

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD

Bogota, D.C. 2018/06/26

<p>Elaboró:</p> <p><i>Beatriz Andrea Rondón</i></p> <p><b>Beatriz Andrea Rondón Rodríguez</b> Estudiante de Administración de Empresas de la Universidad Minuto de Dios y practicante Grupo Mercadeo y Comunicaciones</p>	<p>Revisó:</p> <p><i>Julio César Ramírez Gallego</i></p> <p>Teniente <b>Julio César Ramírez Gallego</b> Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones (E)</p>	<p>Aprobó:</p> <p><i>Olga Lucía Hernández Benavides</i></p> <p>Teniente Coronel <b>Olga Lucía Hernández Benavides</b> Subdirectora Operativa (E)</p>
---	---	--



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

1. Introducción .....	7
2. Objetivos.....	7
2.1 Objetivo General.....	7
2.2 Objetivos específicos .....	7
3. Contenido del informe.....	8
3.1 Procesos Misionales .....	8
3.1.1 Proceso contractual.....	8
3.1.1.1 Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos.....	8
3.1.1.1.1 Alcance de la caracterización.....	8
3.1.1.1.2 Fecha de la muestra .....	8
3.1.1.1.3 Línea base.....	8
3.1.1.1.4 Fuentes de información.....	9
3.1.1.1.5 Requerimientos de política.....	10
3.1.1.1.5.1 Conpes 3654 de 2010 "Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos".....	10
3.1.1.1.5.2 Conpes 3785 de 2013 "Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano".....	10
3.1.1.1.5.3 Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".....	10
3.1.1.1.5.4 Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".....	11
3.1.1.1.5.5 Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional.....	11
3.1.1.1.6 Beneficios .....	11
3.1.1.1.7 Población Objetivo.....	11
3.1.1.1.8 Variables definidas para la caracterización.....	11
3.1.1.1.8.1 Caracterización Policía Nacional de Colombia.....	11
3.1.1.1.8.2 Caracterización Empresa Colombiana de Petróleos S.A. - ECOPETROL.....	14
3.1.1.1.8.3 Caracterización Transporte y Logística de Hidrocarburos S.A.S.	17
3.1.1.1.8.4 Caracterización Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.....	20
3.1.1.1.8.5 Caracterización Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario.....	23
3.1.1.1.8.6 Caracterización Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.....	26
3.1.1.1.8.7 Caracterización Ministerio de Hacienda y Crédito Público.....	29
3.1.1.1.8.8 Caracterización Agencia Nacional de Seguridad Vial.....	32
3.1.1.1.8.9 Caracterización Ejército Nacional.....	35
3.1.1.1.8.10 Caracterización Empresa de Transporte del Tercer Milenio S. A. - Transmilenio.....	38
3.1.1.1.8.11 Caracterización Oleoducto Central S.A.....	41
3.1.1.1.8.12 Caracterización Secretaría Distrital de Movilidad.....	44



3.1.1.1.8.13	Caracterización Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional.	47
3.1.1.1.9	Análisis y segmentación de datos.....	51
3.1.1.2	Grupo Adquisiciones y Contratos .....	52
3.1.1.2.1	Alcance de la caracterización.....	52
3.1.1.2.2	Fecha de la muestra .....	52
3.1.1.2.3	Línea base .....	52
3.1.1.2.4	Fuentes de información .....	52
3.1.1.2.5	Requerimientos de política.....	54
3.1.1.2.5.1	Conpes 3654 de 2010 "Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos".....	54
3.1.1.2.5.2	Conpes 3785 de 2013 "Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano".....	54
3.1.1.2.5.3	Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".....	54
3.1.1.2.5.4	Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".....	54
3.1.1.2.5.5	Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional.....	54
3.1.1.2.6	Beneficios.....	55
3.1.1.2.7	Población Objetivo.....	55
3.1.1.2.8	Variables definidas para la caracterización.....	55
3.1.1.2.8.1	Caracterización Armada Nacional.....	55
3.1.1.2.8.2	Caracterización Policía Nacional de Colombia.....	59
3.1.1.2.8.3	Caracterización Fiscalía.....	62
3.1.1.2.8.4	Caracterización Empresa de Transporte del Tercer Milenio S. A. – Transmilenio.....	66
3.1.1.2.8.5	Caracterización Fondo Rotatorio de la Policía .....	69
3.1.1.2.9	Análisis y segmentación de datos.....	73
3.1.1.3	Grupo Construcciones.....	73
3.1.1.3.1	Alcance de la caracterización.....	73
3.1.1.3.2	Fecha de la muestra .....	74
3.1.1.3.3	Línea base .....	74
3.1.1.3.4	Fuentes de información .....	74
3.1.1.3.5	Requerimientos de política.....	74
3.1.1.3.5.1	Conpes 3654 de 2010 "Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos".....	74
3.1.1.3.5.2	Conpes 3785 de 2013 "Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano".....	74
3.1.1.3.5.3	Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".....	75
3.1.1.3.5.4	Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".....	75



3.1.1.3.5.5	Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional.....	75
3.1.1.3.6	Beneficios .....	75
3.1.1.3.7	Población Objetivo.....	75
3.1.1.3.8	Variables definidas para la caracterización.....	75
3.1.1.3.8.1	Caracterización Policía Nacional de Colombia .....	75
3.1.1.3.9	Análisis y segmentación de datos.....	79
3.1.1.4	Grupo Operaciones de Comercio Exterior .....	79
3.1.1.4.1	Alcance de la caracterización.....	79
3.1.1.4.2	Fecha de la muestra .....	79
3.1.1.4.3	Línea base .....	79
3.1.1.4.4	Fuentes de información .....	80
3.1.1.4.5	Requerimientos de política.....	80
3.1.1.4.5.1	Conpes 3654 de 2010 "Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos".....	80
3.1.1.4.5.2	Conpes 3785 de 2013 "Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano".....	80
3.1.1.4.5.3	Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".....	81
3.1.1.4.5.4	Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".....	81
3.1.1.4.5.5	Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional.....	81
3.1.1.4.6	Beneficios .....	81
3.1.1.4.7	Población Objetivo.....	81
3.1.1.4.8	Variables definidas para la caracterización.....	81
3.1.1.4.8.1	Caracterización Embajada Americana (INL) .....	81
3.1.1.4.8.2	Caracterización Policía Nacional de Colombia .....	85
3.1.1.4.9	Análisis y segmentación de datos.....	88
3.1.1.5	Grupo Venta de bienes en desuso .....	89
3.1.1.5.1	Alcance de la caracterización .....	89
3.1.1.5.2	Fecha de la muestra .....	89
3.1.1.5.3	Línea base .....	89
3.1.1.5.4	Fuentes de información .....	89
3.1.1.5.5	Requerimientos de política .....	90
3.1.1.5.5.1	Conpes 3654 de 2010 "Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos".....	90
3.1.1.5.5.2	Conpes 3785 de 2013 "Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano".....	90
3.1.1.5.5.3	Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".....	91
3.1.1.5.5.4	Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".....	91



3.1.1.5.5	Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional.....	91
3.1.1.5.6	Beneficios .....	91
3.1.1.5.7	Población Objetivo.....	91
3.1.1.5.8	Variables definidas para la caracterización.....	91
3.1.1.5.8.1	Variables geográficas .....	93
3.1.1.5.8.1.1	<b>Ubicación</b> .....	93
3.1.1.5.8.2	Variables demográficas.....	93
3.1.1.5.8.2.1	<b>Tipo y número de documento</b> .....	93
3.1.1.5.8.2.2	<b>Sexo</b> .....	93
3.1.1.5.8.2.3	<b>Actividad Económica</b> .....	94
3.1.1.5.8.3	Variables Intrínsecas .....	94
3.1.1.5.8.3.1	<b>Acceso a canales</b> .....	94
3.1.1.5.9	Resultados caracterización Grupo Venta de bienes en desuso.....	94
3.1.2	Proceso Industrial .....	95
3.1.2.1.1	Alcance de la caracterización.....	95
3.1.2.1.2	Fecha de la muestra .....	96
3.1.2.1.3	Línea base .....	96
3.1.2.1.4	Fuentes de información.....	96
3.1.2.1.5	Requerimientos de política.....	99
3.1.2.1.5.1	Conpes 3654 de 2010 "Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos".....	99
3.1.2.1.5.2	Conpes 3785 de 2013 "Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano".....	99
3.1.2.1.5.3	Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".....	99
3.1.2.1.5.4	Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".....	99
3.1.2.1.5.5	Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional.....	99
3.1.2.1.6	Beneficios .....	100
3.1.2.1.7	Población Objetivo.....	100
3.1.2.1.8	Variables definidas para la caracterización.....	100
3.1.2.1.8.1	Variables Geográficas .....	100
3.1.2.1.8.2	Variables del tipo de organización.....	101
3.1.2.1.8.3	Variables de Comportamiento Organizacional.....	101
3.1.2.1.9	Resultados caracterización Proceso Industrial.....	101
3.1.3	Proceso Créditos .....	105
3.1.3.1.1	Alcance de la caracterización.....	105
3.1.3.1.2	Fecha de la muestra .....	105
3.1.3.1.3	Línea base .....	105



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

3.1.3.1.4	Fuentes de información .....	105
3.1.3.1.5	Requerimientos de política.....	132
3.1.3.1.5.1	Conpes 3654 de 2010 "Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos".....	132
3.1.3.1.5.2	Conpes 3785 de 2013 "Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano".....	132
3.1.3.1.5.3	Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".....	133
3.1.3.1.5.4	Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".....	133
3.1.3.1.5.5	Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional.....	133
3.1.3.1.6	Beneficios .....	133
3.1.3.1.7	Población Objetivo.....	133
3.1.3.1.8	Variables definidas para la caracterización.....	134
4.	Conclusiones y/o recomendaciones .....	134
4.1	Procesos Misionales .....	134
4.1.1	Proceso Contractual.....	134
4.1.1.1	Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos .....	134
4.1.1.2	Grupo Adquisiciones y Contratos .....	135
4.1.1.3	Grupo Construcciones .....	135
4.1.1.4	Grupo Operaciones de Comercio Exterior .....	135
4.1.1.5	Grupo Venta de Bienes en Desuso .....	135
4.1.2	Proceso Industrial .....	135
4.1.3	Proceso Créditos .....	135
5.	Anexos.....	136



## 1. Introducción

En cumplimiento a la materia “práctica profesional” establecida en el pensum del noveno semestre para la carrera profesional de Administración de Empresas de la Universidad Minuto de Dios, así como con el fin de reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida. Este ejercicio permite 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 las entidades y la satisfacción de derechos ciudadanos. Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos misionales de la Entidad, en el cual se pretende realizar una caracterización de usuarios del Fondo Rotatorio de la Policía, la caracterización se solicita a través de disposiciones legales, que es uno de los requisitos en común con las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012. Documento Conpes 3785 de 2013 “Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”, la cual busca mejorar la eficiencia y eficacia de las entidades, y su capacidad de atención en la satisfacción de las necesidades del ciudadano. Documento Conpes 3654 de 2010 “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”, este se basa en acceso a la información el cual debe ser veras, oportuno, asegurando la participación efectiva en la gestión pública. 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, la información de los ejercicios de caracterización busca adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información a las expectativas y preferencias de los usuarios en materia de canales electrónicos.

## 2. Objetivos

### 2.1 Objetivo General

Identificar las características más relevantes e intereses de la población objetivo de la Entidad, con el fin de contar con un conocimiento más amplio de ésta y tomar las medidas adecuadas en relación con los trámites, servicios, productos e información a la cuál accede.

### 2.2 Objetivos específicos

- ✦ 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.
- ✦ Analizar las fuentes de información disponibles por cada canal de atención y la información que reposa en estos que permita la caracterización de la población objetivo del Proceso Industrial del Fondo Rotatorio de la Policía.



- ✦ Conformar grupos o segmentos de la población objetivo de los procesos del Fondo Rotatorio de la Policía de acuerdo con características similares.

### 3. Contenido del informe

#### 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”*. En la caracterización se debe definir la población objetivo, identificando las variables que determine cada uno, priorizarlas y formando los grupos, dependiendo las variables, que serán utilizadas para el mejoramiento de los procesos misionales de la entidad, y la percepción de los ciudadanos hacia la entidad, permitiendo garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con la Entidad.

#### 3.1.1 Proceso contractual

##### 3.1.1.1 Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos.

###### 3.1.1.1.1 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 Convenios y Contratos Interadministrativos, de acuerdo con lo registrado en las diversas fuentes de información disponibles. De acuerdo a esto se hará una recolección de información real y completa.

###### 3.1.1.1.2 Fecha de la muestra

Del 01 de febrero de 2017 a corte 31 de marzo del 2018.

###### 3.1.1.1.3 Línea base

En el periodo establecido, se identificaron trece (13) usuarios que utilizan los servicios del Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos: Policía Nacional de Colombia, Empresa Colombiana de Petróleos S.A. - ECOPEL, Transporte y Logística de Hidrocarburos S.A.S, Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Agencia Nacional de Seguridad Vial, Ejército Nacional (ESAVI), Empresa de Transporte del Tercer Milenio



S. A. - Transmilenio, Oleoducto Central S.A., Secretaría Distrital de Movilidad, Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional.

### 3.1.1.1.4 Fuentes de información

La fuente de información que dispuso el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos del Fondo Rotatorio de la Policía, se seleccionó la base de datos estructurada y consolidada, así:

N°	CLIENTES	CONTACTO	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	
	<b>POLICIA NACIONAL /UNIDADES</b>				
1	DIRECCIÓN DE BIENESTAR SOCIAL	Mayor Ana Yaqueline Botia Gomez	TEL: 220 79 81 / TEL: 350 405 30 62	<a href="mailto:dibie.ared-compras@policia.gov.co">dibie.ared-compras@policia.gov.co</a>	<a href="mailto:dibie.guco@policia.gov.co">dibie.guco@policia.gov.co</a>
2	DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y SERVICIOS ESPECIALES	Mayor Fracdelina Torres	TEL: 311 401 51 05	<a href="mailto:dipro.gruco@policia.gov.co">dipro.gruco@policia.gov.co</a>	<a href="mailto:dipro.gruff@policia.gov.co">dipro.gruff@policia.gov.co</a>
3	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Capitán Rocio Cubillos Rodriguez	TEL: 515 90 00 EXT: 9816	<a href="mailto:diraf.guint-contratos@policia.gov.co">diraf.guint-contratos@policia.gov.co</a>	<a href="mailto:diraf.arfin-guteg8@policia.gov.co">diraf.arfin-guteg8@policia.gov.co</a>
4	ESCUELA DE CADETES DE POLICIA "GENERAL FRANCISCO DE PAULA SANTANDER"	Comisario Contreras / Capitán Camilo Andres Morales Rozo	TEL: 316 692 05 25 / TEL: 515 99 00 EXT: 30317	<a href="mailto:jairo.quintero0952@correo.policia.gov.co">jairo.quintero0952@correo.policia.gov.co</a>	<a href="mailto:ecsan.gruco@policia.gov.co">ecsan.gruco@policia.gov.co</a>
5	DIRECCIÓN NACIONAL DE ESCUELAS	Teniente Daniel Gutierrez Salazar / Mayor Hector Jairo Bentacourt Rojas	TEL: 515 90 00 EXT: 9854 / TEL: 267 27 93	<a href="mailto:dinae.vicin@policia.gov.co">dinae.vicin@policia.gov.co</a>	<a href="mailto:esevi.araca@policia.gov.co">esevi.araca@policia.gov.co</a>
6	DIRECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE	Capitán Jhon Alexander Ladiño Reyes	TEL: 596 14 00 EXT: 118140	<a href="mailto:ditra.arafi@policia.gov.co">ditra.arafi@policia.gov.co</a>	<a href="mailto:jairo.fresneda@correo.policia.gov.co">jairo.fresneda@correo.policia.gov.co</a>
N°	CLIENTES	CONTACTO	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	
	<b>OTROS CLIENTES</b>				
1	ECOPETROL	Doctora Gladys Consuelo Cepeda Ariza	TEL: 234 56 42	<a href="mailto:gladys.consuelo@ecopetrol.com.co">gladys.consuelo@ecopetrol.com.co</a>	
2	TRANSPORTE Y LOGÍSTICA DE HIDROCARBUROS S.A.S	Doctora Claudia Bolaños Chicaiza	TEL: 234 56 42		
3	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	Doctor Victor Hugo Gonzalez Vargas	TEL: 318 397 23 65 / TEL: 596 08 00 EXT: 7628	<a href="mailto:victor.gonzalez@prosperidadsocial.gov.co">victor.gonzalez@prosperidadsocial.gov.co</a>	
4	INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO	Señor Luis Armando Fajardo	TEL: 234 74 74	<a href="mailto:luis.fajardo@inpec.gov.co">luis.fajardo@inpec.gov.co</a>	
5	FONDO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS	Coronel Fredy Bautista Garcia	TEL: 515 97 00 EXT: 43028	<a href="mailto:diiin.cecip-ief@policia.gov.co">diiin.cecip-ief@policia.gov.co</a>	

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	<b>REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD</b>	Fecha <sup>2</sup> : 2018/06/26
		Página 10 de 136

	COMUNICACIONES				
6	MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	Doctor Humberto Londoño	TE: 381 17 00 EXT: 2361	<a href="mailto:humberto.londono@minhacienda.gov.co">humberto.londono@minhacienda.gov.co</a>	
7	AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL	Teniente Coronel John Flover Mirque Neusa	TEL: 596 14 00 EXT: 118140	<a href="mailto:ditra.arafi@policia.gov.co">ditra.arafi@policia.gov.co</a>	
8	EJERCITO NACIONAL (ESAVI)	Mayor Edgar Giovanni Ortiz Medina	TEL: 745 40 61	<a href="mailto:esave@ejercito.mil.co">esave@ejercito.mil.co</a>	<a href="mailto:esavi.direc@policia.gov.co">esavi.direc@policia.gov.co</a>
9	EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO	Doctor Nelson Didasio Bustos Moreno	TEL: 220 30 00 EXT: 2100/2101	<a href="mailto:nelson.bustos@transmilenio.gov.co">nelson.bustos@transmilenio.gov.co</a>	<a href="mailto:mebog.transmilenio@policia.gov.co">mebog.transmilenio@policia.gov.co</a>
10	OLEODUCTO CENTRAL S.A.	Doctora Marcela Bahamon Torres	TEL: 369 20 00 EXT: 10321 / TEL: 300 330 19 99	<a href="mailto:marcela.bahamon@armada.mil.co">marcela.bahamon@armada.mil.co</a>	
11	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	Teniente Coronel Claudia Milena Nonsocua Camelo / Subintendente Diego Fernando Rincon Rodriguez	TEL: 364 81 30 EXT: 5206/5207	<a href="mailto:contratos_ponal@movilidadbogota.gov.co">contratos_ponal@movilidadbogota.gov.co</a>	<a href="mailto:mebog.e30-gutah@policia.gov.co">mebog.e30-gutah@policia.gov.co</a>
12	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL	Comisario Nidia Ospina	TEL: 320 235 54 22 / TEL: 286 09 11		

### 3.1.1.1.5 Requerimientos de política

Entre los requerimientos de política a los cuales se dará cumplimiento con el ejercicio de la caracterización de la población objetivo del Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos del Fondo Rotatorio de la Policía, se encuentran:

#### 3.1.1.1.5.1 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.

#### 3.1.1.1.5.2 Conpes 3785 de 2013 “Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”.

La cual busca mejorar la eficiencia y eficacia de las entidades, y su capacidad de atención en la satisfacción de las necesidades del ciudadano.

#### 3.1.1.1.5.3 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.



### 3.1.1.1.5.4 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.

### 3.1.1.1.5.5 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.

#### 3.1.1.1.6 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.

#### 3.1.1.1.7 Población Objetivo

Las entidades que utilizan los servicios del Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos son Policía Nacional de Colombia, Empresa Colombiana de Petróleos S.A. - ECOPELROL, Transporte y Logística de Hidrocarburos S.A.S, Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Agencia Nacional de Seguridad Vial, Ejercito Nacional (Esavi), Empresa de Transporte del Tercer Milenio S. A. - Transmilenio, Oleoducto Central S.A., Secretaria Distrital de Movilidad, Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional.

#### 3.1.1.1.8 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.

#### 3.1.1.1.8.1 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



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 12 de 136

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 pueda realizar el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos frente a la Policía Nacional de Colombia.



**CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA:** ENTIDAD POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA

Indique el (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 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 SUIT
- Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:

2018/06/26

Página 13 de 136

- 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 y privadas nacionales con las que se suscriben contratos, para mostrar el servicio que presta el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos, para realizar eficazmente una 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.

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

- **Tamaño de la Entidad:** 175.329 Policías.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Público.
- **Organización/Sector del cual depende:** Entidad adscrita al Ministerio de Defensa.
- **Industria:** Servicios de protección y cuidado al ciudadano.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Entidades públicas y privadas, personal civil.
- **Canales de atención disponibles:** Oficinas presenciales de atención, caí, estaciones, telefonía fija, portal web, redes sociales.

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.



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 14 de 136

CATEGORÍA	VARIABLE	VARIABLE					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	

**3.1.1.1.8.2 Caracterización Empresa Colombiana de Petróleos S.A. - ECOPETROL.**

**Misión:** Trabajamos todos los días para construir un mejor futuro:

- Rentable y sostenible
- Con una operación sana, limpia y segura
- Asegurando la excelencia operacional y la transparencia en cada una de nuestras acciones



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 15 de 136

- Construyendo relaciones de mutuo beneficio con los grupos de interés

A continuación, se da muestra del cuadro que expone los objetivos y alcance que puede realizar el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos frente a Empresa Colombiana de Petróleos S.A. - ECOPELROL.



**CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA:**

ENTIDAD EMPRESA COLOMBIANA DE PETRÓLEOS S.A. - ECOPELROL

Indique el (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 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 SUIT
- Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 16 de 136

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 y privadas nacionales con las que se suscriben contratos, para mostrar el servicio que presta el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos, para realizar eficazmente una 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.

A continuación, se establecen cuáles son las principales categorías de variables para la caracterización para Empresa Colombiana de Petróleos S.A. - ECOPETROL.

- **Tamaño de la Entidad:** 9315 empleados.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Mixto.
- **Organización/Sector del cual depende:** Grupo industrial.
- **Industria:** Producción de productos derivados del petróleo.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupos de interés atendidos:** Entidades públicas y privadas.
- **Canales de atención disponibles:** Oficinas presenciales de atención, telefonía fija, portal web, redes sociales.

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.


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 17 de 136

CATEGORÍA	VARIABLE	VARIABLE					TOTAL	SELECCIONADA	
		RELEVANTE	ECONÓMIC A	MEDIBLE	ASOCIATIV A	CONSISTENT E		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	
	Intereses	1	-	-	1	1	3	X	
Intrínsecas	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	

**3.1.1.1.8.3 Caracterización Transporte y Logística de Hidrocarburos S.A.S.**

**Misión:** Ser el aliado estratégico de la industria petrolera, ofreciendo soluciones integrales de logística y transporte, asegurando una gestión responsable y sostenible hacia nuestros grupos de interés.

A continuación, se da muestra del cuadro, que expone los objetivos y alcance que pueda realizar el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos frente a Transporte y Logística de Hidrocarburos S.A.S.



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:

2018/06/26

Página 18 de 136



**CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA:**

ENTIDAD TRANSPORTE Y LOGÍSTICA DE HIDROCARBUROS S.A.S.

Indique el (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 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 SUIT
- 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



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 19 de 136

electrónicos

Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**Identifique el Objetivo General**

Identificar las características, intereses y necesidades de las entidades públicas y privadas nacionales con las que se suscriben contratos, para mostrar el servicio que presta el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos, para realizar eficazmente una 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.

A continuación, se establecen cuáles son las principales categorías de variables para la caracterización para Transporte y Logística de Hidrocarburos S.A.S.

- **Tamaño de la Entidad:** Presupuesto \$1.365,9 millones de pesos anuales.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Mixto.
- **Organización/Sector del cual depende:** Entidad vinculada a ECOPETROL.
- **Industria:** Servicio de transporte y logística.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Entidades públicas y privadas.
- **Canales de atención disponibles:** Oficina presencial de servicio, telefonía fija, portal web.

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	VARIABLE					TOTAL	SELECCIONADA	
		RELEVANTE	ECONÓMIC A	MEDIBLE	ASOCIATIV A	CONSISTENT E		SI	NO
Geográfica	Cobertura Geográfica	1	-	1	1	1	4	X	
	Dispersión	-	-	-	-	-	-		X



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:

2018/06/26

Página 20 de 136

	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	

**3.1.1.1.8.4 Caracterización Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.**

**Misión:** Diseñar, coordinar, e implementar políticas públicas para la inclusión social y la reconciliación.

A continuación, se da muestra del cuadro que expone los objetivos y alcance que pueda realizar el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos frente a Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.




**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 21 de 136

Indique el (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 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 SUIT  
 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? \_\_\_\_\_


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**
Fecha<sup>2</sup>:

2018/06/26

Página 22 de 136

**Identifique el Objetivo****General**

Identificar las características, intereses y necesidades de las entidades públicas y privadas nacionales con las que se suscriben contratos, para mostrar el servicio que presta el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos, para realizar eficazmente una 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.

A continuación, se establecen cuáles son las principales categorías de variables para la caracterización para Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.

- **Tamaño de la Entidad:** Presupuesto general anual \$3, 060, 115, 473,164 de pesos.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Público.
- **Organización/Sector del cual depende:** Entidad adscrita al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- **Industria:** Responsabilidad social.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** víctimas de la violencia, grupos vulnerables.
- **Canales de atención disponibles:** Oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal web, redes sociales.

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	VARIABLE					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



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

	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	

**3.1.1.1.8.5 Caracterización Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario.**

**Misión:** El INPEC, es una institución pública administradora del sistema penitenciario y carcelario del país; contribuimos al desarrollo y resignificación de las potencialidades de las personas privadas de la libertad, a través de los servicios de tratamiento penitenciario, atención básica y seguridad cimentados en el respeto de los derechos humanos, el fomento de la gestión ética y transparente.

A continuación, se da muestra del cuadro que expone los objetivos y alcance que pueda realizar el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos frente a Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario.





**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 24 de 136

Indique el (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 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 SUIT
- 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? \_\_\_\_\_



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 25 de 136

**Identifique el Objetivo General**

Identificar las características, intereses y necesidades de las entidades públicas y privadas nacionales con las que se suscriben contratos, para mostrar el servicio que presta el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos, para realizar eficazmente una 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.

A continuación, se establecen cuáles son las principales categorías de variables para la caracterización para Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario.

- **Tamaño de la Entidad:** Seis (6) regionales, y 138 establecimientos carcelarios.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Público.
- **Organización/Sector del cual depende:** Entidad adscrita al Ministerio del Interior y de Justicia.
- **Industria:** Sistema penitenciario.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Personas privadas de la libertad.
- **Canales de atención disponibles:** Oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal web, redes sociales.

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	VARIABLE					TOTAL	SELECCIONADA	
		RELEVANTE	ECONÓMIC A	MEDIBLE	ASOCIATIV A	CONSISTENT E		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 prodría 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	

### 3.1.1.1.8.6 Caracterización Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**Misión:** El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones promueve el acceso, uso efectivo y apropiación masivos de las TIC, a través de políticas y programas, para mejorar la calidad de vida de cada colombiano y el incremento sostenible del desarrollo del país.

A continuación se da muestra del cuadro, que expone los objetivos y alcance que pueda realizar el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos frente a Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 27 de 136

Indique el (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 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 SUIT
- 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**



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 28 de 136

Identificar las características, intereses y necesidades de las entidades públicas y privadas nacionales con las que se suscriben contratos, para mostrar el servicio que presta el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos, para realizar eficazmente una 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.

A continuación, se establecen cuáles son las principales categorías de variables para la caracterización para Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

- **Tamaño de la Entidad:** Cuatro (4) dependencias y diecinueve (19) unidades dependientes.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Público.
- **Organización/Sector del cual depende:** Entidad adscrita al estado.
- **Industria:** Tecnologías y telecomunicaciones.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Todos los habitantes del territorio nacional.
- **Canales de atención disponibles:** Oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal web, redes sociales.

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	VARIABLE					TOTAL	SELECCIONADA	
		RELEVANTE	ECONÓMIC A	MEDIBLE	ASOCIATIV A	CONSISTENT E		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	



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 29 de 136

	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	

**3.1.1.1.8.7 Caracterización Ministerio de Hacienda y Crédito Público.**

**Misión:** Son el Ministerio que coordina la política macroeconómica; define, formula y ejecuta la política fiscal del país; incide en los sectores económicos, gubernamentales y políticos; y gestiona los recursos públicos de la Nación, desde la perspectiva presupuestal y financiera, mediante actuaciones transparentes, personal competente y procesos eficientes, con el fin de propiciar: Las condiciones para el crecimiento económico sostenible, y la estabilidad y solidez de la economía y del sistema financiero; en pro del fortalecimiento de las instituciones, el apoyo a la descentralización y el bienestar social de los ciudadanos.

A continuación, se da muestra del cuadro que expone los objetivos y alcance que pueda realizar el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos frente a Ministerio de Hacienda y Crédito Público.



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 30 de 136



**CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA:** ENTIDAD MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

Indique el (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 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 SUIT
- 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



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 31 de 136

- canales electrónicos
- Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**Identifique el Objetivo General**

Identificar las características, intereses y necesidades de las entidades públicas y privadas nacionales con las que se suscriben contratos, para mostrar el servicio que presta el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos, para realizar eficazmente una 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.

A continuación, se establecen cuáles son las principales categorías de variables para la caracterización para Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

- **Tamaño de la entidad:** Diez entidades adscritas y diez entidades vinculadas.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Público.
- **Organización/Sector del cual depende:** Entidad adscrita al estado.
- **Industria:** Política económica y fiscal.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupos de interés atendidos:** Entidades públicas.
- **Canales de atención disponibles:** Oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal web, redes sociales.

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	VARIABLE					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



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 32 de 136

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	

**3.1.1.1.8.8 Caracterización Agencia Nacional de Seguridad Vial.**

**Misión:** Su misión es prevenir y reducir los accidentes de tránsito, a través de la planificación, articulación y gestión de la seguridad vial del país.

A continuación, se da muestra del cuadro que expone los objetivos y alcance que pueda realizar el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos frente a Agencia Nacional de Seguridad Vial.



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 33 de 136



**CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA:** ENTIDAD AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL

Indique el (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 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 SUIT
- Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites
- Otro, ¿cuál?



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 34 de 136

**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 y privadas nacionales con las que se suscriben contratos, para mostrar el servicio que presta el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos, para realizar eficazmente una 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.

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

- **Tamaño de la Entidad:** 87 empleados.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Público.
- **Organización/Sector del cual depende:** Entidad adscrita al Ministerio de Transporte.
- **Industria:** Transporte.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Entidades públicas y privadas.
- **Canales de atención disponibles:** Oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal web, redes sociales.


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 35 de 136

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	VARIABLE					TOTAL	SELECCIONADA	
		RELEVANTE	ECONÓMIC A	MEDIBLE	ASOCIATIV A	CONSISTENT E		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	

**3.1.1.1.8.9 Caracterización Ejército Nacional.**

**Misión:** El Ejército Nacional conduce operaciones militares orientadas a defender la soberanía, la independencia y la integridad territorial y proteger a la población civil y los recursos privados y estatales para contribuir a generar un ambiente de paz, seguridad y desarrollo, que garantice el orden constitucional de la nación.



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 36 de 136

A continuación, se da muestra del cuadro, que expone los objetivos y alcance que pueda realizar el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos frente a Ejército Nacional.



**CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA:**

ENTIDAD EJÉRCITO NACIONAL

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



## REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 37 de 136

### 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 y privadas nacionales con las que se suscriben contratos, para mostrar el servicio que presta el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos, para realizar eficazmente una 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.

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

- **Tamaño de la Entidad:** 445 000 efectivos aproximadamente.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Público.
- **Organización/Sector del cual depende:** Entidad adscrita al Ministerio de Defensa Nacional.
- **Industria:** Servicios de protección y cuidado al ciudadano.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Entidades públicas y privadas, y personal civil.
- **Canales de atención disponibles:** Oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, portal web, redes sociales.

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.



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 38 de 136

CATEGORÍA	VARIABLE	VARIABLE					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	

**3.1.1.1.8.10 Caracterización Empresa de Transporte del Tercer Milenio S. A. - Transmilenio.**

**Misión:** Gestionar el desarrollo e integración de los sistemas de transporte público masivo intermodal de pasajeros de la ciudad de Bogotá D.C. y de la región, con estándares de calidad, dignidad y comodidad, sustentable financiera y ambientalmente y orientado al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.

A continuación, se da muestra del cuadro, que expone los objetivos y alcance que pueda realizar el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos frente a Transmilenio S.A.



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 39 de 136



**CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA:**

ENTIDAD EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S. A. - TRANSMILENIO

Indique el (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 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 SUIT
- 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



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 40 de 136

- 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 y privadas nacionales con las que se suscriben contratos, para mostrar el servicio que presta el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos, para realizar eficazmente una 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.

A continuación, se establecen cuáles son las principales categorías de variables para la caracterización para Empresa de Transporte del Tercer Milenio S. A. - Transmilenio.

- **Tamaño de la Entidad:** 147 estaciones, 12 troncales: con 113 Km, 106 alimentadoras: Con 663 Km, 2027 articulados y biarticulados, 947 alimentadores.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Mixto.
- **Organización/Sector del cual depende:** Entidad adscrita al Sistema integrado de transporte público.
- **Industria:** Sistema de Transporte Masivo.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Personas naturales, estudiantes, empleados, y familias.
- **Canales de atención disponibles:** Oficinas presenciales, portales y estaciones de servicio, telefonía fija, portal web.

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	VARIABLE					TOTAL	SELECCIONADA	
		RELEVANTE	ECONÓMIC A	MEDIBLE	ASOCIATIV A	CONSISTENT E		SI	NO
Geográfica	Cobertura Geográfica		-			1	4	X	



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 41 de 136

		1		1	1				
	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	

**3.1.1.1.8.11 Caracterización Oleoducto Central S.A.**

**Misión:** Generamos valor al petróleo que transportamos, cuidando nuestra gente, nuestro entorno y nuestro ambiente.

A continuación, se da muestra del cuadro que expone los objetivos y alcance que pueda realizar el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos frente a Oleoducto Central S.A.



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:

2018/06/26

Página 42 de 136



**CARACTERIZACIÓN ENTIDAD**

**PÚBLICA:**

ENTIDAD OLEODUCTO CENTRAL S.A.

Indique el (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 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 SUIT
- 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



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 43 de 136

- 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 y privadas nacionales con las que se suscriben contratos, para mostrar el servicio que presta el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos, para realizar eficazmente una 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.

A continuación, se establecen cuáles son las principales categorías de variables para la caracterización para Oleoducto Central S.A.

- **Tamaño de la Entidad:** 836 kilómetros en tierra y 12 kilómetros en el mar.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Público.
- **Organización/Sector del cual depende:** Entidad adscrita al ECOPETROL.
- **Industria:** Petrolera.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Entidades públicas, privadas, y personas naturales.
- **Canales de atención disponibles:** Oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal web, redes sociales.

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.



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 44 de 136

CATEGORÍA	VARIABLE	VARIABLE					TOTAL	SELECCIONAD A	
		RELEVANTE	ECONÓMIC A	MEDIBLE	ASOCIATIV A	CONSISTENT E		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	
	Intereses	1	-	-	1	1	3	X	
Intrínsecas	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 prodría 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	

**3.1.1.1.8.12 Caracterización Secretaría Distrital de Movilidad.**

**Misión:** La Secretaría Distrital de Movilidad busca hacer de Bogotá una ciudad que promueva la felicidad y la calidad de vida de sus habitantes y visitantes en términos de movilidad, que potencia el desarrollo y la competitividad de la ciudad, protegiendo la vida y derechos de manera incluyente, con una gestión ética y transparente.

A continuación, se da muestra del cuadro que expone los objetivos y alcance que pueda realizar el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos frente a Secretaría Distrital de Movilidad.



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 45 de 136



**CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA:** ENTIDAD SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

Indique el (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 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 SUIT
- 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



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:

2018/06/26

Página 46 de 136

- 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 y privadas nacionales con las que se suscriben contratos, para mostrar el servicio que presta el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos, para realizar eficazmente una 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.

A continuación, se establecen cuáles son las principales categorías de variables para la caracterización para Secretaría Distrital de Movilidad.

- **Tamaño de la Entidad:** Cuatro (4) dependencias y dieciocho (18) oficinas.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Público.
- **Organización/Sector del cual depende:** Entidad adscrita al Ministerio de Transporte.
- **Industria:** Seguridad y cuidado en la movilidad.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Personas naturales.
- **Canales de atención disponibles:** Oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal web, redes sociales.

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.


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 47 de 136

CATEGORÍA	VARIABLE	VARIABLE					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	

**3.1.1.1.8.13 Caracterización Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional.**

**Misión:** Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los integrantes de la Policía Nacional de Colombia, en servicio activo y en retiro, y sus familias, con un sistema de gestión integral de clase mundial y con servidores públicos competentes y comprometidos.



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 48 de 136

A continuación, se da muestra del cuadro que expone los objetivos y alcance que pueda realizar el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos frente a Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional.



**CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA:**

ENTIDAD CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

Indique el (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 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 SUIT
- Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites
- Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 49 de 136

**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 y privadas nacionales con las que se suscriben contratos, para mostrar el servicio que presta el Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos, para realizar eficazmente una 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.

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

- **Tamaño de la Entidad:** Seis (6) dependencias.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Público.
- **Organización/Sector del cual depende:** Entidad adscrita al Grupo Social y Empresarial de Defensa (GSED).
- **Industria:** Sistema pensional.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Personales de oficiales, suboficiales, personal del nivel ejecutivo, agentes y demás en retiro, de la Policía.
- **Canales de atención disponibles:** Oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, call center, portal web, redes sociales.

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.



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 50 de 136

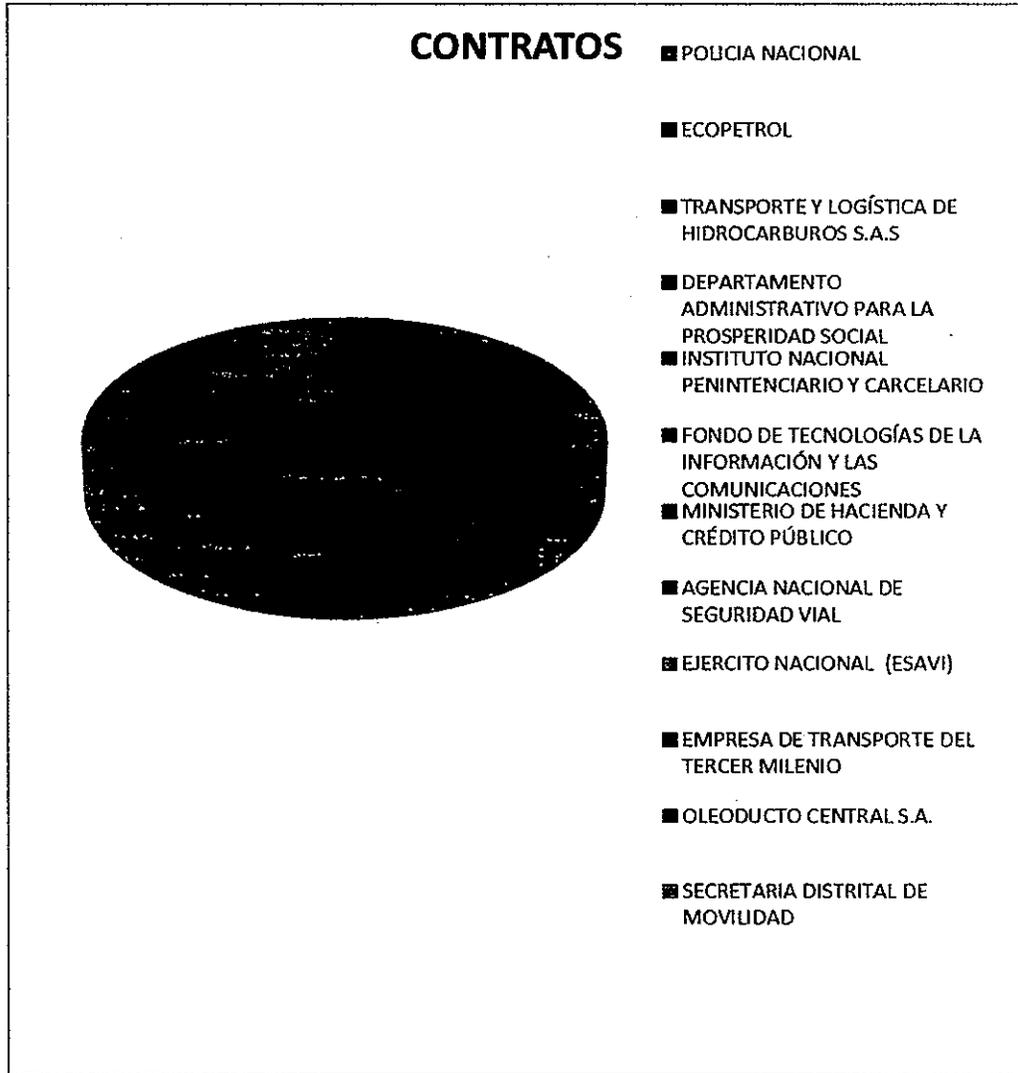
CATEGORÍA	VARIABLE	VARIABLE					TOTAL	SELECCIONADO	
		RELEVANTE	ECONÓMIC A	MEDIBLE	ASOCIATIV A	CONSISTENT E		SI	NO
Geográfica	Cobertura Geográfica	1	-	1	1	1	4	X	
	Dispersión	-	-	-	-	-	-		X
	Ubicación principal	-	-	1	-	-	1		X
Tipología Organizacional	Fuente de recursos	-	1	-	-	1	2		X
	Tamaño de la entidad	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	



### 3.1.1.1.9 Análisis y segmentación de datos





ENTIDAD	CONTRATOS
POLICÍA NACIONAL	6
ECOPETROL	1
TRANSPORTE Y LOGÍSTICA DE HIDROCARBUROS S.A.S	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	1
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO	1
FONDO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1
MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	1
AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL	1
EJERCITO NACIONAL (ESAVI)	1
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO	1
OLEODUCTO CENTRAL S.A.	1
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1
CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL	1

### 3.1.1.2 Grupo Adquisiciones y Contratos

#### 3.1.1.2.1 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 Adquisiciones y Contratos, de acuerdo con lo registrado en las diversas fuentes de información disponibles. De acuerdo con esto, se hará una recolección de información real y completa.

#### 3.1.1.2.2 Fecha de la muestra

Del 01 de febrero de 2017 a corte 31 de marzo del 2018

#### 3.1.1.2.3 Línea base

En el periodo establecido, se identificaron cinco (5) usuarios que utilizan los servicios del Grupo Adquisiciones y Contratos, Armada Nacional, Fiscalía, Transmilenio S.A., Policía Nacional, Fondo Rotatorio de la Policía.

#### 3.1.1.2.4 Fuentes de información

La fuente de información que dispuso el Grupo Adquisiciones y Contratos del Fondo Rotatorio de la Policía, se seleccionó la base de datos estructurada y consolidada, así:


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 53 de 136

No.	ENTIDAD	DEPENENCIA	DIRECCIÓN	CIUDAD	TELÉFONO
1	ARMADA NACIONAL	N/A	Carrera 54 N° 26 – 25 CAN	BOGOTÁ D.C.	3692000 Ext. 11112-11103-11104
2	FISCALÍA	N/A	Diagonal 22B No. 52-01 Barrio Ciudad Salitre	BOGOTÁ D.C.	4149000
3	TRANSMILENI O S.A.	N/A	Av. El Dorado No. 69 - 76 / Edificio Elemento Torre 1 Piso 5	BOGOTÁ D.C.	2203000 Ext. 1 o 2
4	POLICÍA NACIONAL	DIRECCIÓN DE CARABINEROS - GOESH	Avenida Boyacá 142ª- 55 barrio, Colina Campestre	BOGOTÁ D.C.	5189796 Ext. 21818,
5	POLICÍA NACIONAL	DIRECCIÓN ANTINARCÓTICOS - ARAVI	Aeropuerto Internacional El Dorado entrada 6 CATAM	BOGOTÁ D.C.	5159750 Ext. 31170
6	POLICÍA NACIONAL	DIRECCIÓN DE TRANSITO Y TRNASPORTE	Calle 13 # 18-24 Estación de La Sabana Ferrocarriles	BOGOTÁ D.C.	5961400 Ext. 21632
7	POLICÍA NACIONAL	DIRECCIÓN DE BIENESTAR SOCIAL	Calle 44 # 50-51 4to piso Edificio de Seguridad Social	BOGOTÁ D.C.	5189559 IP. 34229
8	POLICÍA NACIONAL	HOSPITAL CENTRAL	Carrera 59 No. 26-21 CAN	BOGOTÁ D.C.	2202600
9	POLICÍA NACIONAL	METROPOLITANA DE BOGOTÁ -SETRA	Avenida Caracas N.6-05	BOGOTÁ D.C.	5521177
10	POLICÍA NACIONAL	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL	Avenida El Dorado No. 75-25, Bogotá D.C.	BOGOTÁ D.C.	5159700
11	FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	ALMACÉN GENERAL	CARRARA 66a NO. 43-18 Barrio Salitre el Greco	BOGOTÁ D.C.	2207100
12	FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	FÁBRICA DE CONFECCIONES	CARRERA 51 D N° 46 -02 Sur Barrio Muzú	BOGOTÁ D.C.	2207100
13	FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	LOGÍSTICA	CARRARA 66a NO. 43-18 Barrio Salitre el Greco	BOGOTÁ D.C.	2207100
14	FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	CRÉDITO Y CARTERA	CARRARA 66a NO. 43-18 Barrio Salitre el Greco	BOGOTÁ D.C.	2207100
15	FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	TALENTO HUMANO	CARRARA 66a NO. 43-18 Barrio Salitre el Greco	BOGOTÁ D.C.	2207100

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	<b>REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD</b>	Fecha <sup>2</sup> : 2018/06/26
		Página 54 de 136

16	FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	TELEMÁTICA	CARRARA 66a NO. 43-18 Barrio Salitre el Greco	BOGOTÁ D.C.	2207100
----	-------------------------------	------------	---	-------------	---------

### 3.1.1.2.5 Requerimientos de política

Entre los requerimientos de política a los cuales se dará cumplimiento con el ejercicio caracterización de la población objetivo del Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos del Fondo Rotatorio de la Policía, se encuentran:

#### 3.1.1.2.5.1 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.

#### 3.1.1.2.5.2 Conpes 3785 de 2013 “Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”.

La cual busca mejorar la eficiencia y eficacia de las entidades, y su capacidad de atención en la satisfacción de las necesidades del ciudadano.

#### 3.1.1.2.5.3 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.

#### 3.1.1.2.5.4 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.

#### 3.1.1.2.5.5 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.

#### 3.1.1.2.6 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.

#### 3.1.1.2.7 Población Objetivo

Las entidades que utilizan los servicios del Grupo Adquisiciones y Contratos son la Armada Nacional, Fiscalía, Transmilenio S.A., Policía Nacional, Fondo Rotatorio de la Policía.

#### 3.1.1.2.8 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.

##### 3.1.1.2.8.1 Caracterización Armada Nacional.

**Misión:** La Armada Nacional está en función de Contribuir a la defensa de la Nación a través del empleo efectivo de un poder naval flexible en los espacios marítimo, fluvial y terrestre bajo su responsabilidad, con el propósito de cumplir la función constitucional y participar en el desarrollo del poder marítimo y a la protección de los intereses de los colombianos.

A continuación, se muestra los objetivos y alcance que puede realizar el Grupo Adquisiciones y Contratos frente a la Armada Nacional.



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 56 de 136



**CARACTERIZACIÓN ENTIDAD**

**PÚBLICA:** ENTIDAD ARMADA NACIONAL

Indique el (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 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 SUIT
- 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



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 57 de 136

- 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 y privadas nacionales con las que se suscriben contratos, para mostrar el servicio de adquisiciones y contratos, para realizar eficazmente una 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 Adquisiciones y Contratos proveerá los siguientes datos: Centralizar información que resulte del ejercicio, describir cuales fueron las intervenciones con el cliente, mostrar los resultados alcanzados.

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

- **Tamaño de la Entidad:** 64.620 efectivos, 54 aviones y 431 buques.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Público.
- **Organización/Sector del cual depende:** Entidad adscrita al Ministerio de Defensa Nacional
- **Industria:** Protección Mares y Ríos de Colombia.
- **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.


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**
Fecha<sup>2</sup>:

2018/06/26

Página 58 de 136

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	VARIABLE					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?
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 las variables, para el cliente no se tendrán en cuenta la creación de los mecanismos de recolección de la información, ya que el Grupo Adquisiciones y Contratos cuenta con la información relevante para la caracterización.



**3.1.1.2.8.2 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 Adquisiciones y Contratos frente a la Policía Nacional de Colombia.



**CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA:** ENTIDAD POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA

Indique el (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 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?



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 60 de 136

**Trámites**

- Identificar características generales de la población objetivo de trámites y servicios para el registro en el SUIT
- 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 y privadas nacionales con las que se suscriben contratos, para mostrar el servicio de adquisiciones y contratos, para realizar eficazmente una 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 Adquisiciones y Contratos proveerá los siguientes datos: Centralizar información que resulte del ejercicio, describir cuales fueron las intervenciones con el cliente, mostrar los resultados alcanzados.


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 61 de 136

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

- **Tamaño de la Entidad:** 175.329 Policías.
  - **Fuente de recursos (Origen del capital):** Público.
  - **Organización/Sector del cual depende:** Entidad adscrita al Ministerio de Defensa.
  - **Industria:** Servicios de protección y cuidado al ciudadano.
  - **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Entidades públicas y privadas, personal civil.
- Canales de atención disponibles:** Oficinas presenciales de atención, CAI, estaciones, telefonía fija, portal web, redes sociales.

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	VARIABLE					TOT AL	SELECCION ADA	
		RELEVAN TE	ECONÓM ICA	MEDIBLE	ASOCIATI VA	CONSISTE NTE		SI	NO
Geográfica	Cobertura Geográfica	1	-	1	1	1	4	X	
	Dispersión	-	-	-	-	-	-		X
	Ubicación principal	-	-	1	-	-	1		X
Tipología Organizacio nal	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.



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:

2018/06/26

Página 62 de 136

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	

Según el cuadro anterior y tomando en cuenta que se cuenta con la información de las variables, para el cliente no se tendrán en cuenta la creación de los mecanismos de recolección de la información, ya que el Grupo Adquisiciones y Contratos cuenta con la información relevante para la caracterización.

**3.1.1.2.8.3 Caracterización Fiscalía**

**Misión:** La Fiscalía General de la Nación ejerce la acción penal y de extinción de dominio en el marco del derecho constitucional al debido proceso; participa en el diseño y la ejecución de la política criminal del Estado; garantiza el acceso efectivo a la justicia, la verdad y la reparación de las víctimas de los delitos; y genera confianza en la ciudadanía.

A continuación, se da muestra del cuadro que expone los objetivos y alcance que puede realizar el Grupo Adquisiciones y Contratos frente a la Fiscalía.



**CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA:**

ENTIDAD FISCALÍA

Indique el (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?



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 63 de 136

\_\_\_\_\_

**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 SUIT
- 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 y privadas nacionales con las que se suscriben contratos, para mostrar el servicio de adquisiciones y contratos, para realizar eficazmente una prestación del servicio.

**Identifique los Objetivos específicos**



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:

2018/06/26

Página 64 de 136

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 Adquisiciones y Contratos proveerá los siguientes datos: Centralizar información que resulte del ejercicio, describir cuales fueron las intervenciones con el cliente, mostrar los resultados alcanzados.

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

- **Tamaño de la Entidad:** Está integrada por el Fiscal General de la Nación, el vicefiscal, y 35 seccionales.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Público.
- **Organización/Sector del cual depende:** Entidad adscrita al poder judicial de Colombia.
- **Industria:** Sistema Penal Oral Acusatorio.
  - **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Personas naturales.
- **Canales de atención disponibles:** Oficinas presenciales de atención, centros integrados de servicios, telefonía fija, portal web, redes sociales.

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.


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 65 de 136

CATEGORÍA	VARIABLE	VARIABLE					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	

Según el cuadro anterior y tomando en cuenta que se cuenta con la información de las variables, para el cliente no se tendrán en cuenta la creación de los mecanismos de recolección de la información, ya que el Grupo Adquisiciones y Contratos cuenta con la información relevante para la caracterización.



**3.1.1.2.8.4 Caracterización Empresa de Transporte del Tercer Milenio S. A. – Transmilenio**

**Misión:** Gestionar el desarrollo e integración de los sistemas de transporte público masivo intermodal de pasajeros de la ciudad de Bogotá D.C. y de la región, con estándares de calidad, dignidad y comodidad, sustentable financiera y ambientalmente y orientado al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.

A continuación, se da muestra del cuadro, que expone los objetivos y alcance que pueda realizar el Grupo Adquisiciones y Contratos frente a Empresa de Transporte del Tercer Milenio S. A. - Transmilenio.



**CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA:**

ENTIDAD EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S. A. - TRANSMILENIO

Indique el (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 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? \_\_\_\_\_



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 67 de 136

**Trámites**

- Identificar características generales de la población objetivo de trámites y servicios para el registro en el SUIT
- 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 y privadas nacionales con las que se suscriben contratos, para mostrar el servicio de adquisiciones y contratos, para realizar eficazmente una 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 Adquisiciones y Contratos proveerá los siguientes datos: Centralizar información que resulte del ejercicio, describir cuales fueron las intervenciones con el cliente, mostrar los resultados alcanzados.

A continuación, se establecen cuáles son las principales categorías de variables para la caracterización de la Empresa de Transporte del Tercer Milenio S. A. - Transmilenio S.A.


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 68 de 136

- **Tamaño de la Entidad:** 147 estaciones, 12 troncales: con 113 Km, 106 alimentadoras: Con 663 Km, 2027 articulados y biarticulados, 947 alimentadores.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Mixto.
- **Organización/Sector del cual depende:** Entidad adscrita al Sistema integrado de transporte público.
- **Industria:** Sistema de Transporte Masivo.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Personas naturales, estudiantes, empleados, y familias.
- **Canales de atención disponibles:** Oficinas presenciales, portales y estaciones de servicio, telefonía fija, portal web.

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	VARIABLE					TOT AL	SELECCION ADA	
		RELEVAN TE	ECONÓM ICA	MEDIBLE	ASOCIATI VA	CONSISTE NTE		SI	NO
Geográfica	Cobertura Geográfica	1	-	1	1	1	4	X	
	Dispersión	-	-	-	-	-	-		X
	Ubicación principal	-	-	1	-	-	1		X
Tipología Organizacio nal	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	

Según el cuadro anterior y tomando en cuenta que se cuenta con la información de las variables, para el cliente no se tendrán en cuenta la creación de los mecanismos de recolección de la información, ya que el Grupo Adquisiciones y Contratos cuenta con la información relevante para la caracterización.

### 3.1.1.2.8.5 Caracterización Fondo Rotatorio de la Policía

**Misión:** El Fondo Rotatorio de la Policía garantiza 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.

A continuación, se da muestra del cuadro que expone los objetivos y alcance que puede realizar el Grupo Adquisiciones y Contratos frente a Fondo Rotatorio de la Policía.



**CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA:** ENTIDAD FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

Indique el (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?



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:

2018/06/26

Página 70 de 136

**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 SUIT
- 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 y privadas nacionales con las que se suscriben contratos, para mostrar el servicio de adquisiciones y contratos, para realizar eficazmente una prestación del servicio.

**Identifique los Objetivos específicos**

Identificar las preferencias por canales de atención y posibilidad de acceso

<p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</p>  <p>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</p>	<p><b>REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD</b></p>	<p>Fecha<sup>2</sup>: 2018/06/26</p> <p>Página 71 de 136</p>				
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="574 323 1479 365">a canales electrónicos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 365 1479 436">Diseñar acciones de diálogo presencial en el marco de identificar propuestas ciudadanas para el pro de la mejora en el servicio</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 436 1479 508">Identificar las características de las necesidades de la población objeto de la operación del servicio.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="574 508 1479 583">Diseñar estrategias para atraer las expectativas y preferencias de los ciudadanos.</td> </tr> </table>			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.
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.						
<p>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 Adquisiciones y Contratos proveerá los siguientes datos: Centralizar información que resulte del ejercicio, describir cuales fueron las intervenciones con el cliente, mostrar los resultados alcanzados.</p>						
<p>A continuación, se establecen cuáles son las principales categorías de variables para la caracterización para Fondo Rotatorio de la Policía.</p>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tamaño de la Entidad:</b> 18 coordinaciones.</li> <li>• <b>Fuente de recursos (Origen del capital):</b> Público.</li> <li>• <b>Organización/Sector del cual depende:</b> Entidad vinculada al Grupo Social y Empresarial de la Defensa (GSED).</li> <li>• <b>Industria:</b> Servicio soportado en la adquisición de bienes y servicios, venta de bienes, prestación de servicios, nacionalización de bienes y confección de uniformes, para la Policía.</li> <li>• <b>Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:</b> Entidades del sector público, personal civil y uniformado que pertenece a la Policía.</li> <li>• <b>Canales de atención disponibles:</b> Oficinas presenciales, portales y estaciones de servicio, telefonía fija, portal web.</li> </ul>						
<p>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.</p>						
<p style="text-align: right;">F-1.1-28V1</p>						



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 72 de 136

CATEGORÍA	VARIABLE	VARIABLE					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.

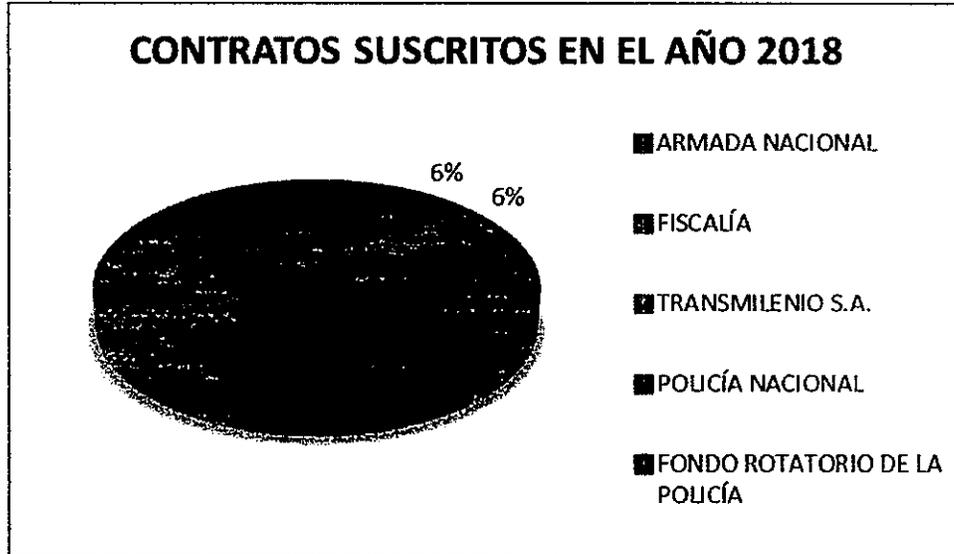
VARIABLES	¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?	En caso de NO tener la información en la entidad ¿Qué mecanismo podría acudir para obtener la información?
Cobertura Geográfica	SI	
Tamaño de la entidad	SI	
Organización / sector del cual pertenece	SI	
Tipo del ciudadano,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

Según el cuadro anterior y tomando en cuenta que se cuenta con la información de las variables, para el cliente no se tendrán en cuenta la creación de los mecanismos de recolección de la información, ya que el Grupo Adquisiciones y Contratos cuenta con la información relevante para la caracterización.



**3.1.1.2.9 Análisis y segmentación de datos**

A continuación, se muestran los contratos que se suscribieron en el 2018 como comparativo para determinar que el cliente obtuvo una mayor prestación del servicio en el Grupo Adquisiciones y Contratos, con un total de 16 contratos suscritos en el año 2018.



GRUPO	CONTRATOS REALIZADOS
ARMADA NACIONAL	6.25%
FISCALÍA	6.25%
TRANSMILENIO S.A.	6.25%
POLICÍA NACIONAL	43.75%
FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	37.50%

**3.1.1.3 Grupo Construcciones**

**3.1.1.3.1 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 de Construcciones, de acuerdo con lo registrado en las diversas fuentes de información disponibles. De acuerdo con esto se hará una recolección de información real y completa.

**3.1.1.3.2 Fecha de la muestra**

Del 01 de febrero de 2017 a corte 31 de marzo del 2018

**3.1.1.3.3 Línea base**

En el periodo establecido, se identificó un (1) usuario que utiliza los servicios del Grupo Construcciones: Policía Nacional.

**3.1.1.3.4 Fuentes de información**

La fuente de información que dispuso el Grupo Construcciones del Fondo Rotatorio de la Policía, se seleccionó la base de datos estructurada y consolidada, así:

CANTIDAD	TIPO DE SERVICIO	TIEMPO QUE TOMO EL SERVICIO	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	IDENTIFICACIÓN (NIT - C.C.)	UNIDAD O DEPENDENCIA A LA QUE PERTENECE	VALOR OBRA
1	Obra	8 meses	Policía Nacional Tame	PONAL	Alojamientos	2.635.988.824,11
2	Mantenimiento		Fiscalía	PONAL	Fiscalía	471.000.024,92
3	obra		Escuela de seguridad vial	PONAL	Alcaldía de cucaita	

**3.1.1.3.5 Requerimientos de política**

Entre los requerimientos de política a los cuales se dará cumplimiento con el ejercicio caracterización de la población objetivo del Grupo Construcciones del Fondo Rotatorio de la Policía, se encuentran:

**3.1.1.3.5.1 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.

**3.1.1.3.5.2 Conpes 3785 de 2013 “Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”.**

La cual busca mejorar la eficiencia y eficacia de las entidades, y su capacidad de atención en la satisfacción de las necesidades del ciudadano.



### **3.1.1.3.5.3 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.

### **3.1.1.3.5.4 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.

### **3.1.1.3.5.5 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.

#### **3.1.1.3.6 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.

#### **3.1.1.3.7 Población Objetivo**

Las entidades que utilizan los servicios del Grupo Construcciones es la Policía Nacional de Colombia.

#### **3.1.1.3.8 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.

#### **3.1.1.3.8.1 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



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:

2018/06/26

Página 76 de 136

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 Construcciones frente a la Policía Nacional de Colombia.



**CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA: ENTIDAD POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA**

Indique el (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 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 SUIT



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 77 de 136

<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 y privadas nacionales con las que se suscriben contratos, para mostrar el servicio de construcciones, para realizar eficazmente una 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 Adquisiciones y Contratos proveerá los siguientes datos: Centralizar información que resulte del ejercicio, describir cuales fueron las intervenciones con el cliente, mostrar los resultados alcanzados.

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

- **Tamaño de la Entidad:** 175.329 Policías.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Público.


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**
Fecha<sup>2</sup>:

2018/06/26

Página 78 de 136

- **Organización/Sector del cual depende:** Entidad adscrita al Ministerio de Defensa.
  - **Industria:** Servicios de protección y cuidado al ciudadano.
  - **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Entidades públicas y privadas, personal civil.
- Canales de atención disponibles:** Oficinas presenciales de atención, CAI, estaciones, telefonía fija, portal web, redes sociales.

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	VARIABLE					TOT AL	SELECCION ADA	
		RELEVAN TE	ECONÓM ICA	MEDIBLE	ASOCIATI VA	CONSISTE NTE		SI	NO
Geográfica	Cobertura Geográfica	1	-	1	1	1	4	X	
	Dispersión	-	-	-	-	-	-		X
	Ubicación principal	-	-	1	-	-	1		X
Tipología Organizacio nal	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	

Según el cuadro anterior y tomando en cuenta que se cuenta con la información de las variables, para el cliente no se tendrán en cuenta la creación de los mecanismos de recolección de la información, ya que el Grupo Adquisiciones y Contratos cuenta con la información relevante para la caracterización.

#### 3.1.1.3.9 Análisis y segmentación de datos

En el tiempo establecido se identificó que solo se suministró el servicio que presta el Grupo Construcciones a la Policía Nacional de Colombia.

#### 3.1.1.4 Grupo Operaciones de Comercio Exterior

##### 3.1.1.4.1 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.

##### 3.1.1.4.2 Fecha de la muestra

Del 01 de febrero de 2017 a corte 31 de marzo del 2018.

##### 3.1.1.4.3 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 Internacionales y aplicación de Ley) perteneciente a la Embajada de EE.UU. en Colombia.



### 3.1.1.4.4 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 Internacionales 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 Extranjera de los Estados Unidos (U.S. Foreign Assistance Act)

### 3.1.1.4.5 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:

#### 3.1.1.4.5.1 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.

#### 3.1.1.4.5.2 Conpes 3785 de 2013 “Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”.

La cual busca mejorar la eficiencia y eficacia de las entidades, y su capacidad de atención en la satisfacción de las necesidades del ciudadano.



### 3.1.1.4.5.3 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, 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.

### 3.1.1.4.5.4 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.

### 3.1.1.4.5.5 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.

#### 3.1.1.4.6 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.

#### 3.1.1.4.7 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.

#### 3.1.1.4.8 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.

#### 3.1.1.4.8.1 Caracterización Embajada Americana (INL)

**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**Fecha<sup>2</sup>:

2018/06/26

Página 82 de 136

**Misión:** La Embajada Americana proporciona entrenamiento, apoyo de operaciones, inteligencia y logística para los programas antinarcoóticos 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 pueda realizar el grupo de Operaciones de Comercio Exterior frente al grupo INL.



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 83 de 136



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**

- 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 SUIT
- 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 Operaciones de Comercio Exterior, proveerá los la centralización de la información que



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 84 de 136

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
	Canales disponibles	1	1	-	1	1	4	X	
Intrínsecas	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, 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.

#### **3.1.1.4.8.2 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 pueda realizar el Grupo Operaciones de Comercio Exterior frente a la Policía Nacional de Colombia.



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 86 de 136



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 SUIIT
- 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 realizó con el cliente y los resultados alcanzados por el Grupo en mención, así como facilitar la consulta externa de los resultados de la caracterización.


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 87 de 136

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:** 175.329 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.

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.

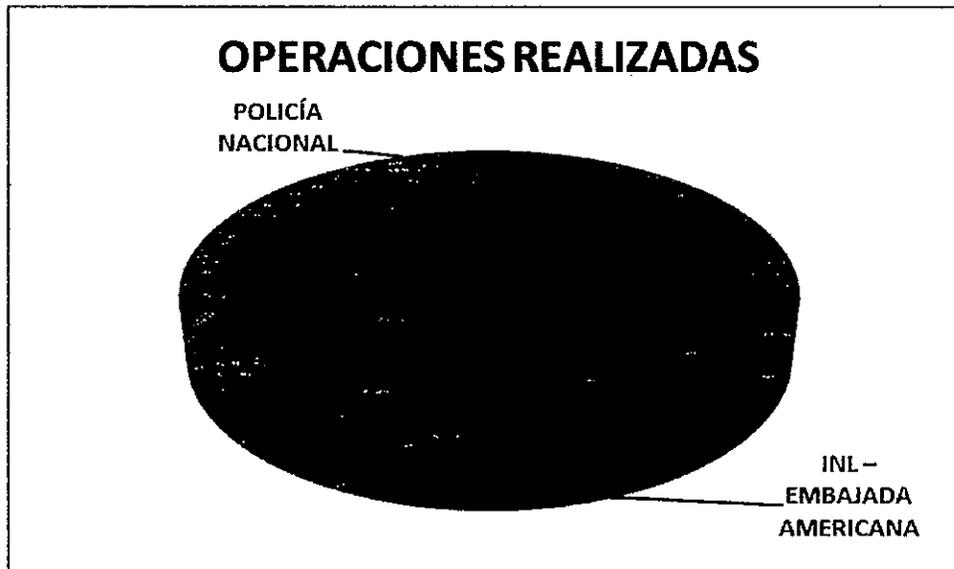


VARIABLES	¿La entidad cuenta con la información relacionada con la variable encontrada?	En caso de NO tener la información en la entidad ¿Qué mecanismo prodría acudir para obtener la información?
Cobertura Geográfica	SI	
Tamaño de la entidad	SI	
Organización / sector del cual pertenece	SI	
Tipo del ciudadano, 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".

**3.1.1.4.9 Análisis y segmentación de datos**

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





GRUPO	OPERACIONES REALIZADAS
INL – EMBAJADA AMERICANA	454 OPERACIONES
POLICÍA NACIONAL	56 OPERACIONES
<b>TOTAL</b>	<b>510 OPERACIONES</b>

### 3.1.1.5 Grupo Venta de bienes en desuso

#### 3.1.1.5.1 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 Venta de bienes en desuso, de acuerdo con lo registrado en las diversas fuentes de información disponibles. De acuerdo a esto se hará una recolección de información real y completa.

#### 3.1.1.5.2 Fecha de la muestra

Del 01 de febrero de 2017 a corte 31 de marzo del 2018.

#### 3.1.1.5.3 Línea base

Se recogieron treinta y tres (33) registros de clientes que utilizan los servicios del Grupo Venta de bienes en desuso.

#### 3.1.1.5.4 Fuentes de información

La fuente de información que dispuso el Grupo Venta de bienes en desuso del Fondo Rotatorio de la Policía, se seleccionó la base de datos estructurada y consolidada, así:

La información presentada en este espacio no se puede publicar por referirse a información sensible que se encuentra en la reserva de la entidad, teniendo en cuenta la ley 1581 del 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."



La información presentada en este espacio no se puede publicar por referirse a información sensible que se encuentra en la reserva de la entidad, teniendo en cuenta la ley 1581 del 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."

#### **3.1.1.5.5 Requerimientos de política.**

Entre los requerimientos de política a los cuales se dará cumplimiento con el ejercicio caracterización de la población objetivo del Grupo Venta de bienes en desuso del Fondo Rotatorio de la Policía, se encuentran:

##### **3.1.1.5.5.1 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.

##### **3.1.1.5.5.2 Conpes 3785 de 2013 "Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano".**



La cual busca mejorar la eficiencia y eficacia de las entidades, y su capacidad de atención en la satisfacción de las necesidades del ciudadano.

### **3.1.1.5.5.3 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.

### **3.1.1.5.5.4 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.

### **3.1.1.5.5.5 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.

#### **3.1.1.5.6 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.

#### **3.1.1.5.7 Población Objetivo**

Personas naturales que necesitan los servicios del Grupo Venta de bienes en Desuso.

#### **3.1.1.5.8 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:


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 92 de 136

- **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:

CATEGORÍA	VARIABLE	VARIABLE					TOT AL	SELECCIONA DA	
		RELEVA NTE	ECONÓ MICA	MEDI BLE	ASOCIAT IVA	CONSISTE NTE		SI	N O
Geográfica	Ubicación	1	-	1	1	1	4	x	
	Clima	-	-	-	-	-	0	-	x
Demográfica	Edad	-	-	-	-	-	0	-	x
	Sexo	1	-	1	1	1	4	x	
	Ingresos	-	-	-	-	-	0	-	x
	Actividad económica	1	1	1	1	1	5	x	
	Puntaje de sisben	-	-	-	-	-	0	-	x
	Tamaño familiar	-	-	-	-	-	0	-	x
	Estado del ciclo familiar	-	-	-	-	-	0	-	x
	Idiomas	-	-	-	-	-	0	-	x
	Nivel académico	-	-	-	-	-	0	-	x
Intrínsecas	Intereses	-	-	-	-	-	0	-	x
	Lugares de encuentro	-	-	-	-	-	0	-	x
	Acceso a canales	1	-	1	1	1	4	x	
	Uso de los canales	1	-	1	1	1	4	x	
Comportamiento	Niveles de uso	-	-	-	-	-	0	-	x
	Estatus del	-	-	-	-	-	0	-	x



usuario									
Eventos	-	-	-	-	-	0	-		x

**Variables priorizadas para el segmento poblacional 'Clientes, Entidades públicas y/o partes interesadas':**

**3.1.1.5.8.1 Variables geográficas**

Dan cuenta de la ubicación geográfica de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y de aquellas características que están directamente asociadas. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni cursos de acción específicos.

Este tipo de información permite identificar grupos representativos de cada área geográfica, sin embargo, es importante complementar la caracterización en este nivel, con variables de las otras categorías que permitan tener un mayor detalle sobre las particularidades, actividades, valores y comportamientos del grupo de interés, para no excluir elementos importantes para el análisis.

Dentro de las variables más comunes en esta categoría se encuentran:

**3.1.1.5.8.1.1 Ubicación**

Estas variables permiten identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés. Así mismo, permiten a la Entidad identificar usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida. Ejemplo: *áreas urbanas o rurales, municipios o ciudades capitales, barrios, localidades, vereda, resguardo, consejo comunitario, entro otros.*

**3.1.1.5.8.2 Variables demográficas**

La demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización. Dentro de las variables más comunes en esta categoría se encuentran:

**3.1.1.5.8.2.1 Tipo y número de documento**

Esta variable permite identificar el tipo de documento de identificación del ciudadano o usuario y establecer un parámetro de identificación único sobre cada individuo con el fin de facilitar cruces de bases de datos, búsquedas de información sobre el ciudadano o usuario en sistemas de información y registros públicos o propios de la Entidad.

**3.1.1.5.8.2.2 Sexo**

Esta variable es importante dado que suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento (las cuales son explicadas más adelante), especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo.



### 3.1.1.5.8.2.3 Actividad Económica

Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedica el ciudadano. Esta variable es importante para aquellos servicios en los que las necesidades atendidas están asociadas a las necesidades que emergen de la ocupación o actividad económica del interesado. Por otro lado, puede ser útil para aproximarse a la capacidad económica del ciudadano, cuando esta información no esté directamente disponible. Así mismo, puede ser útil para el diseño de servicios que impliquen transacciones por medios electrónicos o para identificar acceso a canales no convencionales. Ejemplo: *estudiante, ama de casa, empleado, empresario o trabajador independiente, pensionado, desempleado. De otra parte: ingeniero, arquitecto, médico.*

### 3.1.1.5.8.3 Variables Intrínsecas

Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos. Dentro de las principales variables se encuentran:

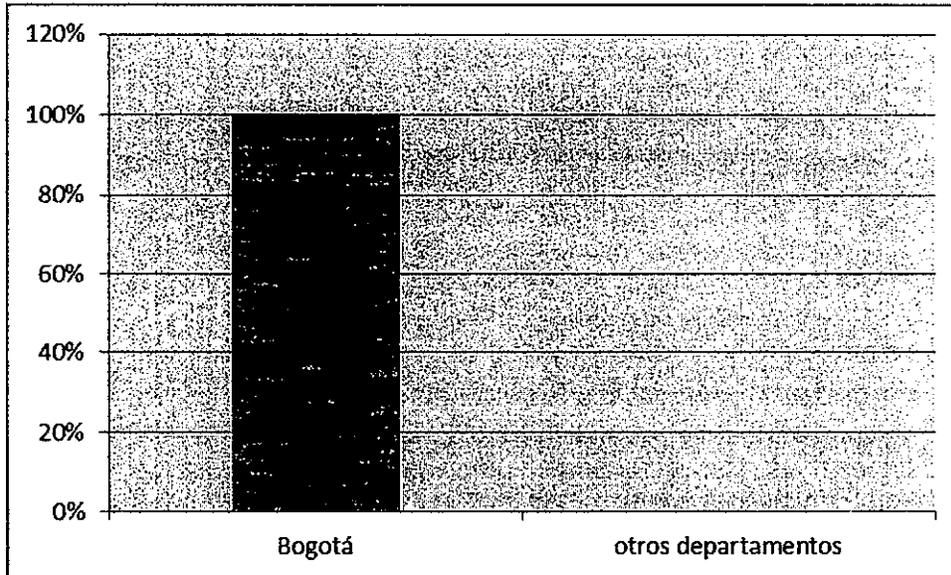
#### 3.1.1.5.8.3.1 Acceso a canales

Canales a los que el ciudadano, usuario o grupo de interés tiene acceso. La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan. Se debe aclarar que el acceso se evalúa en términos reales. Es decir, el ciudadano no solo debe contar con el canal en la casa o en algún sitio cercano, sino que debe estar en capacidad de acceder efectivamente al canal. Por ejemplo, en el caso de Internet, aunque el ciudadano cuente con conexión en su casa, si este no tiene conocimientos de informática que le permitan manejar el computador no tendrá acceso real al canal. Ejemplo: internet, telefonía móvil, telefonía fija, fax, redes sociales, televisión, presencial.

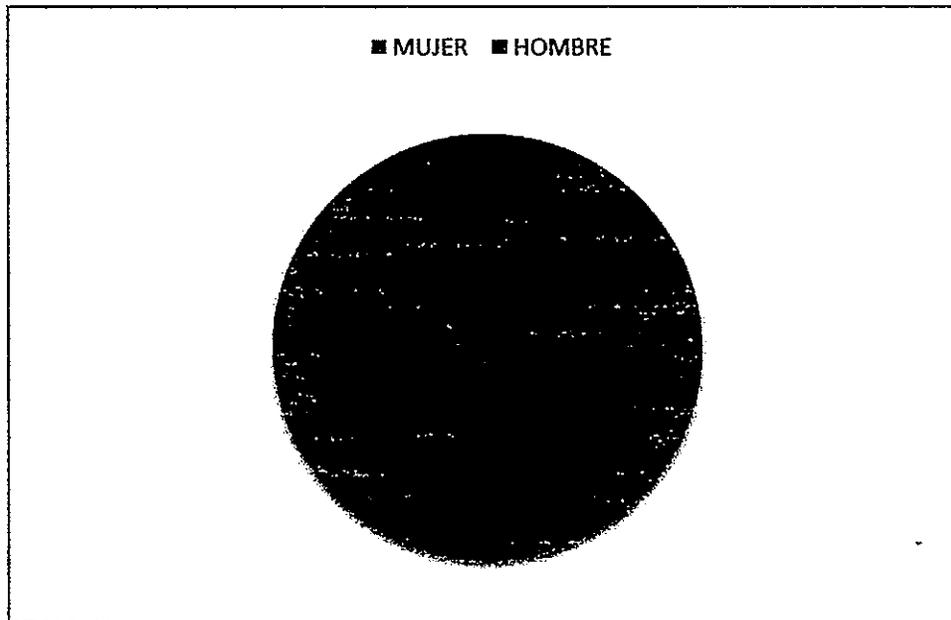
#### 3.1.1.5.9 Resultados caracterización Grupo Venta de bienes en desuso.

La información recolectada durante el ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Grupo de Venta de Bienes en Desuso arrojó los siguientes resultados:

**De acuerdo con el departamento:** En la siguiente grafica se muestra que los clientes del Grupo Venta de Bienes en Desuso están ubicados en la ciudad de Bogotá en un 100%.



**De acuerdo con el género:** los usuarios del Grupo Venta de Bienes en Desuso, según la gráfica, muestra que el género masculino tiene una mayor participación, con el 82%.



### 3.1.2 Proceso Industrial

#### 3.1.2.1 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


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 96 de 136

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 de 2017 a corte 31 de marzo del 2018.

**3.1.2.1.3 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).

**3.1.2.1.4 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, estructurados y consolidados 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									
CANTIDA D	TIPO DE SERVICIO	TIPO DE PRODUCTO	PLAZO DE EJECUCIÓN	GRADO	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	SEX O	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 Apraéz	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.


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha:  
2018/06/26

Página 97 de 136

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.
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 González 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.



**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

Página 98 de 136

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 Ramirez	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 SGI	INTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	PROCESO INTERNOS	INFORMACION
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 - CITI	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	
	8	PRESIDENCIA	EXTERNO	POCO	MUCHO	SGC - SGA - SGSST	CLIENTES	
	9	PROVEEDOR DE TELA	EXTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	PROVEEDORES	
	10	PROVEEDOR DE INSUMOS	EXTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	PROVEEDORES	
CONTRATACIÓN DE MATERIA PRIMAS, INSUMOS Y SERVICIOS	11	PROVEEDOR MANTENIMIENTO	EXTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	PROVEEDORES	BIENES/SERVICIOS / INFORMACIÓN
	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	
	15	LABORATORIO DE CALIDAD DE POLICIA	EXTERNO	MUCHO	MUCHO	SGC - SGA - SGSST	PROVEEDORES	
ORDENES DE PRODUCCION - REQUERIMIENTOS MATERIALES E INSUMOS - ENTREGA DE PRODUCTOS TERMINADOS	16	PROCESO LOGISTICO - ALMACEN GENERAL	INTERNO	MUCHO	MUCHO	SGC - SGA - SGSST	PROVEEDORES	BIENES/SERVICIOS / INFORMACIÓN
ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS FACON - VERIFICACIÓN Y REVISIÓN MATERIALES - CORTE - CONFECCIÓN - EMPAQUE Y EMBALAJE - CONTROL DE CALIDAD	17	OPERARIOS MANO DE OBRA	INTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	SERVIDORES PÚBLICOS FORPO	BIENES/SERVICIOS / INFORMACIÓN / PRODUCTOS TERMINADOS
	18	OPERARIOS MAQUINA	INTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	SERVIDORES PÚBLICOS FORPO	
	19	OPERARIOS MANTENIMIENTO MAQUINARIA Y EQUIPO	INTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	SERVIDORES PÚBLICOS FORPO	
	20	OPERARIO DE CALIDAD	INTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	SERVIDORES PÚBLICOS FORPO	
	21	PERSONAL ADMINISTRATIVO OFICINA TÉCNICA FACON	INTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	SERVIDORES PÚBLICOS FORPO	
	22	PERSONAL ADMINISTRATIVO CALIDAD FACON	INTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	SERVIDORES PÚBLICOS FORPO	
	23	PERSONAL ADMINISTRATIVO PRODUCCION FACON	INTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	SERVIDORES PÚBLICOS FORPO	
	24	PERSONAL ADMINISTRATIVO MANTENIMIENTO FACON	INTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	SERVIDORES PÚBLICOS 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 MUJIZ	EXTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	COMUNIDAD Y SOCIEDAD	
	28	POLICIAS DE LA GUARDIA FACON	EXTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	PERSONAL EN COMISION PIONAL	
	29	PERSONAL SERVICIOS GENERALES - PROVEEDOR	EXTERNO	MUCHO	POCO	SGC - SGA - SGSST	PROVEEDORES	
	30	REGIMEN INTERNO FACON	INTERNO	MUCHO	MUCHO	SGC - SGA - SGSST	SERVIDORES PÚBLICOS 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 PÚBLICOS 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	



### 3.1.2.1.5 Requerimientos de política

Entre los requerimientos de política a los cuales se dará cumplimiento con el ejercicio caracterización de la población objetivo del Proceso Industrial del Fondo Rotatorio de la Policía, se encuentran:

#### 3.1.2.1.5.1 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.

#### 3.1.2.1.5.2 Conpes 3785 de 2013 “Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”.

La cual busca mejorar la eficiencia y eficacia de las entidades, y su capacidad de atención en la satisfacción de las necesidades del ciudadano.

#### 3.1.2.1.5.3 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.

#### 3.1.2.1.5.4 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.

#### 3.1.2.1.5.5 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 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.

### 3.1.2.1.7 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.

### 3.1.2.1.8 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':

#### 3.1.2.1.8.1 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.

### 3.1.2.1.8.2 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.

### 3.1.2.1.8.3 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 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.

### 3.1.2.1.9 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.



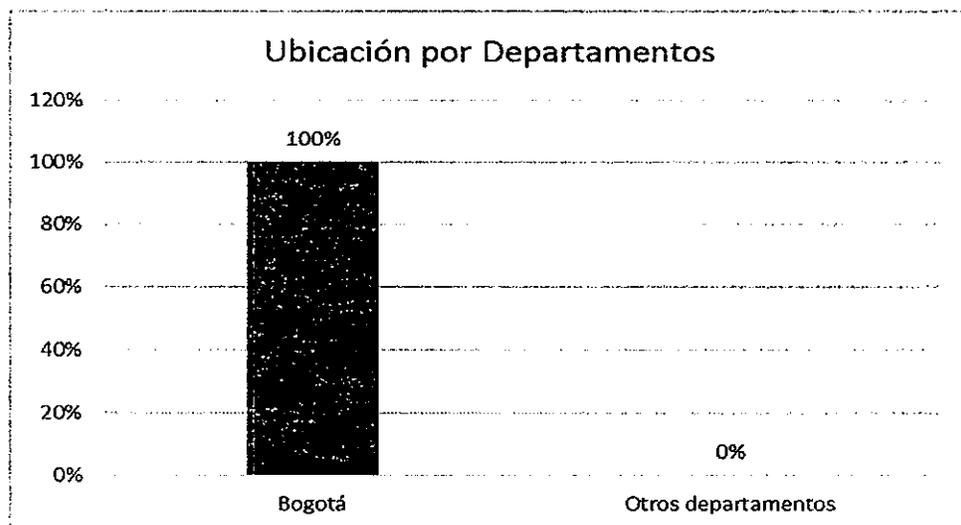
De acuerdo con el uso de canales: Para interpretar correctamente esta gráfica es necesario aclarar cuáles medios incluyen cada canal. En este sentido:

Se utilizó 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.

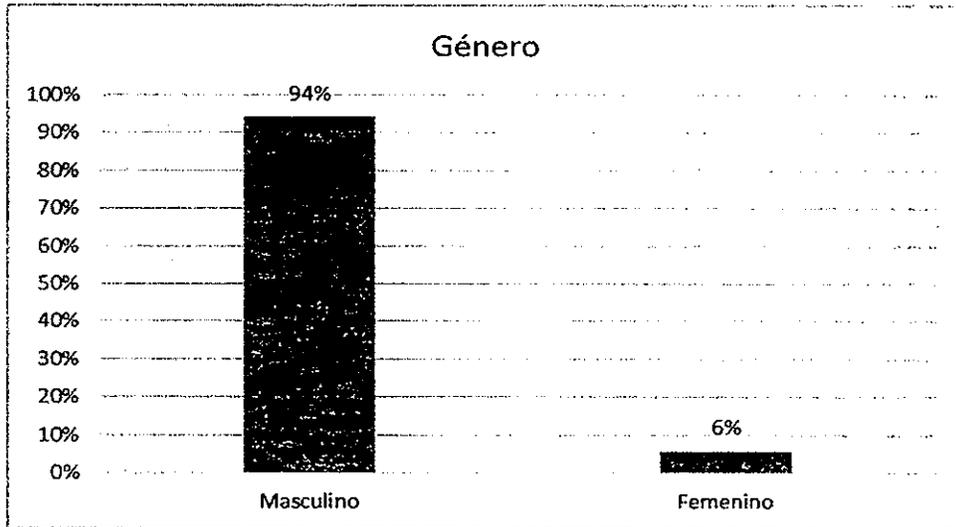
**De acuerdo con los Departamentos:** La gráfica evidencia que en mayor proporción las solicitudes son allegadas desde Bogotá (100%), probablemente debido a que el proceso industrial del Fondo Rotatorio de la Policía se concentra principalmente en entidades de la Rama Ejecutiva y aquellas del Orden Nacional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



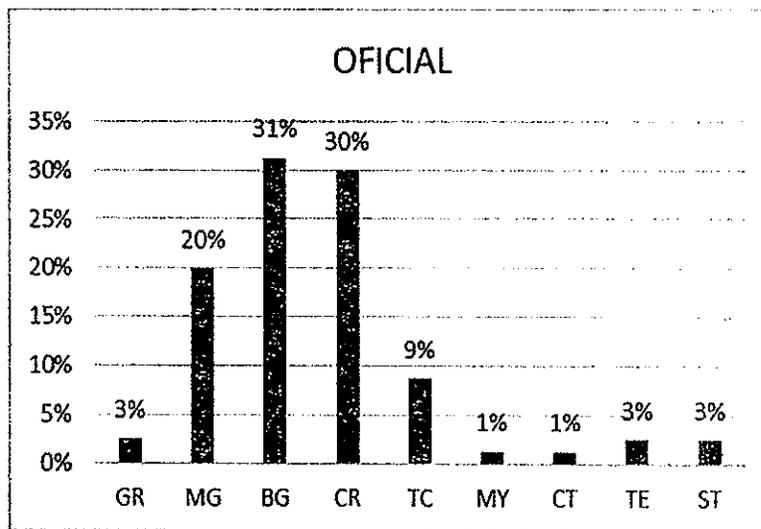
**De acuerdo con el género:** La gráfica evidencia que en mayor proporción las solicitudes son allegadas por personal masculino (94%), seguido del personal femenino en un (06%), lo que permite evidenciar



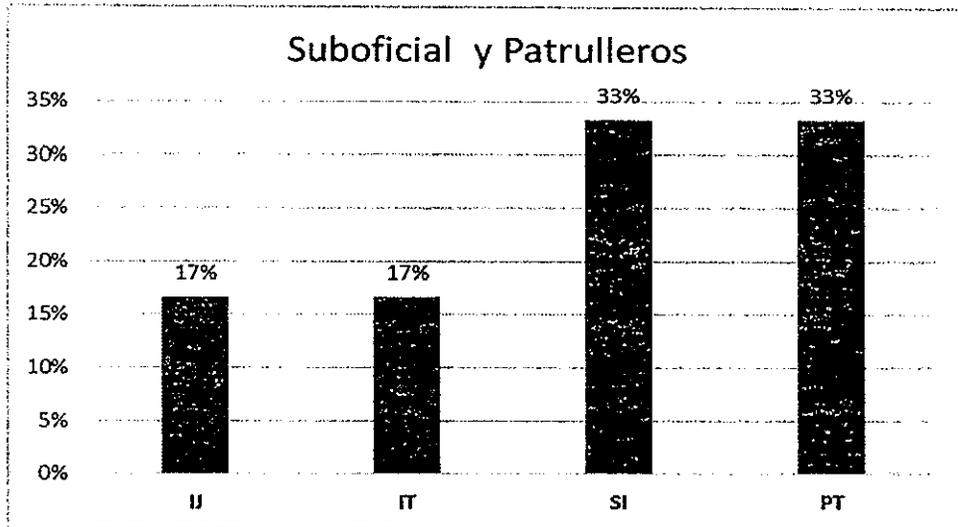
REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD



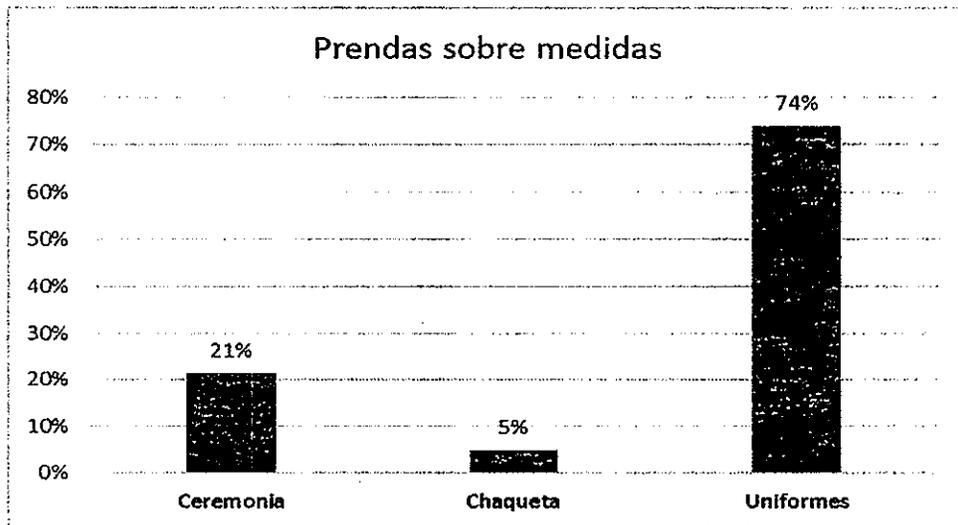
**De acuerdo al grado Oficial:** Se observa que el grado Brigadier General son los que solicitan más trabajos especiales con una participación del 31%, seguido de un 30% del grado de Coronel, el grado de Mayor General participa con un 20%, estos tres grados son los de mayor representación.



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



a. Productos que se confeccionan.



De acuerdo con 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.



### 3.1.3 Proceso Créditos

#### 3.1.3.1.1 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 Créditos, de acuerdo con lo registrado en las diversas fuentes de información disponibles. A partir de los resultados y conclusiones extraídas, se realizará la recolección de información real y completa.

#### 3.1.3.1.2 Fecha de la muestra

Del 01 de febrero de 2017 a corte 31 de marzo del 2018.

#### 3.1.3.1.3 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).

#### 3.1.3.1.4 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, estructurados y consolidados por los Grupos Créditos y Mercadeo y Comunicaciones y la matriz de partes interesadas estructurada y consolidada por la Oficina Asesora de Planeación, así:

	NOMBRE_COMPLETO	CIUDAD	DEPTO
1	VILLADA CARDENAS JUAN GABRIEL	Supía	Caldas
2	CASTRILLON GIRALDO ADRIANA	Florencia	Caquetá
3	BEDOYA BLANCO GUILLERMO	Florencia	Caquetá
4	LONDOÑO HURTADO EDER YOBAN	Valledupar	Cesar

5	MOLINA RAMIREZ WILMAR DE JESUS	Valledupar	Cesar
6	SIERRA NIVIA LUIS EDUARDO	Valledupar	Cesar
7	QUIÑONEZ TAPIA JAISON GEDRUIC	Aguachica	Cesar
8	ROJAS CASTILLO JOHANA MILEYDI	Popayán, Distrito Especial Ecoturístico, Histórico y Universitari o	Cauca


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**
Fecha<sup>2</sup>:

2018/06/26

Página 106 de  
136

9	JOHN FREDY VALENCIA GOMEZ	Popayán, Distrito Especial Ecoturístico, Histórico y Universitari o	Cauca
10	CAMILO ARROYO LILIANA	Popayán, Distrito Especial Ecoturístico, Histórico y Universitari o	Cauca
11	ARENAS SANCHEZ DUBIAN ARLEY	Popayán, Distrito Especial Ecoturístico, Histórico y Universitari o	Cauca
12	CAMPO LUNA HUMBERTO	Popayán, Distrito Especial Ecoturístico, Histórico y Universitari o	Cauca
13	DÍAZ QUILINDO JENNY FAGJANY	Popayán, Distrito Especial Ecoturístico, Histórico y Universitari o	Cauca
14	PRADO OROZCO ALMA XIMENA	Popayán, Distrito Especial Ecoturístico, Histórico y Universitari o	Cauca
15	VALENCIA FIGUEROA PEDRO JULIAN	Popayán, Distrito Especial Ecoturístico, Histórico y Universitari o	Cauca
16	CEBALLOS OVIEDO	Popayán,	Cauca

	DIANA STELLA	Distrito Especial Ecoturístico, Histórico y Universitari o	
17	LEMOS LEMOS JULIAN IGNACIO	Popayán, Distrito Especial Ecoturístico, Histórico y Universitari o	Cauca
18	PORTILLA AYALA EDUARDO RAMIRO	Popayán, Distrito Especial Ecoturístico, Histórico y Universitari o	Cauca
19	CIFUENTES DURANGO CARLOS ANDRES	Montería	Córdoba
20	CASTILLO NIETO JUAN PABLO	Zipaquirá	Cundinamar ca
21	MENA BLANDON MIGUEL ANGEL	Soacha	Cundinamar ca
22	RUIZ MONTAÑO FERNEY	Soacha	Cundinamar ca
23	REYES PERDOMO CRISTHIAN GILBERTO	Soacha	Cundinamar ca
24	PUESTES TORRES CESAR AUGUSTO	Soacha	Cundinamar ca
25	PINEDA RAMIREZ HECTOR LEONARDO	Soacha	Cundinamar ca
26	CRUZ NUÑEZ LEIDY GISSETH	Soacha	Cundinamar ca
27	QUINTERO CASTANEDA LINDA GISELLE	Soacha	Cundinamar ca
28	GUALDRON JAVIER	Soacha	Cundinamar ca
29	FAJARDO GASCA MARIA NOHORA	Soacha	Cundinamar ca
30	ARISTIZABAL DE GALEANO SOFIA	Soacha	Cundinamar ca
31	MENDOZA PADILLA JAIME	Soacha	Cundinamar ca


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

 Página 107 de  
136

	HERNAN DARIO		
32	OLAYA VELASQUEZ AMPARO	Soacha	Cundinamar ca
33	AMEZQUITA GARZON LILIA MARIA	Soacha	Cundinamar ca
34	RODRIGUEZ ARTEAGA MONICA ANDREA	Soacha	Cundinamar ca
35	MURCIA ALEMAN JAIRO	Soacha	Cundinamar ca
36	QUIROGA AMAYA LINO ANDRES	Soacha	Cundinamar ca
37	BOLIVAR GARZON JUAN CARLOS	Soacha	Cundinamar ca
38	GONZALEZ SANCHEZ JUAN CARLOS	Soacha	Cundinamar ca
39	CHICUASUQUE CASTILLO RAFAEL ANTONIO	Soacha	Cundinamar ca
40	CASTILLO RAMIREZ YONSON MAURICIO	Soacha	Cundinamar ca
41	MEJIA RODRIGUEZ VICTOR JULIO	Soacha	Cundinamar ca
42	PEÑUELA SEDANO JESUS ALCIDES	Soacha	Cundinamar ca
43	IDROBO CHACON JORGE ENRIQUE	Soacha	Cundinamar ca
44	BELTRAN HERRERA RUBEN DARIO	Soacha	Cundinamar ca
45	ESPAÑOL CHAPARRO JORGE	Soacha	Cundinamar ca
46	VARGAS CASTRO NELSON	Supatá	Cundinamar ca
47	BULLA BEJARANO KAREM JULIETTE	Tabio	Cundinamar ca
48	DAZA ELKYN FERNEY	Ubaque	Cundinamar ca
49	GIRALDO TOVAR DUBERNEY	Cajicá	Cundinamar ca
50	GRACIA VALDES DIEGO ALEJANDRO	Cajicá	Cundinamar ca
51	BULLA QUINTANA GERMAN ALBERTO	Chía	Cundinamar ca
52	MARTINEZ RINCON EDILSON	Chía	Cundinamar ca
53	ENCISO ALARCON JOHN JAIRO	Chía	Cundinamar ca

54	ARIAS MARTINEZ LIGIA AMPARO	Chía	Cundinamar ca
55	GRUJALBA SUAREZ HARVEY GERARDO	Chía	Cundinamar ca
56	CABEZA HERNANDEZ JOSUE DANIEL	Chía	Cundinamar ca
57	MARTIN FUENTES OMAR CAMILO	Chía	Cundinamar ca
58	SALCEDO MARTINEZ CARLOS	Choachí	Cundinamar ca
59	GOYENECHÉ MENDIVELSO JUAN VICENTE	Cogua	Cundinamar ca
60	SALGADO MONTAÑEZ HERNAN FELIPE	Facatativá	Cundinamar ca
61	ROA TRUJILLO GILDARDO	Facatativá	Cundinamar ca
62	MOLINA SUAREZ ROLANDO	Facatativá	Cundinamar ca
63	MUÑOZ CRUZ RUBEN DARIO	Funza	Cundinamar ca
64	CRUZ PARRA CARLOS ANDRES	Funza	Cundinamar ca
65	QUIROGA PEREZ FRANCISCO JAVIER	Funza	Cundinamar ca
66	HERNANDEZ RODRIGUEZ LUZ MARINA	Fusagasugá	Cundinamar ca
67	LEON RODRIGUEZ JAVIER	Fusagasugá	Cundinamar ca
68	CASTRO RODRIGUEZ JUAN DE LA ROSA	Fusagasugá	Cundinamar ca
69	FERNANDEZ MIRANDA RUBIER HAMITH	Gachancipá	Cundinamar ca
70	HERNANDEZ DIAZ JEFERSON RUBIEL	Girardot	Cundinamar ca
71	CARDENAS CAMPO ULICES	Girardot	Cundinamar ca
72	RIVERA ARENAS YAIL	Girardot	Cundinamar ca
73	HERNANDEZ SALAZAR HECTOR	Guaduas	Cundinamar ca
74	RAMIREZ LUZ STELLA	Puerto Bogotá	Cundinamar ca
75	LINARES GARZON WILSON RAFAEL	Puerto Bogotá	Cundinamar ca


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

 Página 108 de  
136

76	BONILLA GARZON LARDEY PAOLA	Puerto Bogotá	Cundinamar ca
77	GUZMAN BELTRAN LUIS HERNANDO	La Calera	Cundinamar ca
78	LINARES MENDEZ LUIS ALFONSO	Madrid	Cundinamar ca
79	GARAVITO ACOSTA GERMAN RICARDO	Mosquera	Cundinamar ca
80	MORENO GUTIERREZ DIANA CARMENZA	Mosquera	Cundinamar ca
81	LOPEZ BOLAÑOS JUAN ESTEBAN	Mosquera	Cundinamar ca
82	ALDANA GARCIA JOHNNY ALEXANDER	Mosquera	Cundinamar ca
83	PINEDA MEDINA GABRIEL ALBERTO	Mosquera	Cundinamar ca
84	BELTRAN CALDERON CRISTOBAL	Mosquera	Cundinamar ca
85	PAEZ RAMOS CARLOS ARTURO	Mosquera	Cundinamar ca
86	SUAREZ HERRAN CARLOS ARTURO	Mosquera	Cundinamar ca
87	ROMERO ROBAYO BLANCA FLOR	Mosquera	Cundinamar ca
88	CORTES PEÑA LUZ ANGELA	Mosquera	Cundinamar ca
89	MARTINEZ BENAVIDES JOSE ALBERTO	Mosquera	Cundinamar ca
90	TRIVIÑO MENDEZ MARIA MERCEDES	Mosquera	Cundinamar ca
91	RODRIGUEZ ROJAS JULIAN ARMANDO	Quetame	Cundinamar ca
92	PALACIOS PALACIOS ALEXANDER	San Francisco De Quibdo	Chocó
93	GALVIS GRANADA JUAN CAMILO	Caucasia	Antioquia
94	RUIZ AGUDELO ROSA ELVIRA	Entrerrios	Antioquia
95	SAAVEDRA LOPEZ CAROLINA	Envigado	Antioquia
96	RANGEL GUTIERREZ FREDY JAVIER	Envigado	Antioquia

97	GUZMAN LONDOÑO LIA CECILIA	Envigado	Antioquia
98	BALAGUERA GUTIERREZ SERGIO	Barranquilla, Distrito Especial, Industrial y Portuario	Atlántico
99	PINEDA ALBARRACIN FRANCISCO JAVIER	Barranquilla, Distrito Especial, Industrial y Portuario	Atlántico
100	SOTO LEON ZORAIDA	Barranquilla, Distrito Especial, Industrial y Portuario	Atlántico
101	GAMBOA RUIZ CARLOS MAURICIO	Barranquilla, Distrito Especial, Industrial y Portuario	Atlántico
102	BUITRAGO BELTRAN WILSON ERNESTO	Soledad	Atlántico
103	ARBELAEZ DE GARCIA MYRIAM	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
104	ROMERO BELTRAN HECTOR ROQUE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
105	DÍAZ GUTIERREZ LEONEL HERNAN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
106	CAÑÓN GALINDO HENRY ALEJANDRO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
107	MORENO HERNANDEZ JORGE ARTUTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
108	ALFONSO CORDOBA GUILLERMO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
109	CAMACHO GONZALEZ FELIX BENANCIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
110	LEON TORRIJOS SALVADOR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
111	GONZALEZ SALAZAR ALEXANDER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

 Página 109 de  
136

112	QUEVEDO VALDERRAMA JOHNNY ALEXANDER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
113	ENCISO GIRALDO RUBEN DARIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
114	MATEUS BUITRAGO YANSI ENZIC	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
115	GONZALEZ BEDOYA NEVIO ADRIAN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
116	QUIROGA PEÑA FLAVIO ANTONIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
117	MARTINEZ MENDEZ MABEL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
118	BLANCO NIÑO ANDRES FERNANDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
119	PINZON RAMIREZ ANA MARIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
120	PEREZ CORTES YAZMIN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
121	QUIROGA PALACIOS CESAR AUGUSTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
122	SALAMANCA ZAMORA ROSALBA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
123	BEDOYA MOSQUERA MELITINA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
124	CAMARGO COY JOSE FRANCISCO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
125	URIBE RUIZ WILSON	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
126	BUITRAGO DUARTE JULIO ANIBAL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
127	BOCANEGRA RAMIREZ SALOME	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
128	CARO MEDINA GEIDI LORENA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
129	SABOYA YEISON ARNULFO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
130	GOMEZ DE GOYENECHÉ ELIZABETH	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
131	MARTIN GAMEZ JAVIER JOSUE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
132	DIAZ ROZO JULIO ALEXANDER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC

133	PEREZ VALENCIA JULIAN ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
134	HEREDIA NUÑEZ CRISTHIAN FERNANDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
135	GONZALEZ ESPINEL CARLOS ARTURO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
136	APONTE ANACONA SANDRA MILENA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
137	RAMIREZ TRIANA CARLOS ALBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
138	RUSSE CUEVAS PAULA ANDREA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
139	BELTRAN VERGARA YISELA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
140	GONGORA BELTRAN JOSE LUIS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
141	BEJARANO ANAYA EDGAR LEONARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
142	GONZALEZ MAHECHA REINALDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
143	MALDONADO DEVIA JOHN ALEXANDER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
144	ARBOLEDA ALDANA RUBEN ALBEIRO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
145	YEPES ALFONSO EDUARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
146	GUTIERREZ BELTRAN JOSE VICENTE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
147	HERNANDEZ LOPEZ JHON ALEXANDER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
148	GONZALEZ SIERRA ALEX YAMID	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
149	APONTE GARCIA CAROLINA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
150	GONZALEZ CADENA MARCO ALIRIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
151	LIMAS HERRENO ERIKA YULIANA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
152	MORALES ABELLA JUAN SEBASTIAN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**
Fecha<sup>2</sup>:

2018/06/26

Página 110 de  
136

153	RINCÓN ALARCÓN DIANA MARCELA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
154	REYES PIÑEROS JAIR FABIAN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
155	NIETO ESCOBAR JHON ALEXANDER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
156	ORDOÑEZ RODRIGUEZ IVAN CAMILO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
157	MURILLO SANTOS LEYDY ZULAY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
158	BUSTOS PLAZAS MARTHA ISABEL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
159	PALOMO LASERNA LINA VANESSA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
160	ZAPATA AGUDELO CAROLINA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
161	SARMIENTO RODRIGUEZ JOSE ALFONSO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
162	ARTEAGA CANO VICTOR HUGO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
163	CONEJO SEGURA YESICA ALEJANDRA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
164	HERNANDEZ PARDO JESUS MARÍA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
165	HERNANDEZ BARAHONA JULIAN DAVID	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
166	PENAGOS PAEZ EDWIN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
167	SALGADO SANCHEZ LIDA VANESSA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
168	RUIZ VELASCO IVAN DARIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
169	BARRETO CORDERO LUZ EDITH	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
170	MARTINEZ VARGAS EDWARD FERNEY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
171	ERAZO PAGUAY HECTOR ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
172	AVILA PIZA VICTOR ALFONSO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
173	CHAVEZ	Bogotá, D.C.	Bogotá DC

	SEMANATE ELKIN YAMIT		
174	RODRIGUEZ VILLAMIL JOSE LUIS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
175	PULIDO DE MORALES INES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
176	TOVAR TOVAR WILSON RAMON	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
177	CHACÓN VALBUENA BERNARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
178	JOVEL VANEGAS VANESSA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
179	SOTO ACOSTA SEBASTIAN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
180	NUÑEZ GUTIERREZ AUGUSTO MARIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
181	ROCA VASQUEZ ALVARO CAMILO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
182	CESPEDES GUTIERREZ MARY LUZ	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
183	TORRES HERRERA WILSON EDUARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
184	LAGOS GOMEZ WILSON FERNANDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
185	BERNAL ANGULO JHON WILLIAM	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
186	ZULUAGA QUIROZ CARLOS ALBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
187	GIRALDO CAÑAS GABRIEL ALEJANDRO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
188	ROJAS LOMBANA GRACE MAYERLY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
189	MORALES COLPAS MARCOS AUGUSTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
190	ACOSTA ROSERO VIVIAN BELINDA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
191	YEPES RESTREPO JOHAN STEVEN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
192	FORERO SARMIENTO JOSE DAVID	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
193	JIMENEZ PEREIRA CLARA INES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
194	MONTAÑEZ DE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

 Página 111 de  
136

	MORA ROSALBA		
195	RAMIREZ TRIANA DIEGO ARMANDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
196	SUAREZ EMILIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
197	GOMEZ ROJANO JAN JESUS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
198	ACOSTA POLO JOSE ANGEL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
199	ARIAS SILVA FRANCISCO JAVIER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
200	CASTRO CARRILLO YESID	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
201	CARVAJAL JARAMILLO JOAQUIN EDUARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
202	CUEVAS GOMEZ MARIA NIDYA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
203	GARCIA RUBIANO JHON ALDEMAR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
204	LOPEZ SARMIENTO ANDERZON	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
205	OBANDO JOSE NELSON	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
206	TUTA ARIAS DAVID ALEJANDRO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
207	GUIO VELANDIA CESAR RODOLFO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
208	ALARCON DE FRACICA MARINA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
209	MEDINA SEPULVEDA MARIO DANILO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
210	RINCON CEPEDA VILMA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
211	URRIAGO JIMENEZ OLMER ALBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
212	MORENO FIGUEROA GILBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
213	CUESTA MACHADO ELIZABETH	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
214	BELTRAN CARDENAS NELSON ENRIQUE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
215	VINASCO LOPEZ LUCY BIBIANA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
216	GOMEZ ALVAREZ LUIS DEYMOND	Bogotá, D.C.	Bogotá DC

217	BELLO BARRERA ERICK JAIR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
218	BERMUDEZ LOPEZ JUAN CARLOS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
219	GONZALEZ CASTILLO ANYELO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
220	CARDENAS BELTRAN JESUS MARIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
221	PARRA VELASQUEZ ANIBAL DE JESUS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
222	FIGUEROA MEJIA DANNA ALEJANDRA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
223	RIVEROS CRUZ ARNOLD JACOBO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
224	REYES CRISTANCHO KEVIN ALEJANDRO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
225	ZAMBRANO REYES CRISTIAN CAMILO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
226	ALMARIO RAMOS DIEGO ALEJANDRO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
227	ROMERO CASTAÑEDA CLAUDIA PATRICIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
228	TORRES FRAILE YEIZON ARNULFO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
229	DAZA GOMEZ ANA BEATRIZ	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
230	SARMIENTO HERNANDEZ EDWAR ALEXANDER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
231	ORTEGA SOLA ANA ISABEL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
232	SANCHEZ AYALA JOHANA CECILIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
233	MUÑOZ SANCHEZ EDINSON JAWER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
234	JOYA BUSTACARA SANDRA LILIANA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
235	MORENO LUIS FERNEY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
236	SIERRA COMBITA HERCILIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
237	DAZA RUIZ NESTOR ALFONSO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**
Fecha<sup>2</sup>:

2018/06/26

Página 112 de  
136

238	SUAREZ CARDENAS GUSTAVO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
239	BOTERO ZAMBRANO JOHN FREDY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
240	HERNANDEZ BALAGUERA NELLY AMPARO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
241	GAMBOA PEÑA NIYIRETH	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
242	PEÑA RODRIGUEZ JOSE LUIS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
243	BERTEL JARABA ALFREDO GUILLERMO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
244	VERGARA SABOGAL ALFONSO LIBARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
245	SANCHEZ CAMACHO FREDY ORLANDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
246	TRIANA LOPEZ JOHN EDISON	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
247	LEON LEON JOSE EFREN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
248	CASTRO PINEDA FABIO ALEXANDER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
249	NIÑO MURILLO ANGELICA MARIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
250	BONILLA GARCIA CARLOS ALBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
251	FIGUEROA OSORIO LUIS FELIPE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
252	LARA VIVIANA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
253	JIMENEZ MORENO ERIKA YOBANA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
254	CARREÑO APONTE LUIS GIOVANI	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
255	GOMEZ DE GUZMAN DOLORES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
256	NIÑO NIETO JUAN CRISOSTOMO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
257	JAMAICA GONZALEZ CESAR AUGUSTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
258	QUIROGA LEMUS REYNALDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC

259	BUITRAGO SOLER MARIA FLORIPES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
260	MOYA MEDINA CLARA INES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
261	GOMEZ CAMACHO GUSTAVO ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
262	PEDRAZA ROJAS ROBINSON DABIAN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
263	DELGADILLO OTALORA GLORIA ALEJANDRA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
264	CHINOME ALVAREZ DANIEL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
265	GALVIS VEGA CHRISTIAN ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
266	LOPEZ OROZCO EDWIN ALIRIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
267	OSPINA MONCADA LUCY YEZMIN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
268	PEREZ MANCERA CARLOS ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
269	RODRIGUEZ COLORADO KEVIN EDUARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
270	QUIÑONES GOMEZ NEI LEIDNIZ	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
271	GARZON ALDANA JENNYFER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
272	VARGAS GARZON ROSAURA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
273	FLOREZ MONTEJO HECTOR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
274	URIBE TORRES CRISTIAN MANUEL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
275	CORTES VASQUEZ SAMAEL ELIAS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
276	VERA MORENO DEISSY MARITA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
277	ORTIZ CARLOS ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
278	PINZON MEZA JAVIER ALBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
279	GUILLEN HERRERA JHONNATHAN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

 Página 113 de  
136

	CAMILO		
280	MALAVER GIL PEDRO JULIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
281	PARRA VARGAS YEISON ALEJANDRO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
282	MARTINEZ RAMIREZ JHON ALEXANDER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
283	DELGADO RUBIO LUIS FERNANDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
284	PEDRAZA CALDERON DIANA PAOLA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
285	CRUZ GARCIA AURORA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
286	SOUS SREY ON	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
287	QUEVEDO QUEVEDO MARTHA ELISA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
288	MARCILLO BOTINA SANDRO JORGE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
289	PENA TORRES YEINNER XIOMARA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
290	RODRIGUEZ NAVARRO DIEGO ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
291	TABORDA RAYO ELKIN GABRIEL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
292	GUANUMEN CORREGIDOR JOHN FREDY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
293	CORREA RODRIGUEZ CARLOS ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
294	VILLALOBOS CRUZ CARLOS ARTURO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
295	CUCAS GUECHE YOVANNI	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
296	ZAMBRANO SANCHEZ LELIO OMAR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
297	MALDONADO MOYA MARIA ESPERANZA DEL PILAR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
298	RUIZ HERNANDEZ ADRIANA ANGELICA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
299	RAMIREZ LESMES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC

	CRISTHIAN ALFONSO		
300	NIÑO PULIDO EDGAR IGNACIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
301	MENDOZA PEREZ ANDREA CAROLINA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
302	LOPEZ CHAPETA ROCIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
303	RODRIGUEZ MONTAÑO OSCAR GUSTAVO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
304	MORENO JIMENEZ DANIEL LEONARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
305	PEREZ MEDINA JANIA LUZ	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
306	SAENZ BAUTISTA SHIRLEY JOHANNA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
307	BUSTAMANTE ZAPATA RICHARD LENNIS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
308	CORZO VELOSA JUAN BAUTISTA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
309	CASTRO GARCIA JAIRO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
310	VALE MOSQUERA EDGAR ORLANDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
311	CELY VEGA RAFAEL HERNAN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
312	ALVAREZ OCHOA JAVIER MAURICIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
313	MORENO BABATIVA ARMANDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
314	BARRETO DUARTE FREDY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
315	ALVARADO RINCON CARLOS JULIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
316	GARCIA CORTES MARTHA STELLA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
317	DIAZ SECZON JESUS RODOLFO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
318	ROMERO RODRIGUEZ LUIS ALBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
319	ARIAS ROJAS JAVIER ORLANDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
320	CRUZ ROCHA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**
Fecha<sup>2</sup>:

2018/06/26

Página 114 de  
136

	HECTOR MIGUEL		
	RODRIGUEZ MANCILLA WILLIAM ORLANDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
321			
	MOSQUERA SANCHEZ RUTH	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
322			
	GALINDO DE SEGOVIA YOLANDA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
323			
	SALAZAR MANRIQUE LUZ MYRIAM	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
324			
	DUARTE MEDINA JOHANNA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
325			
	BELTRAN LADINO JAMER ALEXANDER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
326			
	DUEÑAS CASALLAS ALEXANDER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
327			
	PRIETO CELIS JUAN JOSE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
328			
	ROLON SANDOVAL PEDRO PABLO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
329			
	MAHECHA CARDENAS FREY EDUARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
330			
	SILVA GIL NATIVIDAD	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
331			
	HERNANDEZ SILVA PEDRO RAFAEL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
332			
	PARRA PLAZAS BLANCA NIDIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
333			
	GUERRERO MUÑOZ JORGE ELIECER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
334			
	SEPULVEDA ANGARITA WILLIAM	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
335			
	BELLO ESTRADA GUSTAVO ADOLFO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
336			
	SANCHEZ RAMIREZ RENE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
337			
	CASTRO CASTRO SARA PATRICIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
338			
	CASTRO VILLAMIL CELJA OFIR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
339			
	RAMIREZ MOJICA ELVIA YANETH	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
340			

	PARADA ESPINEL JOSE NICANOR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
341			
	MUÑOZ LOPEZ ANA ROSALBA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
342			
	NEUTA PEÑA LUZ AMPARO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
343			
	VERDUGO DALLOS LUIS ALBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
344			
	MOSQUERA ARCE DORAIDY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
345			
	RICO MENESES GABRIEL BERNARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
346			
	CHAPARRO PACHECO MELBA PATRICIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
347			
	MALDONADO MALDONADO MARY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
348			
	ZAMBRANO SANCHEZ FRANCISCO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
349			
	VARGAS GUEVARA ALICIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
350			
	BERMUDEZ ESPITIA ZAMIR ALBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
351			
	PIÑEROS RAMOS TITO ERNESTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
352			
	AREVALO RODRIGUEZ JUAN CARLOS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
353			
	MARTINEZ TORRES GERMAN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
354			
	FRANCO MONTAÑEZ PEDRO ANTONIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
355			
	GUILLEN GUILLEN JOSE LUIS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
356			
	ARTEAGA TRIANA LUIS ALBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
357			
	LEON AGUIRRE GUSTAVO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
358			
	VERA BRAVO FELIX ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
359			
	CHAVEZ CAMPAÑA CARLOS ARTURO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
360			
	MAZO MEDINA MARIA JOSEFA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
361			
	QUINTERO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
362			


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

 Página 115 de  
136

	BARRERO MARTHA ISABEL		
363	MESA SANDOVAL GLORIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
364	BOLAÑOS GARCIA FREDDY GERARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
365	SANCHEZ ESPINOSA JAVIER MAURICIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
366	PALENCIA CARDENAS JOSE GUILLERMO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
367	ROJAS CHAPARRO JOHN JAIME	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
368	OSORIO SIERRA MANUEL ALEXANDER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
369	MONTAÑA GROSSO MANUEL ALEXANDER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
370	GUZMAN GONZALEZ JUAN ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
371	MEDINA FLOREZ WILLIAM GIOVANNY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
372	LABRADOR MARIN CARLOS ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
373	BUITRAGO SOLER WALDINA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
374	GRIMALDOS BARON RAFAEL HUMBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
375	PINEROS BELTRAN EMILCE LILIAN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
376	MORALES FERNANDEZ JUAN MIGUEL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
377	MORALES MAVESOSY CARLOS ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
378	BELTRAN MUÑOZ LUZ ANGELA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
379	SAAVEDRA MACHUCA MARTHA ELISA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
380	RODRIGUEZ GONZALEZ MARCO ANTONIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
381	SANTOS ALVAREZ	Bogotá, D.C.	Bogotá DC

	NORMA MYRIAM		
382	PAZ MONTUFAR LUCIA TERESA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
383	GALINDO LOZANO JEANNETTE MARITZA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
384	ROZO JARA LUZ MARINA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
385	MARTINEZ ARAQUE MARTHA CRISTINA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
386	RODRIGUEZ VILLEGAS IRIS TERESA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
387	RAMIREZ ARIAS JOSE LUIS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
388	CHACON SANTAMARIA CARMEN SOFIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
389	RODRIGUEZ RODRIGUEZ JOSE ALFREDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
390	BORDA RODRIGUEZ PLINIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
391	BONILLA RENGIFO DERLI PILAR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
392	SOTO SANCHEZ WILLIAM MAURICIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
393	ROA CASTAÑEDA JOSE JAMES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
394	BRICEÑO SOLAQUE MORITZ LEONARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
395	SEGURA VARGAS MARIA DEL CARMEN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
396	MURCIA SUAREZ YALILE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
397	GUTIERREZ GUTIERREZ JOSE ALEJANDRO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
398	GIL RAMIREZ MYRIAM MERCEDES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
399	BOHORQUEZ HERRERA MEDARDO ALFONSO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

 Página 116 de  
136

400	MARTINEZ GOMEZ PEDRO ANTONIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
401	SALINAS PINEDA MARIA DEL ROSARIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
402	RIVADENEIRA ACHICANOY CLEMENCIA DEL CARMEN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
403	ROBLES PENAGOS JORGE MARIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
404	PUERTO VELASQUEZ NESTOR ROGERS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
405	ORTIZ MURCIA JUNIOR ANTONIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
406	PINEROS CASTRO LUIISA FERNANDA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
407	PARDO ECHEVERRY MARIA DEL PILAR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
408	MARTINEZ PENA JULIETH ANDREA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
409	OCAMPO OSPINA ALEYDA DE LA MERCED	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
410	NAVARRO MORALES MILENA PAOLA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
411	BANDA SUAREZ EMERLY TATIANA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
412	RODRIGUEZ CORTES JOHNATAN ANDERSON	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
413	SANCHEZ PORRAS JEFERSON	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
414	GUERRERO GALINDO RICARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
415	CASTILLO RODRIGUEZ JESÚS MARIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
416	SALINAS PINEDA LUZ ANGELA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
417	MELENGE POVEDA VICTOR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
418	LOPEZ CRUZ FABIO HERNAN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
419	RUIZ GUERRERO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC

	OSCAR FERNANDO		
420	VASQUEZ TAMARA ARELIS DEL SOCORRO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
421	VANEGAS FRANCO ROSA ANGELA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
422	MARTINEZ VERGAÑO EDWARD	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
423	AGUDELO GRAJALES GILBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
424	BRAVO ARGOTE JUDITH	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
425	CHAVARRO BUITRAGO WILMAN JOHANES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
426	GARZON ROJAS ELBA RUTH	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
427	MIRANDA ROJAS JOSE RAFAEL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
428	VILLEGAS GUIO MARIA DEL ROSARIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
429	PINEDA ORTIZ OLGA LUCIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
430	GONZALEZ PARRA OSCAR OCTAVIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
431	CORREA PEREZ CARLOS ALBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
432	CONDE OLAYA GRATINIANO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
433	TIBADUIZA NIÑO FREDY ALBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
434	OLIVEROS CORDOBA JOSE ARNULFO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
435	CORTEZ VIASUS ROSA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
436	CASALLAS GUEVARA GLORIA CECILIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
437	MOGOLLON ARIZA NANCY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
438	ENRIQUEZ PASCUAZA JULIO CESAR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
439	CHAPARRO LEANDRO MILTON MARINO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

 Página 117 de  
136

440	LOPEZ ABRIL HECTOR JAVIER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
441	FIGUEROA MORENO CRISTHIAN ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
442	AMADO CRUZ MAIDA LIZCETH	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
443	BORDA GAVIRIA NATALIA ANDREA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
444	MONTES ARISTIZABAL LINA MARIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
445	ACEVEDO NARVAEZ RIGOBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
446	RATIVA EDWIN ENRIQUE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
447	ALARCON DE BARRERA MARIA SILDANA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
448	RIVEROS ARDILA DIANA MARCELA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
449	GALLEGO GALVIS JHON ALEJANDRO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
450	LEON GARAVITO GUSTAVO ESNEYDER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
451	VARGAS CELY MARIA MERCEDES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
452	ROJAS CHIQUILLO LUIS ALFREDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
453	MORALES OVIEDO JOSE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
454	RODRIGUEZ CORTES HARRISON STIVEN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
455	GALINDO RUJIZ OSCAR HERNANDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
456	TORO MONTERO DIEGO OSWALDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
457	RAMIREZ VASQUEZ GERMAN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
458	OSSES PATIÑO JENNY MARCELA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
459	ALFONSO DE URREA ANA ELVIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
460	ORTIZ JOSE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
461	JOYA TOCA LUIS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC

	EDUARDO		
462	RUIZ JIMENEZ RODOLFO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
463	HERRERA MELO MARIA INES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
464	CASTELLANOS ANGARITA THERY ANGELICA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
465	MORENO BONILLA LUIS MIGUEL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
466	RIVERA ROJAS JORGE ELIECER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
467	SALCEDO VELANDIA DEISY JOHANA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
468	MENDEZ BAYONA DAVID LEONARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
469	BECERRA BUSTOS CRISTIAN ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
470	MEDINA ALVAREZ ALEXANDER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
471	DIAZ HERNANDEZ DEIBY ADRIAN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
472	MONDRAGON PIÑEROS PEDRO DAVID	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
473	ORTEGON TORRES HAROL MAURICIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
474	BENAVIDES RODRIGUEZ WILLIAM RICARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
475	CELY PULGARIN JULIAN ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
476	MARTINEZ HENAO GINNA PAOLA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
477	SANTOS ANDRADE JHON FREDY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
478	CIFUENTES MUÑOZ LUISA FERNANDA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
479	MANRIQUE BARRERA ALBEIRO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
480	VELASQUEZ GARZON GLORIA YOLIMA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
481	NOREÑA PARRA JORGE AUGUSTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
482	IDARRAGA BELTRAN JONATHAN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**
Fecha<sup>2</sup>:

2018/06/26

Página 118 de  
136

483	HURTADO ROA OSWALDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
484	MONTERO PAIBA FRANKLIN FERNEY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
485	MONSALVE SANCHEZ NELSON AUGUSTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
486	ARENAS GONZALEZ ROBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
487	SOLORZANO CLAVIJO LEIDY LIZETH	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
488	MARTINEZ ESCOBAR ANA DOREY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
489	CABREJO SANCHEZ ELKIN YESID	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
490	ROJAS GUTIERREZ DEYSI CONSTANZA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
491	SIERRA MERCADO YURANIS MARLENE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
492	GARCIA MEDINA NIXON	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
493	CAMARGO BELTRAN WILLIAM ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
494	ALVAREZ MELO ROBINSON HELI	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
495	MUNZA QUIÑONES SILVIA MARLEN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
496	AMAYA LOZANO JULIO CESAR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
497	RINCON GARCIA ARMANDO ELIAS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
498	NIETO CAUCALI ANGIE CATHERINE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
499	MURILLO BAUTISTA JOHN JAIRO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
500	BERMUDEZ PAEZ JOSE ALBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
501	PEREZ SALINAS NORALBY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
502	ARIAS GARCIA HECTOR JULIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
503	TORRES MANCERA MIGUEL ARVEY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC

504	LEIVA FORERO CARLOS ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
505	FERNANDEZ MARTINEZ MARTHA LUCIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
506	POLO DE LLERENA CARMEN EULALIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
507	DIAZ LOPEZ DANILO STEVENSON	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
508	BARRERA LOPEZ RODRIGO ALFONSO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
509	CORONEL BARAJAS EDINSSON JOSE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
510	IRREÑO SIERRA CARLOS ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
511	SOSA PUERTO MANUEL ALFREDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
512	AGUDELO PELAEZ ARIEL JAVIER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
513	SAAVEDRA AYALA ANDREA MARCELY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
514	PARRA CARDENAS MARIA ADELA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
515	PAEZ YANQUEN WILSON ALCIDES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
516	MONSALVE MARTINEZ YESID	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
517	GARCIA MORA JOSE ALFREDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
518	DE LA HOZ DE LA HOZ CESAR AUGUSTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
519	ORJUELA ORTEGA YEISON RAFAEL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
520	HERNANDEZ HERNANDEZ ANDY FERNANDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
521	RONDON ORTEGA GIOVANNI ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
522	VELASQUEZ PARRA PEDRO EDWIN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
523	ARENAS RIVERA GERMAN JOSE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
524	MOYA ROMERO RICARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
525	NUMPAQUE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

 Página 119 de  
136

	VARGAS VICTOR ALEXANDER		
526	OSPINA RESTREPO MARIA SUSANA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
527	HERRERA VANEGAS YULI	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
528	PUENTES GUZMAN EDWIN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
529	MENDOZA LAGUNA FREDY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
530	BURBANO CARVAJAL MARTHA ELENA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
531	VARGAS HERNANDEZ EDWIN ANDERSON	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
532	BARRIOS RODRIGUEZ REYNEL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
533	BENAVIDES RIAÑO FERNEY RICARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
534	CONTRERAS PRECIADO JOHN GABRIEL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
535	CRUZ CASTILLO JAVIER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
536	ESCOBAR SANCHEZ JORGE ELIECER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
537	VALENCIA GARCIA JULIO CESAR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
538	TORRES NUÑEZ ROYBER ROBER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
539	RIVERA CUELLAR LUIS ALBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
540	TRUJILLO RAMIREZ ANDRES FELIPE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
541	CUELLAR MORENO JOSE ANIBAL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
542	GRANJA VALLEJO MARIO FERNANDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
543	CAMPO ARDILA MAURICIO ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
544	MARTINEZ RONCANCIO DIEGO FERNANDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
545	DÍAZ ORTIZ MARIA NOHORA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
546	CASTRO CAMPOS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC

	GUSTAVO ANDRES		
547	SILVA SANDOVAL RITO ANTONIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
548	CIFUENTES QUINTANA JEISON	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
549	DAVILA BURGOS JUAN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
550	BARBOSA GONZALES DIANA YURLEY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
551	DEVIA TRIANA AURORA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
552	DAVILA BURGOS PEDRO IGNACIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
553	GUZMAN ANTONIO LIDORO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
554	MOSCOSO ORJUELA JIMMY EDUARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
555	ROA BERNAL JOHN FREDY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
556	HERNANDEZ RINCON JUAN BAUTISTA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
557	ABRIL MANCHOLA HERNAN DARIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
558	LIZARAZO ROJAS PEDRO ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
559	GUATAME VARGAS JUAN MANUEL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
560	CORTES LUCAS FERMIN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
561	RIOS OSORIO OSCAR FERNANDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
562	VELANDIA PLATA JOSE ISRAEL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
563	CUADROS HUMBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
564	CANO DE MURILLO CIELO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
565	VARGAS ACEVEDO YEISON ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
566	PEREZ VDA DE DURAN MYRIAM	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
567	CHURQUE MARTINEZ JANER ANDERSON	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
568	ARAGON PINTO FELIX HERNAN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
569	JOYA SANDOVAL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**
Fecha<sup>2</sup>:

2018/06/26

Página 120 de  
136

	MISAEAL		
570	JEREZ SALAS CRISTIAN YESID	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
571	CASTILLO DIAZ EDUARD FABIAN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
572	TELLEZ LEON NESTOR EDUARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
573	CRUZ CRIALES DIDIER ARMANDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
574	RAMIREZ ORTIZ ADONAI	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
575	GUASCA VARGAS EDER ARTURO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
576	PEDRAZA ROJAS DIEGO RENE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
577	HUERTAS BARRAGAN MARIO ALEJANDRO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
578	MOJICA PARRA SALVADOR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
579	HERNANDEZ DE ORCASITAS GLORIA INES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
580	MELO RAMIREZ ABDON ENRIQUE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
581	NIÑO CASAS RODOLFO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
582	MOTTA TORRES JAIME ALONSO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
583	NIÑO PERALTA OMAR ORLANDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
584	BAUTISTA VEGA JUAN CARLOS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
585	PADILLA RUIZ OSCAR JAVIER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
586	CONVERS GUZMAN SERGIO AGUSTIN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
587	JOYA BERDUGO ARTURO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
588	RAMIREZ BUITRAGO CRISTIAN ELISEO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
589	FONSECA SUAREZ EDGAR MAURICIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
590	URREA MORALES EDGAR ENRIQUE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
591	CASTELLANOS RODRIGUEZ LEONEL ENRIQUE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC

592	SANCHEZ PINZON MANUEL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
593	CASTIBLANCO DUQUE JHEINSON	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
594	HERNANDEZ LOPEZ OMAR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
595	LEON GROSS WILLIAM ARTURO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
596	DIAZ OSPINO MALFREDY DE JESUS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
597	OSPINA ORTIZ SIRLEY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
598	ARDILA LOPEZ RICARDO ALONSO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
599	BUITRAGO ESQUIVEL JAIRO ANTONIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
600	HERNANDEZ GOMEZ STIWARD ROGER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
601	PINZON MOSQUERA JULIO CESAR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
602	ORTIZ JIMENEZ ALEJANDRO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
603	GOMEZ CASALLAS CARLOS ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
604	BERNAL VALBUENA FABIO LEONARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
605	DUCON ALVAREZ RAFAEL EDUARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
606	OTERO GELVEZ SANDRO YESID	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
607	RICO DUARTE JUAN ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
608	CHAPARRO VARGAS NIDIA STELLA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
609	DIAZ VANEGAS UBEIMAR ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
610	GIL BOLANOS ELVER YAMIR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
611	NOPE GOMEZ HELVER ALCIDES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
612	ALZATE GIRALDO ESNED DEL SOCORRO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
613	SUAREZ VARGAS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

 Página 121 de  
136

	YORGAN MAURICIO		
614	BOCANEGRA MILLAN ALEJANDRO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
615	GUINEA ESCARRAGA LEIDER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
616	PEÑA SALINAS ELIADES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
617	ÑUNGO MENDOZA JOHN EDWARD	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
618	BARRAGAN PINILLA MARTHA LUCIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
619	BARRERA AVELLANEDA SAUL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
620	ALMEYDA PITTA JORGE ENRIQUE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
621	ESPITIA GOMEZ BLANCA EMMA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
622	CARDENAS DÍAZ MONICA ALEXANDRA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
623	CARRILLO RINCON JOHN ANDERSON	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
624	HERNANDEZ ALDANA FRANCISCO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
625	SERRATO VALENCIA MILER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
626	LOPEZ LOPEZ HECTOR JAIRO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
627	ADARME RAMIREZ OSCAR DOMINGO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
628	CASTILLO RUIZ JUAN CARLOS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
629	CEPEDA GUERRA HECTOR JAIRO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
630	LOPEZ DALES DOMINGO ALFREDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
631	VARON PINZON ALVARO JAIR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
632	BRICEÑO SUAREZ MARICELA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
633	DIAZ VELASQUEZ CAROL DEYANIRA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
634	GUTIERREZ ORTIZ	Bogotá, D.C.	Bogotá DC

	ESNEYDER SANDOVAL JARAMILLO		
635	GLORIA PATRICIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
636	ALARCON CARREÑO LUZ EVELIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
637	TRUJILLO MARTHA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
638	VILLANUEVA ARCINIEGAS MILBIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
639	GOMEZ RICAURTE OLGA MARCELA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
640	MARTINEZ BERNAL HERNANDO DANILO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
641	PEÑA AVILA JOSE FIDEL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
642	IBARRA CARDENAS SERGIO ELIECER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
643	GOMEZ CASTRO OSCAR ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
644	IDARRAGA HERNANDEZ JOSE DARIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
645	POLANIA TRUJILLO MAURICIO FERNANDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
646	PRIETO MALAVER JOSE ALONSO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
647	LAGOS BELTRAN JAIME EDUARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
648	GONZALEZ GONZALEZ JAVIER OSWALDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
649	MUÑOZ ALFARO HECTOR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
650	ORDUZ TOLEDO PAOLA ANDREA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
651	ARCINIEGAS GONZALEZ HERMES ERNEY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
652	RODRIGUEZ MINGAN FANNY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
653	ESGUERRA TABORDA JHON ALEXANDER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
654	LOPEZ CARLOS ENRIQUE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

 Página 122 de  
136

655	JIMENEZ RODRIGUEZ JUAN CARLOS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
656	CEPEDA SERRANO KAROL ELIZABETH	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
657	VELASQUEZ SANDRA JANETH	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
658	GOYENECHÉ CALDERON PAULINO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
659	SALAZAR GIRALDO ANDRES MAURICIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
660	UNIVIO SOLANO JUAN SALVADOR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
661	BARROS MONTOYA FREDDY CAMILO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
662	FRANCO EDWIN ORDWAY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
663	SOTO MONTIEL DIANA LUCIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
664	DIAZ CALDERON RODRIGO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
665	DIAZ LUNA JUAN RENE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
666	GODOY GODOY ALBERT	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
667	RIVERA LAYTON BENEDICTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
668	SANABRIA DE CALDERON BARBARA GRACIELA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
669	FORERO ESPARZA AROL ARGENIS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
670	CARDONA MARTINEZ JIMMY RENE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
671	SACRISTAN FAJARDO EDUAN ARIEL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
672	MOLINA MORENO ANA SILVIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
673	AGUDELO MURCIA DANNY ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
674	CARO PINEDA MARIA CECILIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
675	MORENO PAEZ ELIZABETH	Bogotá, D.C.	Bogotá DC

676	SANTAMARIA PUERTO ROSA YAMILE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
677	GONZALEZ PEÑARANDA CARLOS FRANCISCO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
678	NOREÑA JARAMILLO YIMY WILSON	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
679	JOYA CASTRO PEDRO PABLO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
680	MATEUS EDID	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
681	MORALES MENDEZ ARNOBY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
682	OYAGA TORRES LUIS JAIME	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
683	FAJARDO PALACIOS ALVARO ERNESTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
684	REYES YEPES JAIME ALEXANDER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
685	PEREZ AMAYA AMINTA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
686	PUERTO PEÑA FLOR DE MARIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
687	GIRALDO GIRALDO LUIS MARIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
688	MOGOLLON GONZALEZ NANCY DEL CARMEN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
689	GAITAN CASTILLO MARIA ILBA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
690	ESCOBAR EDGAR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
691	BUSTOS PLAZAS MARIA CRISTINA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
692	CASTILLO MONROY MARIELA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
693	PASTOR PASTOR JORGE HELI	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
694	MONCADA CRUZ SANDRA ISABEL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
695	ALBORNOZ QUINTERO FABIO ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
696	MONJE CORDOBA VICTOR MARIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
697	REYES CHAPARRO JORGE JAVIER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
698	RUIZ REYES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

 Página 123 de  
136

	ALBEIRO		
699	BETANCUR ALEXANDRA LUCERO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
700	SANCHEZ RODRIGUEZ JORGE BERNARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
701	HERNANDEZ SERNA MARIA LIBIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
702	GONZALEZ SOSA LUIS EFREN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
703	GARCIA GIRALDO JAVIER GUSTAVO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
704	HERNANDEZ MORENO AIDEE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
705	CORZO GOMEZ ANTONIO MARIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
706	GALLEGO RIOS LUCELLY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
707	SANCHEZ RUIZ ORLANDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
708	SUAREZ DE ROJAS GLADYS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
709	ÑAÑEZ ERAZO AGOBARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
710	TAMBO PEÑALOZA CONSUELO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
711	RIVERA PACANCHIQUE JESUS HELI	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
712	MUÑOZ TORRES HERMES ORLANDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
713	ALVARADO HOYOS HUGO MAURICIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
714	DIAZ RUBIO MANUEL IGNACIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
715	ARIAS QUIROGA EDGAR ENRIQUE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
716	FIGUEROA SANTACRUZ JULIO IGNACIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
717	CASTRO MEDINA YOLANDA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
718	QUINTERO GARZON MARIA CLAUDIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
719	COBOS MENDOZA LIBARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC

720	SILVA MOLINA ADELIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
721	CAMARGO TORRES AGUSTIN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
722	CASTRO RONCANCIO ADONAI	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
723	PARRA RODRIGUEZ AGUEDA EMILIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
724	MATEUS BERMUDEZ RAUL ANTONIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
725	CIFUENTES ARIZA ADRIANO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
726	GARCIA HERNANDEZ JOSE ALIRIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
727	OLIVOS CARREÑO LEON GUILLERMO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
728	SANCHEZ BUCURU LUIS EDUARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
729	LEON RIAÑO JOSE ROBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
730	ORTIZ SANDOVAL NORBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
731	PALENCIA SAUL .	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
732	ORJUELA USAQUEN MARIA IMELDA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
733	ROJAS GONZALEZ LUCIA TERESA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
734	MENDEZ FARIAS JORGE ARTURO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
735	BERNAL JIMENEZ MARCO ANIBAL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
736	CHAVEZ RODRIGUEZ MARIO HERNANDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
737	QUICENO GONZALEZ RUBEN DARIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
738	RODRIGUEZ PALMERA REMIGIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
739	ALARCON PENAGOS PABLO ENRIQUE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
740	CHAPARRO CHAPARRO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**
Fecha<sup>2</sup>:

2018/06/26

Página 124 de  
136

	ORLANDO		
741	GRISALES VALENCIA YESID AUGUSTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
742	CHAPUEL REVELO GABRIEL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
743	OSTOS GOMEZ ELIBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
744	DAVILA MELGAREJO MYRIAN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
745	RUGE PEÑA SEGUNDO IRENARCO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
746	CASTIBLANCO GONZALEZ JOSE NICANOR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
747	CASALLAS CASTRO ROSALBINA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
748	SALAZAR RODRIGUEZ EDGAR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
749	MONROY RAMIREZ JUAN DE JESUS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
750	OLIVARES RODRIGUEZ JOSE REYES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
751	TIBADUIZA NESTOR	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
752	PORTELA CHINCHILLA JUAN CARLOS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
753	NOY LOPEZ SAMUEL ORLANDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
754	ESQUIVEL YAIMA DILIA NIEVES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
755	TINJACA DIAZ WILSON	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
756	BUCHELI CASTELLANOS JUAN CARLOS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
757	MARTINEZ DIAZ CARLOS ARTURO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
758	CASAS RAFAEL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
759	ALARCON BLANCO LUIS ALBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
760	DUARTE VACA MARTHA ISABEL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
761	CASTRO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC

	GUTIERREZ CEIN		
762	VIVAS BAEZ JOSE JAVIER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
763	ENCISO BARON LUIS GONZAGA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
764	REYES CASTAÑEDA JOSÉ RICARDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
765	CONTRERAS SARMIENTO FERDY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
766	MELO ALDANA CARLOS JULIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
767	GOMEZ MANRIQUE AMPARO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
768	ESCOBAR BAQUERO LUIS ANTONIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
769	ROJAS YAIMA FELIX ARGENIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
770	ORTEGA MORA JESUS ANTONIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
771	NEIRA MENDEZ MARIA DEL CARMEN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
772	CORTES DE RODRIGUEZ MARIA VICTORIA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
773	CALDERON CARMONA JOSE HERMES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
774	RODRIGUEZ RAMOS MYRIAM ESPERANZA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
775	ROCHA MONTERO GILBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
776	SORIANO PARADA WILMAN HUMBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
777	RODRIGUEZ MAYORGA CARLOS OCTAVIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
778	SANDOVAL CELY JUAN MANUEL	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
779	ROMERO GOMEZ LIDA ALEXANDRA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
780	RODRIGUEZ BERNAL MIREYA HEDIT	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
781	PINZON	Bogotá, D.C.	Bogotá DC


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

 Página 125 de  
136

	BERMUDEZ GERMAN		
782	COLMENARES VELEZ CARLOS ALBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
783	BOTERO MEJIA ALVARO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
784	ARENAS GOMEZ MARIA LUISA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
785	BARRAGAN CASTRO REYES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
786	LEON MORA MARTHA ELENA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
787	MENDOZA SUAREZ OSCAR JOSE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
788	GRANADOS SAAVEDRA HILDEBRANDO ERNESTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
789	VELASQUEZ LEYTON JOSE FERNANDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
790	GAITAN SANCHEZ SANDRA ROCIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
791	MELGAREJO ALVARADO LUIS HERMINIO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
792	SILVA PINEDA ELKIN DE JESUS	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
793	GUTIERREZ TORRES JOSE CORONADO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
794	ROJAS NIÑO ZENAIDA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
795	GALEANO ARISTIZABAL MARTIN	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
796	GRACIANO RIVERA FERNANDO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
797	CASTELLANOS HERNANDEZ NELSON ADELMO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
798	CARDENAS BELTRAN MESIAS VICENTE	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
799	DUARTE BUITRAGO FLOR ALBA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
800	MARTINEZ CASTIBLANCO GONZALO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC

801	GAITAN LOZANO JORGE ELIECER	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
802	LAMPREA PINZON OSCAR ANDRES	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
803	ARCINIEGAS HENRY	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
804	BONILLA CHIVATA MARTHA STELLA	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
805	GOMEZ HEREDIA JOSE LUIS ALBERTO	Bogotá, D.C.	Bogotá DC
806	SOLORZANO JULIO GUILLERMO JAVIER	Cartagena de Indias, Distrito Turístico y Cultural	Bolívar
807	SANCHEZ CASTAÑEDA CARLOS ALBERTO	Cartagena de Indias, Distrito Turístico y Cultural	Bolívar
808	RODRIGUEZ CALDERON DANIEL FERNANDO	Cartagena de Indias, Distrito Turístico y Cultural	Bolívar
809	PEÑA PERTUZ SONIA MARINA	Cartagena de Indias, Distrito Turístico y Cultural	Bolívar
810	MENDIVELSO DURAN LUZMILA	Sibaté	Cundinamar ca
811	GUTIERREZ MONTOYA ERNESTO	Sibaté	Cundinamar ca
812	PASCUAZA YAMA VICTOR FERNANDO	Sibaté	Cundinamar ca
813	MONTOYA VILLARRAGA FREDY YESID	Sibaté	Cundinamar ca
814	AGUDELO LONDOÑO JOHNNY ALBERTO	Medellín	Antioquia
815	OQUENDO LOPERA JAIME	Medellín	Antioquia
816	RINCON SANDOVAL GERSON JAVIER	Medellín	Antioquia


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**
Fecha<sup>2</sup>:

2018/06/26

Página 126 de  
136

817	HERNANDEZ OSPINA LEVID DE JESUS	Medellín	Antioquia
818	CORTES CADAVID WALTER	Medellín	Antioquia
819	ORTIZ QUINTERO WILINTON GILDARDO	Medellín	Antioquia
820	RAMIREZ QUINCHIA JEFERSON ALEXANDER	Medellín	Antioquia
821	SALAZAR RENDON JOSE LIBARDO	Medellín	Antioquia
822	RUA GUTIERREZ LUZ ESTELLA	Medellín	Antioquia
823	HERNANDEZ BEDOYA DIDIER	Medellín	Antioquia
824	CARVAJAL MEDINA ALEXANDER	Medellín	Antioquia
825	MARTINEZ MOLINA HECTOR JAIME	Medellín	Antioquia
826	ACOSTA PATERNINA FRETHER EMIRO	Medellín	Antioquia
827	LOZANO MARTINEZ ANA LEONOR	Medellín	Antioquia
828	CASTAÑEDA VARGAS HERNAN DARIO	Medellín	Antioquia
829	DIOSA MEJIA YOMAR STIVEN	Medellín	Antioquia
830	OMBITA PEÑUELA OSCAR JAVIER	Medellín	Antioquia
831	RAMIREZ MOSQUERA JULIO CESAR	Medellín	Antioquia
832	GONZALEZ ZAPATA ROBINSON ERNEY	Medellín	Antioquia
833	OSPINA ACEVEDO DIEGO ALEJANDRO	Medellín	Antioquia
834	MORENO MORENO FREDY JULIAN	Medellín	Antioquia
835	CADAVID SOLIS EDISON ALEJANDRO	Medellín	Antioquia

836	RESTREPO RESTREPO WILSON	Medellín	Antioquia
837	CORREA CHICA JORGE MARIO	Medellín	Antioquia
838	BARRIOS BARRERO DIEGO CAMILO	Medellín	Antioquia
839	CASTAÑO CUARTAS JOHN FREDY	Medellín	Antioquia
840	BAREÑO CARRILLO MANUEL MAURICIO	Medellín	Antioquia
841	OLANO SEVERICHE LUZ MARINA	Medellín	Antioquia
842	CASTAÑO ZULUAGA GONZALO	Medellín	Antioquia
843	MOLINA COLMENARES WILSON	Medellín	Antioquia
844	ESCOBAR MARULANDA JESUS SEIR	Medellín	Antioquia
845	TENORIO RODRIGUEZ RAUL	Medellín	Antioquia
846	DEL VALLE USSA DEYBIS RICARDO	Santafé De Antioquia	Antioquia
847	HORMIGA JIMENEZ JULIAN ERNESTO	Armenia	Antioquia
848	GALLEGO LOPEZ MARIO FERNANDO	Armenia	Antioquia
849	GONZALEZ JARAMILLO ALEXIS	Bello	Antioquia
850	PEREZ AMADO EFRAIN	Bello	Antioquia
851	ARBOLEDA MOSQUERA EDINSON FABIAN	Bello	Antioquia
852	VANEGAS ZAPATA YULI NATALIA	Bello	Antioquia
853	PEREA ANAYA OSCAR DARIO	Bello	Antioquia
854	ZAPATA JOSE ALEJANDRO	Montenegr o	Quindío
855	MARTINEZ HURTADO DIEGO FERNANDO	Montenegr o	Quindío
856	CUARTAS ORTIZ MIGUEL ANGEL	La Estrella	Antioquia


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

 Página 127 de  
136

857	RUIZ COLORADO ADRIANA MARIA	Itagüí	Antioquia
858	CHAVERRA QUIROZ ALEXANDER	Itagüí	Antioquia
859	PALACIO JOHN ALEXIS	Itagüí	Antioquia
860	CARMONA ROMERO DAVID ALEXANDER	Itagüí	Antioquia
861	ARROYO GAMERO LUIS ALBERTO	Itagüí	Antioquia
862	CASTRILLON RAMIREZ JHON JHADERTH	Marinilla	Antioquia
863	BECCERRA DIAZ OSWALDO	Peñol	Antioquia
864	MARULANDA HENA O OMAR ALBEIRO	Rionegro	Antioquia
865	ZAPATA OSORNO MAURICIO ANTONIO	Quinchía	Risaralda
866	GONZALEZ PEREZ JOSE JOVANY	Santa Rosa De Cabal	Risaralda
867	QUINTERO GARCIA DIEGO ALEJANDRO	Santa Rosa De Cabal	Risaralda
868	MORENO VIRU ALVARO	Bucaramang a	Santander
869	MOGOLLON ORTIZ NELLY	Bucaramang a	Santander
870	BAUTISTA MURCIA ROLANDO	Bucaramang a	Santander
871	GARCIA GUARIN LUIS ERNESTO	Bucaramang a	Santander
872	BAUTISTA NIAMPIRA FABIO NEL	Floridablanc a	Santander
873	ACEROS PINTO JOSE ELIECER	Floridablanc a	Santander
874	CERON PACHECO ALFONSO	Floridablanc a	Santander
875	MEJIA LOZANO EDUAR RAMIRO	Girón	Santander
876	AUSECHA CHITO JULIAN ANDRES	Cúcuta, Distrito Especial Fronterizo y Turístico	Norte de Santander
877	PEREZ	Cúcuta,	Norte de

	HERNANDEZ PEDRO PABLO	Distrito Especial Fronterizo y Turístico	Santander
878	PADILLA VALLE HUMBERTO	Cúcuta, Distrito Especial Fronterizo y Turístico	Norte de Santander
879	PINZON GONZALEZ DIEGO ARMANDO	Cúcuta, Distrito Especial Fronterizo y Turístico	Norte de Santander
880	GARCIA PARRA MANUEL GUILLERMO	Villa Del Rosario	Norte de Santander
881	PACHECO ZULETA JUAN CARLOS	Armenia	Quindío
882	VALAKITSIS GIRALDO ANGELA VANESSA	Armenia	Quindío
883	SOSA MARTINEZ DIDIER ENRIQUE	Armenia	Quindío
884	TOVAR CASTAÑEDA JOSE ALEXANDER	Armenia	Quindío
885	NIETO CASTAÑEDA NORBEIRO	Armenia	Quindío
886	ARIAS GRISALES EDWAR AUGUSTO	Armenia	Quindío
887	HERNANDEZ CASTELLANOS HECTOR VICENTE	Armenia	Quindío
888	BEDOYA SOTO JOSE AGUSTIN	Armenia	Quindío
889	BETANCOURT GIRALDO FERNANDO ANTONIO	Armenia	Quindío
890	MEZA SOLORZANO YERMAN ARLEY	Calarca	Quindío
891	MORALES MEJIA ANDERSON	Calarca	Quindío
892	VELEZ PAEZ SANDRA MILENA	Circasia	Quindío
893	SÁNCHEZ OSORIO VÍCTOR DANIEL	Pereira	Risaralda
894	ORTIZ FERNANDEZ	Pereira	Risaralda


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**
Fecha<sup>2</sup>:

2018/06/26

Página 128 de  
136

	DIEGO FERNANDO		
895	COCA OVALLE JUAN ALEXANDER	Pereira	Risaralda
896	BOLIVAR SANCHEZ JULIAN ANDRES	Pereira	Risaralda
897	MONSALVE VILLA MARIA LILIANA	Pereira	Risaralda
898	LOPEZ RESTREPO CRISTOBAL	Pereira	Risaralda
899	JARAMILLO GUERRERO FRANCISCO JAVIER	Pereira	Risaralda
900	HERNANDEZ MAFLA JONATHAN	Pereira	Risaralda
901	ESTRADA CRUZ CRISTO RICARDO	Pereira	Risaralda
902	HIGUITA RUA JESUS ANTONIO	Pereira	Risaralda
903	ARENAS DOMINGUEZ HUMBERTO	Pereira	Risaralda
904	LEON DUQUE CHRISTIAN MAURICIO	Pereira	Risaralda
905	OSORIO RODRIGUEZ JUAN FRANCISCO	Pereira	Risaralda
906	MUÑOZ CRUZ JUAN PABLO	Dosquebradas	Risaralda
907	GARCIA GONZALEZ JOHANY	Dosquebradas	Risaralda
908	TORRES MONTOYA CARLOS ANDRES	Dosquebradas	Risaralda
909	OLIVEROS GUZMAN ARVEY	Dosquebradas	Risaralda
910	PALOMINO BAQUERO EDWIN FERNANDO	Guadalajara De Buga	Valle del Cauca
911	CARDENAS HERRERA JOHAN MANUEL	Los Patios	Norte de Santander
912	APARICIO DELGADO BRILLITT JOHANNA	Los Patios	Norte de Santander
913	VILORIA JARABA WENDY PAOLA	Los Patios	Norte de Santander
914	ORDOÑEZ CAMPO YORS DAN	Candelaria	Valle del Cauca
915	LOAIZA	Candelaria	Valle del

	JOMNATHON		Cauca
916	GOMEZ VASQUEZ MIGUEL ALEJANDRO	Cartago	Valle del Cauca
917	RAMOS ENRIQUEZ HOOVER FABIAN	El Cerrito	Valle del Cauca
918	MEDINA JAIMES WILBER YESID	Jamundí	Valle del Cauca
919	SUAREZ MENESES ROMAN	San Gil	Santander
920	FUENTES ARIAS GLADYS	San Gil	Santander
921	YENERIS VILLA LEONARDO JAVIER	Sincelejo	Sucre
922	VALLEJO LOPEZ MARIO JAVIER	Buenaventura, Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Ecoturístico	Valle del Cauca
923	MONTEALEGRE ALBA WILMAR EDUARDO	Espinal	Tolima
924	PEREZ LOZANO WILLIAM HERNAN	Espinal	Tolima
925	ESPINOZA RODRIGUEZ RAFAEL ANTONIO	Espinal	Tolima
926	CARRILLO CUPITRA ELIECER	Flandes	Tolima
927	CORREA CADAVID JULIAN ANDRES	Mariquita	Tolima
928	NIÑO DELGADO FREDY ALEXANDER	Mariquita	Tolima
929	ZAPATA MERA ARIEL	Mariquita	Tolima
930	PACHECO ARDILA NESTOR	Mariquita	Tolima
931	GONZALEZ ORTIZ MONICA MARCELA	Santiago De Cali	Valle del Cauca
932	PERDOMO ZULETA CESAR AUGUSTO	Santiago De Cali	Valle del Cauca
933	HERRERA CORREA JOAN SEBASTIAN	Santiago De Cali	Valle del Cauca
934	RUIZ LOPEZ MONICA YULIETH	Santiago De Cali	Valle del Cauca
935	MINA SABA LEONARDO YESID	Santiago De Cali	Valle del Cauca
936	BARRERA BLANCO	Santiago De	Valle del


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

 Página 129 de  
136

	WILLIAM FERNANDO	Cali	Cauca
937	BOLIVAR ARANA DAVID	Santiago De Cali	Valle del Cauca
938	JARAMILLO ROLDAN JOHANA	Santiago De Cali	Valle del Cauca
939	GARCIA BARRETO CARLOS MAURICIO	Santiago De Cali	Valle del Cauca
940	LOPEZ ORREGO NELSON DE JESUS	Santiago De Cali	Valle del Cauca
941	GARCES MONTOYA LUZ JOHANNA	Santiago De Cali	Valle del Cauca
942	LOPEZ OROZCO JAIRO	Santiago De Cali	Valle del Cauca
943	MORENO SALDAÑA ANGELICA FERNANDA	Santiago De Cali	Valle del Cauca
944	ORTIZ PEREZ JOVANNE ESTEBAN	Santiago De Cali	Valle del Cauca
945	LOPEZ ORREGO LUIS EDUARDO	Santiago De Cali	Valle del Cauca
946	MARTINEZ PAEZ CLARA INES	Santiago De Cali	Valle del Cauca
947	PANIAGUA GRANADA WILLIAM	Santiago De Cali	Valle del Cauca
948	CASTILLO CORDOBA WILSON OVEIMAR	Santiago De Cali	Valle del Cauca
949	ZAMORA PUERTA LUZ AMPARO	Santiago De Cali	Valle del Cauca
950	ALMENDRA MORENO JHON BAUDILIO	Santiago De Cali	Valle del Cauca
951	CASTAÑO OSORIO FREDY	Santiago De Cali	Valle del Cauca
952	MARIN MONEDERO JOSE MAURICIO	Santiago De Cali	Valle del Cauca
953	SOLIS MOLINEROS SELENE	Santiago De Cali	Valle del Cauca
954	PEREZ WILMER EDGARDO	Santiago De Cali	Valle del Cauca
955	ROJAS MONCADA DIANA LINER	Santiago De Cali	Valle del Cauca
956	PARRA MARIN YEISON	Santiago De Cali	Valle del Cauca

957	MUÑOZ VARGAS CLARA INES	Santiago De Cali	Valle del Cauca
958	MACIAS OLIVAR JOSE GENTIL	Santiago De Cali	Valle del Cauca
959	SALAZAR BOLAÑOS ANTHONY	Santiago De Cali	Valle del Cauca
960	DOMINGUEZ GOMEZ JESUS ARNULFO	Santiago De Cali	Valle del Cauca
961	JIMENEZ RAMOS CLAUDIA XIMENA	Santiago De Cali	Valle del Cauca
962	MALAGON CASTAÑEDA GLEIDYS	Santiago De Cali	Valle del Cauca
963	TOBAR MINA ELIOVER ELIGIO	Santiago De Cali	Valle del Cauca
964	YAÑEZ MOSQUERA PEDRO FERNANDO	Santiago De Cali	Valle del Cauca
965	TORRES ZOTA ORLANDO	Santiago De Cali	Valle del Cauca
966	RENGINFO ASTAIZA EDGAR ALBERTO	Santiago De Cali	Valle del Cauca
967	AGRON LASSO RUBEIMIRO	Santiago De Cali	Valle del Cauca
968	CORTES POVEDA EDWIN ZAMIR	Santiago De Cali	Valle del Cauca
969	TORRES BRYON MARIELLY	Santiago De Cali	Valle del Cauca
970	ORDOÑEZ ACUÑA YON EDGAR	Santiago De Cali	Valle del Cauca
971	SANCHEZ ROA WILLIAM EDUARDO	Santiago De Cali	Valle del Cauca
972	VELEZ GIRALDO GLADYS	Santiago De Cali	Valle del Cauca
973	ORTIZ MANOSALVA RODOLFO	Piedecuesta	Santander
974	LOZANO BUTRAGO JULIAN LEONARDO	Piedecuesta	Santander
975	MOLINA MOLINA MARIA ESTHER	Piedecuesta	Santander
976	MELO LOZANO GABRIEL	Ibagué	Tolima
977	GARCIA CORREA GILBERTO	Ibagué	Tolima
978	BUENO GARCIA	Ibagué	Tolima


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha<sup>2</sup>:  
2018/06/26

 Página 130 de  
136

	GUSTAVO ADOLFO		
979	PEREZ PINILLA FABIO ALBERTO	Ibagué	Tolima
980	BETANCOURT CRUZ HUGO ARMANDO	Ibagué	Tolima
981	RAMOS CORTES YEISON FERNANDO	Ibagué	Tolima
982	VANEGAS GOMEZ FABER	Ibagué	Tolima
983	VISBAL GOMEZ EDWIN	Ibagué	Tolima
984	ORTIZ SANTAMARIA JUAN CARLOS	Ibagué	Tolima
985	PEÑA COMBITA MARIO ERNESTO	Ibagué	Tolima
986	VIDALES NOREÑA WILLIAM	Ibagué	Tolima
987	ALDANA ORTIZ JOAQUIN ENRIQUE	Ibagué	Tolima
988	VERGARA LUGO JOSE ANTONIO	Ibagué	Tolima
989	BURBANO MADROÑERO JAMES ANDRES	San Juan De Pasto	Nariño
990	RIVERA MESA OSCAR FAVIAN	San Juan De Pasto	Nariño
991	ROSERO DELGADO JAIRO FIDENCIO	San Juan De Pasto	Nariño
992	LOPEZ INCA MARIA ESMERALDA	San Juan De Pasto	Nariño
993	SANCHEZ GONZALEZ IRWING ALEXANDERS	San Juan De Pasto	Nariño
994	DELGADO ERAZO JOSE RAFAEL	San Juan De Pasto	Nariño
995	CRIOLLO REALPE MARGOT	San Juan De Pasto	Nariño
996	ORDOÑEZ POLANIA JOSE LEONARDO	Neiva	Huila
997	RAMIREZ CASTILLO JUAN PABLO	Neiva	Huila
998	CASTILLO CASALLAS HENRY JAVIER	Neiva	Huila

999	PEÑA LOSADA TITO	Neiva	Huila
100 0	OSORIO CARDONA JUAN DIEGO	Neiva	Huila
100 1	GARCIA VARGAS JULIO CESAR	Neiva	Huila
100 2	GODOY MANZANARES JOSEPH DANY	San Pedro	Sucre
100 3	HENAO REYES JULIAN ANDRES	Arauca	Arauca
100 4	RONDEROS BOLIVAR JOSE DARIO	Yopal	Casanare
100 5	ANGARITA MENDOZA EDGAR EDUARDO	Yopal	Casanare
100 6	PARADA BARON IVAN DARIO	Yopal	Casanare
100 7	GUERRERO ROMERO JAVIER HUMBERTO	Yopal	Casanare
100 8	MIRA SANGUINO JANIER ANDRES	Ciénaga	Magdalena
100 9	OSPICIO RONDON ELIANA NEREIDA	Acacías	Meta
101 0	PUENTES MEJIA EVARISTO	Distrito Histórico Y Cultural De Tunja	Boyacá
101 1	BARRAGAN SUAREZ MILTON ULISES	Distrito Histórico Y Cultural De Tunja	Boyacá
101 2	ALARCON ANTONIO JULIO ALFREDO	Distrito Histórico Y Cultural De Tunja	Boyacá
101 3	CONTRERAS SALAMANCA EDWIN FERNANDO	Distrito Histórico Y Cultural De Tunja	Boyacá
101 4	CABREJO GALVIS JOSE CRISTO	Distrito Histórico Y Cultural De Tunja	Boyacá
101 5	MAYORGA GARAY CARLOS NESTOR	Distrito Histórico Y Cultural De	Boyacá


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE  
CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE  
INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha:  
2018/06/26

 Página 131 de  
136

		Tunja	
101 6	CARVAJAL VALENCIA AUDIAS	Distrito Histórico Y Cultural De Tunja	Boyacá
101 7	BARRERA AVELLANEDA JOSE VICENTE	Boyacá	Boyacá
101 8	COCA TORRES URIEL	Tauramena	Casanare
101 9	SUAREZ CASTRO RAUL FERNANDO	Mocoa	Putumayo
102 0	PATIÑO DUQUE MILTON	Palmira	Valle del Cauca
102 1	GOMEZ BENAVIDEZ EDWIN FERNANDO	Palmira	Valle del Cauca
102 2	CUERVO VILLADA JOSE EUCLIDES	Palmira	Valle del Cauca
102 3	HINCAPIE SANCHEZ ALFONSO ANDRES	Palmira	Valle del Cauca
102 4	RODRIGUEZ GARCIA MEYER	Palmira	Valle del Cauca
102 5	ARCE ESPARZA LEONARDO	Roldanillo	Valle del Cauca
102 6	CASANOVA ROJAS FERNEY	Villavicencio	Meta
102 7	CARRERO BARON JOAQUIN EMILIO	Villavicencio	Meta
102 8	GARCIA RIVERA FREDY OSMAR	Villavicencio	Meta
102 9	BUITRAGO JAIME	Villavicencio	Meta
103 0	PARDO MORENO JONNATAN ALEXANDER	Villavicencio	Meta
103 1	VIDAL AMAYA GONZALO	Villavicencio	Meta
103 2	SOLANO BALEN WILTON ELICEO	Villavicencio	Meta
103 3	GOMEZ GUARNIZO EDGAR OSWALDO	Villavicencio	Meta
103 4	PALACIOS LOZANO MARTHA ISABEL	Villavicencio	Meta
103 5	SANCHEZ PRIETO DIEGO ALEXANDER	Villavicencio	Meta
103 6	ROMERO GARZON WILMER RICARDO	Villavicencio	Meta

103 7	PEREZ FRIAS JAIME ANDRES	Villavicencio	Meta
103 8	ULE ALARCON ALDONEY	Villavicencio	Meta
103 9	VARGAS ERICK STEVENS	Villavicencio	Meta
104 0	LARA MEDINA JAMES SMITH	Villavicencio	Meta
104 1	HERRERA CABALLERO JOSE ARBEBY	Villavicencio	Meta
104 2	MARTINEZ TABARES NELSON JAVIER	Villavicencio	Meta
104 3	VARGAS PINTO WILSON NORBERTO	Villavicencio	Meta
104 4	PATIÑO MORENO BLANCA ORLANDA	Villavicencio	Meta
104 5	BARBOSA PALOMINO LUZ NIDIA	Villavicencio	Meta
104 6	BARRERA SALAZAR RAFAEL	Villavicencio	Meta
104 7	NIETO MEDINA MARTHA ISABEL	Villavicencio	Meta
104 8	ROZO HINCAPIE JUAN CARLOS	Villavicencio	Meta
104 9	BERRIO BARAHONA DANIEL ALBERTO	Leticia	Amazonas
105 0	GODOY GODOY JOSE HERMES	Leticia	Amazonas
105 1	SANCHEZ ACOSTA JESUS ANTONIO	Inírida	Guainía
105 2	GOMEZ ARCHILA JUAN CARLOS	Duitama	Boyacá
105 3	GOMEZ BOHORQUEZ PEDRO PABLO	Ramiriquí	Boyacá
105 4	CAMACHO MUÑOZ JOSE GUSTAVO	Tuluá	Valle del Cauca
105 5	PIEDRAHITA AGUIRRE BERNARDO	Tuluá	Valle del Cauca
105 6	OSORIO VANEGAS UBERNEY	Tuluá	Valle del Cauca
105 7	MEJIA ULLOA SANDRA ELVIRA	Tuluá	Valle del Cauca


**REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD**

 Fecha:  
2018/06/26

 Página 132 de  
136

105 8	VASQUEZ OCAMPO CARLOS ALBERTO	Tuluá	Valle del Cauca
105 9	YARA RODRIGUEZ JAIVER	Tuluá	Valle del Cauca
106 0	MEZA VILLERO RICHARD	Yumbo	Valle del Cauca
106 1	VARGAS ROJAS JORGE ENRIQUE	Yumbo	Valle del Cauca
106 2	LOPEZ CANO JOSE OVIDIO	Manizales	Caldas
106 3	TREJOS LOPEZ PAOLA ANDREA	Manizales	Caldas
106 4	VALLEJO AGREDA MEDARDO MAURICIO	Manizales	Caldas
106 5	VARGAS ROBLES DIEGO ARMANDO	Manizales	Caldas
106 6	ARIAS SEPULVEDA JONATHAN	Manizales	Caldas
106 7	PEREZ SANCHEZ JHON DEINER	Manizales	Caldas
106 8	VEGA BAHAMON LUISA FERNANDA	Manizales	Caldas

106 9	MEJIA RAMIREZ HUBERNEL	Manizales	Caldas
107 0	DUQUE QUICENO JOSE HERLEY	Manizales	Caldas
107 1	DUQUE LUGO WILLIAM RICARDO	Manizales	Caldas
107 2	GUTIERREZ PEREZ ALEXANDER	Manizales	Caldas
107 3	PEREZ HENAO JHON EDISON	Manizales	Caldas
107 4	LOPEZ CANDAMIL DAVID ISIDRO	Manizales	Caldas
107 5	MARIN TABARES JHOVANY	Manizales	Caldas
107 6	RODRIGUEZ BURGOS RODRIGO	Manizales	Caldas
107 7	LOPEZ AGUDELO MILTON CESAR	Manizales	Caldas
107 8	CASTRILLON FERNANDO	Manizales	Caldas
107 9	PINILLA PEREZ CARLOS ARTURO	Manizales	Caldas
108 0	PAZ OSORIO INGRIT STEFANY	Belalcázar	Caldas

### 3.1.3.1.5 Requerimientos de política

Entre los requerimientos de política a los cuales se dará cumplimiento con el ejercicio de caracterización de la población objetivo del Proceso Industrial del Fondo Rotatorio de la Policía, se encuentran:

#### 3.1.3.1.5.1 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.

#### 3.1.3.1.5.2 Conpes 3785 de 2013 “Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”.

La cual busca mejorar la eficiencia y eficacia de las entidades, y su capacidad de atención en la satisfacción de las necesidades del ciudadano.

 <p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</p> <p>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</p>	<p><b>REALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ATENDIDOS EN LA ENTIDAD</b></p>	<p>Fecha<sup>2</sup>: 2018/06/26</p>
		<p>Página 133 de 136</p>

**3.1.3.1.5.3 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.

**3.1.3.1.5.4 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.

**3.1.3.1.5.5 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.

**3.1.3.1.6 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.

**3.1.3.1.7 Población Objetivo**

El personal uniformado y no uniformado de la Policía Nacional en servicio activo.

El personal con asignación de retiro o beneficiarios con sustitución pensional nominados en la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional.

El personal pensionado de la Policía Nacional o beneficiario con sustitución pensional nominado en la Caja General de Pensionados.

Los funcionarios del Fondo Rotatorio de la Policía.

Los funcionarios nominados en el Ministerio de Defensa Nacional que laboren para la Policía Nacional o que tenga relación con FORPO en el desarrollo de sus funciones.

Los pensionados del Ministerio de Defensa Nacional que cumplieron su tiempo de servicio laborando para la Policía Nacional.

Los pensionados del Fondo Rotatorio de la Policía durante el tiempo que la mesada pensional esté siendo reconocida por esta Entidad Certificación TAHUM-FORPO.



### 3.1.3.1.8 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:

## 4. Conclusiones y/o recomendaciones

### 4.1 Procesos Misionales

#### 4.1.1 Proceso Contractual

##### 4.1.1.1 Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos

- La caracterización del usuario para el Grupo Convenios y contratos interadministrativos se llevó a cabo con el perfil de POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA, EMPRESA COLOMBIANA DE PETRÓLEOS S.A. - ECOPEPETROL, TRANSPORTE Y LOGÍSTICA DE HIDROCARBUROS S.A.S, DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL, INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO, MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL, EJERCITO NACIONAL (ESAVI), EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO S. A. - TRANSMILENIO, OLEODUCTO CENTRAL S.A., SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD, CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL.
- La información fue tomada del Grupo Convenios y contratos interadministrativos.
- La caracterización identifica que los usuarios del Grupo Convenios y contratos interadministrativos son entidades.



#### 4.1.1.2 Grupo Adquisiciones y Contratos

- La caracterización del usuario para el Grupo Adquisiciones y Contratos se llevó a cabo con el perfil de ARMADA NACIONAL, FISCALÍA, TRANSMILENIO S.A., POLICÍA NACIONAL, FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA.
- La información fue tomada del Grupo Adquisiciones y Contratos.
- La caracterización identifica que los usuarios del Grupo Adquisiciones y Contratos son entidades.

#### 4.1.1.3 Grupo Construcciones

- La caracterización del usuario para el Grupo Construcciones se llevó a cabo con el perfil de POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA.
- La información fue tomada del Grupo Construcciones.
- La caracterización identifica que el usuario Grupo Construcciones es una Entidad pública adscrita al Estado.

#### 4.1.1.4 Grupo Operaciones de Comercio Exterior

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

#### 4.1.1.5 Grupo Venta de Bienes en Desuso

- La caracterización del usuario para el Grupo Venta de Bienes en Desuso se llevó a cabo con el perfil de los clientes que utilizan el servicio de chatarrización de los productos enajenados.
- La información fue tomada del Grupo Venta de Bienes en Desuso.
- La caracterización identifica que los usuarios del Grupo Venta de Bienes en Desuso son personas naturales.

#### 4.1.2 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.

#### 4.1.3 Proceso Créditos

- La caracterización del usuario para el proceso de créditos, se llevó a cabo con el perfil de los que poseen créditos aprobados.
- La información fue tomada de una base de datos del área de aprobación de créditos.



- La caracterización de los usuarios del proceso de Créditos muestra que la participación más alta se encuentra en el departamento de Bogotá, y las líneas de Crédito más utilizadas es la de libre inversión, y personal uniformado es el que más intervención tiene.

## 5. Anexos

- 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.
- Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés