

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



FONDO ROTATORIO DE LA POLICÍA

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

Bogotá, D.C. 2020/10/23

Elaboro:

**Tisd Wilson Octavio  
García Pérez**  
Funcionario  
Grupo Mercadeo y  
Comunicaciones

Reviso:

**Capitán Héctor Flórez  
Montejó**  
Coordinador Grupo  
Mercadeo y  
Comunicaciones (e)

Aprobo:

**Coronel José Manuel Ortiz  
Meneses** Subdirector  
Operativo



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



## 1. Introducción

En cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020; componente 6.3 Rendición de cuentas y participación ciudadana; subcomponente participación ciudadana; mediante el cual se busca revisar y actualizar la caracterización de los grupos de valor existentes en la entidad; para ajustar la oferta institucional y presentar los servicios focalizados para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de la entidad y la satisfacción de derechos ciudadanos. Así mismo, dar cumplimiento a los objetivos misionales de la Entidad, en el cual se pretende realizar una caracterización de grupos de valor del Fondo Rotatorio de la Policía, bajo referencia de los siguientes documentos: Conpes 3785 de 2013 “política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano”, El objetivo general de esta política es mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Conpes 3654 de 2010 “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”, La presente política tiene como objeto ordenar y articular las diferentes acciones que en el país se han venido presentando en materia de rendición de cuentas con un marco conceptual y una estrategia amplia que permita garantizar la sinergia de estas acciones en pro de ofrecer a la ciudadanía unas mejores y más claras explicaciones sobre el actuar del sector público. Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública". Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”. Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional, la información de los ejercicios de caracterización busca adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información a las expectativas y preferencias de los usuarios en materia de canales electrónicos.

El siguiente informe se presentará de manera general, un seguimiento y revisión comparativo referente a la caracterización de grupos de valor actuales del Fondo Rotatorio de la Policía, con información recopilada desde el 2 de enero y hasta el 31 de julio del año 2020.



## 2. Objetivos

### 2.1 Objetivo General

Efectuar la revisión y actualización a la caracterización de los grupos de valor existentes en la entidad, con el fin de hacer efectiva la comunicación de la gestión y aspectos relevantes de la misma, y así identificar las características más relevantes e intereses de la población objetivo de la Entidad, y de este modo contar con un conocimiento más amplio de ésta y tomar las medidas adecuadas en relación con los trámites, servicios, productos e información a la cual accede.

### 2.2 Objetivos específicos

- Aplicar los lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) en la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés, la cual acoge los lineamientos elaborados por Gobierno en Línea (MINTICS) en la materia.
- Analizar las fuentes de información disponible por cada canal de atención y la información que reposa en estos que permita la caracterización de la población objetivo del Fondo Rotatorio de la Policía.
- Conformar grupos o segmentos de la población objetivo de los procesos del Fondo Rotatorio de la Policía con características similares.

## 3. Alcance de la caracterización

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

## 4. Fecha de la muestra

Del 02 de enero de 2020 a corte 31 de julio de 2020.

## 5. Requerimientos de política

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

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



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

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

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

**5.3 Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.**

Este decreto único del sector establece la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la realización de los reportes de avance a la gestión, cuyo medio de captura es el Formulario Único de Reporte y Avance de la Gestión. En este se indaga acerca de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

**5.4 Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.**

Este decreto establece la implementación de las disposiciones contenidas en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cuyo cuarto componente (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano), solicita la identificación de necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos con el fin de gestionar una adecuada y oportuna atención por parte de la Entidad.

**5.5 Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades del Orden Nacional.**

Componente de elementos transversales. En este manual se establece la caracterización de usuarios como un elemento determinante y transversal que da respuesta a diversas necesidades de la entidad.



## 6. Beneficios

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

## 7. Fuentes de información

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

## 8. Población Objetivo

Las entidades que utilizan los servicios de los procesos misionales del Fondo Rotatorio de la Policía son: Policía Nacional de Colombia, Empresa Colombiana de Petróleos S.A. - ECOPETROL, Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario, Industrial Miliar, Empresa de Transporte del Tercer Milenio S. A. - Transmilenio, Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, Personal pensionado de la Policía Nacional nominado en la Tesorería General de la Policía Nacional, Hospital Militar Central, Club Militar, Armada Nacional de la República de Colombia, Agencia Logística de las Fuerzas Militares, Caja De Retiro Fuerzas Militares, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, CENIT, State, Inversiones gao, y el Fondo Rotatorio de la Policía Nacional y el Grupo INL (Narcóticos Internaciones y aplicación de Ley) perteneciente a la Embajada de EE.UU.

## 9. Contenido del informe

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

Teniendo en cuenta que el Fondo Rotatorio de la Policía tiene como misión *“garantizar la prestación de un servicio efectivo, oportuno y de calidad, fundamentado en el desarrollo de los procesos y las actividades comerciales, que apoyen al funcionamiento de la Policía Nacional, sector defensa y entidades del Estado, para contribuir a la consolidación de la seguridad y la paz en Colombia.”* y como visión al año 2030, *“ser uno de los referentes en la prestación de servicios; adquisición, producción, comercialización, distribución, nacionalización y representación de bienes con los más*



*altos estándares de calidad y oportunidad, para responder a los requerimientos de la Policía Nacional, sector defensa y entidades estatales; comprometido con el sistema de gestión integral, soportado en la integridad y profesionalismo de su talento humano.”.* En la caracterización se debe definir la población objetivo, identificando las variables que determine cada uno, priorizarlas y formando los grupos, dependiendo las variables, que serán utilizadas para el mejoramiento de los procesos misionales de la entidad, y la percepción de los ciudadanos hacia la entidad, permitiendo garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con la Entidad.

## 9.1 Procesos Misionales

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

### 9.1.1 Línea base

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

#### **N° CARACTERIZACIONES ESTABLECIDAS:**

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

Para el primer semestre de la vigencia 2020 y de acuerdo a los reportes emitidos por las Coordinación de los grupos que conforman los procesos misionales, se logró identificar nuevos grupos de valor que requieren ser caracterizados así:





### 9.1.2 Población Objetivo

1. Industria Militar -indumil
2. Hospital militar Central
3. Agencia logística de las fuerzas militares
4. Caja de retiro de las Fuerzas Militares
5. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
6. CENIT (TRANSPORTE LOGISTICO DE HIDROCARBUROS)
7. State Inversiones GAO
8. PAE

#### 9.1.2.1 Variables definidas para la caracterización

Siguiendo los lineamientos de la metodología de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, se realizó la priorización de variables teniendo en cuenta que éstas deben ser relevantes, fácilmente medibles y cuyo beneficio es superior al costo de su recolección. Para esto se tuvieron en cuenta los siguientes cinco criterios:

- **Relevantes:** relacionadas con el ejercicio de caracterización, aporta al cumplimiento de objetivos del ejercicio.
- **Económicas:** disponibles a un costo razonable, su beneficio es mayor al costo de recolección.
- **Medibles:** medibles para cada ciudadano, usuario o grupo de interés.
- **Asociativas:** permiten la segmentación, se asocian o relacionan con las necesidades de la mayoría en cada grupo.
- **Consistentes:** los resultados permanecen en tiempo.

### 10. Conclusiones y/o recomendaciones

- Se observa que la Entidad cuenta con 17 grupos de valor caracterizados y ocho 08 grupos como población objetivo de caracterización para ser incluidos como grupo de valor existentes.
- Se debe mantener información actualizada y objetiva de cada grupo de valor que permita ejecutar una caracterización adecuada según corresponda.
- Se observa con la población objetivo, un número importante de grupos de valor para la Entidad, pasando de un inicial de 17 a 25.
- Se debe adelantar en coordinación con los líderes de los procesos misionales, la recolección de información y diligenciamiento de las caracterizaciones de cada grupo para la consolidación de la vigencia 2020.