



Caracterización de usuarios grupos de valor e interés UGG 2022





INTRODUCCIÓN

El ejercicio de Caracterización de usuarios, grupos de valor e interés en la Unidad de Gestión General del Ministerio de Defensa Nacional atiende la tendencia pública colombiana del enfoque de Estado abierto referido en el documento Conpes 4070 de 2021 donde se encamina a la construcción de la confianza pública desde cada uno de sus actores.

Para ello es importante identificar las particularidades de los grupos de valor e interés con los cuales interactuamos, con el fin de equilibrar sus necesidades y expectativas frente a las responsabilidades públicas que nos competen.

Este documento resume el resultado del ejercicio efectuado por los procesos de la UGG priorizados, teniendo en cuenta los requerimientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG relacionados con la caracterización de usuarios, así mismo la información esta organizada para cada proceso desde el resultado de la segmentación realizada, teniendo en cuenta las grupos y variables priorizadas para finalmente concluir con las necesidades y expectativas identificadas para cada grupo de valor o interés definido.

Cabe anotar, que el propósito final del ejercicio es la identificación y adopción de acciones que permitan mejorar la interacción, el acceso y uso de los bienes y servicios de la entidad. Para ello es necesario que esta información se utilice como insumo de conocimiento y análisis que permita seguir avanzando en el aumento de la confianza en la institucionalidad pública por parte de nuestros usuarios.



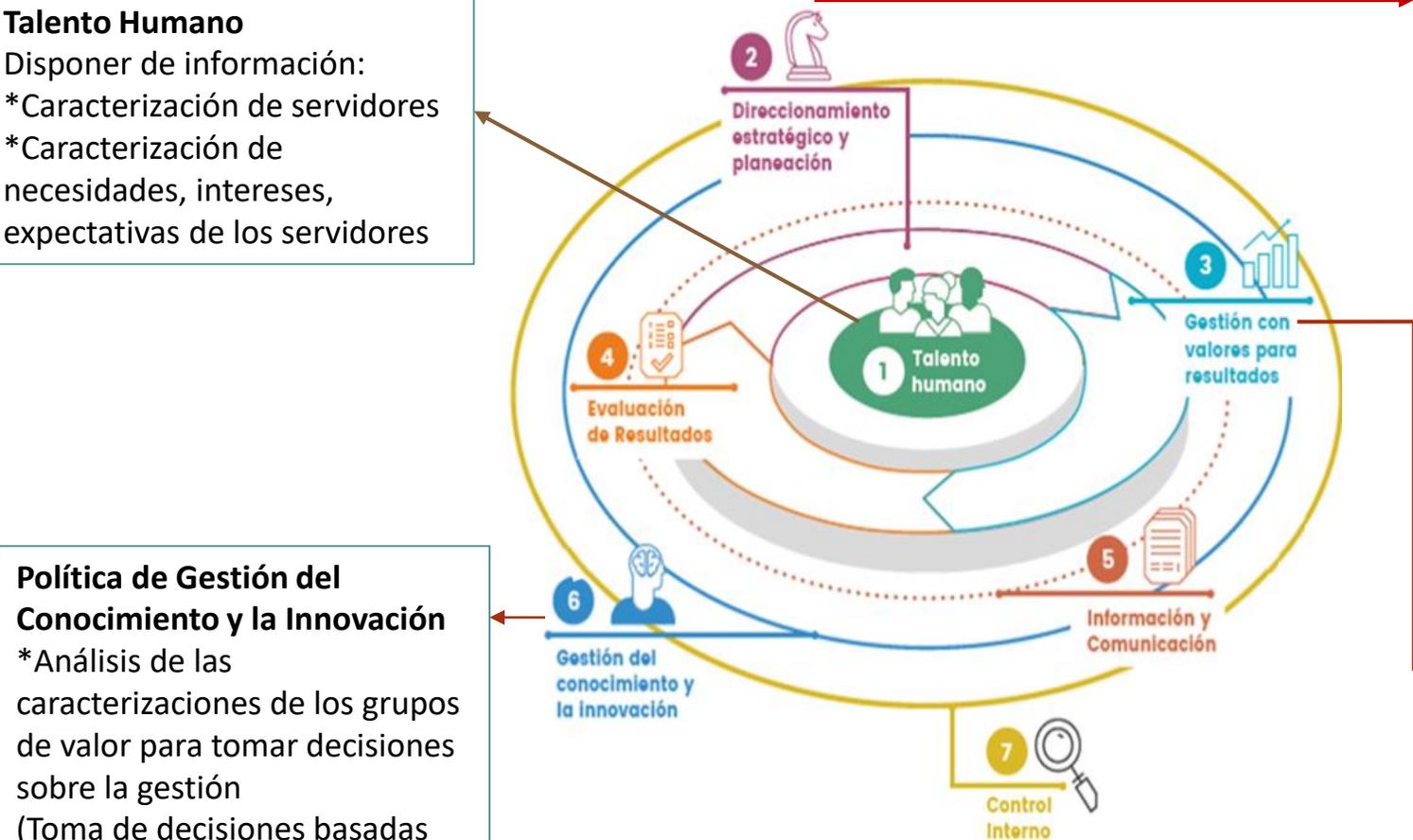
Caracterizar es **identificar las particularidades** (características, necesidades, intereses, expectativas) de los ciudadanos, usuarios o interesados **con los cuales interactúa una entidad**, con el fin de **agruparlos según atributos o variables similares**



Qué nos pide MIPG en caracterización de usuarios?

Política Gestión Estratégica del Talento Humano

Disponer de información:
 *Caracterización de servidores
 *Caracterización de necesidades, intereses, expectativas de los servidores



Política de Planeación Institucional

*Identifique a que grupos de valor debe entregar Ps y Ss
 *Identifique derechos a garantizar, necesidades a satisfacer, información que debe suministrar
 *Ciudadanos u organizaciones que por su actividad son afectados o tienen interés (participación en la gestión)

Política Compras y Contratación Estatal

*Verificar la caracterización de necesidades

Política de Fortalecimiento Institucional y simplificación de procesos

*MOP (Insumo para adecuada gestión por procesos es identificar y caracterizar grupos de valor)

Política de Participación Ciudadana

*Validar si los grupos de valor con los que se trabaja atienden a la caracterización de ciudadanos
 *Diagnosticar si los canales utilizados son los idóneos de acuerdo a la caracterización de usuarios

Política Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

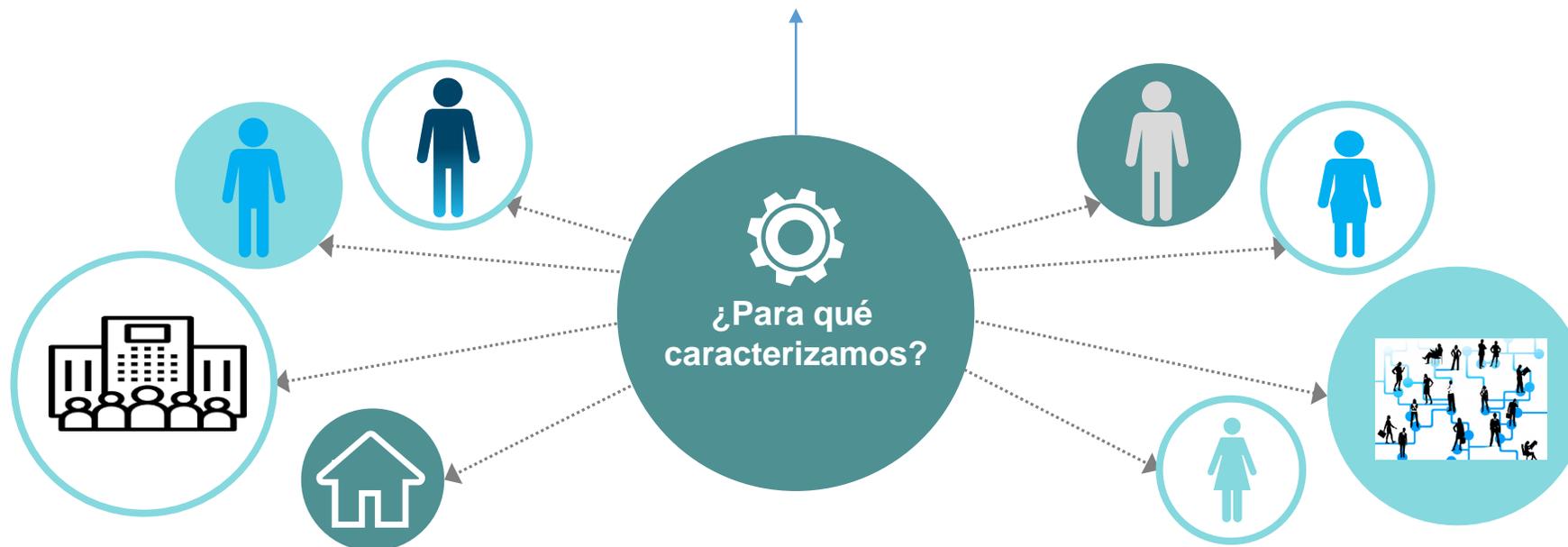
*Desarrolle ejercicios de caracterización de usuarios para identificar información de interés que deba ser publicada.

Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación

*Análisis de las caracterizaciones de los grupos de valor para tomar decisiones sobre la gestión (Toma de decisiones basadas en evidencia)

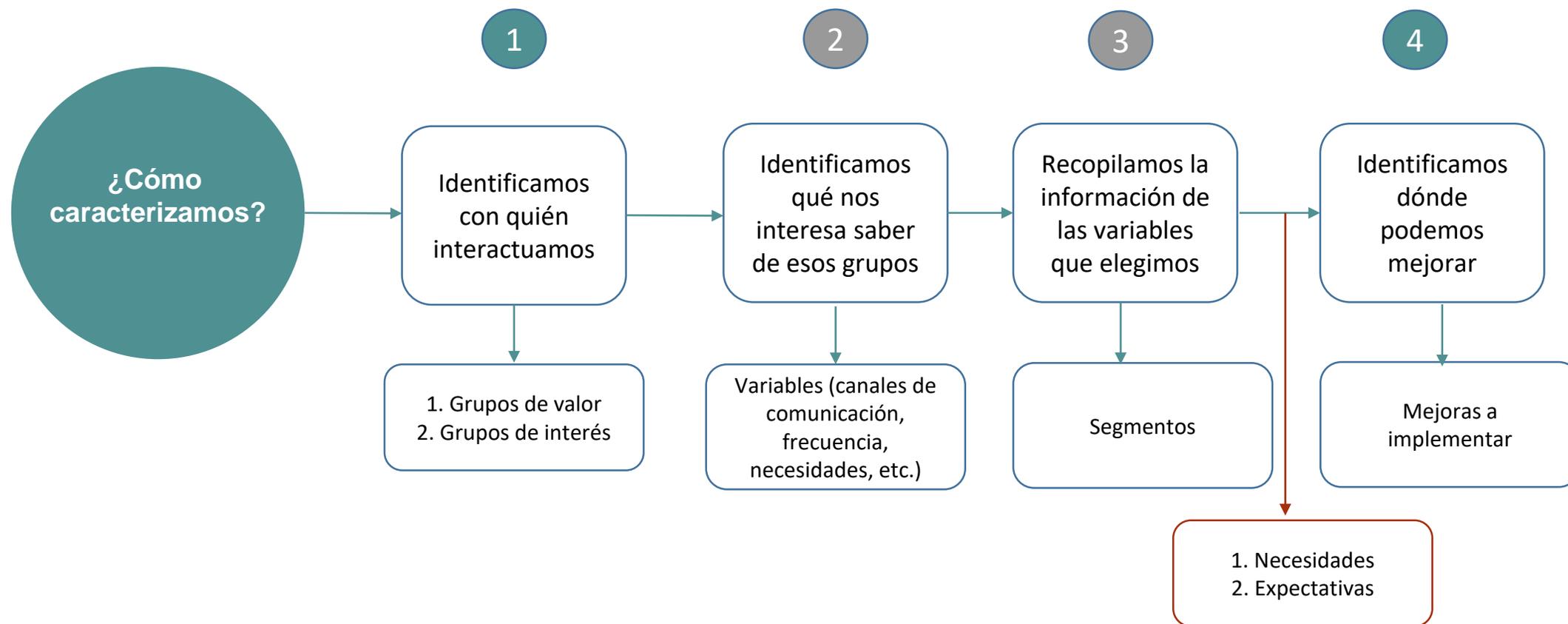


Para **identificar** particularidades de ciudadanos, usuarios o grupos con los cuales interactúa la entidad, **segmentarlos** en grupos que comparten atributos similares y así gestionar acciones para:



1. El diseño o **adecuación de la oferta institucional**
2. El establecimiento de una estrategia de implementación o **mejora de canales de atención**
3. El diseño de una **estrategia de comunicaciones e información** para la ciudadanía

4. El diseño de una estrategia de **rendición de cuentas**
5. El diseño e implementación de mecanismos de **participación ciudadana**
6. Adecuada **implementación y evaluación de políticas públicas**
7. Mejorar la entrega de productos y servicios a la ciudadanía y grupos de valor e interés y así **aumentar su satisfacción y confianza** en las instituciones





TRÁMITES DEL MDN / UGG

Dirección/ Dependencia	Trámite o servicio	Grupo de valor o interés
D. Fondo de Defensa Técnica especializada de los miembros de la fuerza pública	Servicio de defensa técnica especializada	Miembros de la Fuerza Pública activos y retirados
D. Sectorial de Bienestar y Salud	Servicios de bienestar	Personal que haya prestado el servicio militar obligatorio – reservistas de primera clase
	Alianzas de bienestar	Sector Defensa
D. Gestión del Talento Humano	Trámite anticipo de cesantías y cesantías definitivas	Personal civil del MDN y señores generales de las Fuerzas Militares
	Trámite reconocimiento bonos y cuotas partes pensionales	
Obispado Castrense	Talleres y actividades de fortalecimiento espiritual	Sector Defensa
Oficina de relación con el ciudadano	Información y orientación	Ciudadano
Tribunal Médico Laboral	Acta de TML de revisión militar y de Policía	Miembros de la Fuerza Pública activos y retirados y civiles del MDN 1214/1990
Grupo Archivo General	Información laboral	Personal de Oficiales, suboficiales, soldados y personal civil que se retiró del MDN y las fuerzas militares antes del año 2001



TRÁMITES DEL MDN / UGG

Dirección	Trámite o servicio	Grupo de valor o interés
D. Veteranos y Rehabilitación inclusiva	Herramientas hacia la inclusión Servicio de Alojamiento	<p>Miembros de la Fuerza Pública con discapacidad, sean estos activos, retirados, pensionados.</p> <p>Beneficiarios mayores de edad con discapacidad de los miembros de la Fuerza Pública, Veteranos,.</p> <p>Miembros de la Fuerza Pública activos o retirados que accedan a la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP).</p> <p>Miembros de la Fuerza Pública que se encuentren en transición a la vida civil o en proceso de retiro.</p> <p>Lesionados bajo las circunstancias previstas en los literales a, b, c, d del artículo 24 del Decreto 1796 de 2000 sin importar el porcentaje de pérdida de capacidad psicofísica otorgado por la junta médico laboral.</p> <p>Víctimas militares y de policía conforme a lo definido en el artículo 3° de la Ley 1448 de 2011.</p> <p>Personal civil con discapacidad del Ministerio de Defensa Nacional y de las Fuerzas Militares.</p> <p>Personal no uniformado con discapacidad de la Policía Nacional vinculados con anterioridad a la vigencia de la Ley 100 de 1993, que se encuentren en servicio activo o retirado de la institución.</p> <p>Soldados regulares que hayan adquirido una discapacidad durante la prestación de su servicio militar obligatorio y, en general, poblaciones del sector seguridad y defensa que requieran de esta fase.</p>



TRÁMITES DEL MDN / UGG

Dirección	Trámite o servicio	Grupo de valor o interés
D. Veteranos y Rehabilitación inclusiva	Trámite de pensión de sobreviviente o por muerte	<p>Personal pensionado de la Unidad de Gestión General, del Comando General de las Fuerzas Militares, la Dirección General Marítima y del personal civil no uniformado de la planta de empleados públicos del Ministerio de Defensa Nacional</p> <p>Pensionados titulares del Ministerio de Defensa Nacional</p> <p>Pensionados por invalidez</p>
	Trámite sustitución pensional	
	Trámite pensión de invalidez	
	Trámite subsidio	
	Trámite auxilio funerario por fallecimiento del pensionado	
	Trámite pensión de jubilación	
	Trámite pensión de vejez	
	Desprendibles de pago, certificados y constancias	
	<p>Acreditación Ley del Veterano / Ley 1699 de 2013, Reservista de Honor</p> <p>Todos los miembros de la Fuerza Pública con asignación de retiro, pensionados por invalidez y quienes ostenten la distinción de reservista de honor.</p> <p>**También son Veteranos todos aquellos que hayan participado en nombre de la República de Colombia en conflictos internacionales. Así como, aquellos miembros de la Fuerza Pública que sean víctimas en los términos del artículo 3 de la Ley 1448 de 2011, por hechos ocurridos en servicio activo y en razón en ocasión del mismo.</p>	



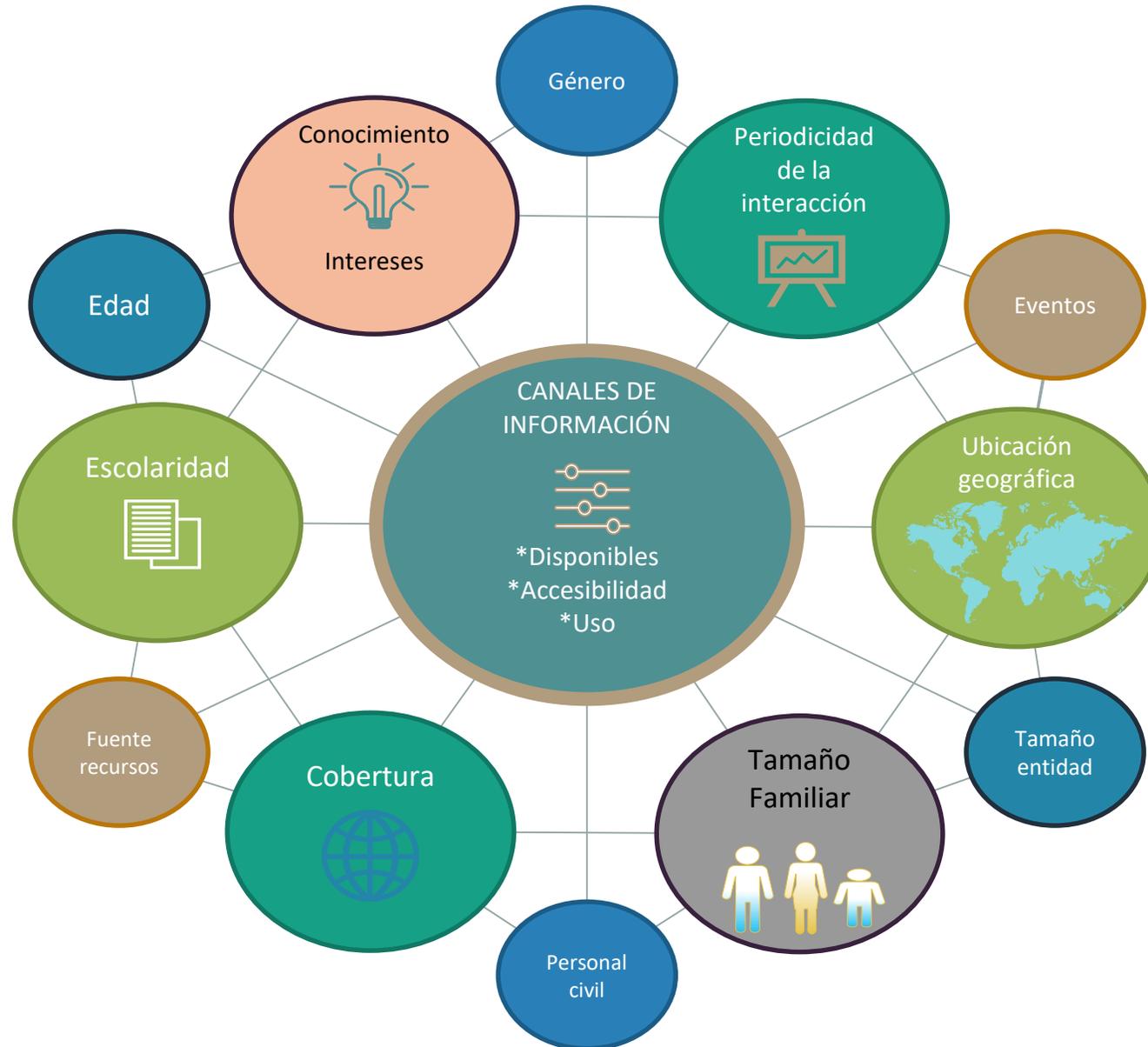
TRÁMITES DEL MDN / UGG

Dirección	Trámite o servicio / OPA	Grupo de valor o interés
Grupo de Atención Humanitaria al desmovilizado y apoyo al sometimiento individual a la justicia	Acoger al desmovilizado individual o sometido individual y su grupo familiar (Trámite)	Desmovilizado y/o sometido
	Pago de bonificación económica al desmovilizado individual y sometido individual certificado (CODA/ CISIL. (Opa)	Desmovilizado y/o sometido
Grupo de reconocimientos y obligaciones litigiosas	Información resoluciones y turnos de pago	Ciudadanía



*Entidades adscritas y vinculadas priorizadas: CASUR, CIAC, SATENA, AGLO, JPM

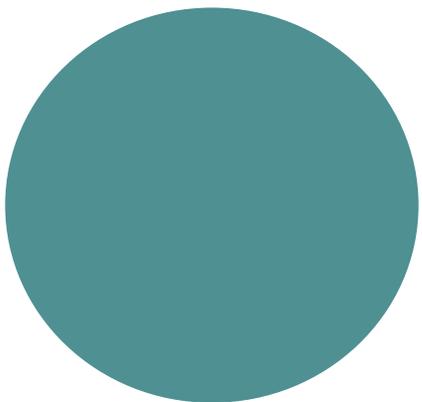
**Solo necesidades y expectativas





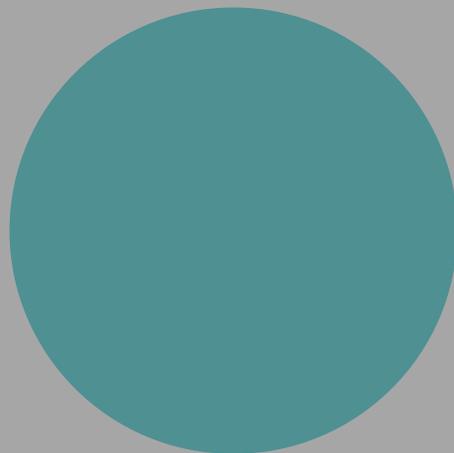
RESULTADOS

Caracterización Usuarios grupos priorizados 2022





Desarrollo Humano de la Fuerza Pública

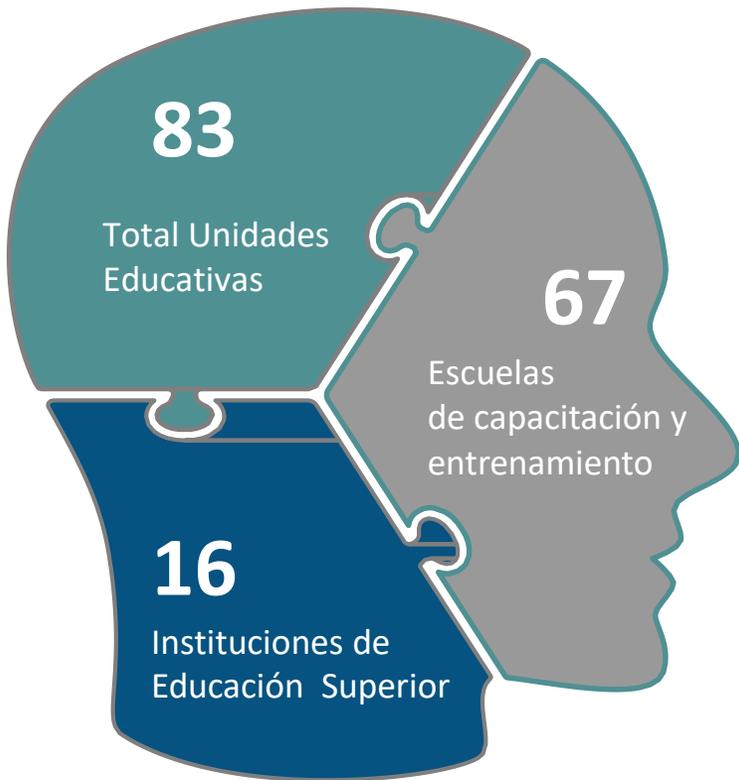






Grupo de interés priorizado: FFMM y Policía Nacional

Caracterización población



Total SLP*	Sin título de bachiller
75.896	28.715
Brecha 38%	



Total IMP**	Sin título de bachiller
6.981	666
Brecha 10%	



627 SLP Ilustrados

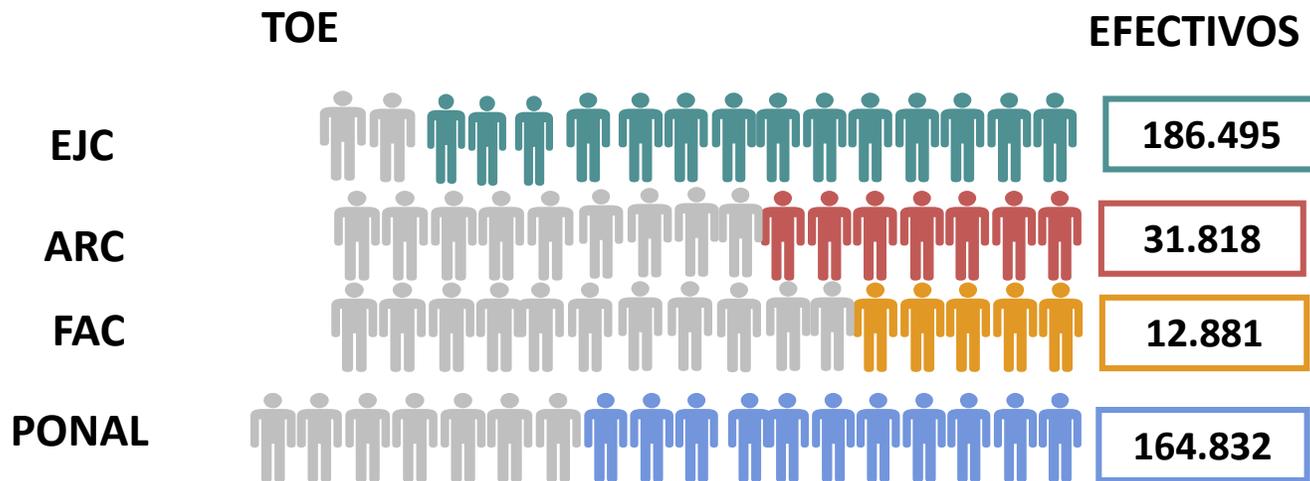
*SLP Soldado profesional

**IMP Infante de marina profesional

1 Universidad
ENAP

11 Instituciones Universitarias:
ESDEG, ESMIC,
CEDOC, CEMIL, ESCOM, ESING
ESLOG, ESICI, EMAVI, EPFAC,
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN PONAL

4 Instituciones Tecnológicas:
EMSUB, ENSUB, EFIM, ESUFA



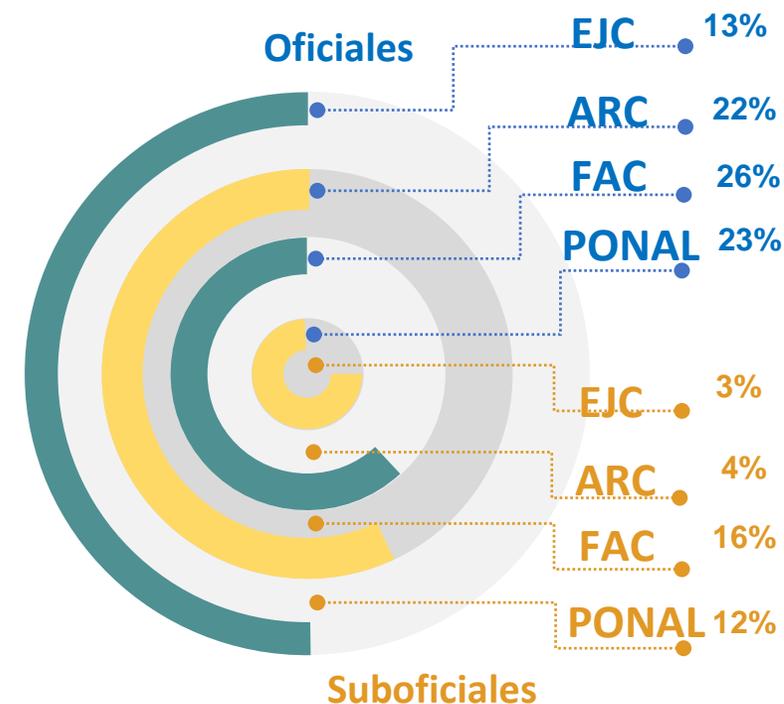
4.341 Oficiales 19%

17.805 Suboficiales 5%

2.992 Alumnas 22%

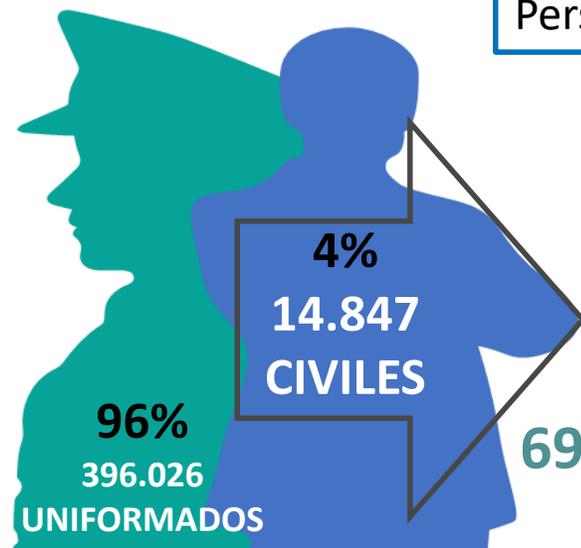
Categoría	Número de TOE	Número de Efectivos (OF-SB-CD-AL-CV-SL)	% TOE VS Efectivos
Oficial	5.017	2.804	55,9%
Suboficial	7.399	3.727	50,4%
Cadete	625	573	91,7%
Alumno	600	329	54,8%
Civil	4.549	2.520	55,4%
Soldado	4.687	2.897	61,8%

22.877 12.850 56%

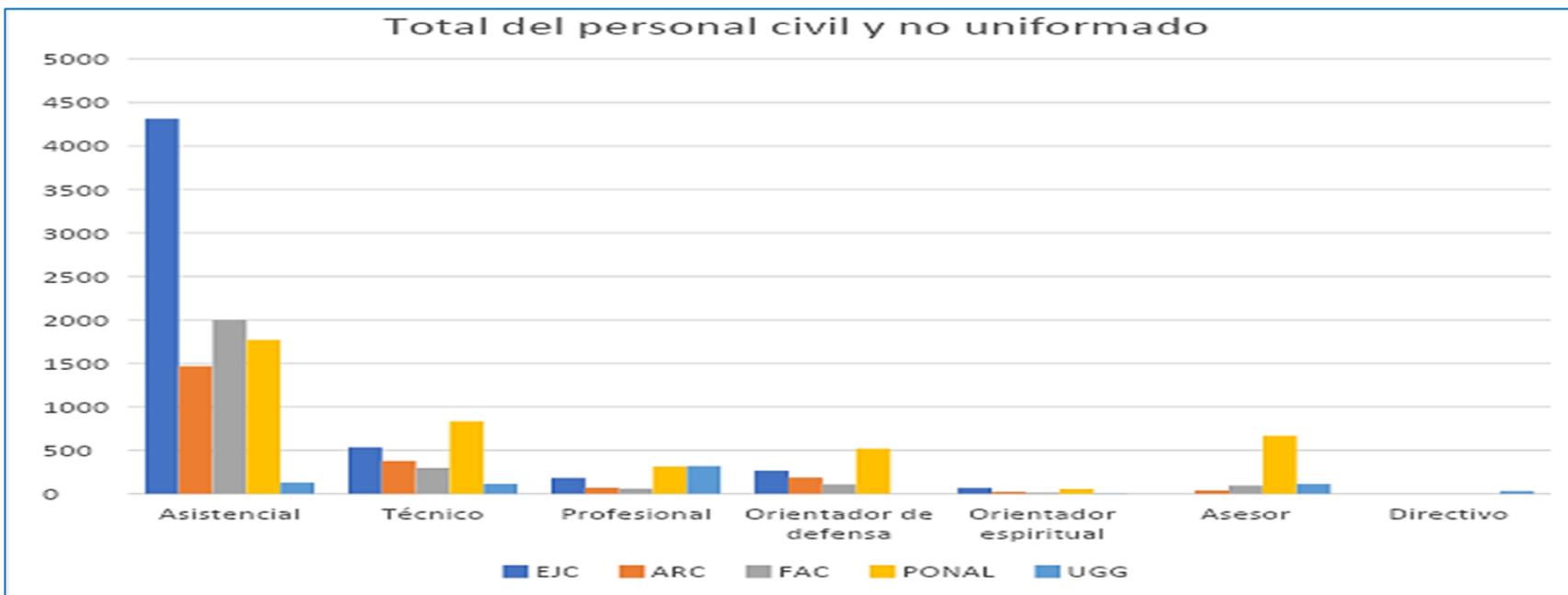




Personal Civil y no uniformado



- 5.287 Ejército
- 2.148 Armada
- 2.567 Fuerza Aérea
- 4.149 Policía Nacional
- 696 Unidad de Gestión General

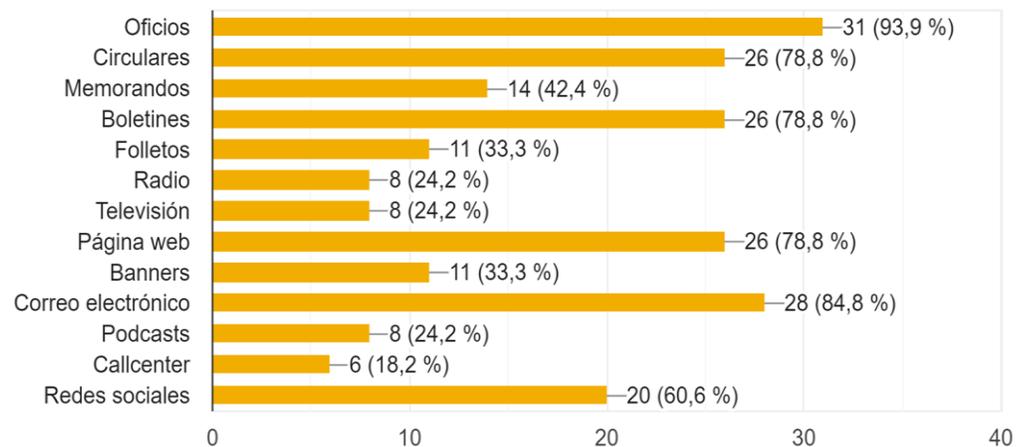




Canales de comunicaciones

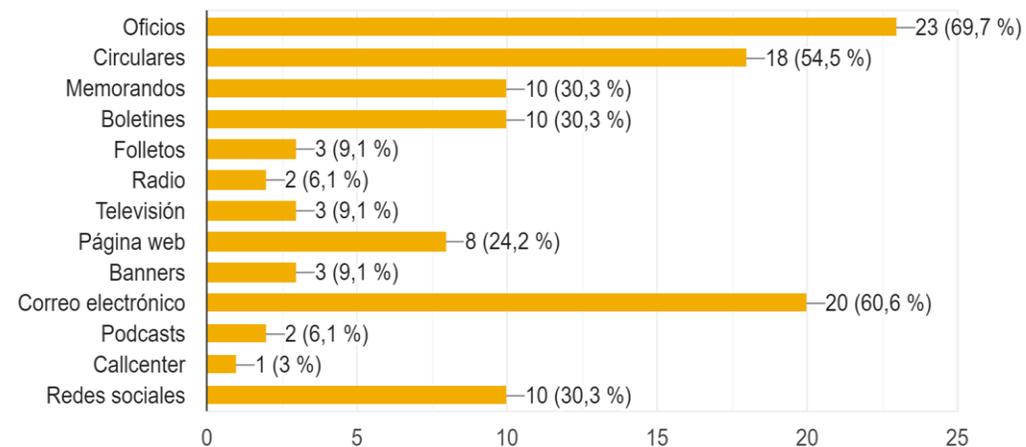
¿Qué tipo de canales de comunicación dispone en la institución para la difusión de información e instrucciones?

33 respuestas



¿Qué canal (s) de comunicación utiliza con mayor frecuencia en la institución para la difusión de información e instrucciones?

33 respuestas

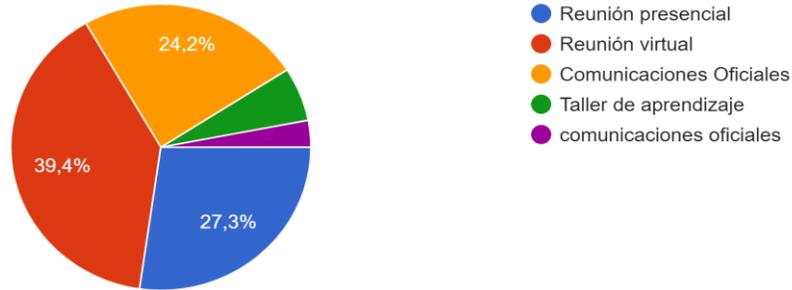




Grupo de interés priorizado: FFMM y Policía Nacional

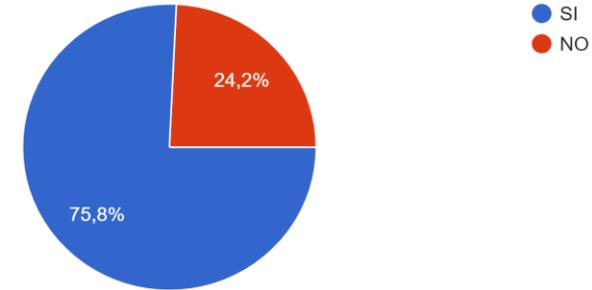
Canal de preferencia

¿Mediante qué medio o canal le gustaría mantener la interacción con el equipo de trabajo de la Dirección de Desarrollo de la Fuerza Pública para ...ucación o desarrollo humano en la Fuerza Pública?
33 respuestas



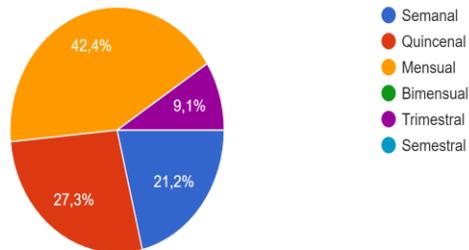
Conocimiento

¿Conoce usted si en su Fuerza existe un enlace directo con la Dirección de Desarrollo de la Fuerza Pública, para tratar los temas de educación o desarrollo humano en la Fuerza Pública?
33 respuestas

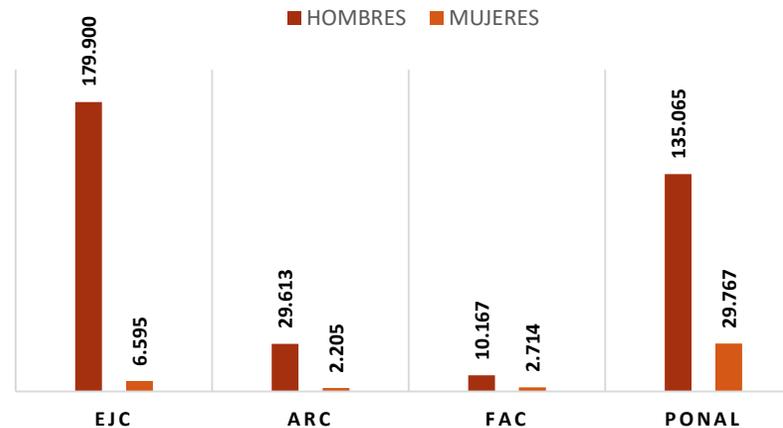


Preferencia frecuencia interacción

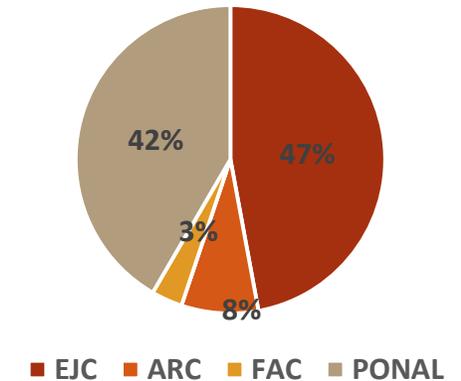
¿Con qué frecuencia le gustaría mantener interacción directa con el equipo de trabajo de la Dirección de Desarrollo de la Fuerza Pública, para...ucación o desarrollo humano de la Fuerza Pública?
33 respuestas



Distribución personal uniformado por género



Distribución personal por fuerza



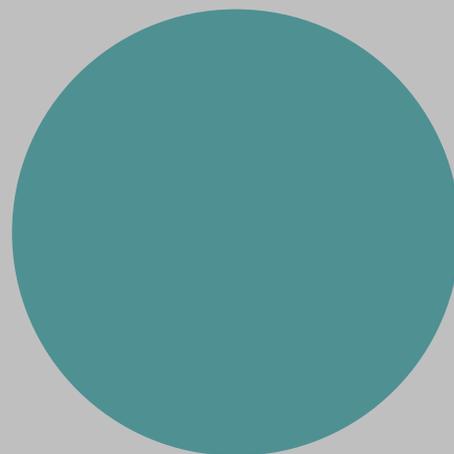


Grupo de interés priorizado: FFMM y Policía Nacional

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Lineamientos claros y estandarizados en beneficio de Uniformados y no Uniformados que conforman la Fuerza Pública.	Mayor agilidad en la entrega de la información requerida	Compartir a las partes interesadas las actas de aprobación de los lineamientos en los entes de Subcomité Asesor y Comité Estratégico de Capital Humano
Participación en la formulación y emisión de los lineamientos	Relacionamiento con los grupos o ministerios de interés como los ministerios educación, ciencia y tecnología, relaciones internacionales, universidades y todos seamos partícipes.	Gestionar la participación de entes internos del Sector Defensa, así como gestionar la participación de un ente externo que pueda aportar al tema en cuestión.
Unir las herramientas ya desarrolladas por cada Fuerza y unificar y potencial usar para dar dinámica y celeridad a los procesos y retos.	Interoperabilidad con los desarrollos tecnológicos de las fuerzas y Policía Nacional	Desarrollo de mesas de trabajo con expertos para validar probabilidad de interoperabilidad.
Comunicación Más fluida, restablecer el conducto regular, toda vez que ha sido objeto de llamado de atención por el comando superior.	Punto de contacto, programación de reuniones, plazos y articulación con otras direcciones.	Fortalecer la interacción con el grupo de interés, de acuerdo con los reportes de encuesta, mediante reuniones virtuales mensualmente, previo aviso a las partes interesadas.
Integrar el personal que lidera y ejecuta los procedimientos no solo ausentismo y nómina, sino también talento humano y SIATH.	Celeridad en compartir la información también a asesores comprometidos.	Realizar recomendaciones a las partes involucradas dentro del sector Defensa, para su ejecución.
Retroalimentación de temas estratégicos	Boletín de avances y compromisos mensual	Implementar la emisión de boletines para la difusión de la información, de forma rápida y efectiva.
Mantener las capacitaciones constantes con los entes directos.	Importante mantener el conducto regular por parte del MDN , como por parte de las Fuerzas EJE- ARC - FAC.	Realizar sondeo con la fuerza pública de los temas que se requiere capacitación y cronograma de ejecución.
Difusión de la información y actos administrativos a todo el personal de Uniformados y no Uniformados que conforman la Fuerza Pública	La información es mas efectiva por redes sociales	Llevar a cabo los procesos de difusión con la Fuerza Pública de acuerdo con canales de difusión mas usados.
Mantener las capacitaciones constantes con los entes directos.	Usar las herramientas digitales y disponibles en las Fuerzas y Policía Nacional	



Defensa Técnica y Especializada





FICHA TÉCNICA

- Tamaño de población: 4.315 usuarios con solicitudes activas en FONDETEC (corte 31/08/2022)
- Tamaño de muestra: 1.292 usuarios que enviaron sus respuestas (corte 25/09/2022)
- Método de recolección de información: Formularios MS Forms enviados por internet.
- **Variables seleccionadas:**
 1. **Geográficas:** Departamento y zona o región cultural de ubicación de residencia actual y de origen - nacimiento.
 2. **Demográficas:** Edad, sexo, grupos étnicos, escolaridad, ocupación principal, situación de discapacidad, tamaño familiar.
 3. **Intrínsecas:** Canales de comunicación y otros factores comunicacionales, necesidades y expectativas de los usuarios.
 4. **De Comportamiento:** Comunicación frecuencia de interacción con la Entidad.
- Recolección de información: Equipo de Conceptos Legales y Datos de FONDETEC.
- Corte: cifras a 31 de agosto de 2022.



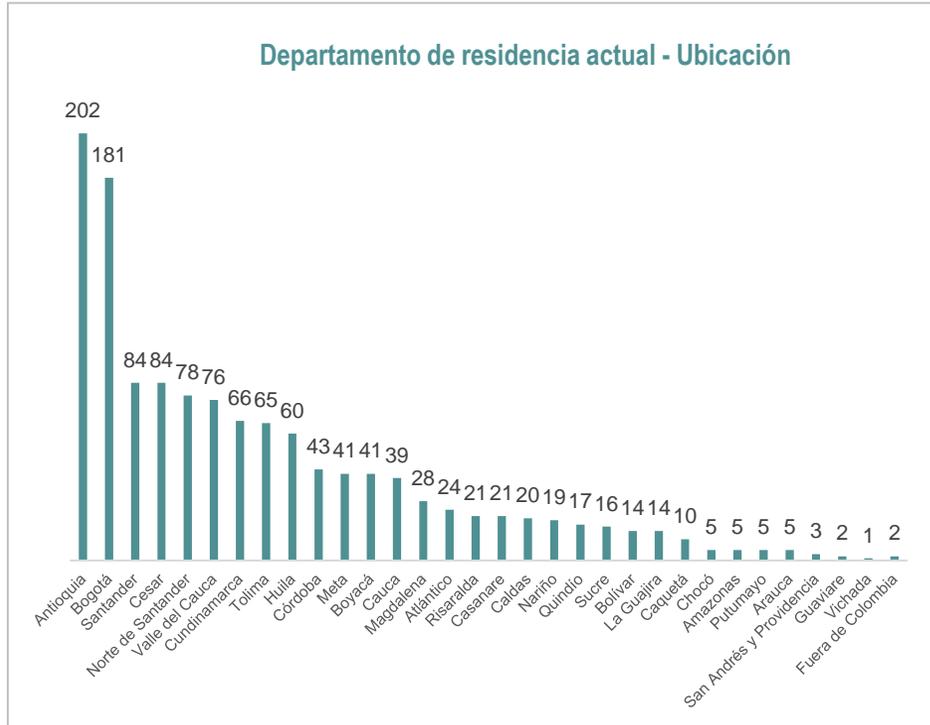
Grupo de interés priorizado

Miembros de la Fuerza Pública activos y retirados (personas naturales, usuarios de FONDETEC)

Variables Geográficas

1. Ubicación

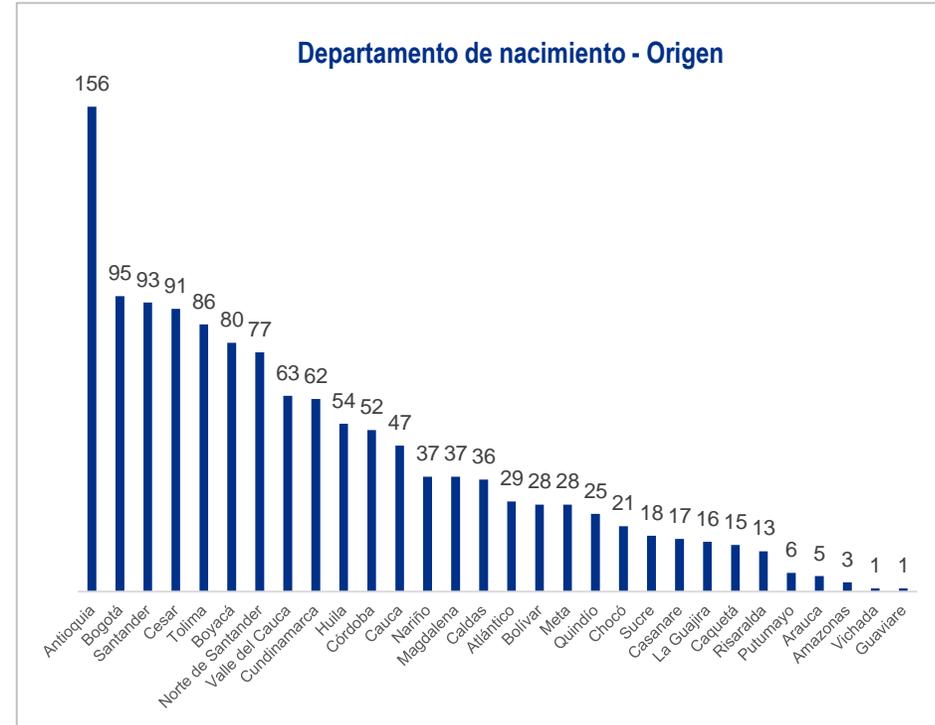
Departamento de residencia actual - Ubicación



Fuente: Formularios MS Forms recibidos a corte 25/09/2022

2. Origen

Departamento de nacimiento - Origen



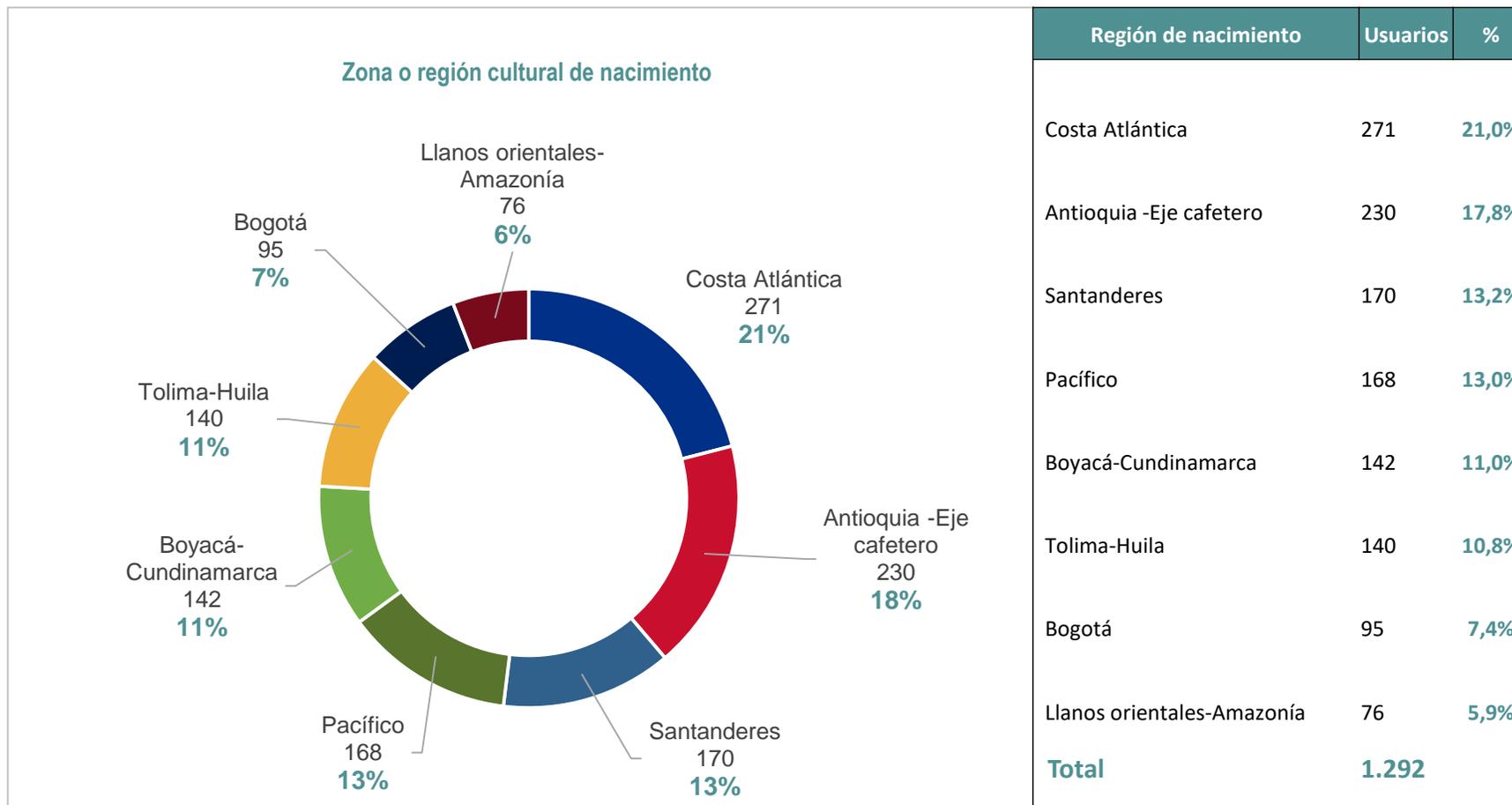
Fuente: Formularios MS Forms recibidos a corte 25/09/2022

Departamento de Residencia	Usuarios	%
Antioquia	202	15,6%
Bogotá	181	14,0%
Santander	84	6,5%
Cesar	84	6,5%
Norte de Santander	78	6,0%
Valle del Cauca	76	5,9%
Cundinamarca	66	5,1%
Tolima	65	5,0%
Huila	60	4,6%
Córdoba	43	3,3%
Meta	41	3,2%
Boyacá	41	3,2%
Cauca	39	3,0%
Magdalena	28	2,2%
Atlántico	24	1,9%
Risaralda	21	1,6%
Casanare	21	1,6%
Caldas	20	1,5%
Nariño	19	1,5%
Quindío	17	1,3%
Sucre	16	1,2%
Bolívar	14	1,1%
La Guajira	14	1,1%
Caquetá	10	0,8%
Chocó	5	0,4%
Amazonas	5	0,4%
Putumayo	5	0,4%
Arauca	5	0,4%
San Andrés y Providencia	3	0,2%
Guaviare	2	0,2%
Vichada	1	0,1%
Fuera de Colombia	2	0,2%
Total	1.292	

Departamento de Nacimiento	Usuarios	%
Antioquia	156	12,1%
Bogotá	95	7,4%
Santander	93	7,2%
Cesar	91	7,0%
Tolima	86	6,7%
Boyacá	80	6,2%
Norte de Santander	77	6,0%
Valle del Cauca	63	4,9%
Cundinamarca	62	4,8%
Huila	54	4,2%
Córdoba	52	4,0%
Cauca	47	3,6%
Nariño	37	2,9%
Magdalena	37	2,9%
Caldas	36	2,8%
Atlántico	29	2,2%
Bolívar	28	2,2%
Meta	28	2,2%
Quindío	25	1,9%
Chocó	21	1,6%
Sucre	18	1,4%
Casanare	17	1,3%
La Guajira	16	1,2%
Caquetá	15	1,2%
Risaralda	13	1,0%
Putumayo	6	0,5%
Arauca	5	0,4%
Amazonas	3	0,2%
Vichada	1	0,1%
Guaviare	1	0,1%
Total	1.292	



Variable GEOGRÁFICA (Origen)

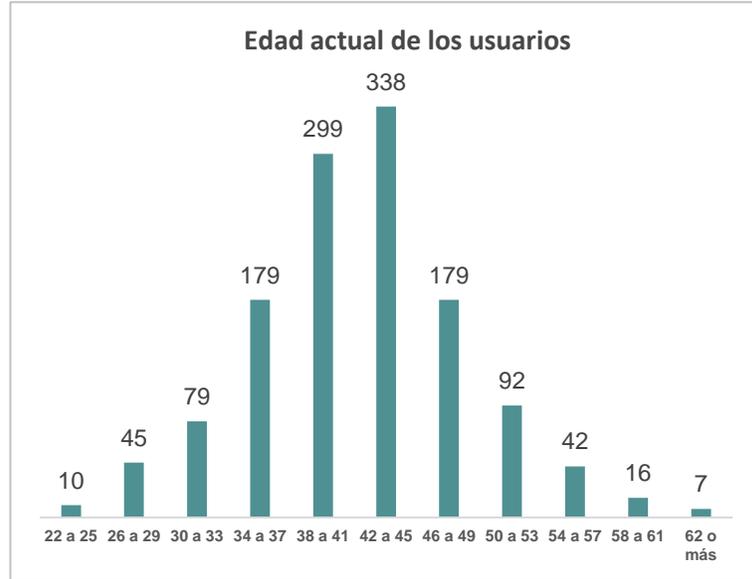


Fuente: Formularios MS Forms recibidos a corte 25/09/2022



Variables Demográficas

1. Edad



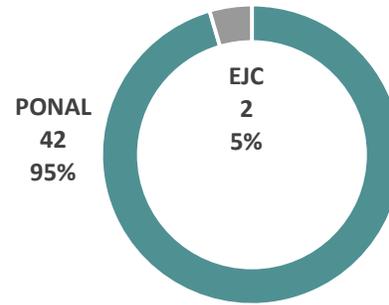
Fuente: Formularios MS Forms recibidos a corte 25/09/2022

2. Género

Rango edad (años)	Usuarios	%
22 a 25	10	0,8%
26 a 29	45	3,5%
30 a 33	79	6,1%
34 a 37	179	13,9%
38 a 41	299	23,1%
42 a 45	338	26,2%
46 a 49	179	13,9%
50 a 53	92	7,1%
54 a 57	42	3,3%
58 a 61	16	1,2%
62 o más	7	0,5%
Sin respuesta	6	0,5%
Total	1.292	

Promedio general: 42 años

*Usuaris activas por Fuerza



Fuente: Formularios MS Forms recibidos a corte 25/09/2022

Usuarios por sexo (total base de datos Fondetec)

Categoría	Usuarios	%
Total usuarios activos	4.315	
Hombres	4.271	99,0%
Mujeres*	44	1,0%

*Total solicitantes mujeres por Fuerza

Fuerza	Solicitantes mujeres	%
PONAL	95	90,5%
EJC	9	8,6%
FAC	1	1,0%
Total	105	

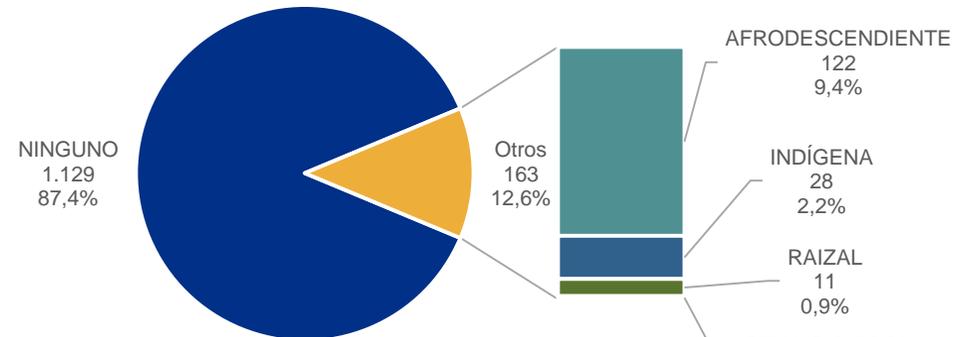
Contestaron el formulario

Género	Usuarios	%
MASCULINO	1.275	98,7%
FEMENINO	12	0,9%
PREFIERO NO DECIR	4	0,3%
LGBTIQ+	1	0,1%
Total	1.292	

3. Grupos étnicos

Usuarios por grupos étnicos

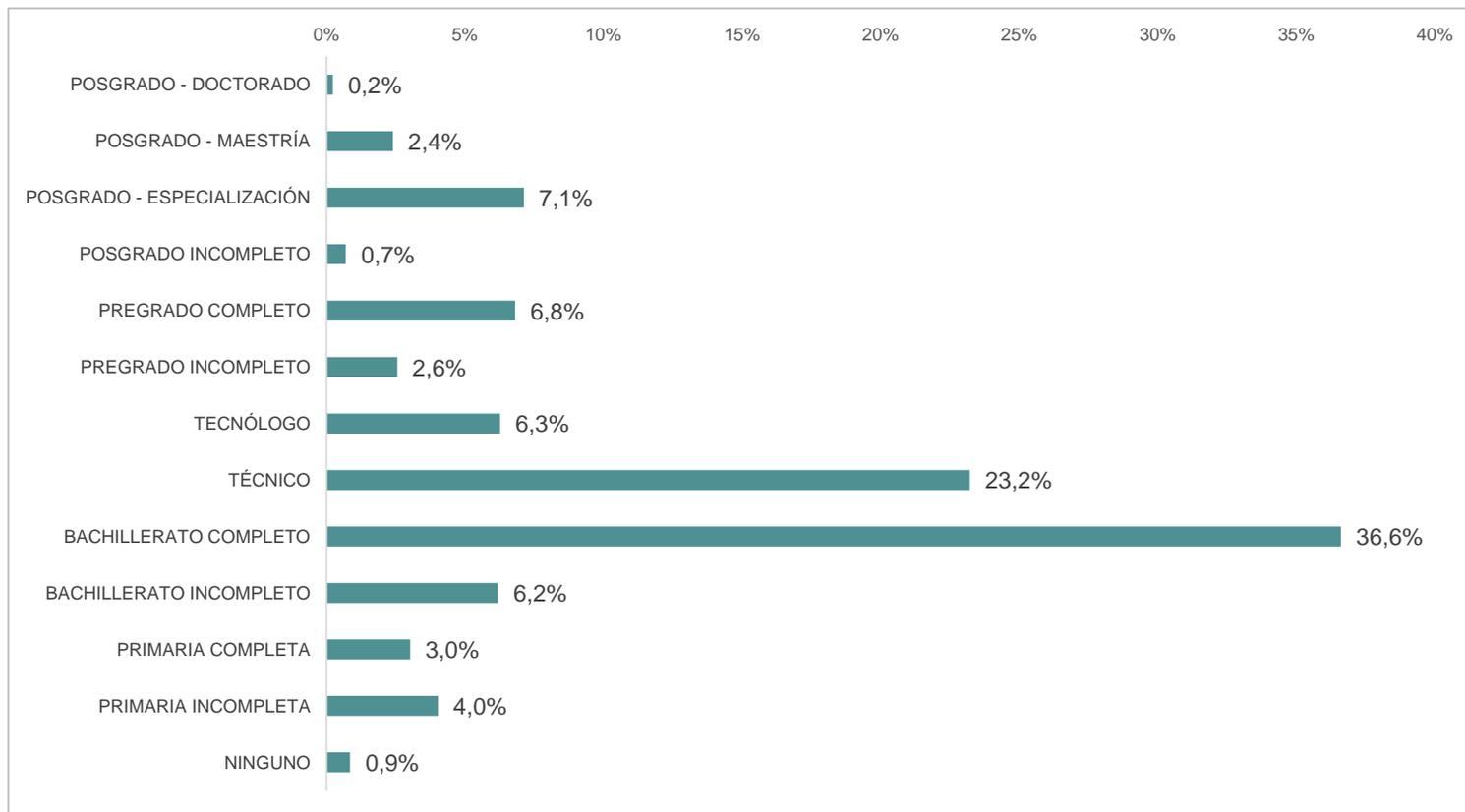
Grupo étnico	Usuarios	%
AFRODESCENDIENTE	122	9,4%
INDÍGENA	28	2,2%
RAIZAL	11	0,9%
GITANO O RROM	2	0,2%
NINGUNO DE LOS ANTERIORES	1.129	87,4%
Total	1.292	



Fuente: Formularios MS Forms recibidos a corte 25/09/2022



4. Escolaridad



Nivel alcanzado	Usuarios	%
POSGRADO - DOCTORADO	3	0,2%
POSGRADO - MAESTRÍA	31	2,4%
POSGRADO - ESPECIALIZACIÓN	92	7,1%
POSGRADO INCOMPLETO	9	0,7%
PREGRADO COMPLETO	88	6,8%
PREGRADO INCOMPLETO	33	2,6%
TECNÓLOGO	81	6,3%
TÉCNICO	300	23,2%
BACHILLERATO COMPLETO	473	36,6%
BACHILLERATO INCOMPLETO	80	6,2%
PRIMARIA COMPLETA	39	3,0%
PRIMARIA INCOMPLETA	52	4,0%
NINGUNO	11	0,9%
Total	1.292	



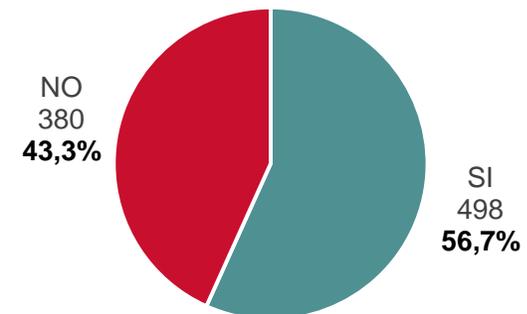
5. Actividad económica – Ocupación Principal

Se reportaron	Usuarios	%
Desempleados	362	41,2%
Independientes	206	23,5%
Con empleo formal	157	17,9%
En un trabajo informal	116	13,2%
De estudiantes	23	2,6%
En otras actividades	14	1,6%

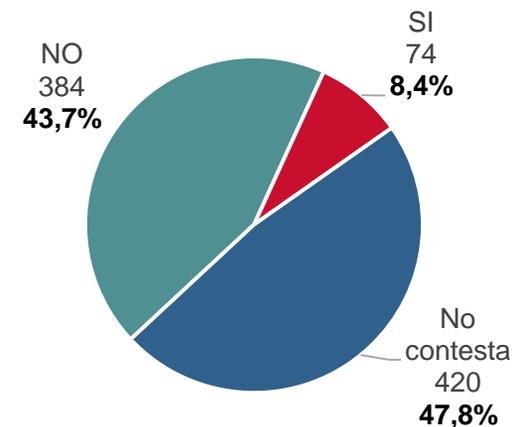
Fuente: Formularios MS Forms recibidos a corte 25/09/2022

Situación de usuarios en situación de Retiro: 878 usuarios que respondieron el formulario indicaron estar retirados de la Fuerza

Tiene Asignación de retiro o Pensión?	Usuarios	%
SI	498	56,7%
NO	380	43,3%
Total	878	



Está pensionado por invalidez?	Usuarios	%
NO	384	43,7%
SI	74	8,4%
No contesta	420	47,8%
Total	878	

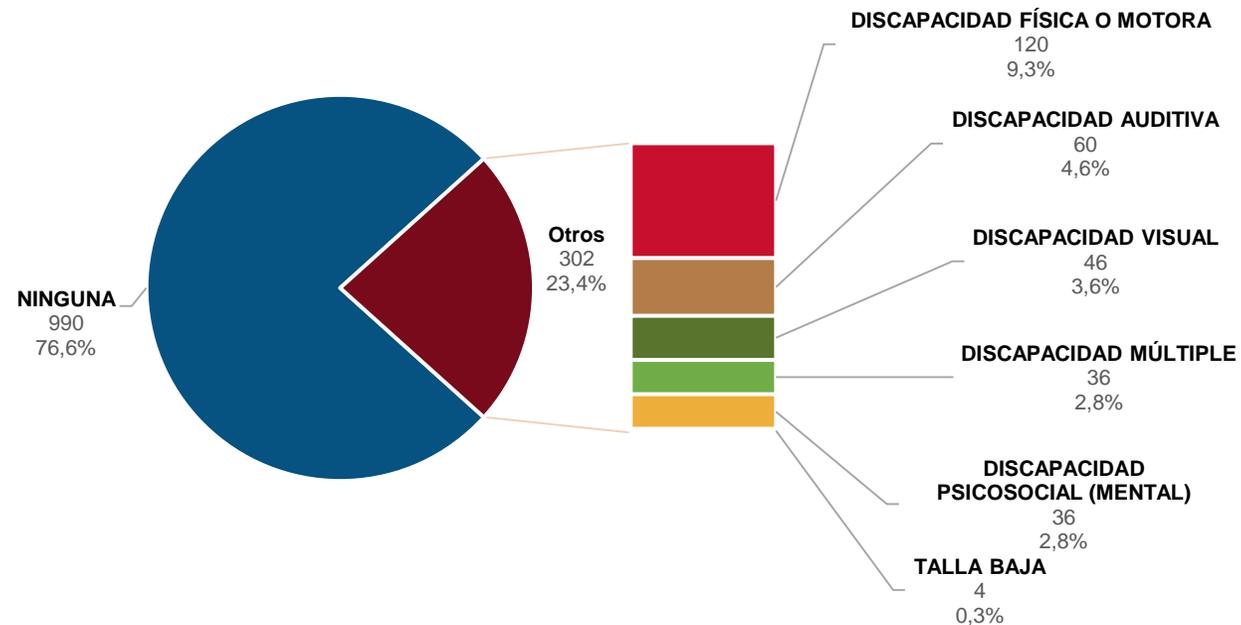




6. Situación de discapacidad

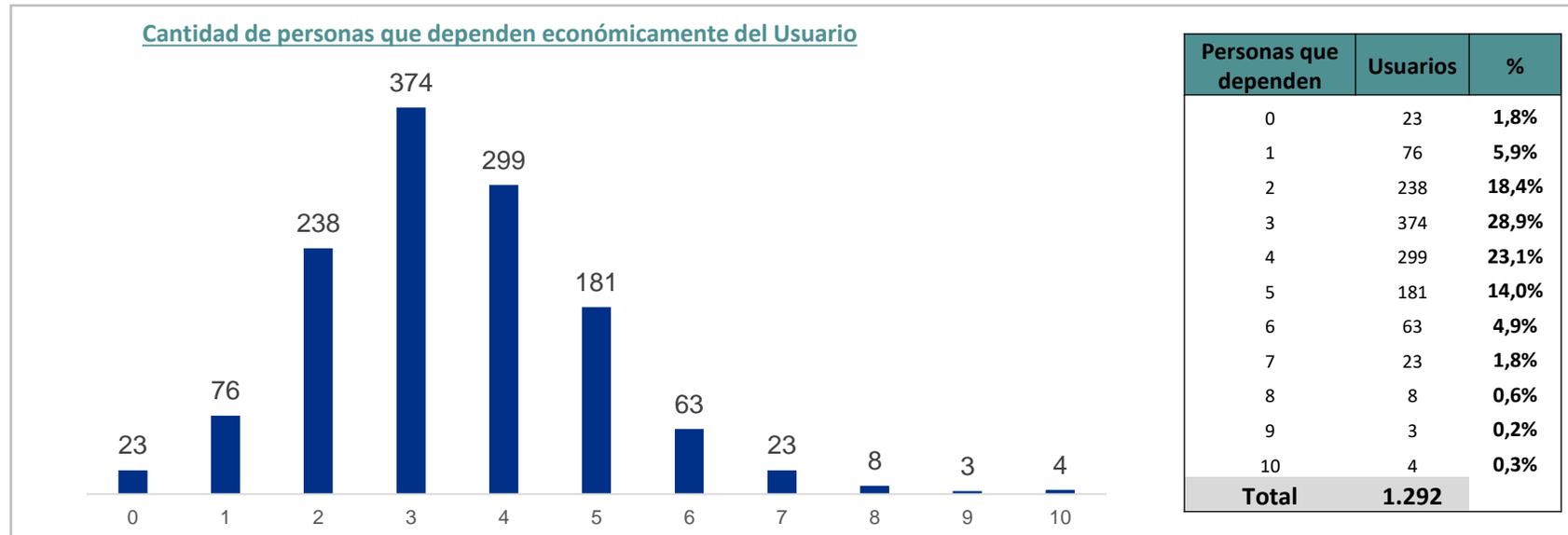
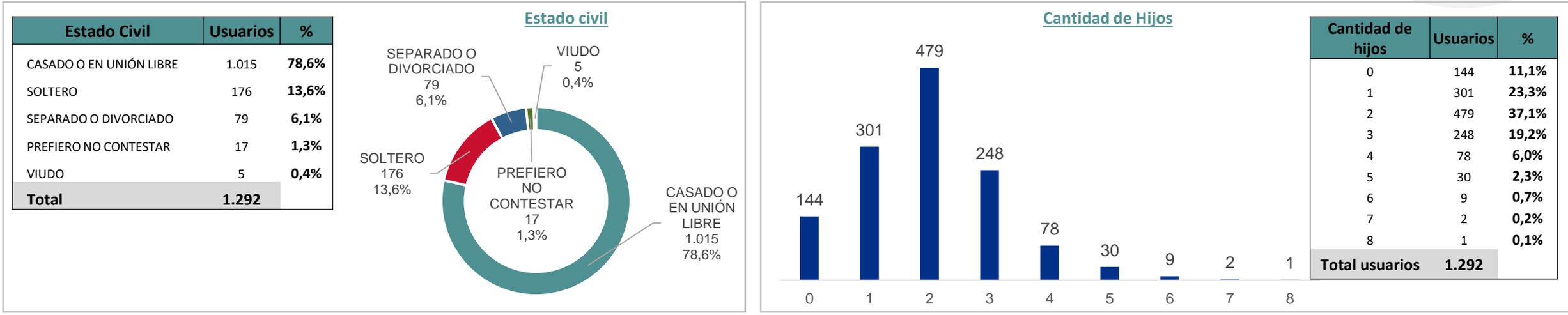
Tipo de discapacidad	Usuarios	%
DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA	120	9,3%
DISCAPACIDAD AUDITIVA	60	4,6%
DISCAPACIDAD VISUAL	46	3,6%
DISCAPACIDAD MÚLTIPLE	36	2,8%
DISCAPACIDAD PSICOSOCIAL (MENTAL)	36	2,8%
TALLA BAJA	4	0,3%
NINGUNA	990	76,6%
Total	1.292	

Fuente: Formularios MS Forms recibidos a corte 25/09/2022





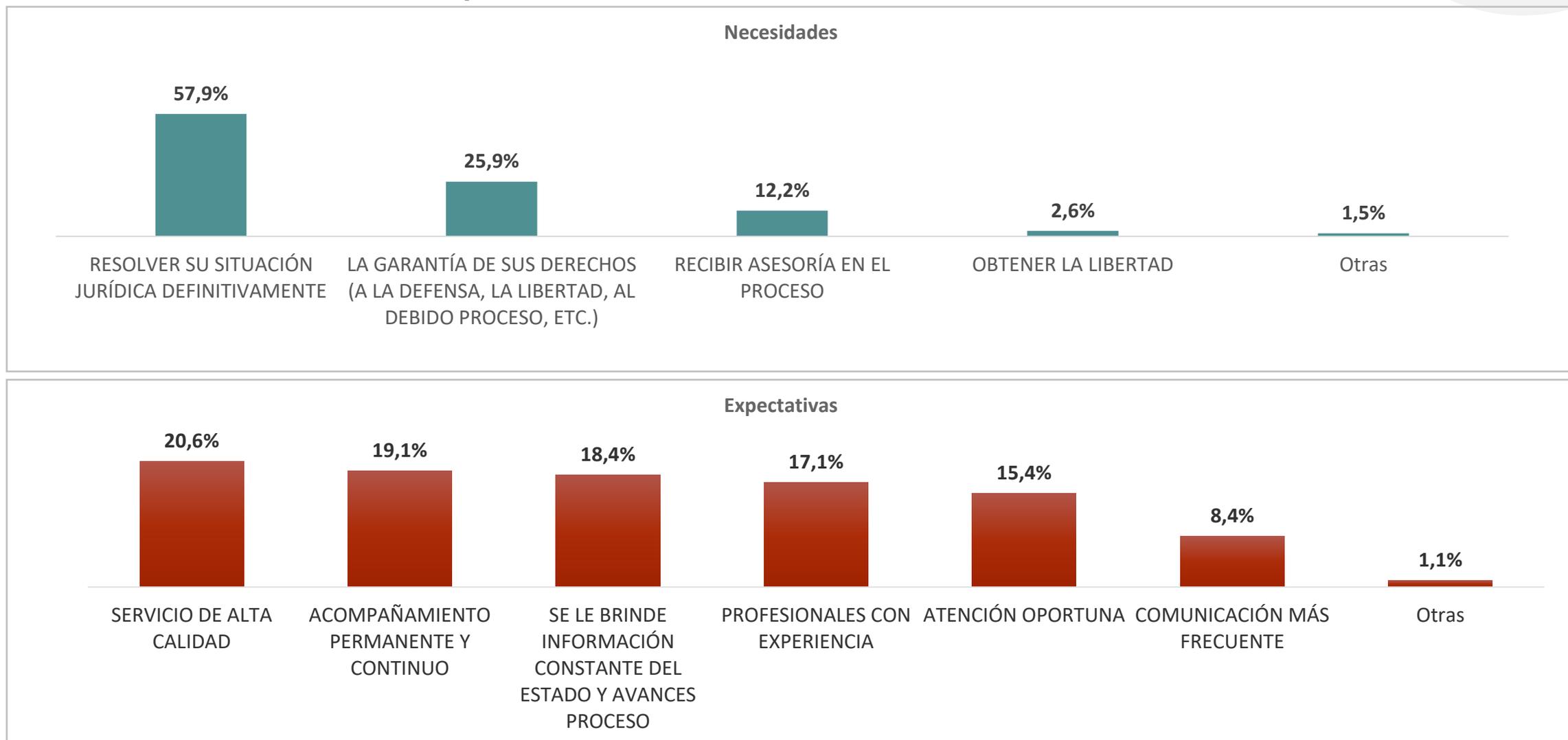
7. Tamaño familiar - Composición



Fuente: Formularios MS Forms recibidos a corte 25/09/2022



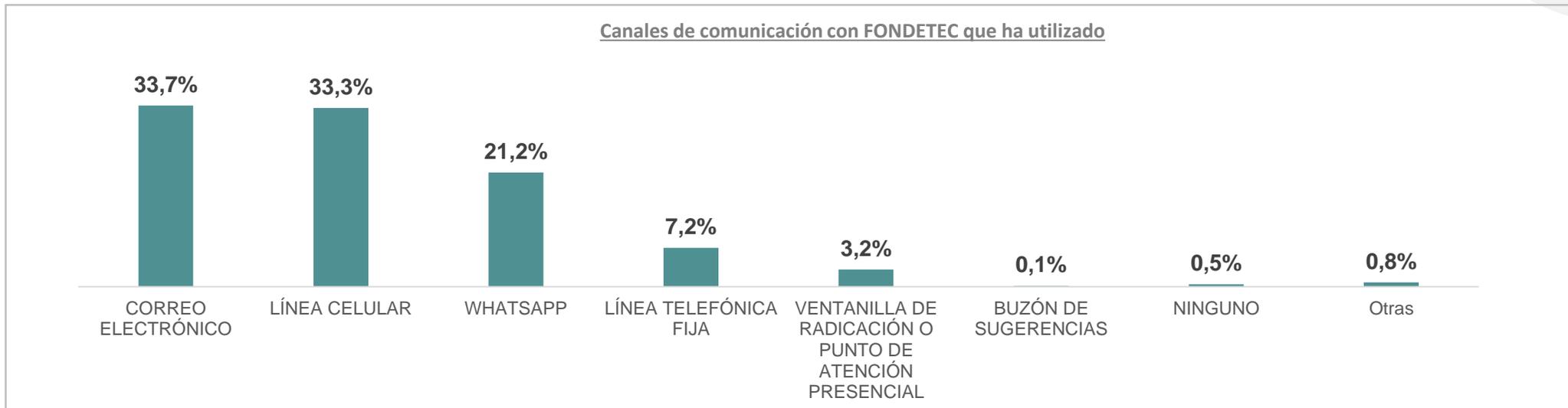
1. Intereses – Necesidades - Expectativas



Fuente: Formularios MS Forms recibidos a corte 25/09/2022

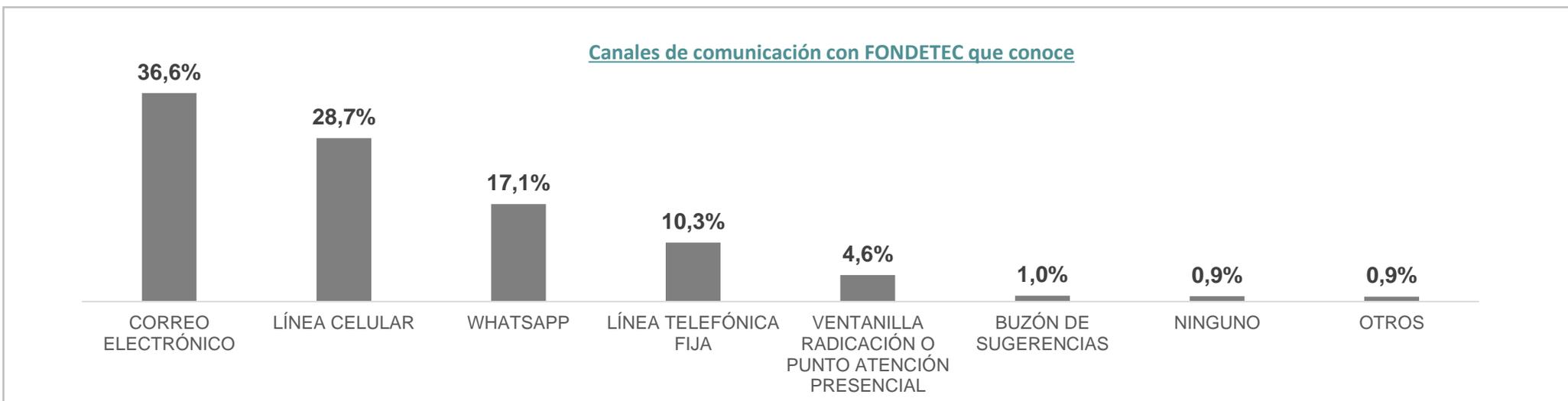


2. Accesibilidad a canales de información



Fuente: Formularios MS Forms recibidos a corte 25/09/2022

3. Uso de canales



Fuente: Formularios MS Forms recibidos a corte 25/09/2022



Variables Intrínsecas

Cómo se enteró del servicio de Fondetec	Usuarios	%
REFERENCIA	391	30,3%
JORNADA DE SOCIALIZACIÓN DEL SERVICIO DE FONDETEC (CONFERENCIA)	218	16,9%
REDES INTERNAS DE COMUNICACIÓN DE LA FUERZA PÚBLICA (REDES SOCIALES/EMISORA)	148	11,5%
PÁGINA WEB	28	2,2%
POR PUBLICIDAD (VOLANTE)	15	1,2%
NO CONTESTARON	492	38,1%
Total	1.292	

Fuente: Formularios MS Forms recibidos a corte 25/09/2022

Nota: Las preguntas sobre necesidades, expectativas y canales y otros factores de comunicación se incluyeron en la segunda versión del formulario aplicado. Cada usuario podía marcar una o varias opciones de respuesta.

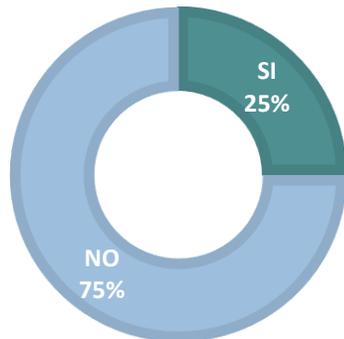
Encuesta Socialización del Servicio 2022

Muestra: 351 encuestas

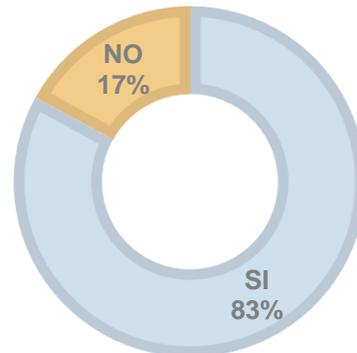


Personal activo 97%

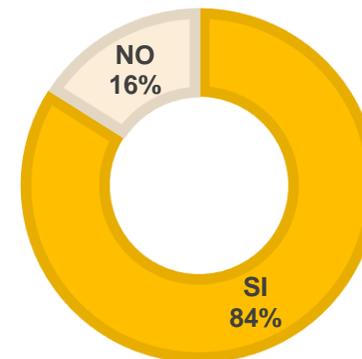
¿Antes de esta socialización, tenía conocimiento del servicio jurídico prestado por FONDETEC?



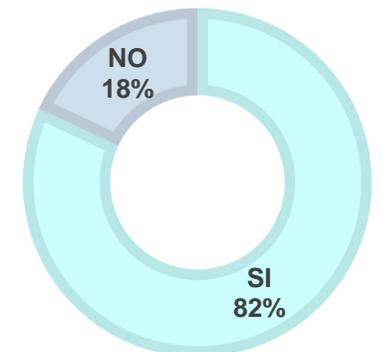
¿Después de la socialización le queda claro el proceso para acceder al servicio de FONDETEC?



¿De ser necesario y en caso de requerirlo, haría uso del servicio jurídico de FONDETEC?



¿Recomendaría este servicio?





1. Comunicación

Frecuencia de comunicación con el abogado defensor

Frecuencia de comunicación con defensor	Usuarios	%
MENSUALMENTE	411	31,8%
TRIMESTRALMENTE	167	12,9%
CUANDO ES NECESARIO	59	4,6%
SEMESTRALMENTE	53	4,1%
ANUALMENTE	32	2,5%
OCASIONALMENTE	29	2,2%
SEMANALMENTE	14	1,1%
FRECUENTEMENTE	13	1,0%
NUNCA	11	0,9%
QUINCENALMENTE	5	0,4%
DIARIAMENTE	5	0,4%
CASI NUNCA	1	0,1%
NO CONTESTARON	492	38,1%
Total	1.292	

Factores que dificultan la comunicación del usuario por internet

Dificultades para la comunicación	Usuarios	%
SEÑAL DÉBIL O INEXISTENTE EN EL LUGAR	225	17,4%
FALTA DE TIEMPO	60	4,6%
DESCONOCIMIENTO DE CÓMO HACERLO	50	3,9%
NO CUENTA CON COMPUTADOR O CELULAR	26	2,0%
ESTÁ PRIVADO DE LA LIBERTAD	16	1,2%
NINGUNA DIFICULTAD	915	70,8%
Total	1.292	

Fuente: Formularios MS Forms recibidos a corte 25/09/2022



Grupo de interés priorizado: Persona natural - miembros de la Fuerza Pública activos y retirados

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>Contar con la garantía del derecho a la defensa, la libertad y al debido proceso.</p> <p>Resolver la situación jurídica del Usuario.</p> <p>Recibir asesoría en el proceso jurídico.</p> <p>Obtener la libertad.</p>	<p>Servicio de defensa técnica especializado, de alta calidad y con atención oportuna</p> <p>Acompañamiento permanente y continuo.</p> <p>Información constante acerca del estado y avances del proceso</p> <p>Comunicación permanente entre el defensor y el usuario.</p> <p>Conocimiento del servicio de defensa técnica en las unidades en zonas apartadas, áreas operacionales y en los diferentes nivel de mando.</p>	<p>Fortalecer el servicio de defensa técnica y especializada y su cobertura a nivel nacional.</p> <p>Posicionar el servicio de defensa jurídica del Ministerio de Defensa Nacional-FONDETEC al interior de la Fuerza Pública a nivel nacional a través de las actividades de socialización mediante el uso de herramientas tecnológicas.</p> <p>Fortalecer los canales de divulgación y socialización del servicio, para lograr una mayor difusión al interior de la Fuerza Pública.</p>

Grupo de interés priorizado: Persona Jurídica - Fuerza Pública Activos y Retirados

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>Conocer la información relacionada con el servicio de defensa técnica y especializada.</p> <p>Recibir atención a los requerimientos relacionados con la misionalidad de la Entidad.</p> <p>Atender los requerimientos recibidos relacionados con la defensa técnica de los miembros de la Fuerza Pública.</p>	<p>Coordinación oportuna para el intercambio de información del servicio de defensa jurídica que brinda FONDETEC.</p> <p>Remisión oportuna de requerimientos o de comunicaciones relacionadas con el servicio de defensa jurídica.</p> <p>Conocimiento del servicio jurídico que presta FONDETEC al interior de la institucionalidad de la Fuerza Pública.</p> <p>Uso adecuado de los canales de interacción interinstitucional.</p>	<p>Fortalecer la interacción en la atención de comunicaciones oficiales a través de los medios escritos, virtuales y electrónicos, para el desarrollo de actividades inherentes al servicio de defensa jurídica.</p>



Grupo de interés priorizado: Persona Jurídica – Rama Judicial – JPM o Justicia Especial para la Paz - JEP

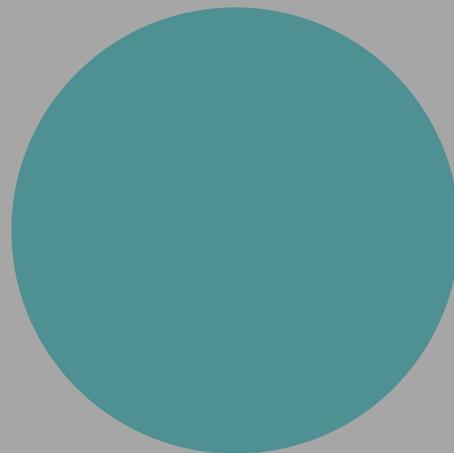
NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
A solicitud del Usuario, que FONDETEC asigne un defensor técnico a un miembro de la Fuerza Pública activo o retirado compareciente ante la Jurisdicción competente.	Atención oportuna a los requerimientos efectuados en desarrollo de las actividades correspondientes	Mantener canales de interacción y comunicación para el fortalecimiento de la prestación del servicio de defensa jurídica a los miembros de la Fuerza Pública.

Grupo de interés priorizado: Fiduciaria La Previsora SA.

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Recibir órdenes de pago, documentación o requerimientos para la ejecución contractual de los recursos administrados en el PAP-MINDEFENSA-FONDETEC.	Coordinación oportuna para la atención de los requerimientos administrativos, contables y financieros.	Mantener los canales de interacción y coordinación para garantizar la oportunidad en el apoyo requerido para la prestación del servicio de defensa jurídica a los miembros de la Fuerza Pública y el funcionamiento de la entidad.



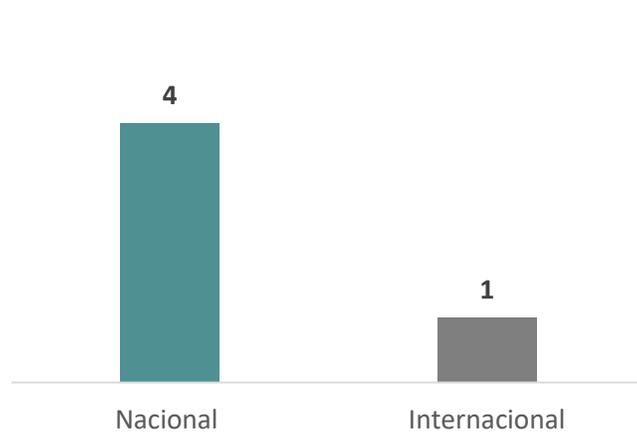
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TICS Sectorial



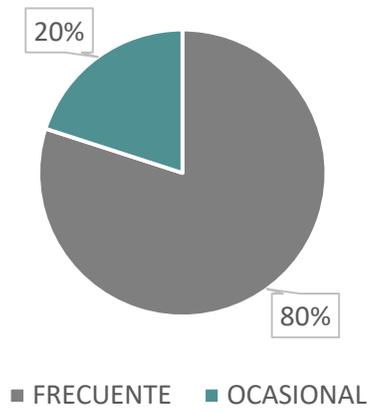


Grupo de valor priorizado: Entidades adscritas y vinculadas al Sector Defensa (CASUR, CIAC, SATENA, AGENCIA LOGÍSTICA, JPM)

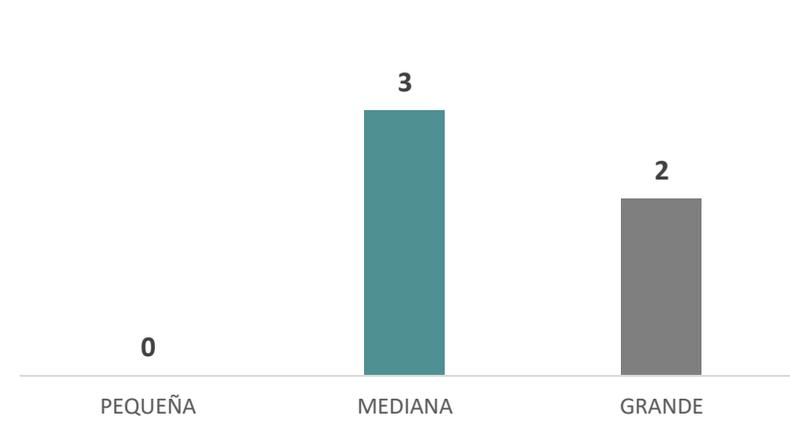
ENTIDADES GSED -COBERTURA



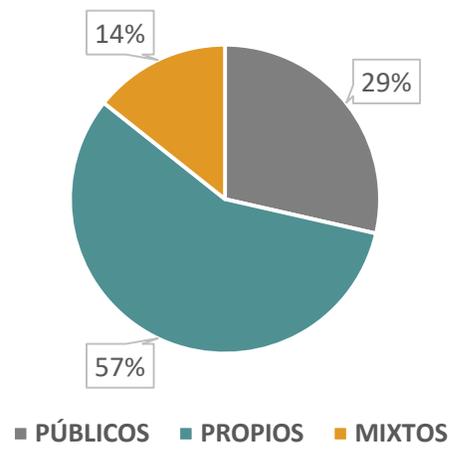
PERIODICIDAD INTERACCIÓN



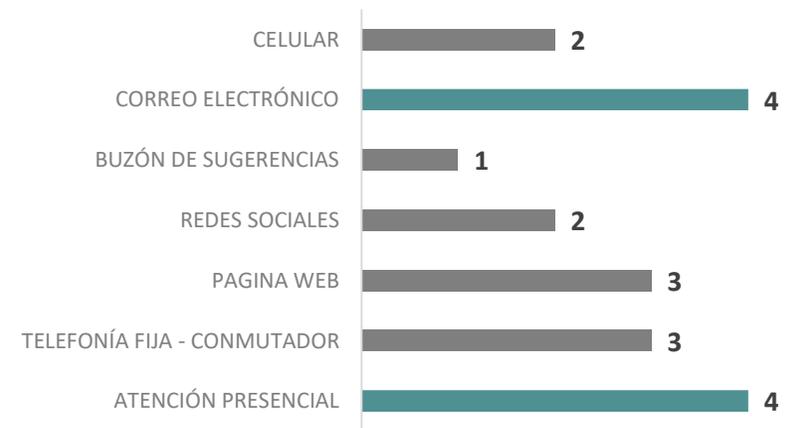
TAMAÑO DE LA ENTIDAD



FUENTE DE RECURSOS



CANALES DISPONIBLES





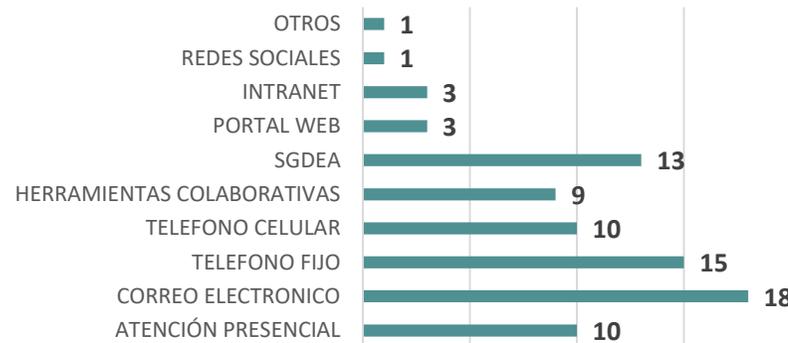
Grupo de valor priorizado: Entidades adscritas y vinculadas al Sector Defensa (CASUR, CIAC, SATENA, AGENCIA LOGÍSTICA, JPM)

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p><u>Según Decreto 1874</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • PETI SECTORIAL. • Plan de Continuidad Tecnológico del Negocio. • Estrategias en materia de TIC. • Mapas de información institucional. • Lineamientos TIC. • Proyectos tecnológicos. • Programas estratégicos e iniciativas sectoriales en materia de TIC. • Gestionar el conocimiento en materia de TIC. • Diseñar e implementar las estrategias de transferencia de tecnología para su desarrollo en el Sector. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asesoría permanente. ✓ Comunicación fluida. ✓ Respuesta oportuna. ✓ Liderazgo 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reforzar el seguimiento de implementación al plan de continuidad tecnológico del negocio a las entidades del sector defensa. 2. Unificación de proyectos de tecnología aprovechando economías de escala. 3. Encuesta de satisfacción al usuario, para conocer más a fondo requerimientos.

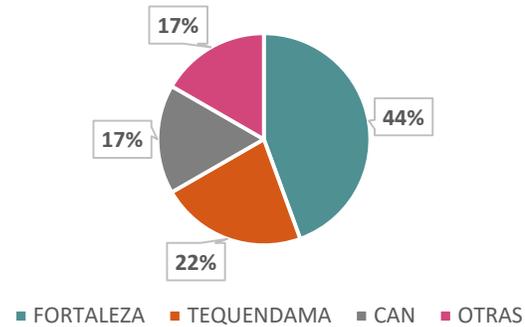


Grupo de valor priorizado: Procesos internos (Asuntos Disciplinarios, Bienestar y Salud de la Fuerza Pública, Comunicaciones Estratégicas, Gestión Administrativa, Gestión de la Autoridad Marítima, Gestión del Talento Humano, Gestión Documental y de Archivos, Relación con el Ciudadano, Gestión Logística, Gestión Corporativa GSED, Gestión Financiera.

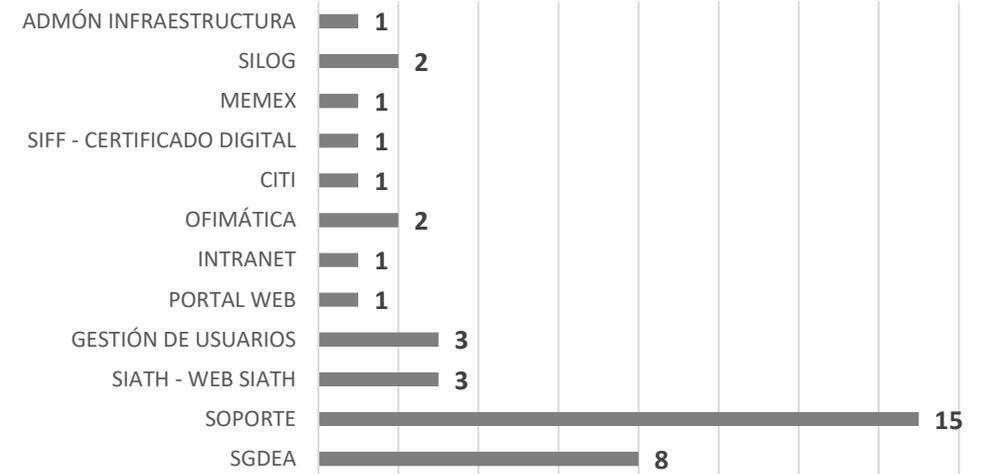
ACCESIBILIDAD A CANALES DE INFORMACIÓN



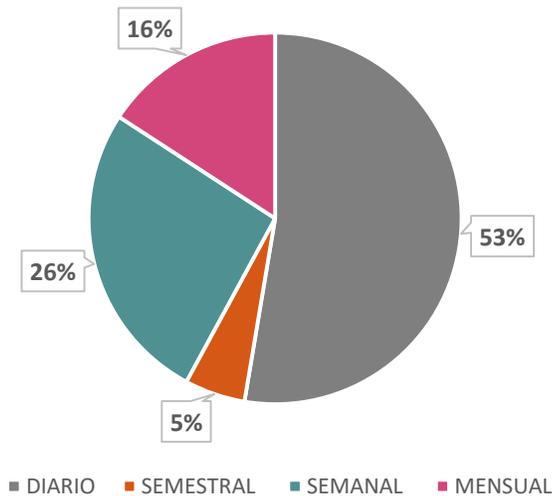
UBICACIÓN



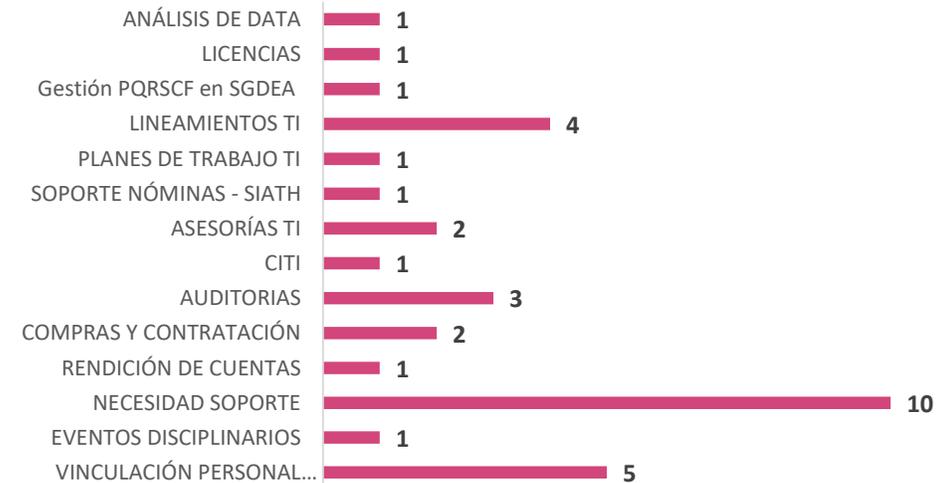
Conocimiento - interés



Nivel uso-Interacción



Eventos



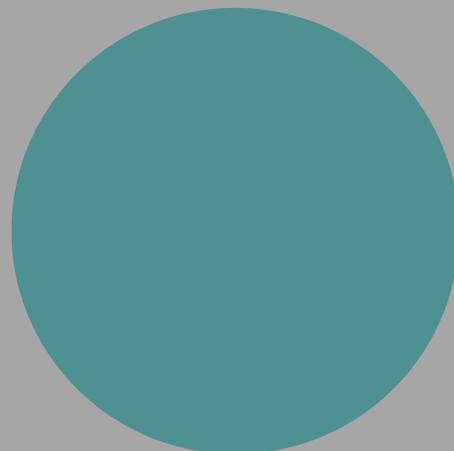


Grupo de valor priorizado Procesos internos (Asuntos Disciplinarios, Bienestar y Salud de la Fuerza Pública, Comunicaciones Estratégicas, Gestión Administrativa, Gestión de la Autoridad Marítima, Gestión del Talento Humano, Gestión Documental y de Archivos, Relación con el Ciudadano, Gestión Logística, Gestión Corporativa GSED, Gestión Financiera.

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p><u>REPORTADAS POR CADA PROCESO:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud queja o informe disciplinario • Seguridad de la información • Mantenimiento y actualización ti • Equipos de cómputo • Herramientas ti especializadas • Licenciamiento • Capacitación ti • Socialización actualizaciones silog • Asesorías ti • Representación ti • Documentación ti • Seguridad de la información • Accesibilidad web • Seguridades silog <p><u>SEGÚN CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativas TIC - SGSI • Inf. Pre, post y contractual TIC • Conceptos técnicos lineamientos • Conceptos técnicos equipos • Infracciones TIC • Información TIC • Requerimientos TIC • Borradores decretos y resoluciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Celeridad y eficacia • Brindar conectividad • Buena atención • Disponibilidad de servicios • Soluciones informáticas • Soporte • Suministro de información • Apoyo divulgación inf. inst • Soporte y mantenimiento • Licenciamiento • Lineamientos ti. • Aprobación proyectos ti • Acompañamientos políticas MIPG • Mayor cobertura ERP • Centralización de servicios • Seguridad informática 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar una línea de cadena valor para todos los procesos, dónde se evidencie la participación del proceso TICS SECTORIAL en la UGG. 1. Socialización de los servicios que brinda la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones - TICS a las distintas dependencias de la Unidad de Gestión General.



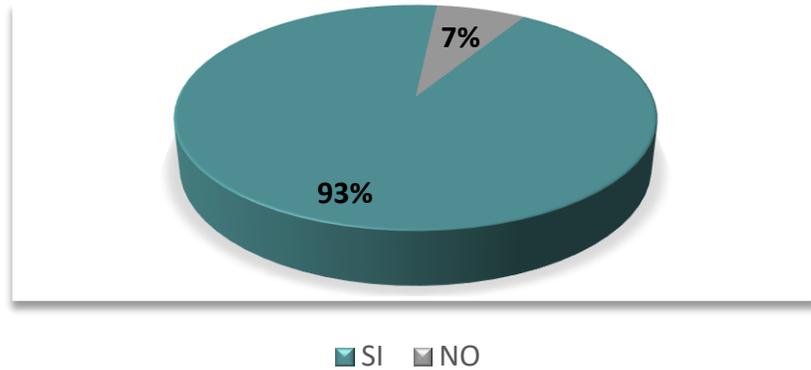
Defensa y Seguridad



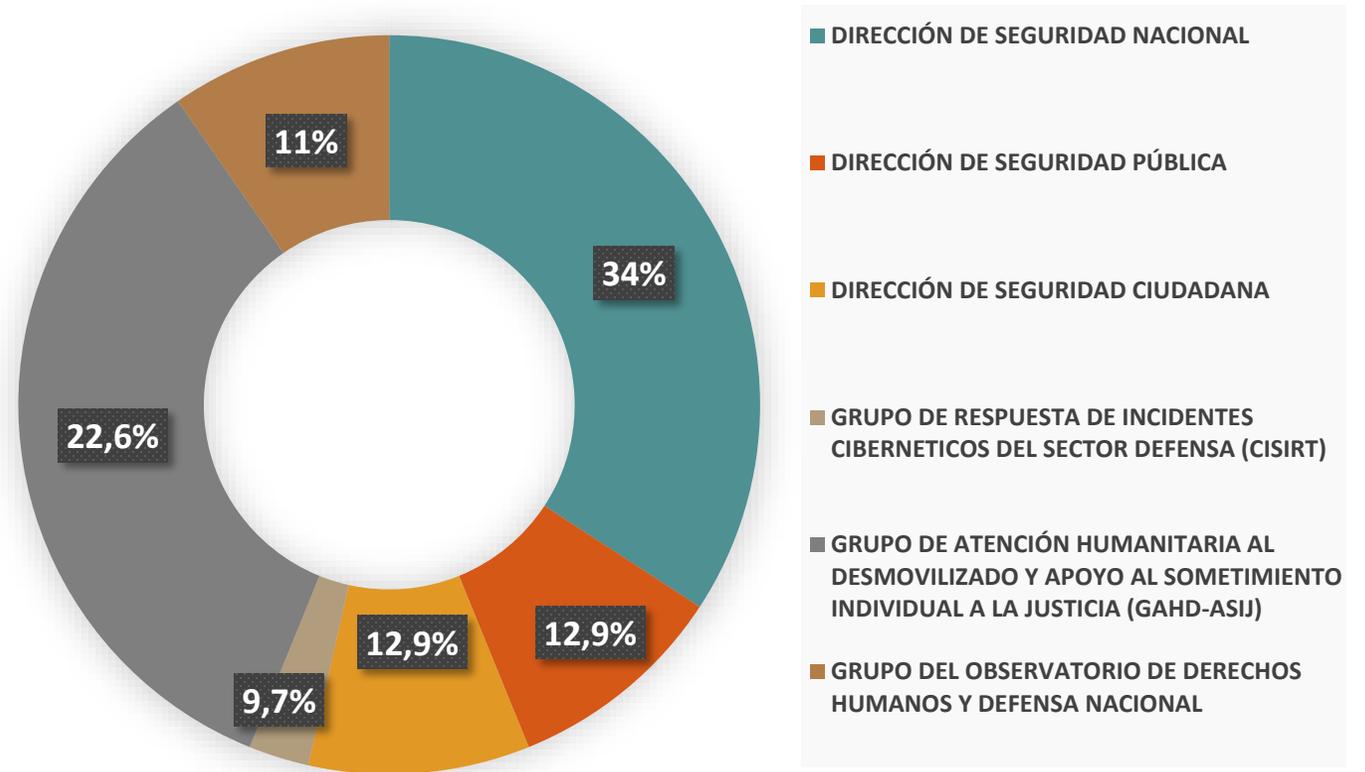


Grupo de valor priorizado: Unidad de Gestión General UGG

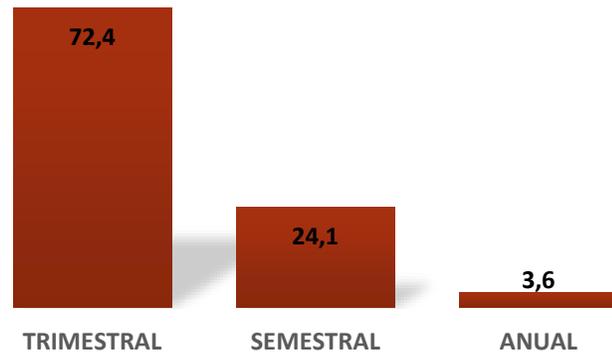
¿CONOCE USTED CUALES SON LAS DEPENDENCIAS QUE CONFORMAN EL PROCESO MISIONAL DE DEFENSA Y SEGURIDAD ?



¿MAQUE CON UNA X LA DIRECCIÓN QUE CONOCE DEL PROCESO DE DEFENSA Y SEGURIDAD ?



¿CON QUE FRECUENCIA LA GUSTARIA RECIBIR INFORMACIÓN DEL PROCESO MISIONAL?





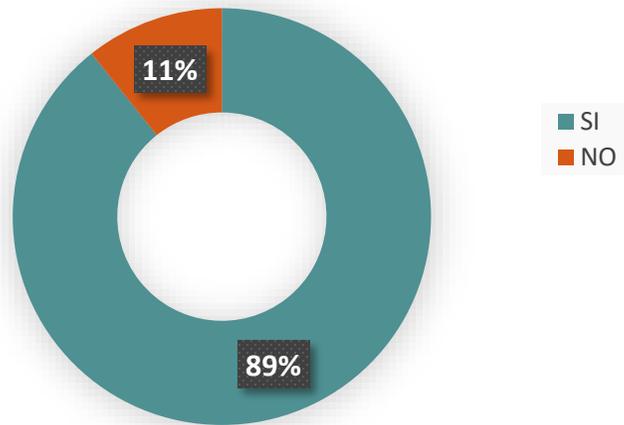
Grupo de valor priorizado: Unidad de Gestión General UGG

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ol style="list-style-type: none">1. Difusión de políticas2. Despliegue de doctrina a todos los niveles3. Conocer más a fondo las dependencias4. Recibir información trimestralmente	<ol style="list-style-type: none">1. Confiabilidad2. Oportunidad	<ol style="list-style-type: none">1. Sensibilización sobre temas de Ciberdefensa2. Presentación del proceso de Defensa y Seguridad y sus direcciones y grupos que lo conforman.

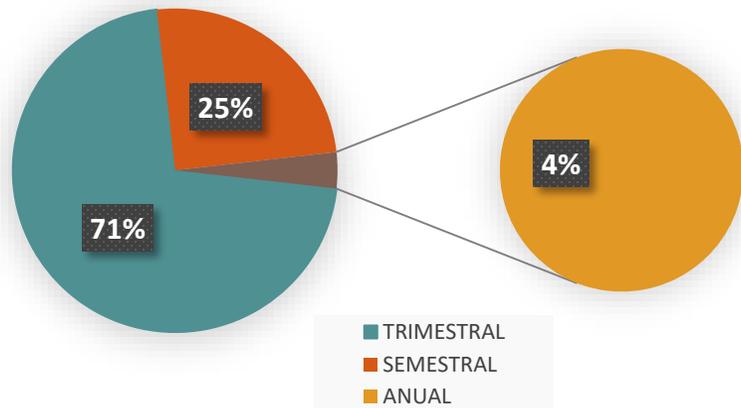


Grupo de valor priorizado: Fuerza Pública

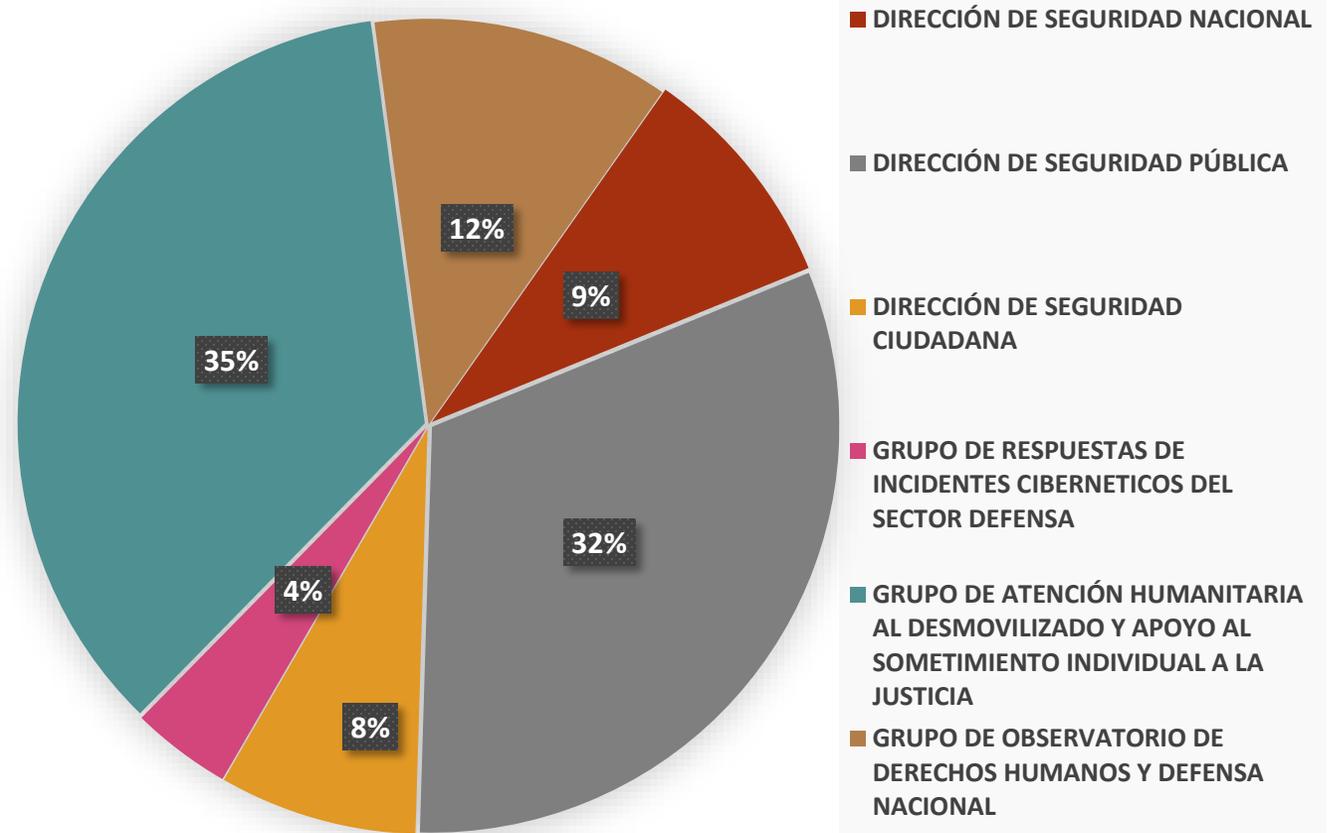
¿CONOCE USTED CUALES SON LAS DEPENDENCIAS QUE CONFORMAN EL PROCESO MISIONAL DE DEFENSA Y SEGURIDAD ?



¿CON QUE FRECUENCIA LA GUSTARIA RECIBIR INFORMACIÓN DEL PROCESO MISIONAL?



¿MAQUE CON UNA X LA DIRECCIÓN QUE CONOCE DEL PROCESO DE DEFENSA Y SEGURIDAD ?



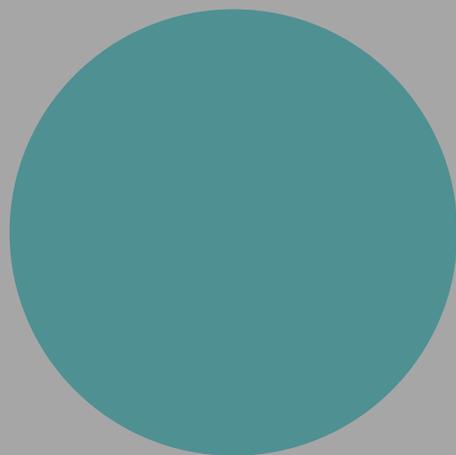


Grupo de valor priorizado: Fuerza Pública

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ol style="list-style-type: none">1. Difusión de las políticas de Defensa y Seguridad2. Incrementar la capacitación a nivel proceso sobre incidentes cibernéticos3. Despliegue de Doctrina a todos los niveles.4. Más cobertura y charlas	<ol style="list-style-type: none">1. Respuestas oportunas2. Personal capacitado.	<ol style="list-style-type: none">1. Capacitación al personal2. Dar a conocer el proceso de Defensa y Seguridad y las direcciones y grupos que lo conforman.

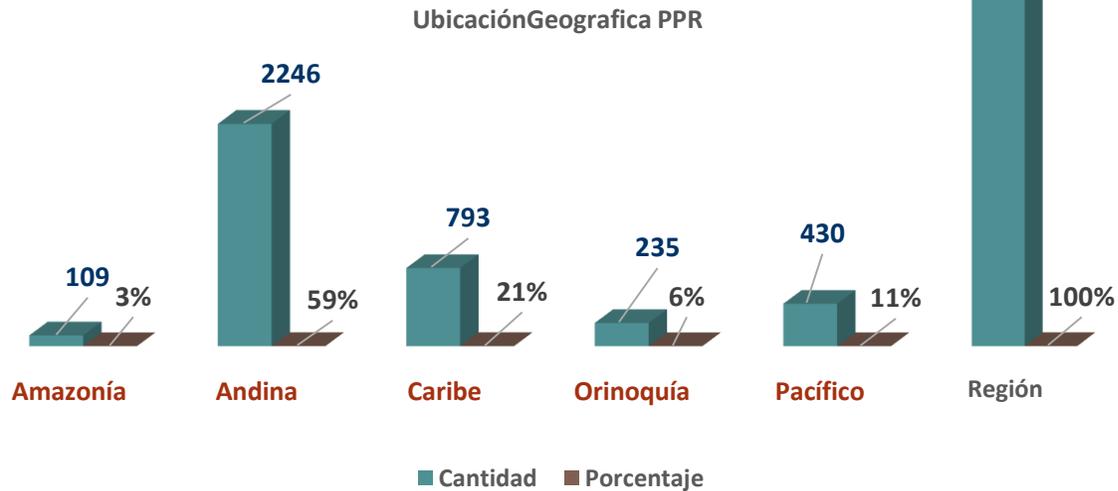
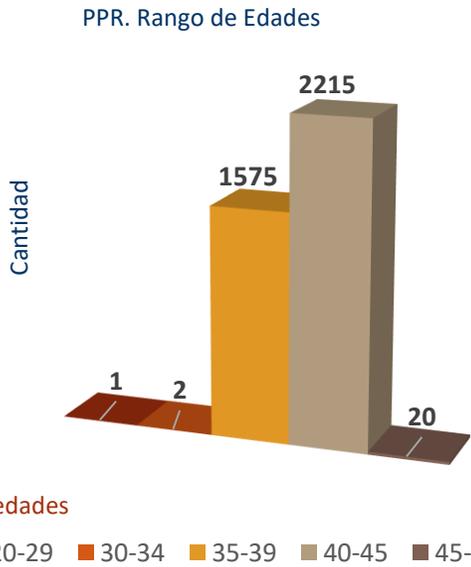
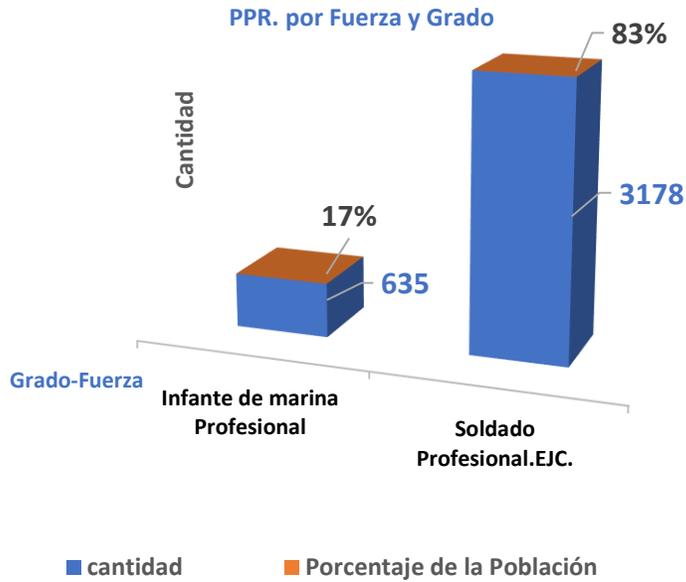


Bienestar y Salud de la Fuerza Pública





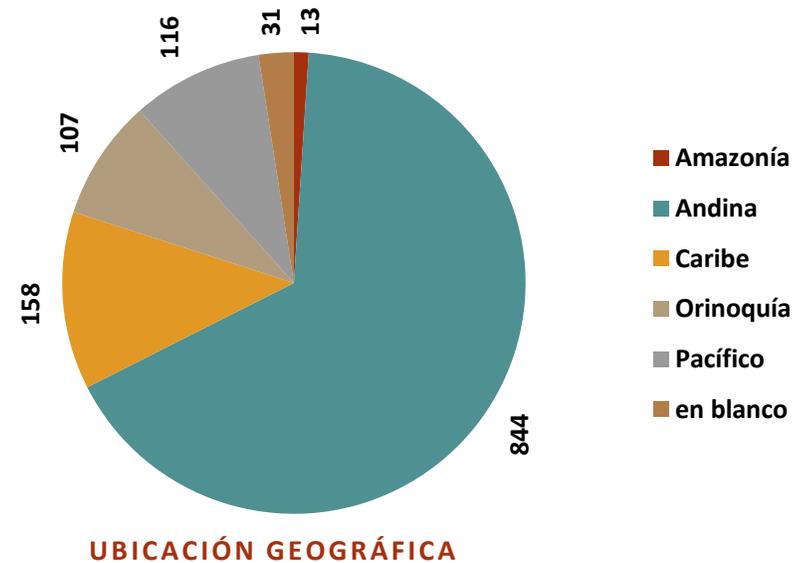
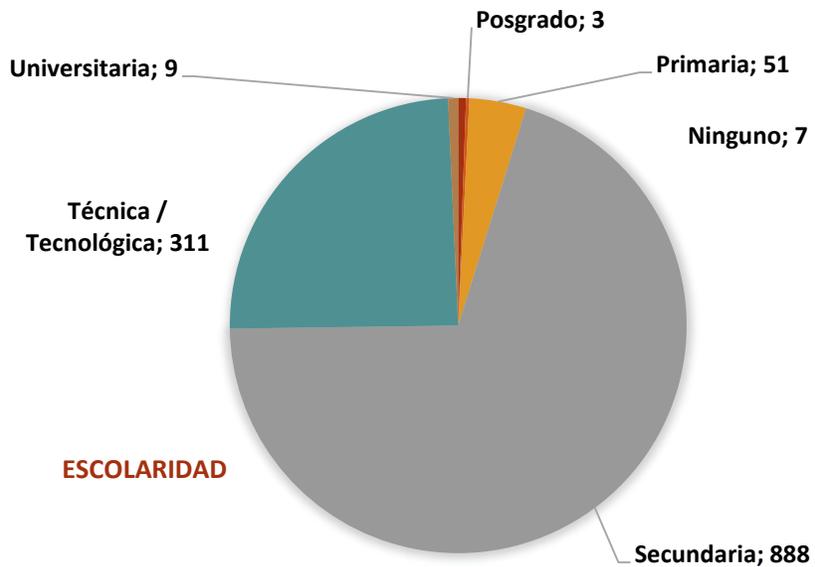
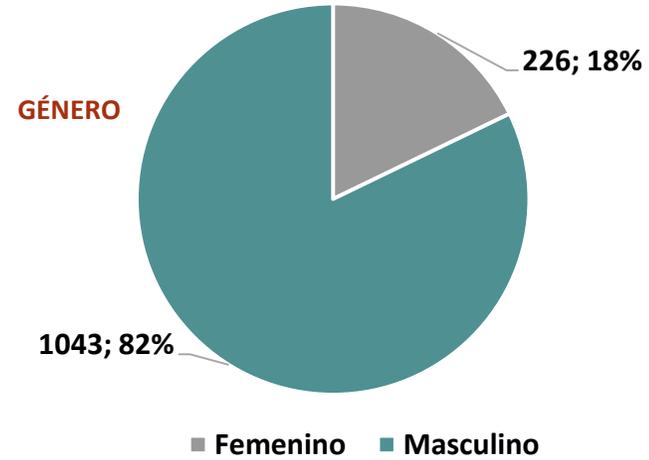
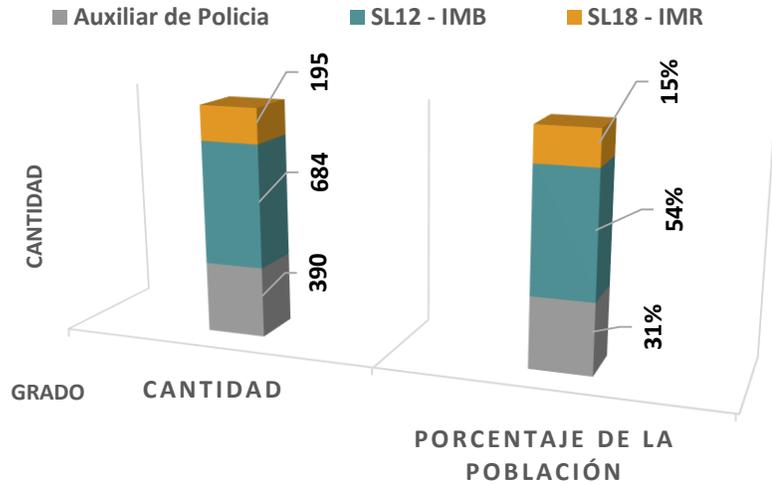
Grupo de valor priorizado: Fuerza Pública (Preparación para el Retiro. PPR)





Grupo de valor priorizado: Fuerza Pública (Prestación servicio Militar)

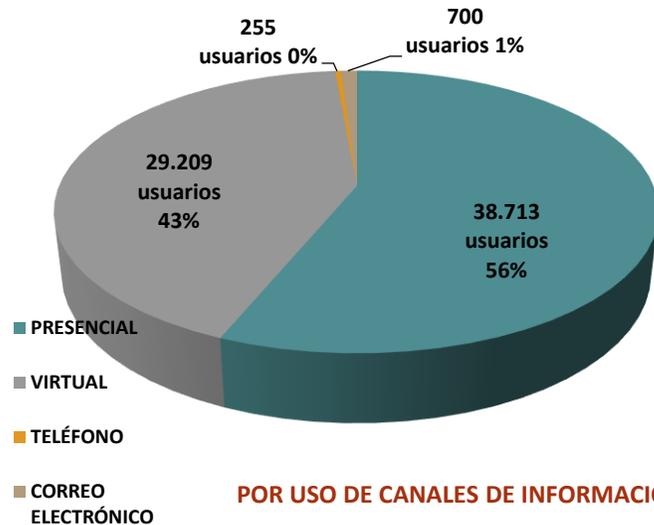
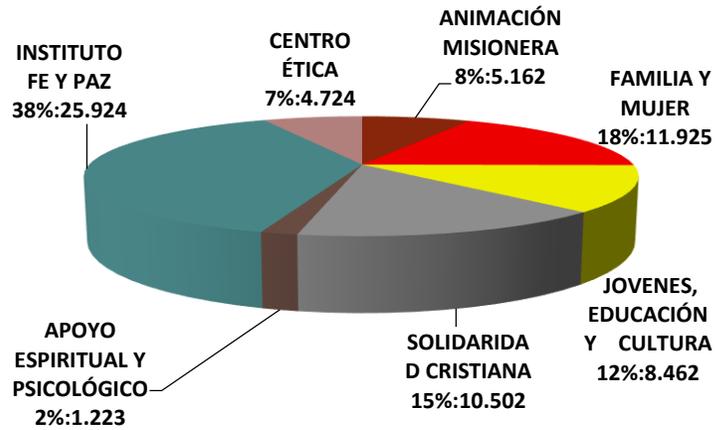
ACTIVOS POR GRADO



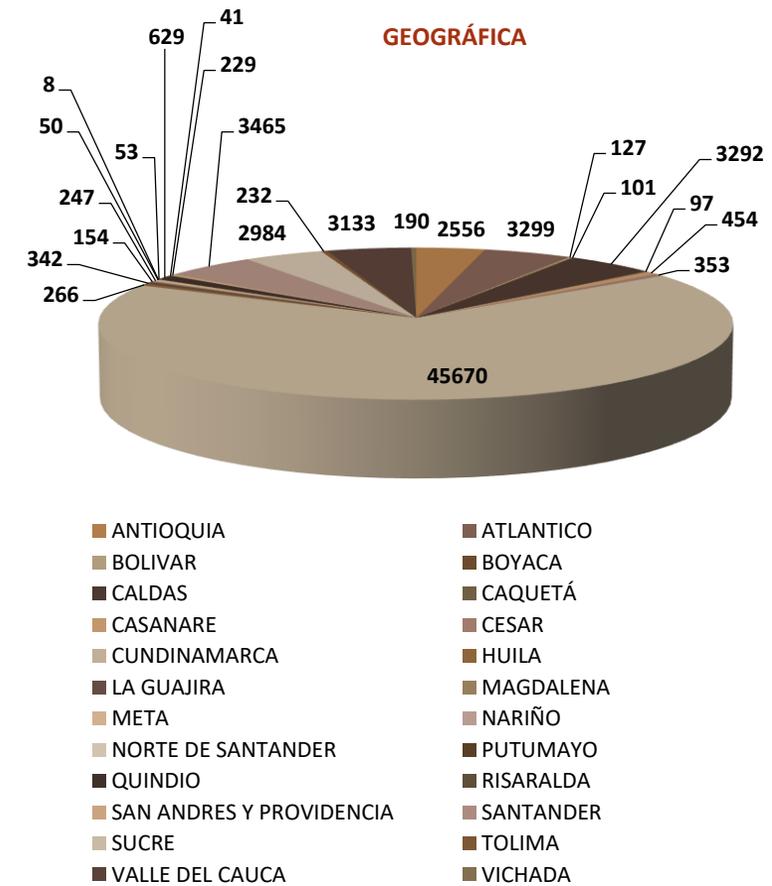
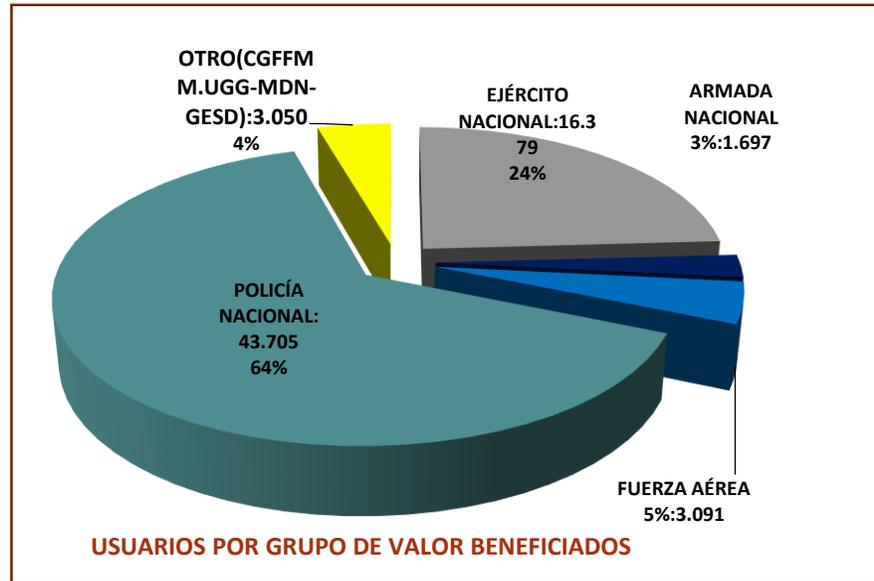


Grupo de valor priorizado: Obispado Castrense

USUARIOS BENEFICIADOS EN LAS TEMÁTICAS DE LAS ÁREAS: 67.922



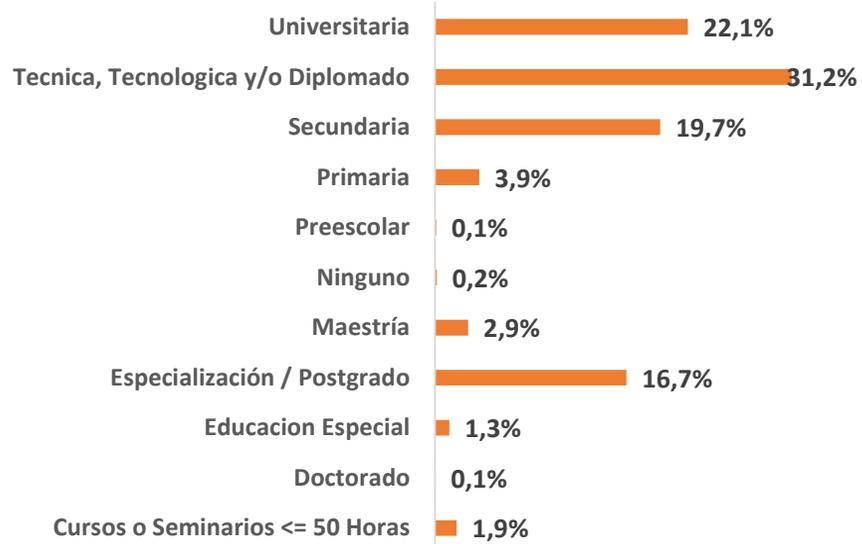
POR USO DE CANALES DE INFORMACIÓN



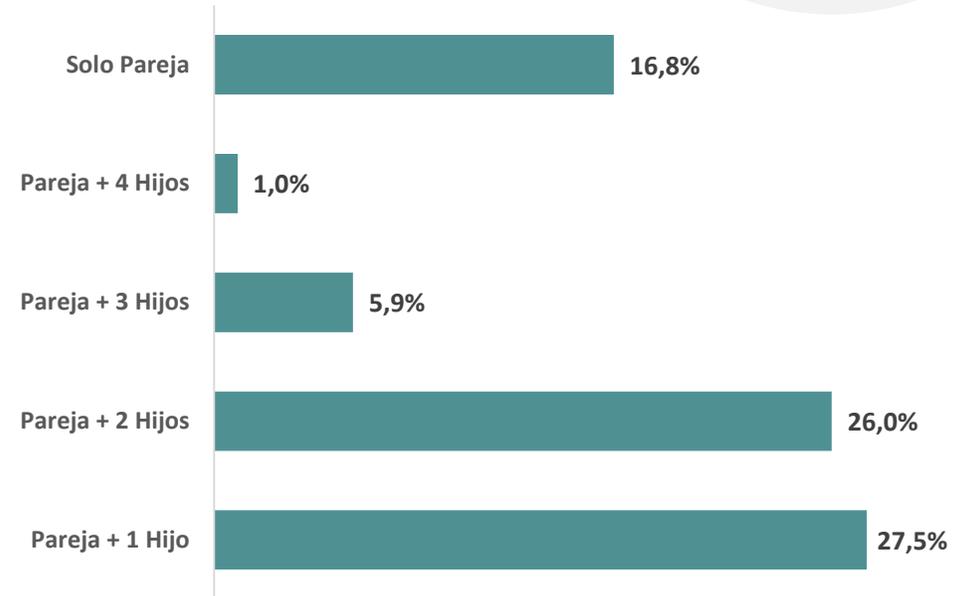


Grupo de valor priorizado: Familia personal activo

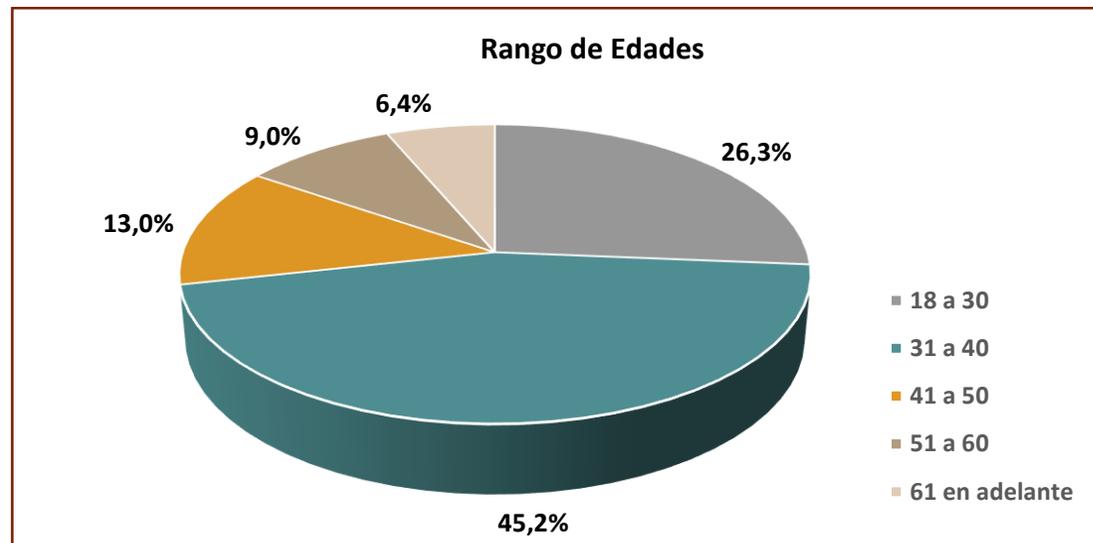
Nivel de Escolaridad



Tamaño Familiar



Rango de Edades





Grupo de valor priorizado: Fuerza Pública (Preparación para el Retiro. PPR)

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> *Desarrollo de habilidades blandas (Autoconocimiento, comunicación asertiva, perdón, autoestima, fortalecimiento de vínculos familiares, finanzas familiares y personales, entre otras). *Desarrollo de competencias para la empleabilidad y/o el emprendimiento. *Nivelación académica. *Formación técnica y tecnológica. *Orientación vocacional 	<ul style="list-style-type: none"> *Nuevo proyecto de vida. *Emplearse. *Emprender. *Mantener el servicio de salud. *Acceder a la asignación de retiro. *Conservar vínculo familiar. *Educación para sus hijos y parejas 	<ul style="list-style-type: none"> *Implementar los componentes de la directiva 014 de 2022. *Ampliar y ajustar el portafolio de bienestar de acuerdo con las necesidades de la población.

Grupo de valor priorizado: Fuerza Publica (Prestación servicio Militar)

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> *Desarrollo de habilidades blandas: (autoconocimiento, comunicación asertiva, fortalecimiento de vínculos familiares, cursos de finanzas personales y talleres de orientación ocupacional). 	<ul style="list-style-type: none"> *Tener oportunidades de formación y empleo. *Oportunidades para ingresar a la educación superior *Oportunidades para ingreso a las escuelas de formación de las Fuerzas Militares y Policía Nacional *Oportunidades para emprendimiento *Oportunidades para empleo 	<ul style="list-style-type: none"> *Implementar los artículos 44 y 45 de la Ley 1861 de 2017 “por la cual se reglamenta el servicio de reclutamiento, control de reservas y la movilización”, esta Ley tiene como fin establecer los lineamientos de la prestación de servicio militar en Colombia. *Ampliar la oferta a créditos educativos, alianzas con instituciones de educación superior. *Mejorar las condiciones de la línea de crédito del ICETEX *Socializar oferta de bienestar diseñada y disponible para este segmento de la población.



Grupo de valor priorizado: Obispado Castrense

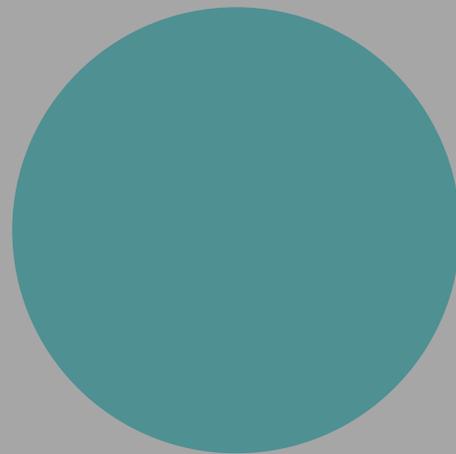
NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> *Recibir información veraz y oportuna. *Recibir orientación para el uso y disposición de la información. *Recibir guía frente a la prestación del servicio. *Continuar con el acompañamiento espiritual y psicosocial. *Ampliar la cobertura virtual en las atenciones de caso personalizados. 	<ul style="list-style-type: none"> *Personal idóneo. *Personal amable. *Personal capacitado. *Entrega en los tiempos acordados. *Seguir con el acompañamiento espiritual y psicosocial para tener bienestar integral. *Calidad Humana. *Confiability en la custodia de la información. *Reconocimiento en el profesionalismo de las personas que realizan las actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> *Reforzar los canales virtuales. *Aplicar encuestas de satisfacción digitales. *Aumentar el número de profesionales en las áreas para brindar mayor cobertura.

Grupo de valor priorizado: Familia personal activo

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> Educación Salud Empleo Apoyo a la familia Apoyo a emprendimientos 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitaciones Lograr apoyo para educación superior Acceso a la salud permanente 	<ul style="list-style-type: none"> Aportes de la red de apoyo social.



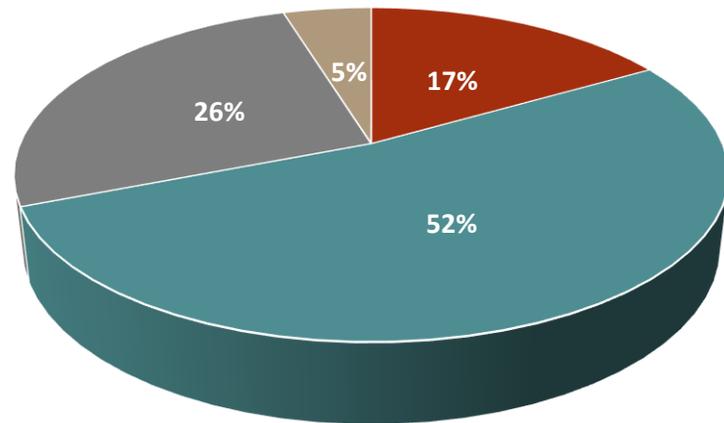
DDHH y DIH





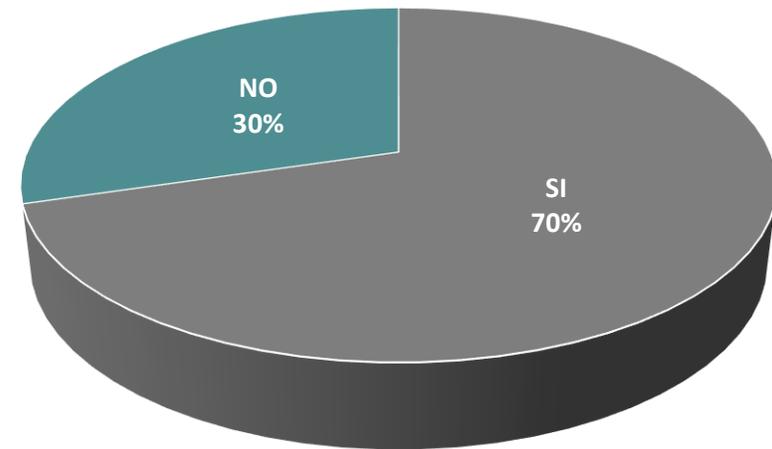
Grupo de valor priorizado: FF,MM Policía Nacional y Entidades Gubernamentales)

CANALES DE ATENCIÓN UTILIZADOS CON FRECUENCIA



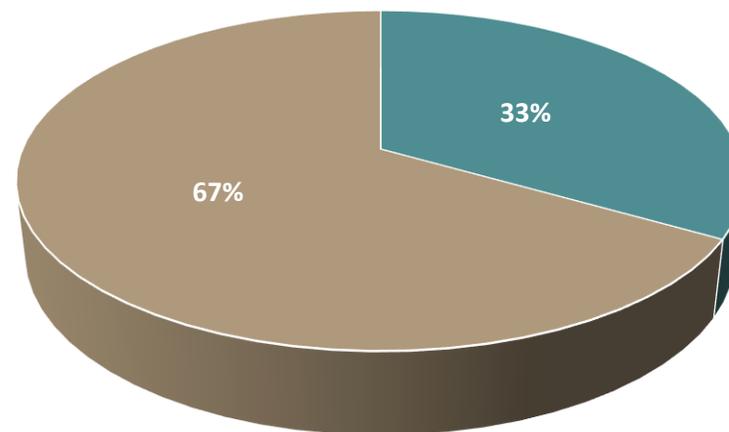
■ Presencial ■ Electrónica o Virtual ■ Telefónica ■ Correspondencia

¿CONOCE LO CANALES DE ATENCIÓN?



■ SI ■ NO

PARTICIPACIÓN GRUPOS DE VALOR



■ FFMM Y POLICÍA ■ ENTIDADES GUBERNAMENTALES

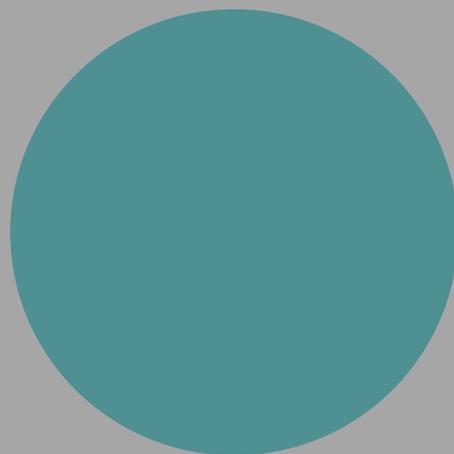


Grupo de valor priorizado: FF,MM Policía Nacional y Entidades Gubernamentales

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación. 2. Coordinación asuntos ante el SIDH (requerimientos, respuestas, reuniones) 3. Promulgar los DDHH a la población reincorporada y socializar temas de Paz con los miembros de las FFMM. 4. Protección y acompañamientos al funcionario público. 5. Asesoría para resolver conflictos con grupos de interés. 6. Mayor conocimiento de lo que hace el Ministerio de Defensa para canalizar las acciones en la defensa de los DDHH. 7. Presencia en las mesas de concertación con comunidades étnicas a nivel nacional. 8. Asesoría para tratamiento diferencial a comunidades indígenas. 9. Intercambio de información para el fortalecimiento de la misionalidad del programa de prevención y protección 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguir avanzando en los proyectos que se tienen con la Dirección en materia de capacitación, actualización y estandarización en Derechos Humanos y DIH como líderes del sector defensa. 2. Que respondan las solicitudes de información de manera completa, pronta y aporten anexos. 3. Emisión de lineamientos, política y emisión de líneas de defensa. 4. Acercamiento con las FFMM y PONAL. 5. Generar amplia articulación a fin de desarrollar acciones de prevención de violación de DDHH a reincorporados. 6. Generar amplia articulación a fin de desarrollar acciones de prevención de violación de DDHH a reincorporados. 7. Se impulse más el respeto por los DDHH y DIH. 8. Orientación para resolver conflictos de derechos y conocer las lecciones aprendidas de conflictos similares. 9. Que se atiendan las peticiones que hacen las comunidades étnicas en las mesas de concertación. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecer la coordinación realizada por el GDOI en materia de requerimientos, respuestas y reuniones para atender lo relativo al apoyo a la defensa del Estado ante organismos internacionales. 1. Por parte del Grupo de Instrucción y Cooperación ya se está adelantando una mejora por iniciativa propia para fortalecer las actividades virtuales y sincrónicas del Plan de Capacitación 2023 de acuerdo con lo dispuesto por la Coordinadora en propiedad.



GESTIÓN DE CAPACIDADES E INNOVACIÓN DE LA FUERZA PÚBLICA



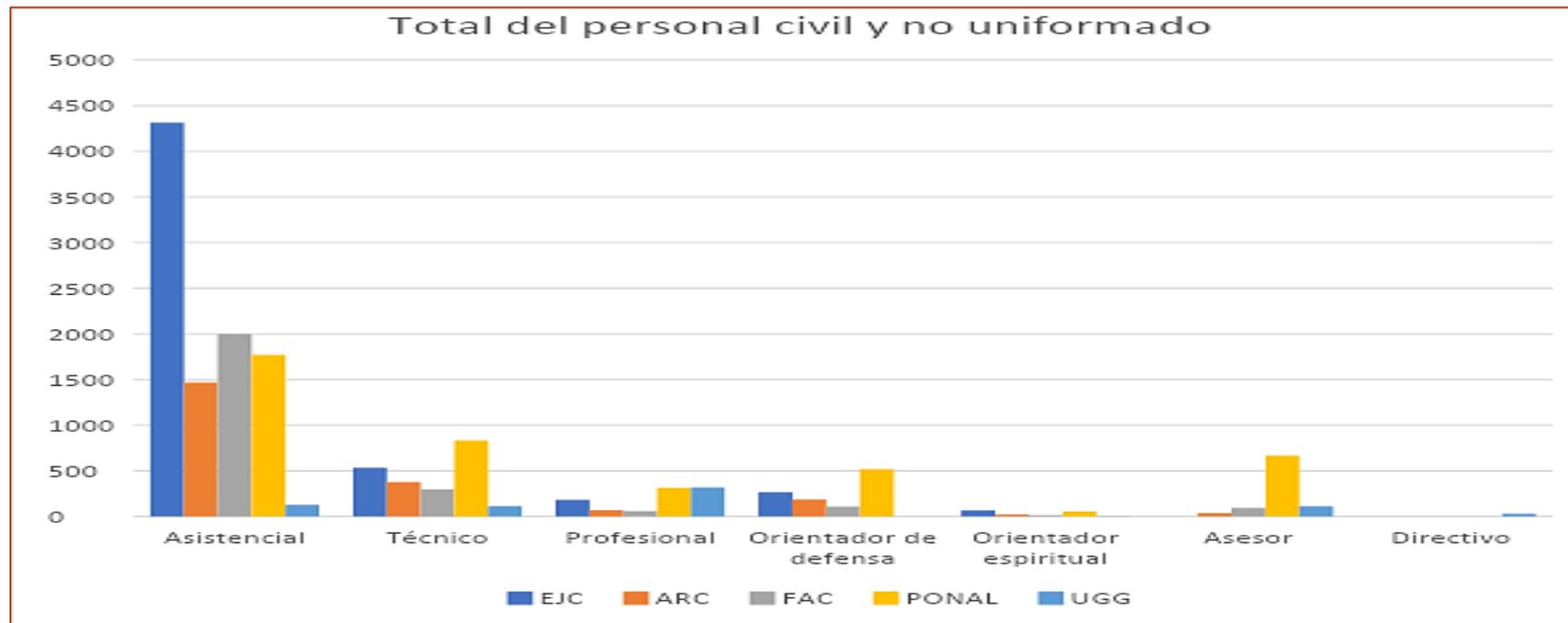
MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Encuesta Caracterización de usuarios:

<https://forms.office.com/pages/designpagev2.aspx?lang=es-419&origin=OfficeDotCom&route=Start&subpage=design&id=30urenR-QkKoFwxkI2iZ5xgvnQkNnK9BmuaDMdRjdtUMDZWNkcyRktZMEw5N0VZUUFWWWY1T1FDRS4u>



Grupos de valor priorizados: Dirección de Planeación y Presupuesto-DPP / Fuerza Pública /
Despacho Viceministerio para la Estrategia y Planeación-VEP





Grupos de valor priorizados: Dirección de Planeación y Presupuesto-DPP / Fuerza Pública / Despacho Viceministerio para la Estrategia y Planeación-VEP

1. ¿A cuál de estas entidades o dependencias pertenece?

[Más detalles](#)

● Fuerza Pública	8
● Dirección de Planeación y Presu...	6
● Despacho Viceministerio para la...	1



3. ¿Qué canal utiliza con mayor frecuencia para la comunicación con la Dirección de Proyección de Capacidades e Innovación? Seleccione los dos principales.

[Más detalles](#)

● Correo electrónico institucional	10
● Comunicaciones oficiales por m...	4
● Whatsapp	8
● Vía telefónica	1
● Otras	0



4. Para el mejoramiento continuo del proceso ¿Qué aspectos debe fortalecer la Dirección de Proyección de Capacidades e Innovación?

[Más detalles](#)

● Diligencia	5
● Calidad del servicio	3
● Oportunidad de la información	7
● Calidad de la información	3
● Otras	2



5. ¿Conoce la misionalidad de la Dirección de Proyección de Capacidades e Innovación?

[Más detalles](#)

● Sí	6
● No	9



Debido a que en un porcentaje significativo, dentro de la caracterización de usuarios, no poseen el conocimiento certero de la misionalidad del modelo de planeación por capacidades, se tiene como reto y oportunidad de mejora la capacitación continua del modelo hacia el personal.



6. ¿Qué conoce de la misionalidad de la Dirección de Proyección de Capacidades e Innovación?

8 Respuestas

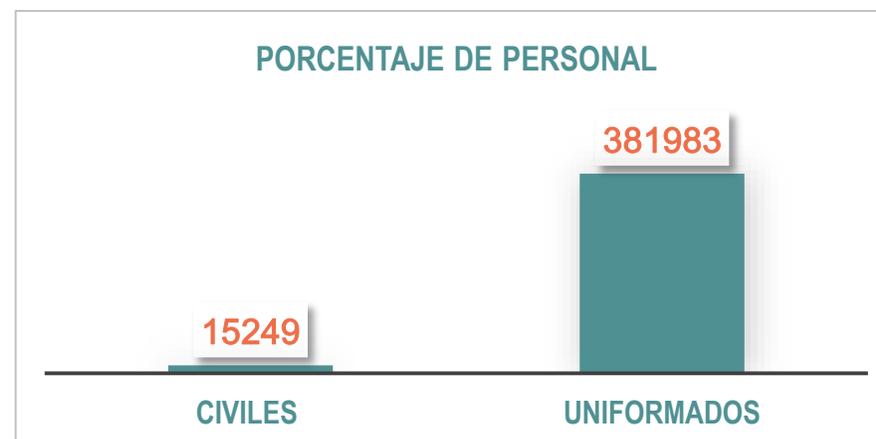
ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Bshs
2	anonymous	Coordina la implementación del modelo de capacidades de la fuerza publica
3	anonymous	Se encargan de evaluar la necesidades de capacidades del sector y una vez se aprueba la necesidad calculan lo que cuesta mantener
4	anonymous	Contribuir al desarrollo y fortalecimiento de las fuerzas
5	anonymous	Evaluar las capacidades y Lineamientos de autosostenimiento en el sector defensa.
6	anonymous	La implementación del modelo de proyección de capacidades
7	anonymous	Modelo por planeación de capacidades
8	anonymous	el modelo que nació por capacidades

7. Por favor indique cuáles son su expectativas frente a los productos o servicios ofrecidos por la Dirección de Proyección de Capacidades e Innovación

15 Respuestas

ID ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Hsvs
2	anonymous	Oportunidad, calidad de los productos, apropiación del SGDl
3	anonymous	lograr obtener una proyección de capacidades aterrizada al sector. optimizando recursos.
4	anonymous	Que cada día se facilite y sea efectiva la labor de los miembros de la fuerza
5	anonymous	Calidad en la información
6	anonymous	Que sean oportunos y confiables
7	anonymous	Mayor agilidad en la respuesta a las solicitudes generadas a la dependencia
8	anonymous	ES QUE SEA UN CANAL FACILITADOR
9	anonymous	Que sea más eficiente al momento de brindar la información
10	anonymous	Mayor eficiencia en la entrega de la información
11	anonymous	que nos brinden una mejor capacidad e innovación, para que nuestras fuerzas sigan prestando un mejor servicio cumpliendo objetivos y lineamientos brindados por esta dirección

Grupo de valor: Fuerza Pública





Grupo de interés: FF.MM Y POLICÍA NACIONAL UGG

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>Conocimiento en el modelo de planeación por capacidades</p> <p>Conocimiento en la planeación y presupuesto mediante un marco normativo claro, capacitaciones y guías metodológicas - seguimiento a la ejecución presupuestal</p>	<p>Respuesta oportuna Interacción permanente Disponibilidad de la información Trazabilidad y documentación de los análisis realizados</p> <p>Comunicación efectiva: indicando objetivos y alcance de las iniciativas, plazos, seguimiento Disponibilidad de la información de las iniciativas y productos desarrollados</p>	<p>*Flexibilizar los canales de comunicación, por ejemplo mediante herramientas tecnológicas alternas a las reuniones y oficios</p> <p>*Repositorio de información de las iniciativas y productos realizados, con soportes documentales, que se encuentre disponible para el personal con el perfil de acceso</p>

Grupo de interés: Dirección de Planeación y Presupuesto

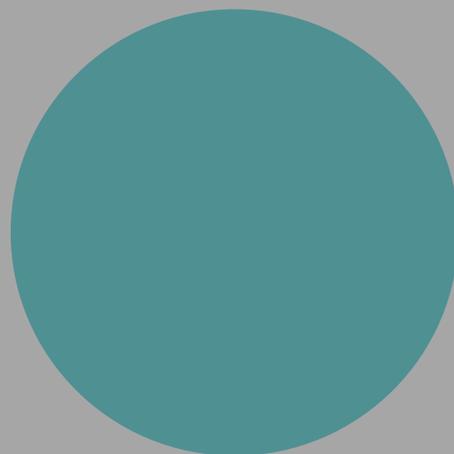
NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>Conocimiento en la planeación y presupuesto- procedimiento programación presupuestal.</p> <p>Interacción permanente entre las direcciones con el fin de incentivar el buen desarrollo de las necesidades del despacho VEP teniendo la documentada la información.</p>	<p>1. Respuesta oportuna 2. Interacción permanente 3. Disponibilidad de la información Acceso de la información Eficiencia en las respuestas a las solicitudes hechas</p>	<p>*Flexibilizar los canales de comunicación</p> <p>*Repositorio de información de las iniciativas y productos realizados, con soportes documentales</p> <p>*Soportar la información solicitada en cuanto a la gestión de calidad en temas de riesgos, indicadores, salidas no conformes, autoevaluaciones.</p>

Grupo de interés: Despacho Viceministerio para la estrategia y planeación

<p>Procedimientos:</p> <p>Conocimiento en el modelo de planeación por capacidades - conocimiento en la planeación y presupuestación - procedimiento programación presupuestal</p> <p>Comunicación y trabajo conjunto entre las dependencias del viceministerio</p>	<p>1. Información oportuna y clara cumplimiento de los objetivos planteados, en el tiempo planeado Eficiencia en las respuestas a las solicitudes hechas</p> <p>2. Interacción permanente</p> <p>3. Disponibilidad de la información Acceso de la información Eficiencia en las respuestas a las solicitudes hechas *</p>	<p>*Flexibilizar los canales de comunicación en donde halla una interacción constante entre directores y/o coordinadores hacia el despacho VEP.</p> <p>*Repositorio de información de las iniciativas y productos realizados</p> <p>*Disponibilidad de la información para el personal con el perfil de acceso.</p> <p>*Conocimiento de los servidores públicos que asumen en el despacho VEP para agilizar los procesos</p>
--	---	--



Direccionamiento y Planeación Estratégica



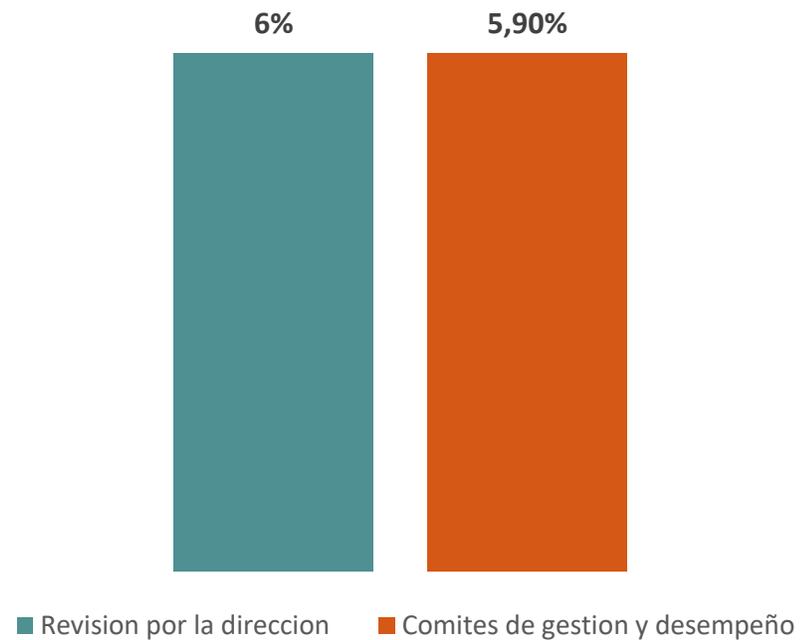


GVP Grupo de valor priorizado: Alta Dirección

Uso de canales - Alta Dirección



Eventos-Alta Dirección



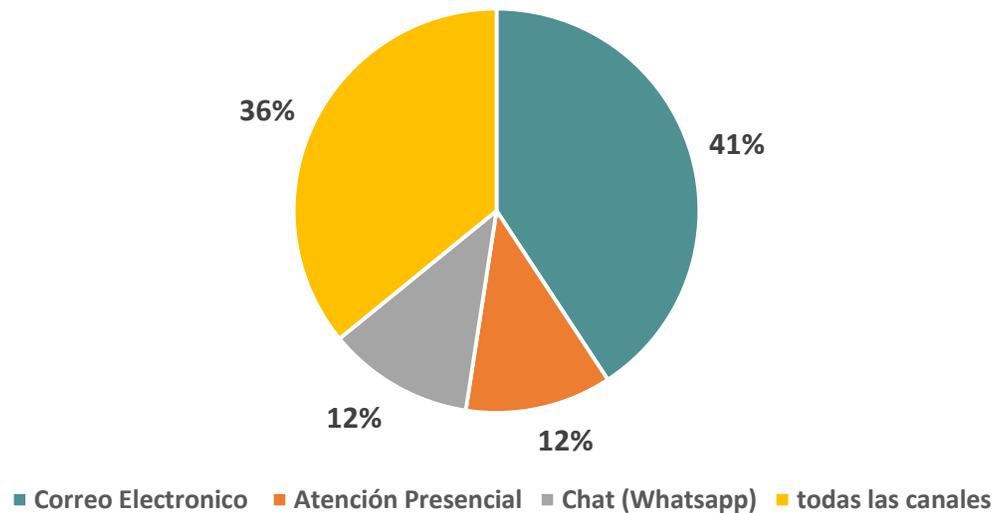
Niveles de uso

El 100% de los integrantes de la alta dirección encuestados señalan que interactúan con el grupo de gestión y valor público **mensualmente.**

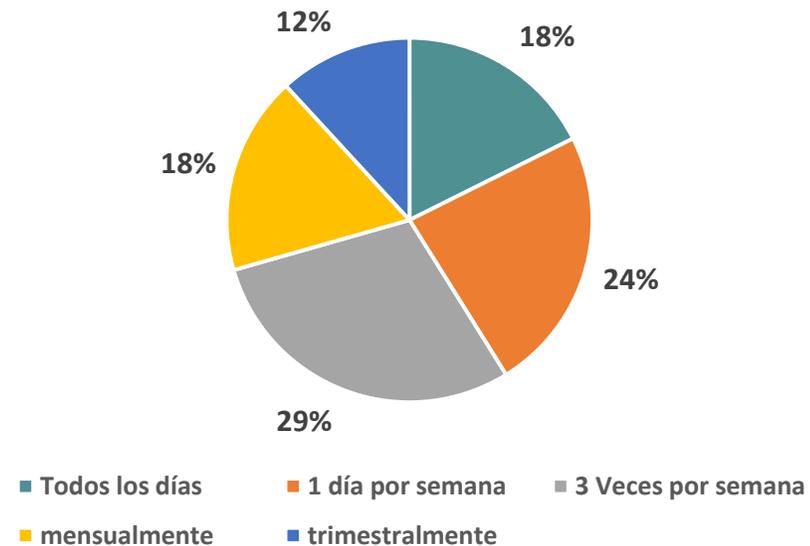


GVP Grupo de valor priorizado: Líderes de Proceso

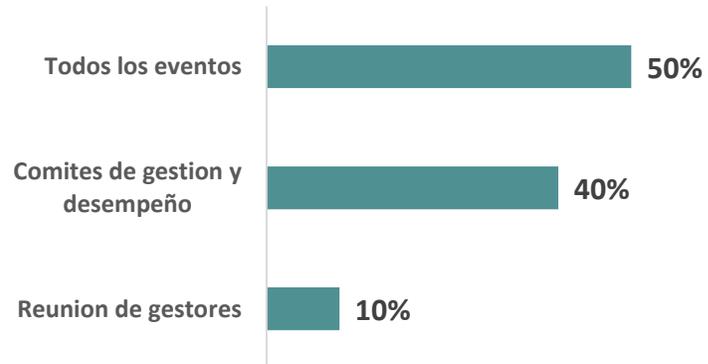
Uso de Canales- Líderes de proceso



Nivel de uso- Líderes de Proceso



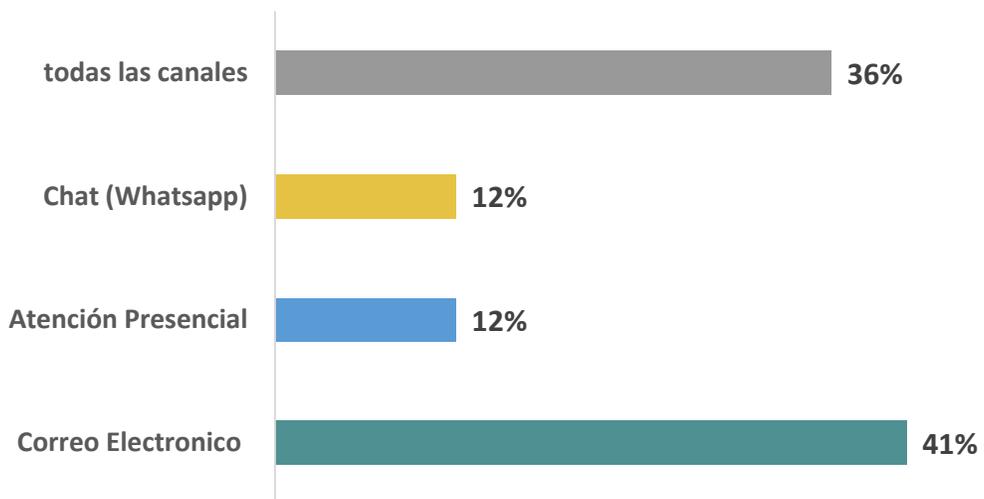
Eventos- Líderes de proceso



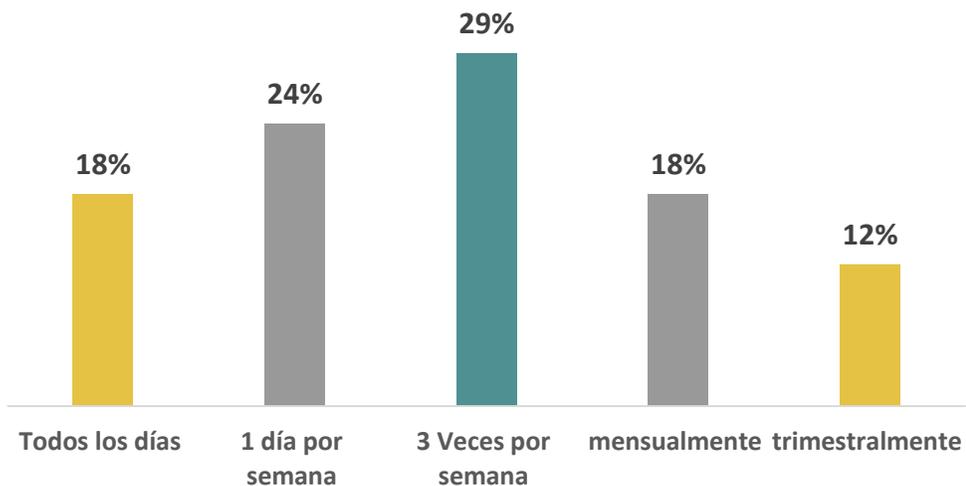


GVP Grupo de valor priorizado: Gestores Internos de Valor Público

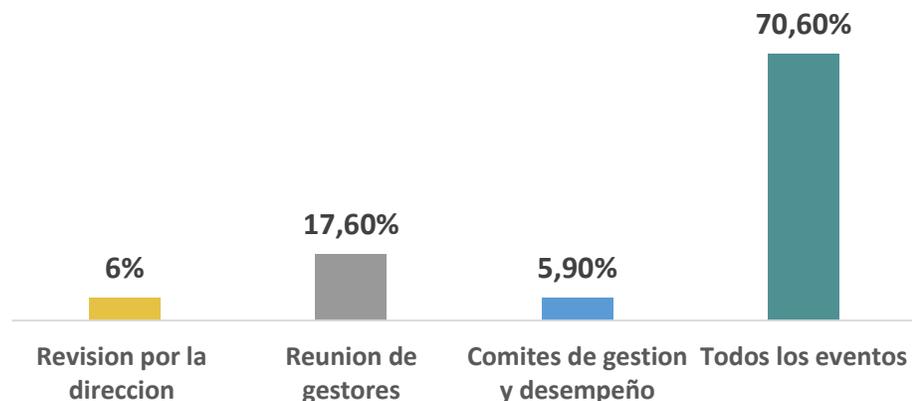
Uso de canales- Gestores



Nivel de uso- Gestores



Eventos- Gestores

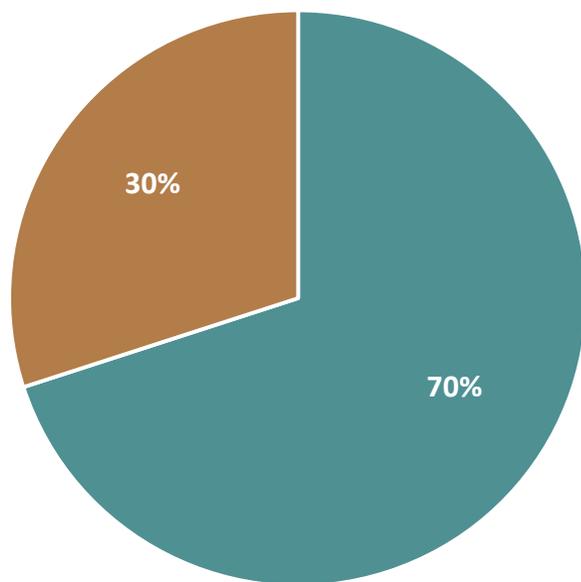




Seguimiento a la Planeación Estratégica y Presupuestal

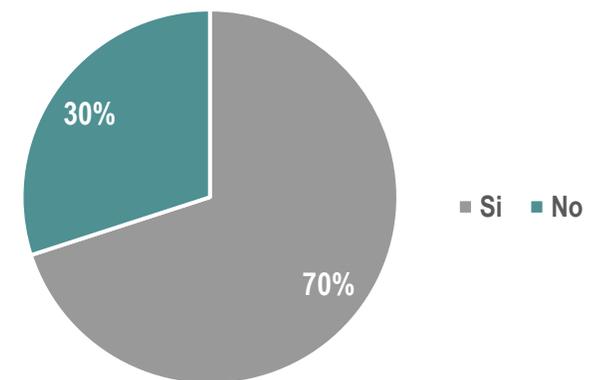
Grupo de valor: Unidades Ejecutoras

Uso Canales Disponibles

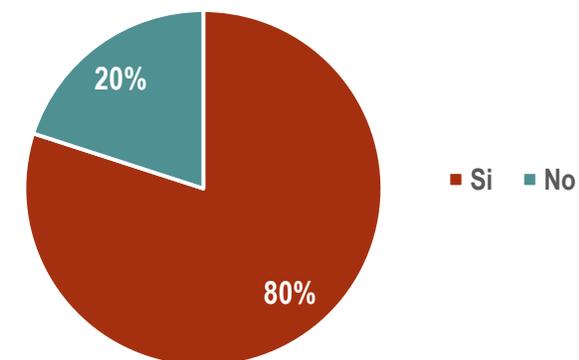


- Uso canales disponibles Correo electrónico institucional
- Uso canales disponibles Atención presencial
- Uso canales disponibles Llamadas telefónicas
- Uso canales disponibles Chat (Whatsapp)
- Uso canales disponibles Correo electrónico personal
- Uso canales disponibles Todas las anteriores

Conoce al asesor de MDN



Cumplimiento de Tiempos Establecidos





GVP Grupo de interés: Alta Dirección

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>Información acerca del modelo integrado de planeación y gestión, así como del sistema de gestión y desempeño institucional.</p>	<p>Recibir retroalimentación oportuna, en relación a todos los requerimientos solicitados por la Alta Dirección</p> <p>Recibir avances de resultados de cada uno de los planes de trabajo e informes que se elaboran en la Unidad de Gestión General</p>	<p>Afianzar los canales de comunicación con la alta dirección para fomentar un papel más activo frente a los roles asignados en el marco del SGDI y el MIPG</p>

GVP Grupo de interés: Líderes de Proceso

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>Capacitación permanente en los temas SGDI+MIPG y los roles de los líderes de proceso.</p> <p>Acompañamiento para los ejercicios de auditoría.</p> <p>Socialización de actualizaciones</p>	<p>Que se logren armonizar las alarmas que se emitan frente a los requerimientos del sistema.</p> <p>Capacitaciones formales en Sistemas de gestión.</p> <p>Módulos interactivos para la administración de riesgos</p>	<p>Diseñar un herramienta que permita una revisión integral y periódica de los procesos por parte de los asesores, para identificar necesidades y realizar acompañamiento.</p>

GVP Grupo de interés: Gestores Internos de Valor Público

<p>Capacitación permanente en los temas SGDI+MIPG</p> <p>Acompañamiento para los ejercicios de auditoría.</p> <p>Socialización de actualizaciones</p>	<p>Que se logren armonizar las alarmas que se emitan frente a los requerimientos del sistema.</p> <p>Mantener el nivel técnico de los integrantes del grupo de gestión y valor público para aumentar la efectividad del SGDI.</p> <p>Que se racionalicen los requerimientos del sistema.</p>	<p>Diseñar un herramienta que permita una revisión integral y periódica de los procesos por parte de los asesores, para identificar necesidades y realizar acompañamiento.</p>
---	--	--



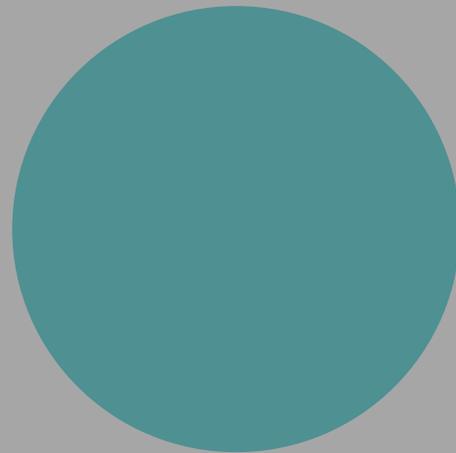
Seguimiento a la Planeación Estratégica y Presupuestal

Grupo de valor: Unidades Ejecutoras

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none">• Acompañamiento y soporte a las unidades ejecutoras en el proceso de formulación de los planes estratégicos.• Lineamientos claros y directrices para el seguimiento estratégico de cada una de las unidades ejecutoras.• Fortalecer el seguimiento que se realiza a los indicadores estratégicos.• Comunicación clara y asertiva con las unidades ejecutoras con el fin de agilizar las diferentes solicitudes del grupo de seguimiento.• Transparencia, honestidad, actitud de servicio	<ul style="list-style-type: none">• Fortalecer las capacitaciones que se realizan a las diferentes unidades ejecutoras en los procesos de seguimiento a los planes estratégicos.• Establecer mecanismos de comunicación diferentes a los existentes para facilitar dar a conocer de forma clara los lineamientos y directrices de seguimiento.	<ul style="list-style-type: none">• Mejorar los canales de comunicación con los asesores.• Mejorar la planeación de los tiempos de respuesta de los requerimientos que se les realizan a las diferentes unidades ejecutoras.



Gestión Presupuestal

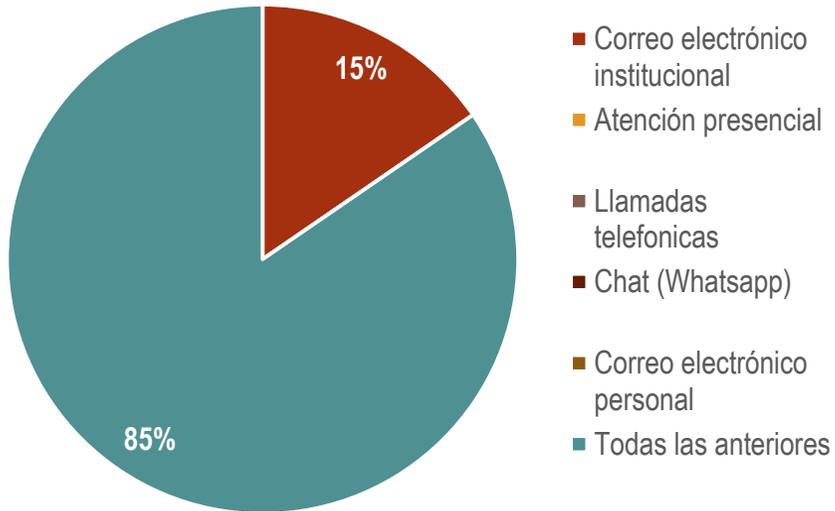




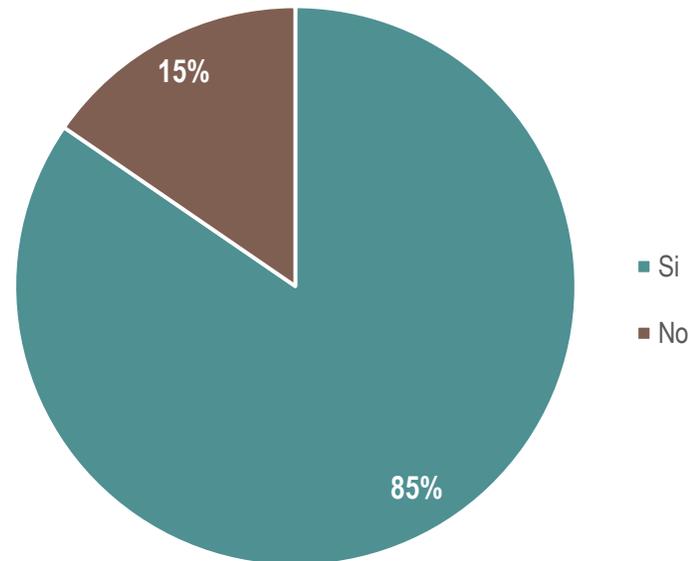
Programación Presupuestal

Grupo de valor: Unidades Ejecutoras

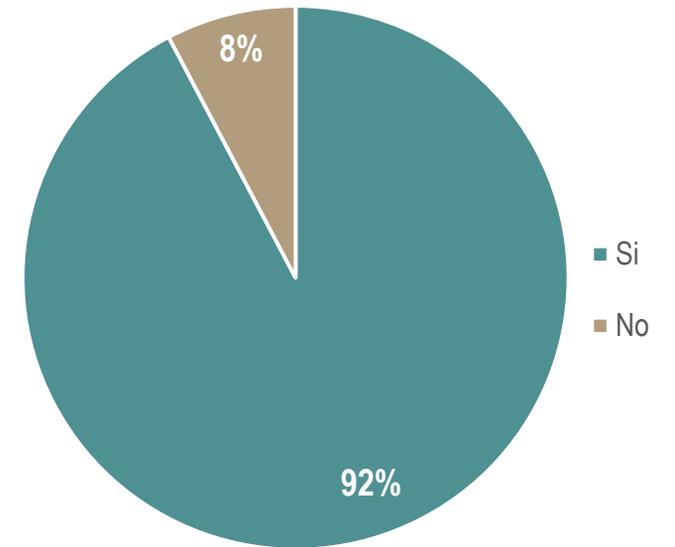
Uso de Canales Disponibles



Temas suficientes en Plan de Capacitación



Conoce al asesor del MDN

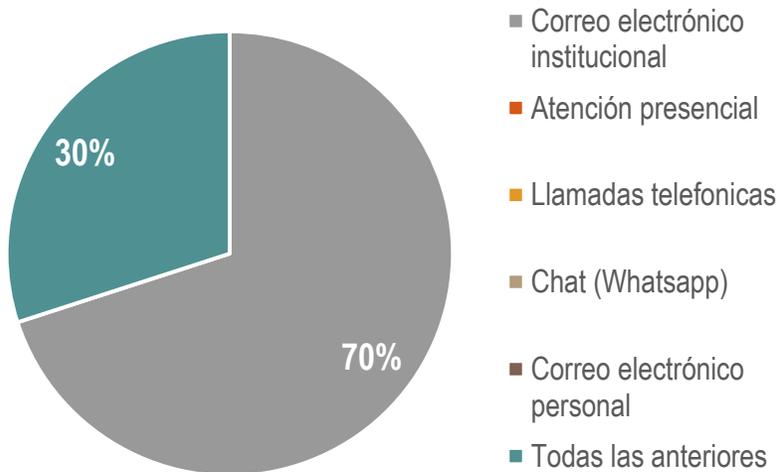




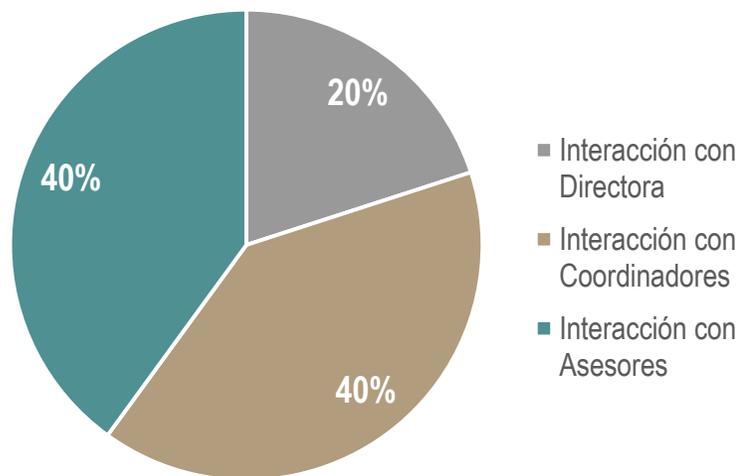
Seguimiento a la Planeación Estratégica y Presupuestal

Grupo de valor: Unidades Ejecutoras

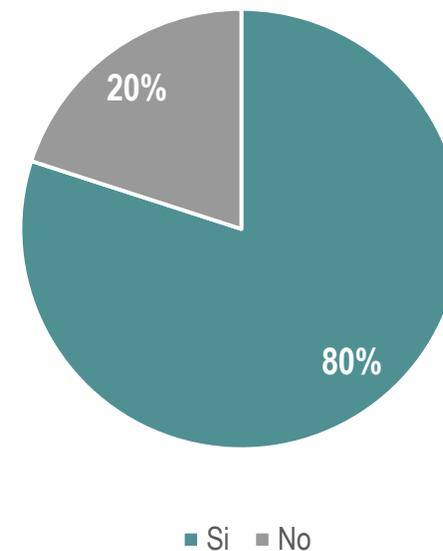
Uso Canales Disponibles



Responsable Interacción



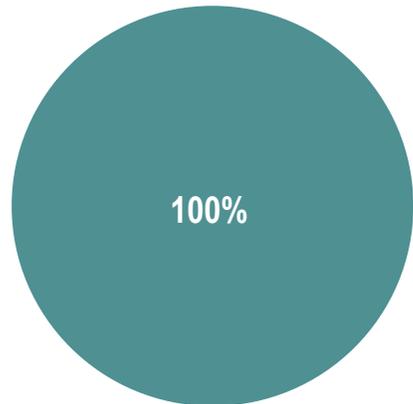
Cumplimiento de Tiempos Establecidos





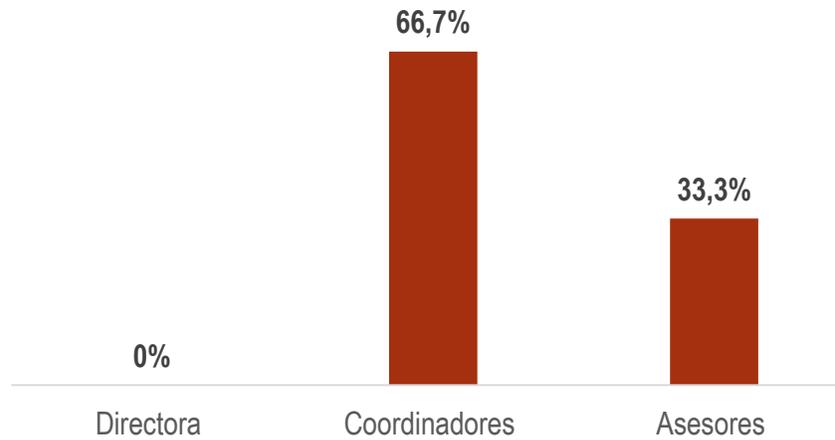
Seguimiento a OFFSET Grupo de valor: Unidades Ejecutoras

Uso Canales Disponibles

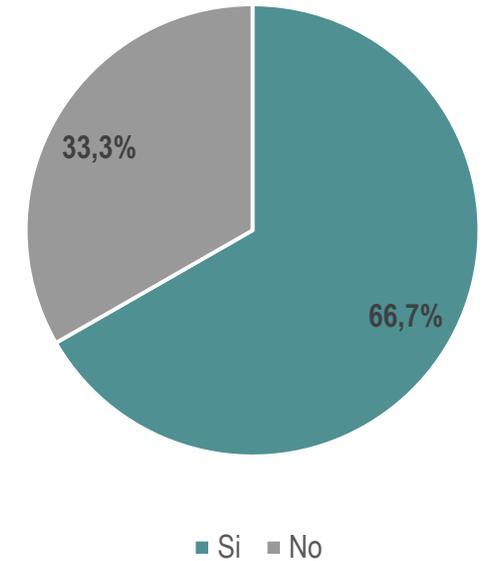


- Correo electrónico institucional
- Atención Presencial
- Llamadas telefónicas
- Chat (Whatsapp)
- Correo electrónico personal
- Todas las anteriores

Responsable Interacción



Cumplimiento de Tiempos Establecidos

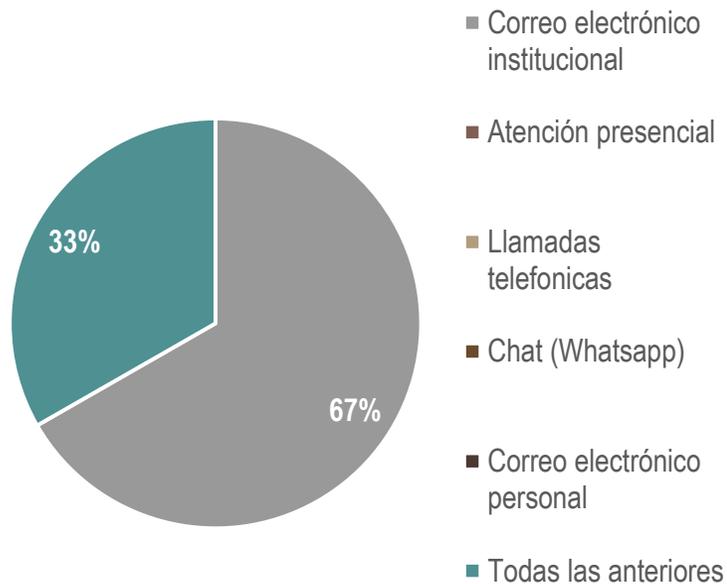




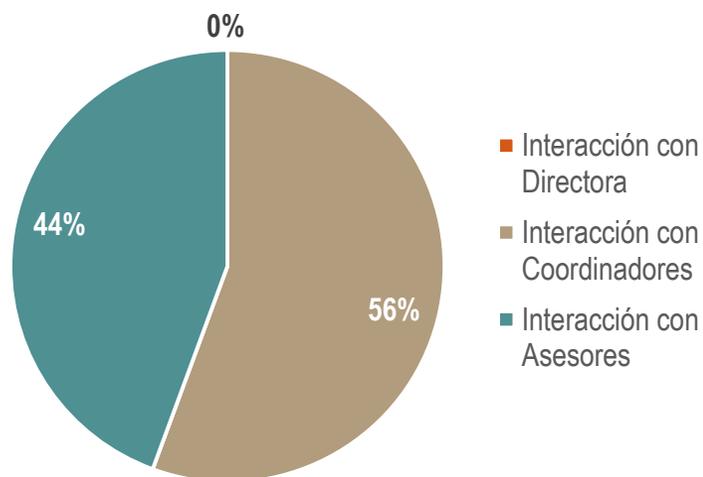
Programación de cooperación con EE.UU

Grupo de valor: Unidades Ejecutoras

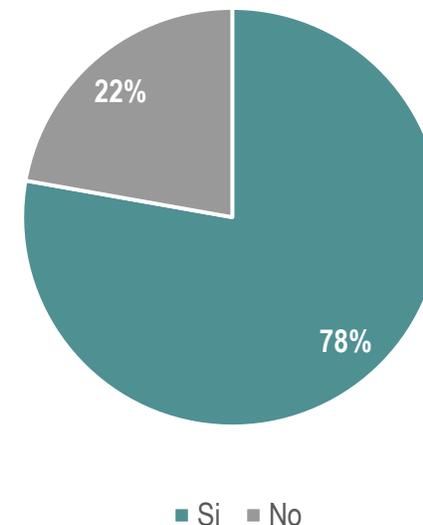
Uso de Canales Disponibles



Responsable Interacción



Cumplimiento de Tiempos Establecidos





Programación Presupuestal, Grupo de interés: Unidades Ejecutoras

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> Asesorías presupuestales claras y precisas a las Unidades Ejecutoras y entidades del GSED. Capacitación permanente en temas presupuestales. Apoyo en la gestión presupuestal de la unidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Dominio en tema presupuestal. Capacidad de respuesta inmediata a las inquietudes de índole presupuestal. Personal amable y respetuoso. Nivel de profesionalismo y desempeño en las gestiones presupuestales. Cordialidad y excelente atención al usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Reforzar el plan de capacitación del Grupo de Programación Presupuestal, orientado a la herramienta BIZAGI, y en otros temas presupuestales que contribuyan al desarrollo y habilidades en todos los aspectos presupuestales. Tener acercamientos con las Unidades Ejecutoras, a fin de que se conozcan los asesores del Grupo de Programación Presupuestal, lo que afianzaría las relaciones personales y facilitaría las gestiones presupuestales.

Seguimiento a la Planeación Estratégica y Presupuestal, Grupo de interés: Unidades Ejecutoras

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento y soporte a las unidades ejecutoras en el proceso de seguimiento a la ejecución presupuestal. Lineamientos claros y directrices para el seguimiento presupuestal de cada una de las unidades ejecutoras. Fortalecer el seguimiento que se realiza a los proyectos de inversión. Comunicación clara y asertiva con las unidades ejecutoras con el fin de agilizar las diferentes solicitudes del grupo de seguimiento. Transparencia, honestidad, actitud de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer las capacitaciones que se realizan a las diferentes unidades ejecutoras en los procesos de seguimiento a los planes estratégicos y presupuestales. Establecer mecanismos de comunicación diferentes a los existentes para facilitar dar a conocer de forma clara los lineamientos y directrices de seguimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la planeación de los tiempos de respuesta de los requerimientos a través de gestiones administrativas que se realizan a las diferentes unidades ejecutoras. Unificar las solicitudes de los reportes que se realizan a las diferentes unidades ejecutoras, teniendo en cuenta que en varias ocasiones se realizan desde diferentes direcciones.



Seguimiento a OFFSET, Grupo de interés: Unidades Ejecutoras

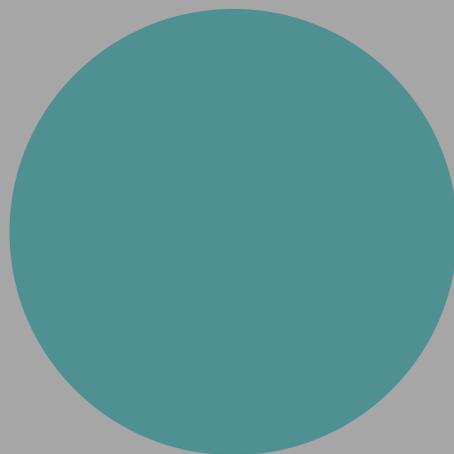
NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar correctamente la Política de Cooperación Industrial y Social • Recibir lineamientos claros por parte del Ministerio de Defensa Nacional frente a la gestión de Convenios <i>Offset</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar la normativa de Cooperación Industrial y Social, a fin que se ajuste al contexto estratégico y económico actual del Sector. • Recibir atención oportuna, atendiendo a todos los requerimientos propios de las Fuerzas y oficinas enlaces de Offset en cuanto al manejo de obligaciones Offset • Realizar reuniones periódicas para la trazabilidad y desarrollo de los trámites. 	<p>Realizar una programación anual, que se comunique mediante Circular, estandarizando los tiempos de reporte de los informes semestrales de aplicación de la Política de Offset, con miras a llevar un seguimiento por periodos, que permita el cumplimiento de los tiempos establecidos desde las competencias del Grupo de Seguimiento a Offset.</p>

Programación de Cooperación con EEUU, Grupo de interés: Unidades Ejecutoras

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos claros para la gestión del programa de cooperación con Estados Unidos FMF a través de la Directiva del Programa. • Mejoramiento de los procesos de la planeación del Sector Defensa, siendo más críticos y autónomos en la revisión de la formulación y modificación de los proyectos. • Revisión de los casos FMF con el fin de encontrar sinergias con proyectos de inversión apoyados con otras fuentes de financiación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos más simples y ágiles. • Trabajo articulado y productivo con las unidades ejecutoras con el fin de evitar reprocesos y generar valor agregado. • Controles más eficientes para la revisión de casos del programa. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Gobierno de EE.UU publica material didáctico para estudio en la pagina de la universidad para estudios de Cooperación en Defensa (DSCU), el cual se debería aprovechar por los funcionarios del Ministerio de Defensa, Fuerzas Militar y Policía Nacional para tener mayor conocimiento a los temas que se manejan a diario. (Cada funcionario realizaría su ingreso a la página y la verificación de los archivos que requiera) DSCA.MIL • Mejorar la canalización de la información y la comunicación con el fin de obtener trazabilidad de los requerimientos enviados, a través del correo institucional grupo Recursos de Cooperación.



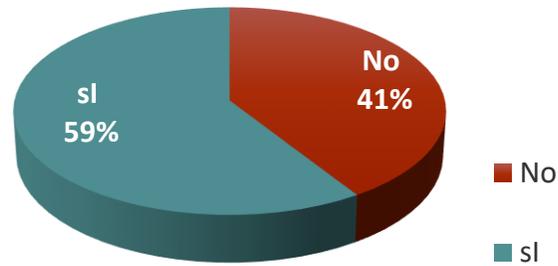
Gestión Contractual



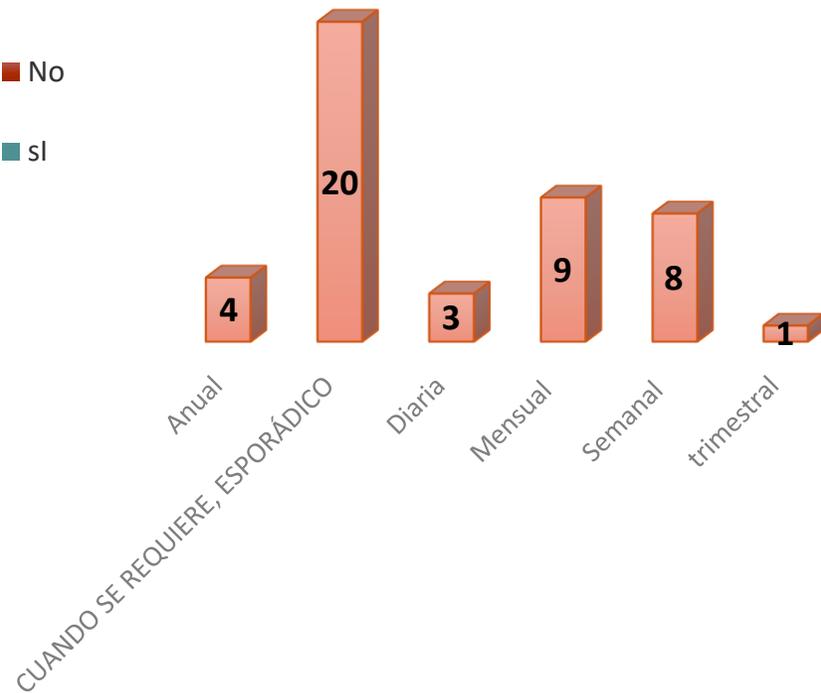


Grupo de valor priorizado: Fuerza Pública

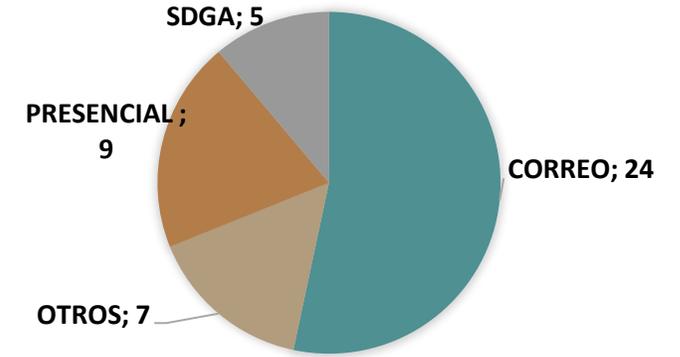
Conoce usted de los tramites que lleva a cabo la Dirección de Contratación Estatal?



Conoce usted los tramites que lleva a cabo la Dirección de Contratación



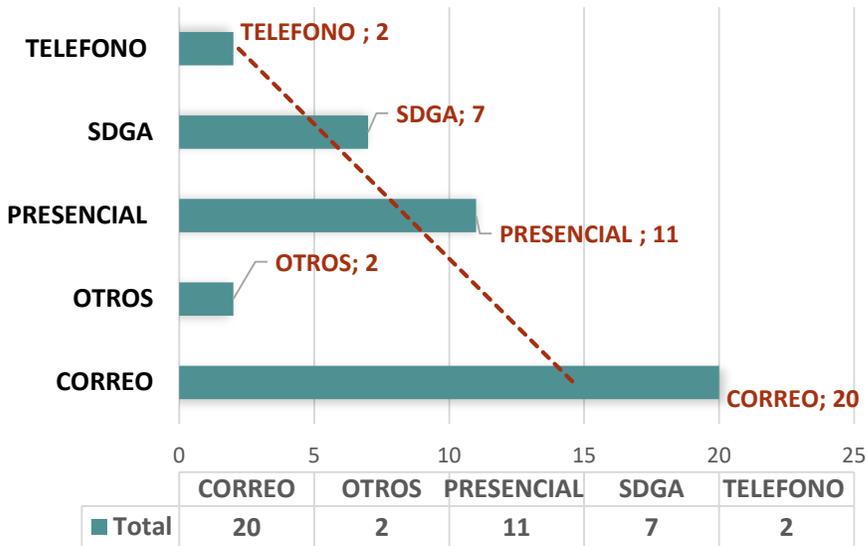
Conoce usted los tramites que lleva a cabo la Dirección de Contratación



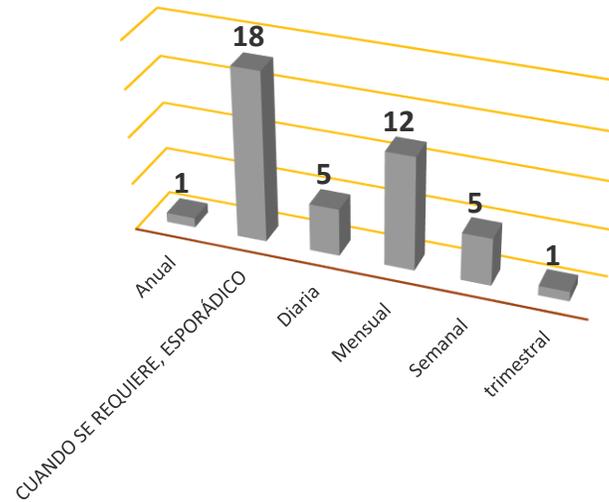


Grupo de valor priorizado: Unidades Ejecutoras

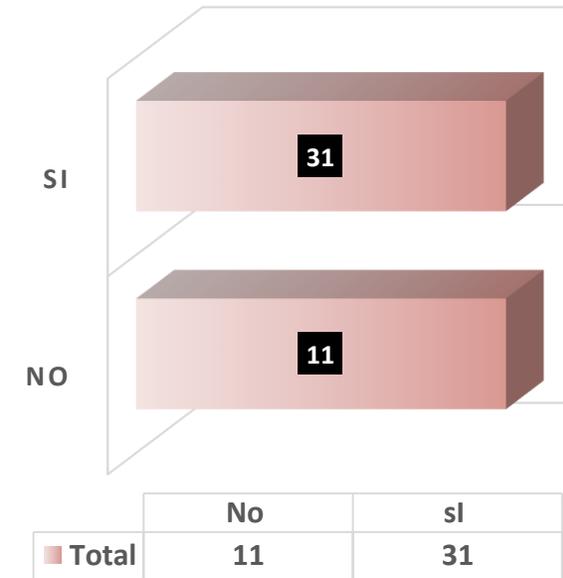
Canal o medio con el que interactúa con la Dirección de contratación Estatal



Con que frecuencia recurre a los canales o medios de atención de la Dirección?



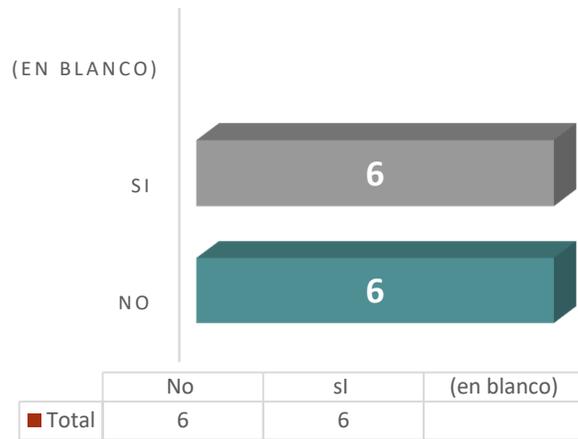
Conoce usted los tramites que lleva a cabo la Dirección de Contratación



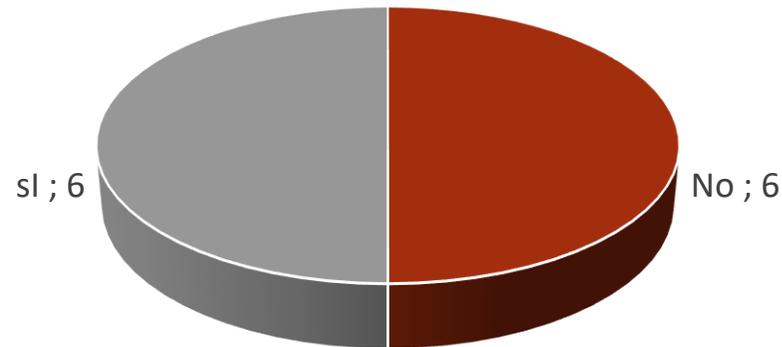


Grupo de interés priorizado: Ciudadanía

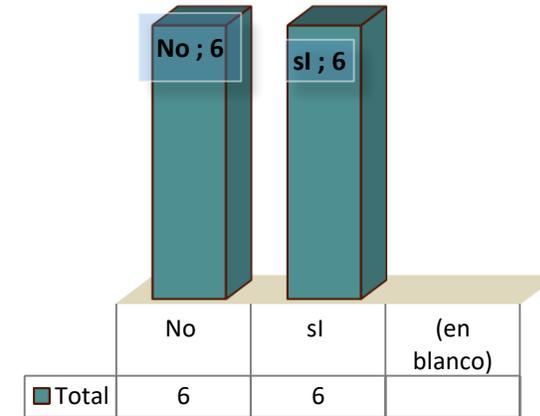
Conoce usted los tramites que lleva a cabo la Dirección de Contratación



Con que frecuencia recurre a los canales o medios dispuestos por la Dirección

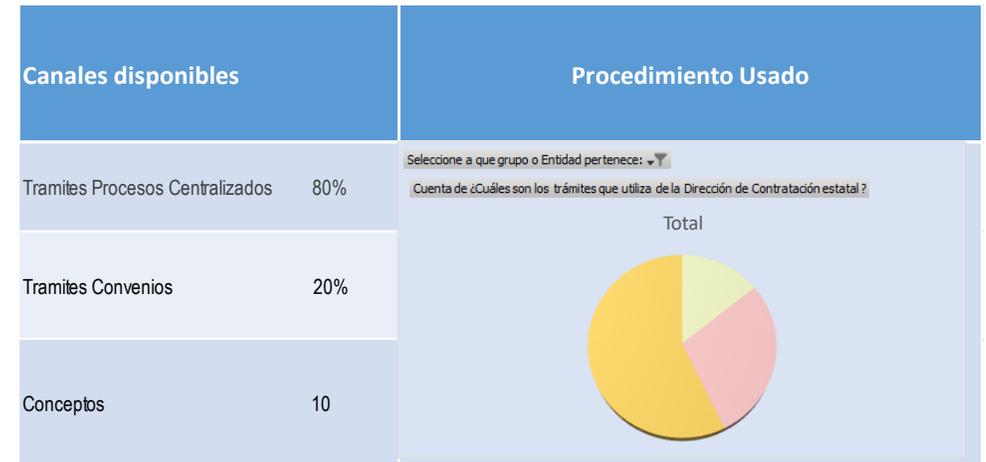


Con que frecuencia recurre a los canales o medios dispuestos por la Dirección





Grupo de interés priorizado: Fuerza Pública



EXPECTATIVAS

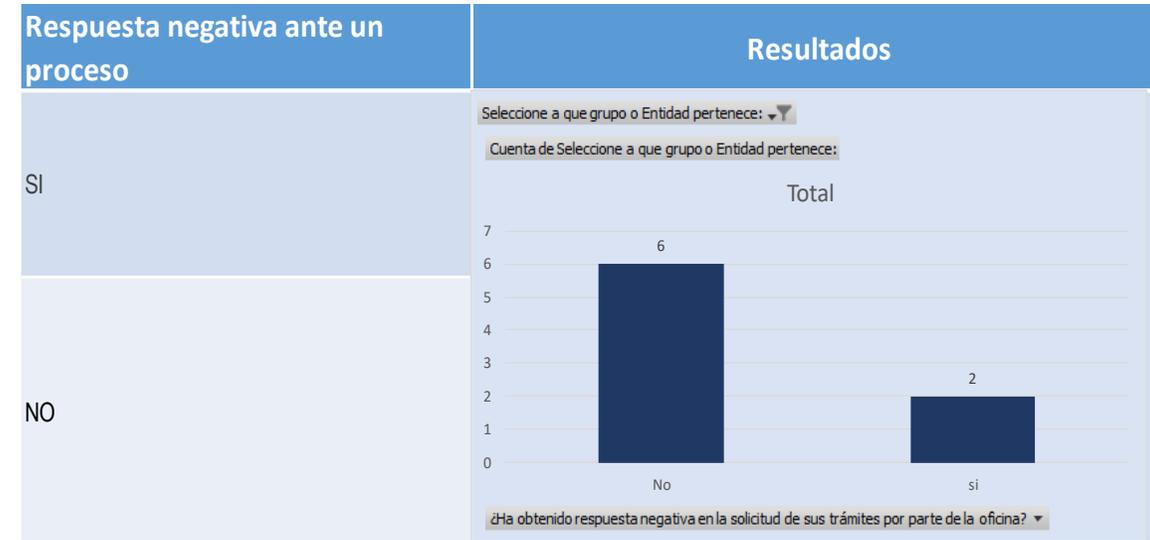
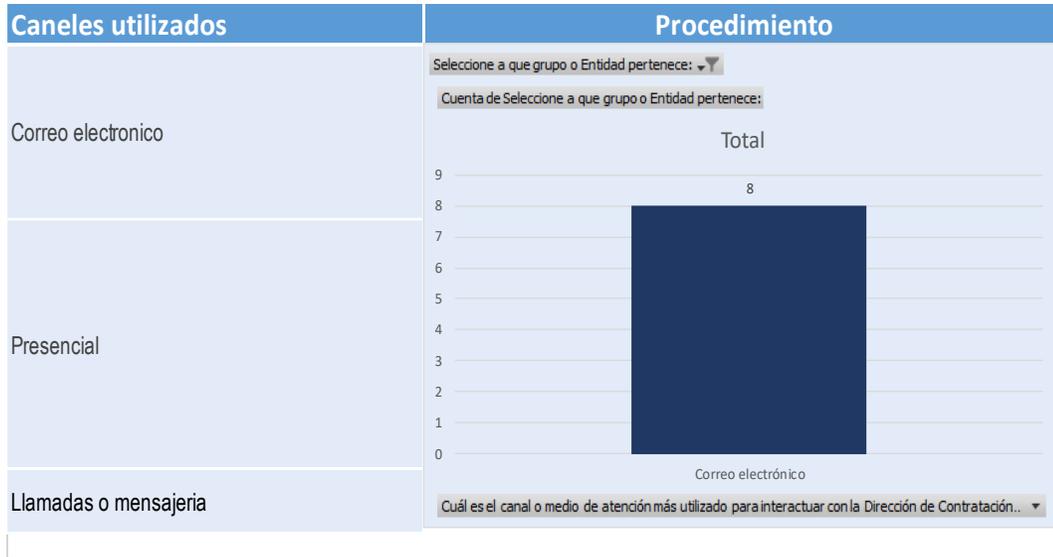
El 100% de los encuestados de la fuerza publica sugieren mas agilidad en los procesos

también esperan que la entidad coadyuve al fortalecimiento y mejoramiento de las políticas de carácter contractual

100% de los encuestados



Grupo de interés priorizado: Unidades Ejecutoras



EXPECTATIVAS

El 100% indica que requiere mas apoyo y acompañamiento en los procesos que lleva a cabo la Dirección de Contratación estatal

100% de los encuestados



Resultados encuesta grupos de valor e interés

1. SEXO

[Más detalles](#)

MASCULINO	51
FEMENINO	54



2. Grado

[Más detalles](#)

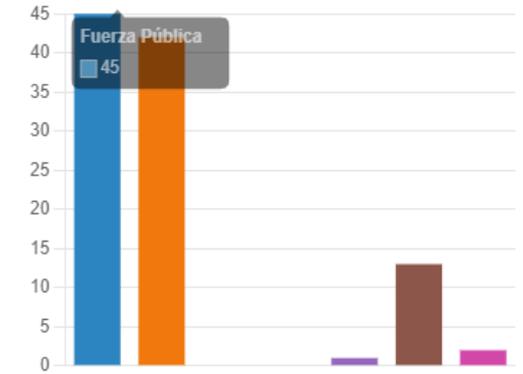
Asistencial	7
Técnico	32
Profesional	42
Asesor	20
Directivo	3



4. Seleccione a que grupo o Entidad pertenece:

[Más detalles](#)

Fuerza Pública	45
Unidades Ejecutoras	42
Agencia Nacional de contrataci...	0
Entes de control	0
Proveedores	1
Ciudadanía	13
Contratista	2



5. Canal o medio de atención con el que interactúa con la Dirección de Contratación Estatal

[Más detalles](#)

CORREO	52
TELEFONO	3
SDGA	13
PRESENCIAL	26
OTROS	11



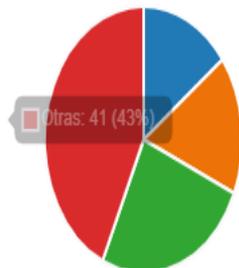


Resultados encuesta grupos de valor e interés

6. Con que frecuencia recurre a los canales o medios de atención de la Dirección de Contratación Estatal

[Más detalles](#)

● Diaria	14
● Semanal	16
● Mensual	24
● Otras	41



7. ¿Conoce usted los trámites que lleva a cabo la Dirección de Contratación Estatal?

[Más detalles](#)

[Información](#)

● si	67
● No	37



8. ¿Cuáles son los trámites que utiliza de la Dirección de Contratación estatal ?

[Más detalles](#)

● Conceptos	7
● Solicitud de trámite de Procesos...	9
● Solicitud de trámite de Convenios	13
● Procesos contractuales UGG	54
● Otras	18



9. Mencione cuáles son sus expectativas frente al producto o servicio ofrecido por parte de la Dirección de Contratación Estatal del Ministerio de Defensa Nacional:

[Más detalles](#)

[Información](#)

88
Respuestas

Respuestas más recientes

"Tiempo de contratación "

"Excelente "

"Seguir fortaleciendo y estrechando los lazos de comunicación efectiva para ..."

[Actualizar](#)

EXPECTATIVAS

Oportunidad, agilidad y eficiencia en los procesos

Estandarización lenguaje de contratos

Apoyo en conceptos, mejorar las fortalezas en materia contractual, así como unificar criterios de tal forma que el sector se fortalezca y se puedan corregir situaciones en las que se hacen "malos señalamientos" por parte de terceros de los recursos asignados



Grupo de valor: Fuerza Pública

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> *Lineamientos claros sobre el procedimiento para tramitar procesos contractuales. *Formatos actualizados *Manual de contratación y Convenios actualizado 	<ul style="list-style-type: none"> *Agilidad en los procesos *Mayor transparencia en los procesos. *Fortalecimientos en las Políticas en materia contractual. 	<ul style="list-style-type: none"> *Socializar o capacitar a las distintas fuerzas sobre los lineamiento y Políticas contractuales. *Establecer guía dando claridad sobre los tiempos para los tramites o solicitudes contractuales.

Grupo de interés: Unidades Ejecutoras

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> *Lineamientos claros sobre el procedimiento para tramitar procesos contractuales. *Formatos actualizados *Claridad en los temas contractuales *Mayor eficiencia en los procesos *Asesoría y acompañamiento permanente 	<ul style="list-style-type: none"> *Tener claridad sobre los temas contractuales. *Socialización y capacitación ten modalidades de contratación. *Mayor celeridad y transparencia en los procesos *Lineamientos claros 	<ul style="list-style-type: none"> *Socializar o capacitar a las distintas fuerzas sobre los lineamiento y Políticas contractuales. *Dar a conocer los procedimientos para cada una de las modalidades de contratación

Grupo de valor: Ciudadanía

<ul style="list-style-type: none"> *Transparencia en los proceso *Mayor oportunidad para los distintos oferentes. *Respuesta oportuna a las peticiones 	<ul style="list-style-type: none"> *Brindar respuesta oportuna a los tramites o peticiones de la ciudadanía *Continuar con la publicidad de todos los procesos por las herramientas de Contratación y Compra publica. *Mayor celeridad y transparencia en los procesos *Lineamientos claros 	<ul style="list-style-type: none"> *Publicación oportuna *Mayor claridad en las respuestas brindada a la ciudadanía. *Agilidad en los procesos y peticiones
---	---	--



CONCLUSIONES

- ❑ Este ejercicio en su mayoría, demuestra avance en la calidad de la información reportada por los procesos, lo que puede inferir mayor comprensión frente a la importancia de la caracterización de usuarios y su impacto en la consecución de nuestros objetivos institucionales.
- ❑ Es necesario reforzar los instrumentos de recolección de información y el conocimiento en plasmar de manera adecuada los resultados obtenidos de manera gráfica, sencilla y eficaz, con el fin de compartir la información de manera clara y adecuada con nuestros grupos de valor e interés, inicialmente al interior de la UGG.
- ❑ Para generar el impacto esperado por estos ejercicios, es preciso que cada proceso monitoree la ejecución de las oportunidades de mejora identificadas.
- ❑ El ejercicio efectuado en cada vigencia requiere análisis de resultados sobre la anterior vigencia, con el fin de mejorar y ajustar aquellos aspectos u obstáculos que se hayan presentado.
- ❑ Con el fin de realizar un ejercicio con fuente de información más confiable y muestras representativas, es recomendable ampliar el cronograma en su fase de recolección de información.