

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.

Bogota, D.C. 2021/09/16

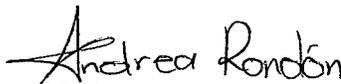
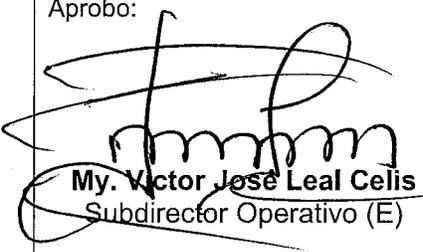
<p>Elaboro:</p>  <p>APSD. Beatriz Andrea Rondón Rodríguez Servidora Pública Mercadeo y Comunicaciones</p>	<p>Reviso:</p>  <p>Dis. Gra. Martha Stella García Cortés Coordinadora Grupo Mercadeo y Comunicaciones (E)</p>	<p>Aprobo:</p>  <p>My. Víctor José Leal Celis Subdirector Operativo (E)</p>
---	---	---



TABLA DE CONTENIDO

1.	Introducción.....	3
2.	Objetivos	3
2.1	Objetivo General	3
2.2	Objetivos específicos	3
3.	Alcance de la caracterización.....	4
4.	Fecha de la muestra	4
5.	Requerimientos de política.....	4
5.1	Conpes 3654 de 2010 "Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos".....	4
5.2	Conpes 3785 de 2013 "Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de 20 millones USD, destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano".....	4
5.3	Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".....	4
5.4	Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".....	5
5.5	Manual 3.1 Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional.....	5
6.	Beneficios.....	5
7.	Fuentes de información.....	5
8.	Contenido del informe	5
8.1	Procesos Misionales	6
8.1.1	Línea base.....	6
8.1.2	Población Objetivo.....	8
8.1.2.1	Variables definidas para la caracterización.....	9
8.1.2.2	Caracterización Personas Jurídicas.....	9
8.1.2.3	Caracterización Personas Naturales.....	29
9.	Conclusiones y/o recomendaciones.....	33



1. Introducción

En cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021; componente 6.3 Rendición de cuentas y participación ciudadana; subcomponente participación ciudadana; mediante el cual se busca revisar y actualizar la caracterización de los grupos de valor existentes en la entidad; para ajustar la oferta institucional y presentar los servicios focalizados para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de la entidad y la satisfacción de derechos ciudadanos. Así mismo, dar cumplimiento a los objetivos misionales de la Entidad, en el cual se pretende realizar una caracterización de grupos de valor del Fondo Rotatorio de la Policía.

El siguiente informe se presentará de manera general, un seguimiento y revisión comparativa referente a la caracterización de grupos de valor actuales del Fondo Rotatorio de la Policía.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Efectuar la revisión y actualización 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.

 <p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</p>	<p>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.</p>	<p>Fecha²: 2021/09/16</p> <p>Página 4 de 34</p>
---	---	--

3. Alcance de la caracterización

Identificar el público objetivo que hace uso de los trámites, servicios y productos ofrecidos por los procesos misionales de la entidad, de acuerdo con lo registrado en las diversas fuentes de información disponibles y allegadas por los líderes de cada proceso.

4. Fecha de la muestra

Primer semestre del año 2021.

5. Requerimientos de política

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

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.

5.2 Conpes 3785 de 2013 “política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano”.

El objetivo general de esta política es mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

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.



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.

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.

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.

7. Fuentes de información

Las fuentes de información fueron dispuestas por las Coordinaciones de los Grupos que conforman los procesos misionales de la Entidad.

8. Contenido del informe

Revisión de las caracterizaciones actuales de los grupos de valor contenidos en informes anteriores, presentando un balance de los grupos de valor actuales, a fin de registrar las características de aquellos nuevos clientes que han generado un vínculo con la Entidad, permitiendo mantener actualizadas las caracterizaciones de los grupos de valor.

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.

8.1 Procesos Misionales

El Fondo Rotatorio de la Policía cuenta con tres (03) procesos misionales así: Gestión Contractual, Industrial y Créditos.

8.1.1 Línea base

Acorde a las caracterizaciones que se han presentado en la Entidad, se cuenta con diecisiete (17) grupos de valor caracterizados, que reciben servicio a través de los procesos misionales, así:

N° CARACTERIZACIONES ESTABLECIDAS:

1. Policía Nacional de Colombia
2. Empresa Colombiana de Petróleos S.A -Ecopetrol
3. Transporte y Logística de hidrocarburos S.A
4. Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
5. Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario
6. Ministerio de Tecnologías de Información y las comunicaciones
7. Ministerio de hacienda y crédito Público
8. Agencia Nacional de Seguridad Vial
9. Ejército Nacional de Colombia
10. Empresa de Transporte del Tercer Milenio S.A - Transmilenio
11. Oleoducto central S.A
12. Secretaria Distrital de Movilidad
13. Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional
14. Armada Nacional de Colombia
15. Fiscalía General de la Nación
16. Embajada Americana
17. Fondo Rotatorio de la Policía



Teniendo en cuenta las bases de datos del proceso contractual y del proceso Industrial, del primer semestre de la vigencia 2021, se puede identificar que se mantienen los siguientes grupos de valor caracterizados anteriormente, así:

1. Armada Nacional de Colombia
2. Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional
3. Embajada Americana
4. Empresa Colombiana de Petróleos S.A -Ecopetrol
5. Fondo Rotatorio de la Policía
6. Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario
7. Ministerio de Tecnologías de Información y las comunicaciones
8. Policía Nacional de Colombia
9. Transporte y Logística de hidrocarburos S.A

Sin embargo no se mantuvieron los siguientes grupos de valor, ya caracterizados, así:

1. Agencia Nacional de Seguridad Vial
2. Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
3. Ejército Nacional de Colombia
4. Empresa de Transporte del Tercer Milenio S.A - Transmilenio
5. Fiscalía General de la Nación
6. Ministerio de hacienda y crédito Público
7. Oleoducto central S.A
8. Secretaria Distrital de Movilidad

Así mismo en el reporte anterior, se manifiestan entidades sin caracterizar, que no se mantienen para el primer semestre de la vigencia 2021, así:

1. Caja de retiro de las Fuerzas Militares
2. Hospital militar Central
3. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
4. Inversiones GAO

En cuanto a la anterior caracterización se identificaron grupos de valor sin caracterizar, de los que se mantienen para el primer semestre de la vigencia 2021, los siguientes así:

1. Industria Militar – INDUMIL
2. Agencia Logística de las Fuerzas Militares
3. Ministerio de Educación Nacional



Así mismo; dentro de las bases de datos recibidas se encontraron nuevos grupos de valor, así:

1. Bomberos Bogotá
2. Gobernación de Cundinamarca
3. Ministerio de Minas y Energía
4. Ministerio del Deporte
5. Registraduría Nacional
6. Servicio Aéreo a Territorios Nacionales S.A. SATENA

De acuerdo a lo anterior se encuentran sin caracterizar 13 entidades, así:

1. Industria Militar -INDUMIL
2. Hospital militar Central
3. Agencia logística de las fuerzas militares
4. Caja de retiro de las Fuerzas Militares
5. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
6. Inversiones GAO
7. Ministerio de Educación Nacional
8. Bomberos Bogotá
9. Gobernación de Cundinamarca
10. Ministerio de Minas y Energía
11. Ministerio del Deporte
12. Registraduría Nacional
13. Servicio Aéreo a Territorios Nacionales S.A. SATENA

8.1.2 Población Objetivo

Se establece como población objetivo las personas jurídicas no caracterizadas e identificadas en la anterior caracterización y las entidades referidas por los procesos misionales del Fondo Rotatorio de la Policía, así:

1. Industria Militar -INDUMIL
2. Hospital militar Central
3. Agencia logística de las fuerzas militares
4. Caja de retiro de las Fuerzas Militares
5. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
6. Inversiones GAO
7. Ministerio de Educación Nacional
8. Bomberos Bogotá
9. Gobernación de Cundinamarca
10. Ministerio de Minas y Energía
11. Ministerio del Deporte
12. Registraduría Nacional
13. Servicio Aéreo a Territorios Nacionales S.A. SATENA

 <p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</p>	<p>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.</p>	<p>Fecha²: 2021/09/16</p>
		<p>Página 9 de 34</p>

Del mismo modo se identifican las personas naturales que utilizan los servicios de los procesos misionales del Fondo Rotatorio de la Policía, para el primer semestre de la vigencia 2021, las cuales hacen parte de las siguientes entidades así:

- Personal pensionado de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía
- Personal pensionado de la Caja General de Pensionados
- Personal del Fondo Rotatorio de la Policía
- Personal de la Policía Nacional

8.1.2.1 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.

8.1.2.2 Caracterización Personas Jurídicas

Se realiza la caracterización de cada una de las personas jurídicas identificadas, así:

Caracterización Industria Militar –INDUMIL

Misión: “Producir, importar, exportar y comercializar armas, municiones, explosivos, accesorios y sus servicios complementarios, con calidad, oportunidad e innovación, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas contribuyendo con responsabilidad social y ambiental al progreso del país”.

 <p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</p>	<p>CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA: Industria Militar –INDUMIL</p>
	<p>Indique con una x el (los) objetivo (s) del ejercicio de caracterización asociadas a las políticas de desarrollo administrativo</p>
<p>servicio al ciudadano</p>	
X	Adecuar la oferta institucional
X	Diseñar o implementar un nuevo servicio



	Adecuar arreglos institucionales
X	Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios
	Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos
X	Adecuar o implementar canales de atención
	Otro, ¿cuál? _____
Participación ciudadana y rendición de cuentas	
X	Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo
X	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
X	identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites
	Otro, ¿cuál? _____
Gobierno en línea	
X	Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información
X	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 prestado, 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.	



- **Tamaño de la Entidad:** 1.800 empleos directos y 3.000 indirectos.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** recursos propios.
- **Organización/Sector del cual depende:** sector defensa
- **Industria:** empresa industrial y comercial del estado.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** todos los componentes, en especial, mineros, fuerza pública, explotación de mineros enfrenta turas viales, metalmecánica, atención al ciudadano y exportaciones.
- **Canales de atención disponibles:** página web, intranet interna.

Caracterización Hospital Militar Central

Misión: “Prestar servicios integrales especializados a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares centrados en el paciente y su familia y gestionar conocimiento a través de la academia y la investigación”

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL		<p>CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA: Hospital Militar Central</p> <p>Indique con una x el (los) objetivo (s) del ejercicio de caracterización asociadas a las políticas de desarrollo administrativo</p>
<p>FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</p>		
servicio al ciudadano		
X	Adecuar la oferta institucional	
X	Diseñar o implementar un nuevo servicio	
	Adecuar arreglos institucionales	
X	Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios	
	Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos	
X	Adecuar o implementar canales de atención	
	Otro, ¿cuál? _____	
Participación ciudadana y rendición de cuentas		
X	Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo	
X	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	



<input checked="" type="checkbox"/>	identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites
	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
	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 prestado, 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.

- **Tamaño de la Entidad:** 2.400 empleados aproximado.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** patrimonio independiente y autonomía administrativa.
- **Organización/Sector del cual depende:** Defensa y Seguridad
- **Industria:** Salud.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Afiliados y beneficiarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y civiles que laboran en el Ministerio de Defensa Nacional.
- **Canales de atención disponibles:** oficina presencial, teléfono, correo, página web, chat y redes sociales.

Caracterización Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Misión: "Proveer soluciones logísticas focalizadas en abastecimientos Clase I, Clase III e Infraestructura a las Fuerzas Militares de Colombia y otras entidades del Gobierno Nacional, en todo tiempo y lugar, y desarrollar sus capacidades en la Gestión de otros bienes y servicios"

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA:	Agencia Logística de las Fuerzas Militares
	Indique con una x 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

Identificar las características, intereses y necesidades de las entidades públicas y privadas nacionales con las que se suscriben contratos, para mostrar el servicio prestado, 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

 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 : 2021/09/16
		Página 14 de 34

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.

- **Tamaño de la Entidad:** 1.097 empleados aproximado.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Recursos propios.
- **Organización/Sector del cual depende:** Defensa y Seguridad
- **Industria:** apoyo logístico y abastecimiento de bienes y servicios requeridos para atender las necesidades de las Fuerzas Militares.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Ministerio de Defensa Nacional, en especial el Ejército Nacional, la Armada Nacional y la Fuerza Aérea Colombiana.
- **Canales de atención disponibles:** oficina presencial, teléfono, correo, página web, chat, app móvil, modulo PQRD, buzón de sugerencias y redes sociales.

Caracterización Caja de Retiro de las Fuerzas Militares

Misión: "La Caja de Retiro de las Fuerzas Militares reconoce y paga las asignaciones de retiro y sustituciones pensionales cuando se consolide el derecho, contribuye al fortalecimiento de su patrimonio institucional y adelanta campañas y programas de bienestar social en favor de sus afiliados".

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA:	Caja de Retiro de las Fuerzas Militares
	Indique con una x el (los) objetivo (s) del ejercicio de caracterización asociadas a las políticas de desarrollo administrativo	
servicio al ciudadano		
<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar la oferta institucional	
<input checked="" type="checkbox"/>	Diseñar o implementar un nuevo servicio	
	Adecuar arreglos institucionales	
<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios	
	Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos	
<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar o implementar canales de atención	
	Otro, ¿cuál?	
Participación ciudadana y rendición de cuentas		
<input checked="" type="checkbox"/>	Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo	
<input checked="" type="checkbox"/>	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
X	identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites
	Otro, ¿cuál? _____
Gobierno en línea	
X	Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información
X	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 prestado, 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.	

- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Estado – Pública
- **Organización/Sector del cual depende:** Defensa y Seguridad
- **Industria:** reconocer y pagar las Asignaciones de Retiro al personal de oficiales, suboficiales y soldados profesionales de las Fuerzas Militares.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** oficiales, suboficiales y soldados profesionales de las Fuerzas Militares.
- **Canales de atención disponibles:** oficina presencial, teléfono, WhatsApp, correo, página web, chat y redes sociales.

Caracterización Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Misión: “Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social”.

 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 : 2021/09/16
		Página 16 de 34

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA: Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
	Indique con una x el (los) objetivo (s) del ejercicio de caracterización asociadas a las políticas de desarrollo administrativo
servicio al ciudadano	
<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar la oferta institucional
<input checked="" type="checkbox"/>	Diseñar o implementar un nuevo servicio
	Adecuar arreglos institucionales
<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios
	Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos
<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar o implementar canales de atención
	Otro, ¿cuál? _____
Participación ciudadana y rendición de cuentas	
<input checked="" type="checkbox"/>	Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo
<input checked="" type="checkbox"/>	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
<input checked="" type="checkbox"/>	identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites
	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
	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 prestado, 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.

- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Estado – Pública
- **Organización/Sector del cual depende:** Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación.
- **Industria:** prevención y protección integral de la primera infancia, infancia y adolescencia, el fortalecimiento de los jóvenes y las familias en Colombia.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** niños, niñas, adolescentes, familias y comunidades.
- **Canales de atención disponibles:** oficina presencial, teléfono, correo, página web, chat y redes sociales.

Caracterización Inversiones GAO

Misión: “INVERSIONES GAO SAS es una empresa dedicada a la comercialización de todo tipo de insumos textiles (telas, hilos, cremalleras, botones, cierres de contacto, entretelas, cintas, cauchos, broches, elásticos, marquillas, insumos quirúrgicos, lonas, etc.) con el respaldo de las mejores fábricas colombianas y extrajeras, cumpliendo con los más altos estándares, de calidad que busca otorgar al cliente los mejores productos para la fabricación y elaboración de todo tipo de prendas (uniformes, calzado, dotaciones de seguridad y hospitalarias, etc.)”.



CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PRIVADA:

Inversiones GAO

Indique con una x 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
X	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
X	identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites
	Otro, ¿cuál?
Gobierno en línea	
X	Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información
X	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 prestado, 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.	

- **Tamaño de la Entidad:** ingresos entre 10.000.000.000 y 20.000.000.000 COP.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Privada
- **Organización/Sector del cual depende:** Comercial
- **Industria:** Comercio al por mayor de productos textiles productos confeccionados para uso doméstico.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Entidades públicas y privadas, personal civil.
- **Canales de atención disponibles:** oficina presencial, teléfono.

 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 : 2021/09/16
		Página 19 de 34

Caracterización Ministerio de Educación Nacional

Misión: “Liderar la formulación, implementación y evaluación de políticas públicas educativas, para cerrar las brechas que existen en la garantía del derecho a la educación, y en la prestación de un servicio educativo con calidad, esto en el marco de la atención integral que reconoce e integra la diferencia, los territorios y sus contextos, para permitir trayectorias educativas completas que impulsan el desarrollo integral de los individuos y la sociedad”.

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA: Ministerio de Educación Nacional
	Indique con una x el (los) objetivo (s) del ejercicio de caracterización asociadas a las políticas de desarrollo administrativo
servicio al ciudadano	
<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar la oferta institucional
<input checked="" type="checkbox"/>	Diseñar o implementar un nuevo servicio
	Adecuar arreglos institucionales
<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios
	Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos
<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar o implementar canales de atención
	Otro, ¿cuál? _____
Participación ciudadana y rendición de cuentas	
<input checked="" type="checkbox"/>	Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo
<input checked="" type="checkbox"/>	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
<input checked="" type="checkbox"/>	identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites
	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
	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 prestado, 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.

- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Estado – Pública.
- **Organización/Sector del cual depende:** Educativo Nacional
- **Industria:** Educación.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Entidades públicas y privadas, personal civil.
- **Canales de atención disponibles:** oficina presencial, atención telefónica, correo, chat, sistema virtual, redes sociales, buzón de notificaciones y GOV.CO.

Caracterización Bomberos Bogotá

Misión: "Proteger la vida, el ambiente y el patrimonio, a través de la gestión integral de riesgos de incendios, atención de rescates en todas sus modalidades e incidentes con materiales peligrosos en Bogotá y su entorno".



CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA:

Bomberos Bogotá

Indique con una x el (los) objetivo (s) del ejercicio de caracterización asociadas a las políticas de desarrollo administrativo

servicio al ciudadano

<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar la oferta institucional
<input checked="" type="checkbox"/>	Diseñar o implementar un nuevo servicio
	Adecuar arreglos institucionales
<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios
	Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos



<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar o implementar canales de atención
	Otro, ¿cuál? _____
Participación ciudadana y rendición de cuentas	
<input checked="" type="checkbox"/>	Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo
<input checked="" type="checkbox"/>	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
<input checked="" type="checkbox"/>	identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites
	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
	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 prestado, 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.	

- **Tamaño de la Entidad:** Más de 634 hombres y mujeres uniformados al servicio de la ciudadanía, 17 estaciones estratégicamente ubicadas para la atención primaria de los incidentes que se presentan en las 20 localidades de la ciudad.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Estado – Pública.
- **Organización/Sector del cual depende:** Seguridad, Convivencia y Justicia.

 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 : 2021/09/16
		Página 22 de 34

- **Industria:** Atención de las emergencias en la capital del país.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Ciudadanía en general de la ciudad de Bogotá.
- **Canales de atención disponibles:** oficina presencial, atención telefónica, correo electrónico, correo postal y pagina web.

Caracterización Gobernación de Cundinamarca

Misión: “Es misión del departamento acercarse a su gente a través de un buen gobierno, que busca transformar vidas, integrar comunidades, potencializar el territorio y propender por su felicidad”.

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA: Gobernación de Cundinamarca
	Indique con una x el (los) objetivo (s) del ejercicio de caracterización asociadas a las políticas de desarrollo administrativo
servicio al ciudadano	
<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar la oferta institucional
<input checked="" type="checkbox"/>	Diseñar o implementar un nuevo servicio
	Adecuar arreglos institucionales
<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios
	Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos
<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar o implementar canales de atención
	Otro, ¿cuál?
Participación ciudadana y rendición de cuentas	
<input checked="" type="checkbox"/>	Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo
<input checked="" type="checkbox"/>	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
<input checked="" type="checkbox"/>	identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites
	Otro, ¿cuál?



Gobierno en línea

X	Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información
X	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 prestado, 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.

- **Tamaño de la Entidad:** 14.253 empleados, entre servidores públicos y contratistas.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Estado – Pública.
- **Organización/Sector del cual depende:** Desarrollo Económico y Social
- **Industria:** planeación y desarrollo.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Ciudadanía en General del Departamento de Cundinamarca.
- **Canales de atención disponibles:** oficina presencial, teléfono y pagina web.

Caracterización Ministerio de Minas y Energía

Misión: "Formular y adoptar políticas dirigidas al aprovechamiento sostenible de los recursos mineros y energéticos para contribuir al desarrollo económico y social del país".



CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA:

Ministerio de Minas y Energía

Indique con una x el (los) objetivo (s) del ejercicio de caracterización asociadas a las políticas de desarrollo administrativo

servicio al ciudadano

X	Adecuar la oferta institucional
x	Diseñar o implementar un nuevo servicio
	Adecuar arreglos institucionales
X	Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios
	Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos



<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar o implementar canales de atención
	Otro, ¿cuál? _____
Participación ciudadana y rendición de cuentas	
<input checked="" type="checkbox"/>	Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo
<input checked="" type="checkbox"/>	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
<input checked="" type="checkbox"/>	identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites
	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
	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 prestado, 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.	

- **Tamaño de la Entidad:** 741 aproximadamente en la ciudad de Bogotá.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Estado – Pública.
- **Organización/Sector del cual depende:** Minas y Energía.
- **Industria:** Minería.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Entidades públicas y privadas.
- **Canales de atención disponibles:** oficina presencial, teléfono, correo, página web y redes sociales.



Caracterización Ministerio del Deporte

Misión: "Formular, liderar y orientar una política eficiente incluyente e innovadora para el deporte, la recreación, la actividad física, la infraestructura recreativa y deportiva, y el aprovechamiento del tiempo libre contribuyendo a la educación, el bienestar y calidad de vida de las personas y ejercer la inspección, vigilancia y control, en el marco del Sistema Nacional del Deporte y la garantía de los derechos de las personas a la práctica de las actividades del sector".

 <p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</p>	<p>CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA: Ministerio del Deporte</p>
	<p>Indique con una x el (los) objetivo (s) del ejercicio de caracterización asociadas a las políticas de desarrollo administrativo</p>
servicio al ciudadano	
<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar la oferta institucional
<input checked="" type="checkbox"/>	Diseñar o implementar un nuevo servicio
	Adecuar arreglos institucionales
<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios
	Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos
<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar o implementar canales de atención
	Otro, ¿cuál?
Participación ciudadana y rendición de cuentas	
<input checked="" type="checkbox"/>	Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo
<input checked="" type="checkbox"/>	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
<input checked="" type="checkbox"/>	identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites
	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

 <p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</p>	<p>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.</p>	<p>Fecha²: 2021/09/16</p>
		<p>Página 26 de 34</p>

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 prestado, 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.

- **Tamaño de la Entidad:** 668 aproximadamente en la ciudad de Bogotá.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Estado – Pública.
- **Organización/Sector del cual depende:** Formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública, planes, programas y proyectos en materia el deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la actividad física.
- **Industria:** Deporte.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Entidades públicas y privadas, personal civil.
- **Canales de atención disponibles:** oficina presencial, teléfono, correo, página web y redes sociales.

Caracterización Registraduría Nacional

Misión: *“Es misión de la Registraduría Nacional del Estado Civil, garantizar la organización y transparencia del proceso electoral, la oportunidad y confiabilidad de los escrutinios y resultados electorales, contribuir al fortalecimiento de la democracia mediante su neutralidad y objetividad, promover la participación social en la cual se requiere la expresión de la voluntad popular mediante sistemas de tipo electoral en cualquiera de sus modalidades, así como promover y garantizar en cada evento legal en que deba registrarse la situación civil de las personas, que se registren tales eventos, se disponga de su información a quien deba legalmente solicitarla, se certifique mediante los instrumentos idóneos establecidos por las disposiciones legales y se garantice su confiabilidad y seguridad plenas”.*

 <p>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA</p>	<p>CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA: Registraduría Nacional</p>
	<p>Indique con una x el (los) objetivo (s) del ejercicio de caracterización asociadas a las políticas de desarrollo administrativo</p>



servicio al ciudadano

<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar la oferta institucional
<input checked="" type="checkbox"/>	Diseñar o implementar un nuevo servicio
	Adecuar arreglos institucionales
<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios
	Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos
<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar o implementar canales de atención
	Otro, ¿cuál? _____

Participación ciudadana y rendición de cuentas

<input checked="" type="checkbox"/>	Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo
<input checked="" type="checkbox"/>	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
<input checked="" type="checkbox"/>	identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites
	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
	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 prestado, 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.

 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 : 2021/09/16
		Página 28 de 34

- **Tamaño de la Entidad:** 9.396 servidores públicos y contratistas en la ciudad de Bogotá.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Estado - Pública
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Entidades públicas y personal civil.
- **Canales de atención disponibles:** oficina presencial, teléfono, página web, Centro de Atención e Información al Ciudadano - Caic (en Bogotá D.C.).

Caracterización Servicio Aéreo a Territorios Nacionales S.A. SATENA

Misión: "Prestar un servicio de transporte aéreo que integre y transforme a Colombia, a través de una experiencia de vuelo segura y de calidad".

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	CARACTERIZACIÓN	Servicio Aéreo a Territorios Nacionales
	ENTIDAD MIXTA:	S.A. SATENA
Indique con una x el (los) objetivo (s) del ejercicio de caracterización asociadas a las políticas de desarrollo administrativo		
Servicio al ciudadano		
<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar la oferta institucional	
<input checked="" type="checkbox"/>	Diseñar o implementar un nuevo servicio	
	Adecuar arreglos institucionales	
<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios	
	Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos	
<input checked="" type="checkbox"/>	Adecuar o implementar canales de atención	
	Otro, ¿cuál?	
Participación ciudadana y rendición de cuentas		
<input checked="" type="checkbox"/>	Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo	
<input checked="" type="checkbox"/>	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	
<input checked="" type="checkbox"/>	Identificar características de la población objetivo de trámites y servicios para	



	racionalizar, simplificar o automatizar trámites
	Otro, ¿cuál? _____
Gobierno en línea	
X	Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información
X	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 prestado, 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.	

- **Tamaño de la Entidad:** Trescientos seis (306) trabajadores particulares, Treinta y tres (33) Oficiales y Treinta y Cinco (35) Suboficiales en Comisión.
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** Mixta.
- **Organización/Sector del cual depende:** Transporte
- **Industria:** Transporte de pasajeros y de carga.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** Entidades públicas y privadas, personal civil.
- **Canales de atención disponibles:** oficina presencial, teléfono, correo electrónico y postal, formulario electrónico, página web y redes sociales.

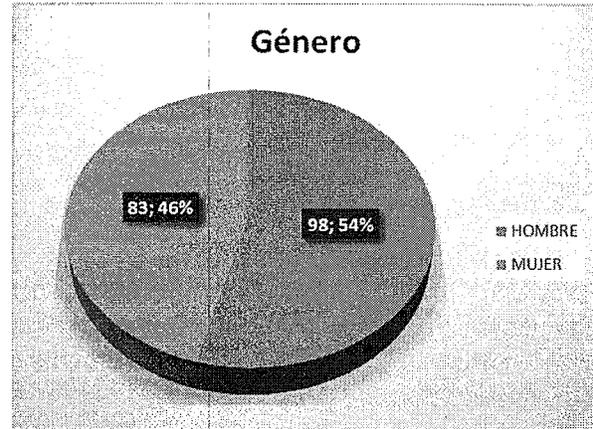
8.1.2.3 Caracterización Personas Naturales

Se realiza la caracterización de las personas naturales que hacen uso de los servicios ofrecidos por el Fondo Rotatorio de la Policía, para el primer semestre de la vigencia 2021, así:



El proceso industrial informó en cuanto a las ventas directas, se identificaron 181 personas que adquirieron los productos elaborados por la Fábrica de Confecciones, así:

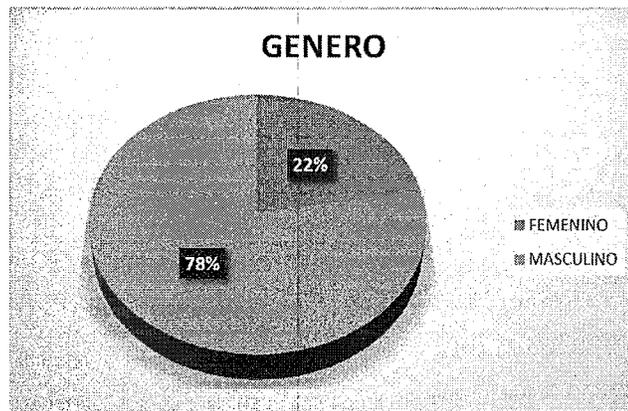
PROCESO	GÉNERO	CANTIDAD
VENTAS DIRECTAS FÁBRICA	MASCULINO	98
VENTAS DIRECTAS FÁBRICA	FEMENINO	83



Del cual se identificó que los hombres son los que más adquieren estos productos, con un 54% del total de las personas.

El Proceso de Créditos nos envió la base de datos de los clientes, de la cual se identificaron 660 personas que obtuvieron algún producto o servicio de este proceso, se logró establecer las siguientes características, así:

GENERO	CANTIDAD
FEMENINO	147
MASCULINO	513

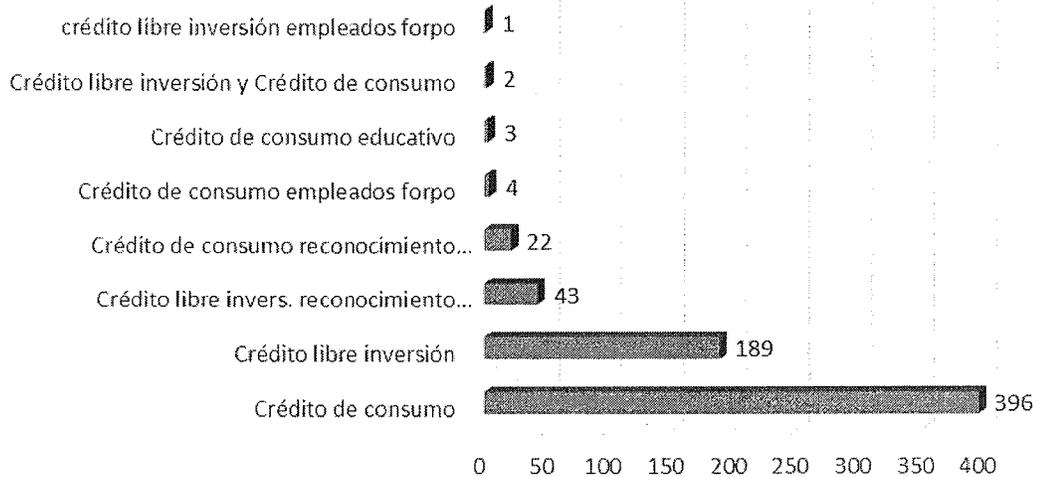


En cuanto a esta característica como se puede visualizar en la gráfica, los hombres son los que más adquieren los servicios del proceso de créditos, con una participación del 78% que equivale a 513.



TIPO DE SERVICIO Y/O PRODUCTO	CANTIDAD
Crédito de consumo	396
Crédito de consumo educativo	3
Crédito de consumo empleados forpo	4
Crédito de consumo reconocimiento experiencia institucional	22
Crédito libre inversión reconocimiento experiencia institucional	43
Crédito libre inversión	189
crédito libre inversión empleados forpo	1
Crédito libre inversión y Crédito de consumo	2

TIPO DE SERVICIO Y/O PRODUCTO



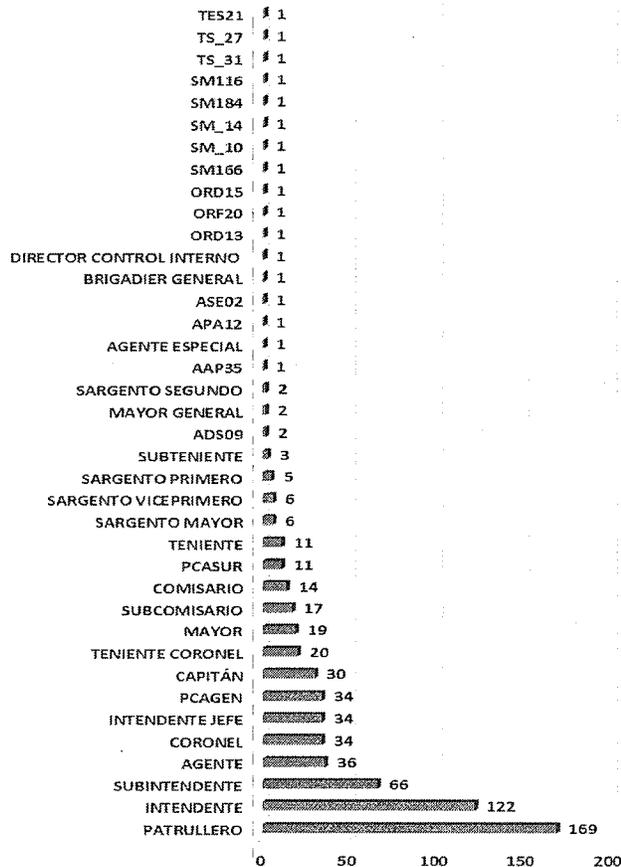
Teniendo en cuenta los tipos de servicios y/o productos, se cuentan con 8 tipos en este proceso, de los cuales el que representa mayor demanda es el crédito de consumo, con un 60%, seguido de los créditos de libre inversión, con un 28,64%, continuando por los créditos de libre inversión y reconocimiento a la experiencia institucional, con un 6.52%, consecutivamente los créditos de consumo reconocimiento experiencia institucional con un 3.33%, sin embargo los de menor afluencia son los Crédito de consumo empleados forpo con 4, Crédito de consumo educativo con 3, Crédito libre inversión y Crédito de consumo con 2 y por último el crédito libre inversión empleados forpo con 1.

GRADO O CARGO	GRADO O CARGO
AAP35	1
ADS09	2
AGENTE	36
AGENTE ESPECIAL	1
APA12	1
ASE02	1
BRIGADIER GENERAL	1



CAPITÁN	30
COMISARIO	14
CORONEL	34
DIRECTOR CONTROL INTERNO	1
INTENDENTE	122
INTENDENTE JEFE	34
MAYOR	19
MAYOR GENERAL	2
ORD13	1
ORF20	1
ORD15	1
PATRULLERO	169
PCAGEN	34
PCASUR	11
SARGENTO MAYOR	6
SARGENTO PRIMERO	5
SARGENTO SEGUNDO	2
SARGENTO VICEPRIMERO	6
SM166	1
SM_10	1
SM_14	1
SM184	1
SM116	1
SUBCOMISARIO	17
SUBINTENDENTE	66
SUBTENIENTE	3
TENIENTE	11
TENIENTE CORONEL	20
TS_31	1
TS_27	1
TES21	1

GRADO O CARGO



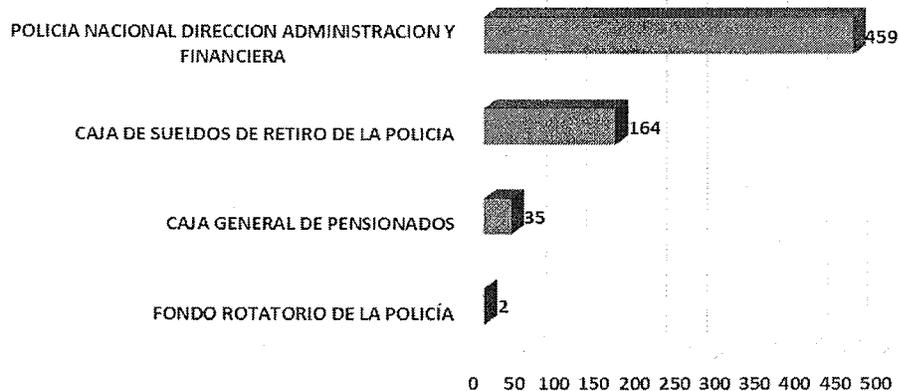
En cuanto al cargo o grado del personal atendido, los grados de mayor participación son los que pertenecen al personal uniformado de la Policía, en los grados de Patrulleros con 169, Intendente con 122, Subintendente con 66, Agente con 36, Coronel con 34, Intendente Jefe con 34, capitán con 30, Teniente Coronel con 20, Mayor con 19, Subcomisario con 17, Comisario con 14, Teniente con 11, del mismo modo del se cuenta con atención a personal pensionado de CAGEN con 34, pensionado de CASUR con 11.

Sin embargo se puede identificar que los cargos con menor participación son del personal civil de la Policía Nacional, ADS09, con 2 y AAP35, APA12, ASE02, ORD13, ORF20, ORD15, SM166, SM_10, SM_14, SM184, SM116, TS_31, TS_27 y TES21, con 1 cada uno.



ENTIDAD EN LA QUE TRABAJA Y/O ENTIDAD CAJA PENSIONAL	CANTIDAD
CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICIA	164
CAJA GENERAL DE PENSIONADOS	35
FONDO ROTATORIO DE LA POLICIA	2
POLICIA NACIONAL DIRECCION ADMINISTRACION Y FINANCIERA	459

Entidad en la que trabaja y/o Entidad caja pensional



El personal que ha adquirido créditos con el Fondo Rotatorio de la Policía, el 69.55% pertenece a la Policía Nacional, seguido del 24.85% hace parte del personal pensionado de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía.

9. Conclusiones y/o recomendaciones

- Se observa que la Entidad cuenta con 18 grupos de valor para el primer semestre de la vigencia 2021.
- Se identifica que para el primer semestre de la vigencia 2021, no se mantuvo participación por parte de 12 entidades, así:

1. Agencia Nacional de Seguridad Vial
2. Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
3. Ejército Nacional de Colombia
4. Empresa de Transporte del Tercer Milenio S.A - Transmilenio
5. Fiscalía General de la Nación
6. Ministerio de hacienda y crédito Público
7. Oleoducto central S.A
8. Secretaria Distrital de Movilidad
9. Caja de retiro de las Fuerzas Militares
10. Hospital militar Central
11. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar



12. Inversiones GAO

- Se debe mantener información actualizada y objetiva de cada grupo de valor que permita ejecutar una caracterización adecuada según corresponda.
- Se debe adelantar en coordinación con los líderes de los procesos misionales, la recolección de información y diligenciamiento de las caracterizaciones de cada grupo para la consolidación de la vigencia 2021.
- Se recomienda realizar una estrategia de mejora o adecuación, teniendo en cuenta los objetivos del ejercicio de caracterización asociadas a las políticas de desarrollo administrativo, identificadas para cada entidad.