

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ASISTIDOS POR EL GRUPO FÁBRICA DE CONFECCIONES DE LA POLICÍA.

Bogota, D.C. 2018/12/13

<p>Elaboró: <i>Andrea Rondón</i> AASD. Beatriz Andrea Rondón Rodríguez Funcionaria Grupo Mercadeo y Comunicaciones</p>	<p>Revisó: <i>Arsecio Guarnizo</i> Abogado Arsecio Guarnizo Carvajal Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones (E)</p>	<p>Aprobó: <i>Jose Manuel Ortiz Mones</i> Coronel Jose Manuel Ortiz Moneses Subdirector Operativo</p>
--	--	---

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	3
2. Objetivos	3
2.1 Objetivo General	3
2.2 Objetivos específicos	3
3. Contenido del informe	4
3.1 Procesos Misionales	4
3.1.1 Proceso Industrial.....	4
4. Conclusiones y/o recomendaciones.....	13
4.1.1 Proceso Industrial.....	13
5. Anexos.....	13

<p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</p>  <p>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</p>	<p>Título¹:</p> <p>INFORME CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ASISTIDOS POR EL GRUPO FÁBRICA DE CONFECCIONES DE LA POLICÍA</p>	<p>Fecha²:</p> <p>2018/12/13</p> <hr/> <p>Página 3 de 13</p>
--	---	---

1. Introducción

EL Fondo Rotatorio de la Policía en función de su misión, la cual es garantizar un servicio efectivo y de calidad, presta el servicio de confección de uniformes, en la sección de especiales, se confeccionan estos uniformes a medida, por ello nos vemos en la necesidad de hacer la caracterización de usuario, 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

<p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</p>  <p>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</p>	<p>Título¹:</p> <p>INFORME CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ASISTIDOS POR EL GRUPO FÁBRICA DE CONFECCIONES DE LA POLICÍA</p>	<p>Fecha²:</p> <p>2018/12/13</p> <hr/> <p>Página 4 de 13</p>
--	---	---

(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 Industrial

3.1.1.1 Alcance de la caracterización

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

<p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</p>  <p>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</p>	<p>Título1: INFORME CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ASISTIDOS POR EL GRUPO FÁBRICA DE CONFECCIONES DE LA POLICÍA</p>	<p>Fecha²: 2018/12/13</p> <hr/> <p>Página 5 de 13</p>
--	--	---

3.1.1.1.2 Fecha de la muestra

Año 2018.

3.1.1.1.3 Línea base

En el periodo indicado se recogieron treinta y seis (36) 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 (36 registros de clientes que utilizan el servicio de fabricación de uniformes a través del contrato Interadministrativo N° 06-5-10225-15 y sobre medidas).

3.1.1.1.4 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 así:

CLIENTES PROCESO INDUSTRIAL SOBRE MEDIDAS

N°	GRADO	NOMBRE	TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD
1	BG	FABIAN LAURENCE CARDENAS LEONEL	N° 4	2
2	BG	CEIN CASTRO GUTIERREZ	N°3	1
3	MG	CARLOS ENRIQUE RODRÍGUEZ GONZALEZ	N°4, N°5	4
4	Cr	POMPY ARUBAL PINZÓN BARÓN	N°3	1
5	MG	GONZALO RICARDO LONDOÑO PORTELA	N°3	2
6	TC	DOMINGO ALFREDO LÓPEZ DALES	N°3	2
7	TC	HOOVER PENILLA ROMERO	N°3, N°4, N°5	4
8	BG	JORGE LUIS VARGAS VALENCIA	N° 3, N°4	3
9	BG	ALVARO PICO MALAVER	N°3, N° 4, N°5	4
10	BG	JORGE LUIS VARGAS VALENCIA	N°5	1
11	BG	WILLIAN ERNESTO RUÍZ GARZÓN	N°4	2
12	My	FREDY MUÑOS	N°3	1
13	My	GUATAVO ALBERTO CONDE SAENZ	N°3	1
14	BG	HERMAN ALEJANDRO BUSTAMANTE JIMÉNEZ	N°4	3
15	BG	SILVERIO ERNESTO SUAREZ HERNÁNDEZ	N°4	2
16	I.JEFE	GLORIA CECILIA HERNÁNDEZ TINJACA	N°4	6
17	BG	CARLOS ERNESTO RODRÍGUEZ CORTEZ	N°4	2
18	Cr	JOSÉ IGNACIO VÁSQUEZ RAMÍREZ	Guerrera blanca, Capote	1
19	Cr	LUIS HERNANDO BENAVIDEZ GUANCHE	N°3	1
20	My	ELIZABETH GONZALES FAJARDO	Capote	1
21	BG	HUGO CASAS VELASQUEZ	Pantalón blanco	1
22	MG	WILLIAN RENE SALAMANCA RAMÍREZ	Chaqueta adm	1
23	Gn	JOSÉ HERNANDO NIETO ROJAS	Chaqueta adm, N°3	2
24	Cr	JUAN CARLOS NIETO ALDANA	Capote	1
25	TC	SHRLEY AGUILAR	Capote	1
26	MG	GUSTAVO ALBERTO MORENO MALDONADO	Chaqueta adm, N°3	2
27	ST	JHONNEY HERRERA DÍAZ	Ceremonia	1
28	It	BELKY ESTER GARCÍA MOLINA	Ceremonia, N°3	2
29	SI	HARVEY DAMIAN MORALES CARRILLO	Ceremonia	1
30	SI	OSCAR DARIO GUZMAN GUÍO	Ceremonia	1
31	SI	FERNEY ROJAS MORENO	Ceremonia	1
32	SI	ANDRÉS RICARDO JIMÉNEZ VARGAS	Ceremonia	1
33	BG	ELIECER CAMACHO JIMÉNEZ	Capote	1
34	TC	ROSA ELENA HERNÁNDEZ URREGO	Pantalones	3
35	BG	JUAN CARLOS BUITRAGO ARIAS	Chaqueta adm, N°3, N°4	4
36	I.JEFE	YESID HUEMBERTO GUTIERREZ PERALTA	N°3	1

3.1.1.1.5 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:

<p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</p>  <p>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</p>	<p>Título¹:</p> <p>INFORME CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ASISTIDOS POR EL GRUPO FÁBRICA DE CONFECCIONES DE LA POLICÍA</p>	<p>Fecha²:</p> <p>2018/12/13</p> <hr/> <p>Página 7 de 13</p>
--	---	---

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.

 <p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</p>	<p>Titulo¹: INFORME CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ASISTIDOS POR EL GRUPO FÁBRICA DE CONFECCIONES DE LA POLICÍA</p>	<p>Fecha²: 2018/12/13</p>
		<p>Página 8 de 13</p>

Beneficios

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

3.1.1.1.6 Población Objetivo

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

3.1.1.1.7 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':

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	Titulo1: INFORME CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ASISTIDOS POR EL GRUPO FÁBRICA DE CONFECCIONES DE LA POLICÍA	Fecha ² : 2018/12/13
		Página 9 de 13

3.1.1.1.8 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.

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.

3.1.1.1.9 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.

3.1.1.1.10 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.

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.

3.1.1.1.10.1 Resultados caracterización Proceso Industrial

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	Título¹: INFORME CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ASISTIDOS POR EL GRUPO FÁBRICA DE CONFECCIONES DE LA POLICÍA	Fecha²: 2018/12/13
		Página 10 de 13

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.

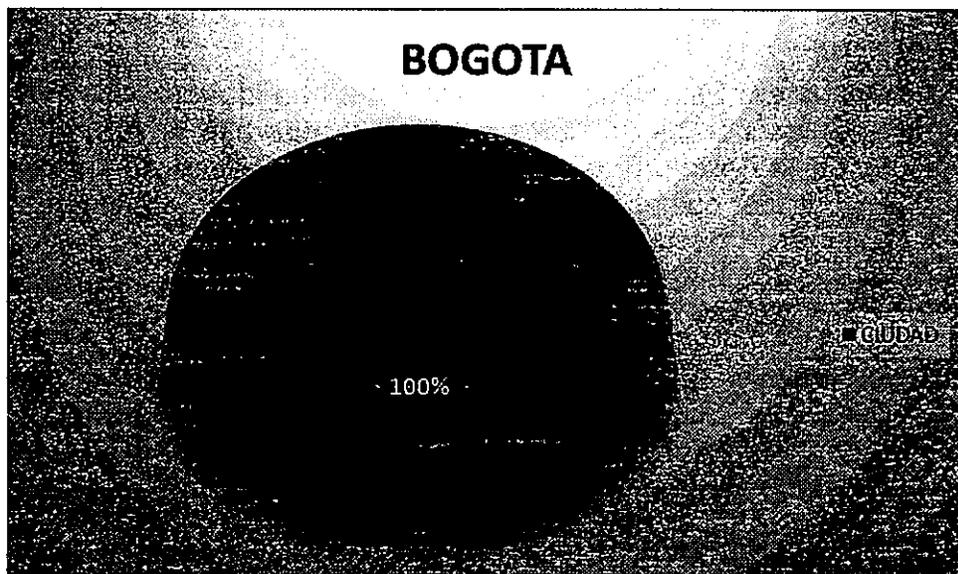
De acuerdo con el uso de canales: Para interpretar correctamente esta gráfica es necesario aclarar cuáles medios incluyen cada canal. En este sentido:

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.

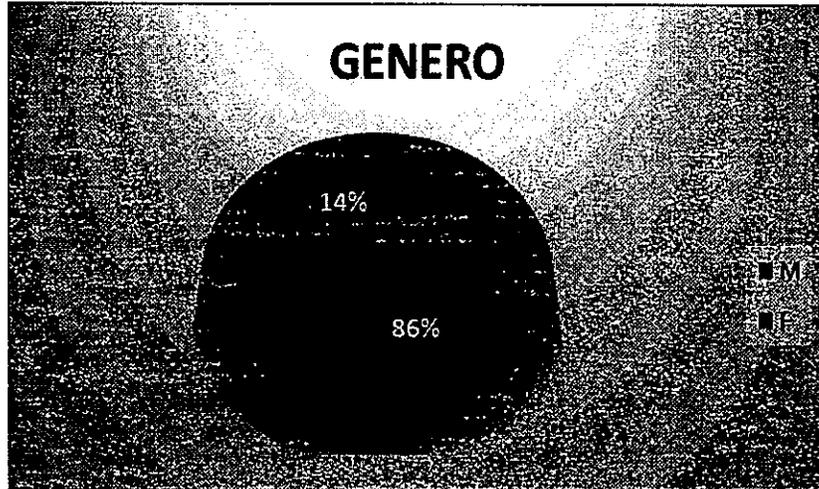
Y otras partes interesadas, proveedores, personal de servicios generales, personal operativo de la FACON, personal recolector de residuos industriales y peligrosos, etc.

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.

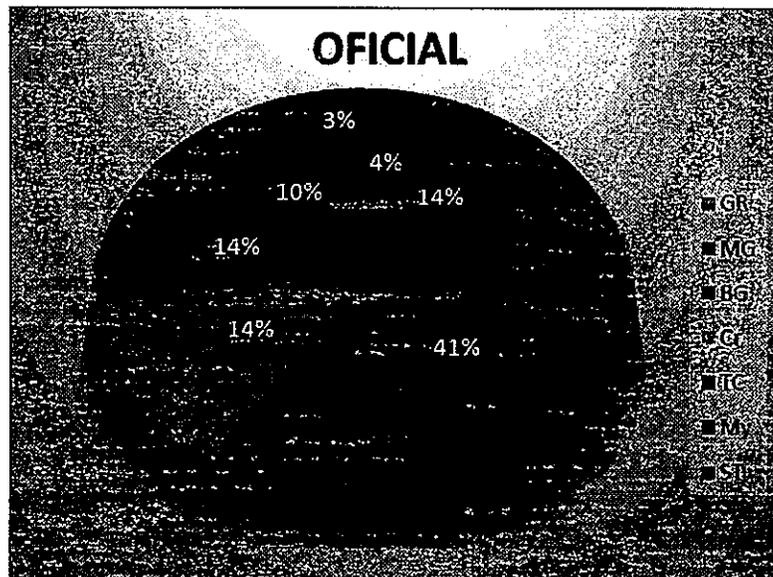
De acuerdo con los Departamentos: La gráfica evidencia que en mayor proporción las solicitudes son allegadas desde Bogotá (100%), debido a que el proceso industrial del Fondo Rotatorio de la policía se concentra principalmente en entidades de la Rama Ejecutiva y aquellas del Orden Nacional se encuentran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



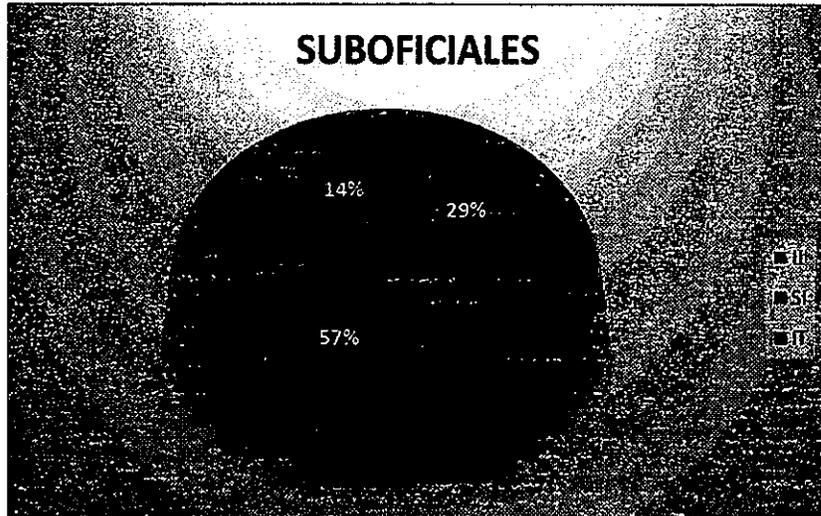
De acuerdo con el género: La gráfica evidencia que en mayor proporción las solicitudes son allegadas por personal masculino (86%), seguido del personal femenino en un (14%), lo que permite evidenciar



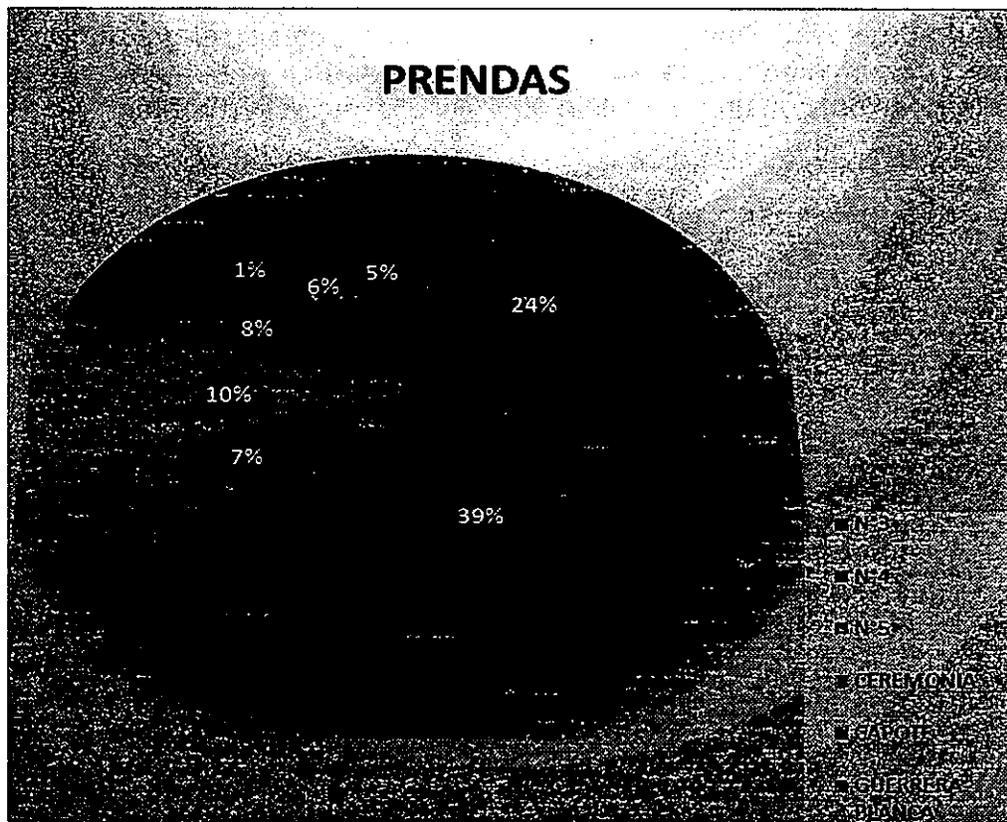
De acuerdo al grado Oficial: Se observa que el grado Brigadier General son los que solicitan más trabajos especiales con una participación del 41%, seguido de un 14% del grado de Mayor General, Coronel y Teniente Coronel, el grado de Mayor participa con un 10%, mientras que los grados de General y Subteniente son los de menor participación, con un porcentaje de 4% y 3% respectivamente.



De acuerdo al grado de Suboficial: Con un 57% de participación se encuentra el grado Subintendente y con 29% esta el grado de Intendente Jefe mientras el grado de Intendente tiene una participación del 14%.



a. Productos que se confeccionan.



 <p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</p> <p>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</p>	<p>Título¹:</p> <p>INFORME CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS ASISTIDOS POR EL GRUPO FÁBRICA DE CONFECCIONES DE LA POLICÍA</p>	<p>Fecha²:</p> <p>2018/12/13</p>
		<p>Página 13 de 13</p>

De acuerdo a los productos confeccionados: Se puede evidenciar que la confección de prendas sobre medidas, el que mayor participación tiene es el uniforme N° 4 con un 39%, seguido del uniforme N°3 con un 24% dentro del total población que solicito este servicio fue alrededor de 36 usuarios, y un total de 74 prendas, Seguido de los uniformes de ceremonia con un 10% y un 8% en la elaboración de capotes.

4. Conclusiones y/o recomendaciones

4.1.1 Proceso Industrial

- La caracterización del ciudadano para la Fábrica de confección se llevó a cabo con el perfil de los usuarios de trabajos especiales.
- La información fue tomada de una base de datos de la Fábrica de Confecciones.
- La caracterización es usuarios que solicitan trajes con medidas especiales.
- Se evidencio que los grados de Capitán y Teniente, no tuvieron participación este año en la prestación de servicios de FACON, mientras que en los grados de suboficiales, solo tiene participación los grados de subintendente, Intendente e Intendente Jefe, los demás no tuvieron ninguna participación.
- Según la información suministrada a quienes se les confeccionan estos uniformes, siguen utilizando los servicios de la fábrica hasta que estos se retiran.

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

