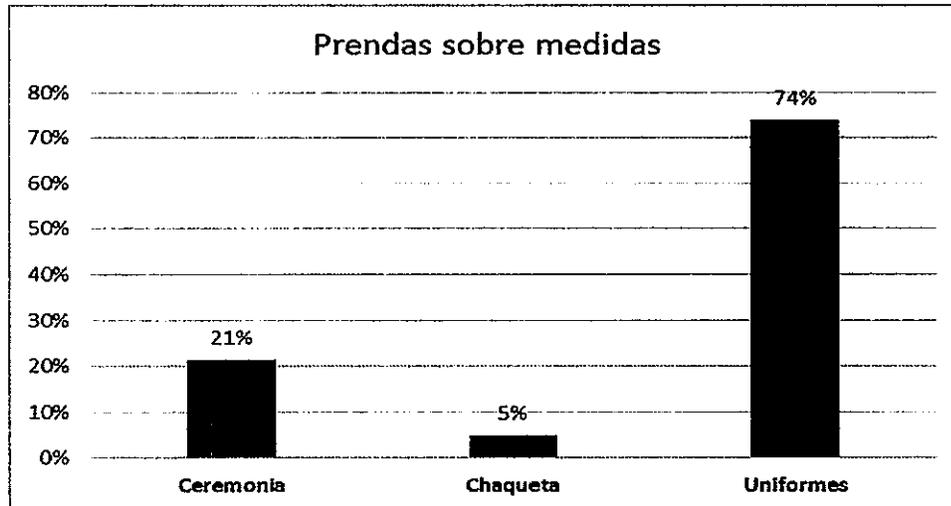


De acuerdo al grado de Suboficial y Patrullero: Con un 33% de participación ese encuentran los grados de Patrulleros y Subintendentes y con 17 % esta los grados de Intendente Jefe e Intendente.





a. Productos que se confeccionan.



De acuerdo a los productos confeccionados: Se puede evidenciar que la confección de prendas sobre medidas, el que mayor participación tiene son los uniformes N°3, N°4 y N°5 con un 74% dentro del total población que solicito este servicio fue alrededor de 84 usuarios. Seguido de los uniformes de ceremonia con un 21% y un 5% en la elaboración de chaquetas.

3.1.2. Proceso Contractual

3.1.2.1. Grupo Operaciones de Comercio Exterior

3.1.2.1.1. Alcance de la caracterización

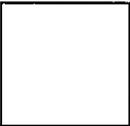
El Fondo Rotatorio de la Policía tiene como fin identificar el público objetivo que hace uso de los trámites, servicios y productos ofrecidos por el Grupo Operaciones de Comercio Exterior, de acuerdo con lo registrado en las diversas fuentes de información disponibles. A partir de los resultados y conclusiones extraídas, se elaborará una serie de recomendaciones para el uso adecuado de la información y para la recolección de información real y completa.

3.1.2.1.2. Fecha de la muestra

Del 01 de febrero a corte 31 de agosto de 2017.

3.1.2.1.3. Línea base

En el periodo indicado, se identificaron dos (2) usuarios que utilizan los servicios del Grupo de Operaciones de Comercio Exterior del Fondo Rotatorio de la Policía, los cuales son la Policía Nacional de Colombia adscrita al Ministerio de Defensa Nacional y el Grupo INL (Narcóticos Internaciones y aplicación de Ley) perteneciente a la Embajada de EE.UU. en Colombia.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	Titulo1: AVANCE INFORME CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD.	Fecha ² : 2017/10/10
		Página 14 de 22

3.1.2.1.4. Fuentes de información

De las fuentes que dispone el Grupo Operaciones de Comercio Exterior del Fondo Rotatorio de la Policía, se seleccionó la base de datos de los clientes, estructurada y consolidada por el Grupo en mención y Mercadeo y Comunicaciones, así:

Grupo Operaciones de Comercio Exterior						
Segmento	Cobertura Geográfica	Tamaño de la Cantidad	Organización / sector del cual pertenece	Tipo del ciudadano, usuario o grupo de interés	Canales disponibles	Intereses
POLICIA NACIONAL DE COLOMBIA	La Cobertura estimada para este grupo es en un 100%.	Es una de las más grandes en cuanto a seguridad.	Se encuentra ubicada en el Sector Público.	Toda la ciudadanía que de cierta forma interactúa con la institución.	Oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, portal Web, redes sociales, entre otros.	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
GRUPO INL (Narcóticos Internaciones y aplicación de Ley)	N.A.	Es una Entidad internacional con un convenio bilateral Colombia-Estados Unidos	Embajada Americana	Los grupos o unidades de destino que estén convenidos en el convenio bilateral (Colombia-Estados Unidos)	Centros integrados de servicios, telefonía fija, portal Web, redes sociales	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)

3.1.2.1.5. Requerimientos de política

Entre los requerimientos de política a los cuales se dará cumplimiento con el ejercicio caracterización de la población objetivo del Grupo de Operaciones de Comercio Exterior del Fondo Rotatorio de la Policía, se encuentran: a. Conpes 3654 de 2010 "Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos". Este documento presenta los lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos. Para esto, la Secretaría de Transparencia, Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, crearon el Manual Único de Rendición de Cuentas, el cual establece como imprescindible la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés con el fin de lograr la plena participación de estos. b. Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública". Este decreto único del sector establece la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la realización de los reportes de avance a la gestión, cuyo medio de captura es el Formulario Único de Reporte y Avance de la Gestión. En este se indaga acerca de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. c. Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011". Este decreto establece la implementación de las disposiciones contenidas en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano,

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	Titulo ¹ : AVANCE INFORME CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD.	Fecha ² : 2017/10/10 Página 15 de 22
--	---	---

cuyo cuarto componente (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano), solicita la identificación de necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos con el fin de gestionar una adecuada y oportuna atención por parte de la Entidad. d. Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional. Componente de elementos transversales. En este manual se establece la caracterización de usuarios como un elemento determinante y transversal que da respuesta a diversas necesidades de la Entidad.

3.1.2.1.6. Beneficios

- Aumenta el conocimiento del grupo objetivo de la Entidad.
- Brinda información acerca de las necesidades y preferencias de la demanda.
- Permite enfocar las acciones de la Entidad en aquellos temas más requeridos.
- Facilita la identificación de grupos de interés.
- Ofrece elementos para mejorar la comunicación entre la Entidad y su población objetivo.

3.1.2.1.7. Población Objetivo

Para el Grupo de Operaciones de Comercio Exterior está la Policía Nacional y el Grupo INL (Narcóticos Internacionales y aplicación de Ley) perteneciente a la Embajada de EE.UU. en Colombia, entidades que por su ámbito de seguridad consideran necesario que el Fondo Rotatorio de la Policía por medio del Grupo en mención se realice los trámites de nacionalización.

3.1.2.1.8. Variables definidas para la caracterización

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.

3.1.2.1.8.1. Caracterización EMAJADA 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 Extranjera 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 INL.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	Titulo ¹ : AVANCE INFORME CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD.	Fecha ² : 2017/10/10
		Página 16 de 22

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA: GRUPO INL (EMBAJADA AMERICANA)
Indique le(l) objetivo (s) del ejercicio de caracterización asociadas a las políticas de desarrollo administrativo	
servicio al ciudadano	
<input checked="" type="checkbox"/> Adecuar la oferta institucional <input type="checkbox"/> Diseñar o implementar un nuevo servicio <input type="checkbox"/> Adecuar arreglos institucionales <input checked="" type="checkbox"/> Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios <input type="checkbox"/> Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos <input type="checkbox"/> Adecuar o implementar canales de atención <input type="checkbox"/> Otro, ¿cuál? _____	
Participación ciudadana y rendición de cuentas	
<input checked="" type="checkbox"/> Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo <input type="checkbox"/> Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales) <input type="checkbox"/> Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos Revisar o modificar información en lenguaje claro <input type="checkbox"/> Diseñar acciones de inventivos en el marco del proceso de rendición de cuentas <input type="checkbox"/> Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información (presenciales y virtuales) <input checked="" type="checkbox"/> Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión <input type="checkbox"/> Otro, ¿cuál? _____	
Trámites	
<input type="checkbox"/> Identificar características generales de la población objetivo de trámites y servicios para el registro en el SUII <input checked="" type="checkbox"/> Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites <input type="checkbox"/> Otro, ¿cuál? _____	
Gobierno en línea	
<input checked="" type="checkbox"/> Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información <input checked="" type="checkbox"/> Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales electrónicos <input type="checkbox"/> 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 Operaciones de Comercio Exterior, proveerá los la centralización de la información que

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	Titulo1: AVANCE INFORME CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD.	Fecha2: 2017/10/10
		Página 17 de 22

resulte del ejercicio, la descripción de cuáles fueron las intervenciones con el cliente y los resultados alcanzados.

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

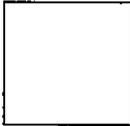
- **Tamaño de la entidad:** 1.000 contratistas estadounidenses y colombianos.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Público
- **Organización/Sector del cual depende:** Entidad adscrita al Estado.
- **Industria:** Apoyo y financiación de la Oficina de Asuntos Narcóticos Internacionales y Aplicación 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	

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	Titulo ¹ : AVANCE INFORME CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD.	Fecha ² : 2017/10/10 <hr/> Página 18 de 22
--	--	---

Según el cuadro anterior, 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 conocer la calificación sobre la atención y los servicios prestados por el Grupo en mención.

3.1.2.1.8.2. Caracterización Policía Nacional de Colombia.

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 Operaciones de Comercio Exterior frente a la Policía Nacional de Colombia.



CHARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA: ENTIDAD POLICÍA NACIONAL

Indique le(los) 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

- 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 Operaciones de Comercio Exterior en cumplimiento de la misionalidad de la Entidad, proveerá la centralización de información que resulte del ejercicio, la descripción de cuáles fueron las intervenciones que realizo con el cliente y los resultados alcanzados por el Grupo en mención, así como facilitar la consulta externa de los resultados de la caracterización.

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	Título: AVANCE INFORME CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD.	Fecha ² : 2017/10/10
		Página 20 de 22

Estos datos serán suministrados al Grupo Mercadeo y Comunicaciones para que puedan divulgar la información obtenida y dar una consulta externa de los resultados de la caracterización tanto del Grupo OCOEX 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 detallan 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
Intrínsecas	Canales disponibles	1	1	1	-	1	4	X	
	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	

Para el presente cliente no se elaborará un instrumento de recolección de información, debido a que Grupo de Operaciones de Comercio Exterior cuenta con unos indicadores de gestión, el cual presenta el resultado de las operaciones y el total de las mismas, con lo cual se hace gala del "servicio con probidad".

3.1.2.1.9. Análisis y segmentación de datos

A continuación se muestra un comparativo entre los dos (2) clientes referente a las operaciones realizadas por el Grupo Operaciones de Comercio Exterior en la vigencia 2017, así:



GRUPO	OPERACIONES REALIZADAS
INL – EMBAJADA AMERICANA	450 OPERACIONES
POLICIA NACIONAL	42 OPERACIONES
TOTAL	492 OPERACIONES

<p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</p>  <p>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</p>	<p>Título¹: AVANCE INFORME CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD.</p>	<p>Fecha²: 2017/10/10</p> <hr/> <p>Página 22 de 22</p>
--	---	---

4. Conclusiones y/o recomendaciones⁶

4.1. Procesos Misionales

4.1.1. Proceso Industrial

- La caracterización del ciudadano para la Fábrica de confección se llevó a cabo con el perfil de los usuarios de trabajos especiales.
- La información fue tomada de una base de datos de la Fábrica de Confecciones.
- La caracterización es usuarios que solicitan trajes con medidas especiales.

4.1.2. Proceso Contractual

4.1.2.1. Grupo Operaciones de Comercio Exterior

- La caracterización del usuario para el Grupo de Operaciones de Comercio Exterior se llevó a cabo con el perfil de POLICÍA NACIONAL y GRUPO INL.
- La información fue tomada del Grupo de Operaciones de Comercio Exterior.
- La caracterización identifica que los usuarios del Grupo de Operaciones de Comercio Exterior son entidades.

5. Anexos⁷

- Documento Conpes 3654 de 2010 "Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos".
- Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".
- Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"
- Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional.

