

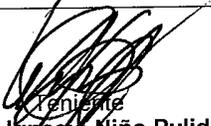
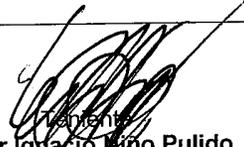
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

SEGUIMIENTO Y REVISIÓN A LA CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR EXISTENTES EN LA ENTIDAD, CON EL FIN DE HACER EFECTIVA LA COMUNICACIÓN DE LA GESTIÓN Y ASPECTOS RELEVANTES DE LA MISMA.

Bogotá, D.C. 2019/06/26

<p>Elaboró:</p>  <p>PSPP. Carlos Iván Ortiz Ortega Funcionario Grupo Mercadeo y Comunicaciones</p>	<p>Revisó:</p>  <p>Edgar Ignacio Niño Pulido Teniente Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones</p>	<p>Aprobó:</p>  <p>Edgar Ignacio Niño Pulido Teniente Coordinador Grupo Mercadeo y Comunicaciones</p>
--	---	---



1.	Introducción.....	5
2.	Objetivos	5
2.1	Objetivo General	5
2.2	Objetivos específicos	6
3.	Contenido del informe	6
3.1	Procesos Misionales	6
3.1.1	Proceso contractual.....	6
3.1.1.1	Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos.	6
3.1.1.1.1	Alcance de la caracterización.....	7
3.1.1.1.2	Fecha de la muestra	7
3.1.1.1.3	Línea base.....	7
3.1.1.1.4	Fuentes de información	7
3.1.1.1.5	Requerimientos de política.....	9
3.1.1.1.5.1	Conpes 3654 de 2010 “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”.....	9
3.1.1.1.5.2	Conpes 3785 de 2013 “Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”.....	9
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”.....	9
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”.....	10
3.1.1.1.5.5	Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional.....	10
3.1.1.1.6	Beneficios	10
3.1.1.1.7	Población Objetivo.....	10
3.1.1.1.8	Variables definidas para la caracterización.....	10
3.1.1.2	Grupo Adquisiciones y Contratos	11
3.1.1.2.1	Alcance de la caracterización.....	11
3.1.1.2.2	Fecha de la muestra	11
3.1.1.2.3	Línea base.....	11
3.1.1.2.4	Fuentes de información	11
3.1.1.2.5	Requerimientos de política.....	14
3.1.1.2.5.1	Conpes 3654 de 2010 “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”.....	14
3.1.1.2.5.2	Conpes 3785 de 2013 “Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”.....	14
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”.....	14
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”.....	14
3.1.1.2.5.5	Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional.....	15
3.1.1.2.6	Beneficios.....	15
3.1.1.2.7	Población Objetivo.....	15



3.1.1.2.8	Variables definidas para la caracterización.....	15
3.1.1.3	Grupo Construcciones.....	15
3.1.1.3.1	Alcance de la caracterización.....	15
3.1.1.3.2	Fecha de la muestra.....	15
3.1.1.3.3	Línea base.....	16
3.1.1.3.4	Fuentes de información.....	16
3.1.1.3.5	Requerimientos de política.....	17
3.1.1.3.5.1	Conpes 3654 de 2010 "Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos".....	17
3.1.1.3.5.2	Conpes 3785 de 2013 "Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano".....	17
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".....	17
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".....	17
3.1.1.3.5.5	Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional.....	17
3.1.1.3.6	Beneficios.....	18
3.1.1.3.7	Población Objetivo.....	18
3.1.1.3.8	Variables definidas para la caracterización.....	18
3.1.1.4	Grupo Operaciones de Comercio Exterior.....	18
3.1.1.4.1	Alcance de la caracterización.....	18
3.1.1.4.2	Fecha de la muestra.....	18
3.1.1.4.3	Línea base.....	18
3.1.1.4.4	Fuentes de información.....	19
3.1.1.4.5	Requerimientos de política.....	19
3.1.1.4.5.1	Conpes 3654 de 2010 "Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos".....	19
3.1.1.4.5.2	Conpes 3785 de 2013 "Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano".....	19
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".....	20
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".....	20
3.1.1.4.5.5	Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional.....	20
3.1.1.4.6	Beneficios.....	20
3.1.1.4.7	Población Objetivo.....	20
3.1.1.4.8	Variables definidas para la caracterización.....	20
3.1.2	Proceso Créditos.....	21
3.1.2.1.1	Alcance de la caracterización.....	21
3.1.2.1.2	Fecha de la muestra.....	21
3.1.2.1.3	Línea base.....	21
3.1.2.1.4	Fuentes de información.....	21



3.1.2.1.5	Requerimientos de política	24
3.1.2.1.5.1	Conpes 3654 de 2010 “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”	24
3.1.2.1.5.2	Conpes 3785 de 2013 “Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”	24
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”	25
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”	25
3.1.2.1.5.5	Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional	25
3.1.2.1.6	Población Objetivo	25
3.1.2.1.7	Variables definidas para la caracterización	26
4.	Conclusiones y/o recomendaciones	26
4.1	Procesos Misionales	26
4.1.1	Proceso Contractual	26
4.1.1.1	Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos	26
4.1.1.2	Grupo Adquisiciones y Contratos	27
4.1.1.3	Grupo Construcciones	27
4.1.1.4	Grupo Operaciones de Comercio Exterior	28
4.1.2	Proceso Créditos	28



1. Introducción

En cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 en su categoría “Iniciativa Adicional Participación Ciudadana”, 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. Así mismo, 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 la cual debe ser veraz y oportuna, 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.

En efecto el siguiente informe, se presentará de manera general, un seguimiento y revisión comparativo referente a la caracterización de grupos de valor y clientes actuales del Fondo Rotatorio de la Policía, desde el 1 de enero y hasta el 30 de junio del año 2019, teniendo en cuenta las cifras registradas en el informe realizado en el año inmediatamente anterior, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad: www.forpo.gov.co en la sección de participación ciudadana.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Efectuar seguimiento y revisión a la caracterización de los grupos de valor existentes en la entidad, con el fin de hacer efectiva la comunicación de la gestión y aspectos relevantes de la misma, y así identificar las características más relevantes e intereses de la población objetivo de la Entidad, y de este modo contar con un conocimiento más



amplio de ésta y tomar las medidas adecuadas en relación con los trámites, servicios, productos e información a la cual 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 disponible por cada canal de atención y la información que reposa en estos que permita la caracterización de la población objetivo del Fondo Rotatorio de la Policía.
- Conformar grupos o segmentos de la población objetivo de los procesos del Fondo Rotatorio de la Policía con características similares.

3. Contenido del informe

En atención a la caracterización de grupos de valor contenida en el informe presentado el año inmediatamente anterior, se presentan las siguientes modificaciones; las cuales se analizarán detenidamente y de forma individual, en el próximo informe a presentar, contemplando caracterización completa de cada uno de los grupos de valor y su correspondiente evolución y desarrollo.

3.1 Procesos Misionales

Teniendo en cuenta que el Fondo Rotatorio de la Policía tiene como misión *“garantizar la prestación de un servicio efectivo, oportuno y de calidad, fundamentado en el desarrollo de los procesos y las actividades comerciales, que apoyen al funcionamiento de la Policía Nacional, sector defensa y entidades del Estado, para contribuir a la consolidación de la seguridad y la paz en Colombia.”* y como visión al año 2030, *“ser uno de los referentes en la prestación de servicios; adquisición, producción, comercialización, distribución, nacionalización y representación de bienes con los más altos estándares de calidad y oportunidad, para responder a los requerimientos de la Policía Nacional, sector defensa y entidades estatales; comprometido con el sistema de gestión integral, soportado en la integridad y profesionalismo de su talento humano.”*. 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 Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos, de acuerdo con lo registrado en las diversas fuentes de información disponibles, se realizará una recolección de información real y completa.

3.1.1.1.2 Fecha de la muestra

Del 01 de enero de 2019 a corte 26 de junio de 2019.

3.1.1.1.3 Línea base

En el periodo establecido, se identificaron dieciocho (18) usuarios que utilizan los servicios del Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos: Policía Nacional de Colombia, Empresa Colombiana de Petróleos S.A. - ECOPETROL, Transporte y Logística de Hidrocarburos S.A.S, Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, Empresa de Transporte del Tercer Milenio S. A. - Transmilenio, Secretaría Distrital de Movilidad, Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, Hospital Militar Central, Club Militar, Armada Nacional de la República de Colombia, Agencia Logística de las Fuerzas Militares, Caja De Retiro Fuerzas Militares, Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC), Alcaldía de Bogotá, Ministerio de Minas y Energía, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Gobernación de Santander, Central Hidroeléctrica Urrá.

Según los reportes del informe del año 2018, se puede reportar un aumento de clientes significativo en el año 2019, teniendo en cuenta que para el mismo periodo de tiempo de identificaron solo once (11) usuarios que hacían uso de los servicios del Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos.

Es de recalcar que los usuarios de la Policía Nacional, son los mismos en los dos años, lo que demuestra el compromiso y cumplimiento de Forpo con la institución policial. Sin embargo, en cuanto a otros clientes, se presentaron perdidas de usuarios correspondientes al Departamento Administrativo de la Prosperidad Social, Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Agencia Nacional de Seguridad Vial, Ejército Nacional y el Oleoducto Central S.A.

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:

Nº	CLIENTES	CONTACTO	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO
	POLICIA NACIONAL /UNIDADES			



1	DIRECCIÓN DE BIENESTAR SOCIAL	Mayor Ana Yaqueline Botia Gomez	TEL: 220 79 81 / TEL: 350 405 30 62	dibie.ared-compras@policia.gov.co	dibie.guco@policia.gov.co
2	DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y SERVICIOS ESPECIALES	Mayor Fracdelina Torres	TEL: 311 401 51 05	dipro.gruco@policia.gov.co	dipro.grufi@policia.gov.co
3	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Capitán Rocio Cubillos Rodriguez	TEL: 515 90 00 EXT: 9816	diraf.guint-contratos@policia.gov.co	diraf.arfin-guteg8@policia.gov.co
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	jairo.quintero0952@correo.policia.gov.co	ecsan.gruco@policia.gov.co
5	DIRECCIÓN NACIONAL DE ESCUELAS	Teniente Daniel Gutierrez Salazar / Mayor Hector Jairo Bentacourt Rojas	TEL: 515 90 00 EXT: 9854 / TEL: 267 27 93	dinae.vicin@policia.gov.co	esevi.araca@policia.gov.co
6	DIRECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE	Capitán Jhon Alexander Ladino Reyes	TEL: 596 14 00 EXT: 118140	ditra.arafi@policia.gov.co	jairo.fresneda@correo.policia.gov.co
N°	CLIENTES	CONTACTO	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	
	OTROS CLIENTES				
1	ECOPETROL	Doctora Gladys Consuelo Cepeda Ariza	TEL: 234 56 42	gladys.consuelo@ecopetrol.com.co	
2	TRANSPORTE Y LOGÍSTICA DE HIDROCARBUROS S.A.S	Doctora Claudia Bolaños Chicaiza	TEL: 234 56 42		
3	HOSPITAL MILITAR CENTRAL	Nubia Espitia	3156766557	atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co	
4	INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO Y CARCELARIO	Señor Luis Armando Fajardo	TEL: 234 74 74	luis.fajardo@inpec.gov.co	
5	CLUB MILITAR	María Fernanda Saavedra	3209634296	atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co	
6	ARMADA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	Mayor Jhon Alexander Rojas Mora	(571) 369 20 00 Línea Celular Institucional 3145952587	ciudadano@armada.mil.co	
7	AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES	Coronel Juan Carlos Riveros Pineda	(1) 6510420	contactenos@agencialogistica.gov.co	
8	CAJA DE RETIRO FUERZAS MILITARES	Teniente Coronel (RA) Juan Carlos Lara Lombana	(1) 3537300	atenusuario@cremil.gov.co	
9	EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO	Doctor Nelson Didasio Bustos Moreno	TEL: 220 30 00 EXT: 2100/2101	nelson.bustos@transmilenio.gov.co	mebog.transmilenio@policia.gov.co
10	RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA (RTVC)	Doris Cristina Rodríguez Herrera	(1) 2200700	info@rtvc.gov.co	

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	SEGUIMIENTO Y REVISIÓN A LA CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR EXISTENTES EN LA ENTIDAD, CON EL FIN DE HACER EFECTIVA LA COMUNICACIÓN DE LA GESTIÓN Y ASPECTOS RELEVANTES DE LA MISMA.	Fecha ² : 2019/06/26
		Página 9 de 28

11	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	Teniente Coronel Claudia Milena Nonsocua Camelo / Subintendente Diego Fernando Rincon Rodriguez	TEL: 364 81 30 EXT: 5206/5207	contratos_ponal@movilidadbogota.gov.co	mebog.e30-gutah@policia.gov.co
12	CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL	Comisario Nidia Ospina	TEL: 320 235 54 22 / TEL: 286 09 11		
13	ALCALDÍA DE BOGOTÁ		(1) 3813000		
14	MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA		(1) 2200300	menergia@minenergia.gov.co	
15	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR		(+57 1) 437 76 30	atencionalciudadano@icbf.gov.co	
16	GOBERNACIÓN DE SANTANDER		01-800-0950020	info@santander.gov.co	
14	CENTRAL HIDROELÉCTRICA URRÁ		(4) 7819000	serv_cliente@urra.com.co	

3.1.1.1.5 Requerimientos de política

Entre los requerimientos de política a los cuales se dará cumplimiento con el ejercicio caracterización de la población objetivo del 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. - ECOPEL, Transporte y Logística de Hidrocarburos S.A.S, Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, Empresa de Transporte del Tercer Milenio S. A. - Transmilenio, Secretaría Distrital de Movilidad, Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, Hospital Militar Central, Club Militar, Armada Nacional de la República de Colombia, Agencia Logística de las Fuerzas Militares, Caja De Retiro Fuerzas Militares, Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC), Alcaldía de Bogotá, Ministerio de Minas y Energía, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Gobernación de Santander, Central Hidroeléctrica Urrá.

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.



3.1.1.2 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 enero de 2019 a corte 26 de junio de 2019

3.1.1.2.3 Línea base

En el periodo establecido, se identificaron treinta y cuatro (34) usuarios que utilizan los servicios del Grupo Adquisiciones y Contratos: Armada Nacional, Fiscalía, Transmilenio S.A, Alcaldía Mayor de Bogotá, ECOPETROL, CASUR, Algunas unidades de la Policía Nacional (DINAE – ESAVI - ECSAN, DIRAN - ARAVI, BIESO, DIBIE – CESAP – CESNE - CESOF, DISAN - HOCEN, DICAR – GOESH, OFPLA, DIJIN - INTERPOL, INSGE, DIPRO, UNIPEP, DITRA, MEBOG y algunas dependencias del Fondo Rotatorio de la Policía (CONST, FACON, LOGAR, ALGEN, TAHUM, TELEM, ADCON, OFPLA, CODIN, OJURI, SUBAF, COVIN, OCOEX, CRECA, GEDOC).

Según los reportes del informe del año 2018, se puede reportar un aumento de clientes significativo en el año 2019, teniendo en cuenta que para el mismo periodo de tiempo de identificaron solo dieciséis (16) usuarios que hacían uso de los servicios del Grupo Adquisiciones y Contratos.

Es de recalcar que los usuarios de la Policía Nacional, son los mismos en los dos años y se suman seis unidades más (DINAE “ESAVI – ECSAN”, DIBIE “CESAP – CESNE – CESOF”, OFPLA, INSGE, DIPRO, UNIPEP), lo que demuestra el compromiso y cumplimiento de Forpo con la institución policial. Sin embargo, en cuanto a otros clientes, se incluyen a ECOPETROL, Alcaldía Mayor de Bogotá, CASUR y clientes internos de nueve dependencias del FORPO (CONST, ADCON, OFPLA, CODIN, OJURI, SUBAF, COVIN, OCOEX, GEDOC).

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:

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	TRANSMILENIO 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 142 ^a - 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	POLICÍA NACIONAL	DINAE – ESAVI - ECSAN	Transv. 33 N° 47A - 35 Sur	BOGOTÁ D.C.	515 9000 Ext: 9496
12	POLICÍA NACIONAL	DIBIE – CESAP – CESNE - CESOF	51, Cl. 44 #50 Ak 68 #46-52 Av Calle 63 # 77-73, Villa Luz Av. Boyacá #142A - 55	BOGOTÁ D.C.	5189559 - IP. 34217 315 5729763 4898721 6439420
13	POLICÍA NACIONAL	OFPLA	Cra. 59 #26-21	BOGOTÁ D.C.	3159209 3159024
14	POLICÍA NACIONAL	INSGE	Cra. 59 #26-21	BOGOTÁ D.C.	5159131
15	POLICÍA NACIONAL	DIPRO	Cra. 59 #26-21	BOGOTÁ D.C.	5159800 ext. 31501
16	POLICÍA NACIONAL	UNIPEP	Cra. 59 #26-21	BOGOTÁ D.C.	5159131
17	FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	ALMACÉN GENERAL	CARRARA 66a NO. 43-18 Barrio Salitre el Greco	BOGOTÁ D.C.	2207100
18	FONDO ROTATORIO	FÁBRICA DE CONFECIONES	CARRERA 51 D N° 46 -02 Sur Barrio Muzú	BOGOTÁ D.C.	2207100



	DE LA POLICÍA				
19	FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	LOGÍSTICA	CARRARA 66a NO. 43-18 Barrio Salitre el Greco	BOGOTÁ D.C.	2207100
20	FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	CRÉDITO Y CARTERA	CARRARA 66a NO. 43-18 Barrio Salitre el Greco	BOGOTÁ D.C.	2207100
21	FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	TALENTO HUMANO	CARRARA 66a NO. 43-18 Barrio Salitre el Greco	BOGOTÁ D.C.	2207100
22	FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	TELEMÁTICA	CARRARA 66a NO. 43-18 Barrio Salitre el Greco	BOGOTÁ D.C.	2207100
23	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	N/A	Cra. 8 #10-65	BOGOTÁ D.C.	3813000
24	ECOPETROL	N/A	Cra. 13 #36-24	BOGOTÁ D.C.	2344000
25	CASUR	N/A	Cra. 7 ##12B-58	BOGOTÁ D.C.	2860911
26	FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	CONST	CARRARA 66a NO. 43-18 Barrio Salitre el Greco	BOGOTÁ D.C.	2207100
27	FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	OCOEX	CARRARA 66a NO. 43-18 Barrio Salitre el Greco	BOGOTÁ D.C.	2207100
28	FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	GEDOC	CARRARA 66a NO. 43-18 Barrio Salitre el Greco	BOGOTÁ D.C.	2207100
29	FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	ADCON	CARRARA 66a NO. 43-18 Barrio Salitre el Greco	BOGOTÁ D.C.	2207100
30	FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	OFPLA	CARRARA 66a NO. 43-18 Barrio Salitre el Greco	BOGOTÁ D.C.	2207100
31	FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	CODIN	CARRARA 66a NO. 43-18 Barrio Salitre el Greco	BOGOTÁ D.C.	2207100
32	FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	OJURI	CARRARA 66a NO. 43-18 Barrio Salitre el Greco	BOGOTÁ D.C.	2207100
33	FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	SUBAF	CARRARA 66a NO. 43-18 Barrio Salitre el Greco	BOGOTÁ D.C.	2207100



34	FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA	COVIN	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 Adquisiciones y Contratos 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, Alcaldía Mayor de Bogotá, ECOPETROL, CASUR, Algunas unidades de la Policía Nacional (DINAE – ESAVI - ECSAN, DIRAN - ARAVI, BIESO, DIBIE – CESAP – CESNE - CESOF, DISAN - HOCEN, DICAR – GOESH, OFPLA, DIJIN - INTERPOL, INSGE, DIPRO, UNIPEP, DITRA, MEBOG y algunas dependencias del Fondo Rotatorio de la Policía (CONST, FACON, LOGAR, ALGEN, TAHUM, TELEM, ADCON, OFPLA, CODIN, OJURI, SUBAF, COVIN, OCOEX, CRECA, GEDOC).

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.

3.1.1.3 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 enero de 2019 a corte 26 de junio de 2019



3.1.1.3.3 Línea base

En el periodo establecido, se identificaron siete (7) usuarios que utiliza los servicios del Grupo Construcciones: Policía Nacional (DIRAF, DISAN, CEPOP, ESTACIÓN TOLÚ, METIB) y clientes internos de una dependencia del FORPO (OFPLA) para dos mantenimientos.

Según los reportes del informe del año 2018, se puede reportar un aumento de clientes significativo en el año 2019, teniendo en cuenta que para el mismo periodo de tiempo de identificaron solo un (01) usuario que hacía uso de los servicios del Grupo Construcciones.

Es de recalcar que los usuarios de la Policía Nacional, son DIRAF, DISAN, CEPOP, ESTACIÓN TOLÚ, METIB.

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	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	IDENTIFICACIÓN (NIT - C.C.)
1	Consultoría	Policía Nacional DIRAF (la peña)	PONAL
2	Mantenimiento	Policía Nacional DISAN (vía)	PONAL
3	obra	Policía Nacional CENOP (viviendas)	PONAL
4	Terminación	Policía Nacional Tolú (estación)	PONAL
5	Mantenimiento	Fondo Rotatorio de la Policía Comendador OFPLA	OFPLA - FORPO
6	Mantenimiento	Fondo Rotatorio de la Policía Funza OFPLA	OFPLA - FORPO
7	Terminación	Policía Nacional Metib (auditorio)	PONAL



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 (DIRAF, DISAN, CEPOP, ESTACIÓN TOLÚ, METIB) y clientes internos de una dependencia del FORPO (OFPLA) para dos mantenimientos.

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.

3.1.1.4 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 enero de 2019 a corte 26 de junio de 2019.

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.

Según los reportes del informe del año 2018, se puede reportar que los clientes se mantuvieron en las dos vigencias lo que demuestra el compromiso y cumplimiento de Forpo con las instituciones mencionadas.



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
POLICÍA 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 Extrajera 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.



3.1.2 Proceso Créditos

3.1.2.1.1 Alcance de la caracterización

El Fondo Rotatorio de la Policía tiene como fin identificar el público objetivo que hace uso de los trámites, servicios y productos ofrecidos por el 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.

3.1.2.1.2 Fecha de la muestra

Del 01 de enero de 2017 a corte 26 de junio de 2019.

3.1.2.1.3 Línea base

En el periodo indicado se recogieron ciento trece (113) registros de clientes que utilizan el servicio del Grupo Crédito y Cartera de los cuales fueron seleccionados para la caracterización la totalidad de los clientes.

Según los reportes del informe del año 2018, se puede reportar una disminución de clientes significativo en el año 2019, teniendo en cuenta que para el mismo periodo de tiempo se identificaron mil ochenta (1080) usuarios que hacían uso de los servicios del Grupo Crédito y Cartera.

3.1.2.1.4 Fuentes de información

De las fuentes que dispone el Proceso Créditos 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, así:

La información presentada en este espacio no se puede publicar por referirse a información personal 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."



SEGUIMIENTO Y REVISIÓN A LA CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR EXISTENTES EN LA ENTIDAD, CON EL FIN DE HACER EFECTIVA LA COMUNICACIÓN DE LA GESTIÓN Y ASPECTOS RELEVANTES DE LA MISMA.

Fecha²:
2019/06/26

Página 22 de 28

La información presentada en este espacio no se puede publicar por referirse a información personal 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 personal 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 personal 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."

3.1.2.1.5 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.

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.

3.1.2.1.6 Población Objetivo

- Personal uniformado y no uniformado de la Policía Nacional en servicio activo, cuando hayan cumplido un (1) año de servicio ininterrumpido, nominados en la Policía Nacional o en el Ministerio de Defensa Nacional (Justicia Penal Militar) por comisión del servicio.
- Personal con asignación de retiro nominado en la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional (CASUR).
- Personal pensionado de la Policía Nacional nominado en la Tesorería General de la Policía Nacional (TEGEN antes CAGEN).
- Funcionarios vinculados al Fondo Rotatorio de la Policía (carrera y planta).



- Personal pensionado del Fondo Rotatorio de la Policía que hubiere trabajado en la entidad, como mínimo cinco (5) años ininterrumpidos antes de obtener la pensión.
- Personal al servicio de los procesos productivos del Fondo Rotatorio de la Policía en calidad de supernumerarios.

3.1.2.1.7 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.

4. Conclusiones y/o recomendaciones

4.1 Procesos Misionales

4.1.1 Proceso Contractual

4.1.1.1 Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos

En el periodo establecido, se identificaron dieciocho (18) usuarios que utilizan los servicios del Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos: Policía Nacional de Colombia, Empresa Colombiana de Petróleos S.A. - ECOPETROL, Transporte y Logística de Hidrocarburos S.A.S, Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, Empresa de Transporte del Tercer Milenio S. A. - Transmilenio, Secretaría Distrital de Movilidad, Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, Hospital Militar Central, Club Militar, Armada Nacional de la República de Colombia, Agencia Logística de las Fuerzas Militares, Caja De Retiro Fuerzas Militares, Radio Televisión Nacional de Colombia (RTVC), Alcaldía de Bogotá, Ministerio de Minas y Energía, Instituto



Colombiano de Bienestar Familiar, Gobernación de Santander, Central Hidroeléctrica Urrá.

Según los reportes del informe del año 2018, se puede reportar un aumento de clientes significativo en el año 2019, teniendo en cuenta que para el mismo periodo de tiempo de identificaron solo once (11) usuarios que hacían uso de los servicios del Grupo Convenios y Contratos Interadministrativos.

Es de recalcar que los usuarios de la Policía Nacional, son los mismos en los dos años, lo que demuestra el compromiso y cumplimiento de Forpo con la institución policial. Sin embargo, en cuanto a otros clientes, se presentaron perdidas de usuarios correspondientes al Departamento Administrativo de la Prosperidad Social, Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Agencia Nacional de Seguridad Vial, Ejército Nacional y el Oleoducto Central S.A.

4.1.1.2 Grupo Adquisiciones y Contratos

En el periodo establecido, se identificaron treinta y cuatro (34) usuarios que utilizan los servicios del Grupo Adquisiciones y Contratos: Armada Nacional, Fiscalía, Transmilenio S.A, Alcaldía Mayor de Bogotá, ECOPETROL, CASUR, Algunas unidades de la Policía Nacional (DINAE – ESAVI - ECSAN, DIRAN - ARAVI, BIESO, DIBIE – CESAP – CESNE - CESOF, DISAN - HOCEN, DICAR – GOESH, OFPLA, DIJIN - INTERPOL, INSGE, DIPRO, UNIPEP, DITRA, MEBOG y algunas dependencias del Fondo Rotatorio de la Policía (CONST, FACON, LOGAR, ALGEN, TAHUM, TELEM, ADCON, OFPLA, CODIN, OJURI, SUBAF, COVIN, OCOEX, CRECA, GEDOC).

Según los reportes del informe del año 2018, se puede reportar un aumento de clientes significativo en el año 2019, teniendo en cuenta que para el mismo periodo de tiempo de identificaron solo dieciséis (16) usuarios que hacían uso de los servicios del Grupo Adquisiciones y Contratos.

Es de recalcar que los usuarios de la Policía Nacional, son los mismos en los dos años y se suman seis unidades más (DINAE “ESAVI – ECSAN”, DIBIE “CESAP – CESNE – CESOF”, OFPLA, INSGE, DIPRO, UNIPEP), lo que demuestra el compromiso y cumplimiento de Forpo con la institución policial. Sin embargo, en cuanto a otros clientes, se incluyen a ECOPETROL, Alcaldía Mayor de Bogotá, CASUR y clientes internos de nueve dependencias del FORPO (CONST, ADCON, OFPLA, CODIN, OJURI, SUBAF, COVIN, OCOEX, GEDOC).

4.1.1.3 Grupo Construcciones

En el periodo establecido, se identificaron siete (7) usuarios que utiliza los servicios del Grupo Construcciones: Policía Nacional (DIRAF, DISAN, CEPOP, ESTACIÓN TOLÚ, METIB) y clientes internos de una dependencia del FORPO (OFPLA) para dos mantenimientos.



Según los reportes del informe del año 2018, se puede reportar un aumento de clientes significativo en el año 2019, teniendo en cuenta que para el mismo periodo de tiempo de identificaron solo un (01) usuario que hacía uso de los servicios del Grupo Construcciones.

Es de recalcar que los usuarios de la Policía Nacional, son DIRAF, DISAN, CEPOP, ESTACIÓN TOLÚ, METIB.

4.1.1.4 Grupo Operaciones de Comercio Exterior

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

Según los reportes del informe del año 2018, se puede reportar que los clientes se mantuvieron en las dos vigencias lo que demuestra el compromiso y cumplimiento de Forpo con las instituciones mencionadas.

4.1.2 Proceso Créditos

En el periodo indicado se recogieron ciento trece (113) registros de clientes que utilizan el servicio del Grupo Crédito y Cartera de los cuales fueron seleccionados para la caracterización la totalidad de los clientes.

Según los reportes del informe del año 2018, se puede reportar una disminución de clientes significativo en el año 2019, teniendo en cuenta que para el mismo periodo de tiempo se identificaron mil ochenta (1080) usuarios que hacían uso de los servicios del Grupo Crédito y Cartera.