

Bogotá, 02 noviembre 2022

INFORME CARACTERIZACIÓN ACTUALIZADA 2022



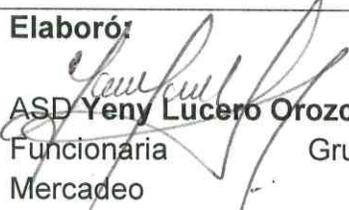
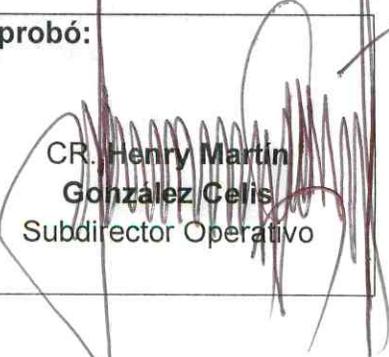
<p>Elaboró:  ASD Yeny Lucero Orozco Funcionaria Grupo Mercadeo y Comunicaciones</p>	<p>Revisó:  PD. Martha Stella García Cortés Coordinadora Grupo Mercadeo y Comunicaciones</p>	<p>Aprobó:  CR. Henry Martín González Celis Subdirector Operativo</p>
---	--	---

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivos
 - a. Objetivo General
 - b. Objetivos específicos
3. Alcance de la caracterización
4. Fecha de la muestra
5. Requerimientos de política
 - a. Conpes 3654 de 2010 “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”.
 - b. 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 destinado a financiar el apoyo de eficiencia al servicio del ciudadano”.
 - c. Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario de Sector de Función Pública”.
 - d. Decreto 2641 de 2021 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
 - e. Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional.
6. Beneficios
7. Fuentes de información
8. Contenido del informe
9. Procesos Misionales
 - a. Línea base
10. Población objetivo
11. Variables definidas para la caracterización
12. Caracterización personas jurídicas
13. Caracterización personas naturales
14. Conclusiones

1. Introducción

En cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022; componente 6.3 Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana; Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano – Servicio al Ciudadano, mediante el cual se busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que ofrece la entidad para garantizar la satisfacción de los grupos de valor y/o partes interesadas a través de una buena atención con la calidad y oportunidad requerida, asimismo, 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, realizando comparativo referente a la caracterización de grupos de valor actuales del Fondo Rotatorio de la Policía.

2. Objetivos

a. 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 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.

b. Objetivos específicos

- Aplicar los lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) a través del Programa Nacional de Eficiencia de Servicio al Ciudadano (PNESC) en la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés, la cual acoge los lineamientos elaborados por Gobierno en Línea (MINTICS) en la materia.
- Analizar las fuentes de información disponibles por cada canal de atención y la información que reposa en estos que permita la caracterización de la población objetivo del 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. Alcance de la caracterización

Identificar el público objetivo que hace uso de los 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 de la vigencia 2022.

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:

a. Conpes 3654 de 2010 “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”.

Este documento presenta los lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos. Para esto, la Secretaría de Transparencia, Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, crearon el Manual Único de Rendición de Cuentas, el cual establece como imprescindible la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés con el fin de lograr la plena participación de estos.

b. 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 destinados a financiar el apoyo 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.

c. Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario de 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.

d. Decreto 2641 de 2021 “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.

e. 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 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: Gestión Contractual, Industrial y Créditos.

8. Contenido del informe

Revisión de las caracterizaciones 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 el 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 Sistemas de gestión de calidad, ambiental, seguridad de la información, seguridad y salud en el trabajo, 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.

9. Procesos Misionales

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

a. Línea base.

Acorde a las caracterizaciones que se han presentado a la entidad, se cuenta con grupos de valor caracterizados, que reciben servicio a través de los procesos misionales, así:

N° CARACTERIZACIONES PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL

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 Peticionario y Carcelario INPEC
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. Secretaría 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
18. Industria Militar – INDUMIL
19. Hospital Militar Central
20. Agencia Logística de las Fuerzas Militares
21. Caja de Retiro de las Fuerzas Militares
22. Instituto Colombiano de Bienestar ICBF
23. Inversiones GAO
24. Ministerio de Educación Nacional
25. Bomberos de Colombia
26. Gobernación de Cundinamarca

27. Ministerio de Minas y Energía
28. Ministerio del Deporte
29. Registraduría Nacional
30. Servicio Aéreo a Territorios Nacionales S.A SATENA

Teniendo en cuenta las bases de datos del proceso contractual y del proceso Industrial, del primer semestre de la vigencia 2022, se puede identificar que se mantienen los siguientes grupos de valor caracterizados anteriormente, así:

1. Policía Nacional de Colombia
2. Empresa Colombiana de Petróleos S.A – Ecopetrol
3. Registraduría Nacional
4. Instituto Nacional Peticionario y Carcelario INPEC
5. Ministerio de Minas y Energía
6. Ministerio de Educación Nacional
7. Ministerio del Deporte
8. Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones
9. Instituto Colombiano de Bienestar ICBF
10. Empresa de Transporte del Tercer Milenio S.A – Transmilenio
11. Servicio Aéreo a Territorios Nacionales S.A SATENA
12. Fondo Rotatorio de la Policía
13. Caja de Sueldos de la Policía Nacional
14. Embajada Americana

En cuanto a la anterior caracterización se identificaron grupos de valor sin caracterizar, de los que se mantiene para el primer semestre de la vigencia 2022, los siguientes así:

1. CENIT
2. Ministerio del Interior
3. Departamento Nacional de Planeación (DNP)
4. Procuraduría General de la Nación
5. Instituto Colombiano Agropecuario – ICA

10. 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. CENIT
2. Ministerio del Interior
3. Departamento Nacional de Planeación (DNP)
4. Procuraduría General de la Nación
5. Instituto Colombiano Agropecuario – ICA

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 2022, los 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 Fondo Rotatorio de la Policía
- Personal de la Policía Nacional
- Personal Ministerio de Defensa Nacional

11. 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.
- **Económico:** disponibles a un costo razonable, su beneficio es mayor al costo de recolección.
- **Medibles:** medibles para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
- **Asociativas:** permite la segmentación, se asocia o relaciona con las necesidades de la mayoría en cada grupo.
- **Consistentes:** los resultados permanecen en tiempo

12. Caracterización Personas Jurídicas

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

Caracterización CENIT

Misión: Operamos y desarrollamos soluciones integrales de transporte y logística de hidrocarburos que viabilizan el crecimiento de la industria petrolera del país por medio de la ejecución de procesos eficientes e innovadores que garantizan una gestión rentable y sostenible de cara a nuestros grupos de interés.

Ministerio de Defensa Nacional Fondo Rotatorio de la Policía		CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA:	Industria CENIT
		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	
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:** 1.080 empleos
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** economía mixta del orden nacional
- **Organización/Sector del cual depende:** empresa filial 100% de propiedad de Ecopetrol S.A.
- **Industria:** sociedad comercial.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** accionistas, trabajadores, proveedores y contratistas, clientes, estado, comunidad y sociedad civil.
- **Canales de atención disponibles:** oficina presencial, teléfono, correo, página código postal, correo electrónico.

Caracterización Ministerio del Interior

Misión: liderar la formulación, implementación y evaluación de políticas públicas orientadas a garantizar la gestión política del Gobierno, la protección, el goce efectivo de los derechos y las libertades de los ciudadanos, fortaleciendo el diálogo social e intercultural Estado – Comunidades, la democracia, la participación, la seguridad y la convivencia ciudadana, promoviendo así el desarrollo y la equidad de los grupos étnicos, minoría y poblaciones vulnerables en el marco de la **legalidad, el emprendimiento y la equidad.**

INFORME REVISIÓN CARACTERIZACIÓN 2022

Ministerio de Defensa Nacional	CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA:	Ministerio del Interior
Fondo Rotatorio de la Policía	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:** 1.002 empleos incluido contratistas
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** naturaleza jurídica
- **Organización/Sector del cual depende:** organismo del sector central de la administración pública nacional.
- **Industria:** rama ejecutiva.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** personas naturales, entidades públicas, entidades privadas, organizaciones no gubernamentales, entre otras.
- **Canales de atención disponibles:** oficina presencial, teléfono, correo, página código postal, correo institucional, conmutador.

Caracterización Departamento Nacional de Planeación (DNP)

Misión: El DNP es el centro de pensamiento del Gobierno Nacional que coordina, articula y apoya la planificación de corto, mediano y largo plazo del país, y orienta el ciclo de las políticas públicas y la priorización de los recursos de inversión.

		CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA:	Departamento Nacional de Planeación (DNP)
Ministerio de Defensa Nacional		Indique con una x el (los) objetivo (s) del ejercicio de caracterización asociadas a las políticas de desarrollo administrativo	
Fondo Rotatorio de la Policía			
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			

INFORME REVISIÓN CARACTERIZACIÓN 2022

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:** 387 actuales a 504 empleados
- **Fuente de recursos (Origen del capital):** financiamiento territorial
- **Organización/Sector del cual depende:** Presidencia de la Republica
- **Industria:** rama ejecutiva.

- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** personas naturales, entidades públicas, entidades privadas, organizaciones no gubernamentales, entre otras.
- **Canales de atención disponibles:** oficina presencial, teléfono, correo, Atención virtual, código postal.

Caracterización Procuraduría General de la Nación

Misión: Velar por el adecuado cumplimiento del derecho fundamental de acceso a la información.

Ministerio de Defensa Nacional Fondo Rotatorio de la Policía	CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA:	Procuraduría General de la Nación
	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	
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		

INFORME REVISIÓN CARACTERIZACIÓN 2022

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:** 4.137 empleados de planta
- **Organización/Sector del cual depende:** Presidencia de la Republica
- **Industria:** máximo organismo del Ministerio Público
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** personas naturales, entidades públicas, entidades privadas, organizaciones no gubernamentales, entre otras.
- **Canales de atención disponibles:** ventanilla y atención presencial, atención telefónica, PQRSDF, en lengua de señas Colombia, en lengua nativa, notificaciones judiciales.

Caracterización Instituto Colombiano Agropecuario ICA

Misión: trabajamos por la sanidad agropecuaria y la inocuidad agroalimentaria del campo Colombiano.

Ministerio de Defensa Nacional Fondo Rotatorio de la Policía	CARACTERIZACIÓN ENTIDAD PÚBLICA:	Instituto Colombiano Agropecuario
	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
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.	

INFORME REVISIÓN CARACTERIZACIÓN 2022

- **Tamaño de la Entidad:** 1.819 empleados
- **Organización/Sector del cual depende:** personería jurídica, patrimonio independiente
- **Industria:** entidad pública de orden Nacional
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** usuarios y ciudadanía en general.
- **Canales de atención disponibles:** atención presencial, atención telefónica, línea anticorrupción, código postal.

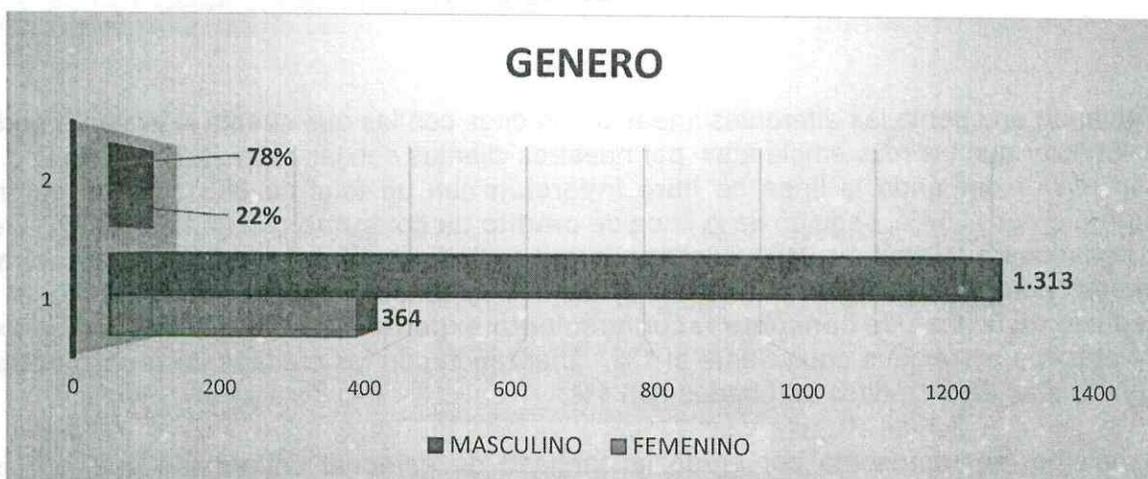
13. Caracterización Personas Naturales

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 2022, 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

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 2022, así:

El proceso Crédito y Cartera envió base de datos de los clientes, de la cual se identificaron 1.677 personas que obtuvieron algún producto o servicio de este proceso, se logró establecer las siguientes características.

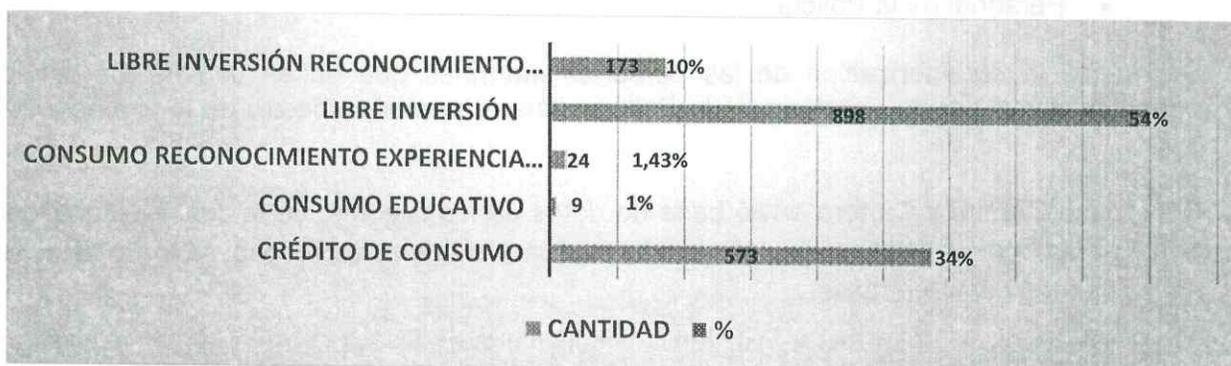


GENERO	CANTIDAD
Femenino	364
Masculino	1.313

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 1.313.

A continuación se relaciona la cantidad de personas que adquirieron créditos por alguna de nuestras diferentes líneas que tiene la entidad.

LÍNEA DE CRÉDITO	CANTIDAD
Crédito de consumo	573
Consumo educativo	9
Consumo reconocimiento experiencia institucional	24
Libre inversión	898
Libre inversión reconocimiento experiencia institucional	173



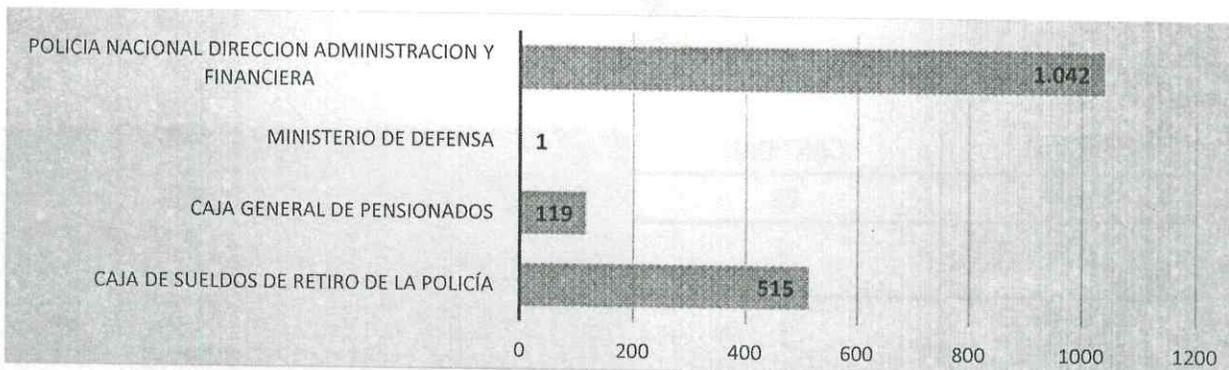
Teniendo en cuenta las diferentes líneas de créditos con las que cuenta la entidad, podemos evidenciar que las más empleadas por nuestros clientes son las representadas en la gráfica, con mayor demanda la línea de **libre inversión** con un total de 898 créditos aprobados equivalentes al 54%, seguido de la línea de **crédito de consumo** con un total de 573 créditos aprobados equivalente a 34%, continuado con la línea de **libre inversión reconocimiento experiencia institucional** con un total de 173 créditos aprobados equivalente al 10%, seguido de la línea de **consumo reconocimiento experiencia institucional** con un total de 24 créditos aprobados equivalente al 1%, finalizando con los créditos **consumo educativo** con un total de 9 créditos aprobados con 1%.

Asimismo, se representa por grado la cantidad de personal uniformado que adquirieron créditos con el Fondo Rotatorio de la Policía para el I semestre de la vigencia 2022.

INFORME REVISIÓN CARACTERIZACIÓN 2022

GRADO	CANTIDAD
AGENTE	92
AUXILIAR REGULAR	1
BRIGADIER GENERAL	7
CABO SEGUNDO	4
CAPITÁN	77
COMISARIO	27
CORONEL	82
DRAGONEANTE	1
INTENDENTE	254
MAYOR	144
MAYOR GENERA	6
PATRULLERO	295
SARGENTO MAYOR	14
SARGENTO PRIMERO	9
SARGENTO SEGUNDO	8
SARGENTO VICEPRIMERO	13
SUBCOMISARIO	49
SUBINTENDENTE	206
SUBTENIENTE	5
TENIENTE	19
TENIENTE CORONEL	102
CIVIL	262

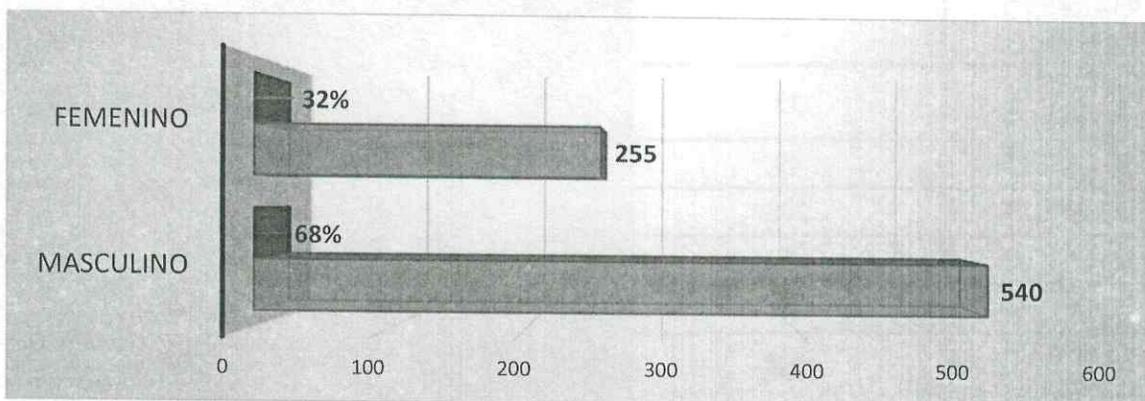
CAJA NOMINADORA O ENTIDAD PENSIONAL	CANTIDAD
CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA	515
CAJA GENERAL DE PENSIONADOS	119
MINISTERIO DE DEFENSA	1
POLICIA NACIONAL DIRECCION ADMINISTRACION Y FINANCIERA	1.042



Como se puede demostrar en la gráfica, la caja nominadora con mayor número de personal que ha adquirido crédito con el Fondo Rotatorio de la Policía es la **Dirección Administrativa y Financiera de la Policía Nacional** con un total de 1.042 créditos aprobados equivalente al 62%, seguido de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía con un total de 515 créditos aprobados equivalente al 30%, continuado con la **Caja General de Pensionados** con un total de 119 créditos aprobados equivalente a 7%, finalizando con el **Ministerio de Defensa Nacional** con 1 crédito aprobado equivalente al 1% respectivamente.

- El proceso Industrial informó las ventas directas realizadas en el periodo comprendido de enero a junio de 2022, mediante esta información se identificaron 795 persona que adquirieron los productos elaborados por la Fábrica de Confecciones, así:

PROCESO	GÉNERO	CANTIDAD
Ventas directas Fábrica	Masculino	540
Ventas directas Fábrica	Femenino	255



Como se puede evidenciar en la gráfica, el personal con mayor participación en la adquisición de productos elaborados en la Fábrica de Confecciones fue el género masculino con un total de 540, equivalente al 68% del total de la muestra, seguido del género femenino con un total de 255, equivalente al 32% del total de la muestra.

INFORME REVISIÓN CARACTERIZACIÓN 2022

14. Conclusiones y/o recomendaciones

Se observa que la entidad cuenta con 14 grupos de valor para el primer semestre de la vigencia 2022.

Se identifica que para el primer semestre de la vigencia 2022, no se mantuvo participación por parte de 16 entidades, así:

1. Transporte y Logística de hidrocarburos S.A
2. Departamento Administrativo para la Prosperidad Social
3. Ministerio de Hacienda y Crédito Público
4. Agencia Nacional de Seguridad Vial
5. Ejército Nacional de Colombia
6. Oleoducto Central S.A
7. Secretaría Distrital de Movilidad
8. Armada Nacional de Colombia
9. Fiscalía General de la Nación
10. Industria Militar – INDUMIL
11. Hospital Militar Central
12. Agencia Logística de las Fuerzas Militares
13. Caja de Retiro de las Fuerzas Militares
14. Inversiones GAO
15. Bomberos Colombia
16. Gobernación de Cundinamarca

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 2022.

