

Código:GE-FR-013

Vigente a partir de: 16/10/2024

Versión: 1



INFORME EJECUTIVO



Fecha: 01-08-2025

<https://x.com/FORPO>



<https://www.facebook.com/forpo>



[instagram.com/fondo_rotatorio](https://www.instagram.com/fondo_rotatorio)



<https://www.forpo.gov.co/es/>



<https://www.youtube.com/@fondorotato>



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Marco legal
5. Misión, visión y valores
6. MOP Modelo de Operación por procesos
7. Metodología
8. Portafolio de Servicios
9. Grupos de Valor
10. Variables para la proyección del ejercicio
11. Instrumentos de recolección de información
12. Análisis de las Operaciones
13. Análisis de las encuestas de satisfacción.
14. Conclusiones y recomendaciones



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe ofrece información general para la caracterización de los grupos de valor e interés de la entidad, con el fin de que cada grupo de trabajo disponga de insumos que le permitan reconocer las características, necesidades y expectativas de los actores que reciben la oferta de bienes y servicios. Este documento también actúa como marco de referencia para futuros estudios, permitiendo evaluar la distancia entre lo planeado y lo ejecutado, y garantizar que el portafolio de productos y servicios se oriente a la garantía de derechos, el acceso a información, la atención de trámites y la participación ciudadana.

En coherencia con la misión “Generar ventajas competitivas a la Policía Nacional, sector Defensa y Entidades del Estado, con bienes y servicios para el bienestar de los policías, el personal de la entidad y sus familias y con la visión “Al año 2026, FORPO será una entidad referente para el Grupo Social Empresarial del Sector Defensa (GSED) en la provisión de productos y servicios con innovación y oportunidad para el bienestar de los beneficiarios internos y externos”, de la entidad, la caracterización define la población objetivo, identifica y prioriza variables, y establece grupos según estas. El alcance considera como grupos de valor e interés internos y externos, funcionarios internos, contratistas, proveedores, entidades públicas contratantes, aliados estratégicos y entes de control, excluyendo actores sin relación contractual o institucional en los últimos dos años.

2. OBJETIVO

2.1 Objetivo General

Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de valor e interés, con el fin de optimizar la prestación de servicios y mejorar los procesos de contratación, adquisición y entrega de bienes y servicios.

2.2 Objetivos específicos

- Analizar las fuentes de información por cada canal de atención y la información que reposa en las bases de datos que permita la caracterización de los grupos de valor del Fondo Rotatorio de la Policía.
- Conformar Grupos o segmento de la población objetivos de los productos y servicios del Fondo Rotatorio de la Policía
- Identificar las necesidades y expectativas para establecer canales de acción para el cumplimiento de estas.

3. ALCANCE

La caracterización abarca el análisis de todos los Grupos de valor e interés internos y externos que interactúan con el Fondo Rotatorio de la Policía, y demás actores involucrados en los procesos de la entidad. Este análisis implicó:

- Segmentación de grupos de valor, identificación y clasificación, según sus roles, necesidades y expectativas en relación con los servicios y productos del Fondo Rotatorio de la Policía.
- Recolección de información, obtención de datos cualitativos y cuantitativos a través de encuestas, entrevistas, análisis de documentos, y registros de interacción previos.
- Análisis de necesidades y expectativas: estudios de las demandas específicas y patrones de interacción de cada grupo seleccionado para entender sus necesidades y expectativas ante los procesos del Fondo Rotatorio de la Policía.



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

- Uso y aplicación de resultados: la información recopilada servirá para diseñar estrategias de mejora de la prestación del servicio, optimizar el uso de recursos y adaptar procesos gerenciales que aumenten la eficiencia, transparencia y satisfacción de los grupos de valor.
- Límites de cobertura: la caracterización se limitará a los grupos de valor internos y externos, directamente relacionados con los procesos del Fondo Rotatorio de la Policía.

Este alcance asegura que la caracterización está enfocada en los grupos de valor críticos y en los procesos, permitiendo una mejora integral en su relación con las partes interesadas los cuales se encuentran segmentados de la siguiente manera:

Procesos Misionales

Gestión de Convenios y Contratos, Gestión de Créditos y Cartera, Gestión Productiva y Gestión de Comercio Exterior.

Procesos Transversales

Gestión y Control Disciplinario, Gestión Logística, Gestión Administrativa y Financiera, Gestión Documental, Gestión TICs, Gestión de las Comunicaciones, Gestión Estratégica del Talento Humano.

Procesos Gerenciales

Gestión Estratégica y Planeación, Gestión Comercial y Marketing, Gestión Jurídica y Relacionamiento con Grupos de Valor.

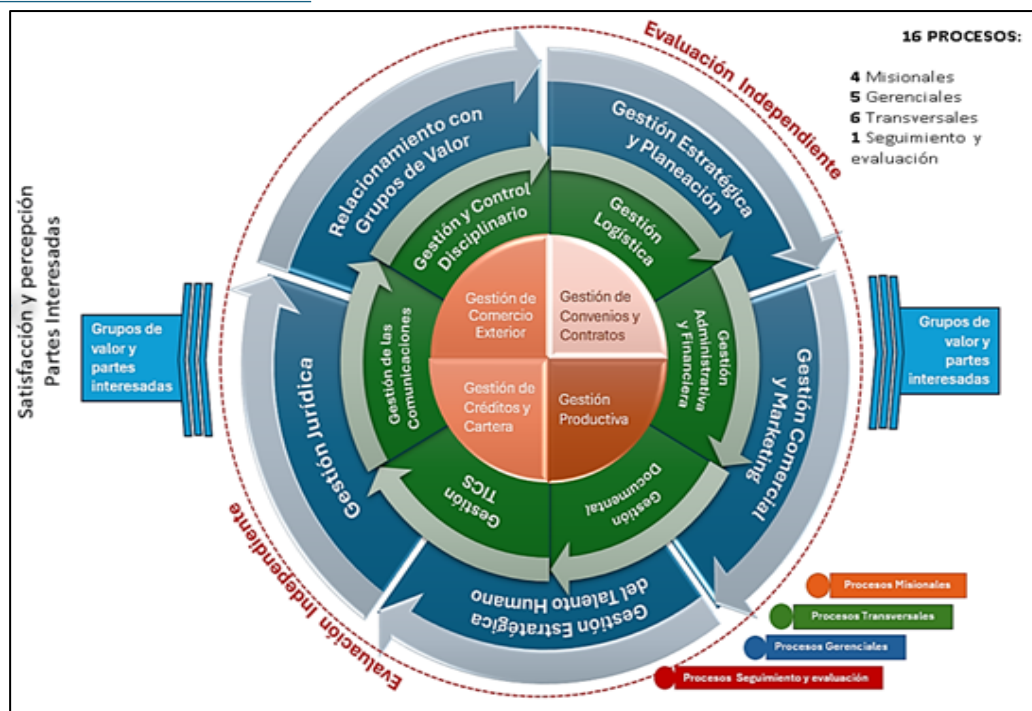
Procesos de Seguimiento y Evaluación

Evaluación Independiente

El marco temporal del análisis corresponde al periodo comprendido entre enero y diciembre de 2024; los límites territoriales abarcan la cobertura nacional.

No obstante, algunos procesos misionales suministraron datos correspondientes al año 2025, dado que este ejercicio está sujeto a revisión y ajuste permanente.

Mapa de procesos Fondo Rotatorio de la Policía.



4. DEFINICIONES

Grupo de Valor e Interés: en el contexto del Fondo Rotatorio de la Policía, son las personas naturales (ciudadanos, funcionarios de la Policía Nacional, funcionarios internos, beneficiarios de créditos, personal uniformado con asignación de retiro), personas jurídicas (entidades del Estado, empresas proveedoras, contratistas, aliados estratégicos) u organismos de control que reciben, supervisan o se benefician de los bienes, servicios y resultados de la gestión de la entidad.

Caracterización: proceso mediante el cual el Fondo Rotatorio de la Policía identifica y analiza las características, necesidades y expectativas de sus grupos de valor internos y externos (ej. Policía Nacional, proveedores, funcionarios, entidades del sector, entre otros), con el fin de orientar la oferta de bienes y servicios, optimizar los procesos gerenciales y garantizar transparencia y satisfacción en la gestión institucional.

MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión): Marco de referencia adoptado por el Fondo Rotatorio de la Policía para planear, ejecutar, hacer seguimiento y evaluar su gestión institucional. Permite articular los procesos misionales, transversales, gerenciales y de seguimiento y evaluación, con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), asegurando eficiencia, transparencia y orientación al ciudadano.

Partes Interesadas: en FORPO son todos los funcionarios, dependencias, entidades públicas y privadas que tienen relación con los procesos. Estas partes pueden influir en la gestión de la entidad o ser directamente impactadas por sus resultados.

Estrategia: conjunto de planes y acciones implementados por el Fondo Rotatorio de la Policía para cumplir con sus objetivos institucionales y responder a las necesidades y expectativas de los grupos de valor.

Por ejemplo, estrategias de fortalecimiento del crédito, optimización logística, posicionamiento de la fábrica de confecciones o consolidación de operaciones de comercio exterior.

Innovación: proceso mediante el cual el Fondo Rotatorio de la Policía introduce mejoras en sus productos y servicios (ej. uniformes, créditos, trámites de nacionalización) o en sus procesos administrativos y tecnológicos



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

(ej. uso de ERP, automatización de PQRSCF, gestión digital documental), con el fin de aumentar la eficiencia, la calidad y la satisfacción de los grupos de valor.

Modelo de Operación por Procesos (MOP): Esquema bajo el cual el Fondo Rotatorio de la Policía organiza y gestiona sus procesos. Estos se clasifican en:

- **Procesos misionales**
- **Procesos transversales**
- **Procesos gerenciales**
- **Procesos de seguimiento y evaluación**

Este modelo permite articular de forma ordenada la operación de la entidad, garantizar la trazabilidad de las acciones, optimizar recursos y asegurar que la gestión institucional esté alineada con la misión, visión y los objetivos estratégicos del Fondo Rotatorio de la Policía.

5. MARCO LEGAL

El proceso de caracterización de los grupos de valor en el Fondo Rotatorio de la Policía (FORPO) se fundamenta en el conjunto de disposiciones normativas que orientan la gestión pública hacia la transparencia, la participación, la eficiencia administrativa y la rendición de cuentas. A continuación, se destacan las normas más relevantes aplicables:

Constitución Política de Colombia:

- Artículo 1: establece a Colombia como un Estado Social de Derecho, en el cual se fundamenta la participación de los ciudadanos y grupos de interés en la gestión pública.
- Artículo 2: define como fines esenciales del Estado la garantía de la participación ciudadana, la atención a la comunidad y la protección de los derechos.
Aplicación en FORPO: orienta el deber institucional de abrir canales efectivos de comunicación y participación con los grupos de valor.

Ley 87 de 1993: normas para el control interno en entidades públicas.

Aplicación en FORPO: sustenta la evaluación de riesgos y controles en la atención a grupos de valor, asegurando trazabilidad en los procesos de caracterización.

Ley 489 de 1998: regula la organización y funcionamiento de la administración pública.

Aplicación en FORPO: establece principios de eficiencia y transparencia en la gestión de procesos misionales y de apoyo, base para caracterizar usuarios y partes interesadas.

Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo): regula la interacción entre ciudadanos y Estado.

Aplicación en FORPO: asegura que los grupos de valor cuenten con procedimientos claros, tiempos definidos y medios adecuados para relacionarse con la entidad.

Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) – Artículo 76: crea oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Aplicación en FORPO: respalda la existencia y fortalecimiento del sistema de PQRSCF como insumo principal para caracterizar necesidades y expectativas.



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Ley 1712 de 2014 (Transparencia y acceso a la información pública): garantiza a la ciudadanía acceso a información clara y completa.

Aplicación en FORPO: obliga a que los datos de caracterización sean públicos y faciliten el control social.

Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición): regula la atención de solicitudes ciudadanas.

Aplicación en FORPO: fundamenta la obligación de atender de manera oportuna y eficaz las solicitudes que hacen parte del análisis de grupos de valor.

Ley 1757 de 2015 (Participación Democrática): regula los mecanismos de participación ciudadana.

Aplicación en FORPO: legitima la inclusión de encuestas, entrevistas, buzones y redes sociales como herramientas para recoger percepciones de los grupos de valor.

Ley 1753 de 2015 (MIPG – Dimensión 2): orienta a la gestión pública hacia resultados.

Aplicación en FORPO: permite que la caracterización sea un insumo para definir indicadores, medir satisfacción y alinear procesos con metas institucionales.

Ley 2052 de 2020: establece disposiciones para racionalizar trámites y mejorar la interacción de las entidades con los usuarios.

Aplicación en FORPO: respalda la simplificación de trámites en créditos, contratación y servicios al ciudadano.

Decreto 2361 de 1954: crea el Fondo Rotatorio de la Policía.

Aplicación en FORPO: otorga la naturaleza y objeto institucional, base para caracterizar a los grupos de valor relacionados con sus funciones.

Decreto 2125 de 2008, por el cual se modifica la estructura orgánica del Fondo Rotatorio de la Policía y se dictan otras disposiciones, definiendo la organización interna de la entidad mediante la creación y regulación de dependencias, oficinas asesoras y órganos de coordinación, con el fin de fortalecer la gestión institucional y garantizar el cumplimiento de sus funciones misionales, transversales, gerenciales y de seguimiento y evaluación

Decreto 1499 de 2017: modifica el Decreto 1083 de 2015 sobre el Sistema de Gestión.

Aplicación en FORPO: articula la caracterización con los lineamientos de planeación, gestión del riesgo y rendición de cuentas.

Acuerdo 012 de 2013 (Estatutos FORPO):

- Artículo 3: reconoce la naturaleza del Fondo como establecimiento público adscrito al Ministerio de Defensa.
- Artículo 5: define el objeto institucional: adquisición, producción, comercialización y distribución de bienes y servicios para la Policía Nacional y otras entidades.

Aplicación en FORPO: fija el marco para segmentar grupos de valor relacionados con procesos misionales (confecciones, convenios, comercio exterior, créditos).

Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor (DAFP, V5, 2022): establece lineamientos para segmentar y comprender necesidades y expectativas de los actores institucionales.

INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

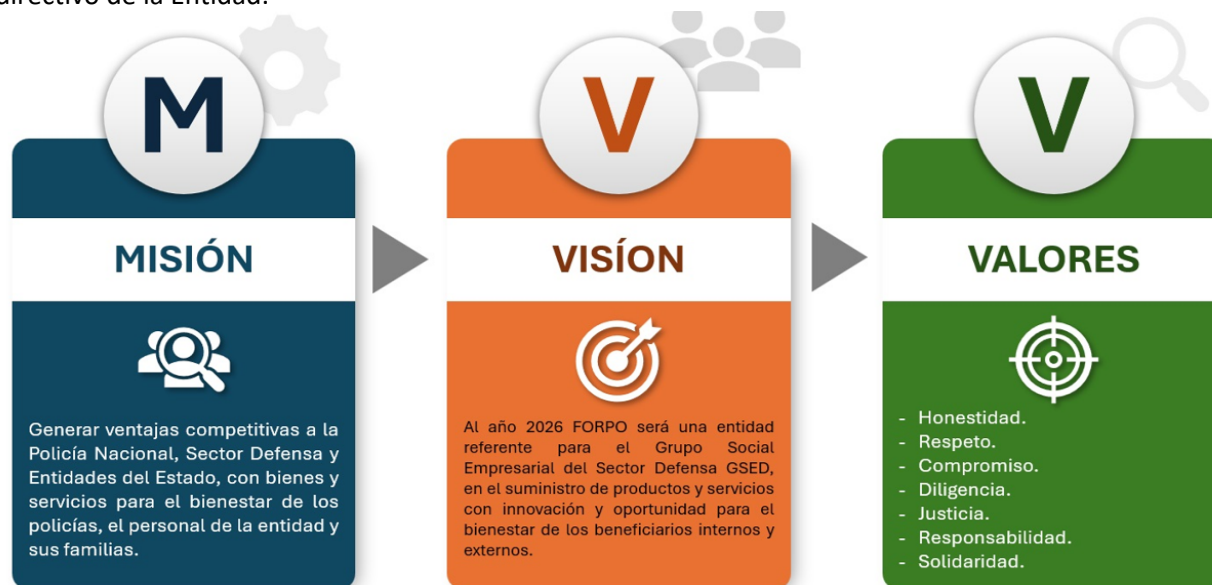
Manual Operativo del MIPG (V6, 2024): guía la gestión institucional orientada a la eficiencia, transparencia y resultados.

Aplicación en FORPO: ambos documentos metodológicos orientan el ejercicio de caracterización, asegurando cumplimiento de estándares nacionales.

Resolución 00299 del 31 de julio de 2023 por la cual se reorganiza los grupos internos de trabajo de la entidad y deroga la Resolución 00292 de 2022, definiendo la estructura actual con la que se asignan funciones y responsabilidades específicas a cada grupo.

6. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La misión, visión y valores que hacen parte de la plataforma estratégica de la Entidad fue aprobada en consejo directivo de la Entidad.



Fuente: FORPO/ OFPLA 2025

7. MOP-MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

El Modelo de Operación por Procesos (MOP) del Fondo Rotatorio de la Policía organiza y articula la gestión institucional en cuatro grandes categorías: procesos misionales, transversales, gerenciales y de seguimiento y evaluación. Cada uno de estos procesos se conecta directamente con los grupos de valor e interés, ya que determinan cómo la entidad planifica, ejecuta y controla sus actividades para cumplir su misión y visión. Esta clasificación no solo facilita la administración interna, sino que también constituye la base metodológica para el ejercicio de caracterización, al identificar los procesos que generan valor y cómo estos impactan en los diferentes actores relacionados con la entidad.



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

MOP	Misional	Transversal	Gerencial	Seguimiento y evaluación
PROCESOS	1. Gestión de Convenios y Contratos.	1. Gestión Documental	1. Gestión Estratégica y Planeación.	1. Evaluación Independiente
	2. Gestión de Créditos y Cartera.	2. Gestión de las comunicaciones	2. Relacionamiento con los Grupos de Valor	
	3. Gestión Productiva.	3. Gestión Tics	3. Gestión Jurídica	
		4. Gestión y Control Disciplinario	4. Gestión Estratégica del Talento Humano	
	4. Gestión de Comercio Exterior.	5. Gestión Administrativa y Financiera.	5. Gestión Comercial y Marketing	
		6. Gestión logística		

Fuente. FORPO /OFPLA "Acta de aprobación mes de septiembre de 2025"

Define procesos clave para la interacción con los grupos de valor e interés:

El enfoque basado en procesos del FORPO facilita la identificación, segmentación y atención de los diferentes grupos de valor, garantizando que la gestión institucional sea eficiente y esté alineada con los objetivos estratégicos.

Razones por las que el MOP es fundamental en la caracterización de los grupos de valor:

- Permite identificar con claridad qué procesos impactan directamente a cada grupo de valor.
- Establece procedimientos estandarizados que aseguran uniformidad en la gestión y atención.

Facilita la identificación de necesidades y expectativas:

- Proporciona herramientas para analizar cómo los procesos institucionales responden a los intereses de los grupos de valor.
- Permite ajustar las dinámicas de gestión con el fin de mejorar la satisfacción y dar cumplimiento a los requerimientos recibidos.

Optimiza recursos y tiempos de respuesta:

- Al contar con flujos de trabajo definidos, se eliminan duplicidades y se incrementa la eficiencia en la atención a los grupos de valor.
- Mejora la asignación de responsabilidades dentro de la organización.

Asegura trazabilidad y control en la gestión:

- Facilita la documentación y el seguimiento de cada interacción con los grupos de valor e interés.



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

- Permite medir indicadores de gestión y verificar el cumplimiento de compromisos asumidos por la entidad.

Favorece la mejora continua y la toma de decisiones:

- Identifica oportunidades de optimización en los procesos que afectan a los grupos de valor e interés.
- Ofrece información basada en datos para soportar decisiones estratégicas.

Alinea la gestión con los objetivos institucionales:

- Garantiza que la caracterización y la atención de los grupos de valor contribuyan de manera efectiva al cumplimiento de la misión y visión del Fondo Rotatorio de la Policía.
- Posibilita el diseño de estrategias más eficaces de relacionamiento, comunicación y prestación de servicios.

En el caso del Fondo Rotatorio de la Policía, la integración del MOP en la caracterización asegura que cada categoría de procesos se oriente a las necesidades y expectativas de los grupos de valor:

- **Procesos misionales** (gestión de convenios y contratos, gestión productiva, créditos y cartera, gestión productiva, comercio exterior): permiten relacionarse directamente con la Policía Nacional, entidades del sector defensa, aliados estratégicos y ciudadanos beneficiarios, garantizando que los servicios lleguen de forma eficiente.
- **Procesos transversales** (gestión documental, comunicaciones, TIC, control disciplinario, administrativa y financiera, logística): brindan soporte a toda la operación y aseguran la eficiencia en la atención de requerimientos y PQRSCF.
- **Procesos gerenciales** (planeación estratégica, relacionamiento con grupos de valor, gestión jurídica, gestión del talento humano, comercial y marketing): fortalecen la toma de decisiones, la proyección institucional y el relacionamiento con actores clave.
- **Procesos de seguimiento y evaluación** (evaluación independiente): permiten medir el desempeño, garantizar la transparencia y verificar que las acciones de la entidad respondan a los intereses de los grupos de valor.

De esta manera, el MOP no solo organiza la operación interna del Fondo Rotatorio de la Policía, sino que se convierte en la herramienta metodológica que articula la caracterización con la misionalidad de la entidad, asegurando trazabilidad, eficiencia y alineación estratégica.

8. METODOLOGÍA

El ejercicio de caracterización de los grupos de valor del Fondo Rotatorio de la Policía (FORPO) se desarrolló con base en los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Se adoptó un enfoque metodológico participativo, cuantitativo y cualitativo, que permitió recopilar, analizar y validar información sobre los grupos de valor e intereses internos y externos que interactúan con la entidad, asegurando que el proceso se convirtiera en una herramienta estratégica para la planeación, la gestión institucional y la mejora continua.

8.1 Planeación del ejercicio de caracterización.

- **Definición de objetivos:** orientar el análisis hacia la identificación de características, necesidades, expectativas y niveles de satisfacción de los **usuarios** que interactúan con los procesos del FORPO.



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

- **Determinación del alcance:** se incluyeron los procesos misionales, transversales, gerenciales y de seguimiento y evaluación, garantizando una visión integral.
- **Conformación del equipo de trabajo:** participaron los grupos de procesos institucionales, el Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y funcionarios de apoyo del DAFP, asegurando validez técnica y metodológica.

8.2 Levantamiento de información

La recopilación de información se realizó mediante diferentes mecanismos, siguiendo las recomendaciones del DAFP para diversificar fuentes y garantizar representatividad:

- **Encuestas (1.172 en total):** aplicadas a beneficiarios de créditos, entidades contratantes, proveedores, funcionarios internos y grupos de valor e interés vinculados a procesos de confecciones y comercio exterior. Estas encuestas midieron satisfacción, percepción de calidad y tiempos de respuesta.
- **Mesas de trabajo participativas:** desarrolladas con funcionarios de los diferentes grupos de procesos de la entidad, en las cuales se analizaron los flujos de trabajo y la interacción con los grupos de valor, identificando puntos críticos y buenas prácticas.
- **Informes de PQRSCF:** revisión de los informes trimestrales elaborados por el Grupo de Gestión Documental y Atención al Usuario, remitidos al Ministerio de Defensa Nacional. Estos informes permitieron identificar tendencias, recurrencia de temas y la trazabilidad de solicitudes.
- **Revisión documental y normativa:** análisis de informes de gestión, planes institucionales y normativa vigente aplicable al FORPO.
- **Acompañamiento externo:** mesas técnicas con funcionarios del DAFP, que aportaron lineamientos metodológicos y validación de la información levantada.

8.3 Clasificación y análisis de variables

De acuerdo con la guía del DAFP, las variables fueron clasificadas y segmentadas en dos categorías:

- **Variables cualitativas:** tipo de solicitud presentada (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones).
- **Variables cuantitativas:** número de solicitudes recibidas, tiempos de respuesta, nivel de satisfacción de los usuarios, frecuencia de interacción.

Criterios de segmentación aplicados en FORPO:

- **Por tipo:** funcionarios del Ministerio de Defensa, beneficiarios de créditos, entidades contratantes, proveedores, contratistas, usuarios externos en procesos de comercio exterior.
- **Por naturaleza de la solicitud:** contratación, créditos, confecciones, nacionalización de bienes.
- **Geográfica:** procedencia de solicitudes y cobertura de entrega de bienes en el territorio nacional.
- **Demográfica:** edad, género y grupo poblacional de los grupos de valor e interés.
- **Intrínseca:** grupos de valor e interés nuevos vs. recurrentes, nivel de conocimiento de los procesos.
- **Comportamental:** frecuencia de interacción, canal de comunicación utilizado (call center, página web, redes sociales, atención presencial), recurrencia de solicitudes.
- **Relacional:** interacción de los grupos de valor e interés con otras áreas del FORPO y con entidades del sector defensa, que evidencian vínculos contractuales o administrativos.



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Este enfoque permitió construir perfiles detallados de los grupos de valor y comprender las particularidades de cada uno en relación con la entidad.

8.4 Procesamiento y análisis de la información.

- Se consolidaron los resultados de las encuestas, entrevistas y mesas de trabajo en bases de datos estandarizadas.
- Se aplicaron técnicas de análisis descriptivo para identificar tendencias y patrones de comportamiento de los grupos de valor e interés.
- Los hallazgos se triangularon con la información documental (PQRSCF, informes institucionales, normativa aplicable), garantizando la confiabilidad de los resultados.
- Se identificaron brechas entre expectativas y servicios prestados, lo que permitió definir acciones de mejora.

8.5 Validación de resultados

Los hallazgos fueron sometidos a validación mediante:

- Mesas de retroalimentación con funcionarios de los grupos de procesos.
- Socialización de resultados preliminares con representantes de grupos de valor (usuarios internos y externos).
- Ajustes metodológicos a partir de recomendaciones del DAFP.

8.6 Valor agregado de la metodología

Este ejercicio de caracterización no se limitó a describir los grupos de valor, sino que aportó a la gestión de FORPO al:

- Proporcionar información detallada sobre las necesidades y expectativas de los grupos de valor e interés.
- Orientar la planeación estratégica y la priorización de recursos.
- Fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas, al contar con información verificable y validada.
- Alinear la gestión institucional con el MIPG, integrando la caracterización como un insumo para la toma de decisiones estratégicas.
- Facilitar la construcción de indicadores de gestión asociados a la satisfacción de los grupos de valor e interés y al desempeño de los procesos.

9. PORTAFOLIO DE SERVICIOS DEL FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

El Fondo Rotatorio de la Policía presta sus servicios logísticos, de créditos y de producción de prendas y dotaciones de alta calidad, con la firme convicción de que el desarrollo del talento humano, la innovación y la actualización técnica y tecnológica son la piedra angular para responder a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de valor e interés.

En cumplimiento de la misión de la Entidad relacionada con la adquisición de bienes y servicios, la nacionalización de material importado y la confección de uniformes para apoyar el funcionamiento de la Policía Nacional, el Sector Defensa y otras entidades estatales, el Fondo Rotatorio de la Policía, desde 1971 hasta la

INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

fecha, ha suscrito contratos y convenios interadministrativos con las diferentes entidades beneficiarias. En este marco, y con el fin de optimizar la gestión institucional, mediante la Resolución 00299 del 31 de julio de 2023, se crearon y organizaron los grupos internos del FORPO, fortaleciendo así su estructura operativa y su capacidad de respuesta.

9.1 Servicio de Adquisición de Bienes y Servicios “Convenios y Contratos Interadministrativos - Adquisiciones y Contratos – Infraestructura - Proceso Gestión Convenios y Contratos.

Actualmente el Fondo Rotatorio de la Policía cuenta con el Grupo de Convenios y Contratos quienes suscriben acuerdos, convenios o contratos interadministrativos cuyo objeto se enmarca en la adquisición de bienes y servicios, desarrollando su ejecución a través de los procesos de contratación en sus diferentes modalidades, satisfaciendo las necesidades de los grupos de valor e interés.

Las diferentes entidades con las que el Fondo Rotatorio de la Policía ha suscrito contratos y convenios, son:



SERVICIO DE ADQUISICIÓN, BIENES Y SERVICIOS EN INFRAESTRUCTURA

En el marco del servicio de adquisición de bienes y servicios el Fondo Rotatorio de la Policía ha dedicado también los esfuerzos en el apoyo a la Policía Nacional mediante las actividades para realizar el seguimiento de la ejecución de los contratos de obra, consultoría e interventoría relacionados con proyectos civiles (construcciones, terminaciones, mantenimientos, adecuaciones, estudios técnicos, demoliciones y demás) para ser entregados dentro del plazo y las condiciones pactadas contractualmente, dentro de los servicios prestados tenemos:

- Viabilidad de proyectos de obra civil, consultorías e interventorías
- Construcción de instalaciones institucionales (Salud, educación y seguridad) a nivel nacional.
- Mantenimientos preventivos y correctivos de instalaciones institucionales
- Consultorías (estudios oceanográficos, estudios y diseños para instalaciones de salud, educación y seguridad)
- de proyectos de infraestructura a nivel Nacional
- Interventorías para proyectos de infraestructura y consultoría
- Actividades de supervisión de Obra Interventoría y consultoría.
- Servicio de Posventa

INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA



Se prestan servicios a todas las Unidades de la Policía Nacional, incluyendo ARAVI – Guaymaral, AVIPO, METIB, DETOL, DIEPO, GOESH, DEMET (Departamento de Policía Meta), DEANT (Departamento de Policía Antioquia), así como a todas las unidades que integran la Policía Nacional (PONAL).

Asimismo, se brindan servicios a otras entidades como Transmilenio, Ecopetrol, la Gobernación de Cundinamarca, la Gobernación del Tolima, las alcaldías de Tolima, Tolú y Rovira, el Ministerio del Interior, y en general, a todas las alcaldías del país.

9.2 Servicio de Operaciones de Comercio Exterior y Depósito Aduanero- Proceso Gestión Comercio Exterior.

El Fondo Rotatorio de la Policía se constituyó como Usuario Aduanero de Trámite Simplificado (UTS), mediante Código B00090 del 11 de julio de 2022, expedida por la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales), consolidándose como el segundo importador del Sector Defensa. Debido a la gran importación del material de nacionalización, la DIAN aprueba y habilita el Depósito Aduanero privado del Fondo Rotatorio de la Policía con la resolución No. 5911 de 1996. El Grupo de Comercio Exterior nació de la necesidad de importar y/o exportar bienes provenientes del exterior para el Sector Defensa y demás Entidades Públicas que así lo requieran, reflejando el servicio con probidad que cada funcionario de la Entidad brinda a los grupos de valor e interés, y consolidando al FORPO entre las mejores empresas del Grupo Social y Empresarial de la Defensa (GSED).

Lo anterior, obedece al objetivo del proceso Gestión de Comercio Exterior “Emitir lineamientos para la Nacionalización, exportación y almacenamiento temporal de mercancías siendo oportunos en los trámites.

Debido a la gran importación del material de nacionalización, la DIAN aprueba y habilita el Depósito Aduanero privado del Fondo Rotatorio de la Policía con la resolución No. **5911 de 1996**. El Grupo de Comercio Exterior nació de la necesidad de importar y/o exportar bienes provenientes del exterior para el Sector Defensa y demás Entidades Públicas que así lo requieran, reflejando el servicio con probidad que cada funcionario de la Entidad brinda a nuestras partes interesadas y consolidando al FORPO entre las mejores empresas del Grupo Social y Empresarial de la Defensa (GSED). Brindamos servicios de almacenamiento del material en trámite de nacionalización sin costo alguno. Exención de tributos aduaneros sobre bienes de capital que son utilizados

INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

para el desarrollo de su objeto social. Se genera comisión para **FORPO** cuando se realiza proceso de nacionalización en contratos así: 0.03 % al 1% sobre el valor declarado como Cost Insurance and Freight (CIF). Como usuario aduanero permanente UAP, el Fondo Rotatorio de la policía a través de sus representantes acreditados antes la DIAN puede solicitar:

- Levante automático
- Recibo Consolidado de Pagos
- Transito aduanero
- Exención para construir garantías

SERVICIO DE OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR Y DEPOSITO ADUANERO	
PRINCIPALES CLIENTES	<div> Policía Nacional </div> <div> Grupo Armamento </div>
	<div> Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones </div> <div> Dirección Antinarcóticos </div>
	<div> Dirección logística Financiera </div> <div> Aviación policial </div>
	<div> Erradicación de cultivos </div> <div> Comandos jungla </div>

9.3 Servicio de Confección de Prendas – Proceso Gestión Productiva.

Entre los procesos misionales del Fondo Rotatorio de la Policía, se encuentra el proceso gestión productiva, destacado por sus cifras de producción, así como el nutrido número de personas que lo integran, quienes en su mayoría laboran en dos turnos para producir los uniformes que día a día visten los policías de Colombia, en cumplimiento del objetivo del proceso “Elaborar los uniformes y otros productos de confección con personal calificado y materias primas de óptima calidad, atendiendo las normas técnicas y legales aplicables, para cumplir con los requeridos por la Policía Nacional, Sector Defensa y demás entes estatales”.

Esta unidad industrial cuenta con más de 50 años de trayectoria. Actualmente produce más de 1.500 uniformes, con una capacidad productiva de máxima confección de hasta 3.000 uniformes diarios, dependiendo de la complejidad de la prenda. Dispone de personal altamente calificado y mantiene elevados estándares de productividad y calidad, cumpliendo con los requisitos exigidos.


Una de las metas trazadas por el proceso gestión productiva es fortalecer la capacidad para brindar una mejor atención y servicio a sus clientes, cada día cobra mayor fuerza la línea de bordados cuya finalidad es elaborar las insignias y heráldicas que dan identidad policial a los uniformes confeccionados en la fábrica de confecciones. La fábrica de confecciones se posiciona como una de las unidades más destacadas en el ámbito industrial del sector estatal, al tiempo que genera significativas utilidades y se consolida como un ente importante en la generación de empleo.

Productos confeccionados	
PRINCIPALES CLIENTES	SERVICIO DE OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR Y DEPOSITO ADUANERO
	<div><p>Policía Nacional</p></div>
	<div><p>Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario</p></div>
	<div><div><p>Ejército Nacional</p></div><div><p>Defensa Civil Colombiana</p></div></div>

9.4 Servicio de Créditos y Cartera – Proceso Gestión Créditos y Cartera.

El programa de créditos y cartera del Fondo Rotatorio de la Policía brinda bienestar al personal de la Policía Nacional, reserva de la policía como también a los funcionarios no uniformados que trabajan en Ministerio de Defensa a través de su línea de consumo y libre inversión, caracterizada por una baja tasa de interés favorables nominal mensual, lo anterior en cumplimiento del objetivo del proceso “Recepcionar, analizar y tramitar las solicitudes de créditos de los beneficiarios para satisfacer sus necesidades, en aras de contribuir a su bienestar, propendiendo por una cartera sana en cumplimiento de los lineamientos legales”.

Los recursos del Programa de Créditos se encuentran establecidos de acuerdo a lo aprobado en el anteproyecto de presupuesto de cada vigencia, registrado en el Decreto de Liquidación Presupuestal anual, el cual se registra y confirma en la entidad mediante la Resolución de Desagregación Presupuestal Anual, para que el proceso programe y ejecute los recursos a través de las líneas de créditos con respecto a montos mínimos, plazos y tasas de interés, cuyos lineamientos se encuentran en la circular establecida y aprobada para el programa de créditos.

SERVICIO DE CRÉDITOS Y CARTERA	
PRINCIPALES CLIENTES (beneficiarios)	<div></div> <ul style="list-style-type: none">• Personal uniformado nominado en la Policía Nacional o en Ministerio de Defensa Nacional por comisión del servicio (justicia penal militar), en servicio activo, cuando haya cumplido un (01) año de servicio interrumpido (sin escuela ni servicio militar obligatorio.)• Personal no uniformado nominado en la Policía Nacional (Con derecho de carrera) en servicio activo, cuando haya cumplido un (01) de servicio ininterrumpido a partir de la fecha de resolución de nombramiento en periodo de prueba.• Personal civil con (derecho de carrera administrativa) del Fondo Rotatorio de la Policía cuando haya cumplido un (01) de servicio ininterrumpido a partir de la fecha de resolución de nombramiento en periodo de prueba.

10. GRUPOS DE VALOR E INTERÉS.

Los grupos de valor que interactúan con los procesos misionales, transversales, gerenciales y de seguimiento y evaluación del Fondo Rotatorio de la Policía son vitales para la caracterización de la entidad, ya que permiten una comprensión integral de los actores que impactan o son impactados por la gestión. Su identificación y análisis no solo enriquecen el entendimiento del entorno organizacional, sino que también visibilizan el enfoque sistémico bajo el cual opera el Fondo Rotatorio de la Policía en el que cada grupo cumple un rol específico.

Estos grupos mantienen distintos tipos de vínculo con la entidad como relaciones contractuales, alianzas estratégicas, acceso a fondos o servicios de crédito, y comprender la naturaleza de estas relaciones resulta clave para diseñar estrategias de relacionamiento diferenciadas, acordes con sus necesidades, expectativas e implicaciones mutuas.

En este contexto, el análisis de los grupos de valor e interés, adquiere un carácter estratégico, al convertirse en un insumo fundamental para la toma de decisiones informadas, el fortalecimiento de la gestión y la construcción de relaciones basadas en la confianza, la corresponsabilidad y la mejora continua.

Por ello, su inclusión en el proceso de caracterización no solo es pertinente, sino esencial para proyectar una entidad más eficiente, cercana y alineada con las demandas de su entorno.

Los grupos de valor e interés del Fondo Rotatorio de la Policía representan a los actores clave que inciden directa o indirectamente en el cumplimiento de su misión institucional. Su caracterización resulta fundamental para comprender cómo se construyen las relaciones, se gestionan los productos y servicios y se atienden las expectativas de los públicos que interactúan con la entidad.

Entre los grupos internos, la Junta Directiva orienta las decisiones estratégicas y define el rumbo institucional, por lo que es esencial conocer sus lineamientos y necesidades para asegurar una adecuada gobernanza. Los funcionarios, por su parte, son quienes ejecutan los procesos misionales, transversales, gerenciales y de

INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

seguimiento y evaluación, caracterizarlos permite mejorar el clima laboral, fortalecer las competencias internas y promover una cultura organizacional orientada al servicio.



Fuente: FORPO- ATECI 2024 GMAC

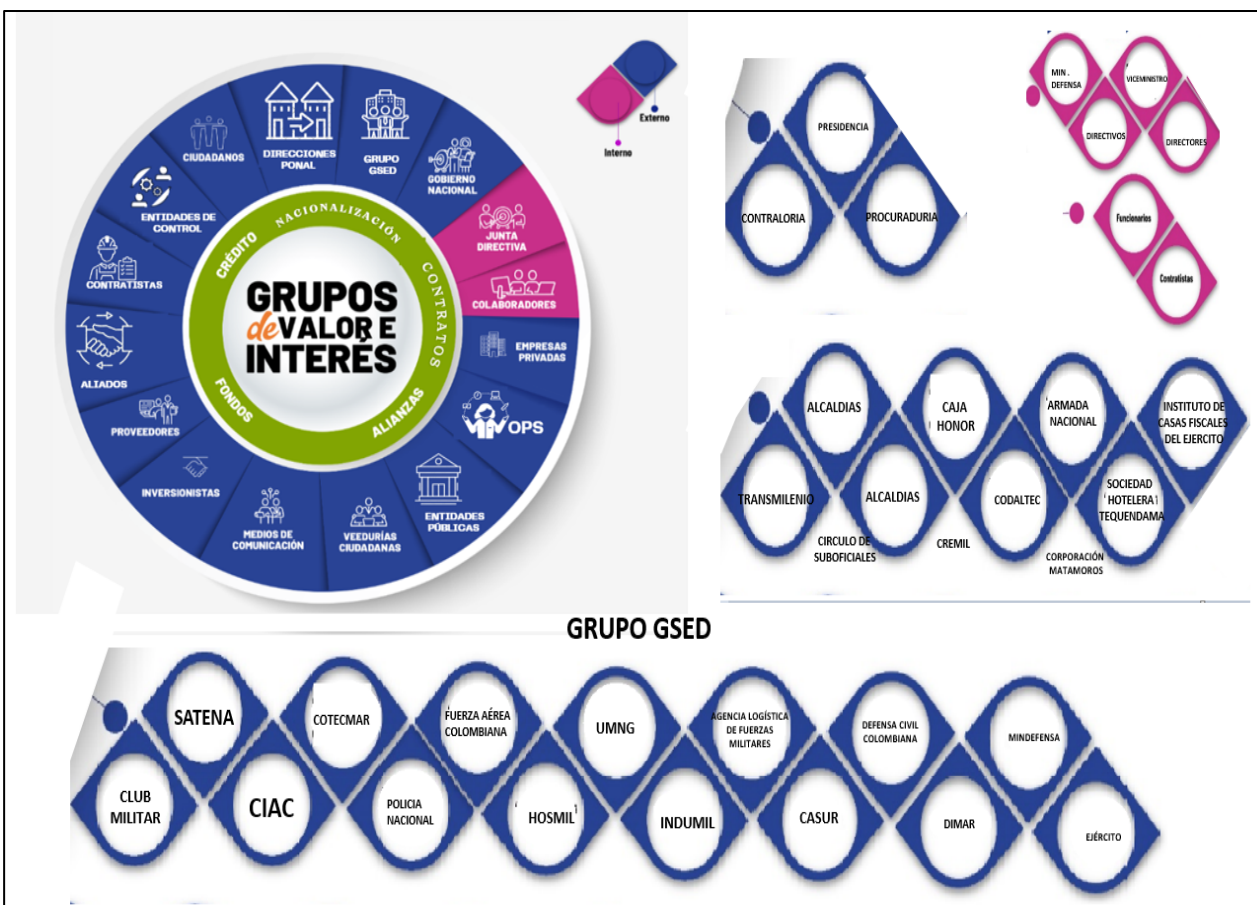
Dentro de los grupos de interés externos, se destacan las Direcciones de la Policía Nacional, el Grupo GSED y el Gobierno Nacional, actores institucionales que dependen de los servicios logísticos, de crédito, confección y nacionalización ofrecidos por el **FORPO**. Su satisfacción es un indicador directo de la efectividad de la gestión.

Asimismo, las empresas privadas, contratistas, aliados y proveedores participan en relaciones técnicas, comerciales o estratégicas que permiten el cumplimiento de los fines operativos; su caracterización asegura procesos más transparentes y eficientes.

Los ciudadanos y medios de comunicación cumplen una función clave en el ejercicio del control social y la rendición de cuentas. Conocer sus percepciones e intereses fortalece la transparencia y la legitimidad institucional. Las entidades públicas y los organismos de control, por su parte, exigen el cumplimiento de normativas y compromisos interadministrativos, lo que requiere establecer relaciones de confianza y coordinación constante. Los grupos de valor aportan significativamente al proceso de caracterización, ya que permiten visualizar de manera detallada la clasificación y relación de los distintos actores que interactúan con la entidad. Esta caracterización facilita una comprensión más precisa del entorno institucional y permite

INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

identificar los intereses, necesidades, expectativas y niveles de interacción que cada grupo tiene con el Fondo Rotatorio de la Policía.



Fuente: FORPO- ATECI 2024 GMAC

Al presentar una segmentación clara entre los grupos internos, los grupos externos, y aquellos institucionales del sector defensa y del Gobierno, se fortalece el análisis de las dinámicas de relacionamiento y se orienta la toma de decisiones. Esta organización no solo permite reconocer quiénes son los actores clave, sino también cómo deben ser gestionadas dichas relaciones para responder con pertinencia a los compromisos institucionales, optimizar recursos y fomentar una gestión pública más efectiva, transparente y orientada al mejoramiento continuo. Esto permite realizar un análisis más estructurado sobre cómo se comunican, coordinan y priorizan las acciones con cada grupo. Además, la inclusión específica de entidades del Grupo GSED (Grupo Social y Empresarial de la Defensa), instancias de gobierno, entes de control y otros aliados estratégicos, permite mapear con mayor precisión las dinámicas de colaboración y dependencia que existen en el cumplimiento de la misión institucional.

11. VARIABLES PARA LA PROYECCIÓN DEL EJERCICIO.

Las variables para la proyección del ejercicio son fundamentales en el proceso de caracterización, ya que permiten anticipar el comportamiento futuro del servicio, programa o actividad analizada. Estas variables facilitan una comprensión integral de factores clave como la demanda, los recursos disponibles, los cambios normativos, las necesidades y expectativas de los grupos de valor y las condiciones del entorno, lo que

INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

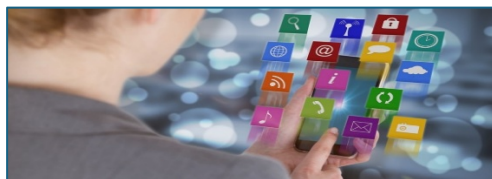
contribuye a una planificación más efectiva y realista. Al incorporar estas variables, se fortalece la toma de decisiones estratégicas, se minimizan los riesgos y se asegura que las acciones proyectadas respondan de manera oportuna y pertinente a los escenarios futuros, garantizando así la mejora continua y la sostenibilidad del proceso.

Intrínseca – Grupo de valor e interés: es esencial para la caracterización en el Fondo Rotatorio de la Policía, ya que permite clasificar y analizar a los usuarios según los **grupos de valor e interés previamente identificados por la Entidad**. Esta clasificación facilita verificar los mismos, atendiendo corresponden efectivamente a la población objetivo definida institucionalmente. En el caso del Fondo Rotatorio de la Policía, esta variable se relaciona directamente con actores clave como:

- Gobierno Nacional
- Consejo Directivo
- Entes de control
- Grupo de valor e interés interno y externo
- Proveedores
- Procesos internos
- Procesos de seguimiento y evaluación
- Funcionarios del Fondo Rotatorio de la Policía
- Ciudadanía

En coherencia con los métodos implementados para identificar las expectativas de los, grupos de valor e interés se usan dos tipos de variables:

La variable "Intrínseca – Grupo de Valor " cobra especial relevancia al permitir clasificar de manera precisa a cada actor según su nivel de relación con la Entidad. Esta clasificación posibilita establecer correspondencias claras entre los grupos de valor definidos por el Fondo Rotatorio de la Policía como el Gobierno Nacional, el Consejo Directivo, los entes de control, los grupos de valor e interés, los proveedores, los funcionarios y la ciudadanía y las expectativas particulares identificadas a través del análisis documental, la consulta de PQRSCF y la aplicación de encuestas y entrevistas. De esta manera, se garantiza que las necesidades específicas de cada grupo sean comprendidas, priorizadas y tenidas en cuenta en la proyección del ejercicio institucional, fortaleciendo la alineación estratégica entre la oferta de valor de la entidad y las demandas reales de sus partes interesadas.



Fuente: Banco de Imágenes Freepik

La **variable "Intrínseca - Uso de Canales"** también desempeña un papel clave dentro del proceso de caracterización, al permitir analizar los medios de comunicación e interacción utilizados por los distintos grupos de valor. El uso de canales digitales como la página web institucional, redes sociales, correos electrónicos, plataformas de atención ciudadana, brinda información relevante sobre la frecuencia, tipo y finalidad de las interacciones con la Entidad.



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Este análisis permite identificar patrones de comportamiento y preferencias, facilitando la segmentación adecuada de las partes interesadas y aportando insumos estratégicos para fortalecer los mecanismos de comunicación, aumentar la efectividad en la atención y orientar los servicios hacia una mejora continua alineada con las expectativas de los usuarios.

12. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

Para llevar a cabo la caracterización integral de los grupos de valor del Fondo Rotatorio de la Policía, se utilizaron una variedad de instrumentos de recolección de información que permitieron captar percepciones, necesidades, expectativas y niveles de satisfacción desde distintos canales y enfoques. La diversidad de herramientas garantizó una visión más completa y representativa de los diferentes actores que interactúan con la entidad, tanto internos como externos. En este apartado se presentarán cada uno de estos instrumentos, su importancia dentro del proceso de caracterización y los principales hallazgos obtenidos a través de su aplicación.

Entre los mecanismos implementados se encuentran el Centro de Atención Telefónico, los Buzones de Sugerencias, el Módulo **PQRSCF** del Portal Institucional, redes sociales, encuestas estructuradas y semiestructuradas, entrevistas a actores clave, grupos focales y mesas de trabajo. Asimismo, se consideran el registro de interacciones y quejas, el benchmarking con otras entidades, el estudio observacional en redes sociales y la metodología específica aplicada para su análisis, el monitoreo manual y el registro sistemático de información a través de matrices. Cada uno de estos instrumentos ha permitido recolectar datos valiosos que nutren el análisis y ofrecen una comprensión detallada sobre el comportamiento, opiniones, necesidades y expectativas de los distintos grupos de valor.

A continuación, detallaremos cada uno de los canales y la importancia que tienen en el ejercicio de la caracterización.

12.1 Centro de Atención Telefónico

El Fondo Rotatorio de la Policía tiene una atención de lunes a viernes en el horario de 7:30 am a 5:00 pm; por medio del cual, los funcionarios de la entidad orientan de manera efectiva y ágil los requerimientos de los usuarios y/o ciudadanía en general. PBX (571) 5803385. El Centro de Atención Telefónico aportó a la caracterización al registrar y canalizar las inquietudes, solicitudes y necesidades recurrentes de los usuarios, permitiendo, identificando patrones de demanda y ajustar los procesos de atención según las expectativas de la ciudadanía.

12.2 Buzones de sugerencias

Como parte del proceso de caracterización, el Fondo Rotatorio de la Policía dispone de buzones físicos ubicados en lugares visibles, los cuales permiten a los grupos de valor e interés interno y externo registrar quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones de manera presencial. Este canal se integra como una fuente de información valiosa para identificar percepciones, necesidades y expectativas los mismos, fortaleciendo así el análisis y segmentación dentro del proceso de caracterización institucional. Los buzones de sugerencias, ubicados en las tres sedes, de la entidad, constituyen un canal presencial clave para la recolección de información directa de los grupos de valor y tienen especial relevancia en el proceso de caracterización, al permitir captar percepciones, necesidades y expectativas expresadas de manera espontánea.

INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Para garantizar su operatividad, se verifica de forma permanente la disponibilidad de formatos, se revisa su contenido al menos dos veces por semana y los formularios diligenciados se remiten al Grupo de Gestión Documental y Atención al Ciudadano para su radicación y atención como derechos de petición.

Además, se realiza una revisión sistemática del contenido para identificar patrones recurrentes en los comentarios o solicitudes, resguardando siempre la confidencialidad de la información. Este canal ha demostrado ser especialmente útil para los grupos de valor e interés que no acceden a medios digitales o prefieren una vía presencial, y permite registrar tiempos de recolección y respuesta para monitorear su eficacia.

A partir de los datos recopilados, se elaboran informes mensuales que sirven como insumo para proponer mejoras puntuales en la atención y prestación del servicio. Así, este canal representa un puente directo entre la ciudadanía y la Entidad, promueve la participación activa y se consolida como una herramienta fundamental para fortalecer la interacción con los grupos de valor en el marco de la mejora continua de la entidad.



12.3 Módulo PQRSCF del sistema de información de la entidad

Formulario virtual que permite registrar un derecho de petición y realizar el seguimiento, es fundamental para la caracterización porque centraliza y sistematiza la información sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones de los grupos de valor e interés.

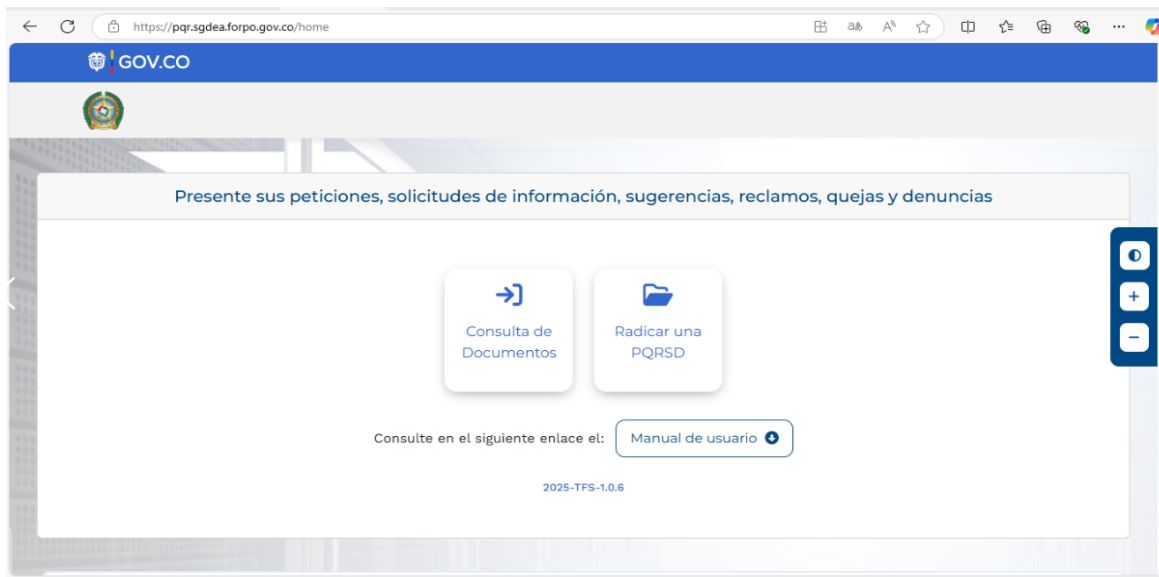
Este canal virtual permite identificar tendencias, necesidades recurrentes, niveles de satisfacción y posibles áreas de mejora en la prestación de los servicios, lo cual brinda insumos clave para ajustar la gestión institucional, mejorar la toma de decisiones y fortalecer el enfoque hacia el usuario.

Además, su trazabilidad facilita el seguimiento y control de las respuestas ofrecidas por la entidad, complementariamente, el Módulo PQRSCF contribuye a fortalecer la transparencia y la participación los grupos de valor e interés internos y externos., al ofrecer un canal accesible y confiable para la comunicación directa con

INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

la Entidad. Su importancia en el proceso de caracterización radica en que la información recopilada permite segmentar las inquietudes según el tipo, tema o proceso, lo que enriquece el análisis y facilita la identificación de patrones, expectativas y oportunidades de mejora específicas.

Esta herramienta no solo integra los procesos de atención a los grupos de valor e interés internos y externos, sino que también permite medir la eficacia en la respuesta y orientar estrategias de mejora continua basadas en datos reales y oportunos, convirtiéndose así en un insumo clave para comprender el comportamiento, las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de valor.



Fuente: FORPO - GUTIC

12.4 Importancia de las redes sociales en la caracterización

Las redes sociales son fundamentales en el proceso de caracterización de los grupos de valor e interés, porque permiten identificar, segmentar y comprender en tiempo real las dinámicas, necesidades y percepciones. Al analizar la interacción y los contenidos generados en estos canales, se obtiene información directa y espontánea sobre expectativas, problemáticas, niveles de satisfacción y tendencias emergentes. Además, las redes sociales ofrecen una vía accesible y participativa para que los ciudadanos expresen sus peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones (PQRSCF), lo que enriquece el diagnóstico institucional, agiliza la respuesta y fortalece la transparencia y la confianza. Por ello, se tienen en cuenta en la caracterización, ya que contribuyen de manera decisiva a adaptar los servicios, estrategias de comunicación y políticas públicas a las necesidades reales de los grupos de valor e interés.

Es importante diseñar textos e imágenes llamativas para cautivar la atención en las diferentes acciones como dar a conocer la entidad, su gestión, así como bienes y servicios ofertados, fomenta el diálogo con los grupos de valor y atención a sus necesidades. El Fondo Rotatorio de la Policía ha diseñado su perfil organizacional en las siguientes Redes Sociales, con el fin de abarcar la demanda de comunicación exigida por parte de la ciudadanía cibernauta, interesada en conocer información actualizada sobre el quehacer de la Entidad. El uso estratégico de las redes sociales permite fortalecer la imagen institucional, generar confianza y mantener informados a los distintos grupos de valor. La inmediatez de estos canales posibilita una comunicación

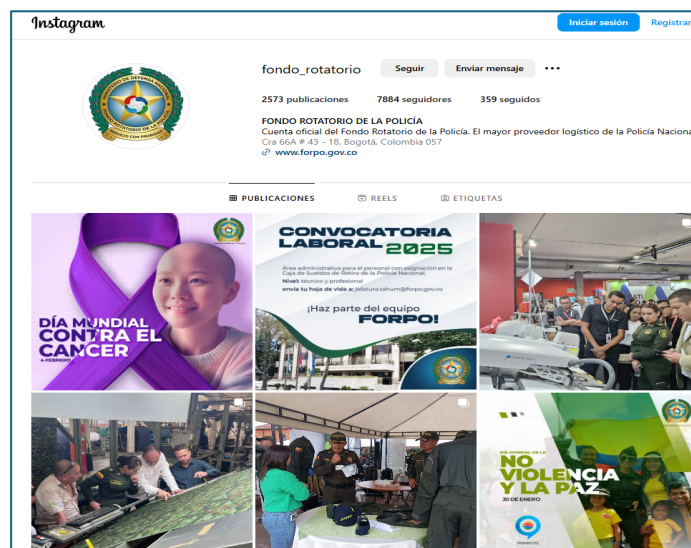
INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

bidireccional, donde la entidad no solo informa, sino que también escucha activa. Se promueven campañas pedagógicas, convocatorias, logros institucionales y se resuelven inquietudes de forma ágil.

12.4.1 Instagram

Es un medio exclusivo para la publicación de fotografías y vídeos cortos y se puede encontrar como FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA, cuenta oficial del Fondo Rotatorio de la Policía. El mayor proveedor logístico de la Policía Nacional. Esta red social, aporta significativamente al proceso de caracterización, ya que permite observar cómo se comunica visualmente la entidad con sus diferentes grupos de valor. A través de publicaciones fotográficas y videos cortos, visibiliza sus actividades, campañas institucionales, convocatorias y eventos, lo que ayuda a identificar temas de interés, niveles de participación e interacción ciudadana.

Esta red facilita el análisis del alcance, el tipo de público que sigue y comenta las publicaciones, así como la percepción general sobre la gestión institucional, elementos claves para ajustar estrategias de relacionamiento y comunicación externa.



Fuente: Red social Facebook Institucional FORPO - GUTIC

12.4.2 Facebook

El perfil de la Entidad se encuentra como Fondo Rotatorio de la Policía, en este espacio se publican las noticias más relevantes, convocatorias laborales, bienes, servicios o cualquier otro tipo de información que desde la entidad se considere importante. Esta plataforma contribuye de manera significativa al ejercicio de caracterización, ya que con sus **19 mil seguidores** permite identificar un amplio grupo de interés que interactúa de forma constante.

Esta red social evidencia el nivel de alcance y visibilidad del Fondo Rotatorio de la Policía, facilitando la recolección de percepciones ciudadanas, el análisis de las temáticas de mayor impacto, así como la identificación de necesidades, inquietudes o sugerencias.

INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

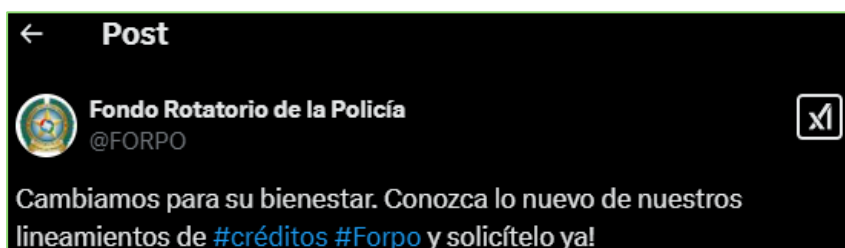
Además, el volumen de seguidores ayuda a perfilar el público objetivo y fortalecer estrategias de comunicación y relacionamiento en el marco de la gestión institucional.



Fuente: Red social Facebook Institucional FORPO - GUTIC

12.4.3 Red social X.

Aporta al ejercicio de la caracterización al facilitar una comunicación rápida, directa y en tiempo real con los grupos de valor e interés. A través de esta red social, el Fondo Rotatorio de la Policía puede identificar temas de interés público, responder inquietudes ciudadanas, divulgar información institucional y monitorear percepciones. Además, el número de seguidores, los comentarios y las interacciones permiten segmentar audiencias, medir el impacto de los mensajes y fortalecer la participación ciudadana, aspectos clave para una caracterización socialmente contextualizada y orientada a la mejora continua del servicio.



Fuente: Red social X Institucional FORPO - GUTIC

12.5 Análisis documental.

Se realizó una revisión de documentos de la entidad, tales como:

- Informes de gestión.
- Informes de PQRSCF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones).
- Planes estratégicos y normatividad aplicable.
- Lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

12.6 Encuestas estructuradas y semiestructuradas.

Aplicadas a diferentes grupos de valor (funcionarios, beneficiarios, ciudadanos, aliados estratégicos), con preguntas cerradas y abiertas sobre su nivel de satisfacción y necesidades.

12.7 Entrevistas a actores clave.

Se realizaron entrevistas semiestructuradas con representantes de dependencias internas y grupos de valor frecuentes, con el objetivo de conocer sus percepciones sobre la eficiencia de los procesos.

12.8 Grupos focales y mesas de trabajo

Se organizaron sesiones con equipos internos y externos para discutir hallazgos, validar información y obtener nuevas perspectivas sobre las expectativas.

12.9 Registro de interacciones y quejas.

Se analizaron bases de datos y registros de interacciones en canales oficiales de atención, como el Sistema y buzón de **PQRSCF**, correos electrónicos institucionales, redes sociales

12.10 Benchmarking con otras entidades.

Cabe señalar que, debido a la disponibilidad limitada del talento humano en el área de Atención al Ciudadano, no ha sido posible realizar un ejercicio completo de benchmarking. No obstante, se han tomado como referencia los documentos de caracterización disponibles en línea de otras entidades del Grupo Social y Empresarial de la Defensa (GSED), los cuales han permitido establecer algunos puntos de comparación inicial.

Enfoque de caracterización a través del estudio observacional en redes sociales: este enfoque de caracterización permite identificar, en tiempo real, tendencias, percepciones y necesidades de los grupos de valor e interés, con el fin de alinear los hallazgos con los objetivos estratégicos de la entidad. El análisis en redes sociales se convierte en una herramienta clave para comprender el sentir y ajustar las acciones de la entidad de forma proactiva.

Objetivos del Estudio Observacional en Redes Sociales:

- Identificar el nivel de satisfacción de los grupos de valor e interés a la entidad.
- Detectar temas de interés y preocupaciones recurrentes de los grupos de valor e interés.
- Evaluar la percepción de la entidad en entornos digitales.
- Analizar el impacto de las estrategias de comunicación digital implementadas.
- Identificar oportunidades de mejora en la atención y los servicios ofrecidos.

Metodología del Estudio para redes sociales:

1. Selección de redes sociales a analizar
2. Se identifican las plataformas más utilizadas por la entidad y sus grupos de interés.

INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Ejemplos: **Twitter/X** → Opiniones, quejas, tendencias.



403 visualizaciones

Fuente: Red X Institucional FORPO – GUTIC



203 Visualizaciones

3. Se analizan las interacciones de los grupos de valor, el número de visualizaciones y los comentarios, permitiéndonos crear estrategias de comunicación y planes de acción internamente permitiéndonos:
 - Identificar cómo es vista la entidad por los grupos de valor e interés, y detectar comentarios positivos y negativos sobre los servicios ofrecidos.
 - Medir el impacto de campañas o estrategias comunicativas.



Fuente: Red X Institucional FORPO – GUTIC.



253 visualizaciones

INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Cuantificar y visualizar los comentarios en la red X es clave para identificar patrones de opinión, medir el alcance de las percepciones de los grupos de valor e interés internos y externos, y detectar temas recurrentes o emergentes. Esta información permite tomar decisiones informadas y ajustar estrategias de comunicación o servicio en tiempo real. Además, facilita la rendición de cuentas y la mejora continua de la gestión institucional.



Fuente: Red X Institucional FORPO – GUTIC. 237 visualizaciones

Facebook → Comentarios en publicaciones, interacciones en grupos.

En Facebook tenemos una tendencia a identificar más:

- Temas de interés y preocupaciones recurrentes en la comunidad.
- Detectar patrones en las solicitudes, quejas o sugerencias expresadas en redes.
- Anticiparse a problemas o demandas emergentes.

Revisar los comentarios en Facebook resulta fundamental para el proceso de caracterización, ya que esta red social se ha convertido en un canal directo y masivo de comunicación entre los grupos de valor e interés internos y externos y las entidades, a diferencia de otros medios más estructurados.

En Facebook las personas expresan de forma espontánea sus opiniones, quejas, sugerencias y experiencias relacionadas con los servicios institucionales. Esta interacción natural permite captar información cualitativa de gran valor, que no siempre se obtiene a través de encuestas o formularios tradicionales.

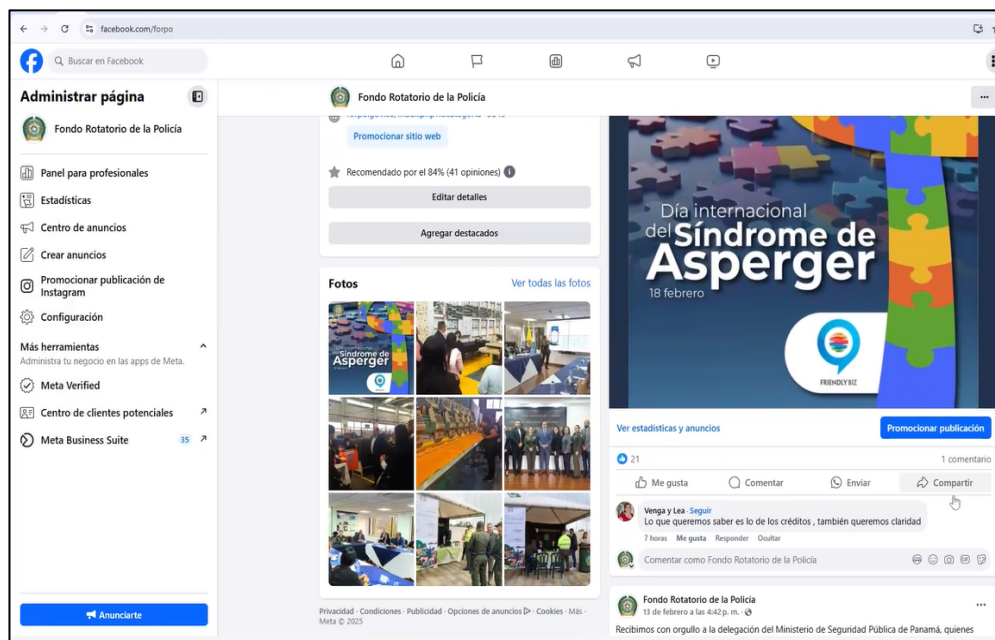
Además, debido a su alta penetración y uso frecuente por parte de la comunidad, Facebook ofrece una muestra significativa y diversa del sentir los grupos de valor e interés. Analizar estos comentarios permite identificar tendencias, necesidades recurrentes, temas sensibles y oportunidades de mejora en la atención o en los servicios y productos ofrecidos. Así, esta red social se convierte en una herramienta clave para complementar el diagnóstico de la caracterización de la entidad y orientar decisiones basadas en evidencia real y actualizada.

El análisis de los comentarios en Facebook aporta insumos fundamentales para una caracterización más precisa y contextualizada de los grupos de valor. Al interpretar el contenido de estas interacciones, es posible

INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

segmentar a los usuarios según sus intereses, niveles de satisfacción, tipo de requerimientos y formas de comunicación. Esto permite no solo entender mejor a quiénes son los ciudadanos que interactúan con la entidad, sino también ajustar las estrategias de atención, participación y mejora continua con base en sus expectativas reales.

En este sentido, el análisis de redes sociales se convierte en una herramienta estratégica para construir una caracterización dinámica, participativa y centrada en los grupos de valor e interés internos y externos de la entidad.



Fuente: Red Social Facebook FORPO - GUTIC

Esta publicación del Fondo Rotatorio de la Policía en Facebook es un claro ejemplo de cómo los canales digitales permiten recoger información valiosa directamente desde la experiencia y percepción de los grupos de valor e interés. A través de los comentarios, se evidencian inquietudes recurrentes como la falta de información clara sobre la plataforma de créditos, solicitudes de reapertura de servicios y la necesidad de mejorar la comunicación institucional. Estos mensajes espontáneos reflejan temas sensibles y puntos de mejora que podrían no identificarse fácilmente por medios tradicionales, como encuestas o buzones físicos.

Incluir este tipo de interacción en el proceso de caracterización es crucial porque permite identificar brechas en la atención, demandas informativas no resueltas y posibles factores de insatisfacción.

Además, facilita la segmentación de públicos según el tipo de inquietud o comentario, y fortalece el análisis cualitativo con evidencia directa del sentir los grupos de valor e interés.

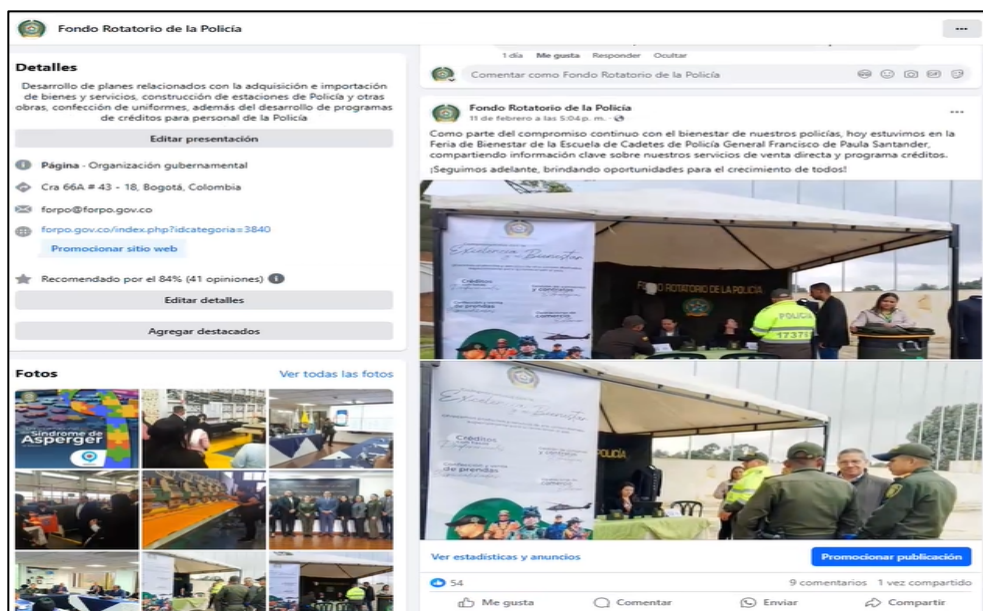
En este sentido, el monitoreo de redes sociales como Facebook se convierte en una herramienta estratégica para ajustar procesos, mejorar la experiencia del usuario y responder oportunamente a las necesidades y expectativas de los grupos de valor.

INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Incluir este tipo de publicaciones institucionales en el proceso de caracterización aporta una mirada estratégica y visual sobre la forma en que la entidad se comunica con sus grupos de valor. Esta red social permite observar no solo el contenido que se difunde (temas, campañas, actividades y logros), sino también el nivel de interacción del público, a través de “me gusta”, comentarios, compartidos y seguidores. Esta dinámica revela el nivel de cercanía, confianza y recordación que tiene la entidad frente a sus usuarios.



Fuente: Red Social Facebook FORPO – GUTIC



Fuente: Red Social Facebook FORPO - GUTIC

La red social **Instagram** puede aportar de manera significativa al **proceso de caracterización del Fondo Rotatorio de la Policía (FORPO)**, especialmente en lo que respecta a la **comprensión y segmentación de los grupos de valor**. Aquí te explico cómo: **Instagram** → Percepción visual de la entidad, engagement.

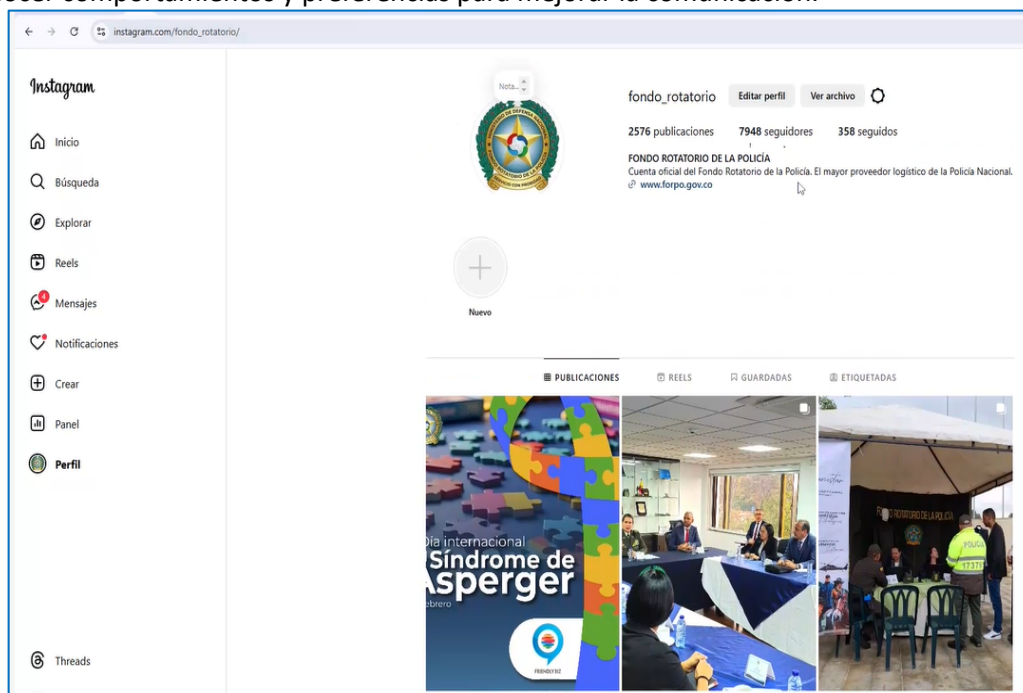
INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

En esta red se puede identificar:

- Qué tipo o clase de grupo de valor interactúan más con la entidad.
- Analizar el perfil demográfico y geográfico de los usuarios activos.
- Conocer comportamientos y preferencias para mejorar la comunicación.



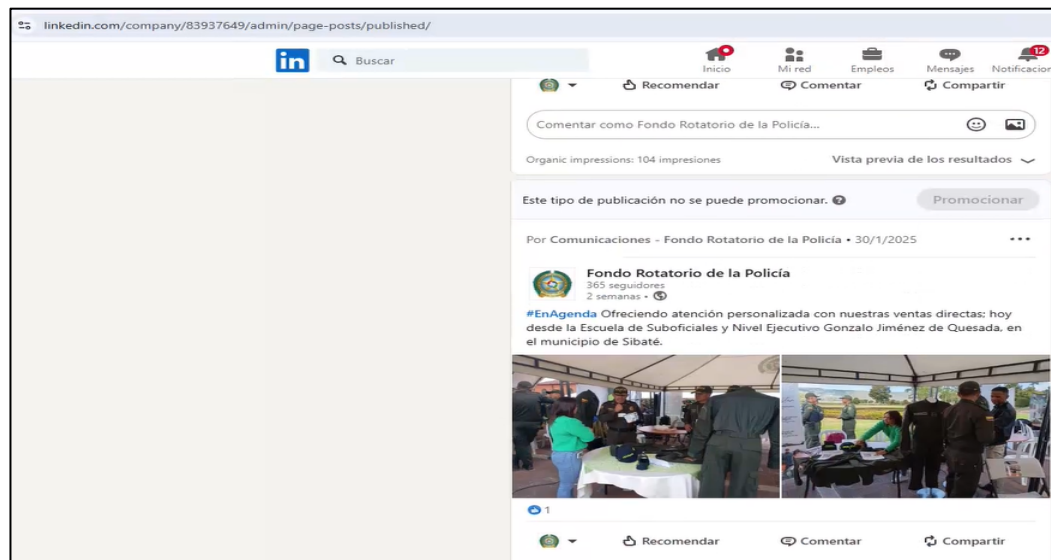
Fuente: Red Social Instagram FORPO – GUTIC

LinkedIn aporta un valor diferencial al análisis de la caracterización, ya que permite observar cómo la entidad se posiciona frente a un público más técnico, profesional e institucional. Esta red social está orientada al ámbito laboral y organizacional, por lo cual las publicaciones reflejan el enfoque estratégico, el compromiso institucional, la participación en eventos y la capacidad operativa del Fondo Rotatorio de la Policía.

Además, la interacción en **LinkedIn** (recomendaciones, comentarios y número de impresiones) permite identificar qué tipo de contenido genera mayor interés entre audiencias especializadas, aliados institucionales o potenciales colaboradores. Esto brinda insumos valiosos para ajustar la comunicación según los perfiles de stakeholders, fortalecer el relacionamiento interinstitucional y demostrar transparencia, eficiencia y cercanía desde una perspectiva profesional. Los contenidos que se comparten en este canal ayudan a proyectar una imagen sólida y confiable, alineada con los objetivos institucionales y con las expectativas de entidades públicas y privadas interesadas en establecer alianzas o conocer la gestión de la entidad.

Además, la interacción en **LinkedIn** (recomendaciones, comentarios, número de impresiones y tipo de audiencia alcanzada) permite identificar qué tipo de contenido genera mayor interés entre audiencias especializadas, aliados estratégicos o potenciales colaboradores. Esta información es clave para enriquecer el análisis de la caracterización, ya que brinda insumos para ajustar los mensajes, los formatos y la frecuencia de publicación de acuerdo con los perfiles de los grupos de valor. De esta forma, se fortalece el relacionamiento institucional y se orienta mejor la estrategia de comunicación hacia grupos de valor prioritarios.

LinkedIn - Opiniones de profesionales y funcionarios.



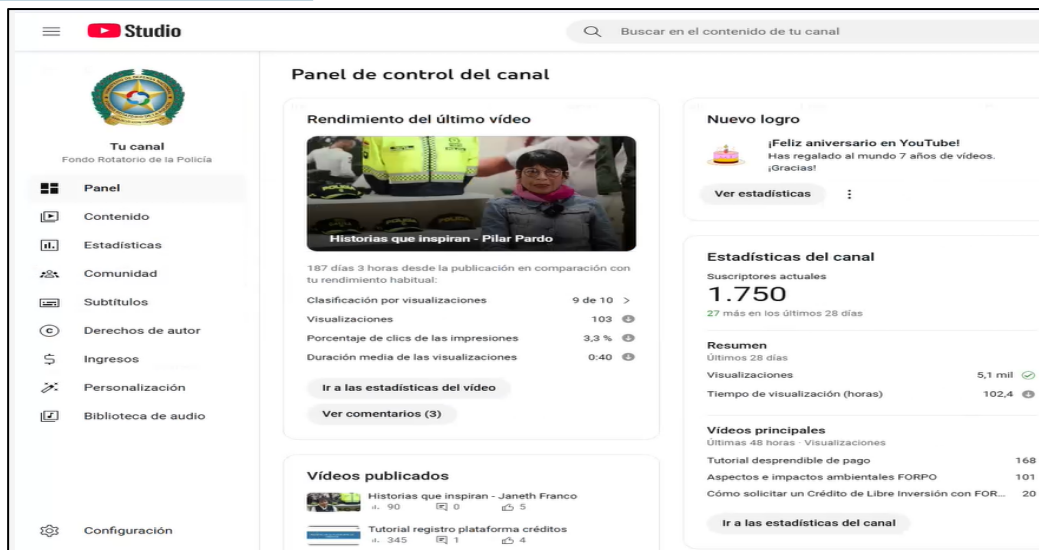
Fuente: Red Social LinkedIn FORPO – GUTIC

YouTube también aporta significativamente al proceso de análisis de caracterización, monitoreo y comunicación, al ser una plataforma enfocada en el contenido audiovisual, con amplio alcance y accesibilidad. A través de los videos institucionales publicados, es posible observar cómo la entidad comunica visualmente su misión, servicios, logros y campañas, generando cercanía con la ciudadanía y permitiendo mayor comprensión sobre temas complejos o técnicos. Este formato facilita la transmisión de mensajes pedagógicos, testimonios, procesos operativos y resultados de gestión de una manera dinámica, visualmente atractiva y con mayor capacidad de recordación. El análisis de métricas en YouTube, como la duración promedio de visualización, número de visualizaciones, retención de audiencia, comentarios y suscripciones, permite identificar qué tipo de contenido resulta más efectivo según el perfil del público.

Estos datos son fundamentales para ajustar las estrategias de comunicación y retroalimentar el proceso de caracterización, al comprender mejor las preferencias, necesidades de información y niveles de participación de los grupos de valor. Así, YouTube no solo funciona como un canal de difusión, sino también como una herramienta de observación y mejora continua del relacionamiento institucional.

YouTube - Análisis de comentarios en videos institucionales, identificando:

- Ajustar el tono y enfoque de los mensajes según la audiencia.
- Implementar mejoras en la atención en redes, como respuestas más rápidas y personalizadas.
- Optimizar campañas de información con base en datos reales de interacción
- Implementar más contenido audiovisual.



Fuente: Red Social institucional You Tube FORPO - GUTIC

Podemos concluir que, como parte del ejercicio de análisis de los canales de interacción con la ciudadanía, se revisaron las estadísticas del canal oficial de YouTube del Fondo Rotatorio de la Policía, correspondientes al período comprendido entre el 22 de enero y el 18 de febrero de 2025. A partir de esta revisión, se identificaron elementos relevantes que permiten **fortalecer y enriquecer la caracterización del grupo de valor “ciudadanía” o “usuarios del canal digital”**, al evidenciar patrones de comportamiento, preferencias de contenido e interacción con los servicios institucionales a través de medios digitales. Durante este periodo de la vigencia 2024 y 2025, el canal registró 5.113 visualizaciones, un total de 102,4 horas de tiempo de visualización y un aumento de 27 suscriptores, lo cual evidencia una interacción digital constante y sostenida por parte de la ciudadanía. Aunque se observó una reducción en el tiempo total de visualización respecto a períodos anteriores (47,6 horas menos de lo habitual), el canal continúa siendo un medio consultado con regularidad.

El contenido con mayor visualización fue el “Tutorial desprendible de pago”, seguido por videos sobre temas operativos y de trámites institucionales, lo que sugiere que los grupos de valor aprecian especialmente los contenidos prácticos, breves y de fácil comprensión que les permiten resolver dudas o ejecutar trámites de manera autónoma.

Estos resultados permiten establecer que:

- La ciudadanía reconoce el canal de YouTube como un medio oficial y confiable de atención asincrónica, útil para resolver inquietudes frecuentes sin necesidad de interacción directa.
- Existe una preferencia marcada por contenidos instructivos y tutoriales, lo cual puede orientar futuras estrategias de generación de contenido en formatos audiovisuales.
- El crecimiento de suscriptores, aunque moderado, refleja una audiencia segmentada y recurrente, interesada en el contenido institucional.
- La disminución del tiempo de visualización representa una oportunidad para mejorar la retención, mediante ajustes en la duración, calidad y enfoque de los contenidos.

En conclusión, el canal de YouTube constituye una herramienta estratégica para fortalecer la comunicación y el servicio al ciudadano, y debe ser considerado dentro del ecosistema de atención institucional como un canal



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

clave en la caracterización del grupo de valor digital y nos aporta de manera constante con el ejercicio de caracterización.



Fuente: Red Social institucional You Tube FORPO - GUTIC

Criterios de observación:

Se definen las variables clave a monitorear, como:

- Frecuencia de menciones de la entidad.
- Cuantificación y monitoreo de los comentarios en redes
- Temas recurrentes en comentarios y publicaciones.
- Sentimiento del mensaje (positivo, negativo, neutral).
- Nivel de interacción (compartidos, likes, respuestas).
- Uso de hashtags relacionados con la entidad.



Fuente: Red Social institucional You Tube FORPO - GUTIC



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Herramientas utilizadas para la recolección de datos:

- **Monitoreo manual:** revisión directa de comentarios, publicaciones y tendencias.
- **Plataformas de análisis de redes:** uso de herramientas como **Hootsuite, Brandwatch, Talkwalker o Socialbakers** para analizar menciones y tendencias.
- **Procesamiento de datos:** organización de la información en matrices para identificar patrones y correlaciones de información.
- **Registro de información:** toda la información se documenta en bases de datos o matrices de observación, donde se categorizan los hallazgos según criterios predefinidos, para el caso de nuestra entidad hemos decidido que los hallazgos de las encuestas de NPS puede ser una base de datos confiable ya que estas contienen la voz de los grupos de valor e interés interno y externo.

Con la realización de esta caracterización permitió que la entidad reconociera las características, necesidades y expectativas, grupo de valor, entidades del estado colombiano y de los usuarios en general estableciendo la forma en que interactúan con la entidad dependiendo de los servicios ofrecidos. Así mismo fortaleciendo los canales de comunicación con la ciudadanía y los usuarios.

Se realizaron análisis en las bases de datos de Crédito y Cartera, Convenios Y Contratos, Comercio Exterior, Atención al Ciudadano e infraestructura donde se evidenciaron oportunidades de mejora en la entrega de los productos y servicios, lo que nos permitirá abordar de manera eficiente las problemáticas que se encuentran en los procesos como los cuellos de botella.

Análisis de las solicitudes **PQRSCF**: Se observaron una serie de tendencias significativas en los informes trimestrales de **PQRSCF**. El número total de solicitudes recibidas por el Fondo Rotatorio se distribuyó de la siguiente manera:

- Peticiones: 94%
- Quejas: 3%
- Reclamos: 0%
- Sugerencias: 2%
- Felicitaciones: 1%

Las peticiones fueron las solicitudes más comunes, con una notable diferencia en comparación con las quejas y reclamos. Esto indica que los usuarios tienden a solicitar información o realizar trámites administrativos más que expresar disconformidades. Lo que nos lleva a pensar y replantear con la alta dirección como podemos hacer más eficiente el trámite de solicitudes en su mayoría de Créditos y Cartera, seguido de inconformidades en redes sociales y en tercer lugar solicitudes y quejas a talento humano.

Beneficios

- Es clave para la toma de decisiones con base en la identificación de necesidades y expectativas que se debe satisfacer.
- Busca fortalecer la interacción de la ciudadanía con la entidad para el fortalecimiento de la oferta institucional.
- Ofrece elementos que permitan mejorar los canales de comunicación entre la entidad y la ciudadanía en general.
- Busca responder de la mejor manera a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y grupo de valor

INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

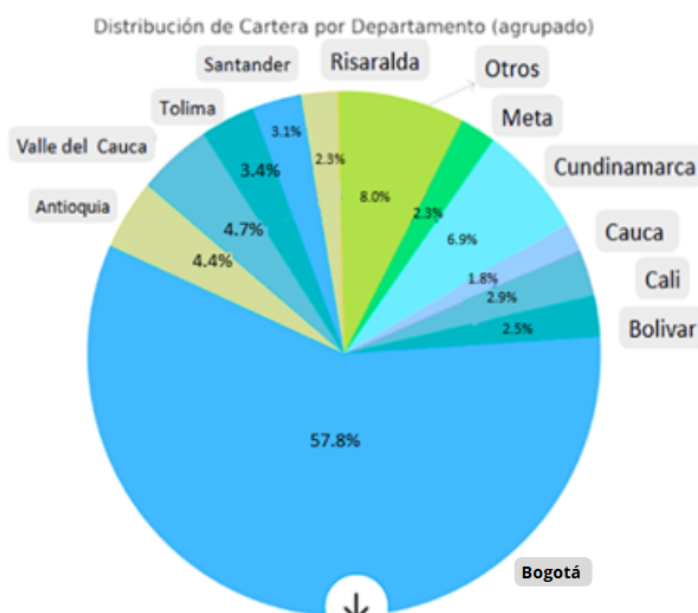
- Diseño de estrategias que fortalezcan la interacción de la entidad con la ciudadanía, para el fortalecimiento de la oferta institucional y para la asignación de recursos en el desarrollo de proyectos institucionales.

12. ANALISIS DE LAS OPERACIONES.

El análisis de las operaciones misionales del Fondo Rotatorio de la Policía (**FORPO**) resulta fundamental para el proceso de caracterización, ya que permite identificar con precisión las funciones estratégicas, los productos y servicios ofrecidos, así como los actores involucrados en cada etapa del proceso misional. Esta comprensión detallada facilita la toma de decisiones informadas, la optimización de recursos y el fortalecimiento del enfoque hacia los grupos de valor, garantizando que las acciones institucionales se alineen con los objetivos misionales y contribuyan al cumplimiento efectivo de la misión institucional.

12.1 Análisis de crédito y cartera vigencias 2024 y 2025 - i trimestre

Departamento	Cantidad
Amazonas	12
Antioquia	269
Arauca	6
San Andrés, Providencia y Santa Catalina	2
Atlántico	37
Bogotá, D.C.	3.541
Bolívar	14
Boyacá	154
Caldas	177
Caquetá	6
Casanare	22
Cauca	106
Cesar	27
Chocó	6
Córdoba	29
Cundinamarca	425
Guainía	6
Guaviare	1
Huila	56
La Guajira	6
Magdalena	25
Meta	136
Nariño	58
Norte de Santander	51
Putumayo	10
Quindío	97
Risaralda	143
Santander	190
Sucre	18
Tolima	206
Valle del Cauca	287
Vaupés	1
Vichada	6
Total	6.130



Fuente: FORPO- ATECI 2024 GMAC

Se destacan los departamentos con más de 100 registros, y el resto se agrupan en la categoría "**Otros**". Esta segmentación permite visualizar con claridad el peso porcentual de las principales zonas, como **Bogotá D.C. (57,8%)**, **Cundinamarca**, **Valle del Cauca**, **Antioquia**, y otros departamentos con una participación significativa en la cartera.

La información recopilada sobre la distribución geográfica de usuarios del Fondo Rotatorio de la Policía del negocio de crédito y cartera, cobra gran valor dentro del ejercicio de caracterización de los grupos de valor ya que permite identificar de manera clara desde qué regiones del país se están generando interacciones y solicitudes. En este caso, los datos revelan una alta concentración de registros en Bogotá D.C., lo que permite identificar que la gran parte acceden a los servicios o canales de atención digital. También se observa una participación significativa en departamentos como Cundinamarca, Valle del Cauca, Antioquia y Tolima, lo que



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

indica que hay núcleos regionales con un mayor nivel de conocimiento o cercanía con la entidad. Esta distribución territorial permite visualizar áreas con mayor y menor presencia institucional, lo cual es clave para orientar estrategias diferenciadas de atención, fortalecer la presencia del canal en regiones de baja participación y tomar decisiones informadas sobre dónde focalizar esfuerzos de mejora en comunicación y servicio. Así, estos datos se convierten en un insumo clave para entender cómo se configura el alcance real del canal digital y qué acciones podrían optimizar su cobertura y efectividad a nivel nacional.

El análisis territorial de los registros asociados a los usuarios del Fondo Rotatorio de la Policía evidencia una fuerte concentración en regiones como Bogotá D.C., Cundinamarca, Valle del Cauca, Antioquia y Tolima. Este comportamiento, lejos de reflejar desconocimiento, responde a una alta demanda y un interés activo por parte de la ciudadanía en los servicios ofrecidos por la entidad. Sin embargo, las entrevistas realizadas a usuarios y a funcionarios del grupo de atención al ciudadano han permitido identificar una limitante importante: aunque el proceso de solicitud de crédito se realiza de manera virtual, muchos ciudadanos no logran completarlo debido a la ausencia de un canal que les permita resolver dudas de forma inmediata y recibir orientación paso a paso.

Relación con los Grupos de Valor e interés:

Procesos internos: Grupo de Tesorería, Grupo de Contabilidad y Grupo de Presupuesto, que gestionan desembolsos, registros y conciliaciones financieras.

Usuarios internos: funcionarios activos, retirados y personal administrativo del Fondo, principales beneficiarios de los servicios crediticios.

Estructura interna de funcionarios:

GRUPO	No DE SERVIDORES PÚBLICOS
GRUPO DE CRÉDITO Y CARTERA	16

Aliados estratégicos: policías en servicio, en uso de buen retiro, pensionados, familiares beneficiarios y áreas de bienestar social.

Entes de control y externos: Ministerio de Defensa Nacional, Superintendencia Financiera, entes de control fiscal y veedurías ciudadanas.

Importancia: este proceso es un nexo vital entre las necesidades financieras del personal y los mecanismos institucionales de apoyo, fortaleciendo la percepción de valor y la atención personalizada a los diferentes segmentos de beneficiarios.

Recomendaciones para fortalecer la relación con los grupos de valor desde crédito y cartera:

12.1.1 Inclusión de canales de atención para solución en primer contacto

esta situación evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de acompañamiento digital mediante herramientas más dinámicas y de amplio uso, como un canal institucional de **atención por WhatsApp**. La implementación de este canal permite ofrecer un soporte en tiempo real, guiar al usuario durante las etapas clave del proceso, resolver inquietudes de manera oportuna y mejorar significativamente la experiencia de



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

servicio. Este tipo de solución no solo contribuiría a reducir la frustración de los ciudadanos frente a trámites no concluidos, sino que también optimizaría los niveles de eficiencia, cobertura y satisfacción del canal virtual del Fondo. Por tanto, avanzar en esta línea representa una acción estratégica alineada con los hallazgos de caracterización y con las expectativas actuales de la ciudadanía.

12.1.2. Aumento de la disponibilidad presupuestal

El aumento de la disponibilidad presupuestal está directamente relacionado con la cantidad y el tipo de contratos gestionados por la entidad. En particular, los contratos interadministrativos y los convenios permiten acceder a recursos adicionales que fortalecen la capacidad financiera institucional. Al consolidar este tipo de acuerdos, se incrementa el flujo de ingresos, lo que se traduce en un mayor respaldo económico para el cumplimiento de los objetivos misionales.

12.2. Análisis de la gestión contractual vigencia 2024.

Cuando se celebra un mayor número de contratos interadministrativos y convenios, se diversifican las fuentes de financiación y se optimiza el uso de los recursos públicos. Este tipo de instrumentos permite establecer alianzas estratégicas con otras entidades del Estado, ampliando el alcance de los programas y facilitando la ejecución de proyectos de impacto. Además, generan un efecto multiplicador en la planeación financiera, incrementando la cobertura de las líneas de apoyo existentes.

Como resultado de esta mayor disponibilidad presupuestal, es posible destinar más recursos para la operación del portafolio de préstamos, ampliando la capacidad de respuesta a las necesidades de los beneficiarios.

Esto se refleja en una mayor cantidad de créditos otorgados, mejores condiciones para los usuarios y un fortalecimiento general del sistema financiero interno, garantizando sostenibilidad y oportunidad en el servicio.

Durante el año 2024, se celebraron 143 contratos por un valor total de \$109.595.083.441,01 COP, y 77 órdenes de compra por valor de \$ 18.414.745.862,36 suscritos con diferentes unidades y grupos de valor estratégicos. Esta dinámica contractual evidencia la robustez operativa de la entidad y la necesidad de continuar fortaleciendo el enfoque de relacionamiento, seguimiento y caracterización de estos actores institucionales.



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

UNIDAD	NRO DE CONTRATOS	VALOR DEL CONTRATO MAS ADICIONES
MEBOG	2	\$ 1.917.153.960,15
ARAVI	10	\$ 8.310.391.664,00
CODEH	1	\$ 787.810.029,00
DEANT	3	\$ 671.721.331,60
DIBIE	4	\$ 20.070.795.166,00
DICAR	1	\$ 57.692.407,92
DIEPO	2	\$ 692.307.692,30
DIJIN	11	\$ 4.222.465.308,13
DIPON	3	\$ 560.000.000,00
DIPRO	3	\$ 682.692.307,69
DISAN	13	\$ 38.758.366.009,00
DITRA	1	\$ 192.307.692,31
ECSAN	1	\$ 383.653.846,15
ESPOL	2	\$ 317.307.692,30
FORPO	59	\$ 3.232.516.046,00
GOESH	9	\$ 2.143.295.261,78
HOCEN	1	\$ 1.538.461.538,00
JESEP	1	\$ 1.923.076.923,00
MEBOG	2	\$ 627.078.504,40
MEMOT	1	\$ 31.591.276,17
OFPLA	1	\$ 288.461.538,46
POLFAOFPLADIPRO	1	\$ 933.645.000,00
PONALSAR	5	\$ 961.538.641,54
SETRA	2	\$ 2.860.720.782,50
SIJIN DICAR	2	\$ 140.384.614,00
UNDMO	1	\$ 2.884.615.384,61
UNIPPEPJESEPUNIPOL	1	\$ 14.405.032.824,00
Total general	143	\$ 109.595.083.441,01

Las unidades con mayor número de contratos fueron:

FORPO: 59 contratos por \$3.232 millones. **DISAN:** 13 contratos por \$38.758 millones.
DIJIN: 11 contratos por \$4.222 millones. **ARAVI:** 10 contratos por \$8.310 millones.
GOESH: 9 contratos por \$2.143 millones.

Por valor contratado, se destacan:

DIBIE: \$20.070 millones (4 contratos). **DISAN:** \$38.758 millones (13 contratos).
ARAVI: \$8.310 millones (10 contratos). **SETRA:** \$2.860 millones (2 contratos).
UNDMO: \$2.884 millones (1 contrato). **FORPO:** \$3.232 millones (59 contratos).
DIEPO: \$692 millones (2 contratos).

Este comportamiento reafirma el rol estratégico de estas unidades en el desarrollo institucional, resaltando la importancia de caracterizarlas adecuadamente para:

- Identificar necesidades, dinámicas particulares y mejorar la asignación de recursos.
- Diseñar estrategias de contratación y seguimiento más eficaces.
- Fortalecer relaciones institucionales de largo plazo basadas en transparencia y valor público.

Durante el periodo analizado del al mes de mayo, se celebraron **53 contratos por un monto total de \$13.574.461.058,23 COP**, suscritos con distintos grupos de valor estratégicos, principalmente entidades públicas del orden nacional y territorial, así como dependencias internas de la Policía Nacional.

Esta dinámica contractual refleja una alta capacidad operativa y de articulación institucional, y evidencia la necesidad de fortalecer el enfoque de relacionamiento y caracterización de dichos grupos.

Entre los grupos de valor o dependencias que celebraron el **mayor número de contratos** se destacan:



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

FORPO: 38 contratos por **\$3.148.116.280,23**
DIJIN: 2 contratos por **\$15.665.000,00**

GOESH: 7 contratos por **\$190.324.000,00**

Las siguientes entidades celebraron 1 contrato cada una:

AVIPO: \$3.463.076.922,00
JESEP: \$4.753.687.470,00

DEANT: \$30.576.000,00
MEMOT: \$7.500.000,00

DIBIE: \$1.905.115.386,00
SIJIN FORPO: \$60.400.000,00

Por **monto contratado**, se destacan:

JESEP: \$4.753.687.470,00
FORPO: \$3.148.116.280,23

AVIPO: \$3.463.076.922,00
DIBIE: \$1.905.115.386,00

Estos resultados evidencian la participación activa de diversas unidades policiales y administrativas en los procesos contractuales, lo que sugiere la importancia de continuar fortaleciendo los mecanismos de planeación, ejecución y seguimiento contractual con enfoque en la gestión por valor.

UNIDAD	MONTO	N° DE CONTRATOS CELEBRADOS
AVIPO (Aviación Policial De La Dirección De Antinarcóticos)	\$ 3.463.076.922,00	1
DEANT (Departamento de Policía Antioquia)	\$ 30.576.000,00	1
DIBIE (Dirección De Bienestar Social Y Familia" De La Policía Nacional)	\$ 1.905.115.386,00	1
DIJIN (Dirección de Investigación Criminal e Interpol)	\$ 15.665.000,00	2
FORPO (Fondo Rotatorio de la Policía)	\$ 3.148.116.280,23	38
GOESH (Grupo Operaciones Especiales De Hidrocarburos)	\$ 190.324.000,00	7
JESEP (Jefatura Nacional del Servicio de Policía)	\$ 4.753.687.470,00	1
MEMOT (Metropolitana de Montería)	\$ 7.500.000,00	1
DICAR (Dirección de Carabineros y Protección Ambiental)	\$ 60.400.000,00	1
TOTAL GENERAL	\$ 13.574.461.058,23	53

Relación con los Grupos de Valor e Interés:

Procesos internos: Dirección General, Subdirecciones, jefe de oficina jurídica y planeación, grupo convenios y contratos, presupuesto y contabilidad que participan en trámite, pago y formalización de contratos.

Estructura interna de colaboradores:

Grupos de valor e interés institucionales: unidades de la Policía Nacional, entidades estatales, alcaldías y organismos públicos contratantes.

Proveedores y contratistas: empresas y oferentes que suministran bienes y servicios, sujetos a seguimiento y control de cumplimiento.

Entes de control: Contraloría, Procuraduría. Contaduría, y supervisores designados para auditorías contractuales.



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Importancia: la gestión contractual es el mecanismo que articula la oferta y demanda institucional, optimizando recursos y fortaleciendo la transparencia en la relación con clientes y proveedores, así como la trazabilidad frente a entes de control.

Recomendaciones para fortalecer la relación con los grupos de valor desde la gestión contractual:

1. **Desarrollar un sistema de caracterización permanente de los grupos de valor contratantes.** Establecer mecanismos que recojan y actualicen información clave sobre sus necesidades, niveles de satisfacción, canales de comunicación preferidos, expectativas de servicio y antecedentes contractuales. Esto permitirá anticiparse a sus requerimientos y fortalecer el relacionamiento.
2. **Implementar estrategias de seguimiento pos contractual centradas en el valor generado.** Además de los controles operativos, es fundamental medir el impacto de los contratos desde la perspectiva de los grupos de valor.

Esto facilitará identificar oportunidades de mejora, ajustar la oferta institucional y consolidar relaciones estratégicas sostenibles.

12.3. Análisis de Operaciones del Proceso de Gestión Comercial y Marketing.

La Gestión Comercial y Marketing en el Fondo Rotatorio de la Policía, es un proceso gerencial enfocado en el posicionamiento institucional, la diversificación y cobertura de bienes y servicios, y el fortalecimiento de la imagen y credibilidad ante los grupos de valor. Este proceso integra el análisis del entorno, la planificación y ejecución de estrategias comerciales, la gestión de alianzas, la actualización de la oferta y el desarrollo de canales efectivos de comunicación y comercialización.

Alcance del Proceso

- Inicia con la elaboración de estudios de mercado y finaliza con la promoción, posicionamiento y comunicación de productos y servicios de la entidad.
- Aplica especialmente para los procesos misionales: de Convenios y Contratos, Gestión Productiva, Comercio Exterior, Créditos y Cartera, así como, el acercamiento con entidades para lograr la suscripción de negocios jurídicos.
- Alinea sus actividades con políticas institucionales, normativas sectoriales, y requisitos de transparencia, participación y servicio al ciudadano.

Actividades Principales

Definir necesidades del proceso: identificación de requerimientos y proyección de lineamientos de políticas organizacionales.

Diseñar y aplicar estudios de mercado: análisis interno y externo a partir de encuestas, matrices DOFA y herramientas de diagnóstico.

Elaborar y ejecutar el plan de mercadeo: incluyendo planes de acción, comunicación y estrategias comerciales adaptadas a los diferentes canales (web, app, correo, redes sociales, material físico).

Desarrollar y actualizar la oferta de productos y servicios: a través de alianzas, innovación y retroalimentación sobre la satisfacción del cliente.



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Gestionar transacciones en canales digitales y presenciales: promocionar y posicionar productos utilizando herramientas tecnológicas y comunicacionales.

Presentar informes y resultados: evaluar la gestión mediante indicadores, informes de seguimiento, estadísticas y análisis de satisfacción de los grupos de valor.

Gestión de riesgos y mejora continua: monitoreo sistemático de riesgos y adopción de medidas preventivas y correctivas conforme a los lineamientos institucionales.

Relación con los Grupos de Valor

Grupos de valor internos: todas las áreas misionales y transversales que requieren servicios o soporte del proceso comercial y de marketing.

Grupos de valor externos: Ciudadanos, beneficiarios, aliados estratégicos, entidades públicas, proveedores y potenciales beneficiarios de productos y servicios de la entidad.

Aliados estratégicos: Ministerios, entidades del sector defensa, organismos estatales y socios comerciales involucrados en la proyección y comercialización de bienes y servicios.

Entes de control y partes interesadas: auditores, veedurías y organismos que supervisan la transparencia, cumplimiento normativo y el impacto de las acciones comerciales de la entidad.

Importancia estratégica: el proceso de gestión comercial y marketing es esencial para robustecer la imagen y confianza en los productos y servicios institucionales, ampliar la base de beneficiarios y diversificar la oferta de valor, impactando directamente en el crecimiento de las ventas, la visibilidad y la reputación. Su correcta ejecución fortalece la transparencia, la interacción con los grupos de valor e interés y la alineación con las metas estratégicas del Fondo.

Recursos Clave

Talento humano: profesionales con un enfoque comercial y estratégico, con habilidades analíticas y creativas, capacitado en estudios de mercado, comunicación estratégica y atención a usuarios, orientados a resultados.

GRUPO	No DE SERVIDORES PÚBLICOS
GRUPO CONTRATOS Y CONVENIOS	36

Plataformas tecnológicas: Herramientas para campañas digitales, gestión de clientes, visualización de indicadores y seguimiento de las transacciones.

Material de apoyo: Catálogo de productos, material POP, base de datos de clientes y aliados, políticas y manuales de imagen institucional.

Articulación con procesos asociados: Integración permanente con Planeación, TICS, Convenios y Contratos, Comercio Exterior y las fábricas de confecciones

RECOMENDACIONES PARA FORTALECER LA GESTIÓN COMERCIAL Y DE MARKETING CON LOS GRUPOS DE VALOR

- 1. Transformación digital, autonomía operativa y fortalecimiento del relacionamiento con los grupos de valor:** se recomienda integrar tecnologías digitales que automaticen procesos, permitan el análisis en tiempo real de clientes y ventas, y faciliten la coordinación entre canales digitales y presenciales. Esto

INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

fortalecerá la trazabilidad, optimizará los tiempos de respuesta y mejorará la experiencia del usuario interno y externo. Adicionalmente, es clave que el equipo de marketing gestione directamente sus requerimientos sin depender de autorizaciones constantes por parte de la Alta Dirección, evitando sobrecarga con tareas operativas y permitiendo una toma de decisiones más ágil, autónoma y estratégica. Para fortalecer la eficiencia, se recomienda designar un responsable de supervisar el cumplimiento de metas y brindar acompañamiento operativo.

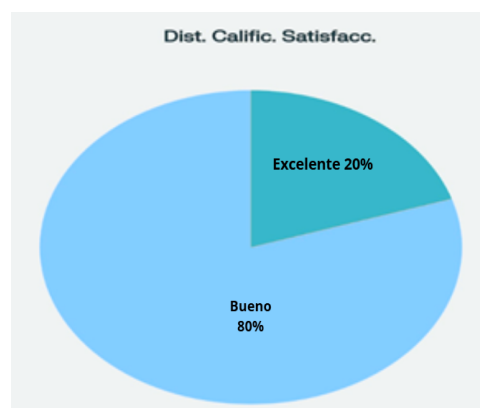
2. **Como parte del análisis realizado, se propone fortalecer el área de relacionamiento con Grupos de Valor (Atención al Ciudadano):** mediante la implementación de un centro de contacto, retomando la figura que existió en años anteriores y que demostró ser efectiva para una atención centralizada y oportuna. Así mismo, se sugiere la asignación de un Community Manager responsable de gestionar y responder los requerimientos digitales a través de canales como redes sociales y medios institucionales, fortaleciendo la comunicación, la transparencia y la satisfacción de los grupos de valor e interés.

12.4. Análisis de la gestión fábrica de confecciones.

El grupo de valor identificado en la gestión productiva del Fondo Rotatorio de la Policía (FORPO) se distingue por su composición estratégica y operativa, integrando entidades y dependencias internas de la Policía Nacional, áreas administrativas, operativas y técnicas, así como clientes institucionales. Esta red de actores permite articular capacidades industriales, logísticas y de control de calidad, fundamentales para cumplir con las exigencias normativas y las necesidades específicas de los usuarios finales, en materia de confección de uniformes entre otros tipos de elementos confeccionados. La diversidad funcional de los integrantes del grupo de valor desde la supervisión técnica y administrativa hasta la ejecución en planta de confección exige un relacionamiento institucional dinámico, transparente y orientado a resultados.

Este enfoque fortalece la confianza, facilita la cooperación interna y asegura un flujo eficiente de información, productos y retroalimentación, elementos clave para la mejora continua y la satisfacción del cliente institucional.

El promedio general de la encuesta aplicada al grupo de valor de la Fábrica de Confecciones fue de 3.2 sobre 4, lo que representa una calificación buena y evidencia el cumplimiento de las normas y especificaciones técnicas en la elaboración de los productos, así como controles efectivos en los procesos y en el producto terminado. Además, se resalta la entrega de información oportuna y detallada al cliente durante todo el proceso, lo que contribuye de manera significativa a la satisfacción y fidelización del cliente institucional.



Fuente: FORPO - ATECI



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

La calificación de "bueno" otorgada responde al cumplimiento de los requisitos de calidad y a la mejora continua de los procesos internos.

La Fábrica de Confecciones ha fortalecido su capacidad técnica e industrial, superando la calidad de los bordados frente a los adquiridos en el sector privado, gracias a la inversión en maquinaria de alta tecnología y a la formación de personal idóneo y con calidad humana.

Estas acciones, junto con una gestión orientada a la mejora continua, se reflejan en la entrega puntual de productos de excelente calidad y en el fortalecimiento de la confianza y credibilidad institucional.

Relación con los Grupos de Valor:

Grupos de valor internos: unidades de la Policía Nacional y otras dependencias solicitantes de dotaciones.

Grupos de valor externos: entidades públicas contratantes como Transmilenio, Ecopetrol, gobernaciones y alcaldías.

Procesos internos: logística, almacén y calidad, responsables de coordinar insumos, entregas y cumplimiento de estándares.

Estructura interna de funcionarios:

GRUPO	No DE SERVIDORES PÚBLICOS
FÁBRICA DE CONFECCIONES	824

Grupos de valor e interés finales: Policías, funcionarios y beneficiarios directos de los uniformes y prendas confeccionadas.

Importancia: este grupo integra capacidades técnicas y operativas clave, articulando la producción con las demandas reales y contribuyendo a la satisfacción y fidelización de los grupos de valor e interés.

Recomendaciones para fortalecer la relación con los grupos de valor desde la gestión contractual en la Fábrica de Confecciones:

1. Sugerir la designación de responsables de enlace contractual:

Proponer a la Policía Nacional la asignación de funcionarios o enlaces institucionales de alto nivel que actúen como interlocutores directos con la Fábrica de Confecciones. Esta designación facilitaría la articulación de requerimientos, el seguimiento a compromisos y el posicionamiento estratégico de los servicios ofrecidos por la Fábrica, promoviendo una comunicación más fluida y efectiva entre las partes.

2. Fortalecer la planeación y seguimiento de contratos:

Si bien la Fábrica de Confecciones cuenta con los estudios previos actualizados y listos para su gestión, es fundamental concertar con la Policía Nacional un cronograma de planeación que permita anticipar sus requerimientos contractuales y formalizar a tiempo los procesos necesarios. Esto facilitará la disponibilidad oportuna de materia prima e insumos, reducirá el riesgo de incumplimientos y contribuirá a preservar la imagen institucional. Asimismo, se recomienda mantener visitas periódicas a la fábrica, realizar verificaciones de las condiciones operativas y llevar control del inventario de insumos y repuestos, como parte del seguimiento integral a la ejecución de los contratos.

12.5. Análisis de la Gestión de Comercio Exterior

El grupo de valor identificado en el proceso comercio exterior se caracteriza por su naturaleza **estratégica, técnica y multinivel**, integrando entidades nacionales como la Policía Nacional y sus dependencias operativas, junto con actores internacionales como la Embajada de los Estados Unidos y contratistas especializados.

Esta conformación evidencia una red de colaboración que articula capacidades institucionales, diplomáticas y logísticas, lo cual es fundamental para el cumplimiento de misiones de seguridad y defensa. La diversidad funcional de sus integrantes desde la supervisión técnica y administrativa hasta la ejecución operativa– exige un relacionamiento institucional dinámico, claro y orientado a resultados, que permita fortalecer los lazos de confianza, facilitar la cooperación internacional y asegurar el flujo eficiente de recursos y conocimientos.

Incluir a estas entidades en la caracterización del grupo de valor del proceso de comercio exterior es fundamental para asegurar un relacionamiento efectivo y sostenible. Cada una de ellas cumple un rol clave en la cadena operativa, desde la gestión técnica y logística hasta la coordinación internacional, por lo que su identificación precisa permite reconocer sus intereses, niveles de influencia y necesidades específicas.

Nuestros grupos de valor e interés:

ENTIDAD
GRUPO ARMAMENTO POLICÍA NACIONAL
GRUPO OFICINA FMS-AVIPO POLICÍA NACIONAL
GRUPO OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES DE LA POLICÍA NACIONAL
INL EMBAJADA AMERICANA
INL EMBAJADA AMERICANA
INL ARAVI EMBAJADA AMERICANA
INL ARAVI EMBAJADA AMERICANA
LOGISTICS REPAIRABLES CLERK AMENTUM

Fuente: FORPO - OCOEX

Esta caracterización no solo fortalece la planificación institucional, sino que facilita la toma de decisiones informadas, promueve la articulación de esfuerzos interinstitucionales y mejora la respuesta frente a requerimientos estratégicos. Al comprender su perfil, se refuerza la capacidad del Fondo Rotatorio de la Policía para construir relaciones de confianza, anticiparse a riesgos y establecer canales de comunicación más eficientes, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos misionales.

Relación con los Grupos de Valor:

Entidades nacionales e internacionales: Policía Nacional, embajadas y organismos internacionales que participan en la cadena de importación y exportación.

Proveedores y operadores logísticos: Empresas de transporte, aduanas y agentes de carga internacional.

Procesos internos: Áreas técnicas, jurídicas, financieras y de almacén que intervienen desde la recepción hasta la nacionalización.



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Estructura interna de funcionarios:

GRUPO	No DE SERVIDORES PÚBLICOS
GRUPO COMERCIO EXTERIOR	4

Grupos de valor e interés externos: Ministerios del sector defensa, entidades públicas contratantes y usuarios de bienes importados.

Importancia: este proceso facilita la cooperación internacional y la adecuada recepción de bienes estratégicos, consolidando relaciones clave para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Recomendaciones para fortalecer la relación con los grupos de valor desde la gestión de comercio exterior:

- 1. Protocolos de relacionamiento institucional:** designar oficiales de enlace o voceros institucionales: Asignar personal uniformado de alto nivel como representantes del grupo OCOEX ante entidades militares y policiales, con el fin de posicionar estratégicamente los servicios de nacionalización y trámites aduaneros, facilitando así el relacionamiento y la articulación interinstitucional.
- 2. Promover la divulgación activa de los servicios en el sector defensa:** impulsar campañas informativas y jornadas de socialización dirigidas a las entidades del sector defensa y seguridad, con énfasis en las capacidades técnicas del grupo OCOEX, utilizando medios institucionales como boletines, intranet, reuniones de comando y redes de comunicación internas.

12.6. Análisis de las Operaciones de Gestión Logística (almacén general y logística):

El Grupo de Logística y el Grupo de Almacén General del Fondo Rotatorio de la Policía de acuerdo a su objetivo “Recepcionar y suministrar bienes y servicios para garantizar el adecuado funcionamiento de las diferentes sedes de la entidad, atendiendo los requerimientos de los procesos”, como labor transversal y estratégica, para satisfacer las necesidades de los distintos procesos y finaliza con la disposición final de los bienes, abarcando la entrega y baja de inventarios, como del mantenimiento y funcionamiento de las sedes de la entidad como de sus inmuebles, parque automotor, entre otros aspectos.

Alcance y Actividades Principales

El proceso cubre:

- Recepción, almacenamiento y control de bienes muebles e inmuebles, insumos y activos fijos.
- Gestión de inventarios, bajas, disposición final y reclamaciones ante aseguradoras.
- Monitoreo y reporte de inventarios y recursos a la alta dirección y entes de control.
- Recepción, control y entrega de productos manufacturados.
- Recepción, manejo, control de materia prima, insumos, materiales y suministros
- Recepción y entrega de bienes con cargo a convenios interadministrativos.
- Administración de vehículos
- Monitoreo y pago de servicios públicos
- Mantenimiento correctivo y preventivo a instalaciones
- Seguimiento y control energético



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Relación con los Grupos de Valor

El Grupo de Logística y Almacén General interactúa con:

- **Procesos internos:** todas las áreas que requieren insumos, servicios o bienes para su funcionamiento.
- **Proveedores y contratistas:** responsables de suministrar bienes y servicios bajo estándares de calidad y oportunidad.
- **Entidades externas:** Ministerio de Defensa, unidades de policía, entes de control, aseguradoras y aliados estratégicos.
- **Usuarios finales:** funcionarios, beneficiarios y grupos de valor que reciben bienes, servicios o productos. Tiene su importancia para la Caracterización, ya que son un punto de contacto estratégico, el proceso de logística, es un nodo central de interacción con múltiples grupos de valor e interés interno y externo, pues articula la demanda, el suministro y la entrega de productos, bienes y servicios. Su gestión eficiente impacta directamente en la percepción y satisfacción de los mismos.

Trazabilidad y Transparencia: la administración rigurosa de entradas y salidas, junto con el registro detallado de inventarios y entregas, permite asegurar la trazabilidad de los bienes y la transparencia en el uso de los recursos públicos. Esto fortalece la confianza de los grupos de valor, y facilita la rendición de cuentas ante entes de control y ciudadanía.

Optimización de recursos y eficiencia operativa: la logística eficiente permite optimizar recursos, reducir desperdicios y evitar duplicidades, lo que se traduce en una mayor capacidad de respuesta a las necesidades de los grupos de valor. Además, una gestión adecuada de inventarios y activos garantiza la disponibilidad oportuna de insumos críticos para la operación institucional.

Integración con otros procesos: el Grupo de Logística y Almacén General se integra con procesos de contratación, convenios, gestión documental, tesorería, planeación, contabilidad y costos y fábrica de confecciones, permitiendo una operación coordinada y alineada para el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Esta integración es clave para identificar interdependencias, anticipar necesidades y responder de manera ágil a los cambios en el entorno institucional.

Apoyo a la mejora continua: la información que genera este proceso es fundamental para la toma de decisiones informadas, la identificación de cuellos de botella y la propuesta de acciones de mejora. Además, permite establecer indicadores de gestión y líneas base para evaluar el desempeño y la satisfacción de los grupos de valor e interés interno y externo.

La labor del proceso es fundamental y como proceso de apoyo fortalece los procesos misionales con el propósito del logro de los planes de acción y por ende de los objetivos estratégicos, buscando siempre la mejora continua.

Relación con los Grupos de Valor:

Procesos internos: Todas las áreas que requieren insumos y servicios logísticos para su funcionamiento.

Proveedores y contratistas: responsables de suministrar bienes y servicios bajo estándares de calidad y oportunidad.



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Estructura interna de funcionarios:

GRUPO	No DE SERVIDORES PÚBLICOS
GRUPO LOGISTICA	21
GRUPO ALMACÉN GENERAL	15

Entidades externas: Ministerio de Defensa, unidades de policía, Ecopetrol, entidades del estado, entes de control, aseguradoras y aliados estratégicos.

Usuarios finales: funcionarios, beneficiarios y los grupos de valor e interés que reciben bienes y servicios.

Importancia: Este proceso es un punto de contacto estratégico, articulando la demanda, el suministro y la entrega, impactando en la percepción de calidad y eficiencia ante los grupos de valor e interés internos y externos.

Recomendaciones para fortalecer la relación con los grupos de valor e interés interno y externo desde la gestión de logística:

- Se debe tener un enfoque de satisfacción del cliente, por lo cual se debe dar cumplimiento en la entrega con calidad y oportunidad del producto terminado.
- se deben realizar auditorías periódicas de la cadena de suministro para identificar ineficiencias y oportunidades de mejora
- Capacitar al personal en habilidades técnicas y blandas relacionadas con la gestión logística.
- Implementación de tecnología para gestión de inventarios: Uso de sistemas, escáneres de códigos de barras o paneles de control digital que permitan la visualización en tiempo real de existencias, entradas, salidas y ubicaciones físicas.
- Un sistema de bodegaje eficiente no solo garantiza la conservación adecuada de los bienes y activos, sino que también permite una operación más ágil, segura y trazable, lo cual repercute directamente en la calidad del servicio ofrecido a los grupos de valor.
- Análisis mediante diagnóstico temprano de las instalaciones, parque automotor, muebles e inmuebles de la entidad, para establecer el funcionamiento de los mismos de manera permanente.

12.7. Análisis de Operaciones de la Gestión Administrativa y Financiera.

El tren financiero comprende todos los procesos y actores encargados de la administración eficiente de los recursos económicos en el Fondo Rotatorio de la Policía. Su adecuada operación asegura la sostenibilidad financiera, el correcto flujo de fondos y la transparencia en el manejo de los recursos, siendo pilar para el cumplimiento de los objetivos institucionales y la toma de decisiones estratégicas



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Actividades de la estructura financiera administrativa

ACTIVIDAD	ÁREA RESPONSABLE	SALIDAS PRINCIPALES	DESTINATARIOS
Definición de necesidades y planeación de recursos	Subdirección Administrativa y Financiera	Plan de necesidades, Plan anual de adquisiciones	Planeación; Ministerio de Defensa
Programación y distribución del PAC	Grupo Tesorería	Distribución PAC (SIIF, sistema local)	Todos los procesos; Hacienda
Realización de la desagregación presupuestal	Grupo Presupuesto	Resolución de desagregación presupuestal	Planeación; Hacienda
Reconocimiento y registro de recaudos	Grupo Tesorería	Matriz consolidada de recursos	Créditos y cartera; Tesorería
Conciliaciones bancarias y registro contable	Grupo Contabilidad y Costos	Conciliaciones, informes mensuales	Procesos internos; entes de control
Expedición de CDP y registros de compromiso	Grupo Presupuesto	Certificados y registros presupuestales	Todos los procesos; Hacienda
Liquidación y presentación de impuestos	Contabilidad	Declaraciones tributarias, comprobantes	Alta Dirección; DIAN
Pago de obligaciones a proveedores y funcionarios	Tesorería	Órdenes de pago (SIIF, local)	Proveedores; procesos internos
Elaboración y presentación de estados financieros e informes	Contabilidad y Subdirección	Estados financieros e informes periódicos	Alta Dirección; entes externos
Validación y registro de traslados o modificaciones presupuestales	Grupo Presupuesto	Resoluciones y acuerdos presupuestales	Todos los procesos; Hacienda

Cumple con su objetivo, el cual es asegurar la correcta administración de los recursos necesarios para la sostenibilidad financiera del Fondo Rotatorio de la Policía, mediante la planeación, control, ejecución y seguimiento de las actividades presupuestales, contables, tributarias, de tesorería y costos. El proceso de soporte financiero, inicia con la definición de las necesidades del proceso y planeación de las estrategias de seguimiento y control que permitan la efectiva administración de recursos presupuestales, finaliza con el registro de información de los Recursos Recibidos en el Sistema Integrado de información Nación SIIF y en el sistema local, aplica para las jefaturas y coordinaciones que realizan trámites financieros, presupuestales y contables en la Entidad, abarca la gestión y distribución presupuestal, el registro y manejo de ingresos, la ejecución de pagos y la elaboración de informes financieros, finalizando con la presentación de resultados y recomendaciones a la Alta Dirección.

Este proceso articula a la Subdirección Administrativa y Financiera, Tesorería, Presupuesto, Contabilidad, Costos, central de cuentas, Logística y Almacén, involucrando tanto áreas internas como entidades de control



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

externas. El proceso de planeación estratégica de recursos, la formulación del anteproyecto de presupuesto, la elaboración del plan anual de adquisiciones, flujo de caja y los planes de acción, son etapas fundamentales que deben desarrollarse de manera oportuna y coordinada para la adecuada la eficiencia de la entidad. Su entrega a tiempo permite anticipar necesidades, asignar recursos de manera óptima y establecer metas claras, facilitando así la toma de decisiones y desarrollo efectivo de los proyectos estratégicos.

Esta planificación integral, es crucial para el análisis de la caracterización con los grupos de valor e interés de la entidad, ya que permite identificar con precisión las entradas, salidas e interrelaciones entre procesos, garantizando que cada dependencia cuente con los insumos necesarios en el momento adecuado.

Además, impacta positivamente en los grupos de valor e interés, al asegurar la continuidad de los servicios, la transparencia en el uso de los recursos y el cumplimiento de los compromisos, fortaleciendo la confianza y la satisfacción de mismos.

Principales Interrelaciones

- Proveedores clave: Ministerio de Hacienda, Contaduría General de la República, entes de control, GSED, DIAN.
- Grupos de valor internos: todas las dependencias y procesos misionales del Fondo.
- Grupos de valor externos: entes de control, Ministerio de Defensa y partes interesadas con información financiera relevante.

Recursos y Herramientas

- Talento humano capacitado en normatividad presupuestal y financiera.
- Sistemas tecnológicos: SIIF Nación II, sistemas locales contables y de gestión presupuestal.
- Normas y políticas: Ley de presupuesto público, normas internacionales de contabilidad para el sector público, políticas de gestión presupuestal, transparencia y control interno.

Indicadores y Seguimiento

- Indicadores de ejecución presupuestal, gestión de recaudos, eficiencia en el pago de obligaciones, cumplimiento de reportes y conciliaciones.
- El tren financiero asegura el flujo integral, controlado y transparente de los recursos institucionales. Permite que cada área cuente con los recursos necesarios en tiempo y forma, fortalece la planeación estratégica, garantiza la rendición de cuentas y facilita el cumplimiento de metas institucionales y legales.
- Además, la correcta caracterización de este proceso es fundamental para optimizar la relación con proveedores, clientes internos y externos, y consolidar una gestión pública eficiente y confiable.

Relación con los Grupos de Valor e interés:

Procesos internos: Subdirección Administrativa y Financiera, Tesorería, Central de Cuentas, Presupuesto y Contabilidad y Costos.

Grupos de valor internos: Todas las dependencias y grupos responsables de procesos presupuestales.

Estructura interna de funcionarios:

GRUPO	No DE SERVIDORES PÚBLICOS
GRUPO DE CONTABILIDAD Y COSTOS	9
GRUPO DE PRESUPUESTO	5
GRUPO DE TESORERÍA	7
GRUPO DE CENTRAL DE CUENTAS	4

Proveedores clave: Ministerio de Hacienda, Contaduría General, DIAN.

Entes de control: Órganos de control fiscal, miembros del sistema financiero estatal y entidades aliadas.

Importancia: el correcto flujo y rendición de cuentas hacia todos los actores asegura confianza, transparencia y una gestión enfocada en el valor público y el cumplimiento de obligaciones.

Recomendaciones para fortalecer la relación con los grupos de valor desde la gestión administrativa y Financiera:

1. Priorizar la generación y el acceso a reportes financieros claros, ajustados a las necesidades de cada grupo de valor (proveedores, funcionarios, entes de control y áreas internas). Esto fomenta la transparencia, la autogestión y la satisfacción al permitir consultas fáciles y oportunas, fortalecidas con alertas automáticas y módulos de consulta intuitivos.
2. El nuevo ERP, debe priorizar el fortalecimiento del reporte de flujos de caja como herramienta clave para la toma de decisiones y la trazabilidad financiera. Es fundamental que cuente con funcionalidades de fácil acceso para la consulta ágil, reportes que permitan efectuar revisión de cuentas a terceros y seguimiento de contratos interadministrativos, garantizando que la plataforma sea intuitiva y responda eficazmente a los requerimientos de los diferentes y grupos de valor e interés. Esta estrategia debe incluir capacitación constante al personal en el uso del sistema e incorporar la retroalimentación permanente de proveedores, funcionarios y entes de control, permitiendo ajustar periódicamente formatos, contenidos y frecuencia de los reportes financieros.

Disponer de reportes de flujo de caja confiables y oportunos posibilita anticipar situaciones críticas de liquidez, optimizar la programación de pagos y fortalecer la relación con los grupos de valor e interés clave del sistema financiero. Este enfoque disminuye cuellos de botella, mejora la eficiencia operativa y refuerza el compromiso institucional con la transparencia, la rendición de cuentas y la confianza de los grupos de valor.

12.8. Análisis de Operaciones de la Gestión Estratégica del Talento Humano.

El proceso de gestión estratégica del talento humano en el Fondo Rotatorio de la Policía, abarca la identificación, planeación, selección, vinculación, administración y desarrollo integral de los servidores



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

públicos, orientado a garantizar la calidad en la prestación del servicio y la satisfacción de los grupos de valor e interés de la entidad. Este proceso es transversal y fundamental, pues asegura la alineación del talento humano con los objetivos y metas estratégicas, la misión y la visión, a través de ciclos integrales que contemplan el ingreso, permanencia y retiro de personal.

El ciclo de gestión estratégica inicia con la planificación y definición de necesidades de recursos humanos, avanzando en la estructuración de perfiles y competencias, gestión de procesos selectivos, administración de historias laborales y nómina, gestión de seguridad social, bienestar, formación, evaluación del desempeño y el acompañamiento en el retiro. Además, integra la gestión del conocimiento institucional, la mejora continua y la articulación con las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

La correcta caracterización y gestión del talento humano facilita el fortalecimiento de la cultura organizacional, el clima laboral, el desarrollo profesional y la gestión del conocimiento e innovación, elementos esenciales para la sostenibilidad y eficiencia de la entidad. Asimismo, fomenta el sentido de pertenencia, la aplicación de los valores aprobados mediante el código de integridad, la motivación y el compromiso de los servidores, factores claves para la prestación de servicios de alta calidad hacia los grupos de valor internos y externos. El proceso evidencia avances en la administración de la nómina y la gestión de bienestar, pero también encuentra oportunidades de mejora en la automatización de procesos, articulación entre capacitación y desempeño, y el fortalecimiento de la gestión documental asociada al ciclo de vida del servidor público.

Principales interrelaciones y recursos

Proveedores clave: Ministerio de Defensa, DAFP, Comisión Nacional del Servicio Civil, entes de control, áreas internas.

Destinatarios: todas las dependencias del Fondo Rotatorio, funcionarios, contratistas, grupos de valor e interés internos y externos.

Herramientas: sistemas de información propios y externos (SIGEP), instrumentos para gestión de historias laborales, plataformas de formación y herramientas para evaluación de desempeño y bienestar.

Relación con los Grupos de Valor:

Áreas internas: Subdirección Administrativa y Financiera, Subdirección Operativa, Dirección General, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora de Planeación, Grupo Convenios y Contratos, Tesorería, Contabilidad, Presupuesto y Central de Cuentas.

Grupos de valor internos: todas las dependencias y grupos responsables de procesos presupuestales.

Estructura interna de funcionarios:

GRUPO	No DE SERVIDORES PÚBLICOS
GRUPO DE TALENTO HUMANO	24

Proveedores clave: Ministerio de Hacienda, Contaduría General, Función Pública, GSED, DIAN.

Entes de control: Órganos de control fiscal, miembros del sistema financiero estatal y entidades aliadas.



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Importancia: El correcto flujo y rendición de cuentas hacia todos los actores asegura confianza, transparencia y una gestión enfocada en el valor público y el cumplimiento de obligaciones.

Recomendaciones para fortalecer la gestión estratégica del talento humano

1. Automatizar el seguimiento de indicadores de gestión, desempeño y clima laboral: implementar plataformas tecnológicas que permitan monitorear en tiempo real el avance de metas, la percepción, el bienestar y capacitación de los funcionarios. Esto facilita la identificación oportuna de riesgos y cuellos de botella, y permite tomar decisiones basadas en información confiable y actualizada, fortaleciendo tanto la eficiencia como la satisfacción laboral institucional.

2. Alinear la capacitación y desarrollo profesional con la planeación estratégica institucional: consolidar una articulación directa entre los planes de formación, capacitación, inducción y reinducción con los objetivos estratégicos del Fondo Rotatorio de la Policía Nacional, garantizando que el personal desarrolle competencias ajustadas a las necesidades presentes y futuras. Esta estrategia debe considerar, además, la importancia de mantener la estabilidad del personal, minimizando la rotación frecuente y su vez la fuga de conocimiento, mientras se transita progresivamente hacia procesos de empleabilidad por carrera mediante concursos de méritos.

Reducir las brechas contractuales entre funcionarios, mejora el clima laboral, fortalece el sentido de pertenencia y eleva el desempeño institucional, impactando positivamente en la calidad del servicio prestado a los grupos de valor e interés.

12.9. Análisis de Operaciones de la Gestión de TICS.

El proceso gestión de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICS) en el Fondo Rotatorio de la Policía, es un pilar estratégico que asegura el soporte tecnológico esencial para el funcionamiento eficiente de la entidad. Este proceso es clave para el éxito de las actividades misionales, administrativas y de apoyo.

Al estar correctamente articulado, el proceso de gestión de TICS mejora la productividad, la disponibilidad de servicios y la seguridad de la información, además de fortalecer la trazabilidad institucional, esto lo convierte en un elemento fundamental para cumplir con los objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y para interactuar eficazmente con los grupos de interés.

El proceso inicia con la identificación y planificación de necesidades tecnológicas. Luego, integra actividades relacionadas con la infraestructura, seguridad digital, soporte técnico, mantenimiento, gestión de incidentes y evaluación de riesgos. El Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones lidera esta labor, en coordinación con áreas como la Oficina Asesora de Planeación.

Todas las actividades se diseñan bajo el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), esto garantiza una mejora continua, una alineación estratégica con los objetivos institucionales y el cumplimiento de la normativa vigente.

La gestión de TICS, también impulsa la modernización, mediante la automatización de flujos de trabajo y la implementación de soluciones digitales que mejoran la experiencia de los grupos de valor e interés, tanto internos como externos, la adopción de herramientas innovadoras ha permitido:

- Optimizar los tiempos de respuesta del soporte técnico.
- Integrar plataformas de gestión documental.
- Fortalecer la seguridad informática para prevenir vulnerabilidades y actuar con agilidad ante incidentes.

INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

CICLO DE ACTIVIDADES DEL PROCESO DE TICS.

Se realiza un diagnóstico de las necesidades tecnológicas de la entidad, identificando problemas y oportunidades de mejora, se formulan los planes, políticas y estándares de seguridad, el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información (PSPI), Plan de Transformación Digital (PTD) y comité integración de tecnologías de la información y comunicaciones CITI, Comité funcional de DNP, necesidades mantenimientos, adquisiciones o renovaciones, entre otros aspectos.

Se determinan las necesidades de talento humano, adquisiciones (hardware, software y servicios), capacitaciones y presupuesto para el proceso e identifican los riesgos asociados a la tecnología y se planifican acciones para mitigarlos.

Actividades destacadas del proceso.

- Planificación estratégica y gestión de la tecnología.
- Modernización y digitalización de servicio.
- Ejecución del mantenimiento y soporte técnico institucional.
- Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica (servidores, red, aplicativos institucionales, entre otros).
- Gestión de incidentes de seguridad de la información y ejecución de planes de tratamiento de riesgos.



Fuente: FORPO- ATECI 2024 GMAC

Relevancia en la caracterización institucional: el proceso de TICS respalda la implementación de servicios digitales, la gestión documental electrónica, la trazabilidad de procesos financieros, y la integración con los sistemas externos del ecosistema estatal (SIIF, PISIS, SVE), lo cual impacta directamente en la experiencia y satisfacción de los grupos de valor. Además, asegura el cumplimiento de normas como la Ley 1712 de 2014 (transparencia), el Decreto 612 de 2018 (eficiencia en el gasto público) y las políticas de Gobierno Digital y Seguridad de la Información del MINTIC.

Con base en la caracterización institucional, se reconoce que los ciudadanos, contratistas, funcionarios y entes de control valoran positivamente los desarrollos tecnológicos, pero demandan mejor capacidad de respuesta en soporte, mayor integración de sistemas y disponibilidad de canales digitales permanente.

Relación con los Grupos de Valor:

Procesos internos: los grupos de valor e interés de todas las áreas misionales, administrativas y logísticas que dependen de infraestructura y servicios tecnológicos.



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Estructura interna de funcionarios:

GRUPO	No DE SERVIDORES PÚBLICOS
GRUPO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	11

Proveedores TIC: Empresas suministradoras de hardware, software y servicios tecnológicos.

Grupos de valor externos: Ministerio de Defensa, entes de control, otros organismos con integración de datos o plataformas.

Usuarios finales: grupos de valor e interés que acceden a portales y servicios digitales institucionales.

Importancia: TICS conecta y habilita la interacción eficiente con todos los grupos de valor, asegurando continuidad operativa, seguridad y acceso oportuno a información y servicios.

RECOMENDACIONES PARA FORTALECER LA GESTIÓN DE TICS.

1. Optimizar los tiempos de respuesta del soporte técnico, es fundamental incrementar y capacitar continuamente al talento humano, ampliando el equipo dedicado al soporte técnico y formarlo en las últimas tecnologías y metodologías de gestión de servicios.
2. Al fortalecer nuestro personal, podremos manejar un mayor volumen de solicitudes y resolver incidentes de forma más eficiente, esta mejora no solo impactará positivamente la experiencia de los grupos de valor e interés (tanto internos como externos), sino que también generará una mayor productividad y satisfacción con los servicios tecnológicos de la institución.
3. Para afrontar eficazmente el crecimiento y la complejidad de las demandas, es crucial duplicar la capacidad operativa del personal dedicado a dos áreas estratégicas: la gestión de proyectos y la seguridad de la información ampliando el equipo permitirá una coordinación, planificación y seguimiento más rigurosos de las actividades, ante el incremento de transacciones, la digitalización de procesos y la sofisticación de las amenazas cibernéticas, se necesita reforzar la vigilancia, la respuesta en tiempo real a incidentes, la y confidencialidad de nuestros activos digitales esto es vital para asegurar el cumplimiento de objetivos, tiempos y recursos, mitigando la sobrecarga y los riesgos de retrasos que surgen de la multiplicidad de iniciativas.

12.10. Análisis de Operaciones de la Gestión de Comunicaciones.

La gestión de las comunicaciones en el Fondo Rotatorio de la Policía es un proceso transversal enfocado en fortalecer la imagen de la entidad, fomentar la cultura organizacional y facilitar el relacionamiento con los grupos de valor, mediante estrategias de comunicación claras, oportunas y multicanal. Este proceso inicia con la identificación de necesidades comunicacionales y finaliza con el asesoramiento y apoyo en las relaciones con los medios de comunicación, abarcando tanto la comunicación interna como externa.

El proceso es liderado por el Grupo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y articulado con el Grupo de Gestión Documental y Atención al Ciudadano. Sus actividades se alinean con las políticas institucionales de transparencia, gobierno digital, servicio al ciudadano y participación, y responde a lineamientos de entes como el MINTIC, el DAFP y el Ministerio de Defensa.

Principales actividades

- Diagnóstico de necesidades y formulación de lineamientos estratégicos de comunicación institucional.
- Desarrollo de campañas informativas internas y externas.
- Administración y actualización de contenido web y redes sociales.
- Difusión de cultura organizacional y apoyo en eventos institucionales.
- Generación de piezas gráficas, contenidos audiovisuales y boletines de prensa.
- Presentación de resultados a la alta dirección y elaboración de informes de gestión.

Relación con los Grupos de Valor:

Grupos de valor internos: Todas las áreas y servidores que requieren difusión, campañas e información institucional.

Estructura interna de funcionarios:

GRUPO	No DE SERVIDORES PÚBLICOS
GRUPO DE COMUNICACIONES	3

Grupos de valor e interés internos y externos: receptores de mensajes, campañas, noticias y canales de consulta (redes sociales, página web).

Medios de comunicación: prensa, radio, TV y portales digitales aliados o interesados en la información institucional.

Proveedores de servicios comunicacionales: agencias creativas, diseñadores, generadores de contenido.

Importancia: una gestión efectiva de comunicaciones articula canales y mensajes con los grupos de valor, construyendo confianza, transparencia y reputación institucional, elementos cruciales para una caracterización adecuada y una atención proactiva de necesidades y expectativas.

Importancia en el proceso de caracterización: la comunicación institucional es un conector estratégico que garantiza la efectividad del relacionamiento con los grupos de valor, fortalece la percepción sobre los servicios ofrecidos y da cumplimiento a obligaciones normativas relacionadas con la transparencia, el lenguaje claro, la participación y la interacción multicanal.

Además, proporciona insumos clave para la caracterización de necesidades y expectativas de los grupos de valor e interés internos y externos.

RECOMENDACIONES PARA FORTALECER LA GESTIÓN DE COMUNICACIONES.

1. **Fortalecimiento de la Estrategia de Comunicación Digital:** para lograr una comunicación digital efectiva que priorice el lenguaje claro, la accesibilidad y la interacción multicanal en tiempo real, resulta imprescindible asignar a una persona responsable de alimentar y actualizar las matrices de redes sociales. Actualmente, la entidad no cuenta con el personal suficiente para desempeñar esta función crítica, lo que puede conducir a deficiencias en la gestión de la información digital y al incremento de quejas ciudadanas.



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

2. **Dividir el Grupo de Tecnologías y Comunicaciones y designar un responsable exclusivo para comunicaciones:** retomar la estructura anterior, separando los roles de Tecnologías y Comunicaciones, permitirá una mayor especialización y eficiencia operativa. Asignar un responsable exclusivo para comunicaciones que revise y apruebe semanalmente los contenidos evitará la sobrecarga operativa de la Alta Dirección y agilizará el flujo de información estratégica, alineándose mejor con los objetivos institucionales. Mantener la estructura actual puede generar un riesgo muy alto al producir retrasos, errores en la validación de comunicaciones, y saturación de la Alta Dirección con tareas operativas, lo que impacta la agilidad, el control y la coherencia en la divulgación institucional.

12.11. Análisis de Operaciones de la Gestión Estratégica y Planeación

La gestión estratégica y planeación en el Fondo Rotatorio de la Policía es el proceso que estructura la arquitectura institucional, alineando la entidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y asegurando el cumplimiento de los objetivos misionales, tácticos y operativos. Su correcta operación garantiza que la planeación esté soportada en diagnóstico actualizado, datos de contexto interno y externo, y en la articulación con los lineamientos de política pública sectorial y nacional.

El ciclo inicia con la revisión y actualización del diagnóstico estratégico (análisis de contexto y brechas), la formulación o ajuste de la estrategia y plataforma institucional, y el acompañamiento a la Alta Dirección en la definición del rumbo de la entidad. Continúa con la asesoría e integración de los planes y programas (planes de acción, plan anual de adquisiciones, mapas de riesgos, anteproyecto de presupuesto, proyectos de inversión, aplicación MIPG, mejora en los procesos, modelo operación por procesos, entre otros aspectos), asegurando el enlace con el Plan Nacional de Desarrollo, planes sectoriales, políticas de transparencia, gestión de riesgos y simplificación de procesos. Estas actividades se ejecutan bajo un enfoque **PHVA** (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), promoviendo la mejora continua y el cumplimiento normativo.

La Oficina Asesora de Planeación lidera este proceso, con apoyo directo de con la Dirección General, Subdirecciones, Jefaturas y Coordinaciones; articulando insumos provenientes de los ministerios sectoriales, el Departamento Nacional de Planeación, el Departamento Administrativo de la Función Pública y los grupos de valor e interés. Se emplean herramientas tecnológicas para el seguimiento de indicadores, el monitoreo de riesgos y la gestión de planes de mejoramiento y rendición de cuentas.

Relación con los Grupos de Valor:

Grupos de valor internos: Alta Dirección, áreas operativas, responsables de proyectos y funcionarios involucrados en el seguimiento y reporte cumplimiento estratégico, planes de mejora, requerimientos GSED, entes de control, entre otros.

Estructura interna de funcionarios:

GRUPO	No DE SERVIDORES PÚBLICOS
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	7



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Proveedores clave: Departamento Nacional de Planeación DNP, Grupo Social y Empresarial GSED, Ministerio de Defensa Nacional, Departamento Administrativo de la Función Pública, Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Grupos de valor e interés interno y externo: funcionarios, aliados, entes de control y partes interesadas con expectativa sobre la planeación institucional.

Entes de control: auditorías externas, veedurías y supervisores.

Importancia: este proceso define prioridades y gestión basada en evidencia, asegurando que las necesidades y expectativas de los grupos de valor se reflejen en los planes institucionales y procesos de mejora continua, fortaleciendo así la credibilidad y el cumplimiento de compromisos.

Importancia para la caracterización institucional: este proceso habilita la coordinación racional de recursos, promueve la toma de decisiones basadas en evidencia y transparencia en la gestión de la entidad ante los grupos de valor e interés internos y externos. Es indispensable para asegurar que las necesidades reales de los grupos de valor queden reflejadas en la planeación y que cada ajuste o mejora responda tanto a la normativa vigente como a los resultados de autoevaluación, auditorías e indicadores institucionales para asesorar acertadamente a la alta dirección basado en datos y hechos.

RECOMENDACIONES PARA FORTALECER LA GESTIÓN ESTRATÉGICA Y LA PLANEACIÓN:

Optimizar la integración de planeación, indicadores y sistemas transversales mediante la consolidación de sistemas automáticos de seguimiento: se recomienda robustecer la infraestructura tecnológica institucional consolidando sistemas automáticos y transversales de seguimiento, monitoreo y reporte. Esto permitirá a la entidad visualizar en tiempo real la ejecución de planes, cumplimiento metas, seguimiento a la gestión y mitigación de riesgos, así como los resultados de los proyectos estratégicos y de inversión.

Integración eficiente de los sistemas, que fortalezcan la articulación de la visión institucional y mejora significativamente la capacidad de anticipar desviaciones, tomar decisiones oportunas y validar el impacto de las acciones ejecutadas. Además, facilita el trabajo de áreas clave como Atención al Ciudadano, permitiendo que la gestión de peticiones, quejas o sugerencias se realice con soporte objetivo, información actualizada y trazabilidad documental, garantizando una prestación de servicios alineada a estándares de calidad y transparencia.

Fortalecer las acciones de socialización y retroalimentación, formalizando espacios periódicos de revisión participativa: es fundamental estructurar y mantener espacios periódicos donde los grupos de trabajo y los grupos de valor como usuarios, ciudadanos, proveedores y entes de control puedan revisar, ajustar y validar conjuntamente los principales productos y avances de planeación.

Esta dinámica participativa asegura la alineación estratégica, promueve el reconocimiento y la inclusión de perspectivas diversas, y refuerza el compromiso colectivo con los objetivos estratégicos. Al articular la visión estratégica y el proceso de planeación con estos espacios, se fomenta una cultura organizacional de gestión abierta y proactiva, donde la Oficina Asesora de Planeación y Atención al Ciudadano puede anticipar necesidades emergentes, fortalecer la transparencia y robustecer la legitimidad, frente a todos los interesados. Esta interacción continúa y orientada a resultados contribuye a perfeccionar el uso de los recursos, a elevar los niveles de satisfacción y a desarrollar una planificación alineada con las expectativas reales de los grupos de valor. En conjunto, estas recomendaciones permiten consolidar una entidad más ágil, transparente y receptiva, capaz de adelantar acciones prioritarias para cumplir su misión y responder eficazmente a las demandas de la ciudadanía y los grupos de valor.

12.12. Análisis de Operaciones de la Gestión del Proceso de Relacionamiento con los Grupos de Valor.

La gestión del proceso de relacionamiento con los grupos de valor en el Fondo Rotatorio de la Policía, es esencial para consolidar la confianza, credibilidad y satisfacción de los ciudadanos, usuarios, aliados estratégicos y partes interesadas. Este proceso se articula de manera transversal, ya que impacta la percepción institucional, facilita la corresponsabilidad y garantiza el acceso ágil y oportuno a los servicios y a la información pública por parte de todos los grupos de valor.

Caracterización Operativa.

El proceso inicia con la identificación de necesidades de grupos de valor e interés internos y externos, y la formulación de lineamientos que orientan todas las acciones institucionales hacia la atención amable, eficiente y eficaz. Continúa con la diseño y socialización de estrategias para la atención (planes, campañas, políticas participativas, simplificación de trámites), la formulación de la estrategia anual de atención y servicio, y comprende la caracterización periódica de los grupos de valor, ejercida mediante instrumentos de medición, encuestas y análisis de expectativas y nivel de satisfacción. El ciclo se desarrolla bajo la metodología **PHVA** (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), asegurando que cada etapa, desde la atención de PQRSCF y solicitudes específicas hasta la medición de satisfacción y elaboración de planes de mejoramiento continuo y sostenible en el tiempo, de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Principales Actividades del Proceso

- Identificación y priorización de necesidades de los grupos de valor y canalización hacia los planes de acción institucionales.
- Diseño y divulgación de lineamientos, circulares y estrategias para la atención de usuarios y partes interesadas.
- Formulación de la estrategia anual de servicio al ciudadano alineada con el Plan de Acción y cumplimiento de políticas MIPG.
- Recepción, registro y trámite de **PQRSCF** mediante sistemas tecnológicos y matrices de seguimiento.
- Aplicación de herramientas de medición de satisfacción, elaboración de diagnósticos y análisis de resultados.
- Desarrollo subcomité CRETQIS.
- Presentación periódica de resultados e informes a la Alta Dirección y grupos de valor.
- Gestión y monitoreo de riesgos del proceso y ejecución de planes de mejoramiento.

Relación con los Grupos de Valor.

El proceso de relacionamiento es un núcleo articulador entre la entidad y el público de interés. Cada actividad desde la recepción de solicitudes hasta la medición de satisfacción — constituye un punto de contacto estratégico que permite conocer y dar respuesta a expectativas, fortalecer la cultura de servicio, aplicar principios de lenguaje claro y gestionar la confianza ciudadana. Además, integra la evaluación permanente de la experiencia del usuario, lo que impulsa la mejora continua y la corresponsabilidad institucional en la prestación de servicios.

Estructura interna de funcionarios:

GRUPO	No DE SERVIDORES PÚBLICOS
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2

Proveedores clave: Ministerio de Defensa Nacional, Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP), grupos de valor e interés.

Destinatarios: ciudadanía en general, funcionarios, aliados estratégicos, entes de control, proveedores y usuarios internos y externos.

Recursos y herramientas: personal especializado, sistemas de gestión documental y atención al ciudadano, plataformas de medición de satisfacción, herramientas de seguimiento de PQRSCF y análisis de riesgos.

Importancia para la caracterización institucional: este proceso es fundamental para consolidar una visión orientada al usuario, garantizar el cumplimiento de los derechos de acceso y participación ciudadana, y asegurar que las mejoras y ajustes en la gestión institucional respondan a necesidades reales y medibles de los diferentes grupos de valor. Su eficiencia fortalece la transparencia, la legitimidad institucional y la percepción de calidad de los servicios ofrecidos.

Recomendaciones para Fortalecer la Gestión del Proceso de Relacionamiento con los Grupos de Valor.

- Fortalecer la integración tecnológica y documental, centralizando la información en el ERP y habilitando el acceso operativo al equipo para el monitoreo multicanal de redes sociales:** es fundamental consolidar la plataforma tecnológica institucional, integrando en el ERP toda la información relevante sobre los grupos de valor, sus interacciones y solicitudes. La centralización garantiza la trazabilidad y sistematización de datos, facilitando la atención ágil y personalizada, el análisis predictivo y el monitoreo de tendencias. A la par, se debe habilitar el acceso controlado para el equipo responsable, permitiéndoles monitorear en tiempo real los canales de atención, especialmente en redes sociales, lo cual asegura una respuesta oportuna, homogénea y alineada con la estrategia de la entidad.
- Consolidar sistemas automáticos de seguimiento y reporte de la experiencia de los grupos de valor, apoyados en mediciones periódicas y retroalimentación activa:** se recomienda estructurar herramientas que permitan capturar y reportar de manera centralizada la experiencia de los ciudadanos y demás grupos de valor a través de todos los canales disponibles, incluyendo digitales, telefónicos y presenciales. El uso de mediciones periódicas, análisis de datos y mecanismos efectivos de retroalimentación favorece el ajuste dinámico de las estrategias, asegurando una mejora continua en la atención y el relacionamiento institucional. De este modo, la gestión se mantiene centrada en la satisfacción, la innovación y la excelencia.

12.13. Análisis de Operaciones de la Gestión del Grupo de Gestión Documental.

La gestión documental en el Fondo Rotatorio de la Policía, es un proceso fundamental y transversal que garantiza la administración, organización y conservación eficiente de la información de la entidad, durante todo su ciclo de vida. Este proceso asegura la trazabilidad, el acceso transparente a la información y el soporte



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

normativo para la protección del patrimonio documental y la garantía de derechos a los grupos de valor internos y externos.

Caracterización Operativa

El proceso inicia con la identificación de las necesidades documentales y la definición de lineamientos y políticas en concordancia con la Ley 594 de 2000, normas del Archivo General de la Nación, políticas de gobierno digital y de seguridad digital. Las actividades comprenden desde la planeación y producción de documentos, su radicación, digitalización y archivo, hasta la consulta, préstamo, transferencias, conservación y disposición final bajo protocolos claros y estandarizados.

Todo el ciclo se desarrolla bajo la metodología PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), asegurando la mejora continua, la gestión de riesgos y el cumplimiento de exigencias normativas.

Principales Actividades:

- Definir y proyectar necesidades del proceso para su adecuada operacionalización y coordinación con la Oficina Asesora de Planeación.
- Radicación, digitalización, asignación y archivo de documentos internos y externos.
- Atención de solicitudes de consulta y préstamo documental, garantizando entrega segura y registro de movimientos.
- Recepción, almacenamiento y custodia de transferencias documentales enviadas por las dependencias.
- Revisión, actualización y presentación de Tablas de Retención Documental (TRD) para su aprobación ante el Archivo General de la Nación.
- Evaluación continua del estado de los archivos de gestión y cumplimiento normativo.
- Selección y disposición final de documentos, asegurando eliminación controlada y preservación histórica.
- Presentación de resultados e informes periódicos a la Alta Dirección y grupos externos (Ministerio de Defensa, DAFP, entes de control).
- Elaboración y ejecución de planes de mejoramiento derivados de auditorías y resultados de monitoreo de riesgos.

Relación con los Grupos de Valor

Grupos de valor internos: Todas las dependencias que producen, tramitan o requieren consulta de documentos institucionales.

Proveedores clave: Archivo General de la Nación, DAFP, Ministerios sectoriales y entidades regulatorias.

Estructura interna de funcionarios:

GRUPO	No DE SERVIDORES PÚBLICOS
OFICINA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	10

Grupos de valor e interés externos: entes de control, ciudadanía, veedurías, aliados estratégicos y partes interesadas que consultan información pública o histórica.



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Entes de control: auditorías internas y externas, organismos de inspección documental y normativa vigente.

Importancia: la gestión documental es un punto de contacto esencial en la cadena de valor, garantizando transparencia, memoria organizacional y acceso oportuno a la información. Su correcta ejecución asegura el cumplimiento de derechos fundamentales, permite la rendición de cuentas y fortalece la calidad y eficiencia de los servicios ofrecidos a los grupos de valor, contribuyendo así a la confianza institucional y al cumplimiento de los objetivos misionales.

Recursos Clave: talento humano capacitado en normatividad archivística y gestión documental, Sistemas tecnológicos: plataformas de radicación, digitalización y gestión documental, Instalaciones óptimas, recursos técnicos y logísticos adecuados y financiación suficiente para la implementación de la normatividad vigente.

Recomendaciones para Fortalecer la Gestión del Grupo de Gestión Documental

- 1. Consolidar la integración tecnológica y la centralización de la información documental en todos los procesos institucionales, priorizando la gestión digital y la reducción del archivo físico:** es fundamental que todas las áreas adopten plenamente la gestión digital de documentos, utilizando plataformas automatizadas para la generación, radicación, consulta y seguimiento de la información. Esto no solo garantiza la trazabilidad y la seguridad, sino que previene la fuga de información, la pérdida de documentos y la acumulación innecesaria en el archivo físico. La digitalización sistemática facilita el acceso ágil y equitativo por parte de los grupos de valor y responde a las exigencias de las políticas de gobierno digital y transparencia. Es vital que todos los funcionarios sean conscientes del impacto negativo de mantener bancos de archivo sin organizar y de continuar generando grandes volúmenes de documentos en papel, ya que esto dificulta la gestión eficiente y la rendición de cuentas institucional.
- 2. Fortalecer la capacitación permanente y la socialización de normativas y buenas prácticas en gestión documental, enfatizando la corresponsabilidad de todas las áreas para mantener la organización y evitar el rezago de archivos sin trámite:** se recomienda implementar campañas periódicas de formación y sensibilización, dirigidas a todos los funcionarios, sobre la importancia de mantener los documentos en soportes digitales, evitar la generación excesiva de archivo físico y cumplir con las políticas de organización, depuración y conservación documental. El trabajo colaborativo y la responsabilidad compartida entre áreas permitirán disminuir bancos de archivo sin organizar, reducir riesgos de pérdida o manipulación indebida de información y asegurar que la entidad opera bajo los principios de eficiencia, transparencia y legalidad.

La adopción de estas recomendaciones no solo optimiza la gestión y permite cumplir con estándares normativos, sino que fortalece la memoria institucional, la confianza de los grupos de valor y la capacidad de respuesta ante cualquier requerimiento interno, externo o de entes de control.

12.14. Análisis de Operaciones de la Gestión Jurídica

La Oficina Asesora Jurídica lidera un proceso gerencial, orientado a garantizar la seguridad normativa, la correcta interpretación del ordenamiento legal aplicable y la defensa de los intereses del Fondo Rotatorio de la Policía.

Su labor es fundamental para orientar todas las actuaciones administrativas y lineamientos jurídicos en defensa de los intereses, derechos con el fin de prevenir el daño antijurídico la prevención, mitigación y atención de riesgos legales en las diferentes dependencias, en ámbitos contractuales, disciplinarios, administrativos y financieros.

Caracterización Operativa

El proceso inicia con la identificación de las necesidades de asesoría jurídica, a partir de solicitudes, conceptos y reportes emitidos por las distintas dependencias de la entidad. Asimismo, se detectan los asuntos que requieren representación judicial, generalmente derivados de situaciones contractuales, administrativas, patrimoniales o litigiosas. La Oficina Asesora Jurídica recibe y analiza estos requerimientos, define los criterios de atención y asigna los responsables para su gestión.

Todas las actividades que integran esta labor se desarrollan bajo un enfoque de mejora continua y prevención del daño antijurídico. Cada caso es evaluado desde su solicitud inicial, considerando el marco normativo aplicable, los insumos necesarios para la emisión de conceptos o la adopción de acciones judiciales. Cuando se trata de asuntos que deben ser presentados ante el Comité de Conciliación y Defensa Judicial, los apoderados designados realizan un análisis previo que garantice una adecuada representación y salvaguarda de los intereses de la entidad.

El análisis de los litigios y la retroalimentación de situaciones jurídicas se constituyen en insumos valiosos para el fortalecimiento de la política de prevención del daño antijurídico y la mejora de los procedimientos internos.

De esta forma, el proceso se articula con la metodología PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), garantizando una gestión eficiente y alineada con los principios de legalidad y buena administración.

Principales Actividades

- Recepción y análisis de requerimientos de asesoría jurídica interna y externa.
- Emisión de conceptos jurídicos en materia contractual, disciplinaria, administrativa, financiera y operativa.
- Revisión de proyectos de contratos y convenios, avalando su legalidad y minimizando riesgos.
- Acompañamiento y representación de la entidad en procesos judiciales, conciliaciones, audiencias y atención de requerimientos de entes de control.
- Absolución de consultas normativas, tanto a órganos internos como externos.
- Formulación de directrices y recomendaciones jurídicas para la gestión de riesgos legales institucionales.
- Supervisión del cumplimiento y aplicación normativa, controlando que la actuación institucional se ajuste a estándares de transparencia, legalidad y responsabilidad.
- Participación en comités interdisciplinarios (Contratación, Conciliación, Disciplinarios, entre otros) para sustentar, recomendar y definir posturas institucionales.
- Elaboración y presentación de informes jurídicos periódicos a la alta dirección y órganos de control.
- Identificación de oportunidades de mejora normativa y formulación de propuestas de ajuste de políticas internas.
- Capacitación y socialización de lineamientos legales a servidores públicos y contratistas para fortalecer la cultura de legalidad.



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Relación con los Grupos de Valor

Grupos de valor internos:

La oficina asesora jurídica presta asesoría a todos los procesos misionales, transversales y de apoyo, que requieren soporte jurídico (contratación, convenios, compras, logística, financiera, disciplinario, gestión documental, talento humano y comunicaciones), en especial a la Dirección General y oficinas asesoras de la entidad.

Grupos de valor externos:

La oficina asesora jurídica realiza asesoría y proyección de las respuestas a las solicitudes elevadas por entidades públicas (Policía Nacional, Ministerios, organismos del sector Defensa, otras entidades estatales), proveedores, contratistas y operadores económicos, entes de control, organismos judiciales y ciudadanos, que por su especialidad requieran de un análisis jurídico.

Estructura interna de funcionarios:

GRUPO	No. DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS
OFICINA ASESORA JURÍDICA	14

Importancia estratégica

La gestión liderada por la Oficina Asesora Jurídica es gerencial para la entidad, en la medida en que asegura la defensa de los intereses institucionales, la protección del patrimonio público y el cumplimiento del marco normativo vigente. Su intervención incide directamente en la reputación, la transparencia y la confianza de los grupos de valor, al tiempo que promueve relaciones sólidas y legítimas con aliados internos y externos. Asimismo, contribuye a minimizar riesgos legales y fortalece la cultura de legalidad en todos los niveles de la organización.

Recursos clave

Talento humano especializado: la oficina cuenta con un equipo de abogados con formación y experiencia en derecho administrativo, contractual y disciplinario, así como en el manejo de sistemas de información jurídica. Disponen de herramientas para la gestión, trazabilidad y consulta de procesos, con acceso a fuentes normativas, jurisprudenciales y doctrinales actualizadas, lo que permite una asesoría técnica oportuna y fundamentada.

Importancia de la gestión del daño antijurídico: la gestión jurídica se enfoca en la prevención y mitigación del daño antijurídico, con el objetivo de evitar detrimentos patrimoniales que puedan afectar a la entidad. Por ello, es fundamental que cada área realice una adecuada gestión administrativa, previniendo así hechos que puedan derivar en sanciones para los funcionarios públicos o la entidad misma.



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

En este contexto, la Oficina Asesora Jurídica, en articulación con la Oficina Asesora de Planeación, ha incorporado en el Código de Buen Gobierno la Política de Prevención del Daño Antijurídico, la cual se presenta a continuación:

“Política prevención daño antijurídico.

Con el propósito de fortalecer la defensa judicial y extrajudicial de la entidad, se establece como directriz la implementación de acciones orientadas a la prevención del daño antijurídico del Fondo Rotatorio de la Policía, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 2220 de 2022. En este sentido, se promoverá la convocatoria y funcionamiento efectivo del Comité de Conciliación y Defensa Judicial, como instancia encargada de formular, ejecutar y hacer seguimiento a las políticas de prevención del daño, conforme a lo establecido en los artículos 117 y 120 de la mencionada ley.

Como resultado del análisis de los factores generadores de litigiosidad, el Comité recomendó la reestructuración y/o fortalecimiento del modelo de vinculación del personal supernumerario de la fábrica de confecciones administrada por la entidad. Esta medida busca reducir la exposición a reclamaciones judiciales y extrajudiciales, así como mitigar los riesgos asociados al detrimento patrimonial del Estado.

La implementación de esta política contribuirá a la disminución de la litigiosidad actual y a la consolidación de una cultura institucional orientada a la legalidad, la prevención y la mejora continua en la gestión pública.”

RECOMENDACIONES DE FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN JURÍDICA.

Impulsar la digitalización y trazabilidad de los procesos jurídicos: fortalecer el uso de herramientas tecnológicas para la gestión y archivo digital de conceptos, expedientes y procesos judiciales, garantizando mayor control para la seguridad de la información y eficiencia en la respuesta a requerimientos internos y externos.

Consolidar programas de capacitación y consulta preventiva: implementar capacitaciones periódicas para los funcionarios sobre actualización normativa, gestión de riesgos legales y mejores prácticas preventivas para reducir las causas de litigiosidad y fomentar la mejora en la gestión del daño antijurídico con un enfoque preventivo.

12.15. Análisis de Operaciones de la Gestión del Proceso Gestión y Control Disciplinario.

La gestión y control disciplinario en el Fondo Rotatorio de la Policía, constituye un proceso esencial orientado a preservar la integridad, la transparencia y el correcto ejercicio de la función pública, a través de la instrucción y juzgamiento disciplinario frente a acciones u omisiones de los servidores y ex-servidores públicos de la entidad.

Este proceso, tiene como objetivo adelantar el procedimiento de instrucción y Juzgamiento disciplinario por las acciones u omisiones en el cumplimiento de sus funciones, procesos, subprocesos o extralimitación de éstas, en las que hayan incurrido en faltas establecidas en el Código General Disciplinario, contra servidores y ex-servidores públicos de la Entidad y funcionarios que de manera transitoria cumplan funciones públicas,



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

para preservar el correcto desarrollo de la función pública y la disciplina, fortalecer la cultura organizacional, incentivar la ética y prevenir la corrupción, contribuyendo de manera decisiva al cumplimiento de los objetivos institucionales y a la confianza de la ciudadanía y los grupos de valor.

Caracterización Operativa

El proceso inicia con la revisión y programación de actividades preventivas en materia disciplinaria y la recepción de quejas, informes o notificaciones que activen el procedimiento. A partir de allí, el Grupo de Gestión y Control Disciplinario, en coordinación con Gestión Documental y atención al ciudadano, con otras instancias internas, realiza la evaluación y clasificación de las noticias disciplinarias, analiza la procedencia del proceso y adelanta las actuaciones necesarias de indagación, investigación, juzgamiento y prevención. El proceso se desarrolla bajo la metodología PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), abarcando desde la prevención y detección temprana, la instrucción formal, la formulación de pliegos de cargos, el fallo en primera y segunda instancia, la ejecución de sanciones o medidas correctivas y el seguimiento a los planes de mejoramiento derivados de auditorías y evaluaciones internas y externas. La operación está alineada con el Código General Disciplinario, las políticas de integridad, transparencia, gestión del riesgo y el sistema de control interno institucional.

Principales Actividades

- Programación y desarrollo de actividades preventivas de cultura de integridad, ética pública, anticorrupción y promoción del régimen disciplinario.
- Recepción, registro y análisis de quejas, informes, oficios y noticias disciplinarias, provenientes de fuentes internas o externas.
- Clasificación, reparto y apertura de indagaciones, investigaciones, o cierre o archivo de expedientes según corresponda.
- Elaboración de autos y actos procesales: apertura de indagación, formulación de pliegos de cargos, autos inhibitorios o de archivo, traslados de descargos, práctica de pruebas, alegatos y fallos de primera instancia.
- Recepción y trámite de recursos (reposición, apelación) presentados por los sujetos disciplinables o sus representantes.
- Socialización y formación continua a los servidores públicos sobre temas disciplinarios, integridad, transparencia y lucha contra la corrupción.
- Presentación de informes periódicos a la Alta Dirección, órganos de control y comités institucionales sobre el estado, avances y resultados del proceso disciplinario y de los programas de prevención.
- Verificación, monitoreo y evaluación de riesgos y controles del proceso disciplinario, así como la elaboración e implementación de planes de mejoramiento derivados de auditorías.
- Gestión documental y archivo adecuado de los expedientes disciplinarios, asegurando la confidencialidad, trazabilidad y cumplimiento normativo.

Relación con los Grupos de Valor

Grupos de valor e interés internos:

Todas las dependencias, grupos y funcionarios del Fondo Rotatorio de la Policía, especialmente líderes de procesos, talento humano, gestión documental y Alta Dirección.



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Proveedores y aliados clave:

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), Procuraduría General de la Nación, Altas Cortes, Ministerio de Defensa Nacional.

Áreas internas: Gestión Documental, Planeación, Evaluación Independiente y Control Interno.

Estructura interna de funcionarios:

GRUPO	No DE SERVIDORES PÚBLICOS
GRUPO INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	5
GRUPO CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO – JUZGAMIENTO	3

Grupos de valor e interés externos:

Ciudadanía en general, denunciantes, sujetos disciplinables, veedurías, organismos de control, Ministerio de Defensa Nacional, Departamento Administrativo de la Función Pública, entes de supervisión judicial y control externo.

Entes de control: procuraduría General de la Nación, Contraloría, Fiscalía, Departamento Administrativo de la Función Pública, auditorías internas y externas.

Importancia:

El proceso de gestión y control disciplinario, constituye un pilar fundamental del sistema institucional de integridad. De acuerdo con los principios y fines establecidos en la Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario), este proceso asegura la aplicación justa y rigurosa del régimen disciplinario, garantizando la responsabilidad individual y colectiva de los servidores públicos. Su correcta implementación no solo vela por el respeto absoluto de los derechos fundamentales inherentes a todo proceso, sino también promueve activamente la transparencia de la función pública. Su adecuada gestión en este proceso es esencial para proteger la reputación de la entidad, fomentar una sólida cultura de prevención de la corrupción y las faltas disciplinarias, fortaleciendo la confianza pública y la probidad de sus integrantes.

Recursos Clave:

- Talento humano calificado: abogados e instructores expertos en derecho disciplinario, con conocimientos en gestión de riesgos, ética y normatividad vigente.
- Recursos tecnológicos y sistemas de gestión documental para el manejo seguro y trazable de expedientes.
- Manuales, nomograma y directrices institucionales actualizadas.
- Espacios físicos y condiciones logísticas óptimas para las labores de instrucción, juzgamiento y archivo.

RECOMENDACIONES PARA FORTALECER LA GESTIÓN DEL GRUPO DE GESTIÓN Y CONTROL DISCIPLINARIO

Reforzar la digitalización y sistematización de los procesos disciplinarios: impulsar el uso y mejora continua de sistemas tecnológicos que permitan el registro, consulta, seguimiento y archivo digital de los expedientes disciplinarios, garantizando trazabilidad, confidencialidad y acceso eficiente para las áreas autorizadas y los entes de control.

Intensificar la formación y sensibilización disciplinaria: desarrollar programas integrales y periódicos de capacitación y socialización para todos los servidores públicos, enfocados en la prevención de faltas, el conocimiento del régimen disciplinario y la promoción de la ética, la integridad y la transparencia en el ejercicio de la función pública.

Reglamentación de competencias disciplinarias internas: establecer y formalizar mediante reglamento interno la competencia para disciplinar a servidores públicos o particulares que desempeñen funciones públicas dentro del Fondo Rotatorio de la Policía.

Fortalecer la continuidad del personal de abogados sustanciadores: la continuidad del personal de abogados sustanciadores es crucial para la aplicación efectiva del derecho disciplinario. Su permanencia asegura la memoria institucional, la coherencia de los procesos y la calidad de las investigaciones. La estabilidad de estos profesionales es clave para preservar la integridad de los expedientes, optimizar los tiempos procesales y fortalecer la confianza pública en la gestión disciplinaria.

Fortalecimiento de las Garantías Procesales mediante Notificaciones Electrónicas, de acuerdo a la Ley 1952 de 2019: para asegurar la plenitud de las garantías procesales en el marco del derecho disciplinario, y en estricta observancia de los principios de celeridad, economía y eficacia, resulta de suma importancia implementar y optimizar el sistema de notificaciones de estados electrónicos y el uso del correo certificado. Estas herramientas no solo modernizan los procedimientos, sino que garantizan la efectiva comunicación con todos los sujetos procesales, permitiendo el conocimiento oportuno de las actuaciones y decisiones y salvaguardando el derecho a la defensa y al debido proceso.

12.16. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

El proceso de Evaluación Independiente, liderado por la Oficina de Control Interno del Fondo Rotatorio de la Policía, tiene como objetivo verificar la efectividad de los controles del Sistema de Control Interno con la finalidad de fortalecer la cultura del control para contribuir al cumplimiento de la misión de la entidad desde una visión estratégica, con un enfoque preventivo que genere impacto positivo en los grupos de valor e interés. Este proceso es esencial para asegurar que los mecanismos de control operen de forma oportuna, eficiente y conforme a la normatividad vigente.

Alcance del Proceso.

El proceso inicia con la definición de los lineamientos generales del Sistema de Control Interno y finaliza con el ciclo de mejora continua del proceso, siendo aplicable a toda la entidad. Se articula con las políticas de planeación, control y evaluación definidas por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y desarrolla actividades que incluyen la planeación, ejecución y seguimiento de auditorías y asesorías internas, así como la gestión de riesgos, la relación con entes externos de control y la presentación de informes a la Alta Dirección.

Actividades Principales



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

El proceso se desarrolla conforme al ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), y contempla las siguientes actividades clave:

1. Definir lineamientos de control interno que orienten la gestión de la entidad.
2. Elaborar y ejecutar el Plan Anual de Auditorías internas y asesorías a procesos.
3. Liderar el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, garantizando la participación activa de actores clave.
4. Ejecutar auditorías con enfoque en riesgos, incluyendo las solicitadas por la Dirección General.
5. Desarrollar el rol de prevención, promoviendo cultura de control y buenas prácticas administrativas.
6. Evaluar la gestión del riesgo, verificando la implementación de controles adecuados.
7. Hacer seguimiento a planes de mejora, consolidando informes de cierre de hallazgos y efectividad de acciones correctivas.
8. Relacionarse con entes de control externos como Contraloría, Procuraduría, OCI del Ministerio de Defensa y otras instancias fiscalizadoras.
9. Informar a la Alta Dirección sobre el estado del SCI, indicadores clave, cumplimiento de políticas MIPG e impacto institucional.
10. Verificar y monitorear riesgos del proceso, así como las acciones de mitigación implementadas.
11. Elaborar y ejecutar planes de mejoramiento del proceso, tendientes a elevar la calidad de la evaluación interna.

Relación con los Grupos de Valor

Grupos de valor e interés Internos: todas las dependencias y procesos de la entidad, que reciben recomendaciones, auditorías o asesorías como parte de la función evaluativa.

- Entes de control y partes interesadas externas:
- Contraloría General de la República
- Procuraduría General de la Nación
- Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)
- Ministerio de Defensa Nacional (grupo de control interno sectorial)

Estos actores forman parte del ecosistema de vigilancia institucional y son receptores de los informes, hallazgos y resultados derivados del proceso.

Recursos Clave

- Líder del Proceso: Oficina de Control Interno.
- Ejecutores: funcionarios entidad, Oficina de Control Interno, Dirección General, Oficina Asesora de Planeación.

Recursos:

- Talento humano especializado en auditorías, control interno, MIPG, MECI y riesgos.
- Talento humano especializado en auditorías, control interno y riesgos.
- Herramientas institucionales para el registro de hallazgos, monitoreo de riesgos y visualización de informes.

Estructura interna de funcionarios:



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

GRUPO	No DE SERVIDORES PÚBLICOS
OFICINA DE CONTROL INTERNO	6

Documentación asociada al proceso: nomograma, políticas institucionales, manuales operativos y guías emitidas por Función Pública y entes sujetos de control.

Importancia Estratégica: el proceso de Evaluación Independiente aporta al fortalecimiento del desempeño institucional mediante la verificación objetiva del cumplimiento normativo, la mejora de procesos, y la generación de confianza ante los grupos de valor internos y externos. Su ejecución efectiva permite a la entidad identificar desviaciones, anticipar riesgos, tomar decisiones informadas y demostrar una gestión pública transparente y comprometida con la mejora continua.

RECOMENDACIONES PARA FORTALECER LA GESTIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.

- 1. Fortalecer la automatización, trazabilidad y análisis del proceso evaluativo mediante una gestión integrada de auditorías, riesgos y planes de mejora:** se requiere implementar en el sistema ERP institucional un módulo que integre de manera automatizada todo el ciclo de auditoría y gestión de riesgos, incluyendo la programación, ejecución, seguimiento de hallazgos, medición de efectividad y monitoreo. Esta solución tecnológica debe permitir la generación de informes periódicos, mantener trazabilidad documentada y emitir alertas proactivas.
El sistema debe estar articulado con herramientas existentes como el Sistema de Visión Empresarial (SVE), y alinearse con las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Además, debe garantizar que los funcionarios de las Oficinas de Control Interno tengan acceso completo, oportuno y seguro a cada uno de los procesos institucionales, con el fin de realizar las auditorías y seguimientos requeridos con base en evidencia actualizada y confiable. Asimismo, el sistema debe facilitar la interacción con organismos de control externo y con la Alta Dirección, contribuyendo a una toma de decisiones ágil y fundamentada, y asegurando el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 648 de 2017, la Ley 87 de 1993, la Ley 1474 de 2011 y las directrices del DAFP sobre el rol estratégico de las Oficinas de Control Interno.
- 2. Reforzar el enfoque preventivo y la apropiación institucional del control interno mediante cultura organizacional y articulación con procesos clave:** es fundamental consolidar una estrategia de formación continua para los líderes de proceso y demás servidores públicos en temas de gestión del riesgo, autocontrol, enfoque por procesos, sentido de pertenecía y responsabilidad, mejora continua para el cumplimiento de los objetivos.
- 3. Realizar el ejercicio de rediseño organizacional:** avanzar en la actualización de la estructura institucional, de manera que se adecúe a las dinámicas actuales del Fondo Rotatorio de la Policía y a los resultados obtenidos en el ejercicio de caracterización y en la implementación del MOP. Este rediseño permitirá fortalecer la gestión institucional, optimizar la distribución de funciones y responsabilidades del talento humano, y asegurar la coherencia entre la gestión por procesos y la estructura orgánica que se adopte formalmente.



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

COMO APORTAN LOS INDICADORES AL PROCESO DE CARACTERIZACIÓN DE LA ENTIDAD.

Los indicadores desempeñan un papel clave en la caracterización de la entidad, ya que permiten obtener una visión objetiva, cuantitativa y cualitativa sobre el desempeño de los procesos, la satisfacción de los grupos de valor y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Su integración sistemática aporta de las siguientes maneras:

1. Medición Objetiva y Diagnóstico.

- Proveen datos concretos sobre eficiencia, eficacia y cobertura de los servicios y productos ofrecidos.
- Permiten identificar tendencias, brechas y áreas críticas de gestión, tanto a nivel interno como en la percepción de los grupos de valor e interés externos.
- Facilitan la comparación entre periodos, procesos, y áreas, apoyando la toma de decisiones basada en evidencia.

2. Segmentación y Perfilamiento Preciso.

- Ayudan a diferenciar comportamientos, necesidades y expectativas de los distintos grupos de valor (ciudadanos, funcionarios, proveedores, aliados estratégicos, etc.).
- Orientan la priorización de recursos y la personalización de estrategias hacia segmentos con mayores oportunidades de mejora o riesgo.

3. Seguimiento al Cumplimiento Normativo y Estratégico.

- Miden el grado de avance en la implementación de políticas, metas del Plan de Acción, y estándares de calidad definidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Respaldan la rendición de cuentas y la transparencia institucional ante entes de control y la ciudadanía, permitiendo demostrar logros y justificar acciones de mejora.

4. Soporte para la Mejora Continua

- Al proveer alertas tempranas sobre desviaciones o cumplimientos, los indicadores permiten ajustar procesos, planes o servicios de manera ágil y proactiva.
- Contribuyen a la autovaloración y aprendizaje organizacional, fomentando la innovación y la eficiencia.

5. Fortalecimiento del Relacionamiento con Grupos de Valor

- Permiten retroalimentar a los grupos de valor sobre los avances, ajustes y resultados alcanzados, generando confianza y legitimidad institucional.
- Facilitan la identificación de oportunidades para aumentar la satisfacción y fidelización de los grupos de valor e interés, ajustando la oferta institucional a las expectativas reales.

El fortalecimiento del relacionamiento con los grupos de valor, es un componente esencial para la sostenibilidad y efectividad de la gestión institucional.

INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

A través de mecanismos de retroalimentación activa, la entidad puede comunicar de manera clara los avances, ajustes y resultados alcanzados en sus procesos, lo que no solo fomenta la confianza y la legitimidad, sino que también consolida una cultura de transparencia y participación.

Esta interacción permite identificar de manera constante oportunidades de mejora, conocer las expectativas reales de los grupos de valor e interés, y adaptar la oferta institucional para elevar los niveles de satisfacción, cercanía y fidelización. En este sentido, el relacionamiento no es solo una estrategia comunicativa, sino una herramienta clave para alinear la gestión pública con las necesidades y derechos de los ciudadanos y demás grupos de interés.

En síntesis, podemos decir que, los indicadores constituyen la base técnica y operativa que robustece el proceso de caracterización, asegurando que las decisiones y ajustes institucionales se realicen con enfoque estratégico, datos confiables y orientación real hacia la excelencia en la atención y gestión pública.

Estructura de los Indicadores por Proceso.

- **Indicadores Misionales:** reflejan el cumplimiento directo de la misión del FORPO. Miden el impacto en el apoyo financiero, logístico y de bienestar a la Policía Nacional y sus miembros (activos, retirados, familias), así como otras funciones específicas del Fondo. Son cruciales para los grupos de valor, ya que demuestran cómo el FORPO cumple con su propósito fundamental de soporte a la institución policial.
- **Indicadores Transversales:** evalúan los procesos de apoyo que sustentan toda la operación del FORPO. Aunque no están directamente relacionados con la misión principal, su eficiencia es vital para que el Fondo funcione correctamente y, por ende, pueda atender eficazmente a sus grupos de interés. Incluyen áreas como logística, gestión documental, gestión administrativa y financiera, etc.
- **Indicadores Gerenciales:** miden la efectividad de la dirección y administración del FORPO. Se enfocan en la eficiencia de la toma de decisiones, la gestión de recursos (humanos, financieros) y la planificación estratégica. Son importantes para los grupos de interés (como la Policía Nacional, entidades de control y la sociedad en general) que buscan transparencia, buena gobernanza y uso responsable de los recursos públicos.



Fuente: Banco de Imágenes Freepik



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

- **CRÉDITOS Y CARTERA.**

Relevancia para grupos de valor/interesadas: es un indicador central para el FORPO. Afecta directamente a los miembros de la Policía Nacional y sus familias al facilitarles acceso a recursos financieros. También impacta en la moral y bienestar del personal policial, lo que indirectamente beneficia la seguridad ciudadana al tener una fuerza policial más apoyada.

- **COMERCIO EXTERIOR.**

Relevancia para grupos de valor/interesadas: si el FORPO participa en operaciones de comercio exterior (por ejemplo, adquisición de equipos o insumos para la Policía que se compran en el extranjero), este indicador es relevante para los **proveedores internacionales**, las **entidades de aduanas**, y en última instancia, para la **Policía Nacional** al asegurar la calidad y eficiencia en la adquisición de bienes.

- **CONVENIOS Y CONTRATOS.**

Relevancia para grupos de valor/interesadas: un alto cumplimiento contractual asegura que los bienes y servicios esenciales para la Policía (equipos, suministros, servicios de mantenimiento, etc.) se entreguen y ejecuten en tiempo y forma. Esto beneficia directamente a la **Policía Nacional** y sus **miembros**, y a los **proveedores y contratistas** que interactúan con el FORPO.

- **GESTIÓN PRODUCTIVA.**

Índice de Calidad en la confección FACON:

Relevancia para grupos de valor/interesadas: si FACON es un proveedor o una unidad de producción del FORPO (o relacionada), este indicador impacta directamente en la **calidad de los uniformes, equipos o vestuario** suministrado a los **miembros de la Policía Nacional**, afectando su bienestar y presentación institucional.

Índice de producción FACON:

Relevancia para grupos de valor/interesadas: indica la capacidad de producción y abastecimiento de elementos esenciales para la Policía, beneficiando directamente a los **miembros de la Policía Nacional** al garantizar la disponibilidad de sus dotaciones.

Disponibilidad maquinaria de confección:

Relevancia para grupos de valor/interesadas: es un indicador de la capacidad operativa para producir y suministrar bienes, impactando directamente la **eficiencia en el abastecimiento** a la **Policía Nacional**.

Indicadores Transversales.

Estos indicadores aseguran la operación fluida del FORPO, lo cual es fundamental para que pueda servir a sus grupos de valor de manera eficiente y sostenible.



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

- **LOGÍSTICA.**

Reducción del consumo energético.

Relevancia para grupos de valor/interesadas: demuestra el compromiso del FORPO con la sostenibilidad y el uso responsable de los recursos públicos, valorado por la **sociedad en general**, las **entidades de control** y la **Policía Nacional** al promover prácticas eficientes.

Tasa de accidentalidad vial interna:

Relevancia para grupos de valor/interesadas: Una baja accidentalidad del personal del FORPO asegura la continuidad de las operaciones de apoyo a la Policía, beneficiando indirectamente a la **Policía Nacional** al garantizar la disponibilidad de recursos humanos y logísticos.

- **DISCIPLINA.**

Gestión disciplinaria competente de instrucción.

Relevancia para grupos de valor/interesadas: Un sistema disciplinario robusto garantiza la transparencia, la rendición de cuentas y la integridad del personal del FORPO. Esto genera confianza en la **Policía Nacional**, las **entidades de control** y la **sociedad** respecto al manejo de los recursos.

Gestión disciplinaria competente de juzgamiento.

Relevancia para grupos de valor/interesadas: Complementa el anterior, mostrando que los procesos disciplinarios llegan a su conclusión y se aplican las medidas correctivas necesarias, fortaleciendo la confianza en la gestión del FORPO.

Indicadores Gerenciales

Estos indicadores reflejan la eficiencia de la alta dirección y los procesos gerenciales del FORPO, que son la base para un buen funcionamiento institucional y la confianza de sus grupos de interés.

- **TALENTO HUMANO**

Frecuencia de accidentalidad:

Relevancia para grupos de valor/interesadas: un ambiente de trabajo seguro y un personal sano en el FORPO aseguran la continuidad y calidad de los servicios de apoyo a la **Policía Nacional** y el cumplimiento de sus funciones.

Severidad de accidentalidad:

Relevancia para grupos de valor/interesadas: Similar al anterior, un bajo índice de severidad significa menos interrupciones en el servicio del FORPO.



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Prevalencia de la enfermedad laboral

Relevancia para grupos de valor/interesadas: Altas tasas de enfermedad laboral pueden afectar la disponibilidad del personal del FORPO para llevar a cabo sus tareas de soporte a la Policía.

Incidencia de la enfermedad laboral:

Relevancia para grupos de valor/interesadas: Indica el número de nuevos casos de enfermedades laborales, clave para mantener un personal saludable y operativo en el FORPO.

Ausentismo por causa médica:

Relevancia para grupos de valor/interesadas: Un bajo ausentismo garantiza que el personal del FORPO esté disponible para ejecutar las funciones que apoyan a la **Policía Nacional**.

Índice de participación de las capacitaciones impartidas por la entidad:

Relevancia para grupos de valor/interesadas: Un personal del FORPO bien capacitado está mejor preparado para gestionar los recursos y brindar el apoyo necesario a la **Policía Nacional** y sus miembros.

- **JURÍDICA**

Tasas de conciliación:

Relevancia para grupos de valor/interesadas: Una alta tasa de conciliación en el FORPO puede significar una resolución más rápida y eficiente de conflictos legales (con proveedores, contratistas, etc.), lo que reduce costos y mejorar la eficiencia operativa, beneficiando a la **Policía Nacional** y a los **stakeholders externos**.

- **GESTIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN.**

Sensibilización del programa Gestión Integral de Residuos.

Relevancia para grupos de valor/interesadas: Demuestra el compromiso del FORPO con prácticas ambientales responsables, lo que es valorado por la **sociedad en general**, las **entidades de control** y los miembros de la **Policía Nacional** al promover una gestión institucional ética y sostenible.

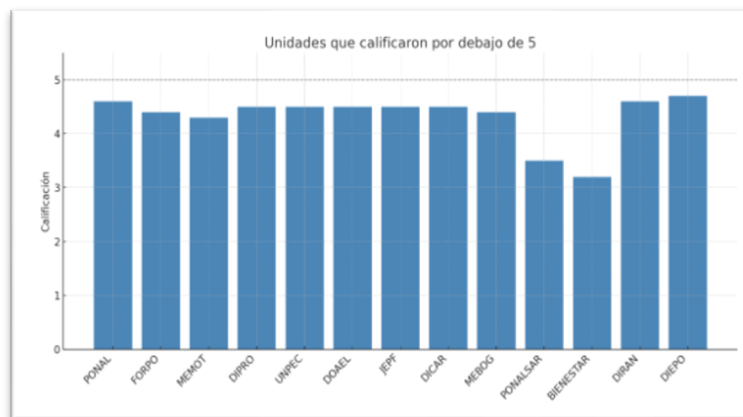
ANÁLISIS DE RESULTADOS EN LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.

Resultados de los Grupos de valor sobre la atención de nuestro personal, según la atención prestada por nuestro equipo de contratos: del total de **28 unidades encuestadas**, y 54 encuestas, 13 **calificaron por debajo de 5** en cuanto al trato amable y la disposición para colaborar.

Este resultado evidencia que cerca del **46%** de las unidades percibieron oportunidades de mejora en la atención recibida. Es fundamental fortalecer las habilidades de servicio al cliente institucional para mejorar la percepción y satisfacción de los grupos de valor.

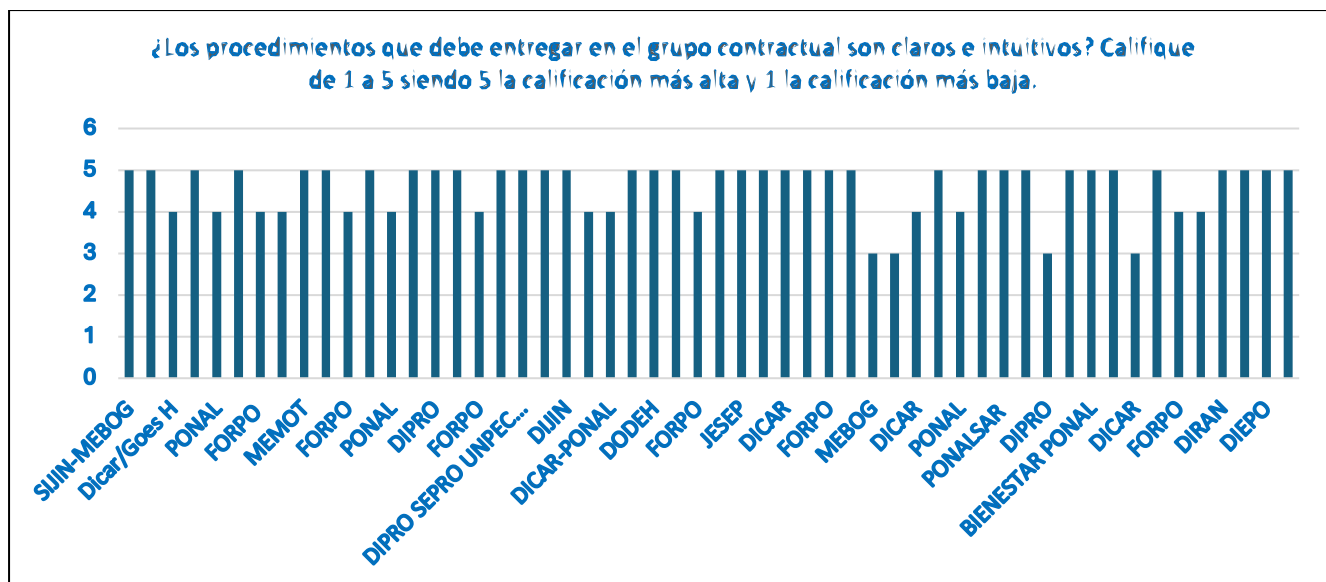
INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA



Fuente: FORPO- ATECI

Resultados de los Grupos de valor sobre la entrega de procedimientos en cuanto a los contratos Interadministrativos.



Fuente: FORPO - ATECI

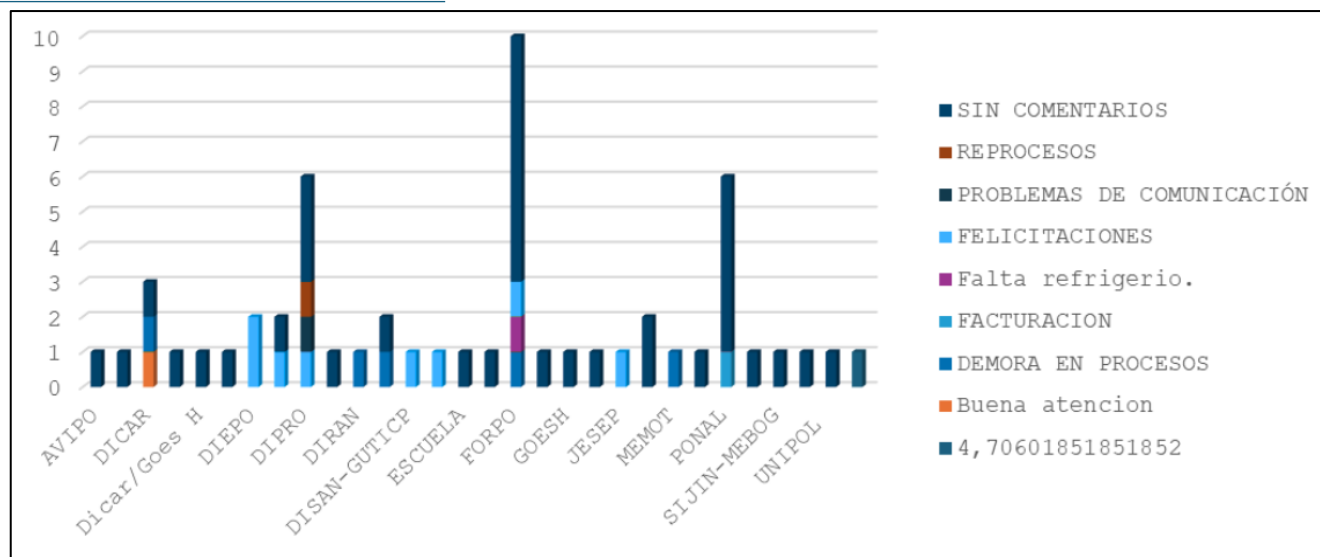
Dentro del proceso contractual el 47% de los beneficiarios felicitan por la atención del personal y el resultado del proceso, indican que se debe trabajar más en temas del proceso para los pagos y las firmas que tienen los procedimientos.

Como resultado evidenciamos la imperiosa necesidad de ser más oportunos en las respuestas hacia nuestros contratistas y agilizar los tiempos de liquidación, como resultado de este hallazgo se viene trabajando con el área de convenios y contratos en aras de optimizar los tiempos y ser más ágiles en la información, teniendo en cuenta el comentario más recurrente.



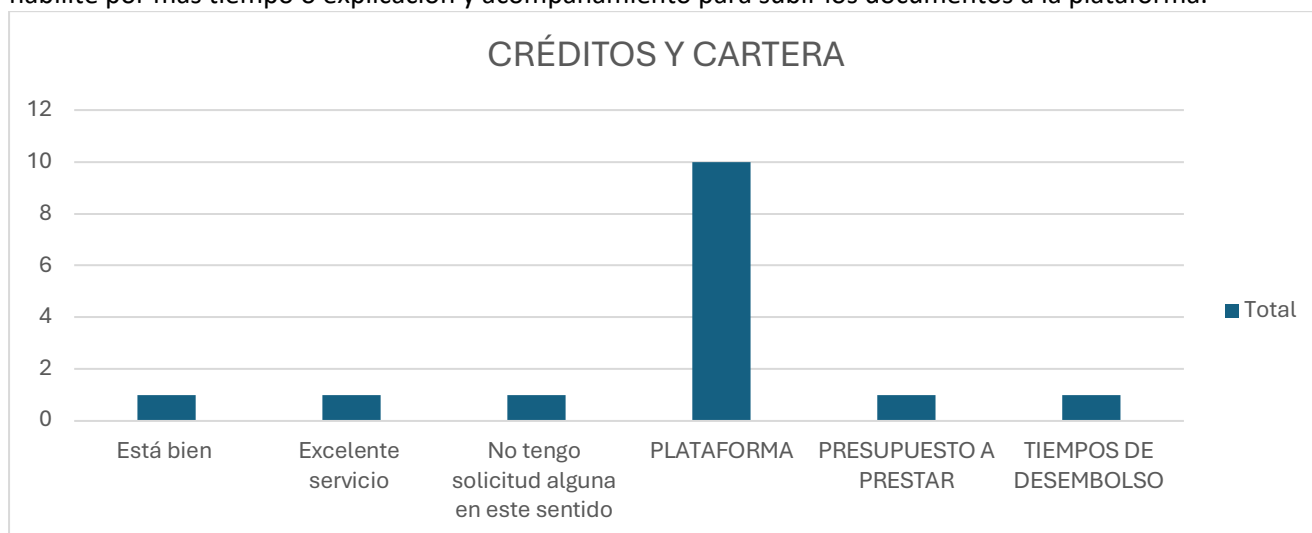
FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR



Fuente: FORPO - ATECI

Sobre el proceso de crédito y cartera en ocasiones solicitan ajustes con la plataforma ya sea para que esta se habilite por más tiempo o explicación y acompañamiento para subir los documentos a la plataforma.



Fuente: FORPO - ATECI

Pero tenemos un nivel de satisfacción del 93% de personas encuestadas a quienes se les otorgó crédito, el restante del 7% indica que quisiera un monto de préstamo más alto, lo cual debido a su capacidad de endeudamiento no es posible. Se evidencia también una percepción de incremento en las solicitudes telefónicas lo que nos permitió organizar de una manera el área de atención al ciudadano y crear matrices de llamadas Inbound y optimizar nuestro canal de recepción de PQRSF. La periodicidad de este ejercicio de caracterización será de un año, es decir en cada vigencia se realizará la revisión de sus grupos de valor para identificar oportunidades de mercado y oportunidades de mejora.



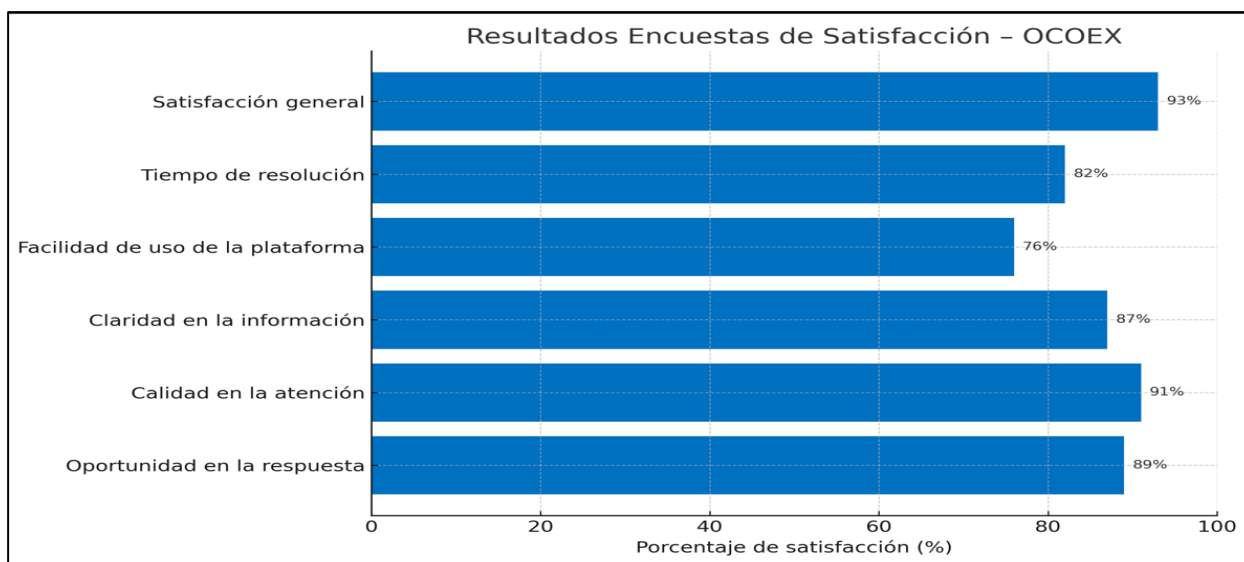
INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Resultados de Encuestas de Satisfacción – OCOEX:

Con base en los resultados obtenidos a través de las encuestas de satisfacción realizadas por el Grupo OCOEX, se evidencia una percepción general positiva por parte de los grupos de valor frente a los servicios ofrecidos por el Fondo Rotatorio de la Policía. Las encuestas aplicadas en las diferentes vigencias han permitido medir variables como oportunidad en la respuesta, calidad en la atención, eficiencia en la prestación del servicio y percepción institucional. En promedio, el nivel de satisfacción global alcanza un 93%, destacándose los procesos relacionados con la atención al usuario, el acompañamiento del Grupo de Convenios y Contratos, y la disponibilidad de información.

Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora en la gestión de tiempos de respuesta, claridad en los procedimientos y disponibilidad de canales digitales, especialmente en lo relacionado con la plataforma de créditos y cartera. Los resultados cuantitativos fueron consolidados en matrices comparativas por semestre y año, lo cual permitirá establecer líneas base para la mejora continua.

Se recomienda mantener el seguimiento periódico a estos indicadores y fortalecer los espacios de retroalimentación con los grupos de valor, a fin de garantizar una experiencia más efectiva y cercana al ciudadano.



Fuente: FORPO - ATECI

Resultados en las encuestas de satisfacción clima laboral.

El análisis de la encuesta de clima laboral aplicada al personal del Fondo Rotatorio de la Policía en la vigencia 2024 evidencia tanto fortalezas como oportunidades de mejora en la gestión interna del talento humano y la satisfacción de los funcionarios. La participación fue significativa, con un 79,16% del total de empleados incluidos, abarcando tanto la sede administrativa como la Fábrica de Confecciones. De acuerdo con el informe ejecutivo de análisis de clima laboral del Fondo Rotatorio de la Policía, durante el periodo evaluado se realizaron **790** encuestas de clima laboral. Estas se distribuyeron de la siguiente manera:

INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

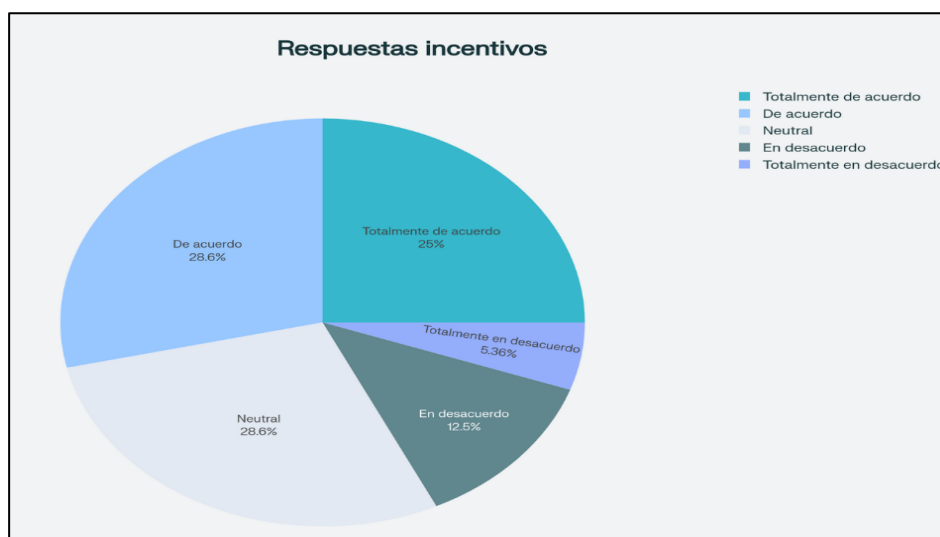
- **136 encuestas aplicadas a funcionarios de la sede administrativa de la entidad.**
- **654 encuestas aplicadas a funcionarios de la Fábrica de Confecciones.**

Esto representa un 79,16% del total de funcionarios del Fondo Rotatorio de la Policía

Nivel educativo e inducción: el 25% del personal administrativo cuenta con posgrado, mientras que el 23% son profesionales y el 19% técnicos, mostrando un equipo diverso y calificado. Pese a esto, solo el 47% considera haber recibido una inducción adecuada, lo que señala la necesidad de fortalecer este proceso para facilitar la integración y adaptación de los nuevos funcionarios.

Relación con los jefes inmediatos: el 82% percibe un liderazgo justo y participativo, donde pueden expresar opiniones sin temor a represalias y reciben delegación de responsabilidades de forma equitativa. Sin embargo, destaca un 18% que reporta dificultades en la comunicación, especialmente en la sede Funza, indicando áreas puntuales de intervención psicosocial para mejorar el ambiente.

Incentivos y reconocimiento: el 32% está satisfecho con los programas de incentivos, sin embargo más del 21% expresa desacuerdo o insatisfacción frente a su equidad y transparencia. La falta de reconocimientos adecuados puede afectar la motivación.



Fuente: FORPO - ATECI

Comunicación interna: el 64% valora positivamente los canales de comunicación institucional, aunque un 16% considera que los mecanismos son insuficientes o poco conocidos, lo que sugiere fortalecer las estrategias de información y la bidireccionalidad en todos los niveles.

Condiciones y ambiente de trabajo: un 88% califica positivamente su entorno laboral en cuanto a condiciones físicas y ambiente, y el 87% ha participado en actividades de bienestar, recreativas y culturales. Sin embargo, un 12% revela carencias en la infraestructura física, especialmente en sedes específicas, lo que afecta su productividad y bienestar.



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Principales Recomendaciones.

- **Fortalecer la inducción y la vinculación de nuevos funcionarios:** desarrollar e implementar un programa de inducción homogéneo, personalizado y continuo que involucre seguimiento durante los primeros meses de vinculación. Esto permitirá reducir la incertidumbre, mejorar la adaptación, minimizar la curva de aprendizaje y fomentar el sentido de pertenencia desde el ingreso. Una inducción integral debe ajustarse a las necesidades de cada área, considerando tanto las particularidades operativas (como en la Fábrica de Confecciones) como los perfiles profesionales, para asegurar altos estándares de desempeño y motivación inicial.
- **Mejorar la transparencia y equidad en los programas de incentivos y reconocimiento:** rediseñar los sistemas de incentivos y reconocimientos institucionales, priorizando criterios de equidad, transparencia y participación activa de los funcionarios en la nominación y selección. Incluir incentivos no monetarios, como reconocimientos públicos, oportunidades de desarrollo profesional y bienestar laboral. Garantizar que los procesos sean claros y comunicados efectivamente, para prevenir percepciones de injusticia, fortalecer la motivación interna y promover un ambiente de colaboración y excelencia.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES.

En el marco del proceso de caracterización institucional y con el fin de alinear los mecanismos que permitan la estandarización del procedimiento de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Felicitaciones (PQRSCF), en el contexto del Acuerdo de Control y Seguimiento, se presentan las siguientes recomendaciones:

Durante la vigencia 2024, se registró un total de **2.077 PQRSCF**, distribuidas en **1.003** durante el primer semestre y **1.074** en el segundo semestre. Si bien se evidencian avances relevantes en la gestión de la atención al ciudadano por parte del Fondo Rotatorio de la Policía, el análisis realizado permite identificar oportunidades de mejora, especialmente en el proceso de crédito y cartera, el cual concentra más del **80%** de las solicitudes registradas.

A partir de la caracterización realizada, se recomienda:

- Fortalecer el canal digital de atención a través del Grupo TIC, con una meta de implementación funcional para agosto de 2025.
- Optimizar los tiempos de respuesta del proceso de crédito y cartera, liderado por el Grupo Cartera, con la meta de reducirlos en un 15%.
- Establecer un programa de capacitaciones trimestrales en atención al ciudadano, coordinado por el Grupo Talento Humano, dirigido a los equipos responsables de la gestión de PQRSCF.
- Incorporar un mecanismo de seguimiento pos atención, mediante encuestas automáticas y llamadas de verificación, que permitan evaluar la efectividad de las respuestas y el nivel de satisfacción de los grupos de valor e interés.
- Definir y aplicar una línea base semestral de satisfacción ciudadana, que permita hacer seguimiento a los avances y ajustes en los procesos de atención.

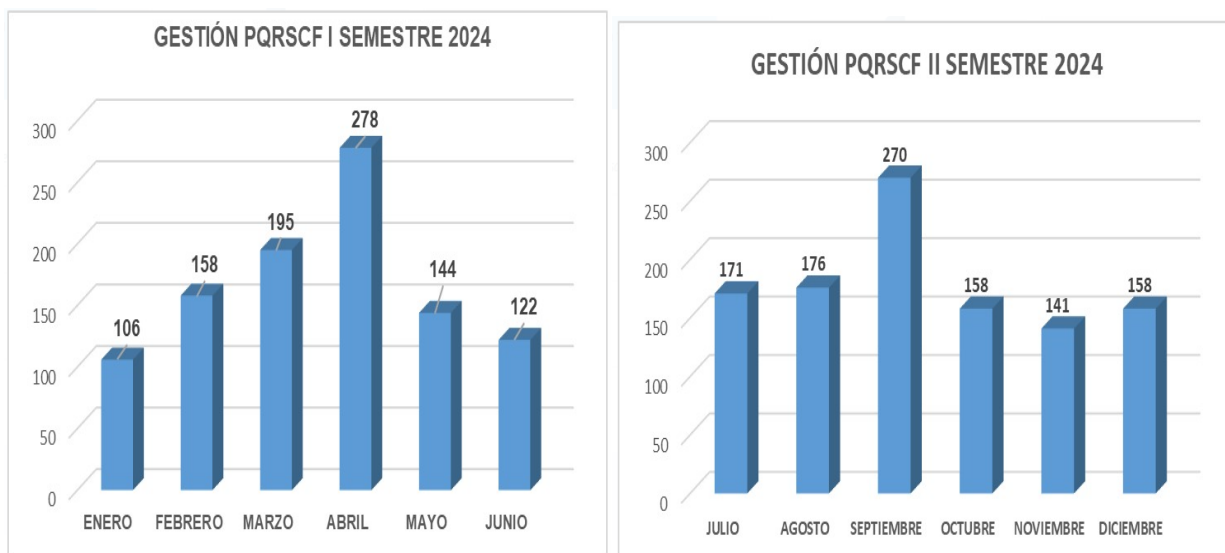
INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Estas recomendaciones buscan consolidar una gestión más eficaz y orientada al ciudadano, en coherencia con los hallazgos del proceso de caracterización y los objetivos de mejora continua de la entidad. Las desagregaciones de las solicitudes se encuentran de la siguiente manera:

- Solicitudes de certificaciones de saldo
- Solicitudes de paz y Salvo
- Queja por poca apertura de la plataforma (poco tiempo)
- Solicitudes de Certificados Tributarios
- Derechos de Petición por devolución de saldo, siniestralidad de pólizas.

Durante la vigencia 2025, se registró un total de 1.603 **PQRSCF**, distribuidas durante el primer semestre Si bien se evidencian avances relevantes en la gestión de la atención al ciudadano por parte del Fondo Rotatorio de la Policía, el análisis realizado permite identificar oportunidades de mejora, especialmente en el proceso de crédito y cartera nuevamente, el cual concentra más del **75%** de las solicitudes registradas.

COMPORTAMIENTO DE PQRSCF DE LA VIGENCIA 2024



Fuente: FORPO - ATECI

Por otra parte, se evidenció que es necesario mejorar la oportunidad en las respuestas de manera urgente en el área de convenios y contratos con 51 solicitudes, debido a que un 35% de estas fueron emitidas fuera de término en la vigencia 2024. A partir de la caracterización realizada, se recomienda:



INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

RECOMENDACIONES:

- Revisar los tiempos de respuesta especialmente en el equipo de convenios y contratos ya que es el grupo que presenta mayor oportunidad en los tiempos de respuesta, según su comportamiento en el 2024 y 2025.
- Reforzar desde la Oficina de atención al ciudadano las capacitaciones, enfocándose en la correcta emisión de respuestas mediante radicados de salida, así como el vacío de las bandejas de los gestores documentales de cada oficina y el cierre respectivo de los casos.

Recomendaciones con base en los resultados y reuniones realizadas con las diferentes dependencias:

- Fortalecer la plataforma digital de servicios, priorizando la usabilidad y el acompañamiento a los grupos de valor e interés, especialmente en módulos críticos como créditos.
- Optimizar los tiempos de resolución mediante la implementación de alertas automáticas internas para evitar vencimientos y demoras.
- Capacitar a los funcionarios en calidad de atención y claridad en la información, con énfasis en procesos técnicos y de acompañamiento digital.
- Implementar sistemas de retroalimentación inmediata, permitiendo a los grupos de valor e interés calificar su experiencia tras recibir el servicio.
- Ampliar el seguimiento pos atención con llamadas de verificación y encuestas frecuentes para identificar oportunidades de mejora continua.
- Establecer líneas base semestrales de satisfacción, comparando resultados por dependencia para medir avances concretos.
- Reducir los cuellos de botella en la gestión, utilizando alertas automáticas y monitoreo constante de los procesos.
- Fortalecer la formación en servicio al cliente, especialmente en áreas que requieren explicación técnica o soporte digital.
- Diseñar estrategias específicas de seguimiento pos atención para validar la satisfacción de los grupos de valor e interés y detectar áreas de mejora inmediata.
- Ajustar acciones de mejora continua con base en la medición periódica de indicadores y la evaluación de resultados, asegurando la alineación con los objetivos institucionales. Así mismo, es importante realizar una comunicación oficial a toda la Entidad, mediante la cual se indique la importancia de copiar al correo electrónico forpo@forpo.gov.co todas las solicitudes allegas a los correos electrónicos de las dependencias de la Entidad, para su debido trámite de control y seguimiento de este. Realizar monitoreos continuos desde la Oficina de atención al Ciudadano a las tipologías que presenten aumentos significativos y se remitan alertas a las áreas responsables, con el fin de que estas puedan tomar acciones correctivas y preventivas oportunas, mejorando así la calidad y eficacia en la gestión de las solicitudes.

Para definir las variables de análisis, se utilizaron diversas fuentes de información:

- Revisión de documentos institucionales: Se analizaron informes de gestión, normativas vigentes y planes estratégicos de la entidad para identificar temas clave relacionados con las expectativas de las partes interesadas.
- Análisis de PQRSCF: Se estudiaron tendencias en Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, identificando patrones y temáticas recurrentes.
- Consultas directas: A través de encuestas, entrevistas y mesas de trabajo con los principales actores (funcionarios, beneficiarios, aliados estratégicos, ciudadanos), se recogieron sus percepciones y necesidades.



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

INFORME CARACTERIZACIÓN GRUPO DE VALOR

Referencias externas: se revisaron guías metodológicas del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y prácticas implementadas por otras entidades similares para contrastar la información obtenida.

Elaboró: Ginna Marcela Abril - Funcionaria Grupo gestión documental y Atención al Ciudadano *[Signature]*

Revisó: Camilo Campiño – Contratista Oficina Asesora de Planeación *[Signature]*

Revisó: My. Sandra Milena Toro Villa jefe Oficina Asesora de Planeación *[Signature]*

VoBo: Mario de Jesus Estrada Martinez – Subdirector administrativo *[Signature]*

VoBo: Yeison Rodrigo Castillo Briceño – Jefe Oficina Asesora Jurídica *[Signature]*

VoBo: Juan Jairo Gil Rodríguez - Jefe Oficina Control Interno *[Signature]*

VoBo: Edwin Benjamín Cabrejo Figueroa – Jefe Grupo de Juzgamiento *[Signature]*

VoBo: Richard Antonio Rodríguez Lozano - Jefe Grupo de Instrucción Disciplinaria *[Signature]*

VoBo: Liliana Yaneth Alarcón Torres – Coordinadora Grupo de Infraestructura *[Signature]*

VoBo: William Ricardo Tello Novoa - Coordinadora Grupo de Crédito y Cartera *[Signature]*

VoBo: Diana Mireya Sandoval - Coordinadora Grupo de Convenios y Contratos *[Signature]*

VoBo: Lina Bridzchary Cardona Osma – Líder Grupo Marketing *[Signature]*

VoBo: My. Angie Soraida Soler - Responsable Fábrica de Confecciones *[Signature]*

VoBo: Laura Natalia Cubillos - Coordinadora Grupo de Comercio Exterior *[Signature]*

VoBo: Yeinner Xiomara Peña Torres - Coordinadora Grupo de Contabilidad y Costos. *[Signature]*

VoBo: Blanca Lulica Cristancho Valero - Coordinadora Grupo de Almacén General. *[Signature]*

VoBo: Camilo Ayala Díaz - Coordinador Grupo de Logística *[Signature]*

VoBo: Olga Milena González Gómez - Coordinadora Grupo de Presupuesto. *[Signature]*

VoBo: Nayivi Andrea Ayala Alvarado- Coordinadora Grupo de Tesorería. *[Signature]*

VoBo: Ct. Oscar Arnoldo Moros Sepúlveda - Coordinador de Talento Humano *[Signature]*

VoBo: Sl. Luis Freddy Pulido Vargas - Coordinador Grupo Tecnologías de la información y las comunicaciones. *[Signature]*

Aprobó: Loly luz Villarreal Pantoja- Coordinadora Grupo Gestión Documental y Atención al Ciudadano. *[Signature]*

Fecha de elaboración: 01 /08/2025