



**Defensa**



**CARACTERIZACIÓN CIUDADANÍA  
Y GRUPOS DE VALOR  
UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL 2023**

## INTRODUCCIÓN

**El ejercicio de caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor** en la Unidad de Gestión General para la vigencia 2023 tiene como propósito identificar las particularidades de los grupos con los que interactúa con el fin de mejorar dicha interacción y proveer de la mejor forma los productos y servicios que garanticen derechos y cubran necesidades y expectativas, dentro del alcance de la Entidad.

Este contenido cuenta con una parte introductoria en la que se describen los objetivos, definición del ejercicio, importancia, pasos, trámites y grupos priorizados en esta vigencia; a partir de estos aspectos se presentan los resultados de cada proceso frente a la segmentación y necesidades, expectativas y oportunidades de mejora.

Finalmente se recaban aspectos por mejorar y tener en cuenta para el ejercicio de la siguiente vigencia y lograr así, mantener y mejorar este importante ejercicio.

# Ejercicio de Caracterización UGG 2023



## OBJETIVO GENERAL

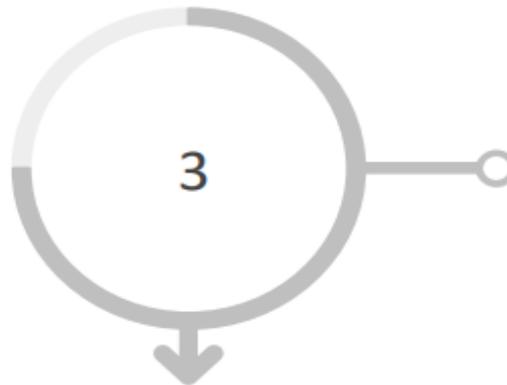
Identificar las características principales (necesidades, intereses, expectativas) de los grupos de valor con los que interactúa la UGG, agrupándolos, con el fin de identificar oportunidades para aumentar la satisfacción del usuario final.



## ALCANCE

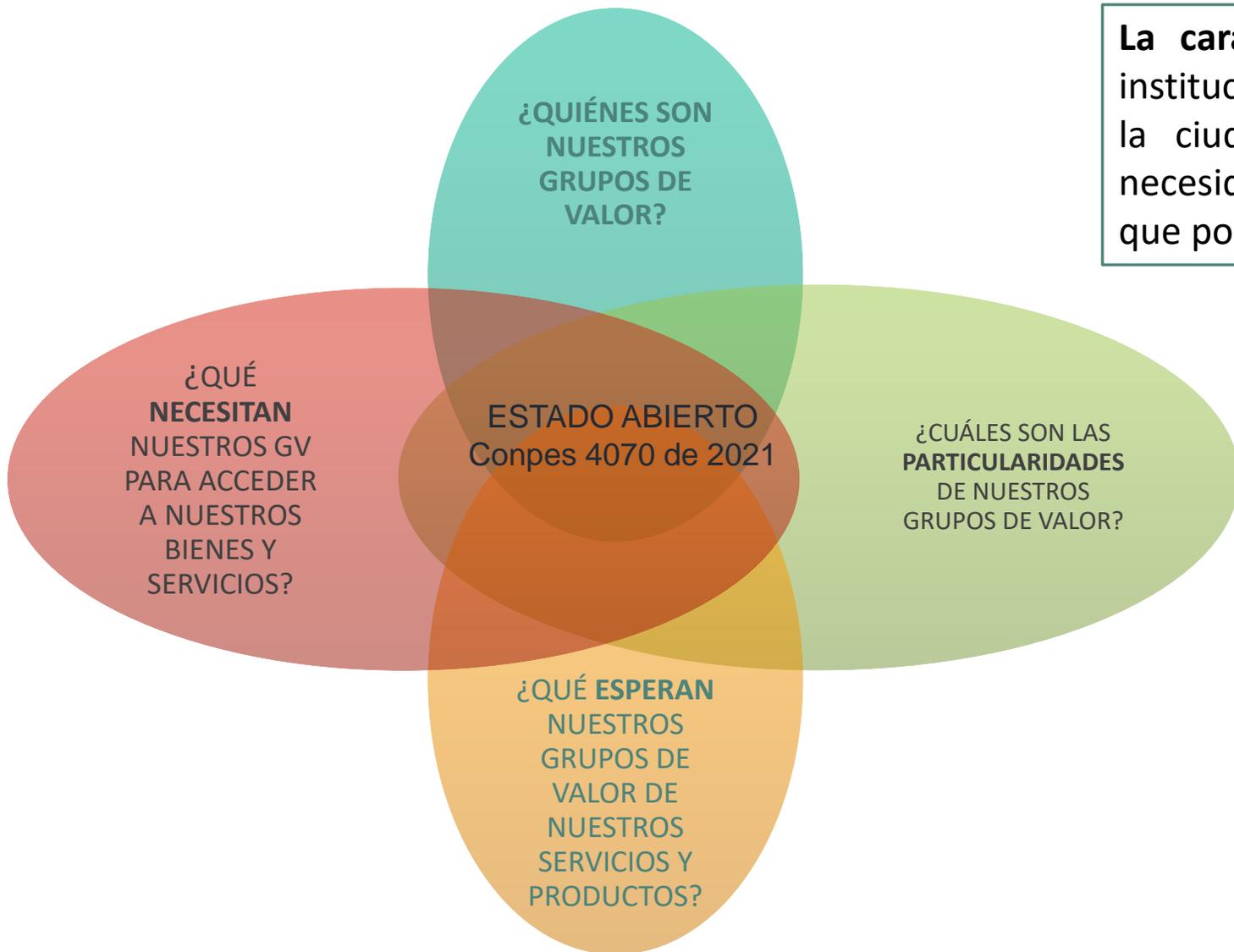
Cubre todos los procesos de la UGG y su ejecución se da por fases:

- \*Sensibilización
- \*Recolección y análisis
- \*Publicación



## RESPONSABLE

Líderes de Proceso /Directores  
/Coordinadores



**La caracterización** facilita la definición de la oferta institucional y de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía a través de la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, lo que posibilita el ejercicio de los derechos

¿Para qué?

- ✓ Garantizar derechos
- ✓ Interacción con entidades
- ✓ Control social
- ✓ Pedir / Rendir cuentas
- ✓ Incidir en el ciclo de Gestión Pública, mediante la participación ciudadana

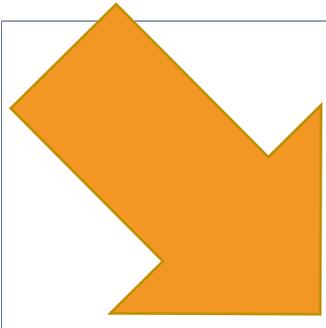
# ¿QUÉ ES CARACTERIZAR?



Caracterizar es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa la entidad, con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares.

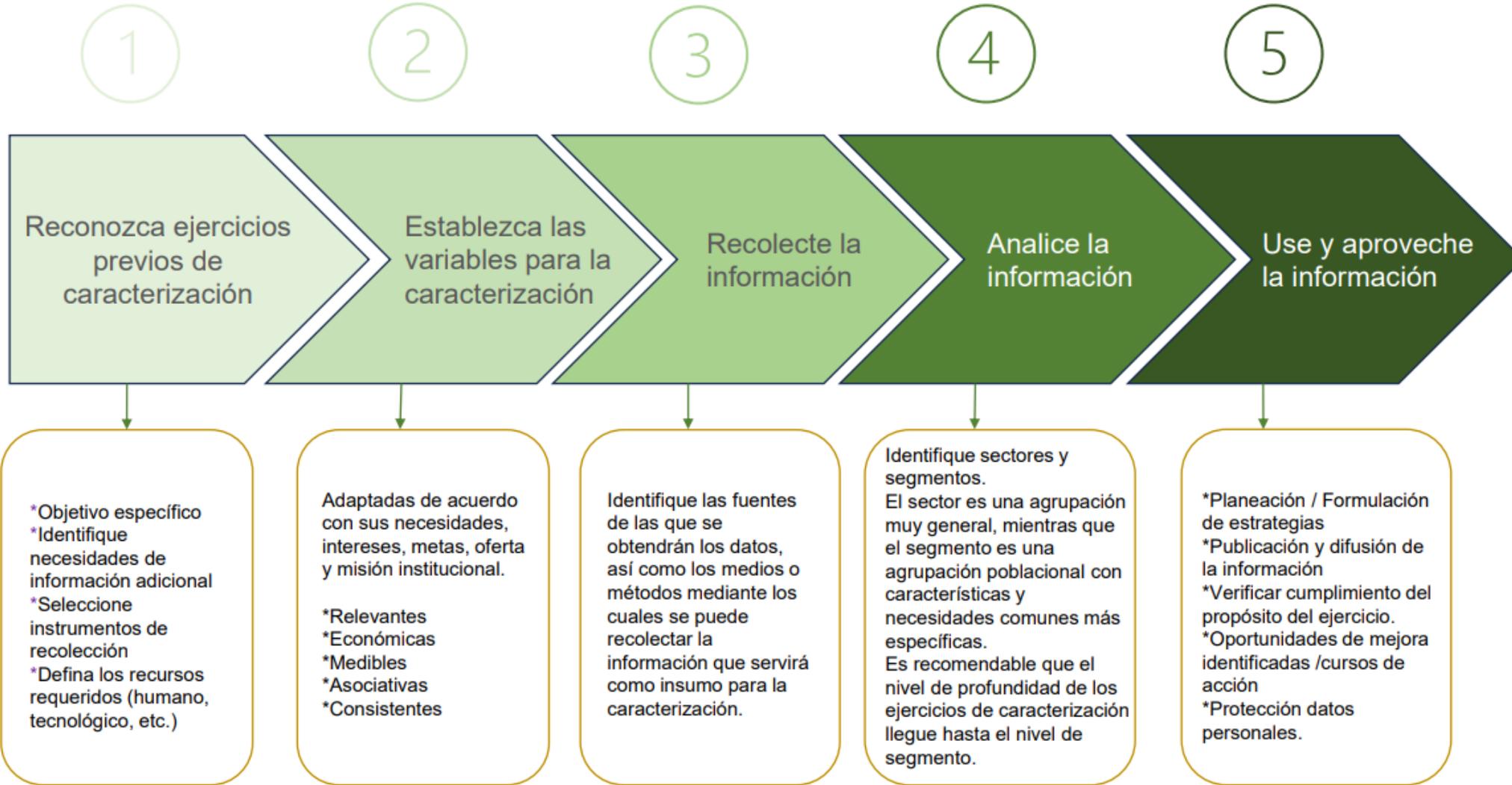
La caracterización facilita la definición de la oferta institucional y de los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía a través de la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, lo que posibilita el ejercicio de los derechos.

## IMPORTANCIA DE CARACTERIZAR



Es insumo clave para la **toma de decisiones** con base en la identificación de **necesidades que se deben satisfacer**, para el diseño de estrategias que fortalezcan la **interacción de la entidad con la ciudadanía**, para el fortalecimiento de la oferta institucional y para la asignación de recursos en el desarrollo de proyectos institucionales





Fuente: guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor V5 / DAFP



PASOS

**TRÁMITES Y OPA**

**TRÁMITE**

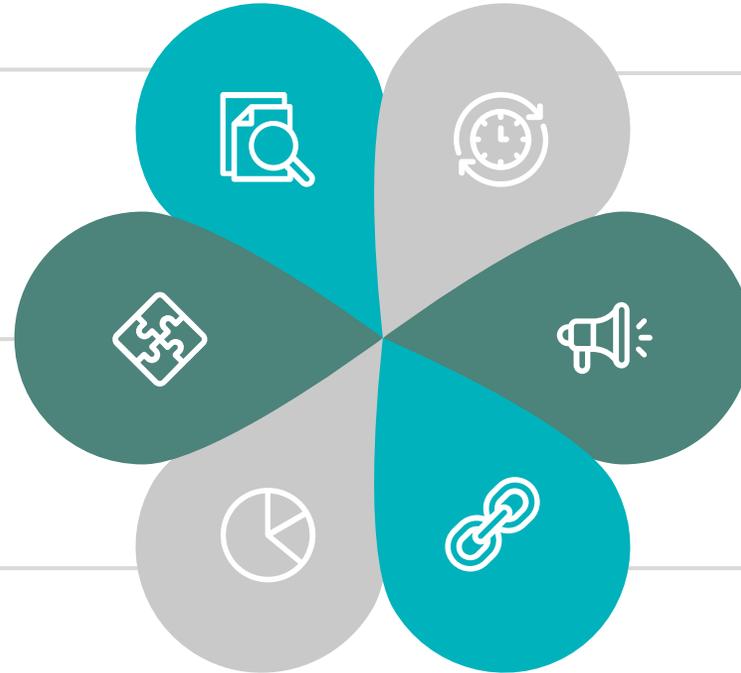
Pensión de invalidez para el personal de las fuerzas militares y personal civil del Ministerio de Defensa Nacional

**TRÁMITE**

Reconocimiento de bonos y cuotas partes pensionales

**TRÁMITE**

Cesantías definitivas para personal civil del Ministerio de Defensa Nacional



**TRÁMITE**

Pensión de sobreviviente o por muerte

**TRÁMITE**

Situación pensional para los beneficiarios de los miembros de la Fuerza Pública

**TRÁMITE**

Anticipo cesantías para el personal civil del Ministerio de Defensa y los señores Generales de las Fuerzas Militares

**TRÁMITES Y OPA**

**TRÁMITE**

Subsidio veteranos de la guerra de Corea y del conflicto con el Perú



**TRÁMITE**

Auxilio funerario por fallecimiento del pensionado



**TRÁMITE**

Pensión de jubilación para empleados del Ministerio de Defensa



**TRÁMITE**

Pensión de vejez para personal civil del Ministerio de Defensa Nacional



**TRÁMITE**

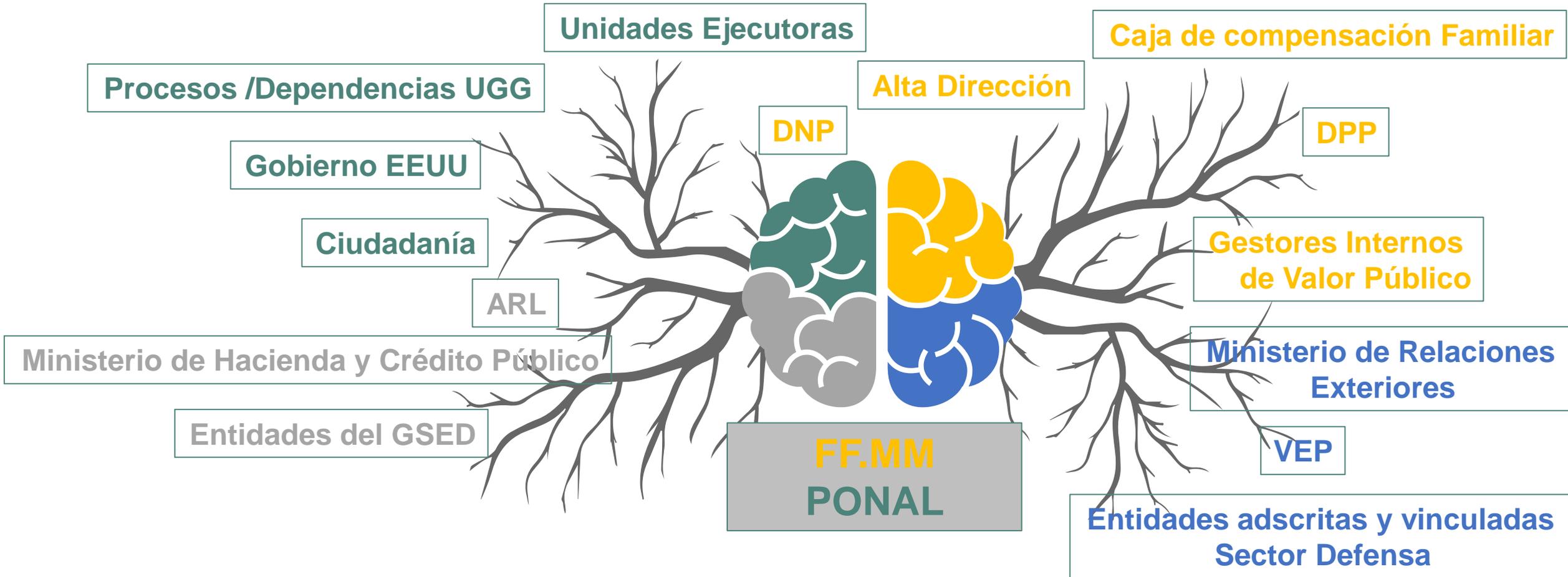
Ayuda al desmovilizado individual y su grupo familiar



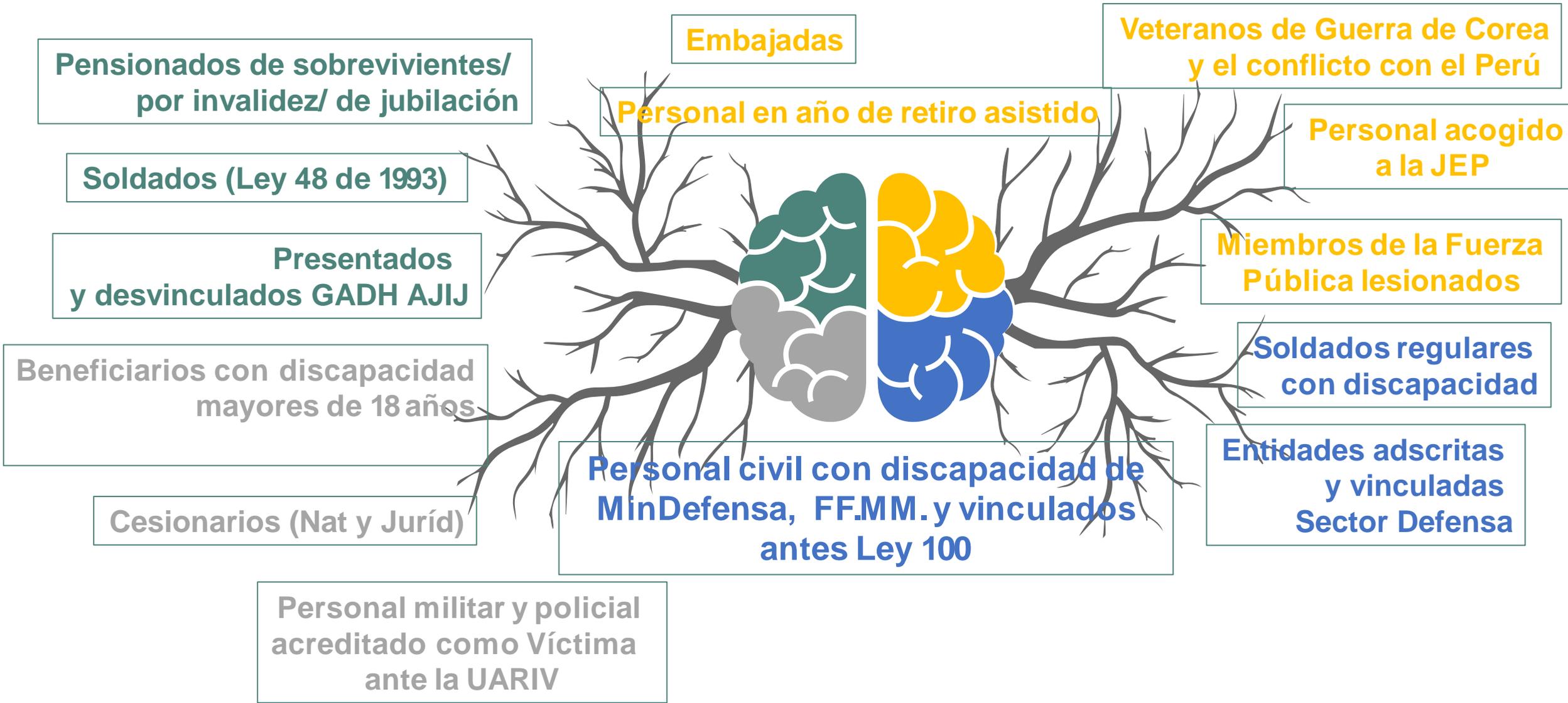
**OPA OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

Pago de bonificación económica al desmovilizado individual y su grupo familiar



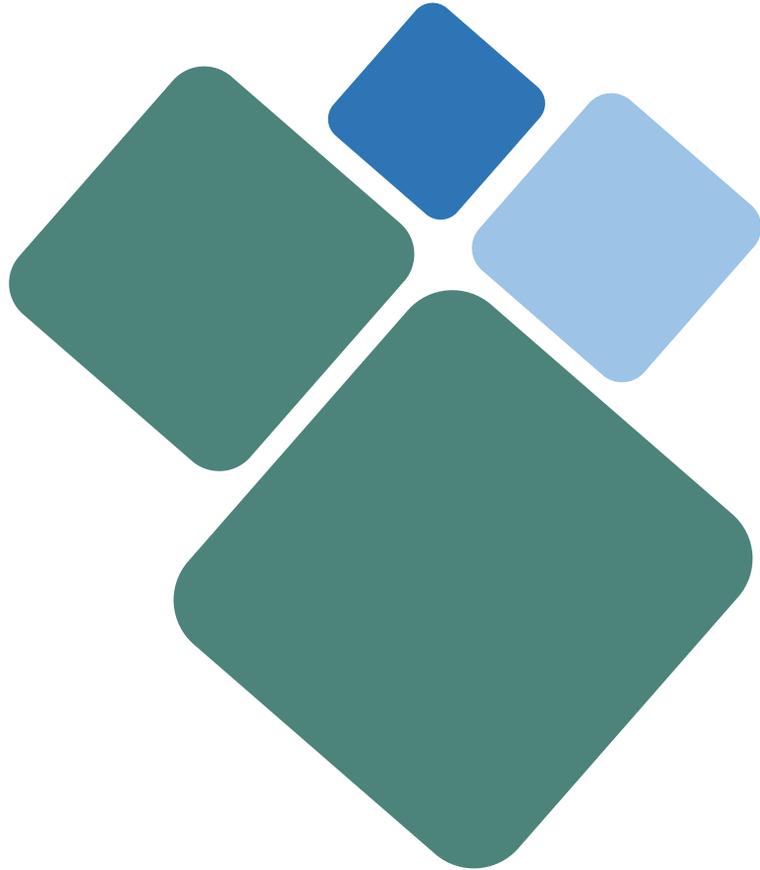


**GRUPOS DE VALOR E INTERÉS PRIORIZADOS**





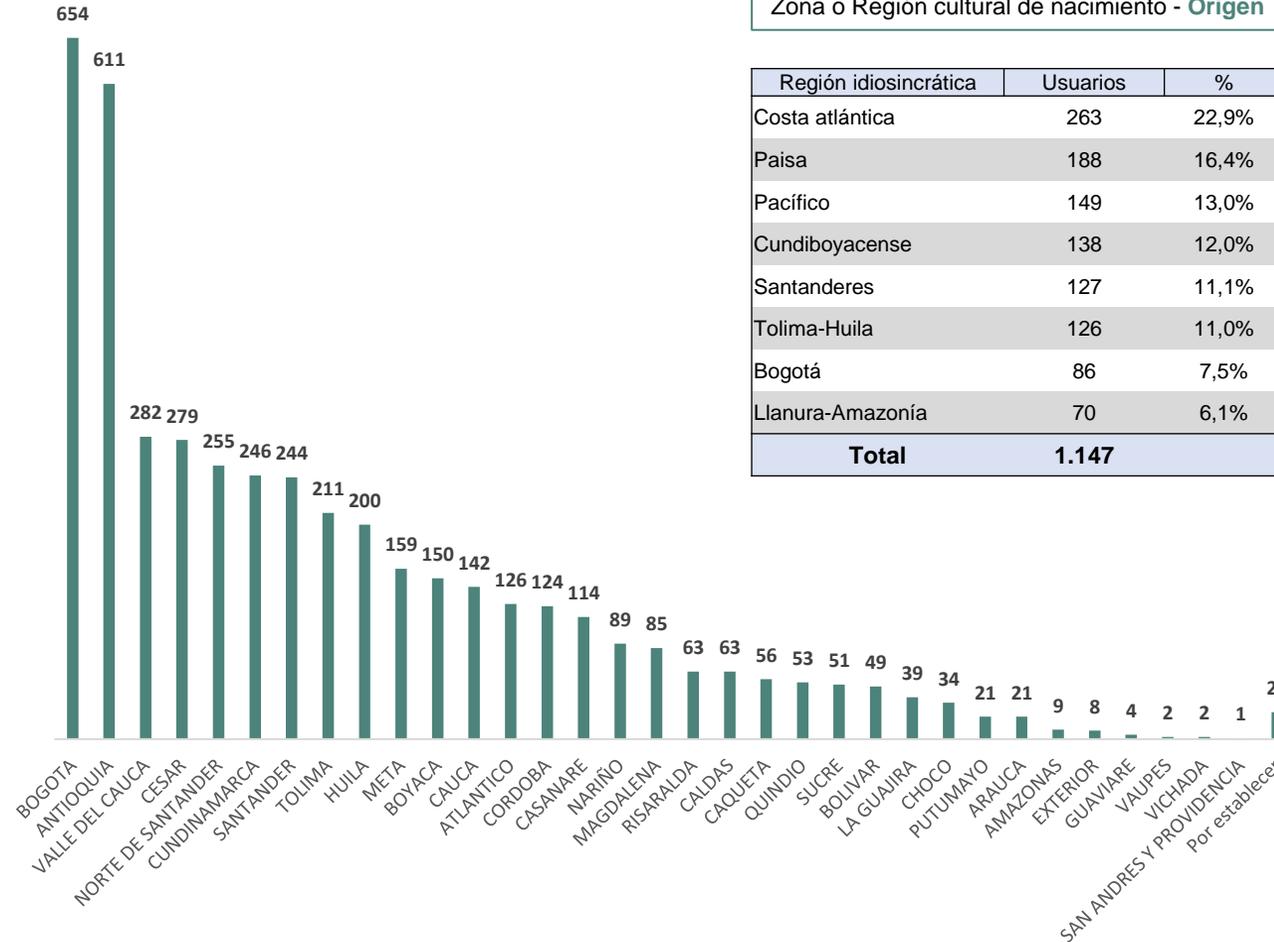
## RESULTADOS CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR 2023 UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL



Departamento donde reside	Usuarios	%
BOGOTA	654	14,6%
ANTIOQUIA	611	13,7%
VALLE DEL CAUCA	282	6,3%
CESAR	279	6,2%
NORTE DE SANTANDER	255	5,7%
CUNDINAMARCA	246	5,5%
SANTANDER	244	5,5%
TOLIMA	211	4,7%
HUILA	200	4,5%
META	159	3,6%
BOYACA	150	3,4%
CAUCA	142	3,2%
ATLANTICO	126	2,8%
CORDOBA	124	2,8%
CASANARE	114	2,6%
NARIÑO	89	2,0%
MAGDALENA	85	1,9%
RISARALDA	63	1,4%
CALDAS	63	1,4%
CAQUETA	56	1,3%
QUINDIO	53	1,2%
SUCRE	51	1,1%
BOLIVAR	49	1,1%
LA GUAJIRA	39	0,9%
CHOCO	34	0,8%
PUTUMAYO	21	0,5%
ARAUCA	21	0,5%
AMAZONAS	9	0,2%
EXTERIOR	8	0,2%
GUAVIARE	4	0,1%
VAUPES	2	0,0%
VICHADA	2	0,0%
SAN ANDRES Y PROVIDENCIA	1	0,0%
Por establecer	25	0,6%
<b>Total</b>	<b>4.465</b>	

### Ubicación

Departamento de residencia actual - Ubicación



### Zona o Región cultural de nacimiento - Origen

Región idiosincrática	Usuarios	%
Costa atlántica	263	22,9%
Paisa	188	16,4%
Pacífico	149	13,0%
Cundiboyacense	138	12,0%
Santanderes	127	11,1%
Tolima-Huila	126	11,0%
Bogotá	86	7,5%
Llanura-Amazonía	70	6,1%
<b>Total</b>	<b>1.147</b>	

### Origen

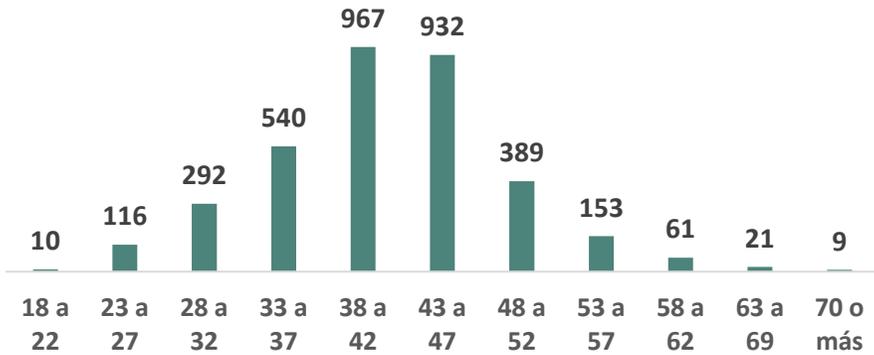
Departamento de nacimiento - Origen

Departamento de nacimiento	Región idiosincrática	Usuarios	%
Antioquia	Paisa	128	11,2%
Cesar	Costa atlántica	92	8,0%
Bogotá	Bogotá	86	7,5%
Boyacá	Cundiboyacense	77	6,7%
Tolima	Tolima-Huila	71	6,2%
Santander	Santanderes	70	6,1%
Cundinamarca	Cundiboyacense	61	5,3%
Valle del Cauca	Pacífico	59	5,1%
Norte de Santander	Santanderes	57	5,0%
Huila	Tolima-Huila	55	4,8%
Córdoba	Costa atlántica	49	4,3%
Cauca	Pacífico	41	3,6%
Nariño	Pacífico	37	3,2%
Magdalena	Costa atlántica	35	3,1%
Bolívar	Costa atlántica	28	2,4%
Meta	Llanura-Amazonía	28	2,4%
Caldas	Paisa	27	2,4%
Atlántico	Costa atlántica	26	2,3%
Sucre	Costa atlántica	20	1,7%
Casanare	Llanura-Amazonía	17	1,5%
Risaralda	Paisa	17	1,5%
Quindío	Paisa	16	1,4%
Caquetá	Llanura-Amazonía	13	1,1%
La Guajira	Costa atlántica	13	1,1%
Chocó	Pacífico	12	1,0%
Amazonas	Llanura-Amazonía	4	0,3%
Arauca	Llanura-Amazonía	3	0,3%
Putumayo	Llanura-Amazonía	3	0,3%
Vaupés	Llanura-Amazonía	1	0,1%
Vichada	Llanura-Amazonía	1	0,1%
<b>Total</b>		<b>1.147</b>	

**Grupo de Valor priorizado**  
Miembros de la Fuerza Pública activos y retirados (personas naturales, usuarios de FONDETEC)

**Edad**

Grupos etarios



Intervalo Edad	Usuarios	%
18 a 22	10	0,3%
23 a 27	116	3,3%
28 a 32	292	8,4%
33 a 37	540	15,5%
38 a 42	967	27,7%
43 a 47	932	26,7%
48 a 52	389	11,1%
53 a 57	153	4,4%
58 a 62	61	1,7%
63 a 69	21	0,6%
70 o más	9	0,3%
<b>Total</b>	<b>3.490</b>	

**Género**

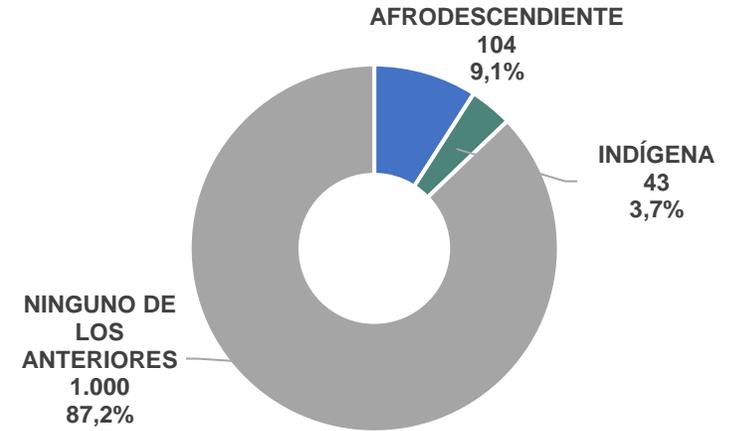


Sexo	Usuarios	%
MASCULINO	4.418	98,9%
FEMENINO	47	1,1%
<b>Total</b>	<b>4.465</b>	

Fuerza / Grado	Usuaris
<b>PONAL</b>	<b>46</b>
PATRULLERA	32
TENIENTE	6
SUBINTENDENTE	3
AUXIL. DE POLICIA	2
INTENDENTE	1
MAYOR	1
SUBTENIENTE	1
<b>EJC</b>	<b>1</b>
CAPITAN	1
<b>Total</b>	<b>47</b>

**Grupos Étnicos**

Grupo Étnico	Usuarios	%
AFRODESCENDIENTE	104	9,1%
INDÍGENA	43	3,7%
NINGUNO DE LOS ANTERIORES	1.000	87,2%
<b>Total</b>	<b>1.147</b>	

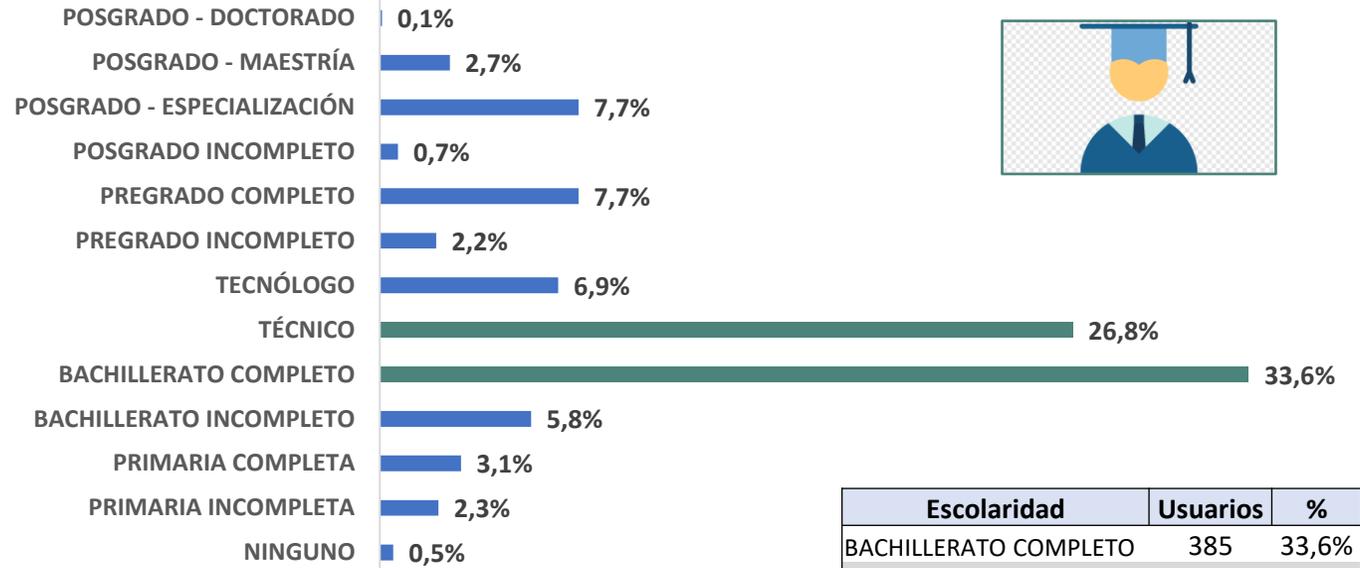


**Actividad económica / Ocupación principal**

Situación administrativa	Usuarios	%
ACTIVOS	2.089	46,8%
RETIRADOS	2.380	53,3%
<b>Total</b>	<b>4.465</b>	

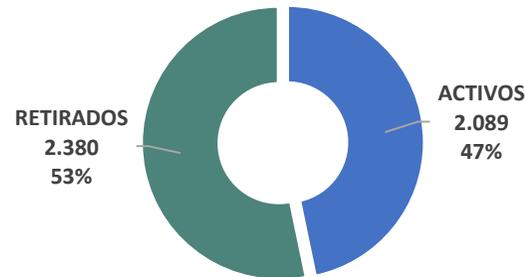
Situación administrativa	Usuarios	%
ACTIVOS	363	31,6%
RETIRADOS	784	68,4%
<b>Total</b>	<b>1.147</b>	

Ocupación principal de los Retirados	Usuarios	%
DESEMPLEADO	283	36,1%
INDEPENDIENTE	171	21,8%
EMPLEO FORMAL	141	18,0%
JUBILADO	124	15,8%
EMPLEO INFORMAL	58	7,4%
ESTUDIANTE	7	0,9%
<b>Total</b>	<b>784</b>	



Escolaridad	Usuarios	%
BACHILLERATO COMPLETO	385	33,6%
TÉCNICO	307	26,8%
POSGRADO - ESPECIALIZACIÓN	88	7,7%
PREGRADO COMPLETO	88	7,7%
TECNÓLOGO	79	6,9%
BACHILLERATO INCOMPLETO	67	5,8%
PRIMARIA COMPLETA	36	3,1%
POSGRADO - MAESTRÍA	31	2,7%
PRIMARIA INCOMPLETA	26	2,3%
PREGRADO INCOMPLETO	25	2,2%
POSGRADO INCOMPLETO	8	0,7%
NINGUNO	6	0,5%
POSGRADO - DOCTORADO	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>1.147</b>	

Situación administrativa de los usuarios

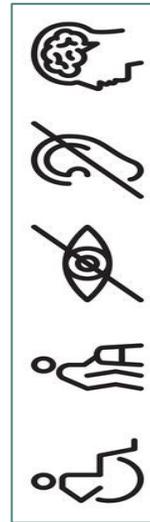
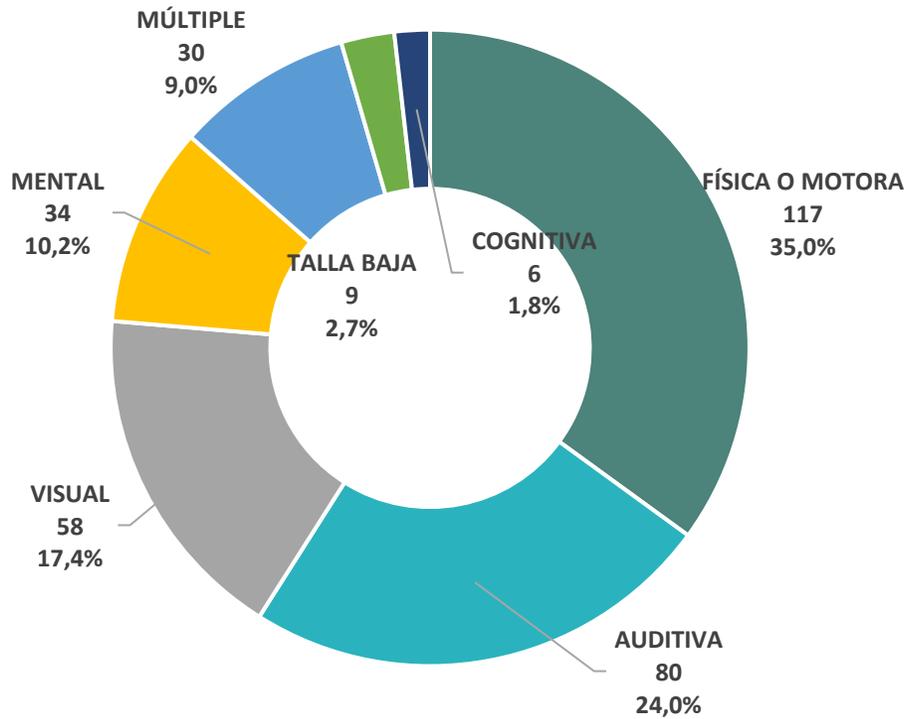


Usuarios con nivel educativo de Primaria o menor:

68 5,9%

Situación de discapacidad

Discapacidades reportadas



Tipo de discapacidad	Respuestas	%
FÍSICA O MOTORA	117	13,1%
AUDITIVA	80	9,0%
VISUAL	58	6,5%
MENTAL	34	3,8%
MÚLTIPLE	30	3,4%
TALLA BAJA	9	1,0%
COGNITIVA	6	0,7%
NINGUNA	893	72,8%
<b>Total respuestas</b>	<b>1.227</b>	

255 usuarios reportan tener al menos una discapacidad

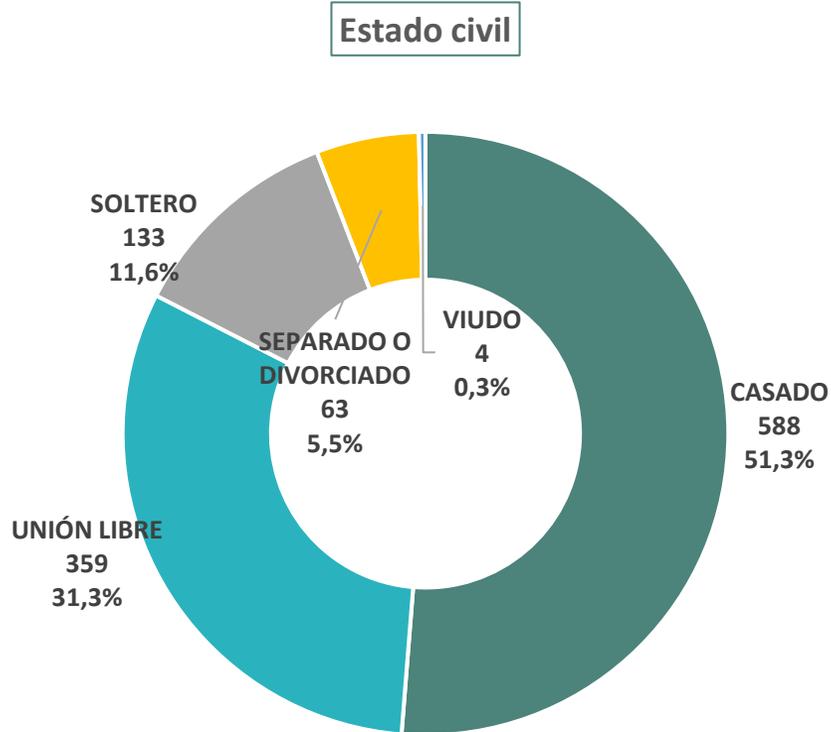
121 usuarios reportan tener pensión por invalidez

**Estado de ciclo familiar**

Estado civil	Usuarios	%
CASADO	588	51,3%
UNIÓN LIBRE	359	31,3%
SOLTERO	133	11,6%
SEPARADO O DIVORCIADO	63	5,5%
VIUDO	4	0,3%
<b>Total</b>	<b>1.147</b>	

Cantidad de Hijos	Usuarios	%
0	118	10,3%
1	298	26,0%
2	403	35,1%
3	223	19,4%
4	71	6,2%
5	24	2,1%
6	7	0,6%
7	3	0,3%
<b>Total</b>	<b>1.147</b>	

Promedio **2** (1,95) hijos por usuario



Dependientes económicos	Usuarios	%
0	17	1,5%
1	67	5,8%
2	214	18,7%
3	331	28,9%
4	287	25,0%
5	157	13,7%
6	54	4,7%
7	8	0,7%
8	4	0,3%
9	4	0,3%
10	3	0,3%
+ DE 10	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>1.147</b>	

Promedio **3** (3,41) dependientes por usuario

## Canales Accesibilidad / Uso / Frecuencia



Frecuencia de comunicación con defensor	Usuarios	%
OCASIONALMENTE	420	36,6%
MENSUAL O BIMENSUAL	387	33,7%
SEMANAL	136	11,9%
TRIMESTRAL	107	9,3%
SEMESTRAL	46	4,0%
NUNCA HASTA AHORA	37	3,2%
ANUAL	14	1,2%
<b>Total usuarios</b>	<b>1.147</b>	

Canales que conoce	Respuestas	%
CORREO ELECTRÓNICO	780	36,8%
LÍNEA CELULAR	555	26,2%
WHATSAPP	383	18,1%
LÍNEA TELEFÓNICA FIJA	227	10,7%
VENTANILLA DE RADICACIÓN O PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	124	5,9%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	31	1,5%
NINGUNO	11	0,5%
ABOGADO DEFENSOR	6	0,3%
<b>Total respuestas</b>	<b>2.117</b>	

Canales que ha usado	Respuestas	%
CORREO ELECTRÓNICO	758	35,0%
LÍNEA CELULAR	654	30,2%
WHATSAPP	470	21,7%
LÍNEA TELEFÓNICA FIJA	170	7,8%
VENTANILLA DE RADICACIÓN O PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	89	4,1%
NINGUNO	10	0,5%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	8	0,4%
ABOGADO DEFENSOR	6	0,3%
INVESTIGADOR	1	0,0%
<b>Total respuestas</b>	<b>2.166</b>	

## Intereses Necesidades / Expectativas

Necesidades	Respuestas	%
RESOLVER SU SITUACIÓN JURÍDICA DEFINITIVAMENTE	943	58,9%
LA GARANTÍA DE SUS DERECHOS (A LA DEFENSA, LA LIBERTAD, AL DEBIDO PROCESO, ETC.)	322	20,1%
RECIBIR ASESORÍA EN EL PROCESO	217	13,6%
ACTUALIZAR ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS O PENALES	107	6,7%
OBTENER LA LIBERTAD	11	0,7%
<b>Total respuestas</b>	<b>1.600</b>	

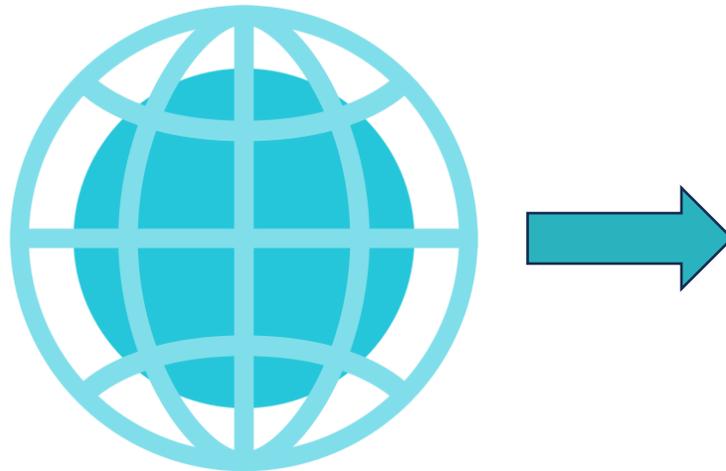
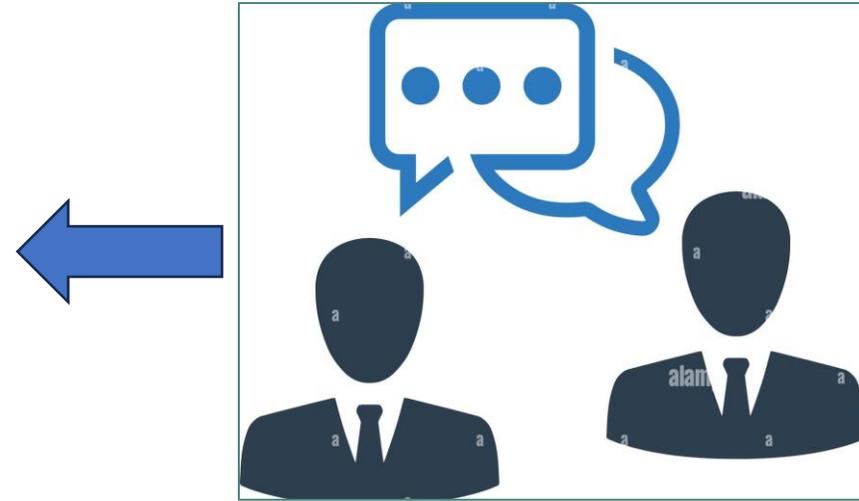
Expectativas	Respuestas	%
ACOMPañAMIENTO PERMANENTE Y CONTINUO	547	22,4%
SERVICIO DE ALTA CALIDAD	505	20,7%
SE LE BRINDE INFORMACIÓN CONSTANTE SOBRE EL ESTADO Y AVANCES DEL PROCESO	476	19,5%
PROFESIONALES CON EXPERIENCIA	464	19,0%
ATENCIÓN OPORTUNA	452	18,5%
<b>Total respuestas</b>	<b>2.444</b>	

\* De usuarios privados de la libertad actualmente, que contestaron el formulario



Cómo se enteró de Fondetec	Usuarios	%
REFERIDO POR OTRA PERSONA	628	54,8%
JORNADA DE SOCIALIZACIÓN DEL SERVICIO DE FONDETEC (CONFERENCIA)	278	24,2%
REDES INTERNAS DE COMUNICACIÓN DE LA FUERZA PÚBLICA (REDES SOCIALES/EMISORA)	186	16,2%
PÁGINA WEB	49	4,3%
POR PUBLICIDAD (VOLANTE)	6	0,5%
<b>Total usuarios</b>	<b>1.147</b>	

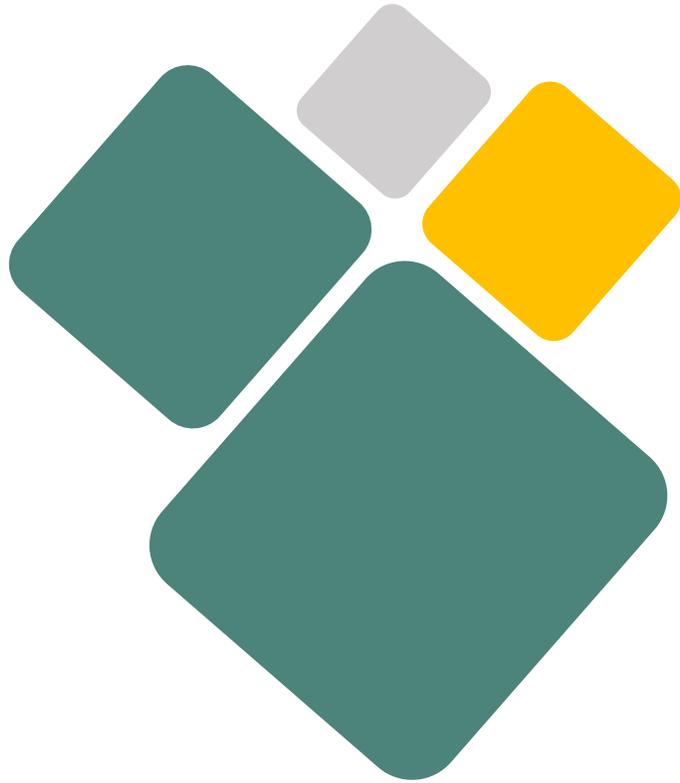
Frecuencia de comunicación con defensor	Usuarios	%
OCASIONALMENTE	420	36,6%
MENSUAL O BIMENSUAL	387	33,7%
SEMANAL	136	11,9%
TRIMESTRAL	107	9,3%
SEMESTRAL	46	4,0%
NUNCA HASTA AHORA	37	3,2%
ANUAL	14	1,2%
<b>Total usuarios</b>	<b>1.147</b>	



Dificultades internet	Respuestas	%
SEÑAL DÉBIL O INEXISTENTE EN EL LUGAR	165	14,4%
DESCONOCIMIENTO DE CÓMO HACERLO	41	3,6%
FALTA DE TIEMPO	35	3,1%
ESTÁ PRIVADO DE LA LIBERTAD	12	1,0%
NO CUENTA CON COMPUTADOR O CELULAR	11	1,0%
NINGUNA DIFICULTAD	883	77,0%
<b>Total respuestas</b>	<b>1.147</b>	

Necesidades	Expectativas	Oportunidades de Mejora
<b>Grupo de Valor : Persona Natural - Miembros de la Fuerza Pública Activos y Retirados</b>		
<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>Actualizar antecedentes disciplinarios o penales.</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>Asistencia de profesionales con experiencia.</p> <p>Atención oportuna.</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 niveles de mando.</p>	<p>Fortalecer el servicio de defensa técnica y especializada y su cobertura a nivel nacional.</p> <p>Mejorar las capacidades institucionales para la cobertura de la defensa técnica según el marco normativo.</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.</p> <p>Adelantar las jornadas de asesoría y facilitación a usuarios comparecientes ante la Jurisdicción Especial para la Paz - JEP.</p>
<b>Grupo de Interés : Persona Jurídica - Fuerza Pública Activos y Retirados</b>		
<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>

Necesidades	Expectativas	Oportunidades de Mejora
<b>Grupo de Interés : Persona Jurídica – Rama Judicial – JPMP o Justicia Especial para la Paz - JEP</b>		
<p>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.</p>	<p>Atención oportuna a los requerimientos efectuados en desarrollo de las actividades correspondientes.</p>	<p>Fortalecer canales de interacción y comunicación para el fortalecimiento de la prestación del servicio de defensa jurídica a los miembros de la Fuerza Pública.</p>
<b>Grupo de Interés : Persona Jurídica - Fiduciaria La Previsora SA.</b>		
<p>Recibir órdenes de pago, documentación o requerimientos para la ejecución contractual de los recursos administrados en el PAP-MINDEFENSA-FONDETEC.</p>	<p>Coordinación y suministro de insumos oportunos para la atención de los requerimientos administrativos, contables y financieros.</p>	<p>Mantener los canales de interacción y coordinación para garantizar la oportunidad en la gestión transversal para la prestación del servicio de defensa jurídica a los miembros de la Fuerza Pública y el funcionamiento de la entidad.</p>

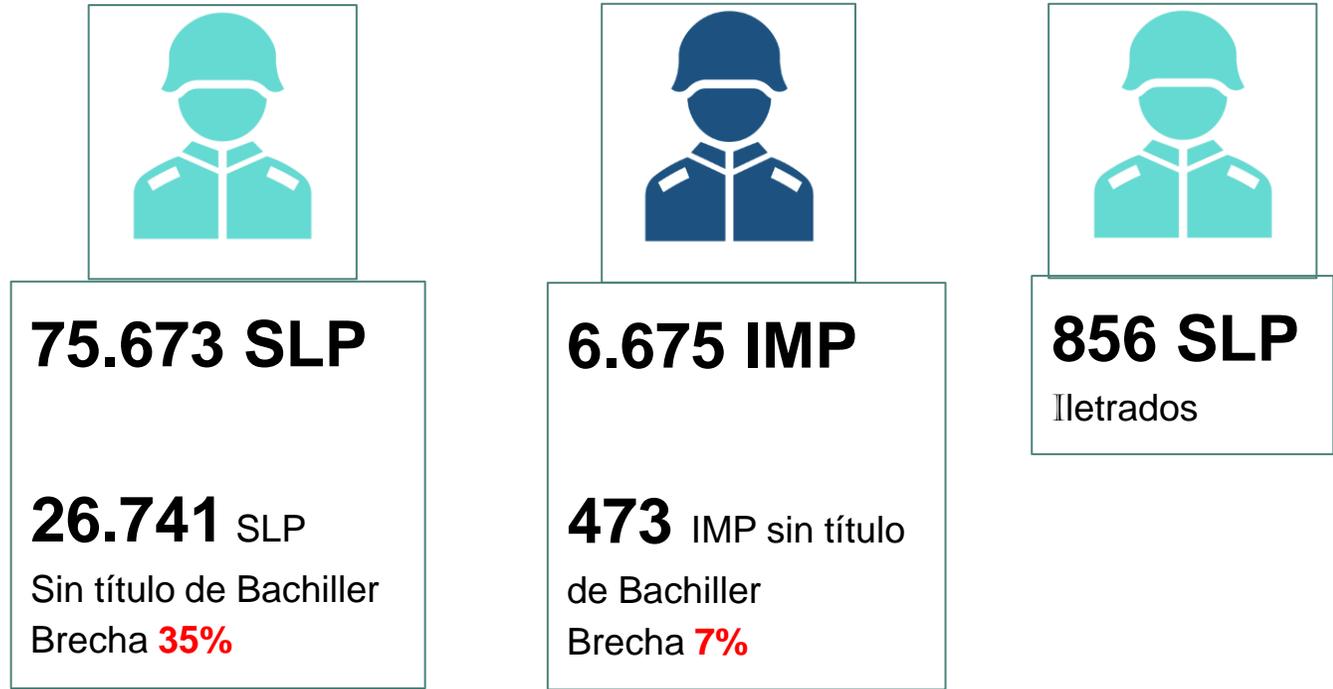


**Distribución de unidades educativas  
en la Fuerza pública**



\*SLP Soldado profesional  
\*\*IMP Infante de marina profesional

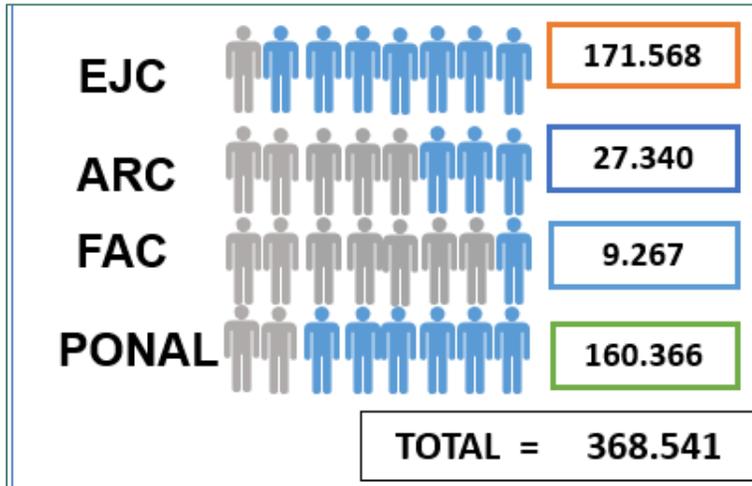
**Brechas de educación en SLP y IMP**



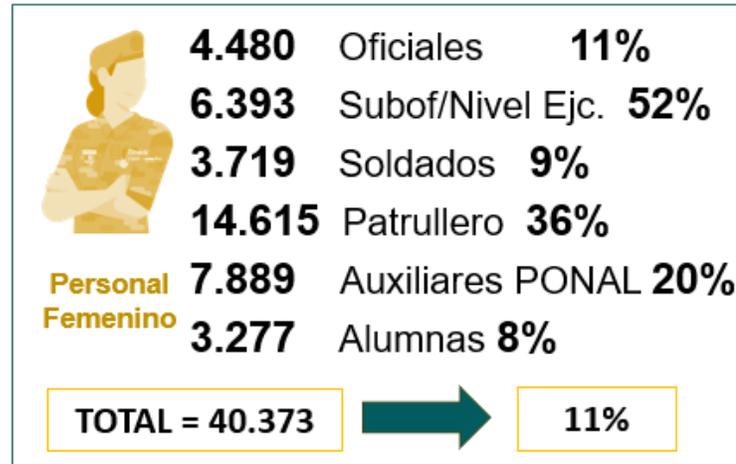
**Instituciones de educación superior  
en la Fuerza Pública**

- 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

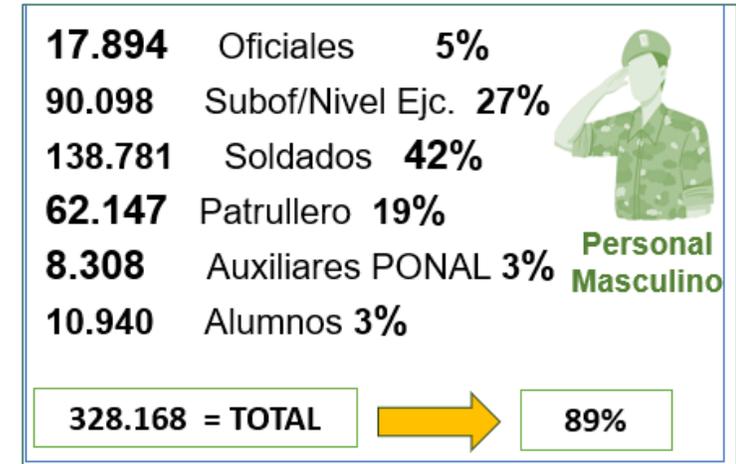
Número de efectivos  
(OF/SUBOF/SLP/SL/PT/AUX/ALUM)



Porcentaje personal femenino  
por categoría



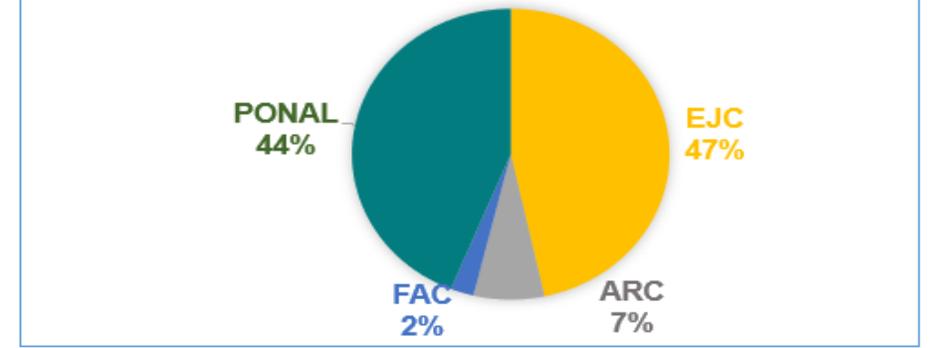
Porcentaje personal femenino  
por categoría



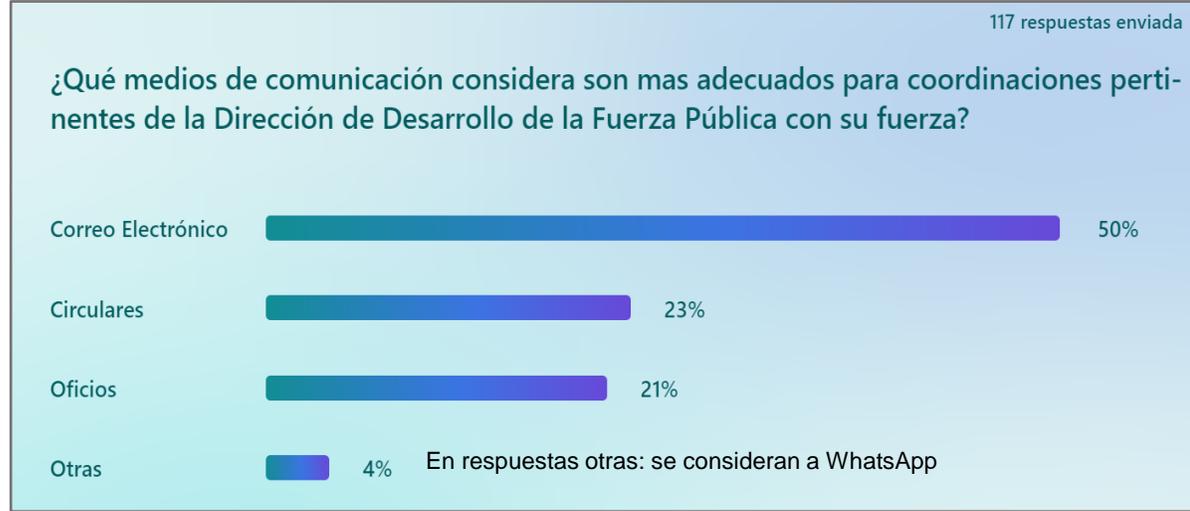
% TOE VS EFECTIVOS EN ESCALAFÓN POR FUERZA (OF/SUBOF/SLP/SL/PT/AUX)



% EFECTIVOS EN ESCALAFÓN POR FUERZA  
(OF/SUBOF/SLP/SL/PT/AUX)



**Medios de comunicación**



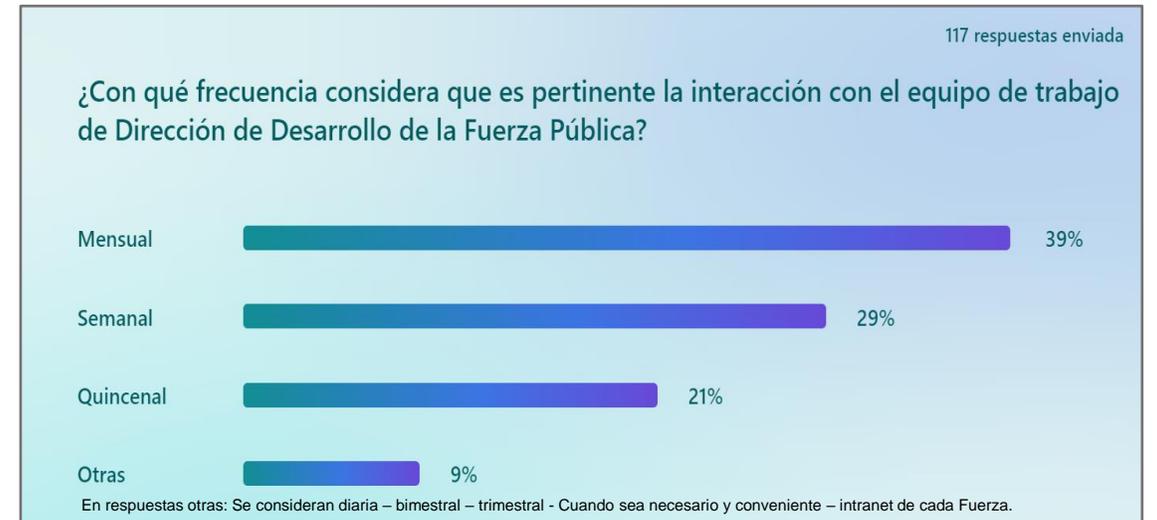
**Estrategia difusión**



**Canales efectivos**



**Frecuencia de interacción**



## GRUPO DE INTERES O VALOR (FFMM Y POLÍCIA NACIONAL)

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar los requerimientos con tiempo</li> <li>Conducto regular</li> <li>Que las comunicaciones oficiales lleguen a tiempo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuidad y seguimiento a los proyectos iniciados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones de trabajo programadas con tiempo e incluir difusión masiva por canales de comunicación de mayor eficiencia reportados en la encuesta</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mayor Comunicación y retroalimentación</li> <li>Socialización frecuente de los lineamientos emitidos en la fuerza</li> <li>Mayor Difusión y socialización de los lineamientos emitidos en las fuerzas</li> <li>Promover diferentes estrategias para socializar los lineamientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dar prioridad a guías que requieren implementación inmediata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar estrategias de comunicación y difusión para los lineamientos y actividades que lo requieran</li> <li>Realizar seguimiento permanente para garantizar la aplicabilidad de los lineamientos emitidos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar las actualizaciones que deben ser necesarias para dar cumplimiento efectivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que se logre implementar iniciativas que permitan fortalecer la gestión y el desarrollo humano</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mayor relación con las dependencias de la fuerza no solo con una si no con todas</li> <li>Realizar encuentros, fotos y talleres como medios de retroalimentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres o seminarios de buenas prácticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar la realización de eventos para la participación de las fuerzas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Usar más los medios digitales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mayor acompañamiento</li> <li>Mejorar el acceso a los sistemas informáticos</li> <li>Mejora colectividad de BBCollaborate desde Fortaleza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar estrategias de comunicación y difusión para los lineamientos y actividades que lo requieran</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar iniciativas que mejoren y recuperen el bienestar de los miembros de la Fuerza Pública</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pensar en el hombre y su familia proyectos enfocados en el fortalecimiento familiar y mental de los hombres, que al término de su carrera no termine sin su familia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de iniciativas y/o actividades que den respuesta a fortalecer el bienestar del personal de la Fuerza Pública</li> </ul>

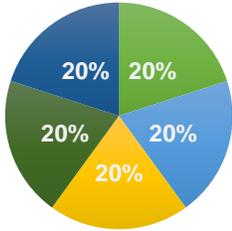
NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Más interacción con Acción integral y Comunicaciones estratégicas de las Fuerzas, para que la información llegue en medio de jornadas, programas, proyectos a los rincones donde se encuentra el infante y soldado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incluir en la ley la incorporación del personal femenino la cual tiene muchos vacíos jurídicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar la participación de otras áreas y/o dependencias de las fuerzas con el fin de fortalecer las iniciativas y/o proyectos realizados por la DDFP</li> <li>Desarrollo de iniciativas y/o actividades para la estandarización de procesos y procedimientos en las Fuerzas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los tiempos de ejecución de las acciones e iniciativas sean viables y permitan el desarrollo efectivo de los proyectos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funcionarios acordes a perfiles y experiencia en las dependencias de Talento Humano y educación en las Fuerzas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar la realización de eventos para la participación de las Fuerzas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Difusión en cada nivel, se debe asegurar que la información llegué al usuario o destinatario final</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hacer uso de las herramientas tecnológicas como lo son las videoconferencias por la herramienta Collaborate Ultra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar estrategias de comunicación y difusión para los lineamientos y actividades que lo requieran</li> <li>Realizar seguimiento permanente para garantizar la aplicabilidad de los lineamientos emitidos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Interacción permanente entre la DDFP, CGFM y el nivel estratégico de cada Fuerza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de trabajo de acercamiento con las escuelas de educación de la Fuerza</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitaciones permanentes con el fin de reforzar el proceso para que el personal uniformado y civil realice sus funciones con el mayor conocimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impactar de manera fuerte a la base de las Fuerzas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de iniciativas y/o actividades para la estandarización de procesos y procedimientos en las Fuerzas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientar para la elaboración de ejercicios diagnósticos con metodología, de tal forma, que la información y las decisiones tomadas atiendan a prioridades acorde a los datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Articular con cada escuela un plan estratégico en formulación de actualización de nuevas estrategias que impacten el adulación, tales como nuevos programas en vanguardia a la tecnología</li> <li>Apostar más por la ciencia y la tecnología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de iniciativas y/o actividades que den respuesta a fortalecer el bienestar del personal de la Fuerza Pública</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Unificar criterios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estandarización de procedimientos en administración del Talento Humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de iniciativas y/o actividades para la estandarización de procesos y procedimientos en las Fuerzas</li> </ul>

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Articulación de las 3 Fuerzas y Comando General de las Fuerzas Militares para la estructuración de lineamientos y/o proyectos</li> <li>• Más acercamiento con las Fuerzas</li> <li>• Presentar mayor disposición por parte de sus funcionarios hacia el personal militar y civil no uniformado que integra las Fuerzas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer los procesos de articulación y liderazgo desde la Dirección, esto puede impactar en el mejoramiento de los tiempos de respuesta de los requerimientos</li> <li>• Educación para el trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar comunicación frecuente con las Fuerzas Militares y la Policía Nacional en pro de cerrar las brechas de comunicación identificadas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los proyectos desarrollados tengan un estudio de factibilidad</li> <li>• Adoptar el Principio de Planeación en cada proyecto y actividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento de la planta</li> <li>• Que se vincule a todo el personal no solo de la fuerza, involucrar activamente al personal civil</li> <li>• Atender las necesidades de bienestar del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de iniciativas y/o actividades que den respuesta a fortalecer la gestión de talento humano y la educación en la Fuerza Pública</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Más compromiso y seguimiento</li> <li>• Utilizar grupos focales y realizar seguimiento a los proyectos y actividades de la Dirección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La implementación de los proyectos que se están trabajando 2023</li> <li>• Potencializar la educación del personal</li> <li>• Convenios con los centros educativos privados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar estrategias de comunicación y difusión para los lineamientos y actividades que lo requieran</li> <li>• Realizar seguimiento permanente para garantizar la aplicabilidad de los lineamientos emitidos</li> <li>• Realizar capacitaciones con el personal de la DDFP, con el fin de mejorar el proceso y la comunicación con las Fuerza Pública</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar campañas a todos los niveles</li> <li>• Hacen un excelente trabajo, pero no todos los funcionarios lo conocen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una introspección de que no se ha cumplido</li> <li>• Que mejoren los procesos y las comunicaciones</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unificar esfuerzos, es decir, hay dependencias que emiten lineamientos diferentes pero que apuntan a lo mismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar los sistemas de aprendizaje y cooperación para la mejora continua de la administración del talento humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de iniciativas y/o actividades que den respuesta a fortalecer la gestión de talento humano y la educación en la Fuerza Pública</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar mayores espacios de interacción y socialización, mesas técnicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer la administración del talento humano en cuanto a los sistemas de información</li> </ul>	

## DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA



**1. Dependencia**



- Viceministerio para las políticas de defensa y seguridad
- Viceministerio para la estrategia y planeación
- Viceministro de veteranos y gsed
- Secretaria general
- Secretaria de gabinete

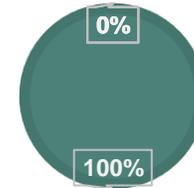
**2. Cómo califica usted la puntualidad del servicio de protección que brinda el Grupo de Seguridad del Ministerio de Defensa Nacional?**

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo



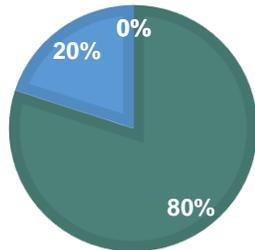
**3. Para usted la presentación personal del esquema de seguridad asignado por parte del Grupo de Seguridad del Ministerio de Defensa Nacional es?**

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo



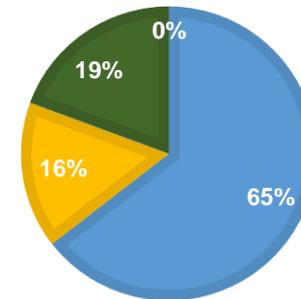
**4. ¿ Usted que tan seguro se siente con el esquema asignado para su seguridad y protección por parte del Grupo de Seguridad del Ministerio de Defensa Nacional?**

- Muy seguro
- Medianamente seguro
- Moderadamente seguro
- Nada seguro



**5. ¿ Cómo considera los medios asignados para su protección por parte del Grupo de Seguridad del Ministerio de Defensa Nacional (radios, vehiculos, motos)?**

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

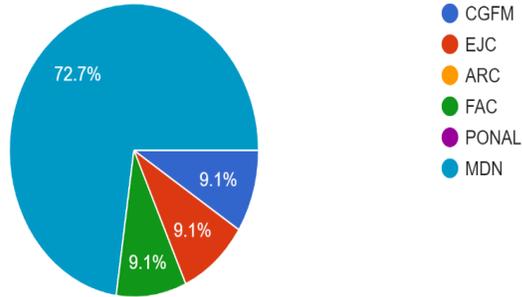




## Encuesta Grupo de Protocolo

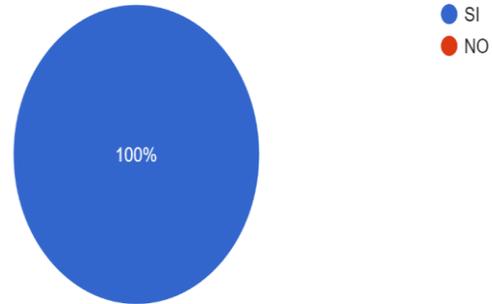
1. ¿A qué Entidad pertenece?

11 respuestas



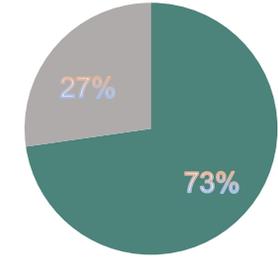
2. ¿Sabe usted que el Grupo de Protocolo presta servicios protocolarios?

11 respuestas



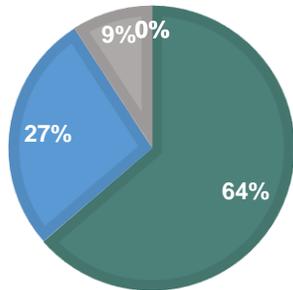
3. ¿Cómo ha sido el trato y la disposición del personal del Grupo de Protocolo ?

■ Excelente ■ Muy bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



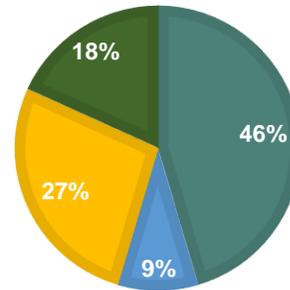
5. ¿Cómo evalúa el conocimiento del personal del Grupo de Protocolo en temas protocolarios?

■ Excelente ■ Muy bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



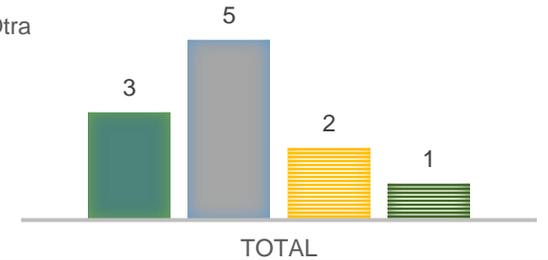
6. ¿Con qué frecuencia utiliza usted los apoyos protocolarios que presta el grupo de protocolo?

■ Semanal ■ Mensual ■ Trimestral ■ Semestral



4. ¿Qué aspectos considera usted que puede fortalecer el Grupo de Protocolo?

■ Debe mejorar la capacidad en equipos tecnológicos  
 ■ Aumentar la capacidad en recurso humano  
 ■ Capacitación en temas protocolarios  
 ■ Otra

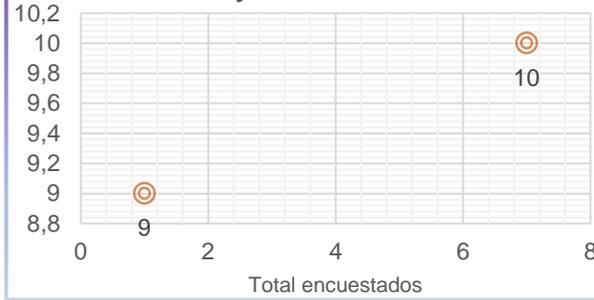


Transporte operativo

1. Dependencia



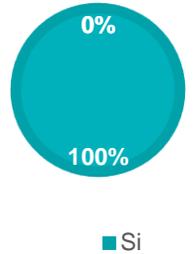
2. ¿Cómo calificaría la puntualidad de nuestros vehículos en una escala de 1 al 10, siendo 1 muy insatisfactorio y 10 muy satisfactorio?



3. ¿La limpieza y el estado general de nuestros vehículos han sido satisfactorios para usted?

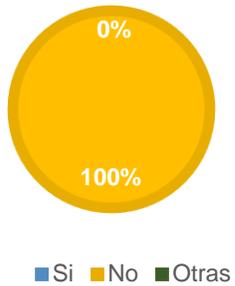


4. ¿El conductor que prestó el servicio de transporte fue cortés y profesional?

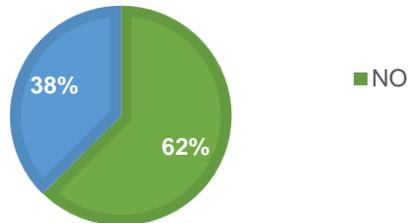


Calidad del servicio /otros

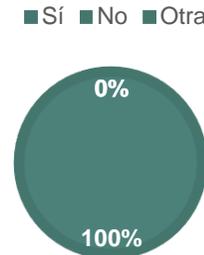
5. ¿Ha experimentado retrasos significativos en su viaje?



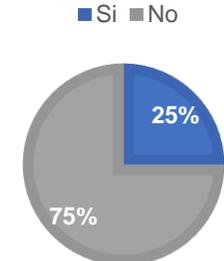
6. ¿Tuvo algún problema específico durante el servicio de transporte que le gustaría mencionar?



7. Conoce ud. los servicios que presta el Grupo Logístico y Servicios Generales?



8. En la dependencia de la cual usted hace parte, existe personal con algún tipo de discapacidad?



Gestión mantenimiento sedes externas UGG

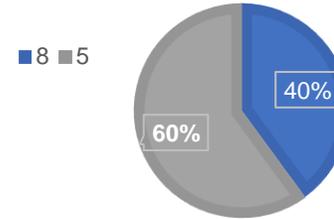
1. Dependencia



2. ¿Con que frecuencia utiliza el servicio de Mantenimiento?



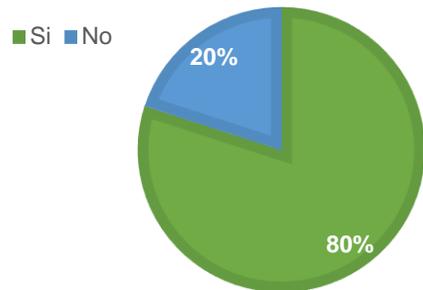
3. ¿Cómo calificaría la calidad general de nuestro servicio de mantenimiento en una escala del 1 a 10, siendo 1 muy insatisfactorio y 10 muy satisfactorio?



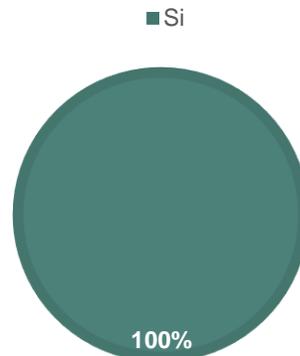
¿El tiempo de respuesta en el cual se atendió su solicitud de servicio fue?



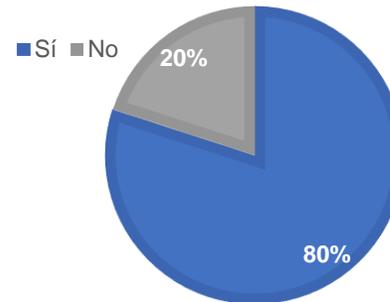
¿Se resolvieron satisfactoriamente sus necesidades de mantenimiento?



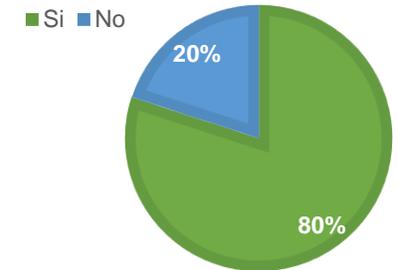
¿El personal de mantenimiento fue profesional y cortés durante su visita?



¿Fue fácil, hacer la solicitud por medio de la aplicación?



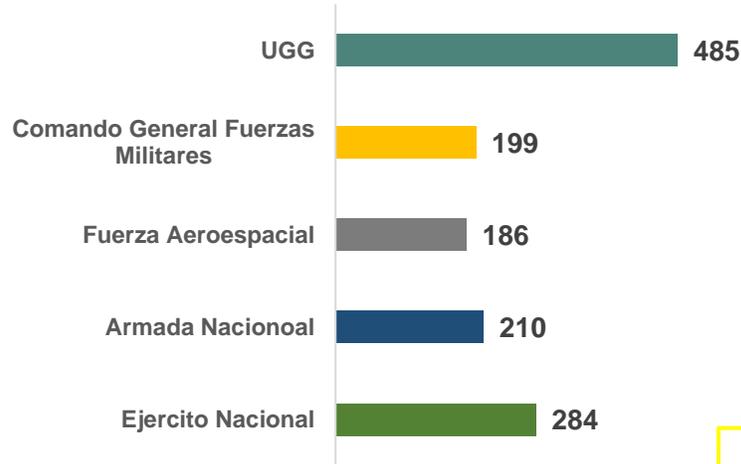
En la dependencia, de la cual usted hace parte, existe personal con algún tipo de discapacidad



**Grupo Administración solución temporal Fortaleza**

\*\*Servicios prestados por este Grupo, que corresponden a la administración y préstamo de salas o espacios comunes y a la gestión de mantenimiento de infraestructura del Edificio.

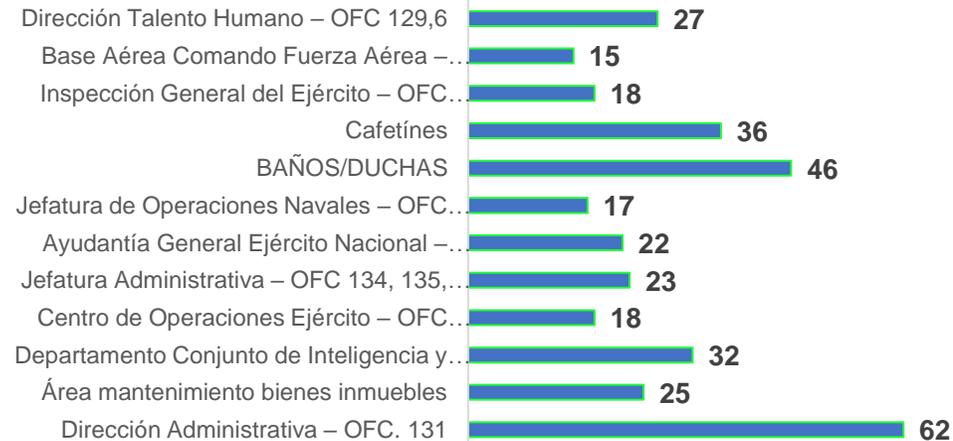
**Fuerza solicitante mantenimientos**



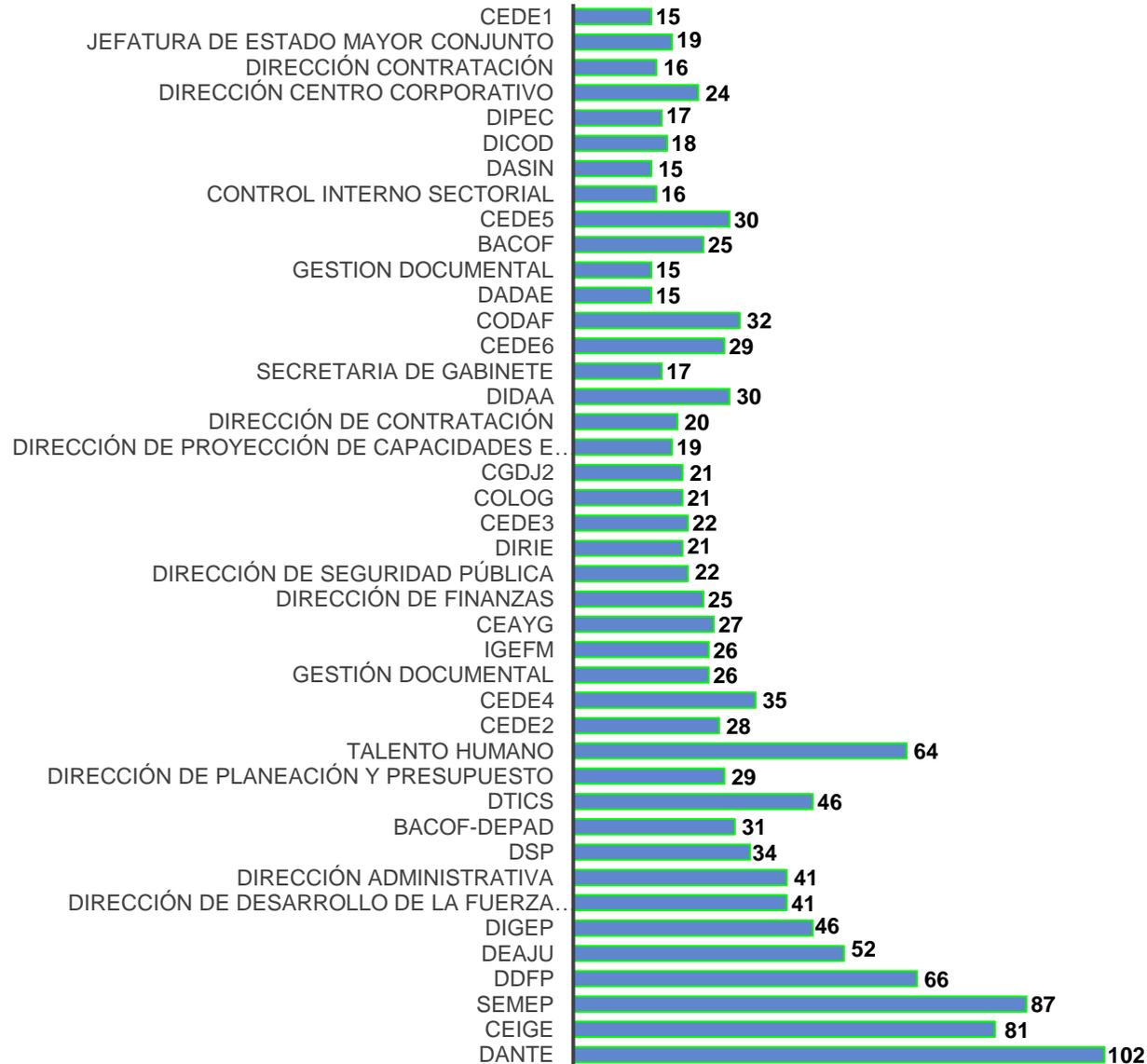
**Fuerza solicitante espacios comunes**



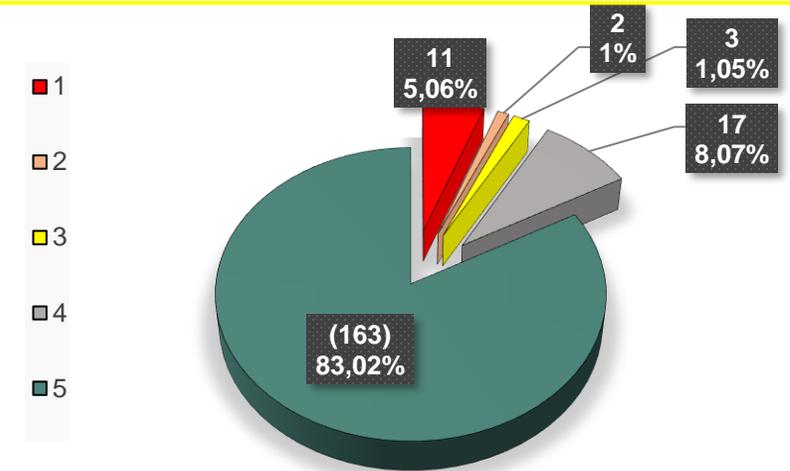
**Dependencias más recurrentes de solicitudes de mantenimiento**



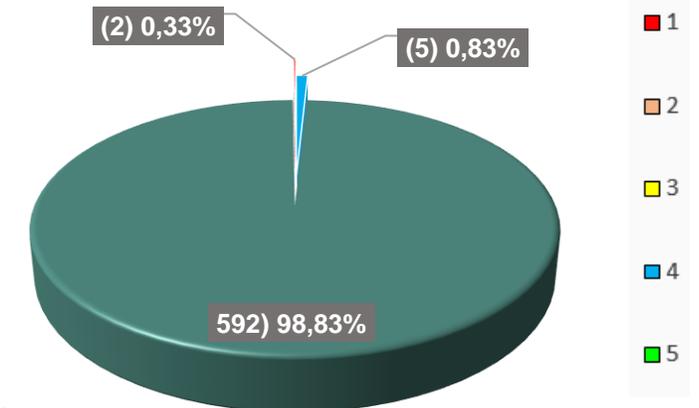
### Dependencias más recurrentes en solicitudes de salas



### Encuesta satisfacción mantenimientos /Salas



¿Cómo califica el mantenimiento realizado (1-5)?

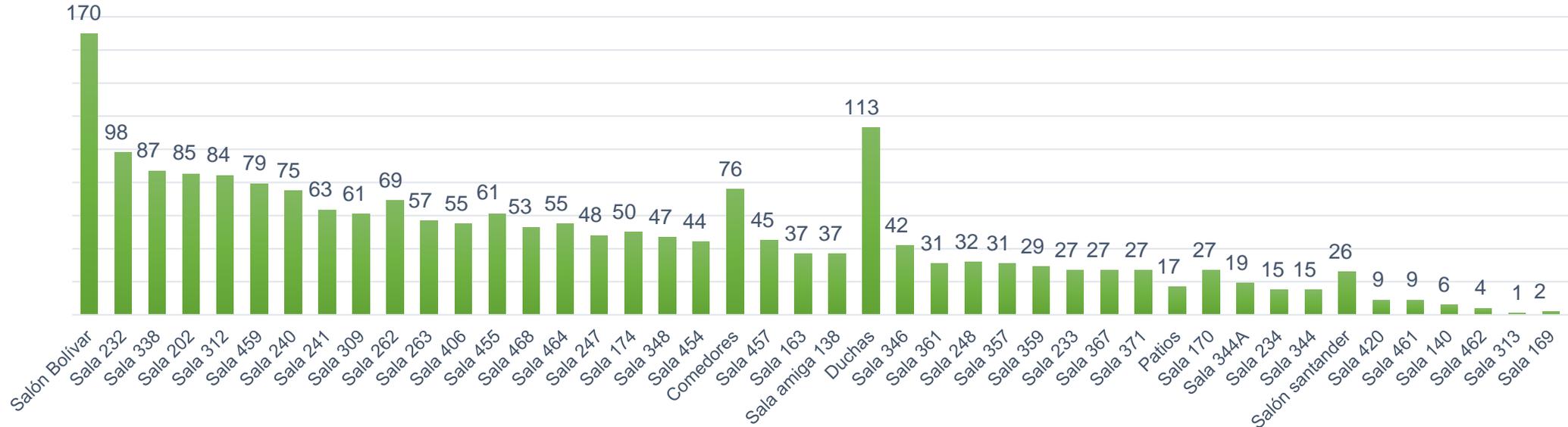


Calificación de salas

### Mantenimientos con mayor número de solicitudes



### Demanda de salas



## OPORTUNIDADES DE MEJORA Alta Dirección

- Aumentar la capacidad en recurso humano; así mismo, mejorar la capacidad en equipos tecnológicos, por último, que el Grupo se siga capacitando en temas protocolarios, el Grupo debe aumentar el personal para poder atender todos los eventos protocolarios que se presente.
- Se deben seguir desarrollando las capacitaciones en diferentes temas protocolarios de acuerdo con el planeamiento del régimen interno

## Dependencias de la UGG

- Reforzar el conocimiento en la aplicación de las herramientas dispuestas para las solicitudes de servicios
- Grupo Logístico y Servicios Generales defina el canal más apropiado y con mayor facilidad de acceso para los usuarios al momento de requerir los servicios que desde este Grupo se prestan
- Afianzar y fortalecer la infraestructura inclusiva con el fin de beneficiar a la población con algún tipo de discapacidad
- Solicitud de estudio a la Dirección de Gestión del Talento Humano, Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo para que se evalúe la posibilidad de ubicar a este personal preferiblemente en los primeros pisos o en los sitios más adecuados para favorecer la evacuación y /o desplazamientos en un momento de emergencia
- Proyectar un Procedimiento que permita establecer los canales de comunicación, los tiempos de respuesta y la eficiencia en la prestación de los servicios de gestión de mantenimientos de las sedes externas de la Unidad de Gestión General
- Dar continuidad a los mensajes masivos por medio de correo electrónico a la Unidad de Gestión General con el fin de seguir reforzando el uso de canales de comunicación, herramientas y/o aplicaciones para realizar requerimientos, uso apropiado de la infraestructura y los elementos como talanqueras, ascensores, espacios comunes, adoquines.
- Continuar fortaleciendo la aplicación de los instrumentos metodológicos diseñados para medir el grado de satisfacción de todos los servicios prestados en la UGG

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

### Dependencias UGG y Fuerzas Militares ubicadas en el Edificio Fortaleza

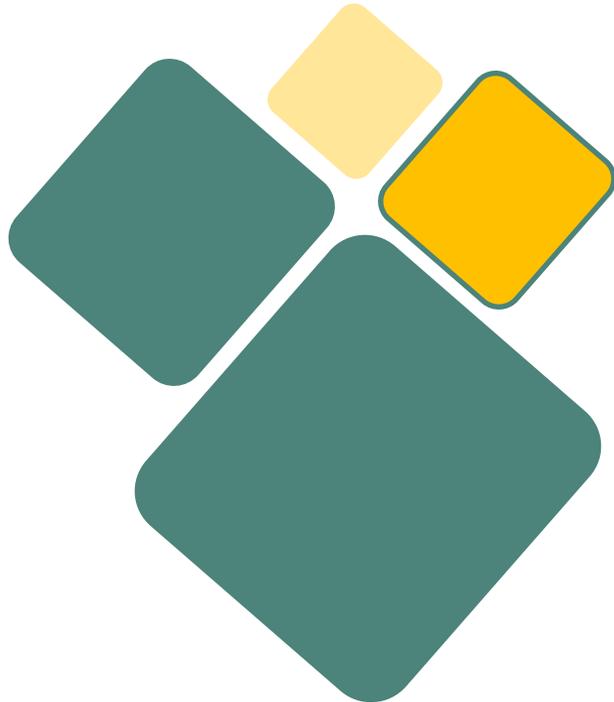
#### Préstamo de salas:

- Fortalecer la difusión por medio de los TIPS de buen uso edificio solución temporal fortaleza y dar conocimiento pleno al personal de UGG y FUERZAS, sobre los espacios de mayor capacidad
- Identificar y perfeccionar el procedimiento que nos permita dar más agilidad, en cuanto a la entrega y recepción de salas

#### Mantenimiento:

- Identificar las novedades recurrentes para establecer medidas preventivas mediante el plan de mantenimiento y proyectar soluciones de fondo que eviten la ocurrencia reiterativa de las mismas novedades
- Evaluar el inicio del trámite para la afectación de pólizas de garantía, que permitan dar solución de fondo a las solicitudes por filtraciones de agua en las cubiertas y fachadas del Edificio Solución Temporal Fortaleza.
- Identificar posibles soluciones, frente a novedades que se presentan en bisagras de ventanas basculantes en general, ya que esta novedad es recurrente, abrir la posibilidad a una homologación de las bisagras.
- Identificar un proveedor, que cumpla con las características técnicas de las bisagras originales, en cuanto a materiales, fabricación, garantía y funcionalidad.
- Evaluar un proyecto de reposición de luminarias, teniendo en cuenta que hay una cantidad considerable de luminarias fundidas y las activas están llegando al límite por horas operativas
- En hidrosanitarios, evaluar temas referentes a los empaques de los grifos en los lavamanos y fluxómetros de los sanitarios, buscando homologar accesorios o cambio total de grifería por una marca más universal.
- Definir el nivel de alcance, del Grupo Administración de la Solución Temporal Fortaleza, con el fin de hacer una adecuada difusión al usuario final, ya que el alcance nuestro no da para intervenir necesidades dentro de las Fuerzas y Comando General.

## GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



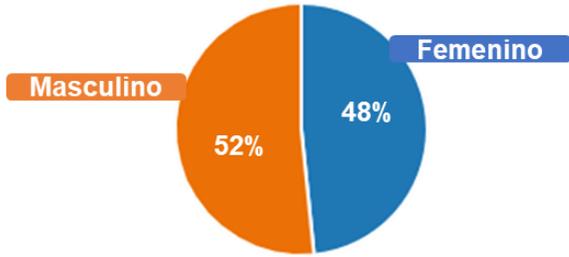
GRUPOS



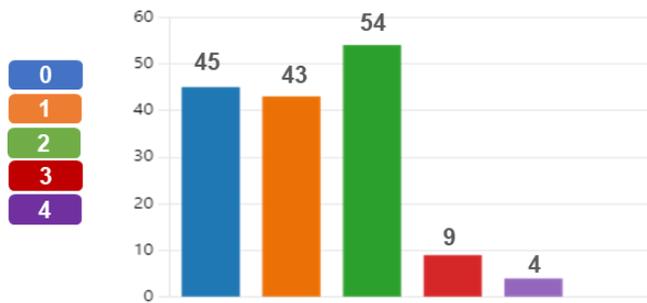
VARIABLES

Persona Natural	Persona Jurídica
Accesibilidad a canales de información	Cobertura
Escolaridad	Canales disponibles
Edad	Fuente de recursos
Género	Periodicidad de la interacción
Eventos	Procedimiento usado
Intereses	
Uso de canales	
Conocimiento	
Nivel de uso	

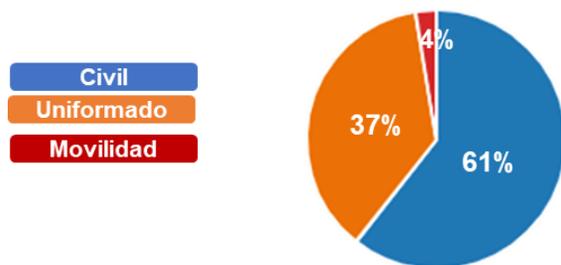
**Genero**



**Total Hijos (a)**

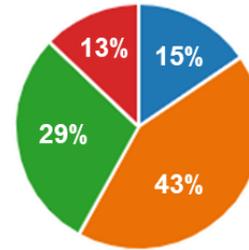


**Tipo de Vinculación**



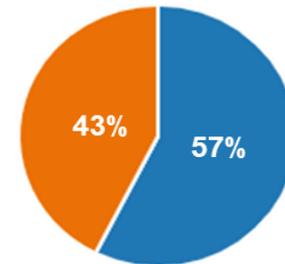
**Edad**

- 18 y 30 años
- 31 y 40 años
- 41 y 50 años
- 41 y 50 años



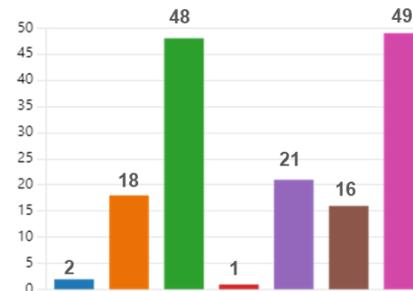
**Cabeza de Hogar**

- Si
- No



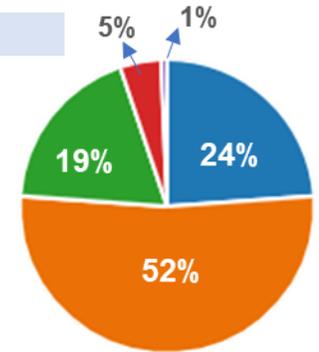
**Naturaleza del Empleo**

- Nivel Directivo
- Nivel Asesor
- Nivel Profesional
- Nivel orientador
- Nivel Técnico
- Nivel Asistencial
- Fuerza Pública



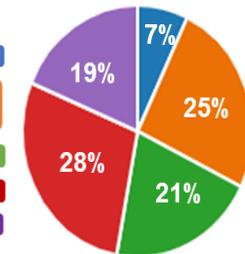
**Estado Civil**

- Soltero (a)
- Casado (a)
- Unión Libre
- Divorciado (a)
- Viudo (a)



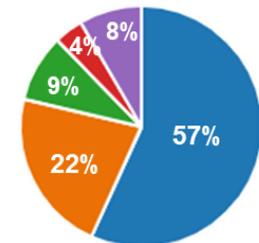
**Escolaridad**

- Bachiller
- Técnico / Tecnólogo
- Pregrado
- Especialización
- Maestría



**Tiempo de Servicio**

- Entre 0 y 5 años
- Entre 6 y 10 años
- Entre 11 y 15 años
- Entre 16 y 20 años
- Más de 20 años

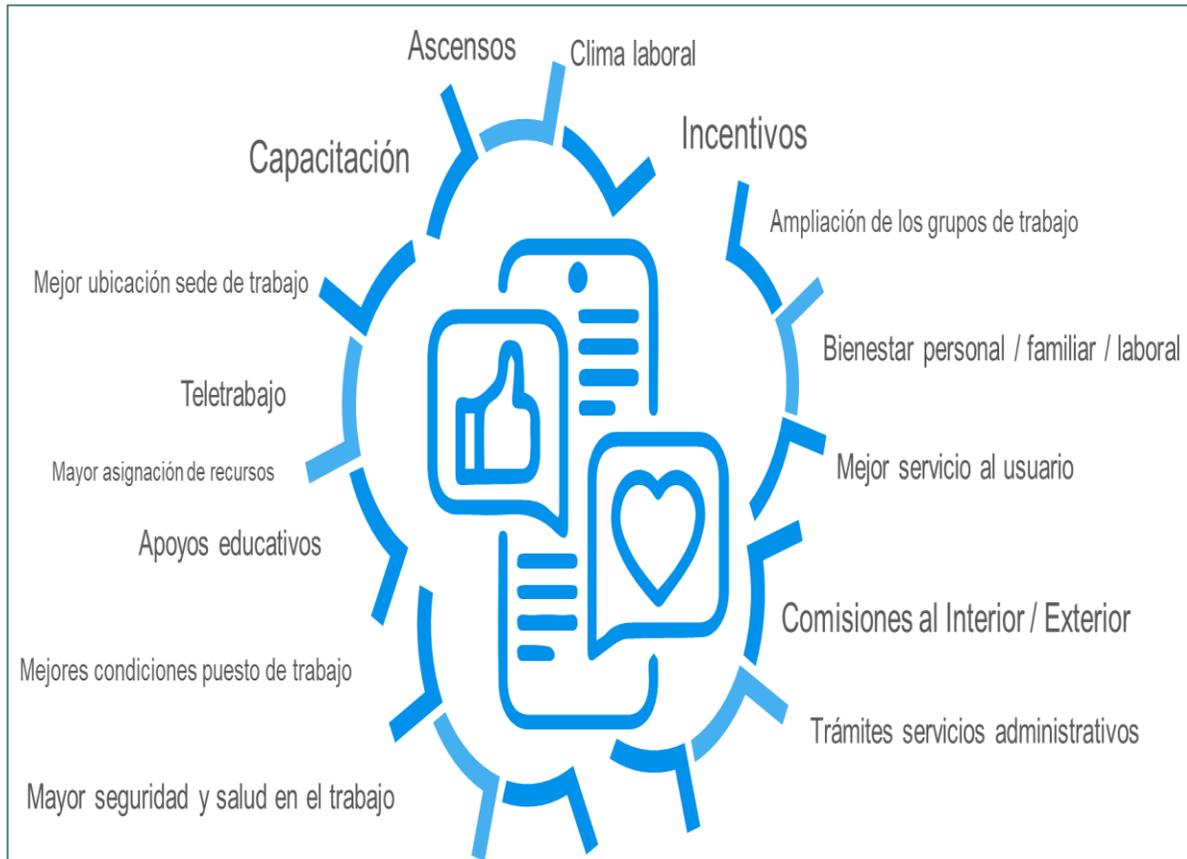




**INTERESES**



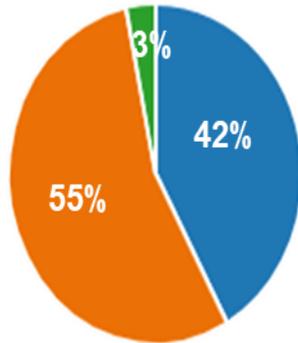
**EVENTOS**



Conocimiento sobre los servicios que presta el proceso GTH

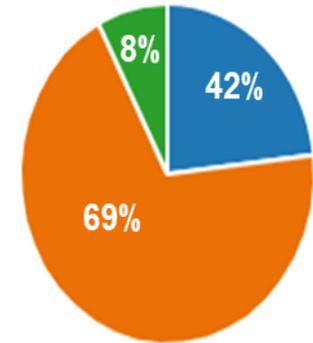
Dirección Gestión del Talento Humano

Mucho  
Poco  
Nada



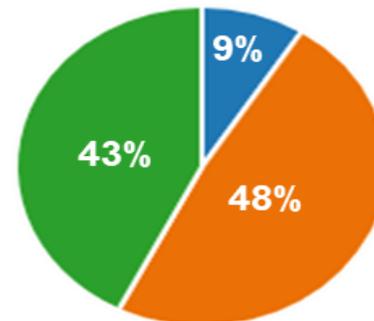
Ayudantía General

Mucho  
Poco  
Nada

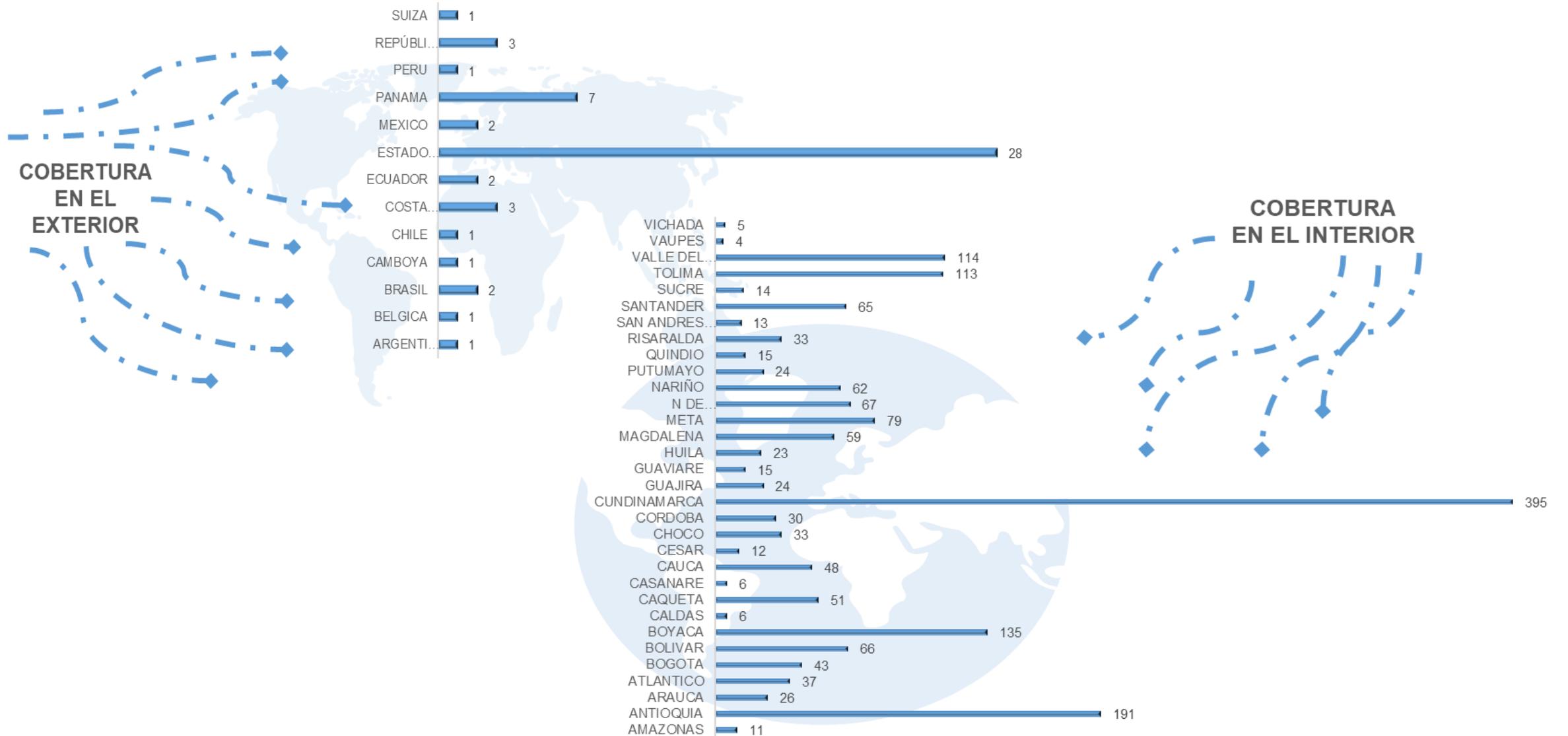


Coordinación Policial

Mucho  
Poco  
Nada

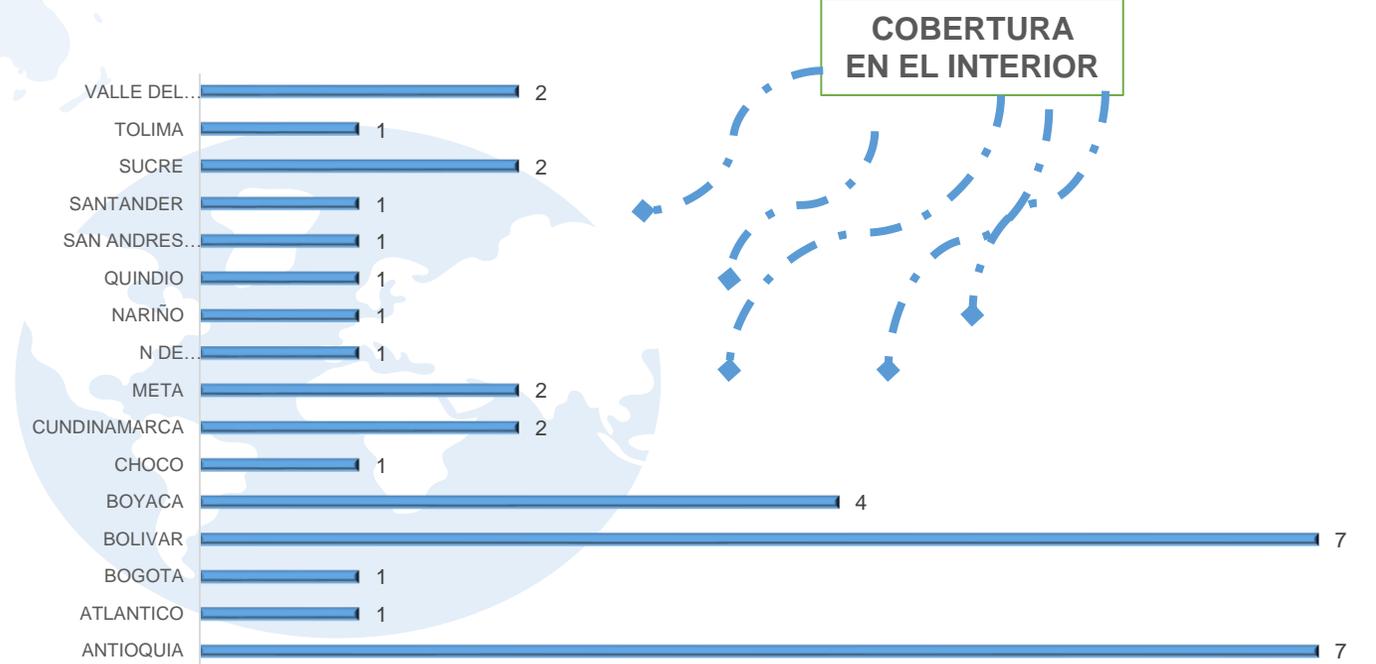
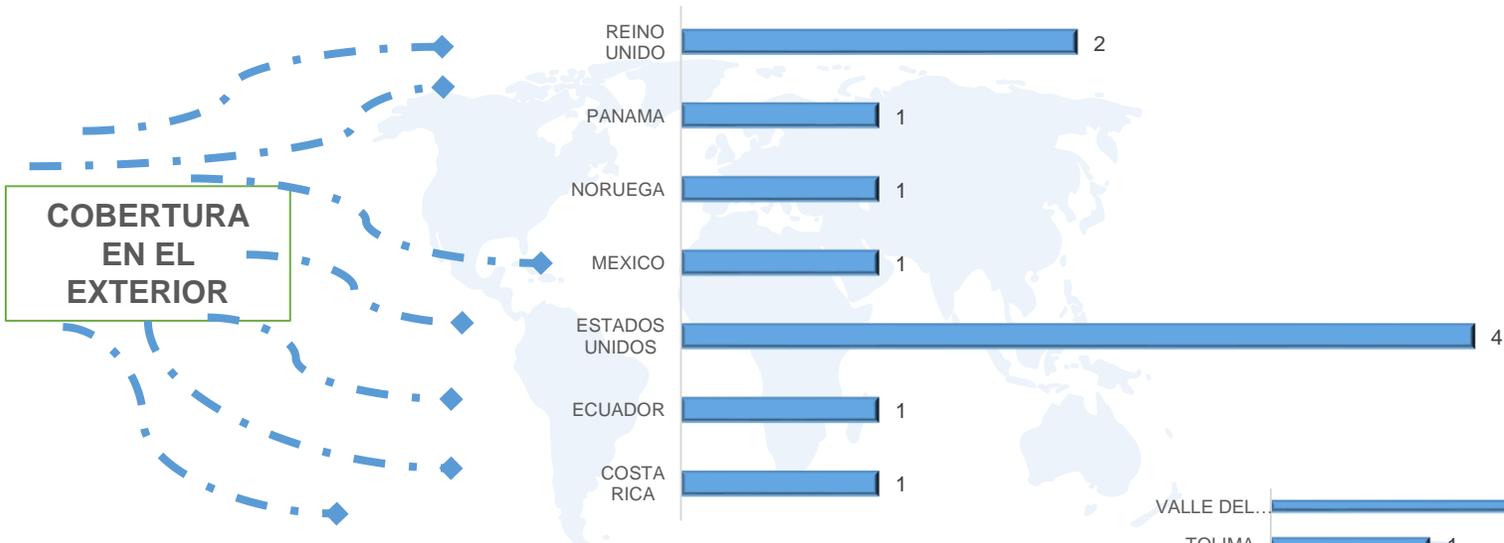


**Comisiones al interior y al exterior**



\* El numero indica la cantidad de comisiones

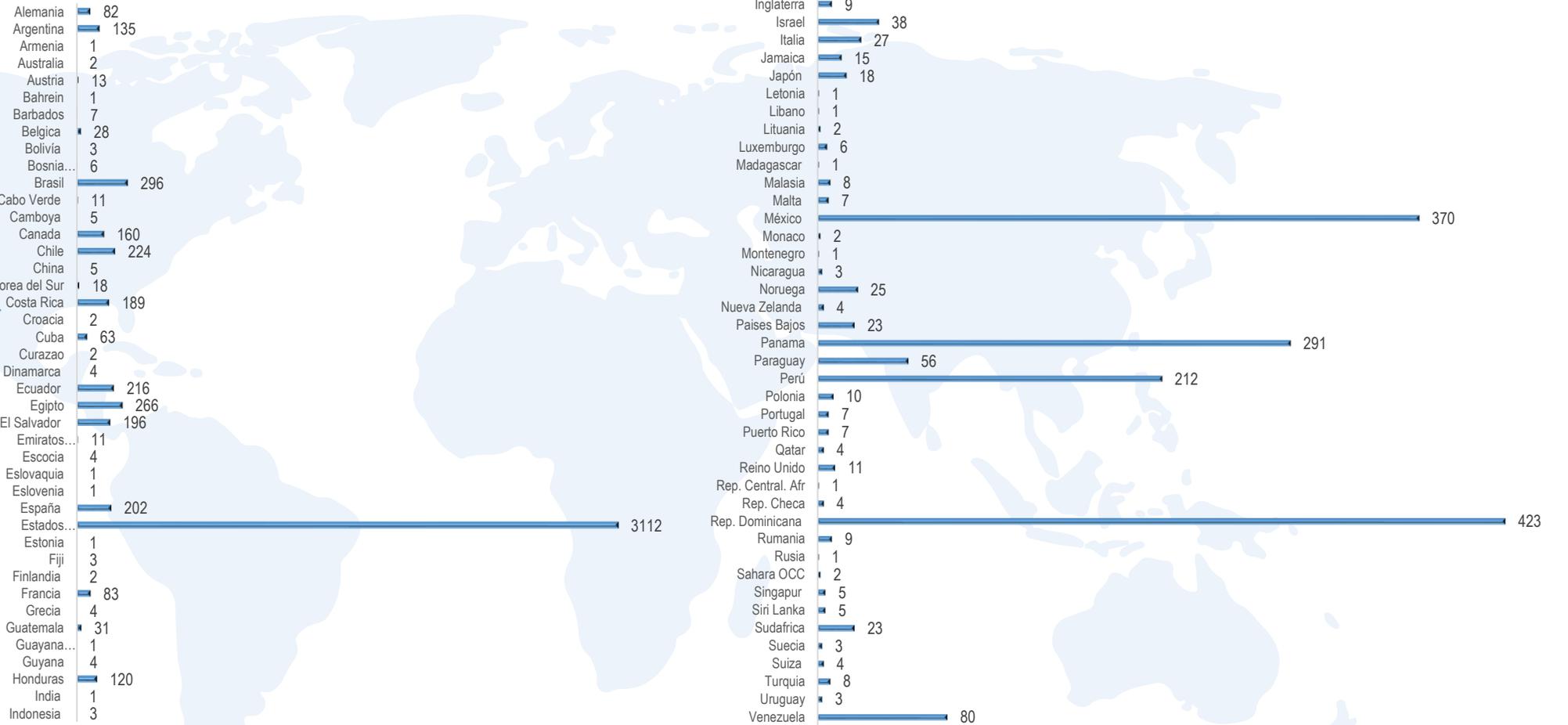
**Comisiones al interior y al exterior**  
**Grupo Priorizado Alta Dirección**



\* El numero indica la cantidad de comisiones

**Comisiones al exterior**  
**Grupo Priorizado Unidades Ejecutoras**

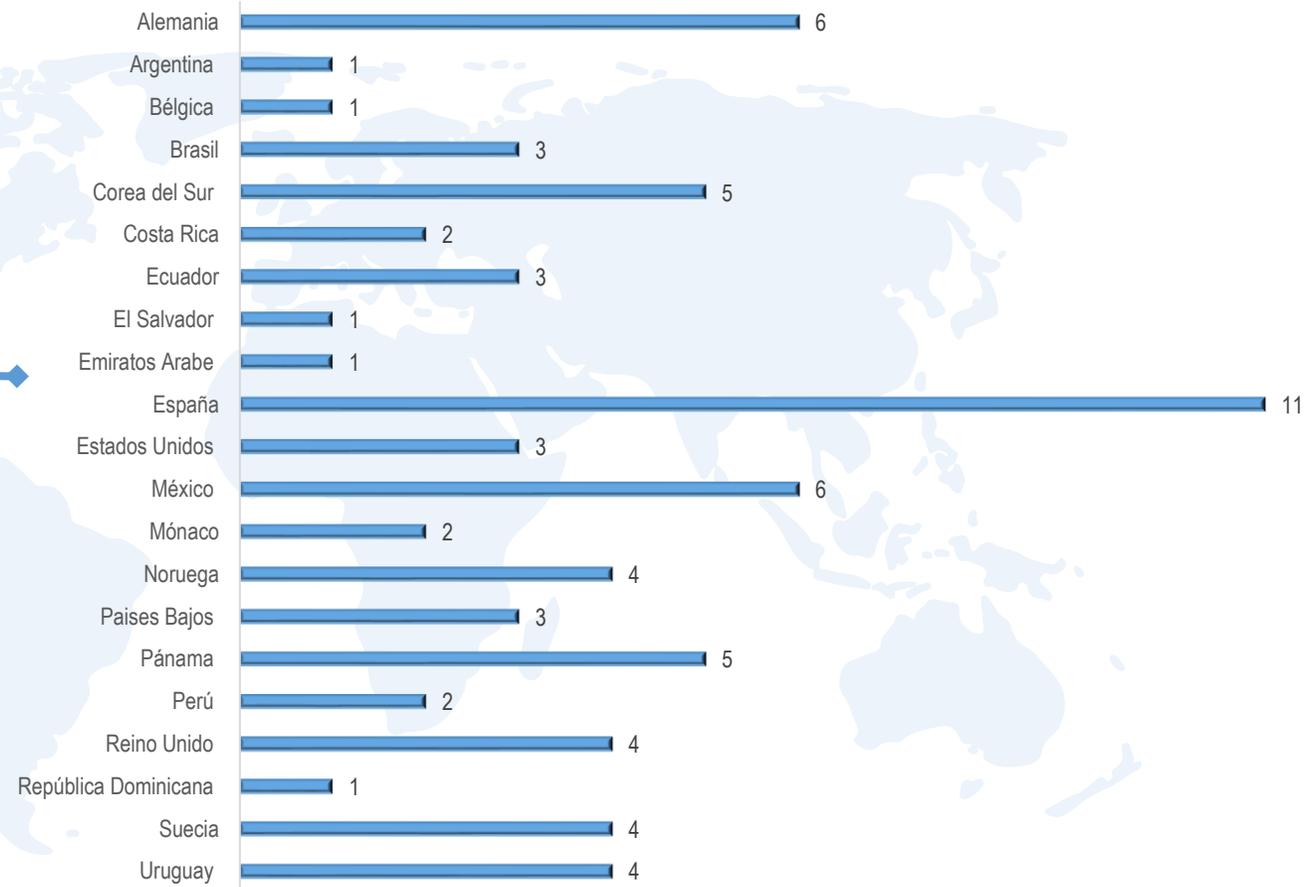
**COBERTURA  
EN EL  
EXTERIOR**



\* El numero indica la cantidad de comisiones a cada País

Comisiones al interior y al exterior  
Grupo Entidades adscritas y vinculadas al Sector Defensa

COBERTURA  
EN EL EXTERIOR

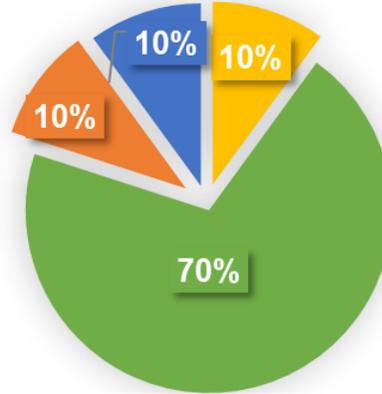


\* El numero indica la cantidad de comisiones a cada País

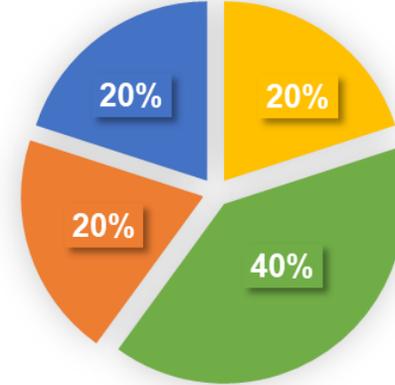
**Canales Disponibles**

-  **Vía Telefónica**
-  **Vía Telefónica**
-  **Whatsapp**
-  **Oficina Presencial**

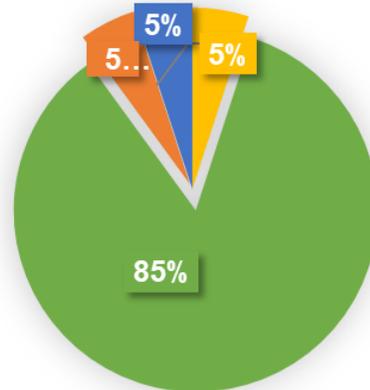
**Procesos UGG**



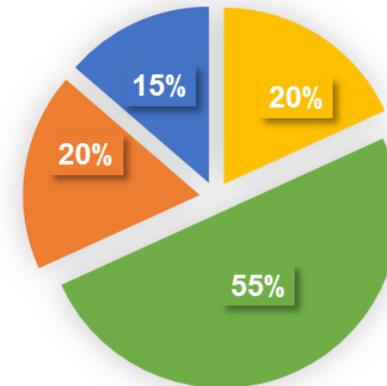
**Unidades Ejecutoras**



**Alta Dirección**



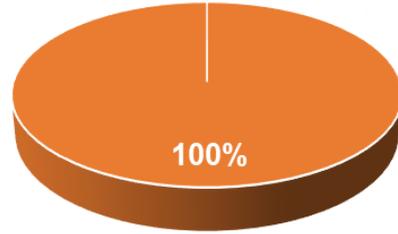
**Entidades Adscritas y Vinculadas Sector Defensa**



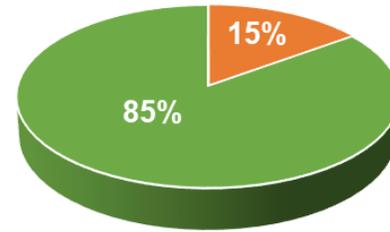
Fuente de recursos

Procesos UGG

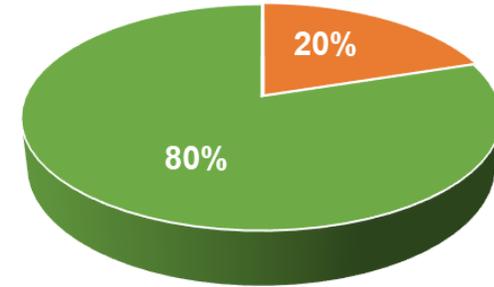
Comisiones al interior:



Comisiones al Exterior :



Unidades Ejecutoras



Recursos Propios

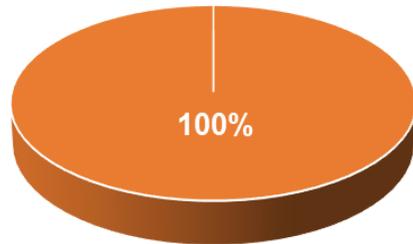


Recursos Entidades Externas

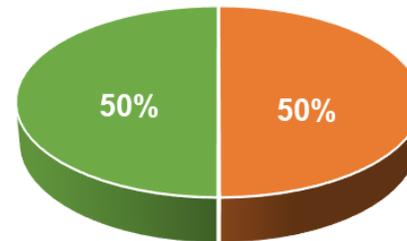


Alta Dirección

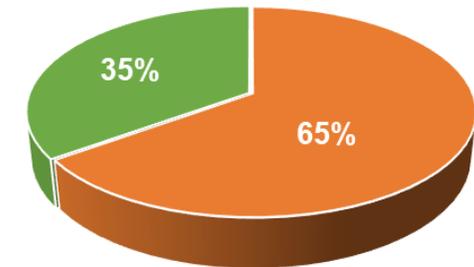
Comisiones al interior:



Comisiones al Exterior :



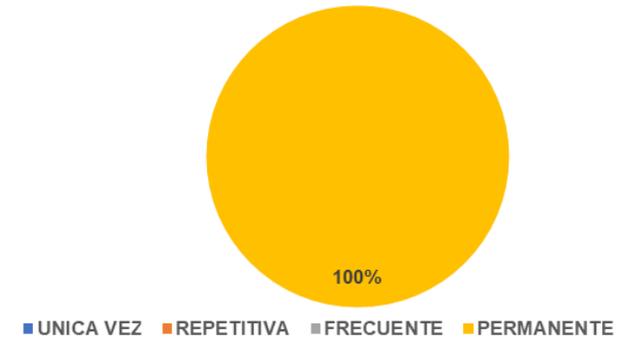
Entidades Adscritas y Vinculadas Sector Defensa



Procesos UGG



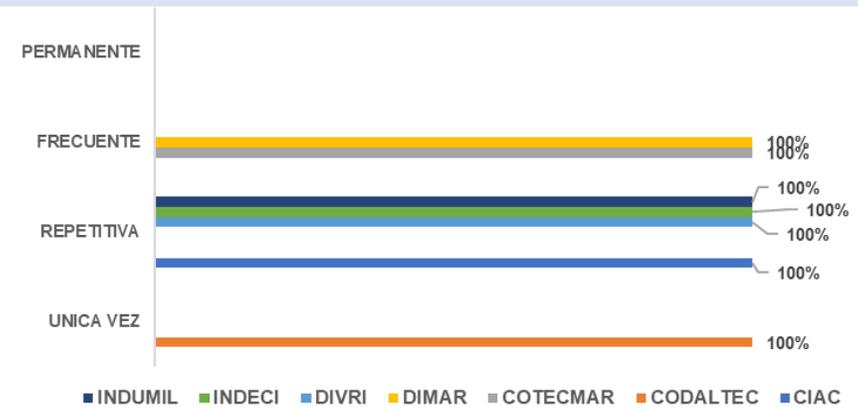
Unidades Ejecutoras



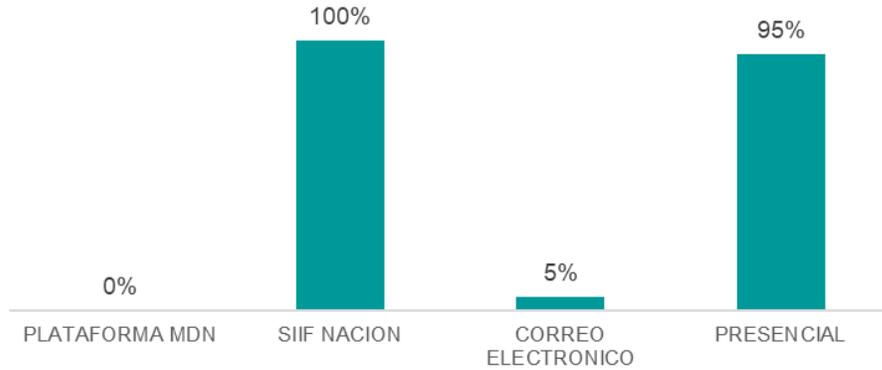
Alta Dirección



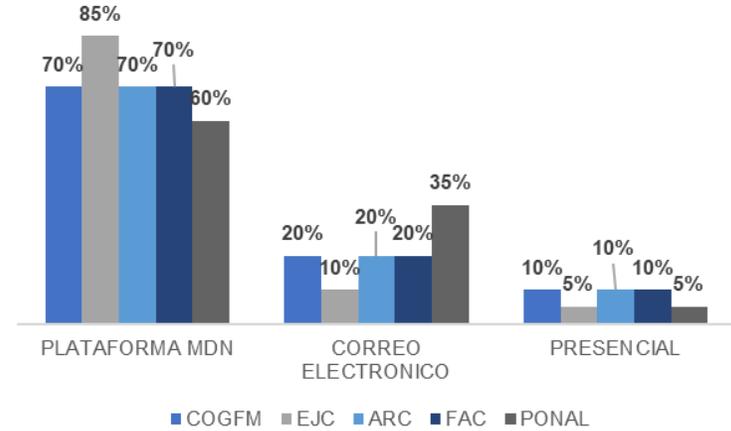
Entidades Adscritas y Vinculadas Sector Defensa



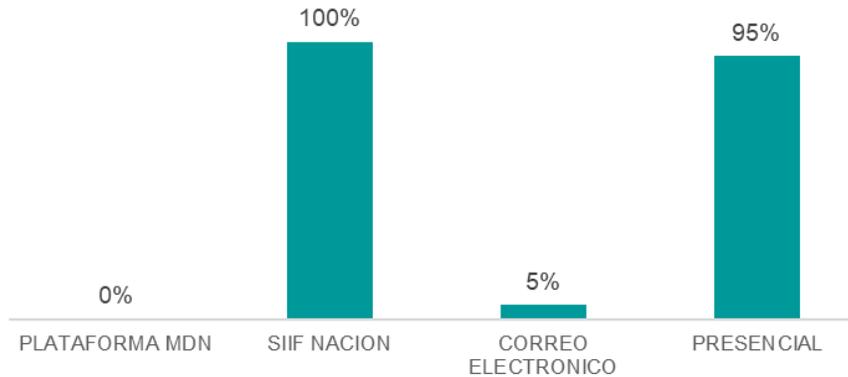
Procesos UGG



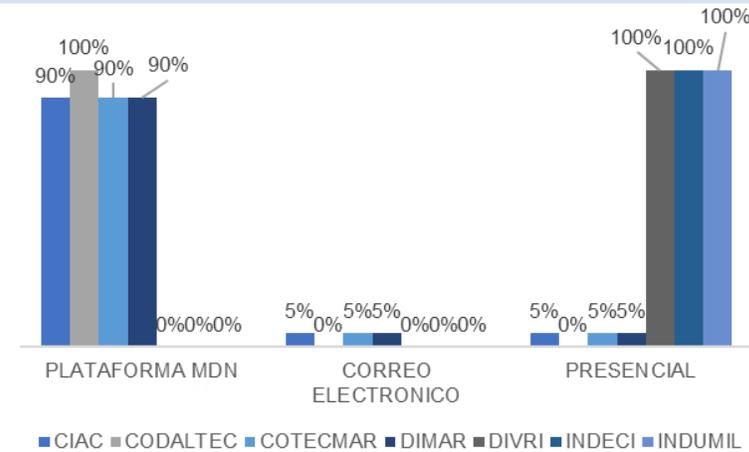
Unidades Ejecutoras



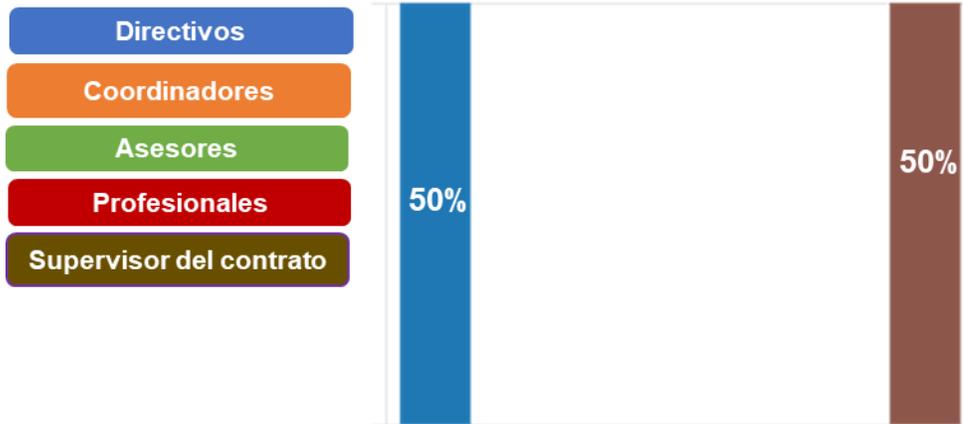
Alta Dirección



Entidades Adscritas y Vinculadas Sector Defensa

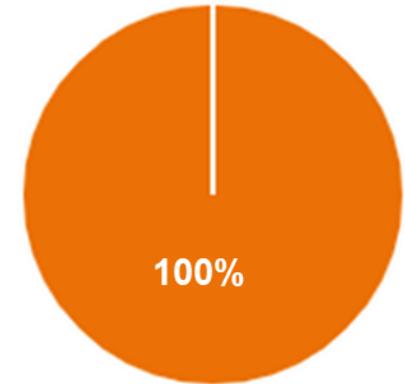


### Tipo de usuario que atiende



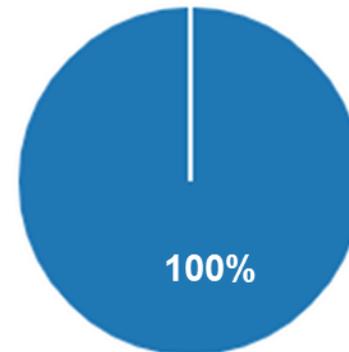
### Canales disponibles

- Atención Presencial
- Correo Institucional
- Documentos Oficiales



### Periodicidad de la interacción

- Todos los días
- 1 día por semana
- 3 veces por semana



## Grupo de Valor e Interés – Procesos UGG

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>La realización de los actos administrativos de destinación y/o autorización de las comisiones al exterior</p>	<p>Realizar la entrega del acto administrativo dentro de los tiempos esperados</p>	<p>Capacitación para los servidores públicos de la entidad solicitantes de comisiones, con el fin de realizar el procedimiento y entrega de la documentación de forma correcta y oportuna.</p>
<p>El pago de viáticos y/o tiquetes aéreos para el desarrollo de las diferentes actividades dentro del territorio nacional</p>	<p>La entrega dentro de los tiempos esperados de los viáticos y/o tiquetes aéreos</p>	<p>Diligenciar de manera correcta y puntual las solicitudes, para con ello realizar el trámite necesario de la autorización y pago de los respectivos viáticos y/o tiquetes aéreos</p>
<p>Realización de más actividades de bienestar y capacitación.</p>	<p>Que se tengan en cuenta las sugerencias que se manifiestan en la encuesta. Que se realice una mayor difusión de las actividades.</p>	<p>Identificar cuáles de las sugerencias o recomendaciones son realizables para que sean incluidas en el plan de bienestar y capacitación 2024.  Continuar con la difusión de las actividades de bienestar que se pretendan desarrollar en el 2024</p>
<p>Que se den a conocer cuáles son los servicios administrativos que hacen parte del proceso de gestión del talento humano (ayudantía y coordinación policial)</p>	<p>Que los funcionarios brinden información oportuna y concreta frente a los trámites de los servicios administrativos.</p>	<p>Realizar campañas de difusión frente los servicios y tramites que se realizan al interior del proceso.  Aumentar la formalización de procedimientos de los servicios de mayor impacto de la dirección.</p>

### Grupo de Valor e Interés – Alta dirección

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
La realización de los actos administrativos de destinación y/o autorización de las comisiones al exterior	La entrega del acto administrativo dentro de los tiempos esperados	Capacitación para los servidores públicos de la entidad solicitantes de comisiones, con el fin de realizar el procedimiento y entrega de la documentación de forma correcta y oportuna.
El pago de viáticos y/o tiquetes aéreos para el desarrollo de las diferentes actividades dentro del territorio nacional	La entrega dentro de los tiempos esperados de los viáticos y/o tiquetes aéreos	Diligenciar de manera correcta y puntual las solicitudes, para con ello realizar el trámite necesario de la autorización y pago de los respectivos viáticos y/o tiquetes aéreos

### Grupo de Valor e Interés – Unidades Ejecutoras

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
La realización de los actos administrativos de destinación y/o autorización de las comisiones al exterior	Recibir el acto administrativo dentro de los tiempos establecidos	Continuar brindando información o capacitación para los servidores públicos de la entidad solicitantes de comisiones, con el fin de realizar el procedimiento y entrega de la documentación de forma correcta y oportuna.

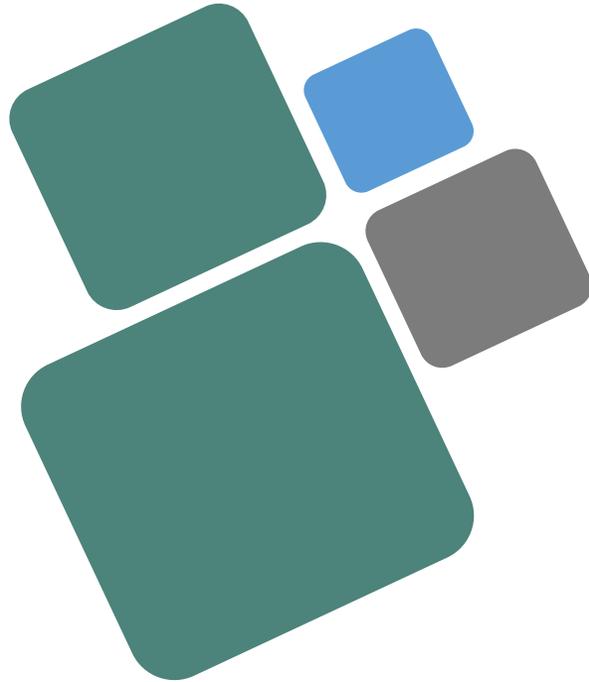
### Grupo de Valor e Interés – Entidades Adscritas y Vinculadas al Sector Defensa

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>La realización de los actos administrativos de destinación y/o autorización de las comisiones al exterior</p>	<p>Realizar la entrega del acto administrativo dentro de los tiempos esperados</p>	<p>Capacitación para los servidores públicos de la entidad solicitantes de comisiones, con el fin de realizar el procedimiento y entrega de la documentación de forma correcta y oportuna.</p>

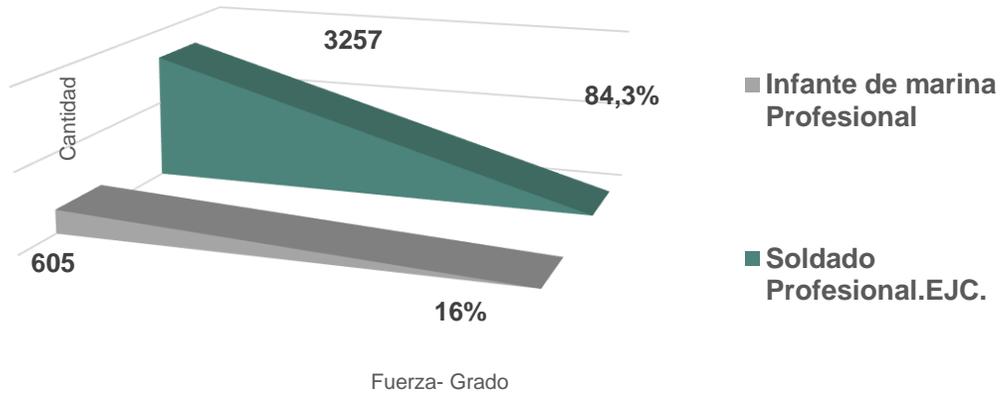
### Grupo de Valor e Interés – Caja de Compensación – ARL – Seguros

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>Que la atención requerida sea oportuna conforme a las necesidades que se solicite</p>	<p>Que los canales de información sean efectivos</p>	<p>Mantener los canales de comunicación para dar respuesta a los requerimientos o necesidades del grupo de interés.</p>

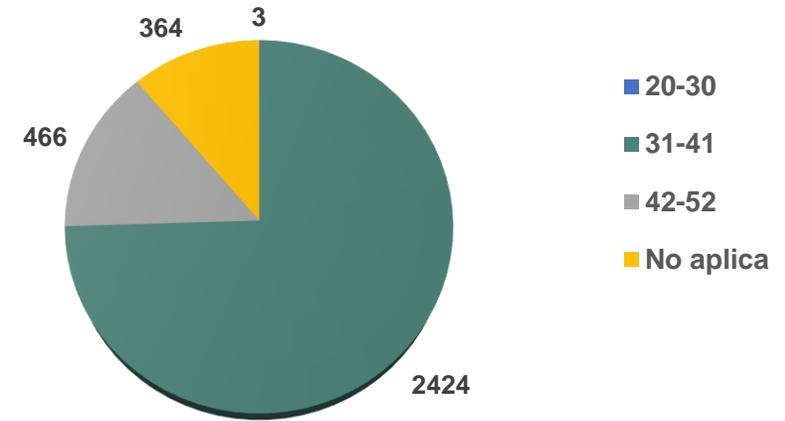
## BIENESTAR Y SALUD DE LA FUERZA PÚBLICA



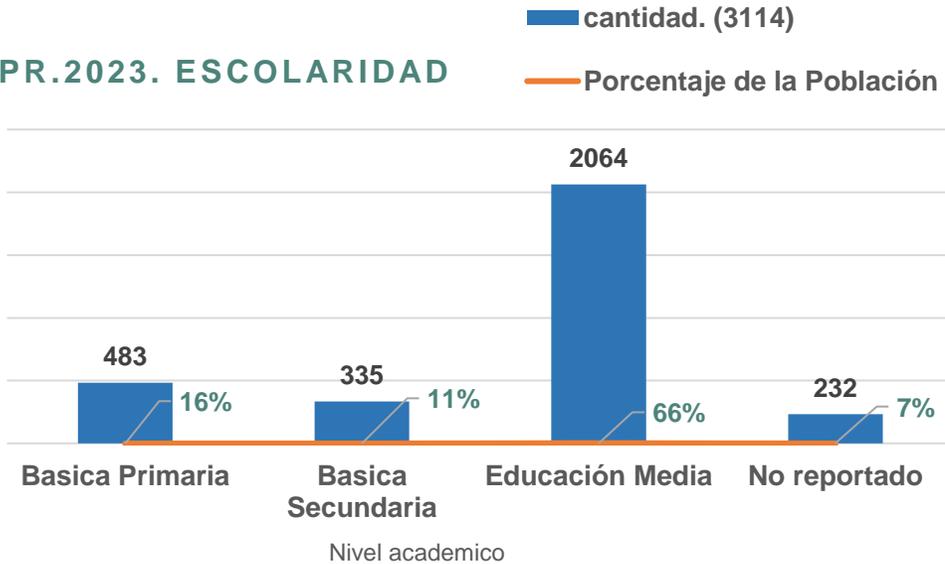
TOTAL POBLACIÓN PPR 2023



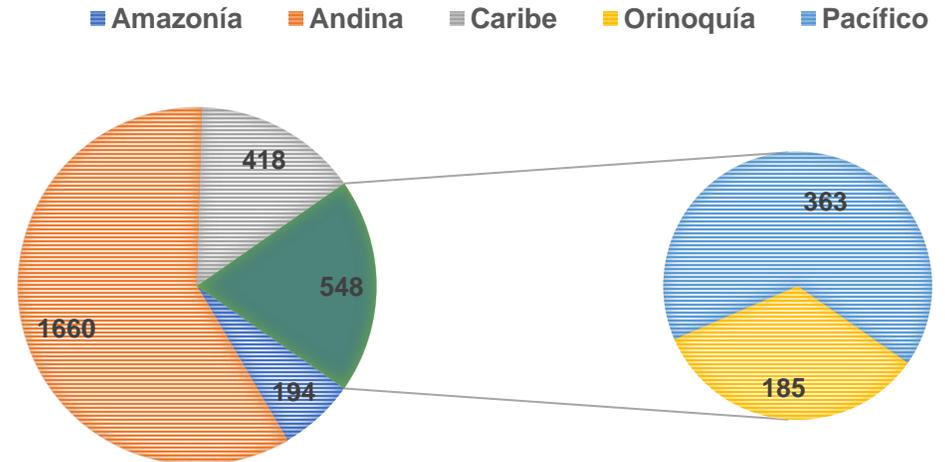
PPR 2023. EDADES POR RANGO



PPR.2023. ESCOLARIDAD

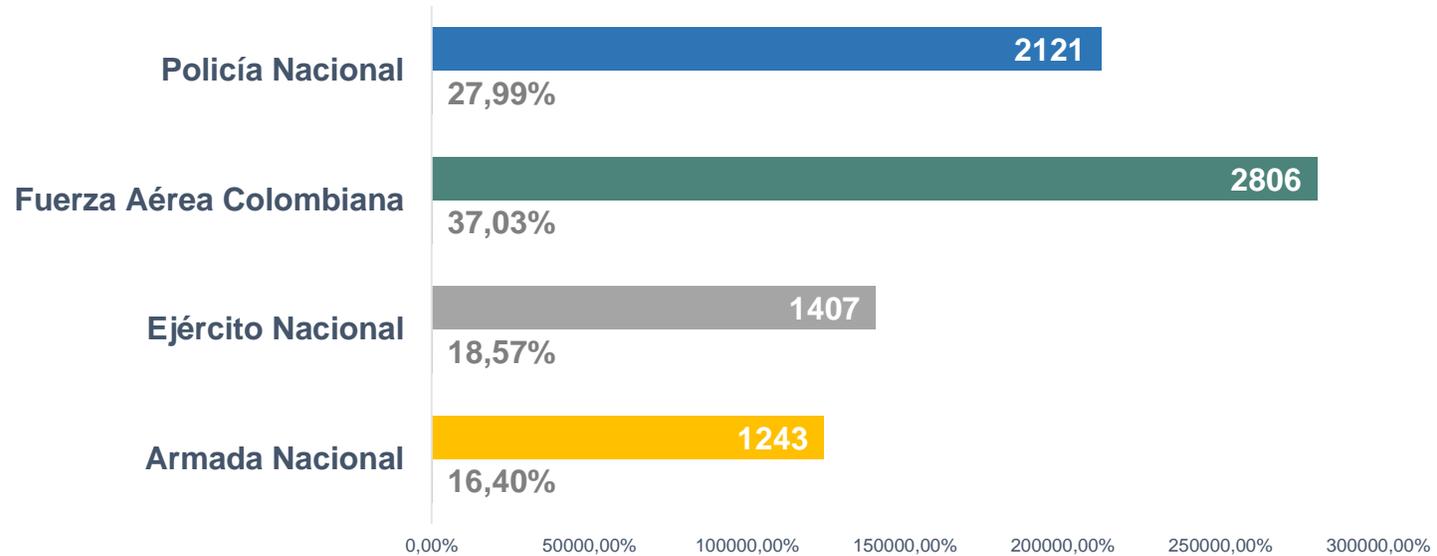


PPR 2023 POR REGIONES

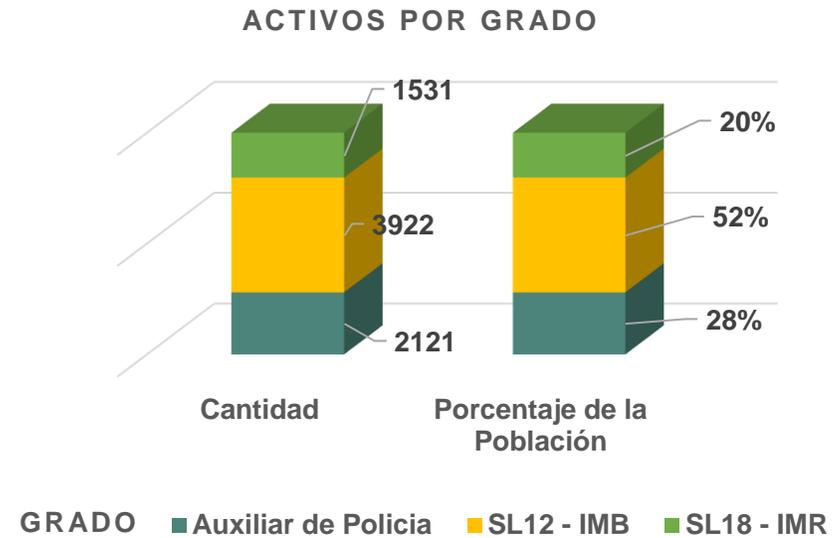
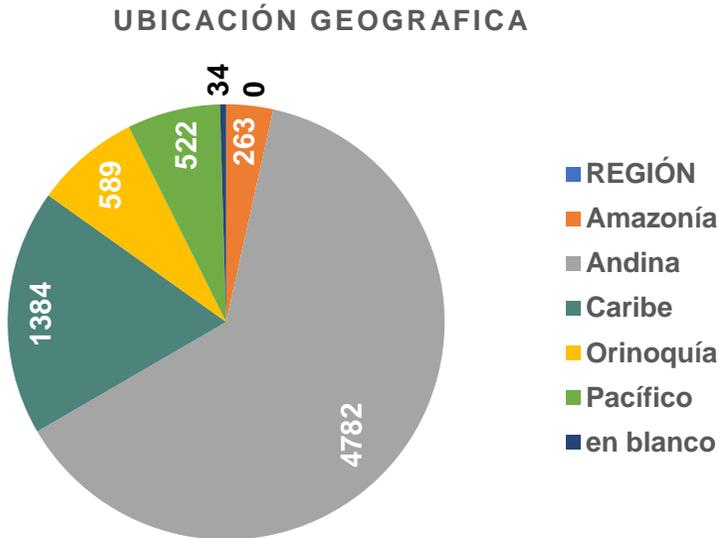
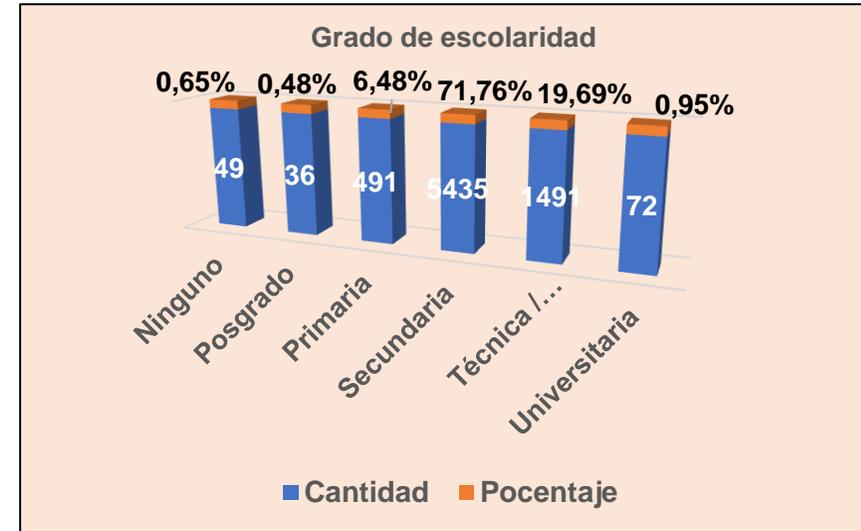
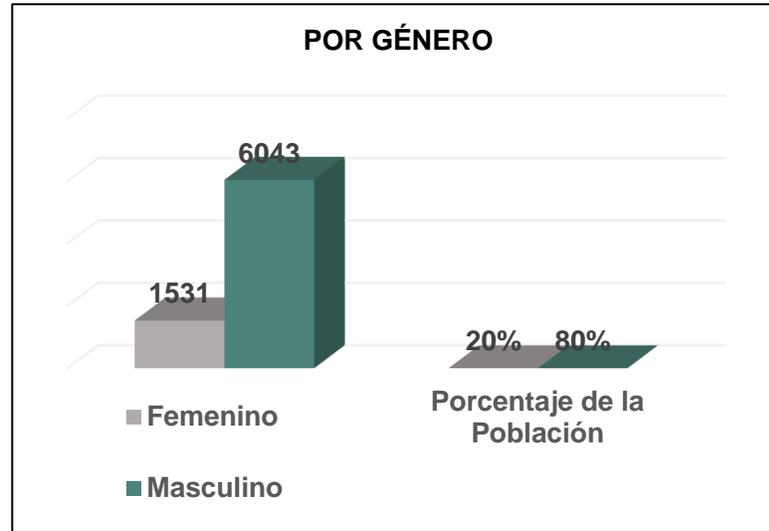
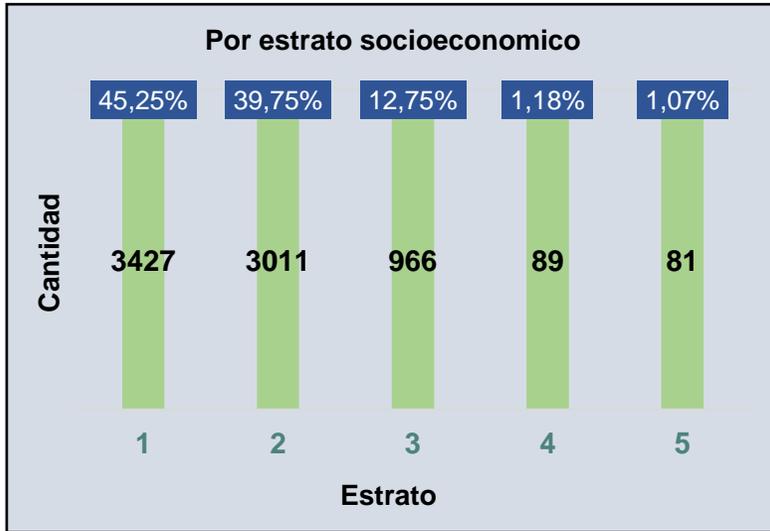




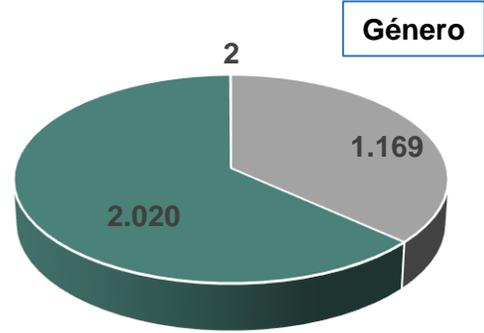
## Poblacion que presta el servicio militar obligatorio



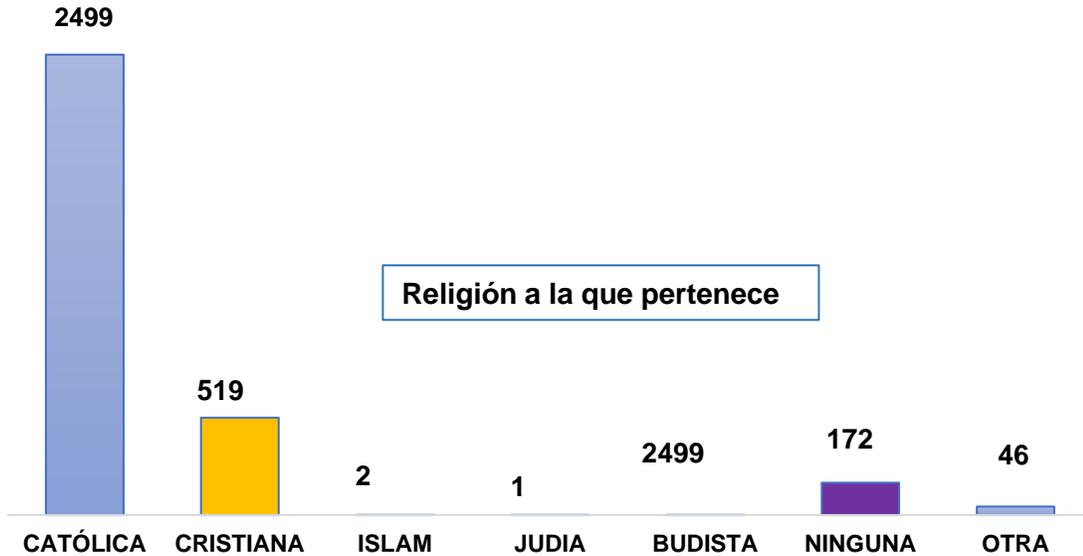
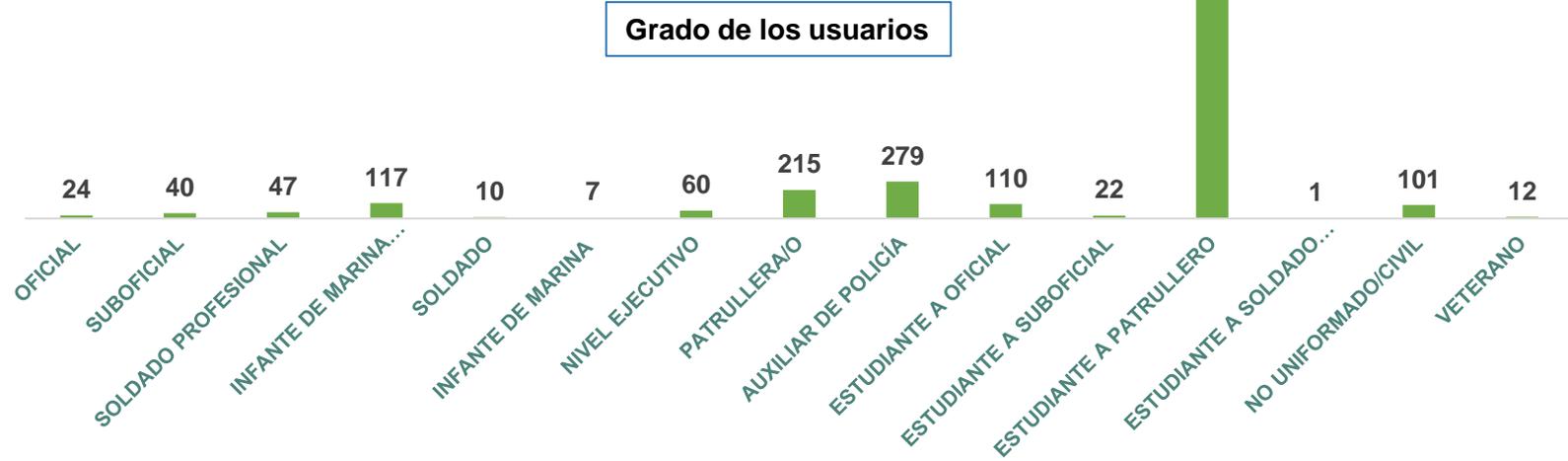
	Armada Nacional	Ejército Nacional	Fuerza Aérea Colombiana	Policía Nacional
■ cantidad	1243	1407	2806	2121
■ Porcentaje de la Población	16,40%	18,57%	37,03%	27,99%



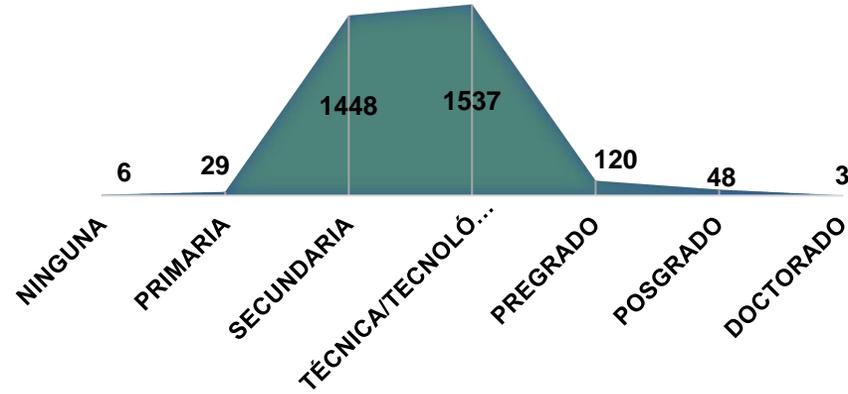
**Grupo de Valor priorizado  
Obispado Castrense**



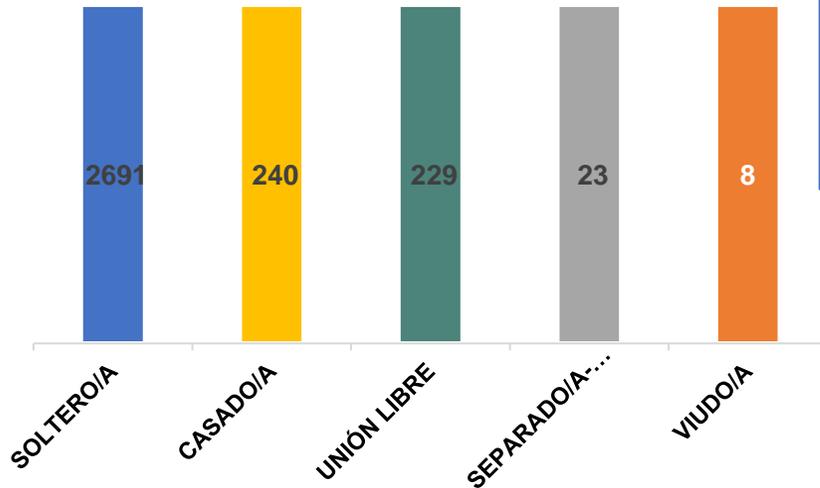
■ MASCULINO ■ FEMENINO ■ NO BINARIO



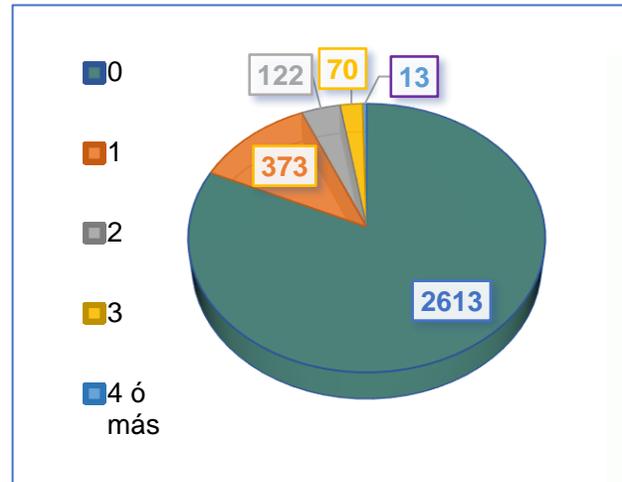
**Nivel de escolaridad**



**Estado Civil**

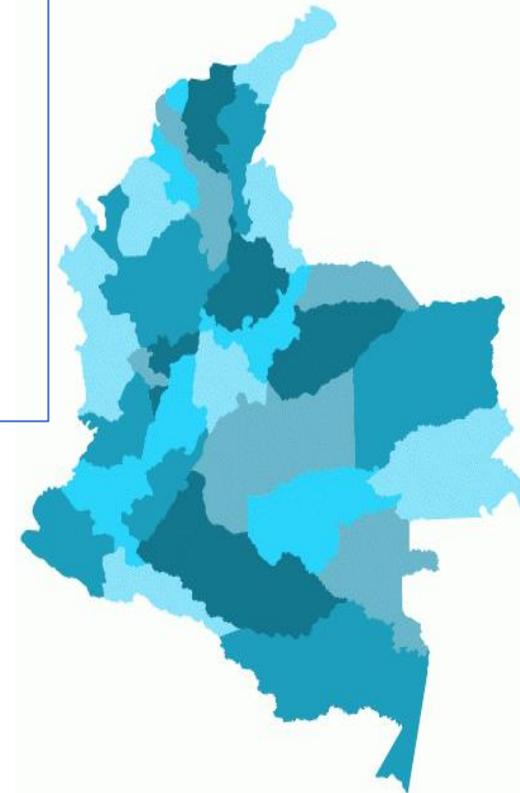


**Número de hijos**



**Geográfica Tercer Trimestre**

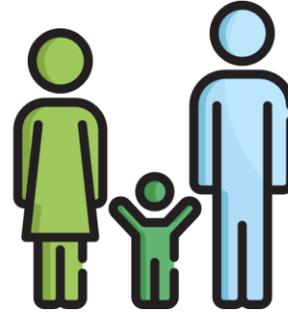
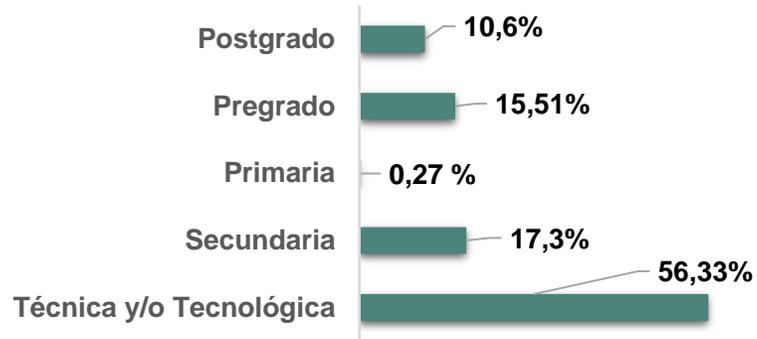
**NACIONAL**  
47.127 PERSONAS  
1332 ACTIVIDADES  
**EXTERIOR**  
6 ACTIVIDADES  
30 PERSONAS



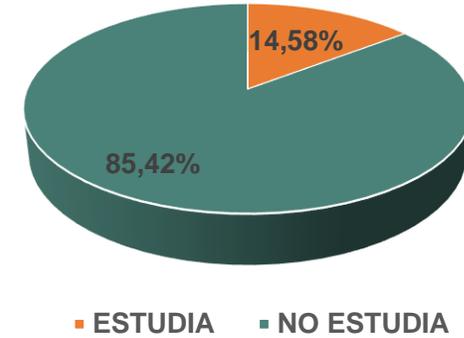
DEPARTAMENTO	ACTIVIDADES	POBLACIÓN
AMAZONAS	9	256
ANTIOQUIA	26	1112
ATLÁNTICO	29	828
BOGOTÁ	673	16128
BOLÍVAR	16	84
BOYACÁ	44	2079
CALDAS	1	54
CAQUETÁ	7	153
CASANARE	2	11
CAUCA	7	153
CESAR	8	493
CHOCÓ	3	333
CUNDINAMARCA	295	17096
GUAVIARE	10	192
HUILA	19	486
META	24	2021
NARIÑO	20	528
NORTE DE SANTANDER	18	382
PUTUMAYO	5	157
QUINDÍO	8	185
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	1	36
SANTANDER	42	2848
SUCRE	7	276
TOLIMA	18	363
VALLE DEL CAUCA	15	558
VAUPÉS	8	173
VICHADA	14	182

Grupo de Valor priorizado  
Familia personal activo

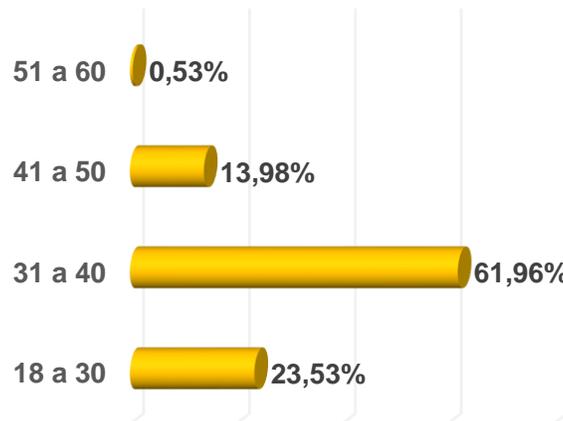
Nivel educación



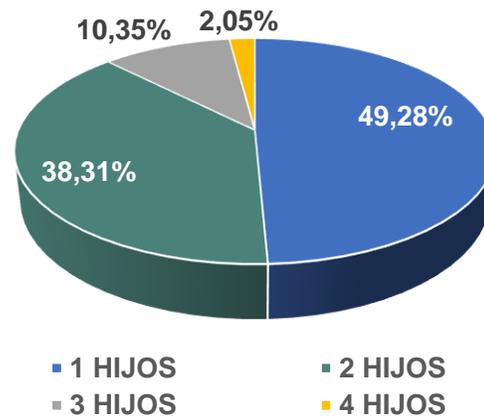
Familiar que se encuentra estudiando



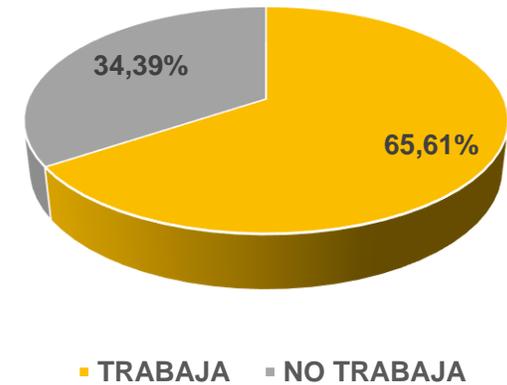
Rango de edades



Tamaño familiar



Situación Laboral



## Grupo de Valor e Interés – Fuerza Pública (Preparación para el retiro) PPR

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>Desarrollo de habilidades blandas (Autoconocimiento, comunicación asertiva, perdón, autoestima, fortalecimiento de vínculos familiares, finanzas familiares y personales, entre otras).</p>	<p>Nuevo proyecto de vida.</p> <p>Emplearse.</p> <p>Emprender.</p>	<p>Implementar los componentes de la directiva 014 de 2022.</p>
<p>Desarrollo de competencias para la empleabilidad y/o el emprendimiento.</p> <p>Nivelación académica.</p>	<p>Mantener el servicio de salud.</p> <p>Acceder a la asignación de retiro.</p>	<p>Ampliar y ajustar el portafolio de bienestar de acuerdo con las necesidades de la población.</p>
<p>Formación técnica y tecnológica.</p>	<p>Conservar vínculo familiar.</p>	
<p>Orientación vocacional</p>	<p>Educación para sus hijos y parejas</p>	

## Grupo de Valor e Interés – Fuerza Pública (Prestación servicio militar)

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>Desarrollo de habilidades blandas: (autoconocimiento, comunicación asertiva, fortalecimiento de vínculos familiares, cursos de finanzas personales y talleres de orientación ocupacional).</p>	<p>Tener oportunidades de formación y empleo.</p> <p>Oportunidades para ingresar a la educación superior</p> <p>Oportunidades para ingreso a las escuelas de formación de las Fuerzas Militares y Policía Nacional</p> <p>Oportunidades para emprendimiento</p> <p>Oportunidades para empleo</p>	<p>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.</p> <p>Ampliar la oferta a créditos educativos, alianzas con instituciones de educación superior.</p> <p>Mejorar las condiciones de la línea de crédito del ICETEX</p> <p>Socializar oferta de bienestar diseñada y disponible para este segmento de la población.</p>

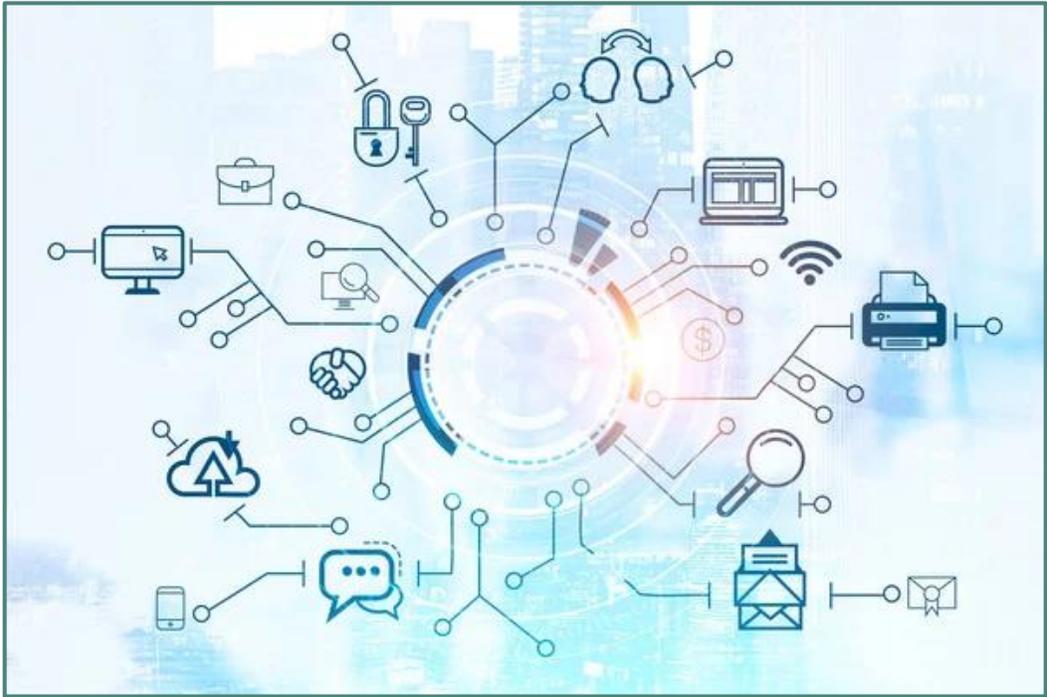
## Grupo de Valor e Interés – Obispado Castrense

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>1. Contar con la presencia del Obispado para el crecimiento espiritual.</p> <p>2. Recibir información veraz y oportuna de todas las actividades y talleres.</p> <p>3. Establecer orientación y capacitación en las atenciones en momentos de crisis para la salud mental y comportamental.</p> <p>4. Recibir guía frente a la prestación del servicio.</p> <p>5. Continuar con el acompañamiento espiritual y psicosocial con mayor presencia en las unidades lejanas.</p> <p>6. Ampliar la cobertura virtual y presencial en las atenciones de casos personalizados.</p>	<p>1. Personal idóneo.</p> <p>2. Personal amable.</p> <p>3. Personal capacitado.</p> <p>4. Entrega en los tiempos acordados.</p> <p>5. Seguir con el acompañamiento espiritual y psicosocial para tener bienestar integral.</p> <p>6. Calidad Humana.</p> <p>7. Confiabilidad en la custodia de la información.</p> <p>8. Reconocimiento en el profesionalismo de las personas que realizan las actividades.</p> <p>9. Importancia de la evangelización para la vida espiritual de las personas en todas las etapas de la vida.</p>	<p>1. Reforzar los canales virtuales.</p> <p>2. Aplicar encuestas de satisfacción digitales.</p> <p>3. Aumentar el número de profesionales en las áreas para brindar mayor cobertura.</p> <p>4. Es importante contar con la guía espiritual y el acompañamiento del capellán en las unidades militares y de policía.</p>

## Grupo de Valor e Interés – Familia personal activo

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Educación	Educación	
Salud	Salud	
Empleo	Empleo	
Apoyo a la familia	Apoyo a la familia	
Apoyo a emprendimientos	Apoyo a emprendimientos	

TICS SECTORIAL



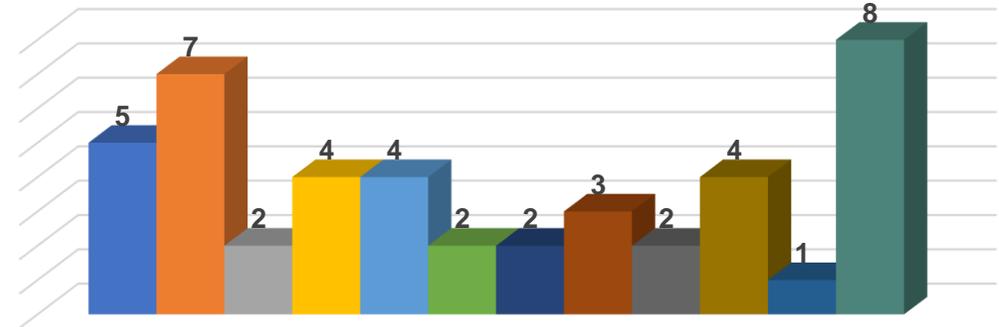
Grupo de Valor priorizado  
Procesos internos (14 procesos)

- TEQUENDAMA
- PTE ARANDA
- ED. CADAX
- OTRA - BOGOTÁ
- CAN
- INDUMIL
- FORTALEZA

UBICACIÓN



CONOCIMIENTO - INTERESES

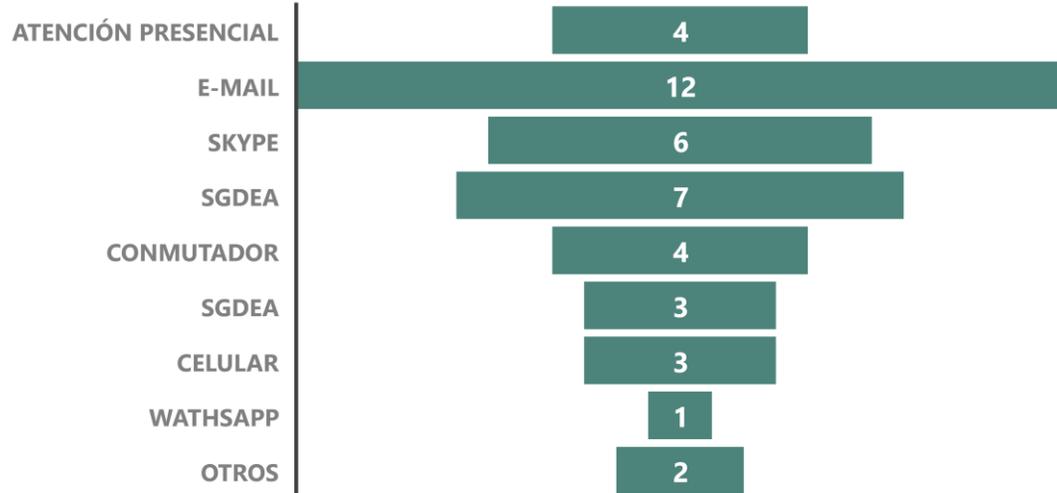


- SGDEA
- SIATH
- EMAIL
- INTRANET
- HERRAMIENTAS DE SEGURIDAD TI
- SEGURIDAD DIGITAL
- SOPORTE TI
- SUITEVE
- TEMAS CIBERNÉTICOS
- REDES
- SOFTWARE ESPECIALIZADO
- OTROS

ACCESIBILIDAD A CANALES DE INFORMACIÓN



USO DE CANALES



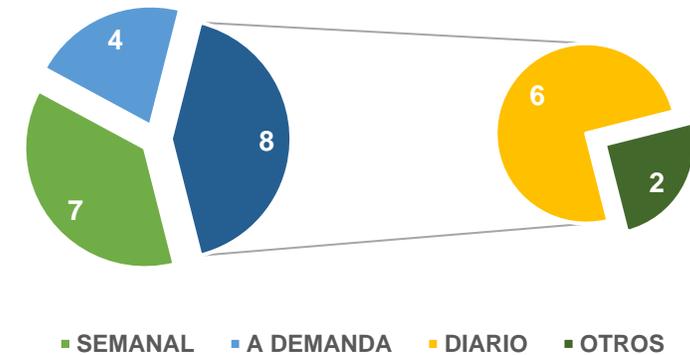
RESPONSABLE DE INTERACCIÓN



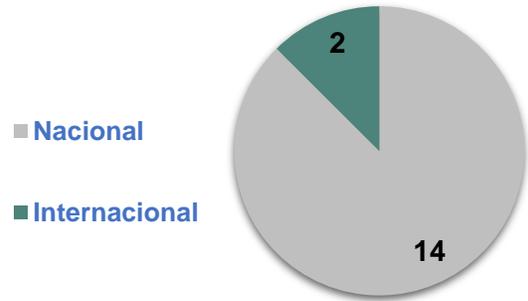
EVENTOS



NIVEL USO - INTERACCIÓN



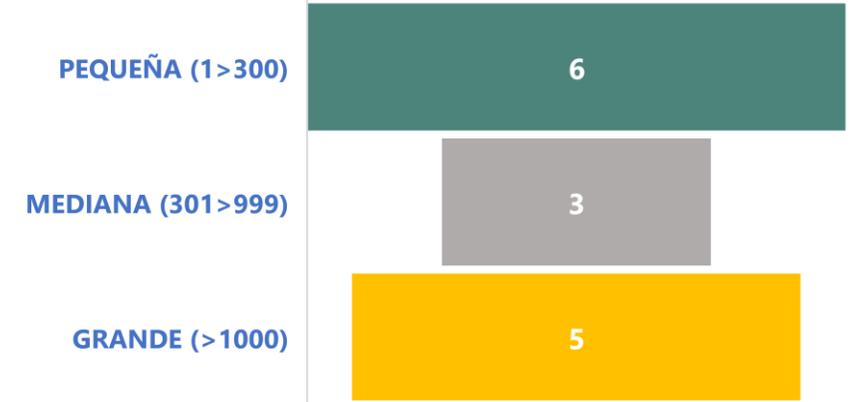
COBERTURA



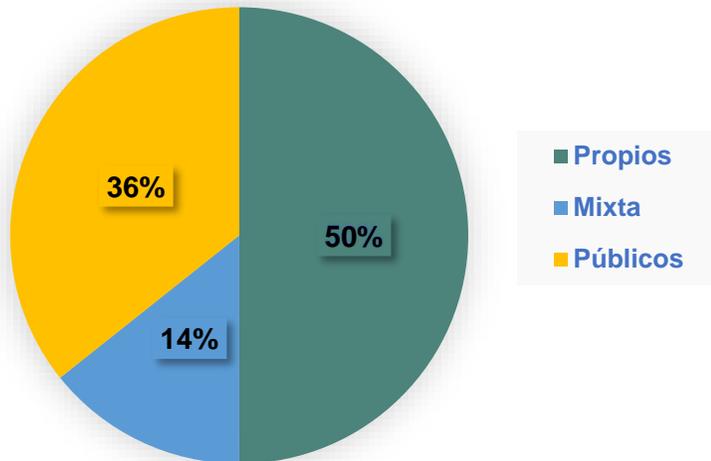
UBICACIÓN PRINCIPAL



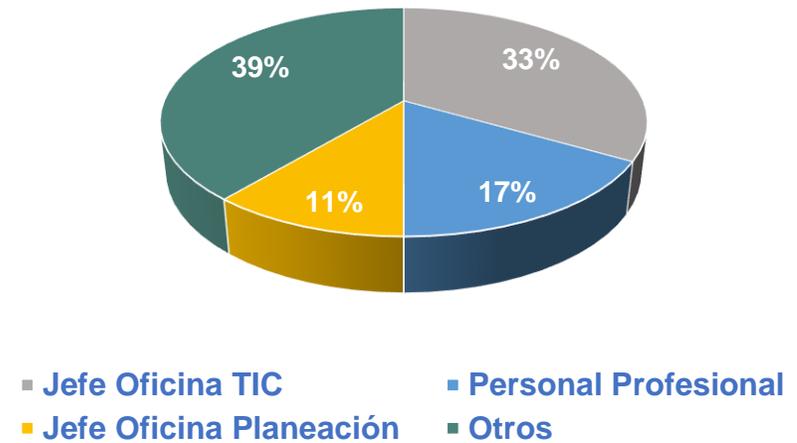
TAMAÑO DE LA ENTIDAD



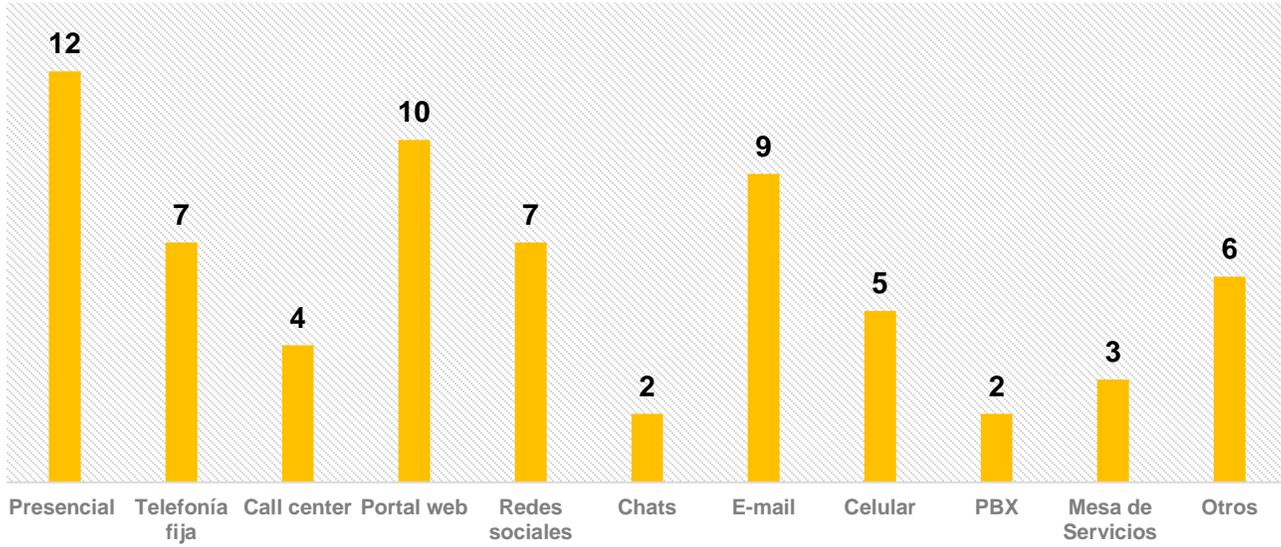
FUENTE DE RECURSOS



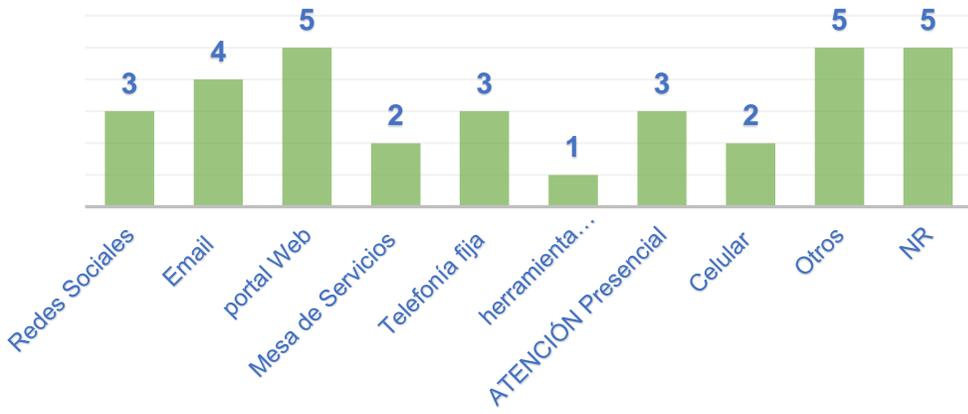
RESPONSABLE DE LA INTERACCIÓN



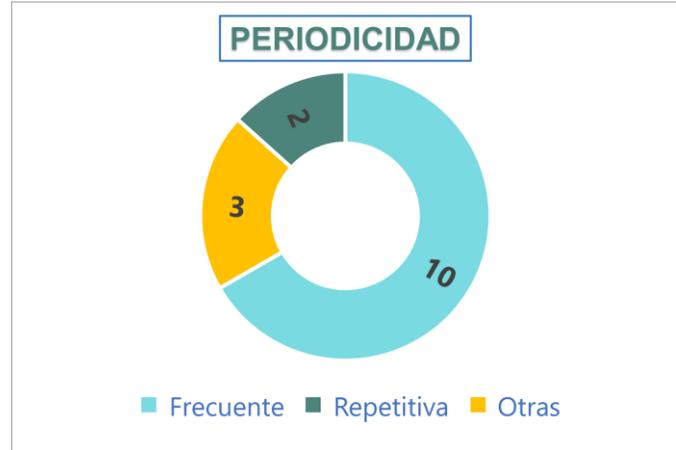
**CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES**



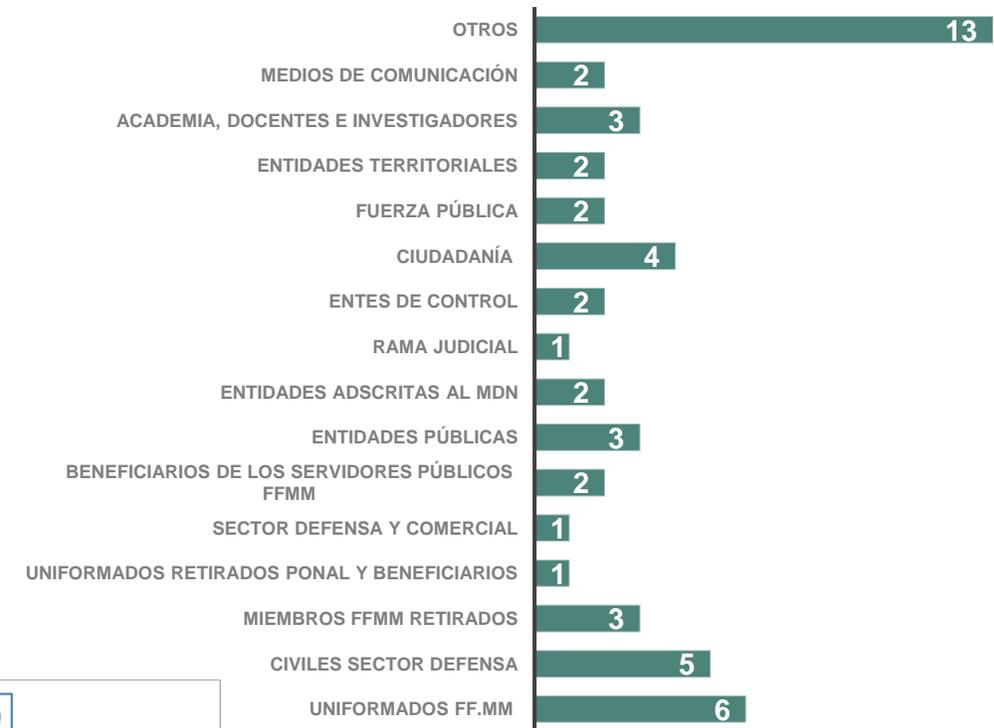
**USO DE CANALES**



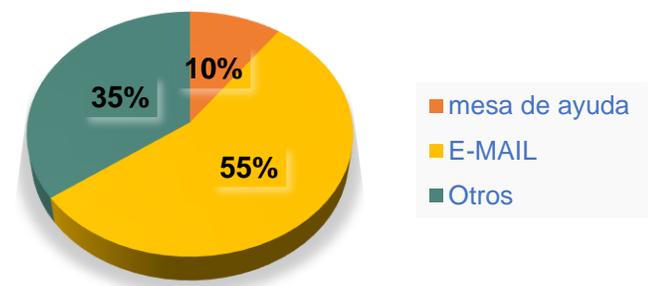
**PERIODICIDAD**



**TIPO DE USUARIO QUE ATIENDE**



**PROCEDIMIENTO**



## Grupo de Valor e Interés – Procesos internos (14 procesos)

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ INFORMACIÓN EVENTOS DISCIPLINARIOS</li> <li>✓ FUNCIONES DECRETO 1874/2021</li> <li>✓ LINEAMIENTOS TIC</li> <li>✓ ASESORÍA PROYECTOS TI</li> <li>✓ DESARROLLOS</li> <li>✓ LICENCIAMIENTO SW ESPECIALIZADO</li> <li>✓ INF PRE, POST Y CONTRACTUAL TIC</li> <li>✓ CAPACITACIÓN TI</li> <li>✓ CAMBIO DE EQUIPOS</li> <li>✓ SOPORTE ESPECIALIZADO</li> <li>✓ TABLEROS DE CONTROL</li> <li>✓ NUEVAS TECNOLOGÍAS</li> <li>✓ ACTUALIZACIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN</li> <li>✓ SOPORTE TI</li> <li>✓ PROYECTOS PETI</li> <li>✓ TECNOLOGÍA ESPECIALIZADA</li> <li>✓ DISPONIBILIDAD SERVICIOS TI</li> <li>✓ PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES</li> <li>✓ CONCEPTO TÉCNICO</li> <li>✓ SOPORTE TI ADECUADO</li> <li>✓ SOPORTE TI OPORTUNO</li> <li>✓ REQUERIMIENTO TECNOLÓGICOS</li> <li>✓ MEJOR CAPACITACIÓN NOVASEC</li> <li>✓ ACOMPAÑAMIENTO AUDITORIAS</li> <li>✓ SOPORTE EN CIBERSEGURIDAD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ CELERIDAD SOPORTE TI</li> <li>✓ ASESORÍA PROYECTOS TI</li> <li>✓ DIFUSIÓN INFORMACIÓN EN MEDIOS</li> <li>✓ TECNOLOGÍA ESPECIALIZADA</li> <li>✓ LICENCIAMIENTO</li> <li>✓ ASESORIA SEGURIDAD DIGITAL</li> <li>✓ LINEAMIENTOS TIC</li> <li>✓ TECNOLOGÍA DE PUNTA</li> <li>✓ DESARROLLOS</li> <li>✓ EFICACIA SOPORTE TI</li> <li>✓ PERSONAL IDÓNEO</li> <li>✓ INTEROPERABILIDAD</li> <li>✓ COMUNICACIÓN FLUIDA</li> <li>✓ LIDERAZGO</li> <li>✓ SERVICIOS CUMPLAN LINEAMIENTOS SEG INF</li> <li>✓ MEJORAR CAPACITACIONES</li> <li>✓ CAPACITACIÓN DE TI BÁSICA Y AVANZADA</li> <li>✓ APOYO TEMAS CIBERNÉTICOS</li> <li>✓ APOYO SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</li> <li>✓ LIDERAZGO EN SEGURIDAD DE LA INFO.</li> <li>✓ INFORMACIÓN PLANES TI</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinación con MinTIC para realización de Talleres y capacitaciones para las Entidades del Sector Defensa en temáticas de la Política de Gobierno Digital.</li> <li>2. Adelantar las gestiones correspondientes para integrar información de otros sistemas del estado colombiano con los sistemas misionales.</li> <li>3. Participar en las mesas de trabajo lideradas por el Gobierno Nacional encaminadas a la implementación del plan nacional de infraestructura del dato.</li> <li>4. Establecer un modelo de gestión de arquitectura empresarial para la UGG.</li> <li>5. Modernizar la infraestructura tecnológica que soporta los servicios de TI en la UGG.</li> <li>6. Continuar ampliando el alcance del SGSI en la UGG.</li> <li>7. Actualizar la versión del SGSI a la ISO 27001:2022</li> </ol>

## Grupo de Valor e Interés – Entidades del GSED (14 entidades)

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recurso para la implementación de tecnologías emergentes.</li> <li>✓ Recurso humano para la ejecución de procesos.</li> <li>✓ Orientación oportuna para la gestión de procedimientos normativos.</li> <li>✓ Apoyo actualización normativa del sector defensa.</li> <li>✓ Apoyo para la interacción con el MinTic.</li> <li>✓ Tecnologías e infraestructura de punta y los más altos estándares de calidad.</li> <li>✓ Gobierno del dato y la interoperabilidad de sistemas de información del sector.</li> <li>✓ convenios con fabricantes de TI en pro del Sector.</li> <li>✓ Soporte y capacitación para Web SIATH – Paoyer – SILOG.</li> <li>✓ Acompañamiento y lineamientos gestión de los proyectos TI</li> <li>✓ Lineamientos para implementación de las políticas MIPG.</li> <li>✓ Unificación de sistemas de información sectoriales.</li> <li>✓ Rediseño institucional para un área de TI más integral.</li> <li>✓ Lineamientos claros en SEGIN.</li> <li>✓ Lineamientos de interoperabilidad.</li> <li>✓ Capacitación TI.</li> <li>✓ Lineamientos para el DRP de TI en el sector.</li> <li>✓ Fortalecimiento infraestructura de TI.</li> <li>✓ Acompañamiento para la estructuración de la infraestructura de TI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Unificación de lineamientos.</li> <li>✓ Comunicación fluida</li> <li>✓ Comunicación oportuna</li> <li>✓ Asesoría TIC</li> <li>✓ Solución a requerimientos.</li> <li>✓ Respuesta oportuna</li> <li>✓ Atención amable</li> <li>✓ Disposición de canales adecuados</li> <li>✓ Acompañamiento Gobierno y Seguridad Digital.</li> <li>✓ Estrategias de continuidad de servicios tecnológicos.</li> <li>✓ Prestación de servicios TICs de cara a los usuarios finales.</li> <li>✓ Acuerdo/convenios con grandes fabricantes de TIC</li> <li>✓ Atención oportuna a las necesidades.</li> <li>✓ Asistencia a espacios de articulación entre el sector de vigilancia y seguridad privada y el MDN y todas sus entidades.</li> <li>✓ Excelente servicio al cliente</li> <li>✓ Respuestas con calidad</li> <li>✓ Acuerdos de servicios.</li> <li>✓ Optimización de procesos internos</li> <li>✓ Reducción de costos y el aumento de la productividad</li> <li>✓ Innovación tecnológica y la modernización de los sistemas y procesos.</li> <li>✓ Herramientas de colaboración y comunicación</li> <li>✓ Gestión de sistemas de comunicación seguros</li> <li>✓ Mitigar las amenazas cibernéticas e incidentes de seguridad</li> <li>✓ Capacitación y desarrollo del personal para mantenerse actualizado con las últimas tendencias y tecnologías.</li> <li>✓ Colaboración.</li> <li>✓ Apoyar la transformación digital de los procesos de la ARC.</li> <li>✓ Tener en cuenta las particularidades geográficas, demográficas y culturales.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinación con MinTIC para realización de Talleres y capacitaciones para las Entidades del Sector Defensa en temáticas de la Política de Gobierno Digital.</li> <li>2. General eficiencia en el gasto, a partir de las decisiones tomadas en la información presentada en los proyectos de tecnologías a través del CITI.</li> <li>3. Sensibilización lineamientos del plan de continuidad tecnológicos del negocio.</li> <li>4. Diagnóstico del nivel de madurez de Arquitectura Empresarial en las entidades del Sector Defensa, a partir de la implementación del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial versión 3 y del desarrollo de ejercicios de Arquitectura Empresarial institucionales.</li> <li>5. Levantamiento de información para formular proyecto de transformación digital sectorial.</li> </ol>

## RELACIÓN CON EL CIUDADANO



Grupos de Valor  
Oficina de Relación con el Ciudadano



**MDN  
Servidores  
Públicos**  
Colaboradores  
del MDN

**Lineamientos en materia de  
Relación con el Ciudadano –**  
4 políticas que inciden en la  
relación con el ciudadano



**Fuerzas  
Militares y  
Policía  
Nacional**

**Interés Ciudadano**

Ciudadanía que participa,  
sugiere, pide cuentas,  
solicita, etc.

**Lineamientos en  
atención ciudadana**



**Ciudadanía  
en general**

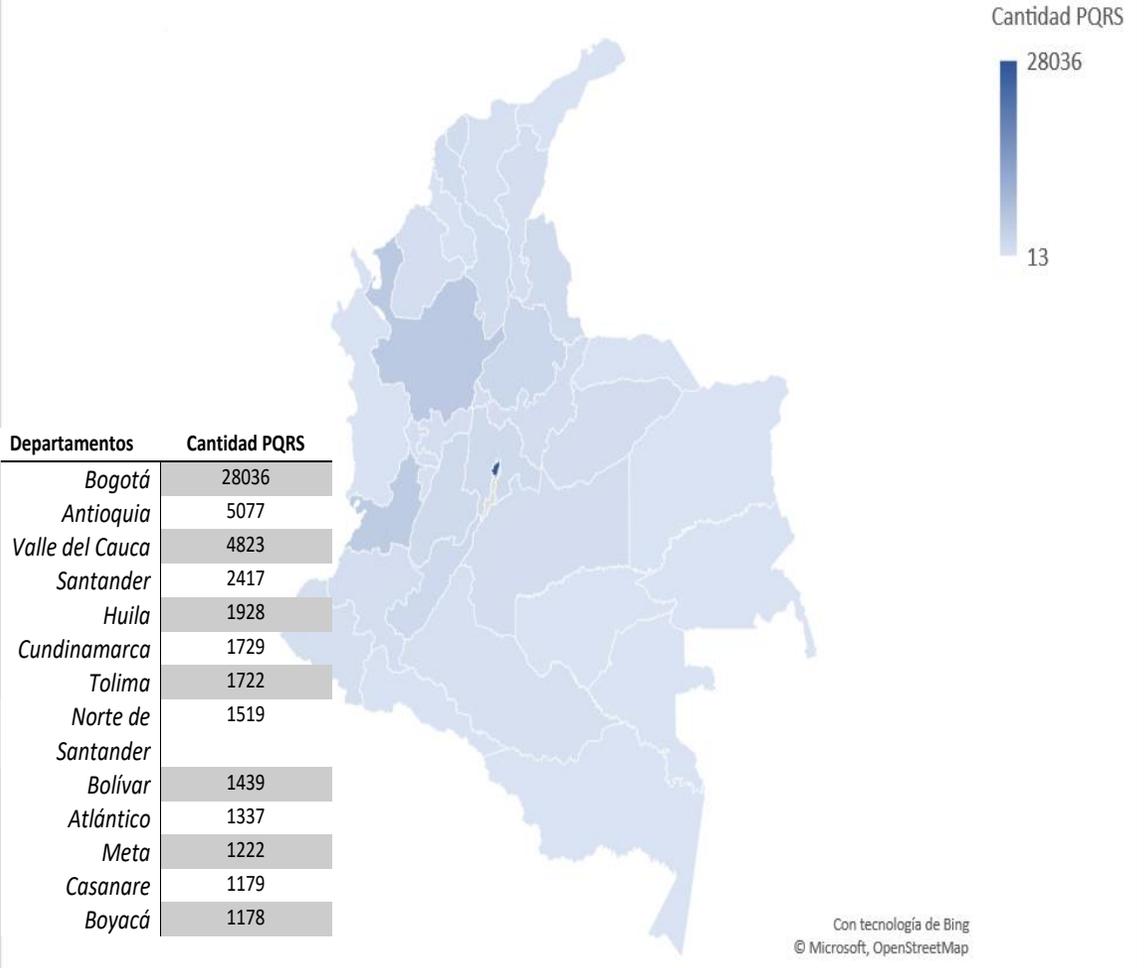


**GSED  
Grupo social  
Empresarial del  
Sector Defensa**

Servicios de mayor interés para los Ciudadanos



## Ubicación Geográfica



**1** Bogotá Mayor porcentaje en PQRS

**2** Antioquia Ciudades con mayor %

- Medellín
- Abejorral
- Bello
- Envigado

**3** Valle del Cauca Ciudades con mayor %

- Cali
- Buenaventura
- Palmira
- Cartago

**4** Santander Ciudades con mayor %

- Bucaramanga
- Barrancabermeja
- Florida
- Piedecuesta

**5** Huila Ciudades con mayor %

- Neiva
- Garzón
- Pitalito
- San Agustín

## Estados Unidos



**1**

### Carolina del Sur

- Solicitud Libreta Militar
- Solicitud de Información

**2**

### Utah

- Solicitudes de Bono pensional

**3**

### Virginia

- Solicitudes de Bono pensional

**4**

### Nueva Jersey

- Solicitudes de Bono pensional

**5**

### Nueva York

- Solicitudes desprendibles de pago

# España



Cantidad PQRS



Total de PQRS: 8

Otros países	Cantidad PQRS
La Rioja	4
Navarra	2
Cataluña	2

**1**

## La Rioja

- Certificación de Pensión
- Solicitud de Información

**2**

## Navarrete

- Consulta Fondo Documental
- Solicitud Bono pensional

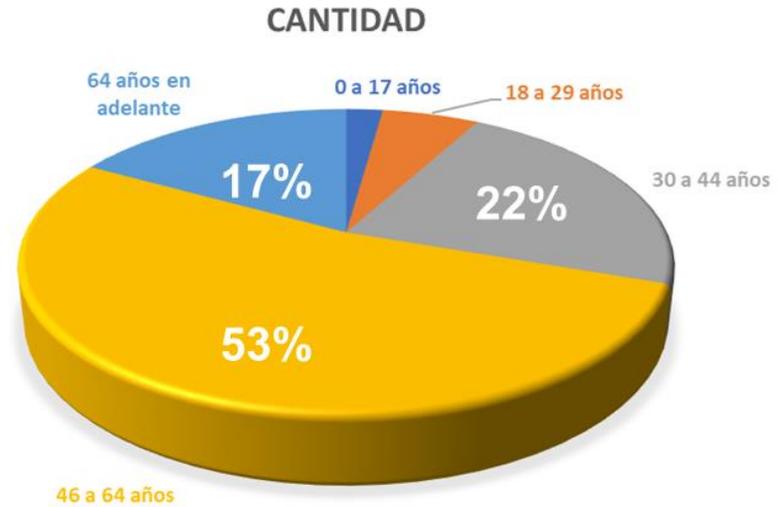
**3**

## Cataluña

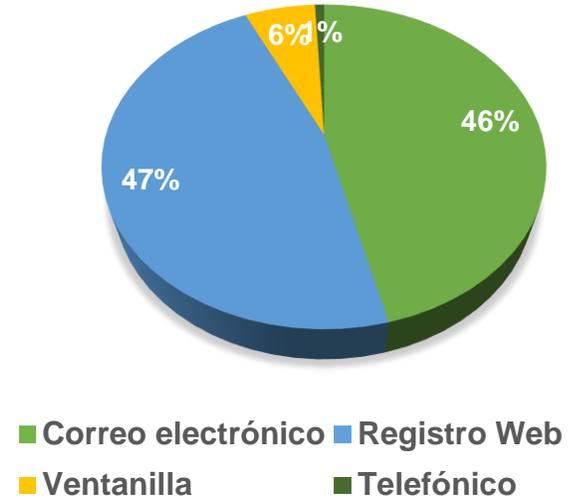
- Turno de pago

**Edades**

Rango de edad	Cantidad
46 a 64 años	53%
30 a 44 años	22%
64 años en adelante	17%
18 a 29 años	6%
0 a 17 años	2%



**Canales de Atención**

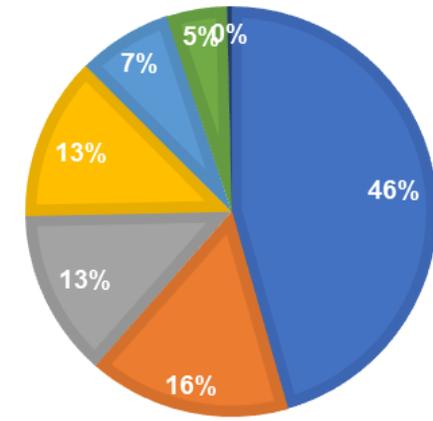


**Discapacidad física o motora DIVRI**

Discapacidad	Cantidad
Física	135
Cognitiva	47
Mental	39
Múltiple	38
Auditiva	22
Visual	14
Otra	1

**DISCAPACIDAD**

■ Física ■ Cognitiva ■ Mental ■ Múltiple ■ Auditiva ■ Visual ■ Otra



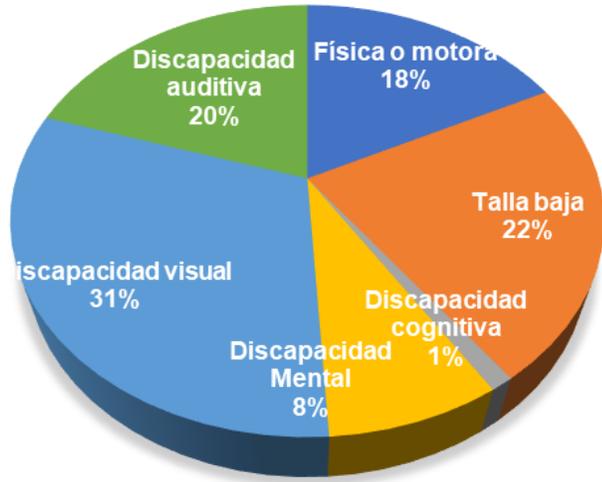
**Discapacidad física o motora  
GAG**

**Servicios de la Entidad  
Necesidad de Conocimiento**

Personas con Discapacidad	Cantidad
Discapacidad visual	113
Talla baja	82
Discapacidad auditiva	73
Física o motora	64
Discapacidad Mental	29
Discapacidad cognitiva	4

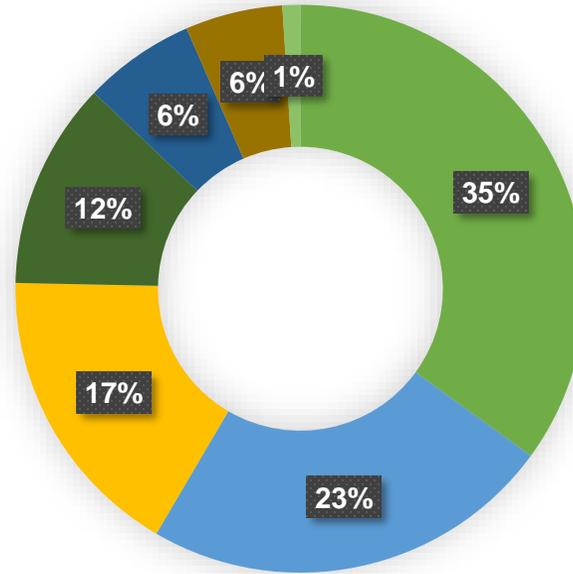
Nota. Información suministrada por GAG (2023)

**Discapacidad**



- Física o motora
- Talla baja
- Discapacidad cognitiva
- Discapacidad Mental
- Discapacidad visual
- Discapacidad auditiva

**Necesidad de Conocimiento**



- Certificaciones laborales de tiempo y otros
- Peticiones personales
- Aspectos Administrativos
- Temas Varios
- Aspectos de personal
- Aspectos prestacionales
- Aspectos financieros – Nómina

Nota: Información SGDEA Ministerio de Defensa Nacional del 1 de enero al 30 de Septiembre

## Edades / Servicios de mayor interés

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimiento de canales de atención.</li> <li>Emisión de lineamientos de políticas que inciden en la relación con el ciudadano contemplando sus necesidades.</li> <li>Implementación de planes de mejoramiento conforme a las necesidades y expectativas identificadas en las mediciones de satisfacción.</li> <li>Transparencia en Trámites y servicios</li> <li>Acompañamiento y orientación efectiva al Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal amable en puntos de atención</li> <li>Personal con amplio conocimiento de los trámites, servicios, OPAS e información institucional del MDN</li> <li>Implementación de soluciones tecnológicas</li> <li>Omnicanalidad</li> <li>Actualización de información en tiempo real</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sesiones de Capacitación en temas de relación con el ciudadano con entidades especializadas.</li> <li>Fortalecimiento del SGDEA en el Ministerio de Defensa Nacional.</li> <li>Implementar ejercicios de innovación que permitan evaluar resultados y cambiar procedimientos y generar confianza.</li> </ul>

## Geográfico Nacional

<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceso a la información de lineamientos en materia de las políticas que inciden en la relación con el ciudadano, procedimientos, programas, guías, instructivos relacionados con la Oficina de Relación con el Ciudadano.</li> <li>Acceso a canales para comunicación con los grupos de valor.</li> <li>Ubicaciones físicas para audiencias públicas para Rendición de cuentas.</li> <li>Publicación de informes, documentos, y estadísticas relevantes para facilitar el acceso a la información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación, orientación y coordinación en materia de Relación con el Ciudadano.</li> <li>Trasparencia y acceso a la información con información relevante para los ciudadanos multicanal.</li> <li>Mecanismos eficientes para para atender y resolver PQRSCF</li> <li>Participación activa de los Grupos de Valor en la realización en Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas</li> <li>Facilitar el acceso a la información multicanal para los grupos de valor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la divulgación proactiva de la información que permita un mayor acceso a esta por parte de grupos de valor.</li> <li>Promoción del control social en temas de interés de la ciudadanía.</li> <li>Mejorar la Comunicación efectiva con los grupos de valor que sea más clara y eficiente.</li> </ul>
--	---	--

## Canales de Atención

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de respuestas a través del correo electrónico.</li> <li>• Asegurar la accesibilidad a través de los correos electrónicos a personas con discapacidad, utilizando formatos de texto legibles y compatibles con lectores de pantalla.</li> <li>• Mantener un sitio web intuitivo y fácil de navegar para registrar consultas y solicitudes.</li> <li>• Ofrecer un servicio al ciudadano amigable y personalizado en ventanilla.</li> <li>• Implementación de Tecnologías de la Información para la atención y orientación al ciudadano de trámites y servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuestas oportunas y eficientes a todos los ciudadanos a través de todos los canales de atención institucionales.</li> <li>• Facilitar la consulta del estado de las solicitudes, independientemente del canal utilizado.</li> <li>• Canales accesibles y utilizables por parte de personas con diferentes habilidades y discapacidades.</li> <li>• Esperan un trato cortés y profesional en todos los puntos de Atención Presencial y en especial el de la Oficina de Relación con el Ciudadano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar capacitación al personal sobre los diferentes servicios que ofrece la entidad, con el fin de asegurar que estén bien informados y proporcionen respuestas precisas y de alta calidad a través de todos los canales.</li> <li>• Implementar mecanismos de seguimiento frente a la satisfacción de los usuarios que permitan identificar oportunidades de mejora en los canales institucionales.</li> <li>• Implementar Tecnologías de la información para optimizar la operación eficiente de canales digitales y telefónicos.</li> </ul>

## Discapacidad Física o Motora DIVRI

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar que las instalaciones y el mobiliario sean accesibles para personas con discapacidad física. como ascensores, pasillos amplios y espacios de trabajo ajustables en altura.</li> <li>• Ofrecer información en formatos accesibles, como Braille, audio, o versiones digitales que sean compatibles con lectores de pantalla para personas con discapacidad visual o cognitiva.</li> <li>• Proporcionar capacitación regular al personal sobre cómo interactuar y brindar servicios de manera inclusiva, con enfoque en las discapacidades específicas presentes en el personal (física, cognitiva, mental).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato respetuoso y equitativo</li> <li>• Las personas con discapacidad esperan ser tratadas con respeto e igualdad de oportunidades para acceder a los servicios ofrecidos por la oficina.</li> <li>• Comunicación clara y comprensible, así como la disponibilidad de apoyos de tipo presupuestal, humano, tecnológico o técnico según la necesidad requerida, para la toma de decisiones en el caso de personas con discapacidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas de sensibilización para todo el personal de la oficina sobre la importancia de la inclusión y la diversidad.</li> <li>• Evaluar y adaptar los canales de atención para garantizar su accesibilidad.</li> <li>• Trabajar en colaboración con organizaciones que se dediquen a la inclusión de personas con discapacidad para obtener orientación y recursos.</li> <li>• Evaluar la percepción de personas con discapacidad y sus familias para identificar temas específicos que requieran fortalecerse.</li> <li>• Establecer indicadores de desempeño y realizar un seguimiento constante de los avances en la inclusión de personas con discapacidad.</li> </ul>
---	---	--

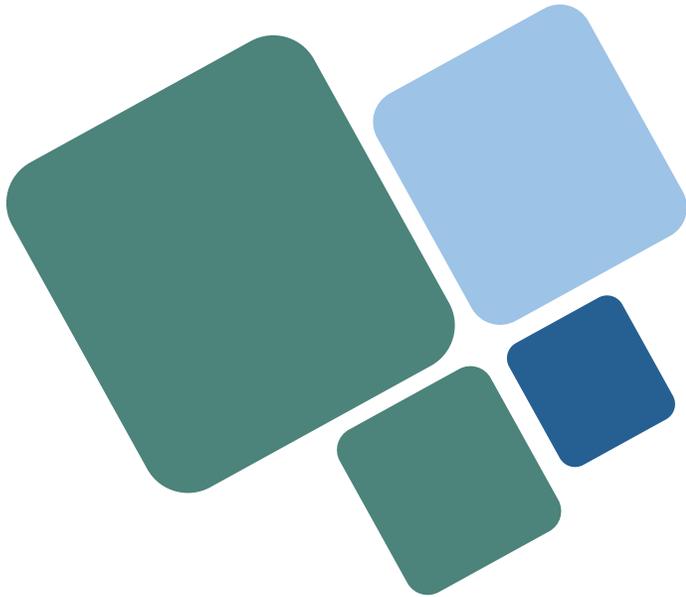
## Discapacidad Física o Motora GAG

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar que la información en documentos, formularios y pantallas sea legible para personas con disminución visual. Como texto grande, contraste adecuado y opciones de lectura en voz alta.</li> <li>• Garantizar que las instalaciones sean accesibles para personas con discapacidad motora o de talla baja, incluyendo la disposición de escritorios y mostradores a la altura adecuada.</li> <li>• Facilitar la comunicación con personas que presenten algún tipo de discapacidad auditiva, contando con la disponibilidad de intérpretes de lenguaje de señas o tecnologías de apoyo auditivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato respetuoso y consideración por su condición.</li> <li>• Igualdad de oportunidades.</li> <li>• Información clara y fácilmente accesible, independientemente de su discapacidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar capacitación regular para el personal sobre cómo interactuar con personas con diferentes tipos de discapacidad y cómo utilizar tecnologías de apoyo.</li> <li>• Asegurarse de que todos los documentos y formularios estén disponibles en formatos accesibles, como Braille o en versión digital compatible con lectores de pantalla.</li> <li>• Establecer políticas de comunicación inclusiva que cuenten con opciones de lenguaje de señas, subtítulos y formatos visuales claros.</li> <li>• Obtener comentarios de personas con discapacidad y ajustar los servicios y la accesibilidad en función de esas sugerencias.</li> </ul>

## Servicios de la entidad (Necesidad de conocimiento)

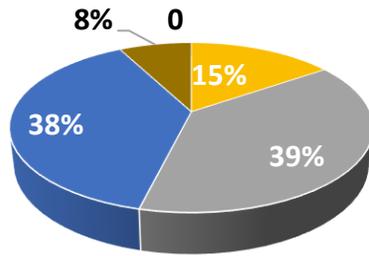
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a la información de políticas, procedimientos, programas, guías, relacionadas con la Oficina de Relación con el ciudadano.</li> <li>• Publicación a través de página web de los informes, documentos, y estadísticas relevantes para facilitar el acceso a la información.</li> <li>• Programas de capacitación para los servidores públicos frente a la información suministrada en ventanilla y canal telefónico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación y orientación efectiva por parte de la Oficina de Relación con el Ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación.</li> <li>• Material lúdico y campañas de divulgación masiva en temas principales de solicitudes de informe.</li> <li>• Mayor acceso a los grupos de valor frente a la información suministrada por la entidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la Comunicación efectiva con los grupos de valor, ser más clara y eficiente.</li> <li>• Promoción del control social en temas de interés de la ciudadanía.</li> <li>• Desarrollar y ejecutar cronograma de actividades para los espacios participativos y eventos públicos por parte Ministerio de Defensa Nacional.</li> <li>• Obtener retroalimentación de personas con discapacidad para optimizar los servicios y canales accesibles.</li> </ul>
--	---	---

## DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA



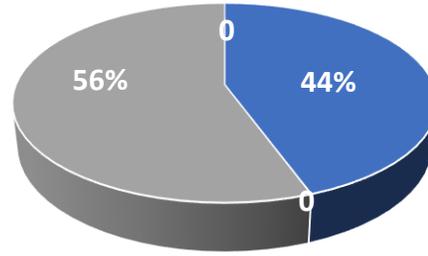
Grupo de Valor priorizado  
Gestores Internos de Valor  
Público

GRADO DE ESCOLARIDAD



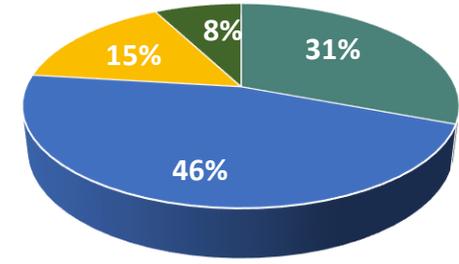
- 1. Bachiller
- 2. Técnico
- 3. Profesional
- 4. Especialización
- 5. Maestría
- 6. Doctorado

NIVEL FORMACIÓN SGC



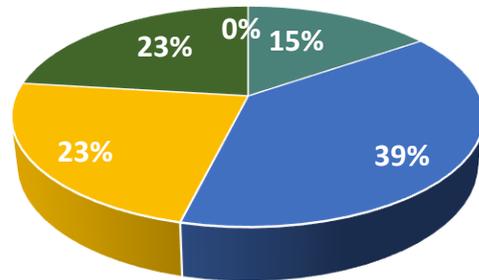
- 1. Diplomado
- 2. Especialización
- 3. Curso
- 4. Ninguno

TIEMPO EXPERIENCIA SGC



- 1. Menor a 1 año
- 2. De 1 a 5 años
- 3. Mayor a 5 años
- 4. Otras

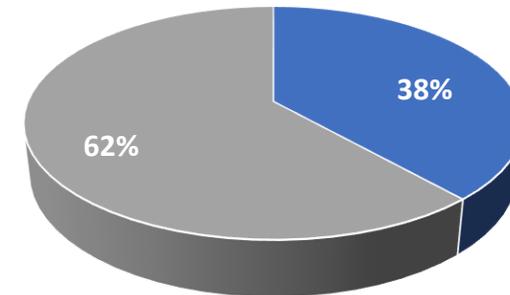
FRECUENCIA SOLICITUD ASESORÍAS



- 1. Diario
- 2. Semanal
- 3. Mensual
- 4. Trimestral
- 5. Otras



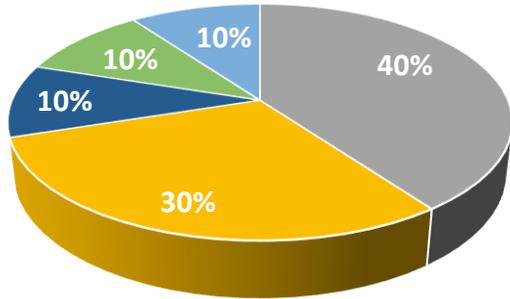
FRECUENCIA INGRESO A MINISITIO MIPG



- 1. Semanal
- 2. Mensual
- 3. Nunca he ingresado
- 4. No lo conozco

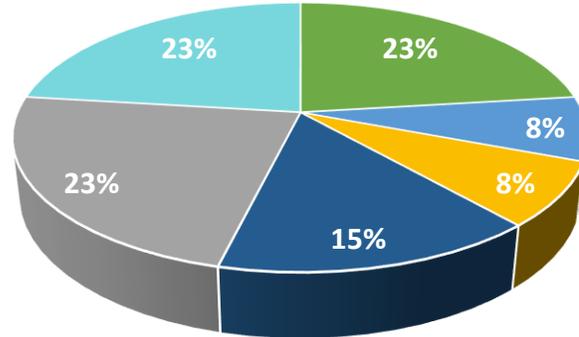
**Grupo de Valor priorizado  
Gestores Internos de Valor  
Público**

**TEMAS CON DIFICULTADES**



- 1. Riesgos
- 2. Indicadores
- 3. Documentos ( formatos- procedimientos-instructivos- guias)
- 4. Salida no conforme
- 5. Caracterización de Usuarios
- 6. Plan de Acción
- 7. Políticas MIPG
- 8. No conformidades- oportunidades de mejora

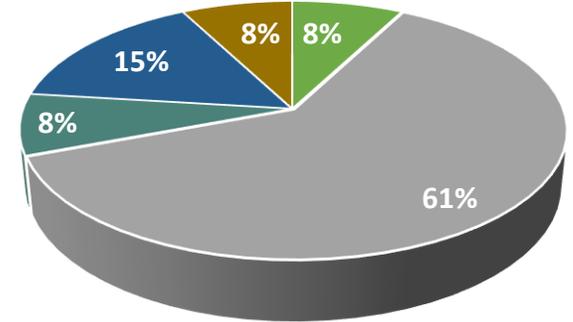
**TEMAS A FORTALECER**



- 1. Riesgos
- 2. Indicadores
- 3. Documentos ( formatos- procedimientos-instructivos- guias)
- 4. Salida No Conforme
- 5. Caracterización de Usuarios
- 6. Plan de Acción
- 7. Políticas MIPG
- 8. No Conformidades- Oportunidades de Mejora
- Otras

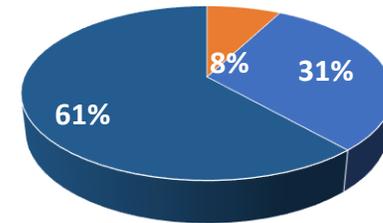


**FRECUENCIA USO DE CANALES**



- 1. SGDEA (memo, oficio, circulares)
- 2. Correo
- 3. Presencial
- 4. Chat
- 5. SVE
- Otras

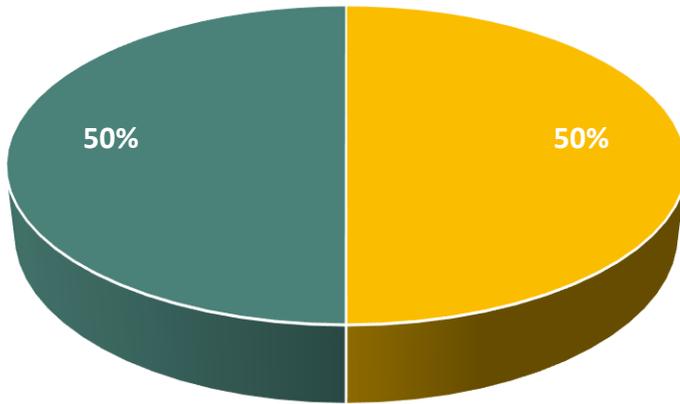
**ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN**



- 1. Comités Institucionales
- 2. Auditorías internas
- 3. Auditorías externas
- 4. Revisión por la Dirección
- 5. Reunión de gestores
- 6. Sensibilización SGDI (acompañamientos metodológicos)
- Otras

Grupo de Valor priorizado  
Alta Dirección

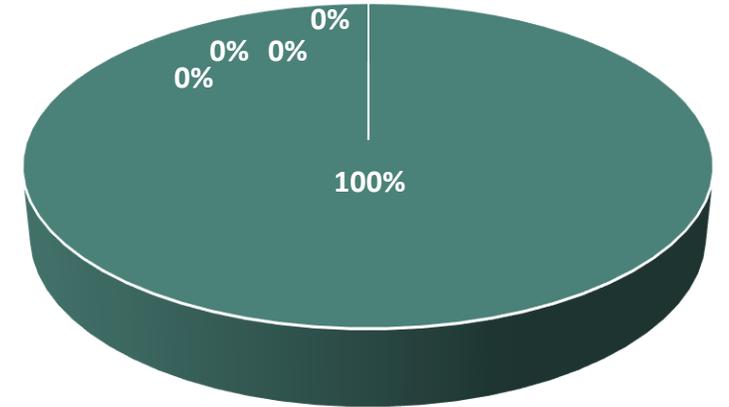
DESPACHO AL QUE PERTENECE



- 1. Viceministerio para las Políticas de Defensa y Seguridad
- 2. Viceministerio para la Estrategia y Planeación
- 3. Viceministerio de Veteranos y del Grupo Social y Empresarial de la Defensa
- 4. Secretaria General
- 5. Secretaria de Gabinete

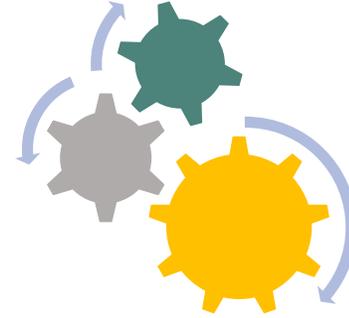


CANALES QUE USA CON MAYOR FRECUENCIA

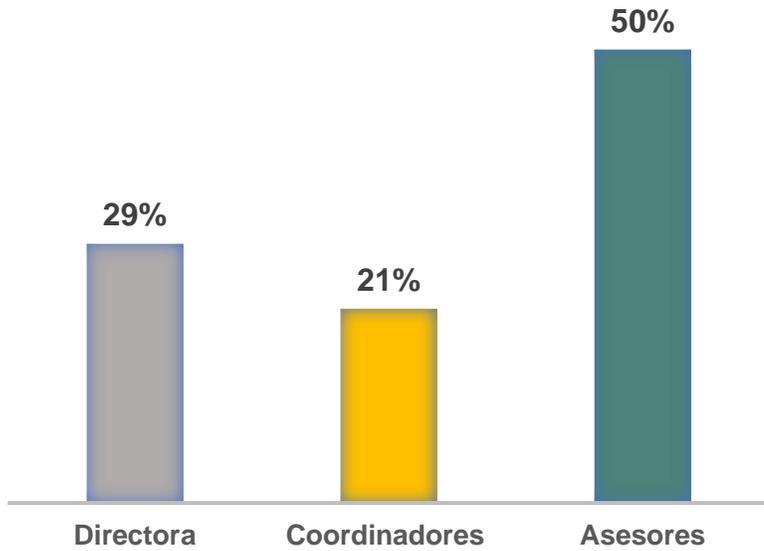


- 1. SGDEA (memo, oficio, circulares)
- 2. Correo
- 3. Presencial
- 4. Chat
- 5. SVE
- Otras

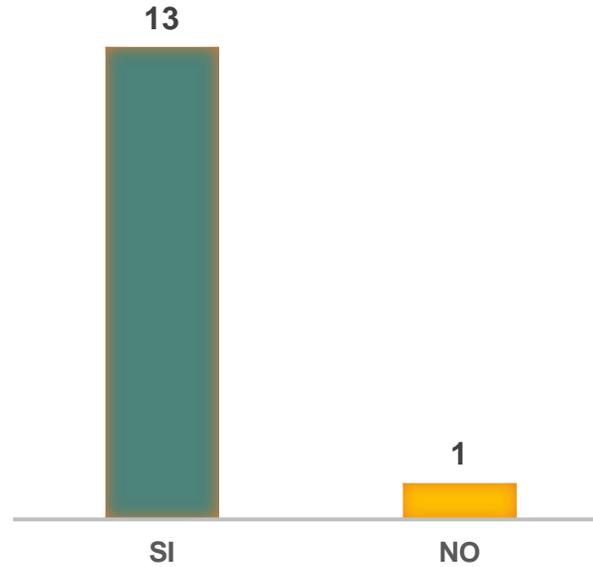
Grupo de Valor priorizado  
**Unidades Ejecutoras**



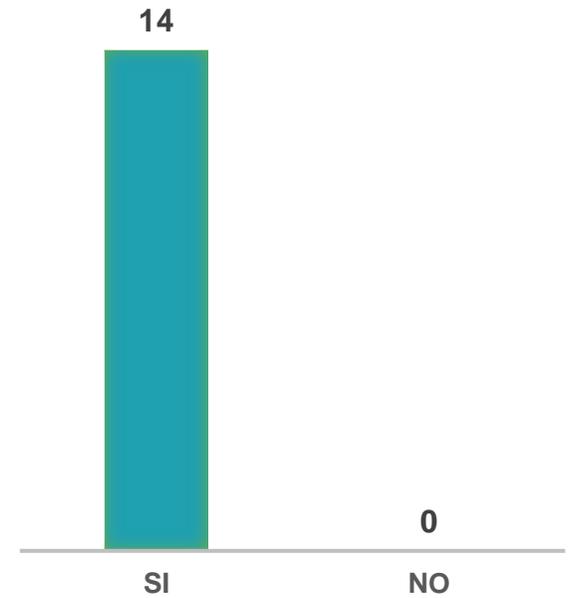
Mayor interacción



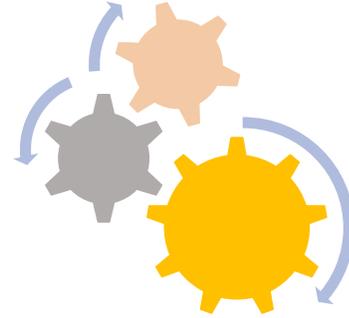
Conocimiento del servidor público  
que lo atiende



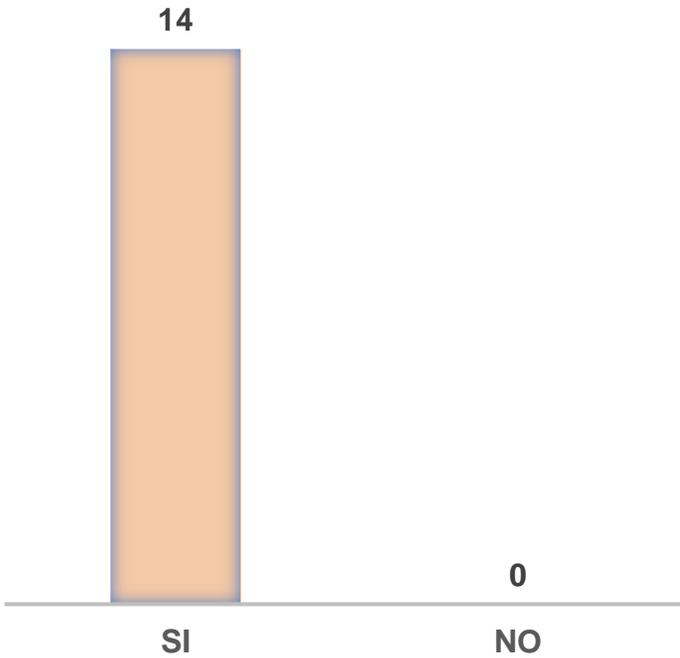
Conoce al servidor público que lo  
atiende



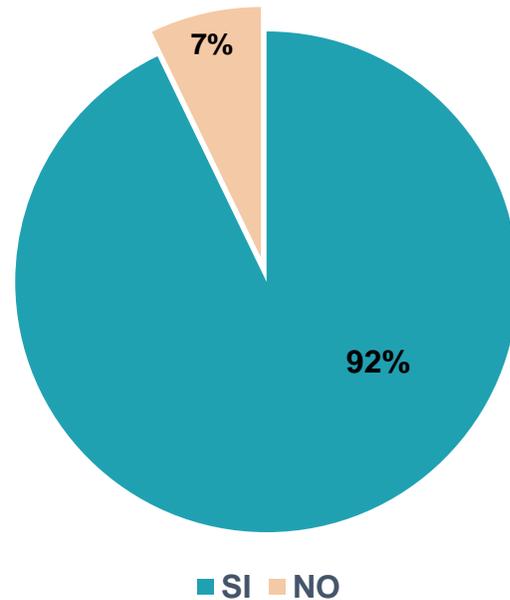
Grupo de Valor priorizado  
**Unidades Ejecutoras**



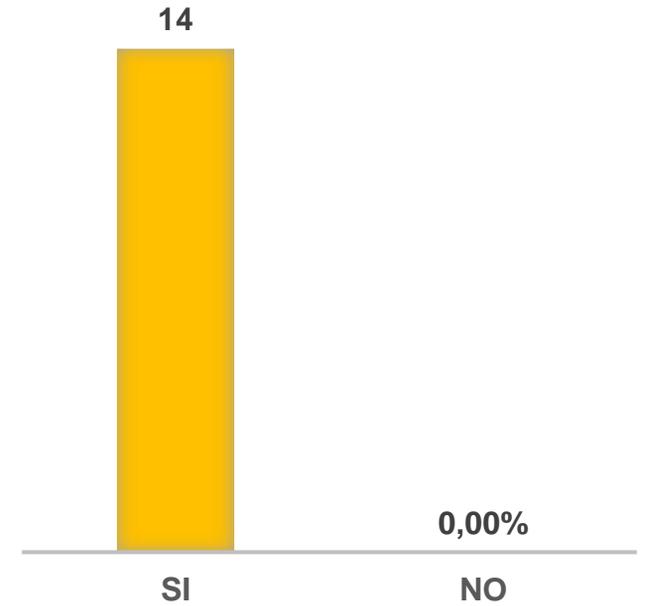
El servidor público que lo atiende  
facilita la gestión



Trámites y solicitudes presupuestales,  
resueltos en los tiempos establecidos



Canales de comunicación  
utilizados para el seguimiento a la  
ejecución presupuestal,  
adecuados



NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>Sensibilización y acompañamiento técnico frente al sistema de gestión y la plena aplicación de la norma técnica.</p> <p>Establecer reuniones mensuales de Gestores donde se puedan aclarar dudas en todos los temas relacionados con el SGDI.</p> <p>Preparación para las auditorías internas y externas al SGDI</p> <p>Facilitar la interacción de la alta dirección con los procesos para identificar los obstáculos en la implementación</p>	<p>Efectividad en la atención de los requerimientos.</p> <p>Mejorar continuamente el SGDI y hacer más fáciles los temas para todos los funcionarios y usuarios.</p> <p>Que sigan fortaleciendo su equipo de trabajo, para que continúen apoyando los 26 procesos de la UGG.</p> <p>Que el grupo GVP emita oportunamente respuestas a las inquietudes presentadas.</p> <p>Colaboración en cuanto a la metodología de análisis de causa para gestionar acciones correctivas</p>	<p>Establecer la viabilidad para aumentar la frecuencia de las reuniones de gestores.</p> <p>Revisar la asignación de temas al interior del grupo de modo tal que se logre mejorar aún más la oportunidad y la efectividad de la atención de los requerimientos.</p> <p>Buscar apoyos interinstitucionales ( DAFP- DNP ) para lograr sensibilizaciones puntuales.</p> <p>Verificar lo asignado en el Plan anual de adquisiciones para lograr algún programa de educación no continuada ( Diplomado- cursos) para el cuerpo de gestores.</p> <p>Buscar habilitar espacios de interacción con la alta dirección diferentes al CIGD para lograr una mayor interiorización de los temas de calidad al interior de la alta dirección.</p>

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p><b>Acompañamiento y soporte</b> a las unidades ejecutoras en el proceso de seguimiento a la ejecución presupuestal.</p> <p><b>Lineamientos claros y directrices</b> para el seguimiento presupuestal de cada una de las unidades ejecutoras.</p> <p><b>Fortalecer el seguimiento</b> que se realiza a los <b>proyectos de inversión</b>.</p> <p><b>Comunicación clara y asertiva</b> con las unidades ejecutoras con el fin de agilizar las diferentes solicitudes del grupo de seguimiento.</p> <p>Transparencia, honestidad, actitud de servicio</p>	<p>Fortalecer las <b>capacitaciones</b> que se realizan a las diferentes unidades ejecutoras en los procesos de seguimiento a los planes estratégicos y presupuestales.</p> <p>Establecer <b>mecanismos de comunicación</b> diferentes a los existentes para facilitar dar a conocer de forma clara los lineamientos y directrices de seguimiento</p>	<p>Mejorar la planeación de los tiempos de respuesta de los requerimientos que se les realizan a las diferentes unidades ejecutoras.</p> <p>Mejorar la comunicación entre el MDN y el COGFM teniendo en cuenta que llegan los requerimientos con diferentes plazos, ya vencidos e incluso con diferentes criterios.</p> <p>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</p>

## GESTIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA

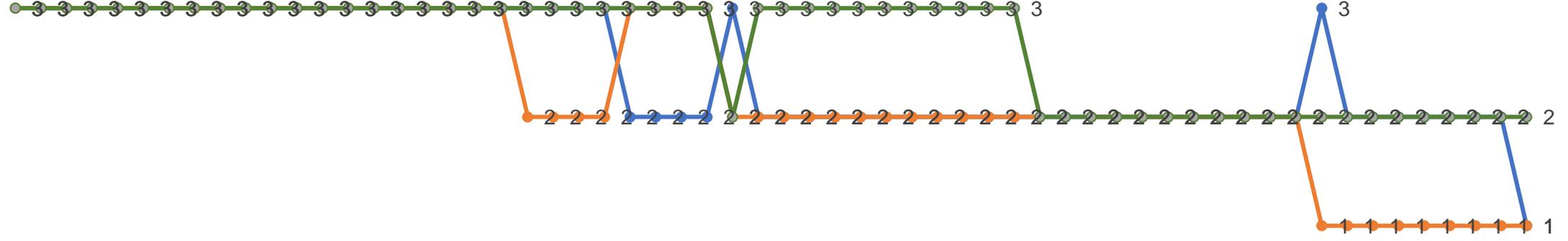
**DIVRI** | DIRECCIÓN DE  
VETERANOS Y  
REHABILITACIÓN  
INCLUSIVA



**RUTA DE CARACTERIZACIÓN**



### Priorización partes interesadas para determinar Grupos de Valor



● Nivel de conocimiento    ● Participación proactiva    ● Relación con la entidad

- Pensionados militares y civiles (1214)
- Veteranos
- Beneficiarios de pensionados
- Entidades públicas (Ministerios)
- Fuerzas militares con asignación de retiro
- Militares de honor
- Veteranos de Corea
- Núcleo del conflicto
- Consejo de familiar
- Asociaciones de Veteranos
- Comisión Intersectorial
- Comisión de los miembros que accedan a la...
- Miembros de la Fuerza Pública con discapacidad...
- Miembros mayores de edad con discapacidad de la...
- Miembros de la Fuerza Pública que se encuentran en transición a la...
- Lesionados de la Fuerza Pública a, b, c, d del...
- Personal civil con discapacidades de la Policía Nacional y de...
- Personal no uniformado con discapacidad adquirida durante la...
- Soldados regulares que hayan adquirido una discapacidad durante la...
- Contratistas Sector Defensa-SGRRI
- Oficinas de atención al veterano
- Oficinas de reserva policial
- KOICA
- Fuerzas policiales
- Corporación Militares
- Organismos de cooperación
- Policía Nacional
- Entidades de cooperación
- Sanidad Militar y GSED
- CREMIL
- CASUR
- Embajadas
- Agregadurías militares
- Consejo Nacional de Discapacidad
- Unidad de Víctimas
- FONDETEC
- FUNVIDES
- ONG'S
- Academia
- SENA
- Entidades públicas territoriales
- Cajas de compensación
- Fondo Nacional del Ahorro
- UASPE
- ICETEX
- BANCOLDEX
- DNP
- Aeronáutica Civil
- Medios de comunicación (Externo: Canal 13, RCN radio y TV, Caracol...)
- (Entidades del Estado (DIAN, Ministerios)...
- Contratistas Entidad (Funcionamiento)
- Proveedores de bienes y servicios
- Bancos
- Empresas de telefonía
- Almacenes de cadena
- Entes de control
- Localidad de Puente Aranda



Usuarios y beneficiarios de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva.

Población: Grupo de Rehabilitación Inclusiva.

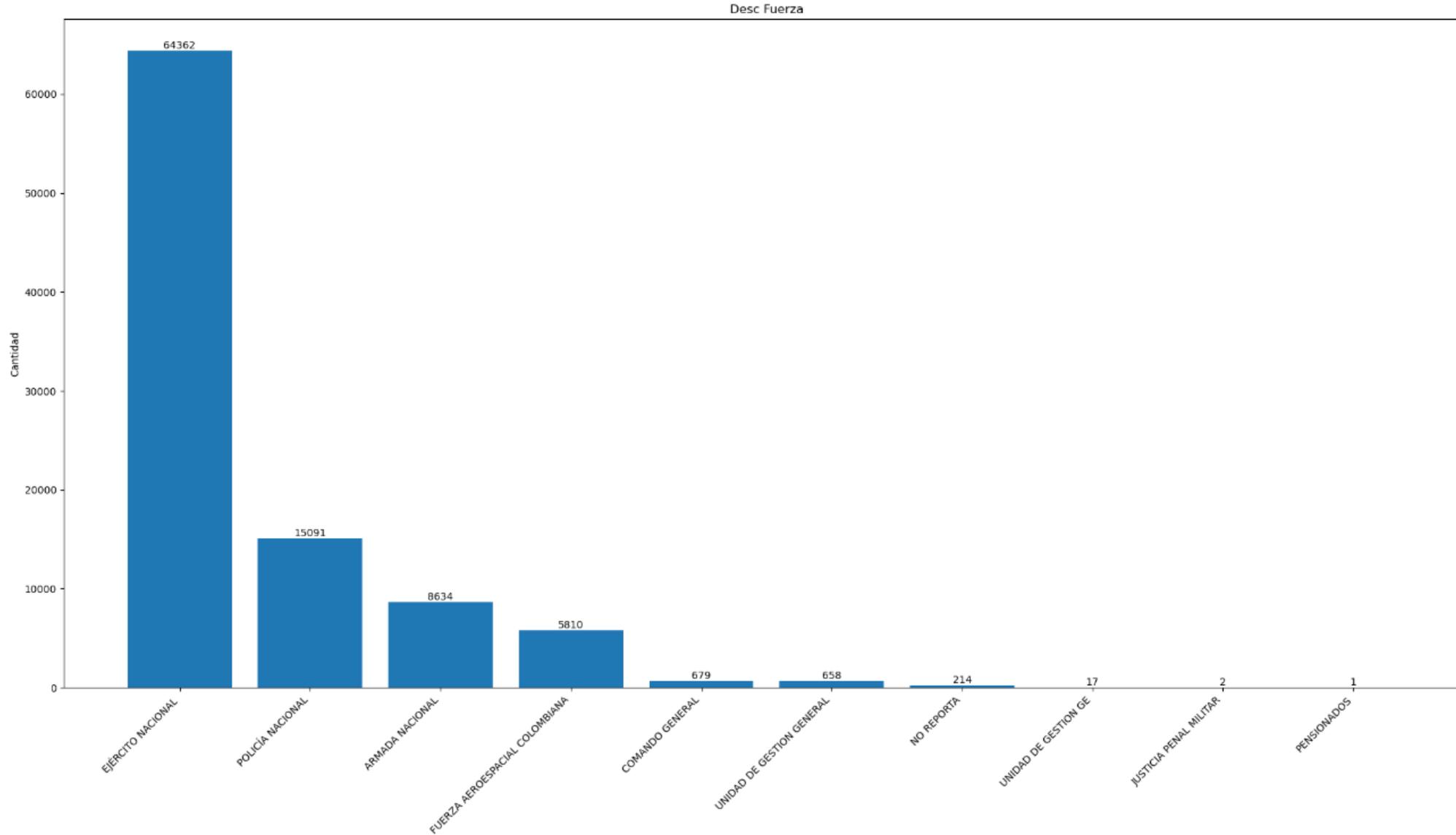
- **Beneficiarios con discapacidad mayores de 18 años**
- **Personal en año de retiro asistido**
- **Veteranos de la Guerra de Corea**
- **Personal acogido a la JEP**
- **Miembros de la Fuerza Pública lesionados**
- **Personal militar y policial acreditado como Víctima ante la UARIV**
- **Personal civil con discapacidad de MinDefensa, FFMM. y vinculados antes Ley 100**
- **Soldados regulares con discapacidad**
- **Población del Sector Seguridad y Defensa que requieran de esta fase**

Población: Grupo de Prestaciones Sociales

- Pensionados de sobrevivientes
- Pensionados por invalidez
- Pensionados de jubilación
- Sustituciones pensionales
- Soldados a quienes les aplica la Ley 48 de 1993 (Derechos)
- Veteranos de la Guerra de Corea y el conflicto con el Perú (Subsidio)
- Cuotas partes pensionales por cobrar
- Auxilios funerarios (aplica solo para titulares)

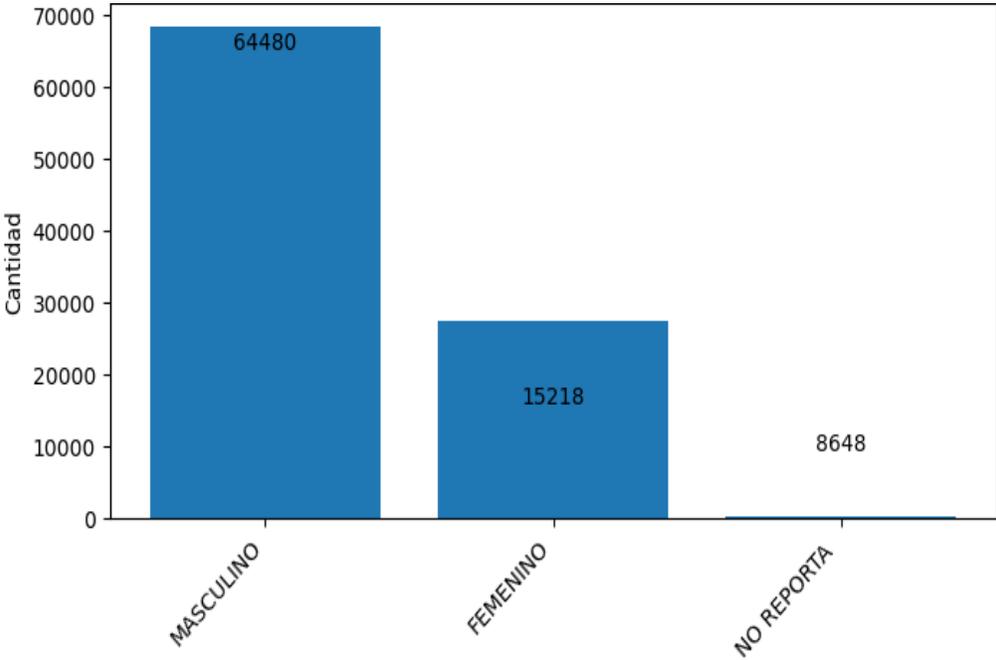
## Distribución por Fuerza

Total 95.762 usuarios únicos hasta septiembre de 2023

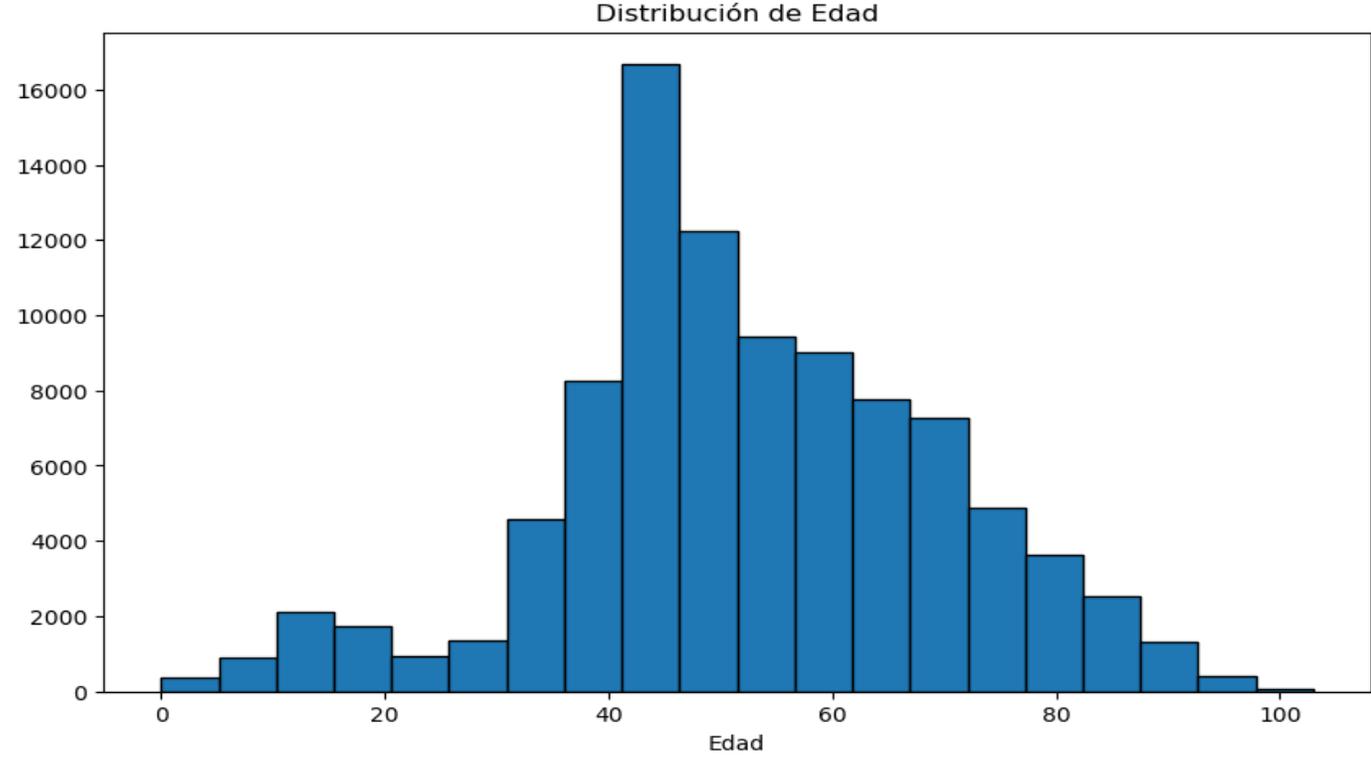


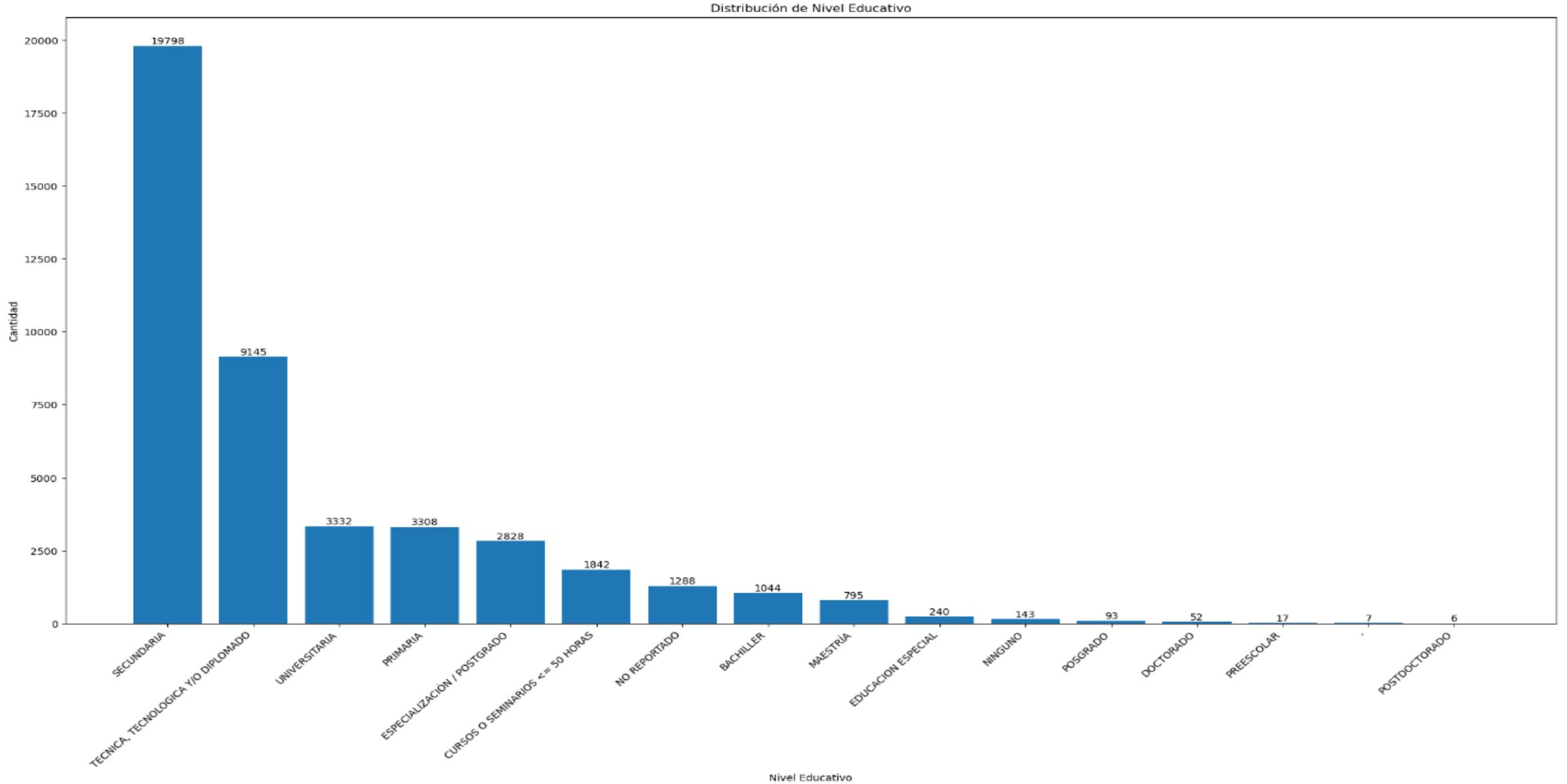


Género



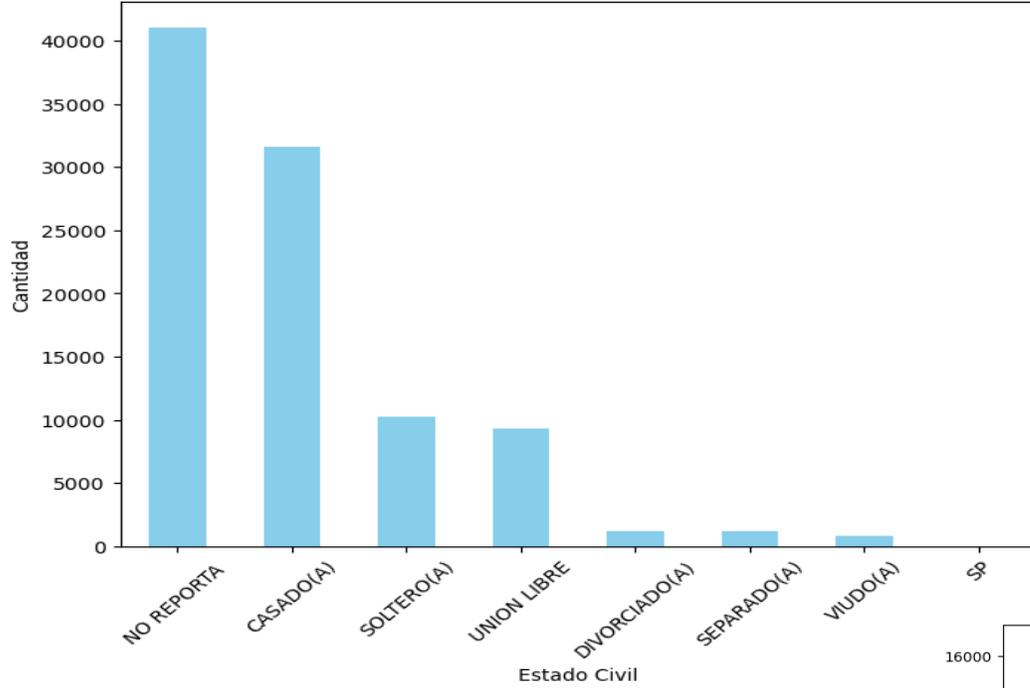
Distribución edad





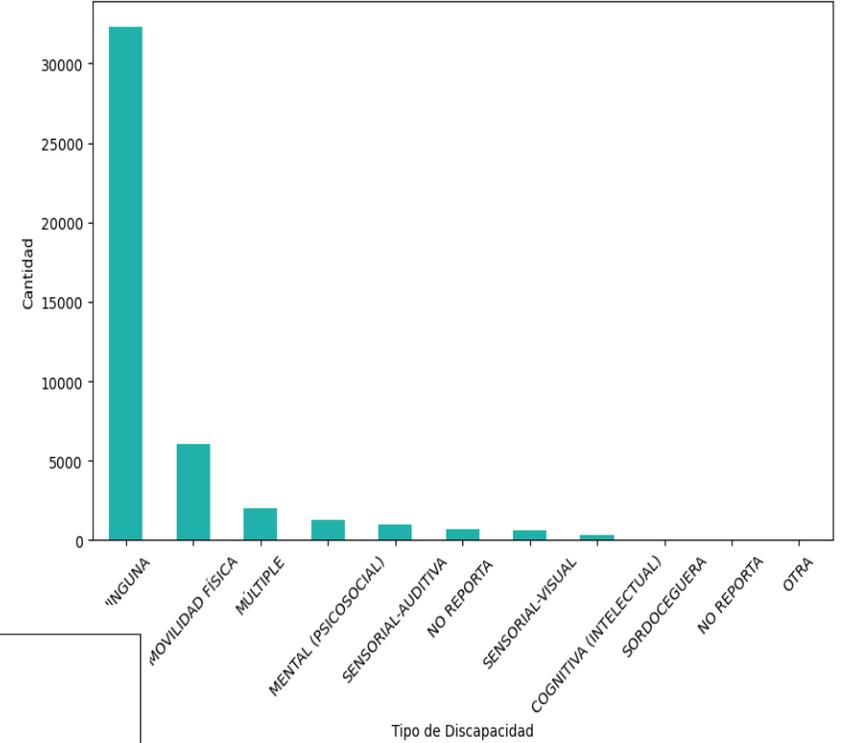
Estado Civil

Distribución por Estado Civil



Tipo Discapacidad

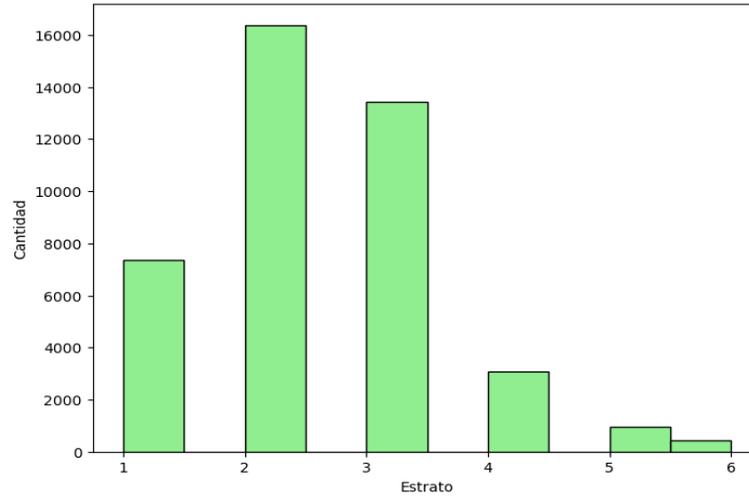
Distribución por Tipo de Discapacidad



DIVRI | DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA

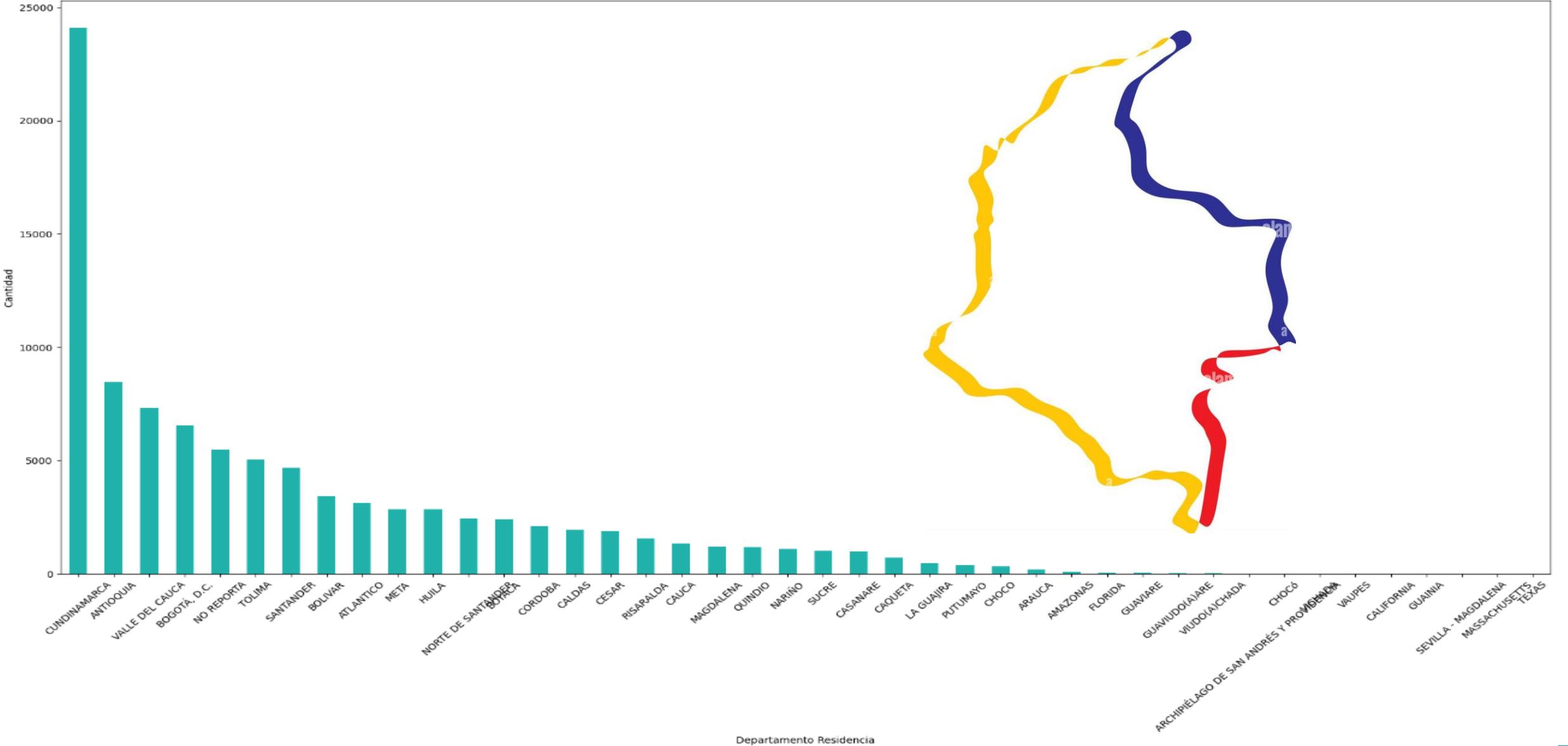
Estrato

Distribución de Estrato



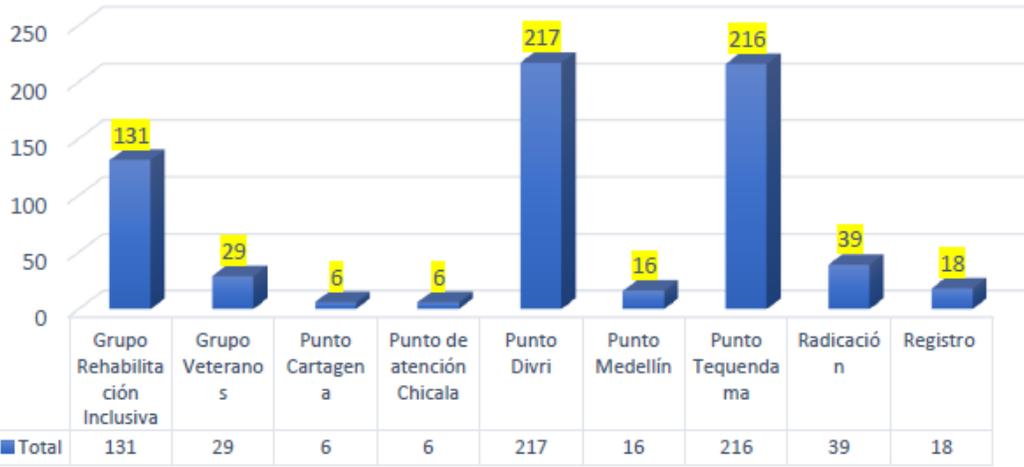
Ubicación Geográfica

Distribución por Departamento Residencia

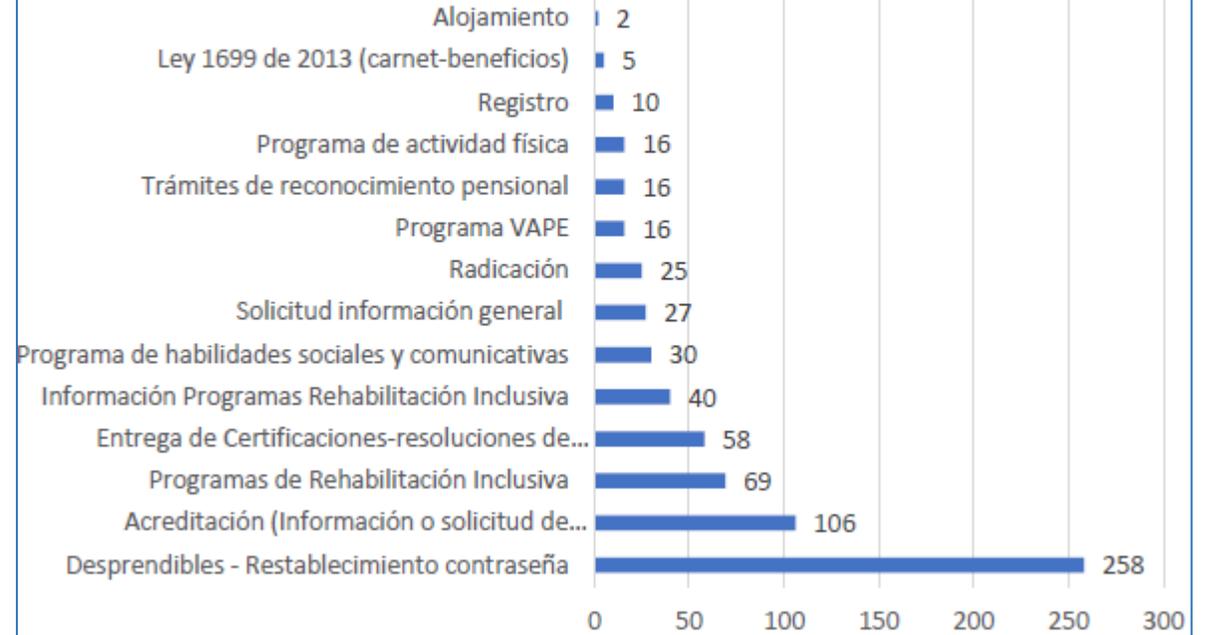


MEDICION SATISFACCION DEL SERVICIO PRIMER SEMESTRE 2023

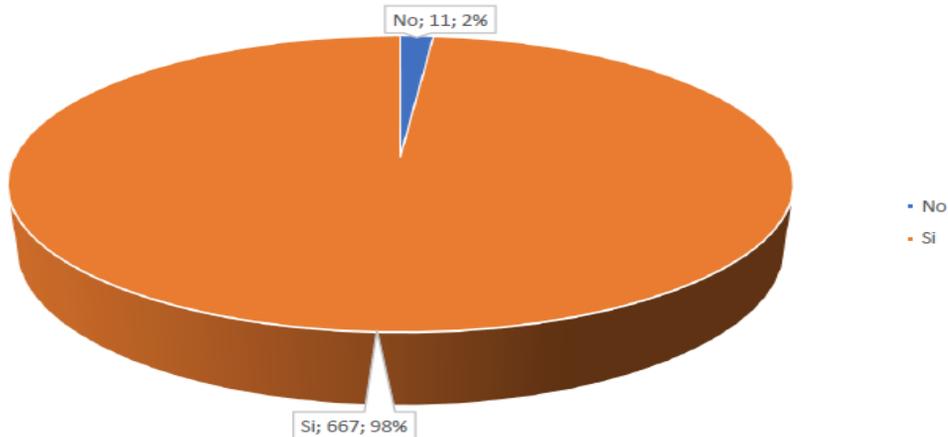
Total Encuestas realizadas : 678



TOTAL SERVICIOS Y TRÁMITES ATENDIDOS CON ENCUESTA



¿Usted recomendaría a otros posibles usuarios los servicios que presta la DIVRI?



NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la plataforma para entrega de desprendibles porque presenta fallas continuamente y no es amigable con los pensionados</li> <li>• Mayor colaboración con los adultos mayores en la entrega de los desprendibles de pago impresos, teniendo en cuenta que ellos no manejan internet</li> <li>• Hacer entrega de estos documentos (desprendibles, certificaciones) a través de correo electrónico sin necesidad de solicitarlos</li> <li>• Reubicar el punto de Medellín a un sitio con cobertura de internet</li> <li>• Mayor divulgación de la existencia de la DIVRI y de los servicios y beneficios que ofrece a los veteranos</li> <li>• Tener convenios y alianzas que sean más representativas, con descuentos más altos</li> <li>• Ampliar la cobertura de los servicios a las esposas de los veteranos</li> <li>• Hacer presencia en otras ciudades, entre ellas Boyacá</li> <li>• Mejorar la plataforma RUM</li> <li>• Mejorar la atención por el canal telefónico</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se hace necesario fortalecer los canales de comunicación con los grupos de valor, de tal forma que la Dirección pueda consolidar su imagen institucional frente a los diferentes grupos de valor, dar a conocer su oferta de servicios y potencializar la estrategia de descentralización para poder llegar a quienes desconocen el quehacer de la entidad.</li> <li>• Se evidencia la necesidad de avanzar en el desarrollo de soluciones tecnológicas amigables con nuestros usuarios, teniendo en cuenta que un gran porcentaje de ellos, se encuentran en edad adulto mayor y no interactúan de forma fluida con las nuevas tecnologías.</li> <li>• Es prioritario optimizar la atención a través del canal telefónico, ya que es el medio de comunicación primario por el cual los usuarios que viven fuera de Bogotá buscan encontrar respuesta a sus inquietudes, en especial quienes son adultos mayores y no manejan herramientas de tipo tecnológico.</li> <li>• Trabajar con los funcionarios la importancia de generar respuestas a las peticiones en lenguaje comprensible, con información puntual sobre las consultas realizadas, para prever solicitudes reiterativas o radicación de quejas por falta de claridad en la información brindada.</li> <li>• Verificar las condiciones de los espacios y equipamientos dispuestos en zonas específicas como Gimnasio y piscina con el fin de prever situaciones que puedan poner en riesgo a los usuarios.</li> </ul>	

## GESTIÓN JURÍDICA



**Conocimiento funciones**

**3. Conoce usted las funciones del Grupo reconcimimiento de obligaciones litigiosas de la Dirección Asuntos Legales del MDN**

[Más detalles](#)

SI	9
NO	1



**Categoría**

[Más detalles](#)

[Información](#)

Apoderado persona natural	2
Cesionario persona natural	0
Apoderado persona jurídica	2
Cesionario persona jurídica	6

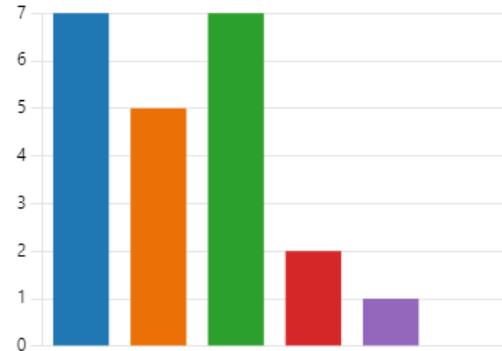


**Canal de atención**

**5. Cual es el canal de atención por medio del cual interactúa con el Grupo reconocimiento de obligaciones litigiosas de la Dirección Asuntos Legales del MDN**

[Más detalles](#)

Radicación de documentos por l...	7
Correo electronico	5
Atención presencial oficina relac...	7
Chat - Whatsapp	2
Telefónico	1
Ninguno	0

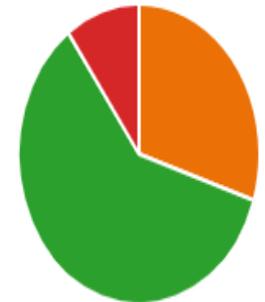


**Frecuencia uso de canales**

**6. Con qué frecuencia recurre a los canales o medios de atención del Grupo reconocimiento obligaciones litigiosas de la Dirección Asuntos Legales del MDN.**

[Más detalles](#)

Diaria	0
Semanal	3
Mensual	6
Otras	1



Productos que recibe o solicita

4. De los siguientes productos o servicios que ofrece el Grupo reconocimiento de obligaciones litigiosas de la Dirección Asuntos Legales del MDN, cuales son los que recibe o solicita

[Más detalles](#)

● Resolución de turno	8
● Fecha de pago	8
● Resolución de pago	8
● Respuesta PQRS	5
● Cesiones de credito	10



Percepción de la calidad

7. ¿Que percepción en la calidad del producto y/o servicio ha recibido por parte del Grupo reconocimiento obligaciones litigiosas de la Dirección Asuntos Legales del MDN?

[Más detalles](#)

● Excelente	2
● Buena	6
● Regular	2
● Malo	0



8. Mencione cuáles son sus expectativas y/o necesidades frente a los productos y/o servicios que el Grupo Reconocimiento de Obligaciones Litigiosas de la Dirección Asuntos Legales del MDN, le ofrece.



## 2. Categoría

[Más detalles](#)

[Información](#)

Civil	36
Militar	4
Policial	3

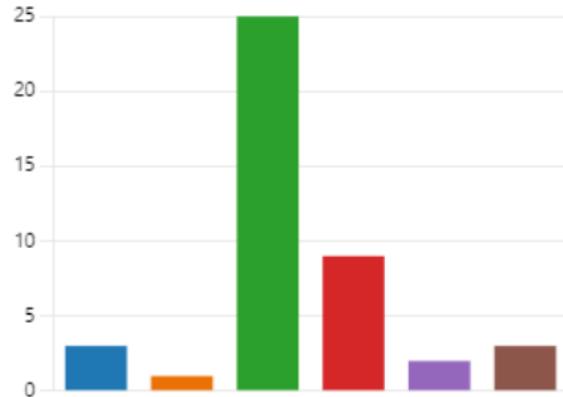


## 3. Cargo

[Más detalles](#)

[Información](#)

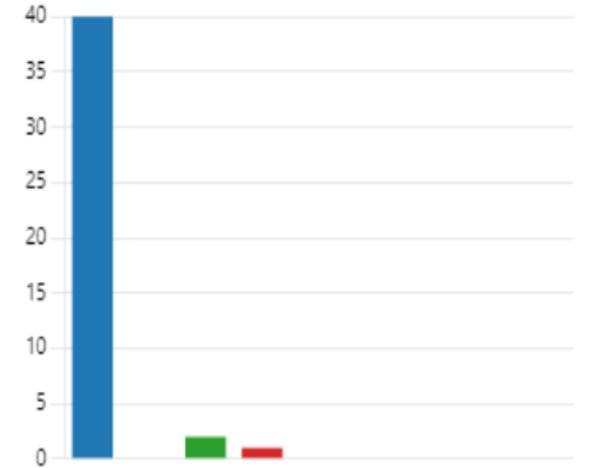
Directivo	3
Asesor	1
Profesional	25
Tecnico	9
Militar	2
Policial	3



## 4. Seleccione a que grupo o entidad pertenece:

[Más detalles](#)

Unidad de Gestión General MDN	40
Comando General Fuerzas Milit...	0
Ejército Nacional	2
Armada Nacional	1
Fuerza Aeroespacial Colombiana	0
Policia Nacional	0
Dimar	0
DIVRI	0
otras	0



## 9. ¿Que percepción en la calidad del producto y/o servicio ha recibido por parte del Grupo reconocimiento obligaciones litigiosas de la Dirección Asuntos Legales del MDN?

[Más detalles](#)

Excelente	9
buena	23
Regular	10
malo	1



5. Conoce usted las funciones del Grupo reconocimiento de obligaciones litigiosas de la Dirección Asuntos Legales del MDN

[Más detalles](#)

Información

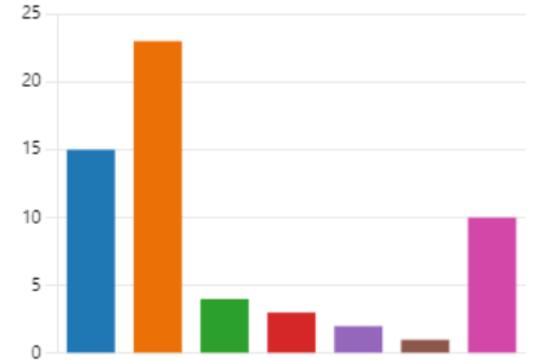
Si	26
No	17



7. Cual es el canal de atención por medio del cual interactúa con el Grupo reconocimiento de obligaciones litigiosas de la Dirección Asuntos Legales del MDN

[Más detalles](#)

Radicación de documentos por l...	15
Correo electronico	23
Atención presencial oficina relac...	4
Chat - Whatsapp	3
Telefónico	2
otros	1
ninguno	10



6. De los siguientes productos o servicios que ofrece el Grupo reconocimiento de obligaciones litigiosas de la Dirección Asuntos Legales del MDN, cuales son los que recibe o solicita

[Más detalles](#)

Información

Resolución de turno	9
fecha de pago	4
resolución de pago	14
Respuesta PQRS	15
Contrato de cesión	1



8. Con qué frecuencia recurre a los canales o medios de atención del Grupo reconocimiento obligaciones litigiosas de la Dirección Asuntos Legales del MDN.

[Más detalles](#)

diaria	1
semanal	8
mensual	9
otras	8
ninguno	17



**Conocimiento de la Política**

1. ¿Conoce cuál es la política de prevención del daño antijurídico que aprobó el Comité de Conciliación y Defensa Judicial del Ministerio de Defensa Nacional, en el año 2023?, indíquela.

47  
Respuestas

Respuestas más recientes  
"Política de Contrato Realidad "  
"Contrato realidad"  
"APORTAR LA POLITICA DE SEGURIDAD, DEFENSA Y CONVIVE..."

32 encuestados (68%) respondieron **CONTRATO REALIDAD** para esta pregunta.



**Conocimiento causa Ekogui mayor litigiosidad**

2. ¿Sabe cuál es la causa Ekogui de mayor litigiosidad en el Ministerio de Defensa Nacional?

47  
Respuestas

Respuestas más recientes  
"Lesión accidental o fortuita a conscripto "  
"Lesión accidental o fortuita a conscripto "  
"LESION DE CONSCRIPTO"

36 encuestados (77%) respondieron **conscripto** para esta pregunta.



**Temas de preferencia para Café Jurídico**

4. ¿Qué temas le gustaría que se abordara en el Café Jurídico?

20  
Respuestas

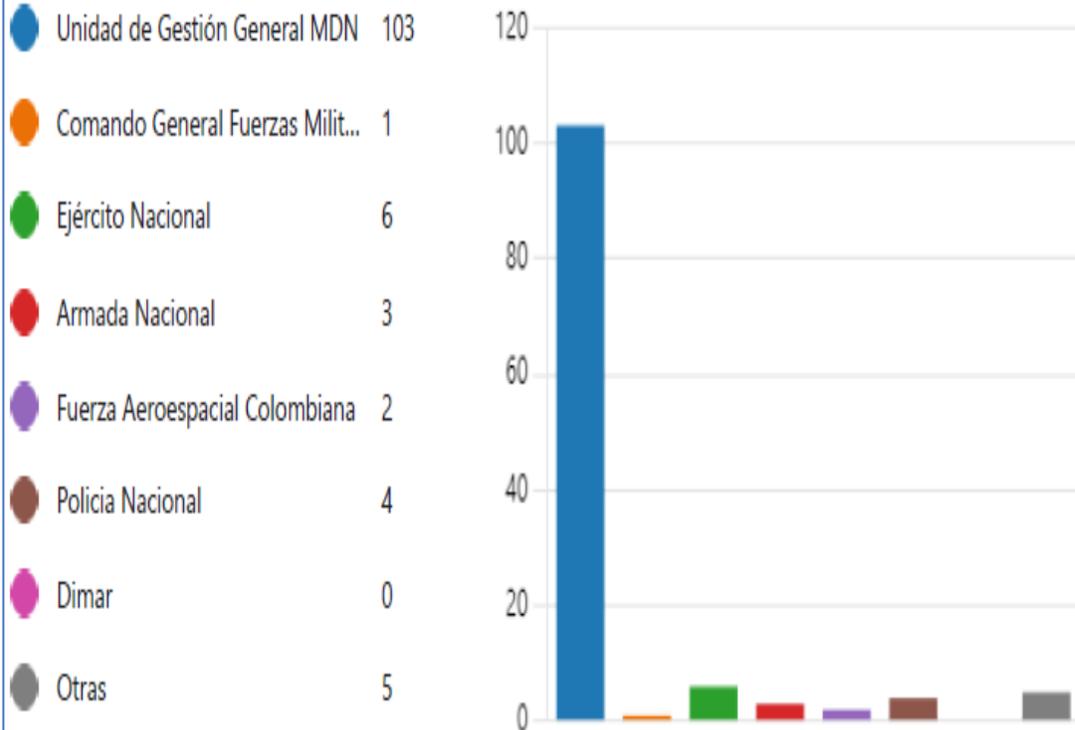
Respuestas más recientes  
"Lesiones accidentales o fortuotios que sean causados a las muj..."  
"Lesiones en conscripto cuando son mujeres"  
"NULIDAD DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS "

3 encuestados (15%) respondieron **PROCESOS EJECUTIVOS** para esta pregunta.





**Seleccione a que grupo o entidad pertenece:**



**Con qué frecuencia recurre a los canales o medios de atención del Grupo Procesos Ordinarios de la Dirección Asuntos Legales del MDN.**

● Diaria	11
● Semanal	9
● Mensual	22
● Otras	75



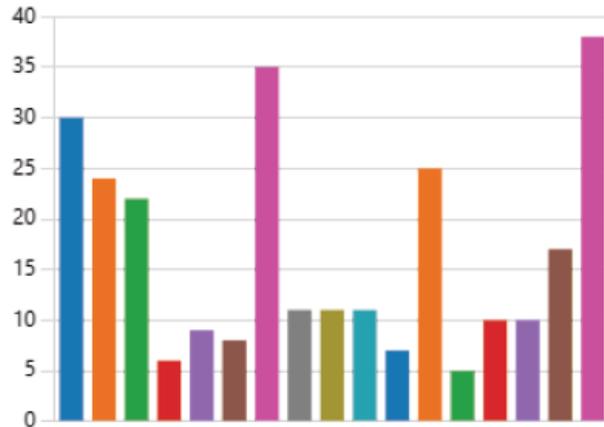
**¿La atención que ha tenido con el Grupo Procesos Ordinarios de la Dirección Asuntos Legales del MDN, ha sido oportuna?**

● Excelente	31
● Bueno	72
● Regular	14
● Malo	0



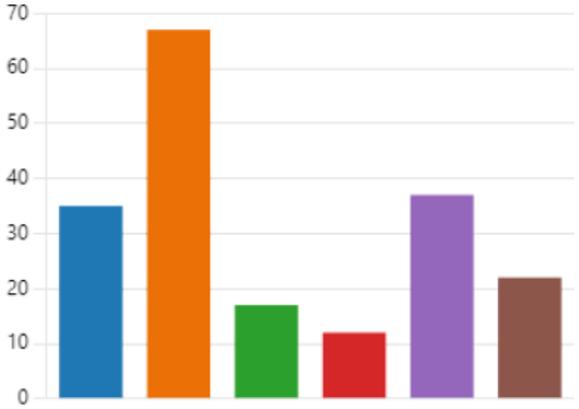
**Elija en la siguiente lista, cuales son los trámites que con frecuencia solicita al Grupo Procesos Ordinarios de la Dirección Asuntos Legales del MDN**

- Procesos laborales 30
- Procesos civiles 24
- Procesos penales 22
- Procesos de Justicia y paz 6
- Procesos sancionatorios ambien... 9
- Procesos especiales de fuero sin... 8
- Conceptos jurídicos 35
- Capacitaciones 11
- Permisos sindicales, negociacion... 11
- Licencias y permisos ambientales 11
- Licencias de construcción, actua... 7
- Derechos De Peticion (PQR) 25
- Licencias de radiodifusión de e... 5
- Consultas Previas que afecten lo... 10
- Actos administrativos de propie... 10
- Temas prediales (Transferencias ... 17
- Otras 38



**Canal o medio de atención con el que interactúa con el Grupo Procesos Ordinarios de la Dirección Asuntos Legales del MDN.**

- Atención presencial 35
- Correo electrónico 67
- Telefónico 17
- Chat - Whatsapp 12
- Radicación de documentos por l... 37
- Todas las anteriores 22

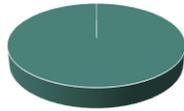


**Conoce usted las funciones del Grupo Procesos Ordinarios de la Dirección Asuntos Legales del MDN**

- SI 80
- NO 44



¿Cuál es su percepción acerca de las respuestas dadas por el Grupo de Negocios Generales, cuando realiza una consulta jurídica por parte de su dependencia?



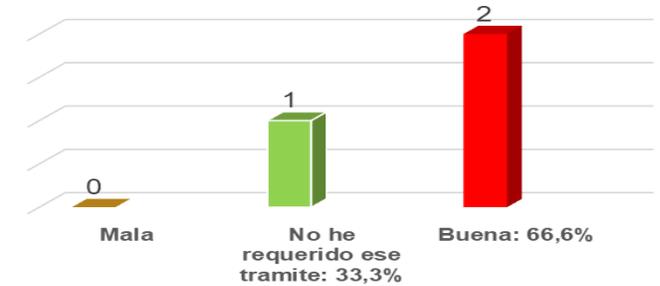
■ Buena. 3 ■ Mala: 0 ■ No realiza: 0

¿En General que opinión tiene sobre la oportunidad y diligencia de las revisiones jurídicas y gestión para firma de los Actos Administrativos de trámite general y particular del Grupo de Negocios Generales?

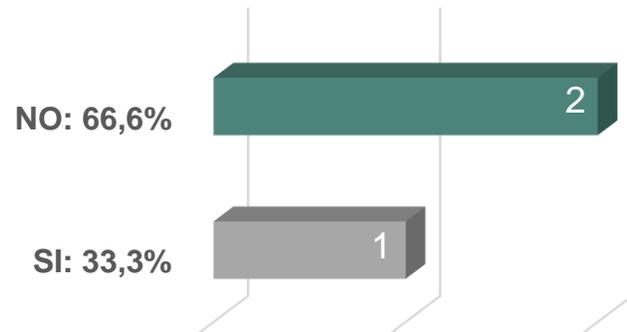


■ Buena: 3 ■ Mala: 0 ■ No la conozco: 0

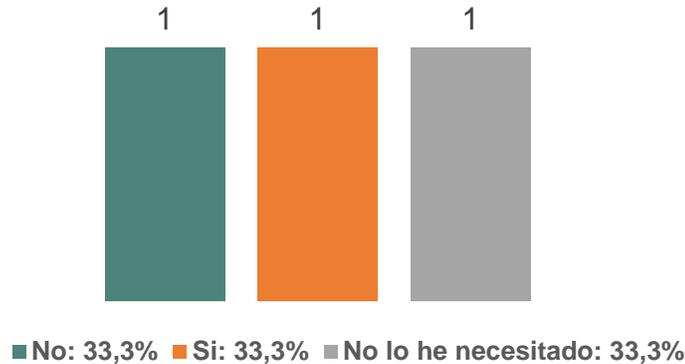
¿Cuál es su apreciación acerca de la labor de la numeración de los actos administrativos que efectúa el Grupo de Negocios Generales?



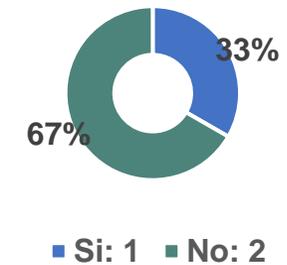
¿Conoce la ruta para consultar el normograma que regula el sector defensa en la Página Web del Ministerio de Defensa Nacional?



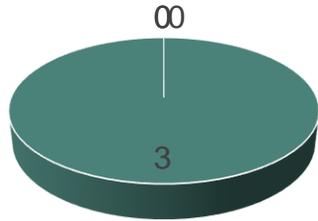
¿Considera útil y de fácil acceso la normatividad del sector defensa que se encuentra en la página web del MDN?



¿Tenía conocimiento que las normas publicadas en la Página Web del Ministerio de Defensa Nacional se encuentran actualizadas, Incluso posee normas, doctrina y jurisprudencia concordante?

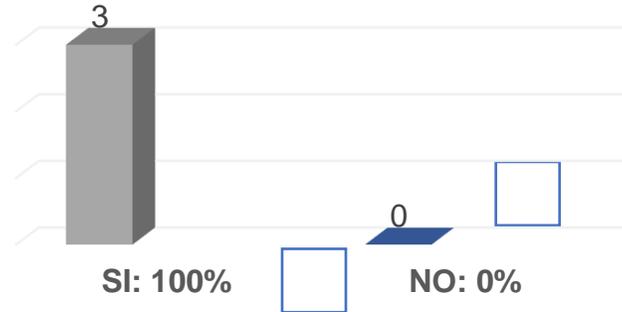


¿ Como ha sido la atención por parte de los funcionarios del Grupo de Negocios Generales-MDN, cuando se ha acercado a la oficina a consultar algo sobre su trámite?

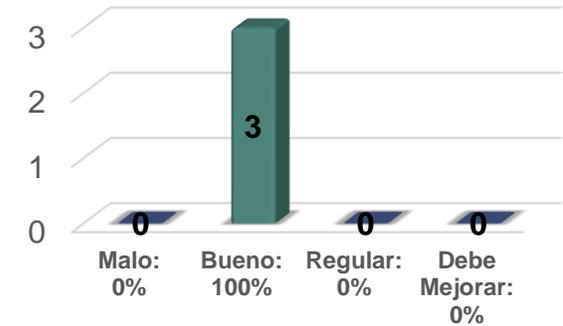


- Mala: 0
- Debe Mejorar: 0
- Regular: 0
- Buena: 3

¿ Cree usted necesario y pertinente la actualización de la directiva permanente 022, para mejorar los procesos de respuesta y procedimientos de los actos administrativos, allegados por su dependencia?



En General, ¿Cómo considera el trabajo que se realiza en el Grupo de Negocios Generales-MDN, acerca del trámite de los proyectos de Actos Administrativos?



**¿Cuál sería su recomendación para mejorar los trámites y procedimientos de los Actos Administrativos, Conceptos y revisiones jurídicas que se allegan al Grupo de Negocios Generales-MDN?**

**1. JEMCO-SEMPE-CGDJ5**

se agilice en la oficina del secretario del MDN la firma de los documentos

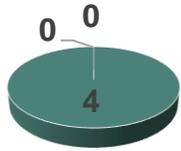
**2. CGDJ1**

omitido

**3. Departamento Conjunto de Planificación y Transformación**

Establecer una línea de tiempo para cada tramite, para si no estar pregunta a cada momento si ya está aprobado el acto administrativo

¿Cuál es su percepción acerca de las respuestas dadas por el Grupo de Negocios Generales, cuando realiza una consulta jurídica por parte de su dependencia?



■ Buena: 4 ■ Mala: 0 ■ No realiza: 0

¿En General que opinión tiene sobre la oportunidad y diligencia de las revisiones jurídicas y gestión para firma de los Actos Administrativos de trámite general y particular del Grupo de Negocios Generales?

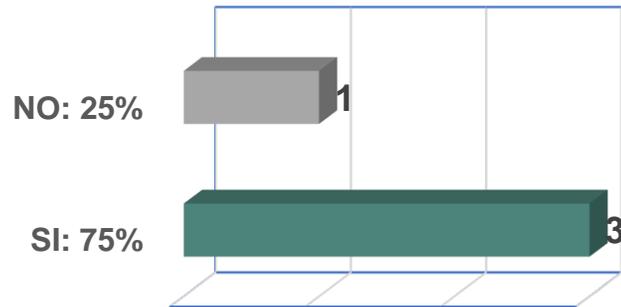


■ Buena : 4 ■ Mala: 0 ■ No la conozco: 0

¿Cuál es su apreciación acerca de la labor de la numeración de los actos administrativos que efectúa el Grupo de Negocios Generales?



¿Conoce la ruta para consultar el normograma que regula el sector defensa en la Página Web del Ministerio de Defensa Nacional?



¿Considera útil y de fácil acceso la normatividad del sector defensa que se encuentra en la página web del MDN?

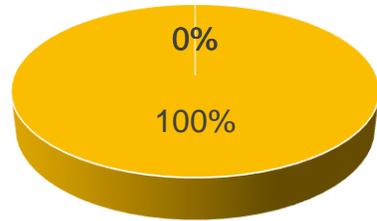


¿Tenía conocimiento que las normas publicadas en la Página Web del Ministerio de Defensa Nacional se encuentran actualizadas, Incluso posee normas, doctrina y jurisprudencia concordante?



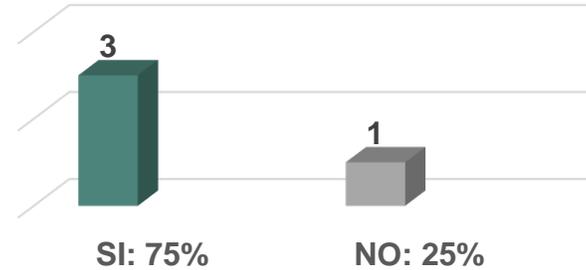
■ Si: 2 ■ No: 2

¿ Como ha sido la atención por parte de los funcionarios del Grupo de Negocios Generales-MDN, cuando se ha acercado a la oficina a consultar algo sobre su trámite?

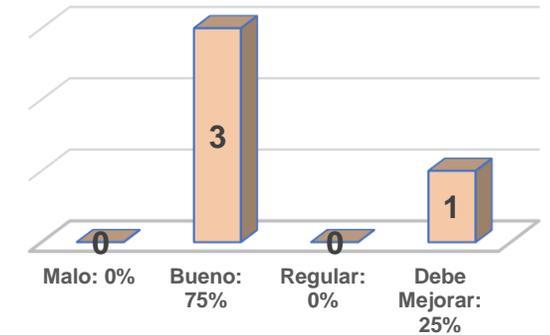


■ Mala: 0      ■ Regular: 0  
■ Debe Mejorar: 0   ■ Buena: 4

¿ Cree usted necesario y pertinente la actualización de la Directiva Permanente 022, para mejorar los procesos de respuesta y procedimientos de los Actos Administrativos, allegados por su dependencia?



En general, ¿ cómo considera el trabajo que se realiza en el grupo de negocios generales-MDN, acerca del trámite de los proyectos de actos administrativos?



¿Cuál sería su recomendación para mejorar los trámites y procedimientos de los Actos Administrativos, Conceptos y revisiones jurídicas que se allegan al Grupo de Negocios Generales-MDN?

**1. DIPEC**

tener un poco más de comprensión con los encargos de funciones que llegan sobre el tiempo ya que muchas veces no es culpa del personal que los realiza si no del personal que los solicita ya que muchas veces no los pasan con los tiempos estipulados.

**2. DIPER**

Tener más personal para darle agilidad a los tramites

**3. CGDJ1**

NINGUNA

**4. COPER-TRASLADOS OFICIALES**

TENER ENCUESTA LOS PROYECTOS DE TRASLADOS PRA ASI EL PERSONAL NOTIFICARLO Y CORRERLO EN EL SISTEMA, YA QUE PRIORIDAD NUESTROS HOMBRES QUE ESTAN EN PRIMERA LINEA DEVENGAR UNA PRIMA ETC....

¿Cuál es su percepción acerca de las respuestas dadas por el Grupo de Negocios Generales, cuando realiza una consulta jurídica por parte de su dependencia?



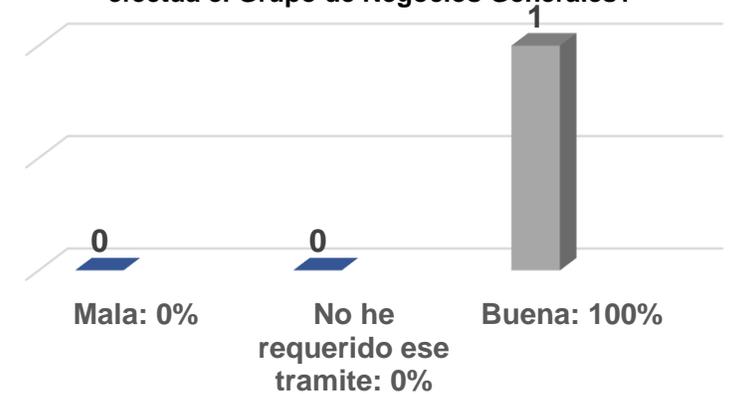
■ Buena: 1 ■ Mala: 0 ■ No realiza: 0

¿En General que opinión tiene sobre la oportunidad y diligencia de las revisiones jurídicas y gestión para firma de los Actos Administrativos de trámite general y particular del Grupo de Negocios Generales?

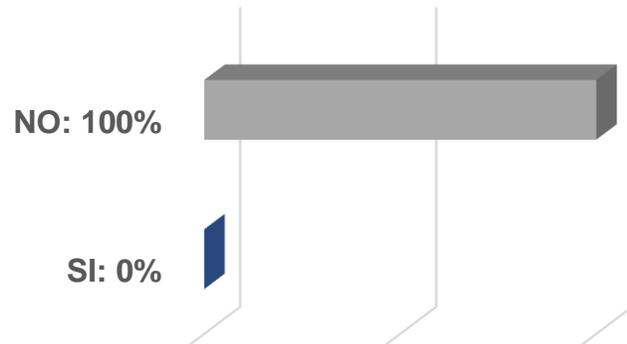


■ Buena: 1 ■ Mala: 0 ■ No la conozco: 0

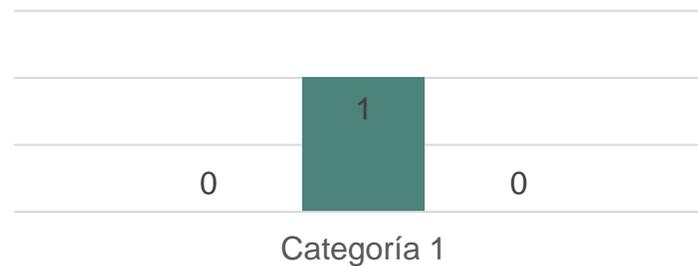
¿Cuál es su apreciación acerca de la labor de la numeración de los actos administrativos que efectúa el Grupo de Negocios Generales?



¿Conoce la ruta para consultar el normograma que regula el sector defensa en la Página Web del Ministerio de Defensa Nacional?

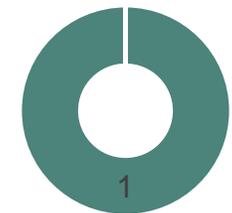


¿Considera útil y de fácil acceso la normatividad del sector defensa que se encuentra en la página web del MDN?



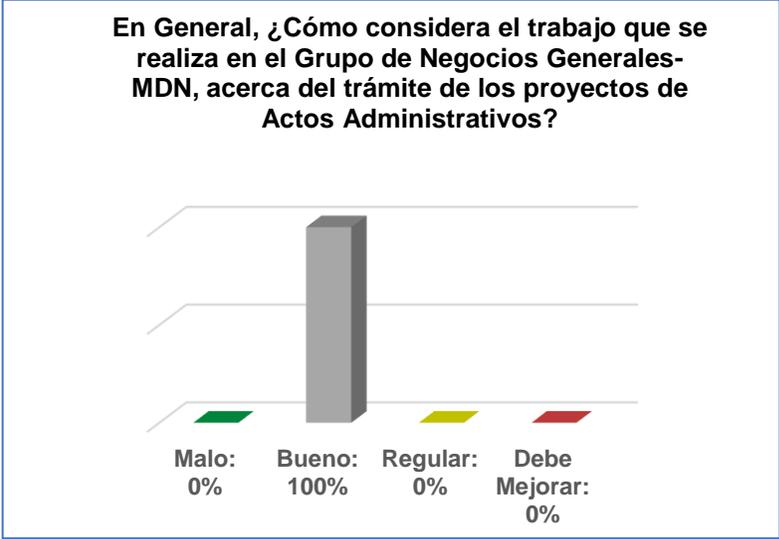
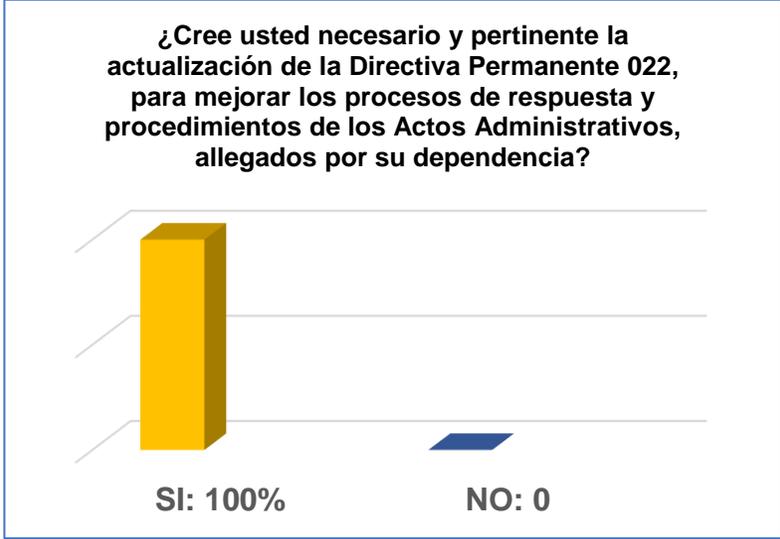
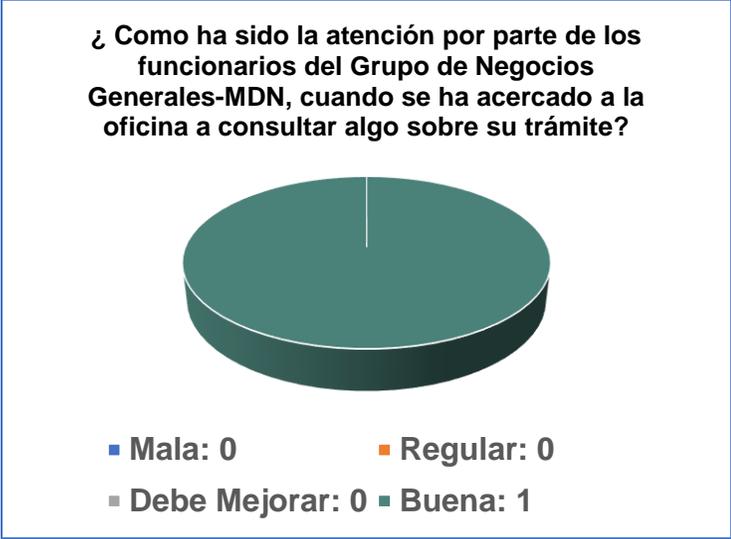
■ No: 0%  
■ Si: 100%  
■ No lo he necesitado: 0%

¿Tenía conocimiento que las normas publicadas en la Página Web del Ministerio de Defensa Nacional se encuentran actualizadas, Incluso posee normas, doctrina y jurisprudencia concordante?



■ Si: 0 ■ No: 1

**Grupo Negocios Generales**  
**Grupo priorizado: ARMADA NACIONAL**

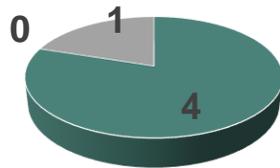


**¿Cuál sería su recomendación para mejorar los trámites y procedimientos de los Actos Administrativos, Conceptos y revisiones jurídicas que se allegan al Grupo de Negocios Generales-MDN?**

**1. DIVISIÓN ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**

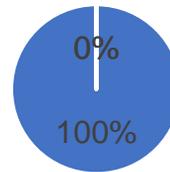
SE SOLICITA LA ACTUALIZACIÓN DE LA DIRECTIVA 22/19 VISTA ALGUNOS DOCUMENTOS DE CIERTO PROCESOS NO SON PROCEDENTES Y SE PIERDE TIEMPO JUSTIFICADO EL ANEXO DE LOS MISMOS. OTRA OPCIÓN SERIA ESTUDIAR LA DELEGACIÓN DE CIERTOS PROCESOS COMO LO SON LOS ENCARGOS DE OFICIALES SUPERIORES Y DE INSIGNIA A LOS COMANDANTES DE FUERZAS FIN EVITAR LA SOBRE CARGA AL SEÑOR MDN SOBRE ESE PROCESO.

¿Cuál es su percepción acerca de las respuestas dadas por el Grupo de Negocios Generales, cuando realiza una consulta jurídica por parte de su dependencia?



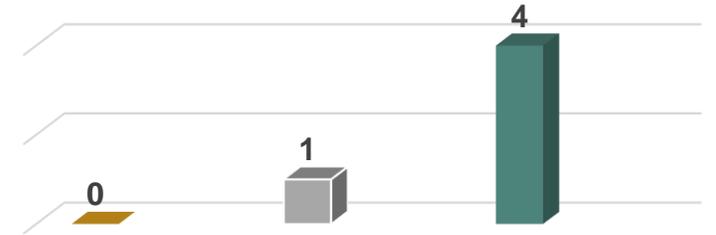
■ Buena: 4 ■ Mala: 0 ■ No realiza: 1

¿En General que opinión tiene sobre la oportunidad y diligencia de las revisiones jurídicas y gestión para firma de los Actos Administrativos de trámite general y particular del Grupo de Negocios Generales?



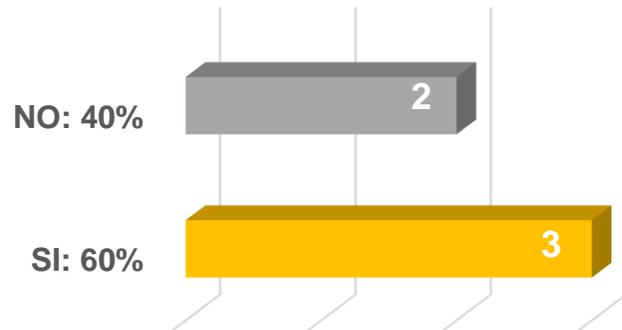
■ Buena : 5 ■ Mala: 0 ■ No la conozco: 0

¿Cuál es su apreciación acerca de la labor de la numeración de los actos administrativos que efectúa el Grupo de Negocios Generales?



Mala: 0% No he requerido ese tramite: 20% Buena: 80%

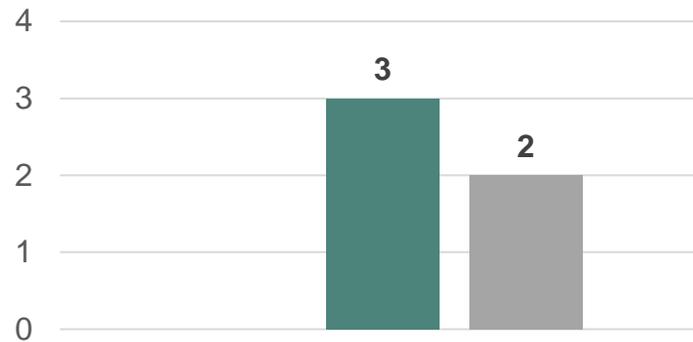
¿Conoce la ruta para consultar el normograma que regula el sector defensa en la Página Web del Ministerio de Defensa Nacional?



NO: 40%

SI: 60%

¿Considera útil y de fácil acceso la normatividad del sector defensa que se encuentra en la página web del MDN?



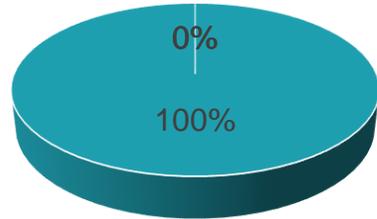
■ No: 0% ■ Si: 60% ■ No lo he necesitado: 40%

¿Tenía conocimiento que las normas publicadas en la Página Web del Ministerio de Defensa Nacional se encuentran actualizadas, Incluso posee normas, doctrina y jurisprudencia concordante?



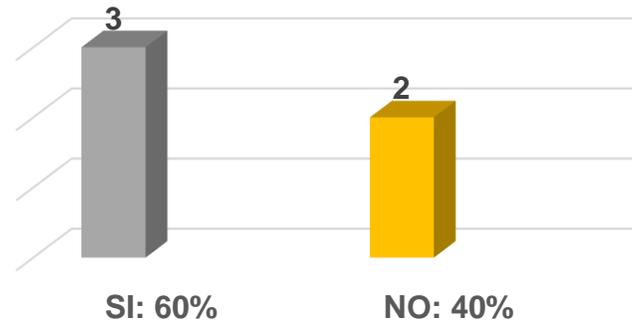
■ Si: 4 ■ No: 1

¿ Como ha sido la atención por parte de los funcionarios del Grupo de Negocios Generales-MDN, cuando se ha acercado a la oficina a consultar algo sobre su trámite?

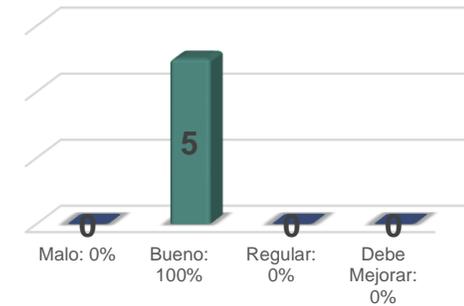


■ Mala: 0      ■ Regular: 0  
■ Debe Mejorar: 0   ■ Buena: 5

¿ Cree usted necesario y pertinente la actualización de la Directiva Permanente 022, para mejorar los procesos de respuesta y procedimientos de los Actos Administrativos, allegados por su dependencia?



En General, ¿Cómo considera el trabajo que se realiza en el Grupo de Negocios Generales-MDN, acerca del trámite de los proyectos de Actos Administrativos?



¿Cuál sería su recomendación para mejorar los trámites y procedimientos de los Actos Administrativos, Conceptos y revisiones jurídicas que se allegan al Grupo de Negocios Generales-MDN?

**1. CODEH (Subdirector Militares)**  
Ninguna

**2. Comando de Desarrollo Humano (Especialista Gestión Talento Humano)**  
N/A

**3. DIRECCIÓN DE PERSONAL (Director)**

Lo único que solicitaría es que se informara por algún medio en que trámite se encuentran los actos administrativos.

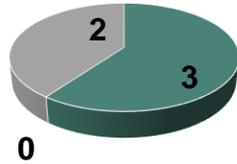
**4. DIRECCIÓN DE PERSONAL (Técnico Gestión Administrativa)**

Sería de utilidad la creación de un aplicativo que permita el acceso desde cada Fuerza para seguimiento de los actos administrativos y con ello evitaría la consulta personal.

**5. DIRECCIÓN DE PERSONAL (Técnico Especialista Gestión Del Talento Humano)**

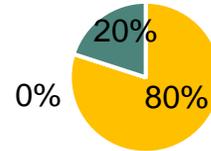
Se debe ajustar la Directiva 022, adicionalmente se debe solicitar a las Fuerzas la revisión de la normatividad donde se delegan ciertas facultades que pueden ser asumidas por los Comandantes de Fuerza, por ejemplo, los encargos de señores Coroneles y Tenientes Coroneles.

¿Cuál es su percepción acerca de las respuestas dadas por el Grupo de Negocios Generales, cuando realiza una consulta jurídica por parte de su dependencia?



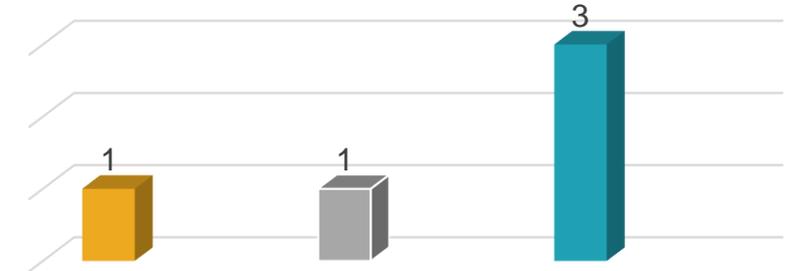
■ Buena: 3 ■ Mala: 0 ■ No realiza: 2

¿En General que opinión tiene sobre la oportunidad y diligencia de las revisiones jurídicas y gestión para firma de los Actos Administrativos de trámite general y particular del Grupo de Negocios Generales?



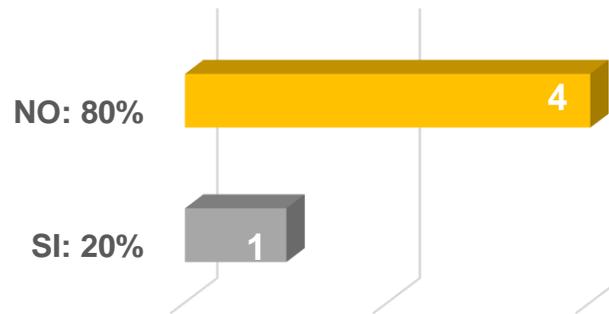
■ Buena : 4 ■ Mala: 0 ■ No la conozco: 1

¿Cuál es su apreciación acerca de la labor de la numeración de los actos administrativos que efectúa el Grupo de Negocios Generales?



Mala: 20% No he requerido ese tramite: 20% Buena: 60%

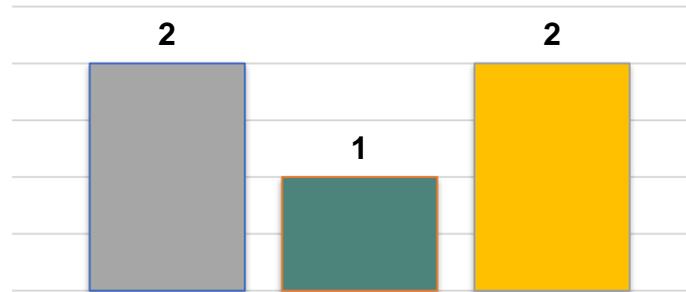
¿Conoce la ruta para consultar el normograma que regula el sector defensa en la Página Web del Ministerio de Defensa Nacional?



NO: 80%

SI: 20%

¿Considera útil y de fácil acceso la normatividad del sector defensa que se encuentra en la página web del MDN?



■ No: 40% ■ Si: 20% ■ No lo he necesitado: 40%

¿Tenía conocimiento que las normas publicadas en la Página Web del Ministerio de Defensa Nacional se encuentran actualizadas, Incluso posee normas, doctrina y jurisprudencia concordante?

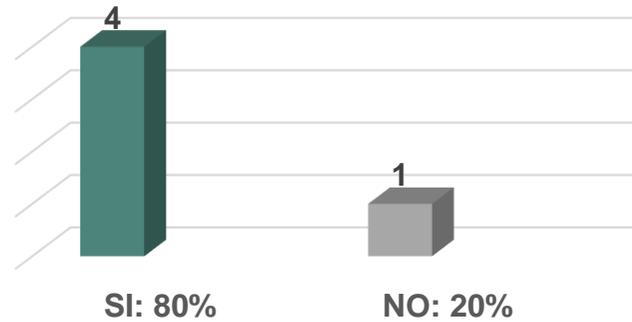


■ Si: 20% ■ No: 80%

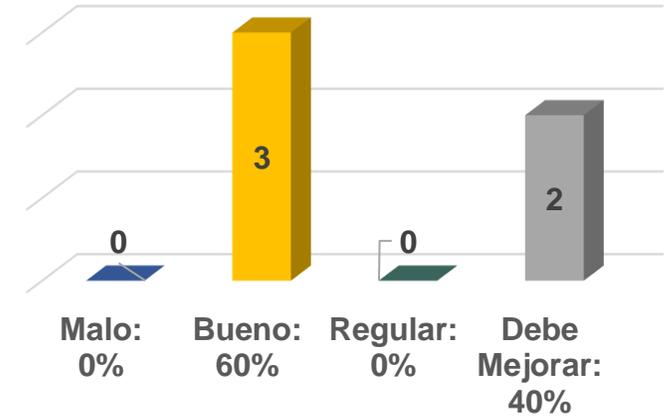
¿ Como ha sido la atención por parte de los funcionarios del grupo de negocios generales-MDN, cuando se ha acercado a la oficina a consultar algo sobre su trámite?



¿Cree usted necesario y pertinente la actualización de la Directiva Permanente 022, para mejorar los procesos de respuesta y procedimientos de los Actos Administrativos, allegados por su dependencia?



En General, ¿Cómo considera el trabajo que se realiza en el Grupo de Negocios Generales-MDN, acerca del trámite de los proyectos de Actos Administrativos?



¿Cuál sería su recomendación para mejorar los trámites y procedimientos de los Actos Administrativos, Conceptos y revisiones jurídicas que se allegan al Grupo de Negocios Generales-MDN?

**1. DIRECCION DE TALENTO HUMANO**

los tramites de término e inicio se están demorando mucho

**2. Dirección de Educación Policial**

EXCELENTE.

**3. DITAH**

Agilizar algunos trámites que se demoran bastante para salir la respetiva Resolución.

**4. INSPECCION GENERAL**

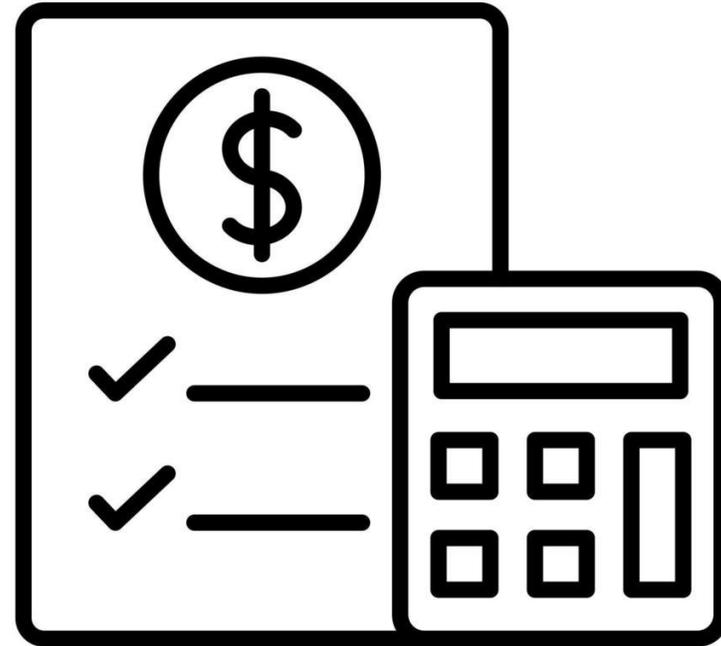
QUE SEA UN POCO MAS EXPEDITO EL PROCEDIMIENTO CON EL FIN DE MINIMIZAR TIEMPOS Y MATERIALIZACION DE RIESGOS.

**5. talento humano**  
no aplica

**Grupo de interés priorizado: UGG - UNIDADES EJECUTORAS (EJC-FAC-ARC-CGFFMM) - PONAL - CIUDADANIA - OTRAS**

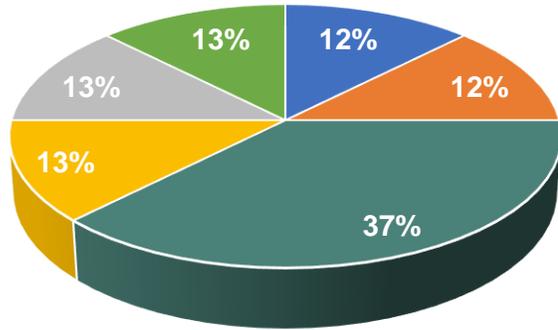
NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fortalecer la planta de personal de los grupos de la Dirección Asuntos Legales.</li> <li>○ Dar a conocer las funciones que realizan los grupos de la Dirección Asuntos Legales.</li> <li>○ Desarrollar herramientas tecnológicas que permitan conocer el estado de los tramites que se llevan a cabo en los grupos de la Dirección Asuntos Legales.</li> <li>○ Establecer los procedimientos con tiempos oportunos en la prestación del servicio.</li> <li>○ Tener claridad frente a los procesos jurídicos de responsabilidad de las fuerzas.</li> <li>○ Agilizar los trámites administrativos, tanto en los tiempos de respuesta, como en la forma de hacer el seguimiento.</li> <li>○ Dar respuesta a los requerimientos que realizan los grupos de valor, en los plazos establecidos legalmente.</li> <li>○ Socializar el manejo del normograma en la página web, con el fin de contar con la información jurídica actualizada.</li> <li>○ Actualizar los actos administrativos que regulan los procesos de respuesta y los procedimientos de los grupos</li> <li>○ Agilizar las actividades que están a cargo de la alta dirección, con el fin de dar cumplimiento al producto y/o servicio en tiempos establecidos.</li> <li>○ Priorizar tramites puntuales, que requieran un flujo de respuesta inmediata.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contar con personal capacitado en los diferentes temas legales que atiende el proceso de gestión jurídica.</li> <li>○ Conocer las funciones, productos y/o servicios que están a cargo del proceso gestión jurídica, en todos los espacios que corresponda a nuestros grupos de valor.</li> <li>○ Tener una herramienta tecnológica de uso de los grupos de valor para realizar el seguimiento y control a los diferentes documentos que tramitan en los grupos de la Dirección Asuntos Legales,.</li> <li>○ Respuesta inmediata a los requerimientos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Implementar herramientas estratégicas para socializar a nuestros grupos de valor, las funciones, productos y/o servicios que realiza cada uno de los grupos de la Dirección Asuntos Legales.</li> <li>○ Realizar las capacitaciones a nuestros grupos de valor, en las diferentes actualizaciones y desarrollos de funciones, productos y/o servicios que lideran los grupos de la Dirección Asuntos Legales.</li> <li>○ Socializar los documentos, actos administrativos, que soportan la gestión institucional del proceso de gestión jurídica.</li> <li>○ Realizar los correspondientes acuerdos de servicios con nuestros grupos de valor, en donde se establezcan compromisos y tiempos en el desarrollo de los productos y/o servicios generados por los grupos de la Dirección Asuntos Legales.</li> <li>○ Fortalecer la planta de personal que participa en el desarrollo y ejecución de las funciones de los grupos de la Dirección Asuntos Legales, de acuerdo con los requerimientos y necesidades detectados por parte de los grupos de valor.</li> <li>○ Capacitar a los equipos de trabajo de los grupos de la Dirección Asuntos Legales, en lo correspondiente a sus competencias y destrezas, y al conocimiento que requieren para el desarrollo de sus funciones.</li> <li>○ Iniciar desarrollos tecnológicos que soporten el volumen de información que se tramita en los grupos de la Dirección Asuntos Legales y que tengan la capacidad necesaria para su buen funcionamiento.</li> </ul>

## GESTIÓN PRESUPUESTAL

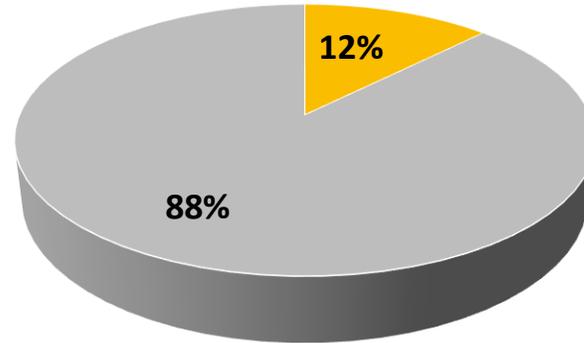


- CGFM
- EJC
- ARC
- FAC
- PNC
- GSED

Fuerza o Unidad a la que pertenece

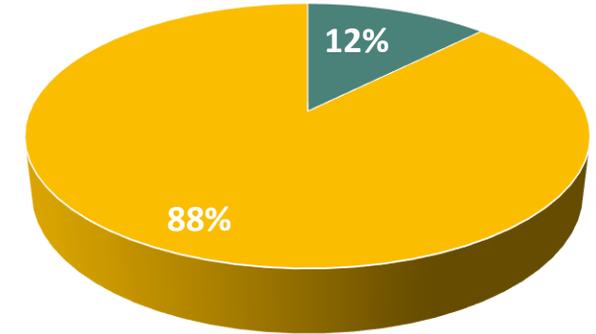


La asesoría que brinda el Grupo de Seguimiento Offset le permite avanzar con los trámites para la gestión de sus responsabilidades en materia de *Offset*.



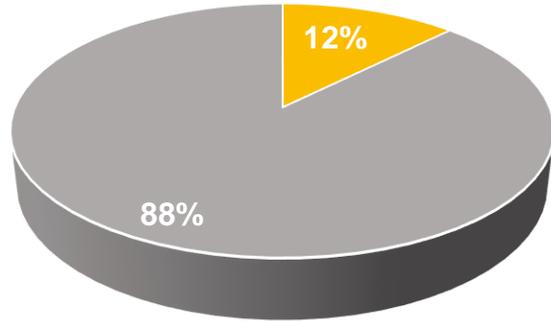
- No permite solucionar o avanzar en la gestión
- Permite parcialmente avanzar en la gestión
- Avanza en la gestión
- Avanza rápidamente con todos sus trámites en la gestión
- Avanza satisfactoriamente con todos sus trámites en la gestión

¿La retroalimentación que realiza el Grupo de seguimiento a *Offset* a los informes de ejecución bimestral ayuda a mejorar la aplicación de la política *Offset* en su fuerza?



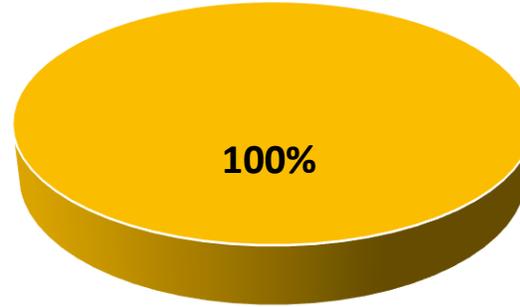
- No permite solucionar o avanzar en la Política
- Permite parcialmente avanzar en la política
- Avanza en la política
- Avanza rápidamente con todos sus trámites de la política

La verificación de los estudios previos de Convenios Marco, Convenios Derivados, Modificatorios y/o Adicionales enviados al Grupo de Seguimiento a *Offset* para revisión se convierte en un insumo valioso que le permite agilizar el trámite de estos con la Dirección de Contratación Estatal?



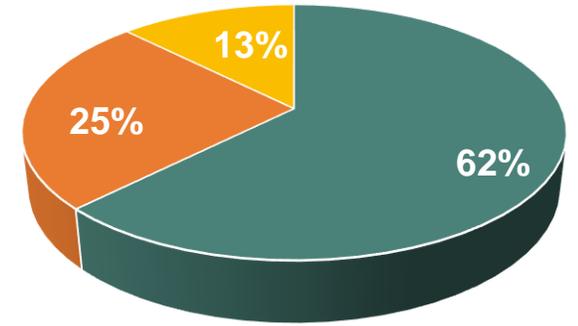
- La revisión no avanza
- La revisión avanza parcialmente
- La revisión avanza
- La revisión avanza rápidamente
- La revisión avanza satisfactoriamente

Qué tan importante es para el proceso la actualización de la Política de Cooperación Industrial y Social



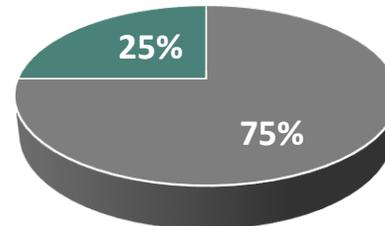
- Muy relevante
- Muy importante

Con qué frecuencia le gustaría que se realizaran socializaciones de la Política *Offset* en sus Fuerzas



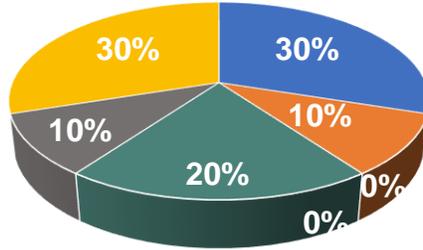
- Trimestral
- Semestral
- Anual

¿Con que frecuencia le gustaría que el Grupo de Seguimiento a *Offset* convocara a reuniones de seguimiento para lograr la articulación entre todas las Fuerzas Militares y la Policía Nacional?



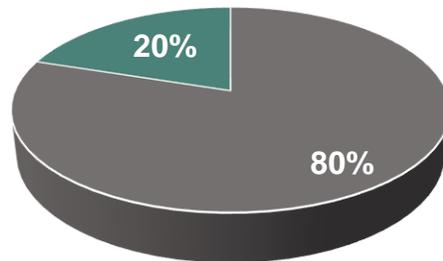
- Trimestral
- Semestral
- Mensual

De los canales existentes cual tiene mayor nivel de importancia



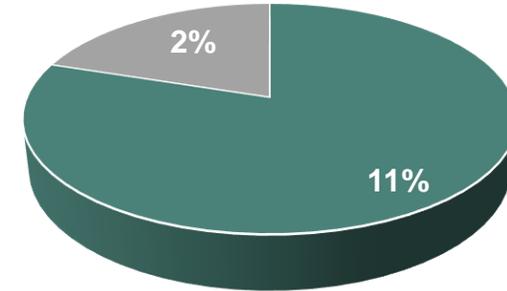
- Atencion presencial
- Llamadas telefonicas
- Correo electronico
- Todos los anteriores
- Reunion virtual
- Chat (whatsapp)
- Minisitio oficce 365/ SharePoint

Los requerimientos son cumplidos en el tiempo establecido con los diferentes trámites de Cooperación con EE.UU



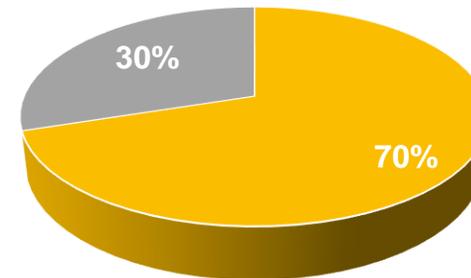
■ Si ■ No

Puede identificar al servidor público con el que interactúa en la gestión de los diferentes trámites con el Grupo Programación de Cooperación con EE. UU



■ Si ■ No

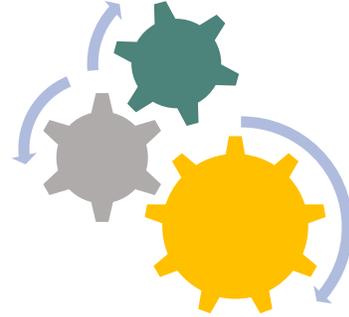
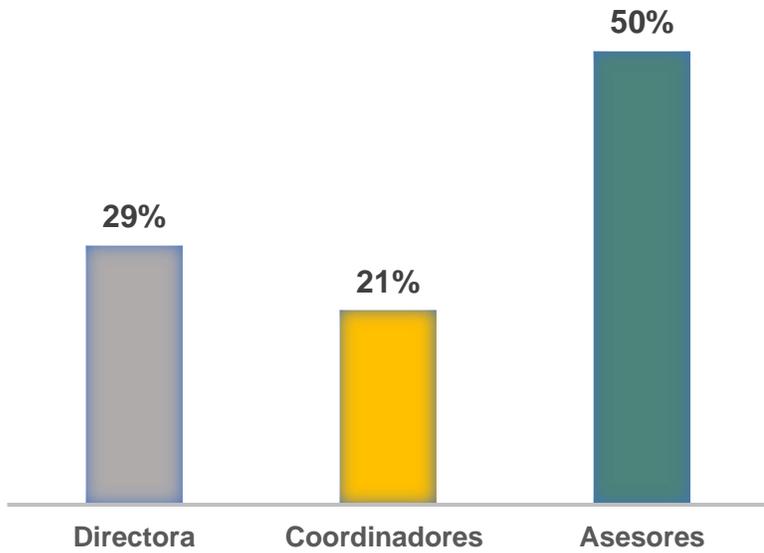
Le gustaría implementar reuniones mensuales o semanales para verificar el estado de los temas que se desarrollan día a día con los proyectos LOR-LOA.



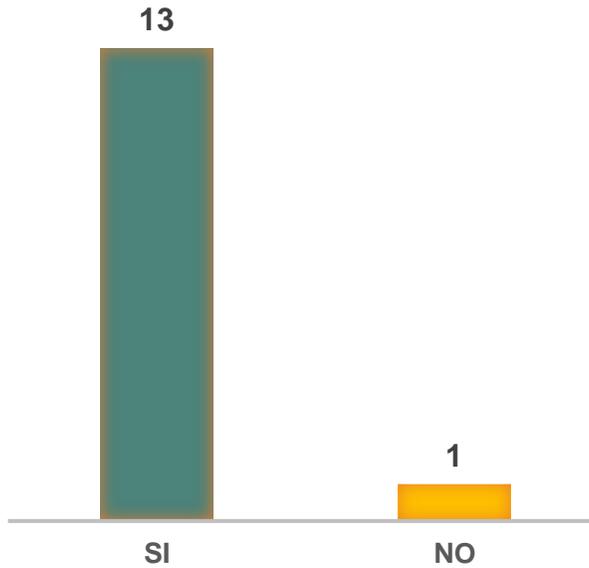
■ Semanal ■ Mansual

Grupo de Valor priorizado  
Unidades Ejecutoras

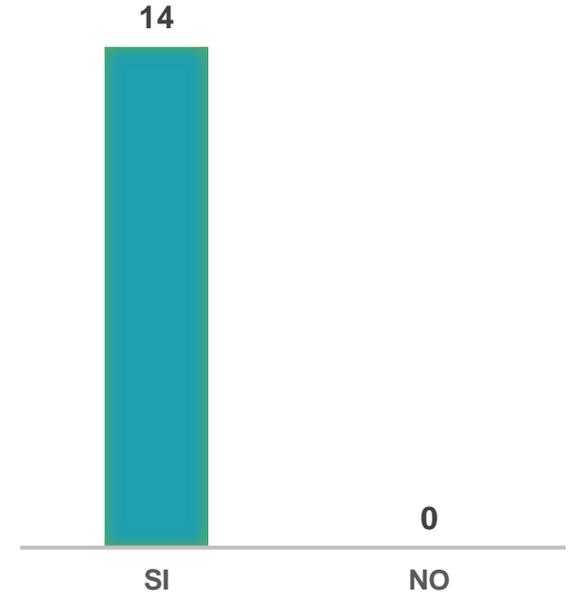
Mayor interacción



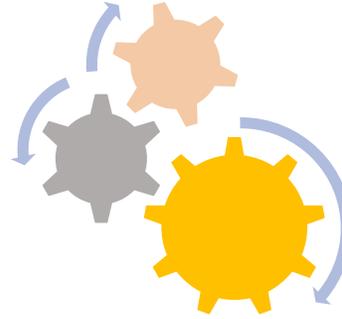
Conocimiento del servidor público  
que lo atiende



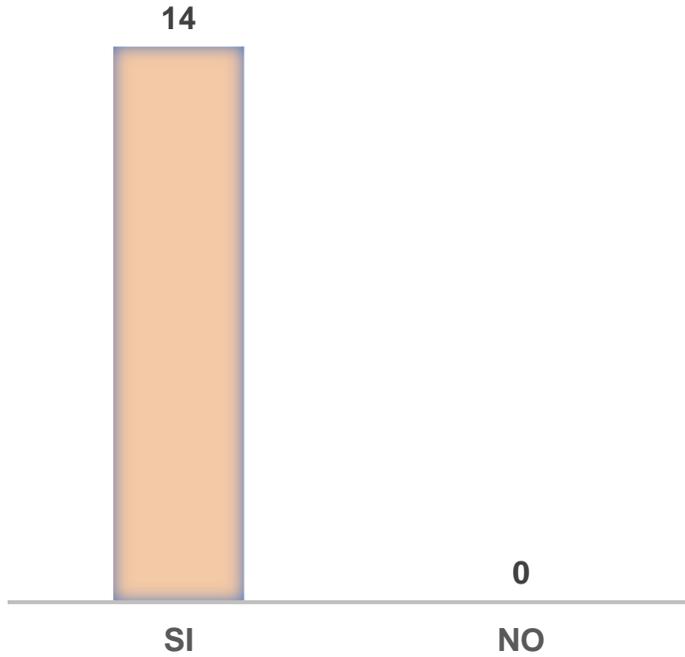
Conoce al servidor público que lo  
atiende



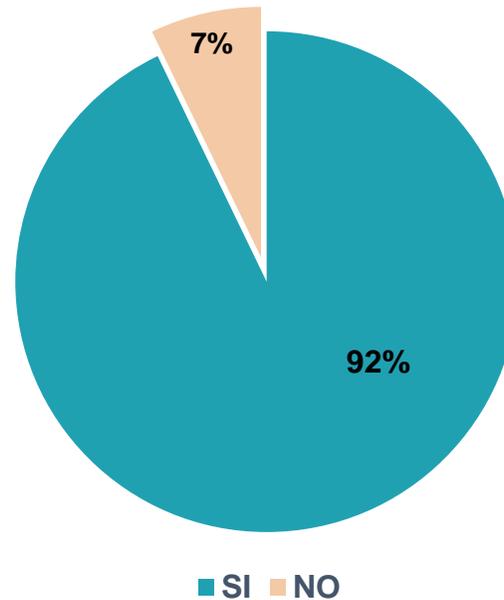
Grupo de Valor priorizado  
Unidades Ejecutoras



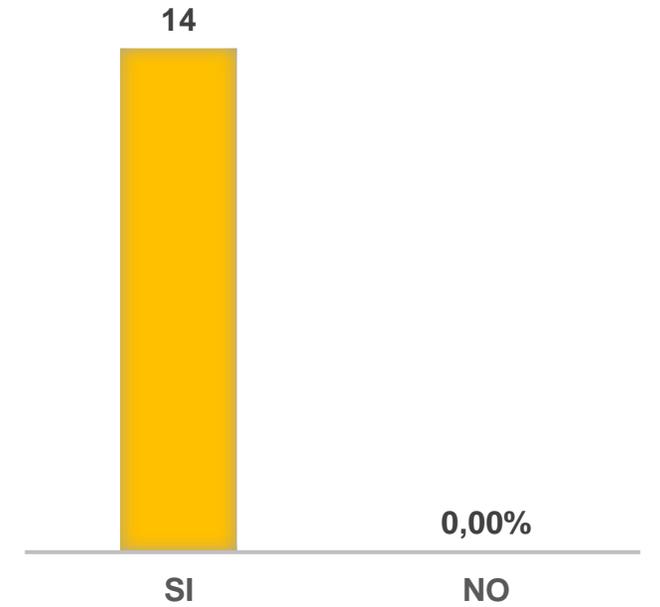
El servidor público que lo atiende  
facilita la gestión



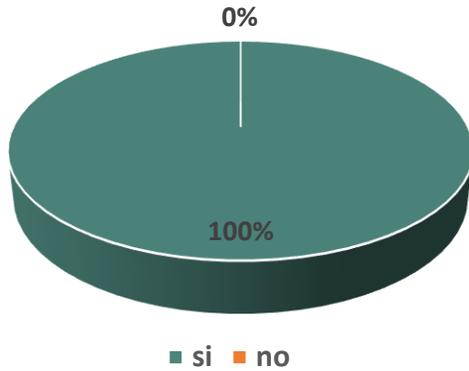
Trámites y solicitudes presupuestales,  
resueltos en los tiempos establecidos



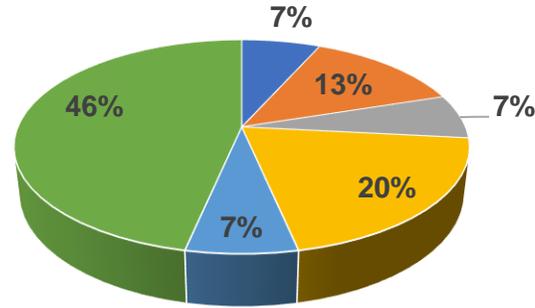
Canales de comunicación  
utilizados para el seguimiento a la  
ejecución presupuestal,  
adecuados



Se encuentra satisfecho con la capacitación realizada



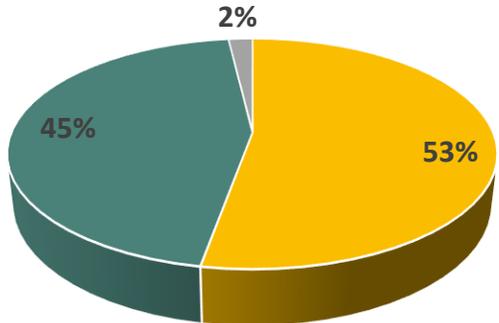
Otros temas a fortalecer



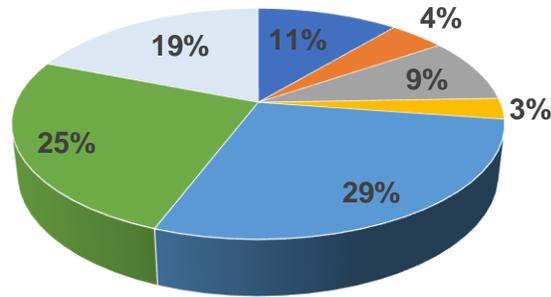
- BIZAGI
- Plataforma PIIP
- Anteproyecto Presupuesto
- Vigencia Futuras
- Proyectos de Inversión
- Otras

\*\*Otras: conocimientos en áreas del proceso de finanzas públicas relacionados con la contratación, los cuales son ajenos al proceso

La socialización en los temas presupuestales fue de su interés



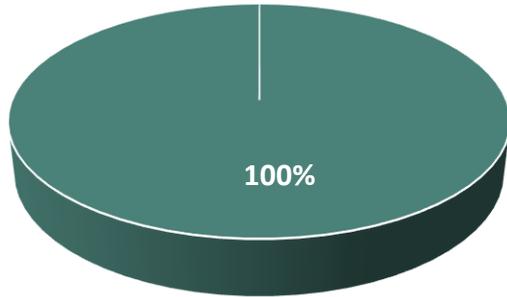
- Excelente
- Buena
- Otra



- Vigencias Futuras adición de contratos
- Vigencia Futura Salud
- Enmiendas
- Vigencia Futura Comando General
- Comité Funcional
- Anteproyecto
- Trámites presupuestal

Temas	No. Asistentes
Vigencias Futuras adición de contratos	53
Vigencia Futura Salud	21
Enmiendas	43
Vigencia Futura Comando General	14
Comité Funcional	136
Anteproyecto	121
Trámites presupuestales	91
<b>Total funcionarios que participaron en socializaciones</b>	<b>479</b>

Los requerimientos solicitados al Grupo de Programación Presupuestal cumplieron con los tiempos establecidos

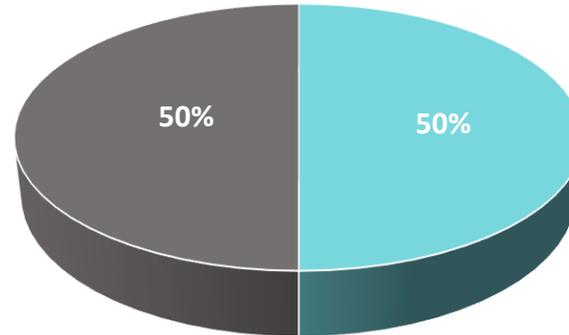


■ si ■ no



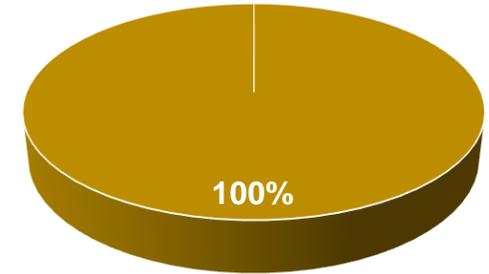
# Hacienda

Canales de comunicación más frecuentes entre MHCP y GPP



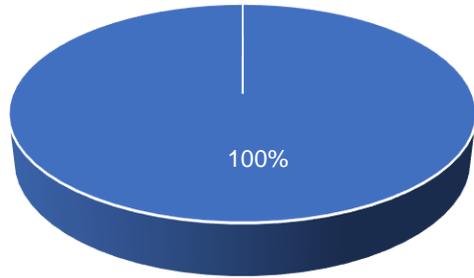
- |                                   |                           |
|-----------------------------------|---------------------------|
| ■ 1. Correo electrónico           | ■ 2. SITPRES              |
| ■ 3. Reunión presencial o virtual | ■ 4. Telefónico           |
| ■ 5. WhatsApp                     | ■ 6. Todas las anteriores |

Funcionarios que con más frecuencia interactúa el MHCP y GPP



- 1. Directora de Planeación y Presupuesto.
- 2. Coordinadora Grupo Programación Presupuestal
- 3. Asesores Grupo Programación presupuestal
- 4. Otros . Cual?

Los requerimientos solicitados al Grupo de Programación Presupuestal cumplieron con los tiempos establecidos

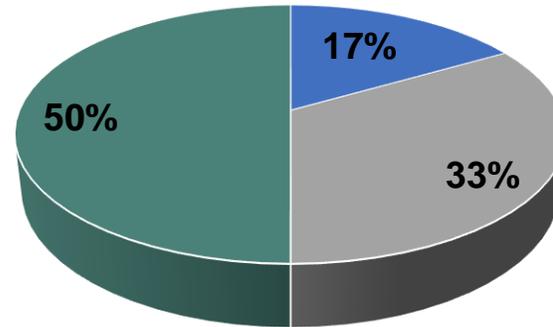


■ si ■ no



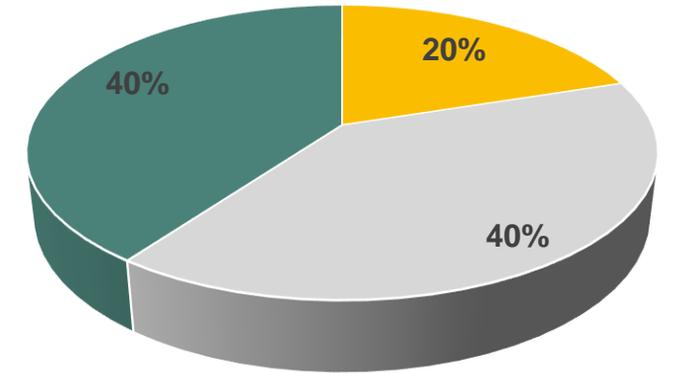
Departamento Nacional de Planeación - DNP

Canales de comunicación más frecuentes entre DNP y GPP



- WhatsApp
- Correo electrónico
- Plataforma Integrada de Inversión Pública PIIP

Funcionarios que con más frecuencia interactúa el DNP y GPP



- Directora de Planeación y Presupuesto
- Asesores Grupo Programación presupuestal
- Coordinadora Grupo Programación Presupuestal

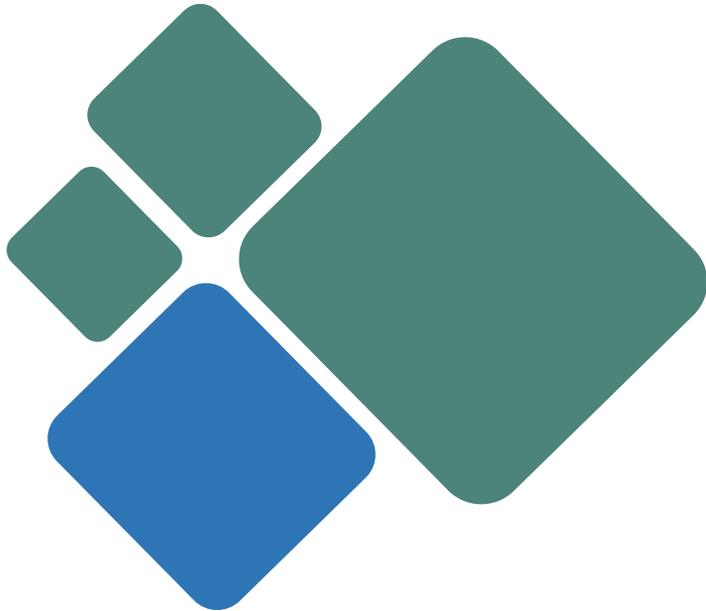
NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tener definida la actualización de la Política de <i>Offset</i>.</li> <li>2. Acompañamiento en la transición para la implementación de la Política <i>Offset</i> teniendo en cuenta las responsabilidades de la Fuerza.</li> <li>3. Reuniones de Seguimiento periódico a la ejecución de la Política de <i>Offset</i>.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tener definida la actualización de la Política de <i>Offset</i>.</li> <li>2. Acompañamiento en la transición para la implementación de la Política <i>Offset</i> teniendo en cuenta las responsabilidades de la Fuerza.</li> <li>3. Reuniones de Seguimiento periódico a la ejecución de la Política de <i>Offset</i>.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tener definida la actualización de la Política de <i>Offset</i>.</li> <li>2. Acompañamiento en la transición para la implementación de la Política <i>Offset</i> teniendo en cuenta las responsabilidades de la Fuerza.</li> <li>3. Reuniones de Seguimiento periódico a la ejecución de la Política de <i>Offset</i>.</li> </ol>

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interoperabilidad entre las plataformas SGDEA y BIZAGI.</li> <li>2. Incrementar la comunicación entre el Grupo y las Oficinas contraparte.</li> <li>3. Propender por la complementaria de las fuentes de financiación.</li> <li>4. Mejorar el sistema de medición y presentación de la ejecución de los recursos FMF y PNG tramitados a través de FMS.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Disminución de tiempos de trámite.</li> <li>2. Trabajo articulado y periódico con las unidades ejecutoras con el fin de evitar reprocesos y generar valor agregado.</li> <li>3. Ejecución más clara y presentable.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existen la potencialidad de disminuir tiempos vía mejora en la plataforma de trámite BIZAGI.</li> <li>2. Acceso a la capacitación ofrecida por el programa en la página de la universidad para estudios de Cooperación en Defensa (DSCU). El cual se debería ser un requisito inicial para los funcionarios del Ministerio de Defensa, Fuerzas Militares 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</li> </ol>

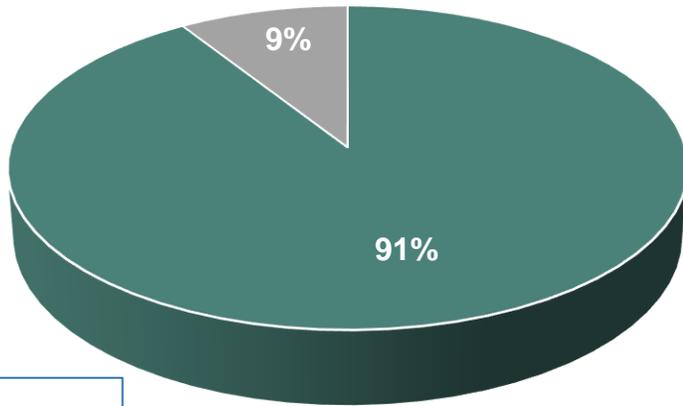
NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>Acompañamiento y soporte a las unidades ejecutoras en el proceso de seguimiento a la ejecución presupuestal.</p> <p>Lineamientos claros y directrices para el seguimiento presupuestal de cada una de las unidades ejecutoras.</p> <p>Fortalecer el seguimiento que se realiza a los proyectos de inversión.</p> <p>Comunicación clara y asertiva con las unidades ejecutoras con el fin de agilizar las diferentes solicitudes del grupo de seguimiento.</p> <p>Transparencia, honestidad, actitud de servicio</p>	<p>Fortalecer las <b>capacitaciones</b> que se realizan a las diferentes unidades ejecutoras en los procesos de seguimiento a los planes estratégicos y presupuestales.</p> <p>Establecer <b>mecanismos de comunicación</b> diferentes a los existentes para facilitar dar a conocer de forma clara los lineamientos y directrices de seguimiento</p>	<p>Mejorar la planeación de los tiempos de respuesta de los requerimientos que se les realizan a las diferentes unidades ejecutoras.</p> <p>Mejorar la comunicación entre el MDN y el COGFM teniendo en cuenta que llegan los requerimientos con diferentes plazos, ya vencidos e incluso con diferentes criterios.</p> <p>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</p>

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzamiento en Plan de Capacitación temas presupuestales.</li> <li>• Continuar con la organización que viene presentando en la documentación, siendo un poco más profundos en algunas justificaciones de solicitudes, en especial en las de Levantamiento previo concepto.</li> <li>• Socializaciones permanentes en temas del manejo de la herramienta PIIP.</li> <li>• Conocer los asesores que son encargados de las Unidades Ejecutoras y entidades descentralizadas.</li> <li>• Eliminar los reprocesos en los trámites de los proyectos de inversión.</li> <li>• Mejorar la comunicación ante las solicitudes de requerimientos de ajustes a los proyectos de inversión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuestas correctas, claras y precisas a las inquietudes de los trámites presupuestales solicitados a las Unidades Ejecutoras y entidades del GSED.</li> <li>• Seguir siendo eficaces y eficientes, en todo momento hábiles con la información y siempre dispuestos a resolver inquietudes presentadas.</li> <li>• Mayor articulación.</li> <li>• Tener una comunicación más constante y directa con los enlaces de cada una de las Entidades.</li> <li>• Capacidad para articular iniciativas con las Fuerzas.</li> <li>• Revisión completa de los trámites presupuestales y actualización de los proyectos de inversión.</li> <li>• Comunicación directa entre DNP y el GPP con el fin de coordinar esfuerzos.</li> <li>• Trabajo conjunto con las unidades ejecutoras para el mejoramiento continuo de la información registrada en los proyectos de inversión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar espacios con el personal de MHCP y DNP para definir lineamientos a tener en cuenta en el momento de la revisión de los trámites de inversión, con el fin de evitar retroceso.</li> <li>• Disponibilidad permanente para atender temas presupuestales específicos con las Unidades Ejecutoras y entidades del GSED.</li> </ul>

## RELACIONES INTERNACIONALES

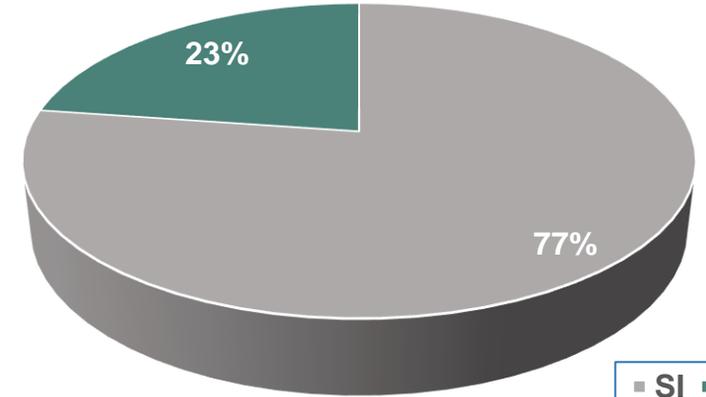


¿Conoce la misión de la Dirección de Relaciones Internacionales del Ministerio de Defensa Nacional?



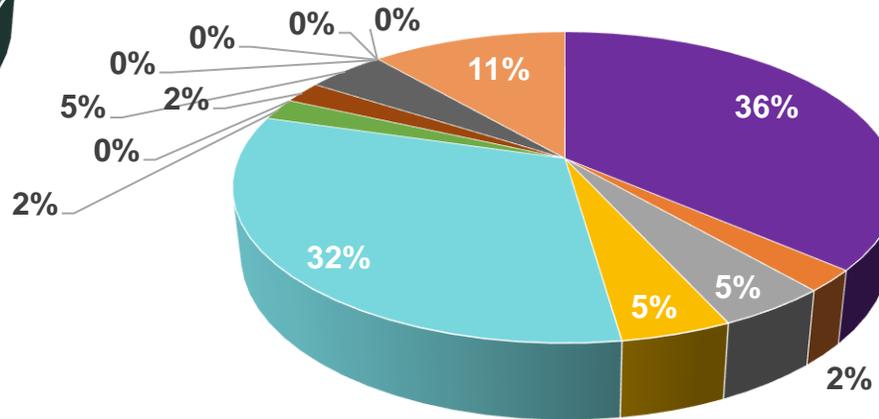
■ SI ■ NO

¿En la Dirección de Relaciones Internacionales, quien es el enlace con su entidad?



■ SI ■ NO

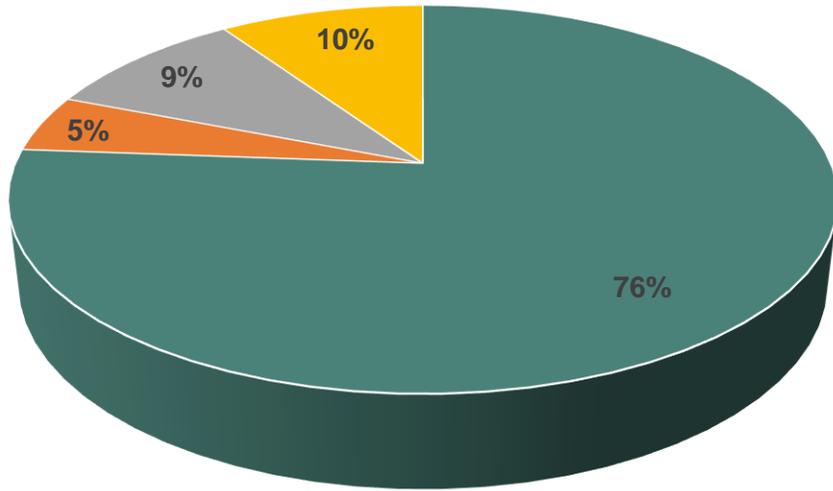
¿Conoce usted si en su entidad existe un enlace directo con la Dirección de Relaciones Internacionales del Ministerio de Defensa ?



- |                            |                           |
|----------------------------|---------------------------|
| ■ DIANA ESPERANZA CASTILLO | ■ DIANA CATALINA CALDERÓN |
| ■ AURA MARIA MANCERA       | ■ CT. JORGE BUITRAGO      |
| ■ MY. JOSÉ WILLINTON ARIAS | ■ CT. JORGE AGUDELO DAZA  |
| ■ TN. GUSTAVO FACCINI      | ■ SV. JIMMY RAMIREZ       |
| ■ SV. PEDRO GALINDO        | ■ IJ. JOSÉ DIAZ           |
| ■ DANIELA SANABRIA         | ■ AMARIA VEGA             |
| ■ ANA MARIA RODRIGUEZ      | ■ OTRAS                   |

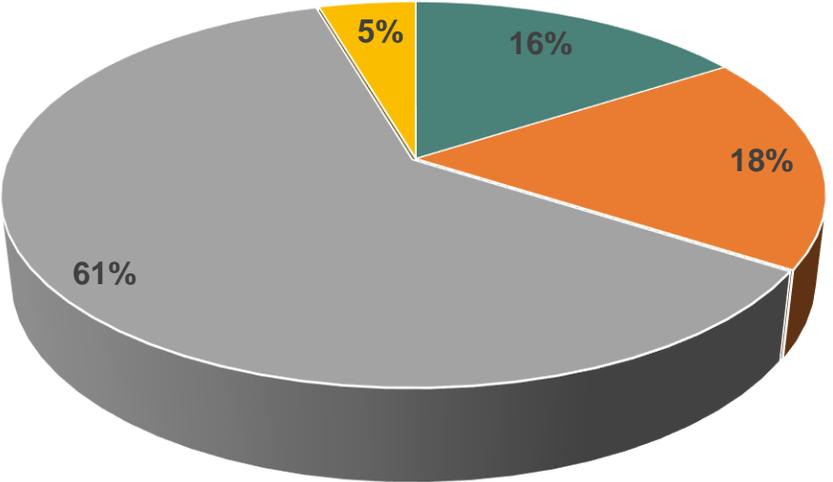
**Grupo de Valor priorizado**  
Ministerio de Relaciones Exteriores, Embajadas Extranjeras en Colombia, Alta Dirección,  
Fuerzas Militares y Policía Nacional

¿Conoce usted si en su entidad existe un enlace directo con la Dirección de Relaciones Internacionales del Ministerio de Defensa ?



■ Semanal ■ Mensual ■ Trimestral ■ Otras

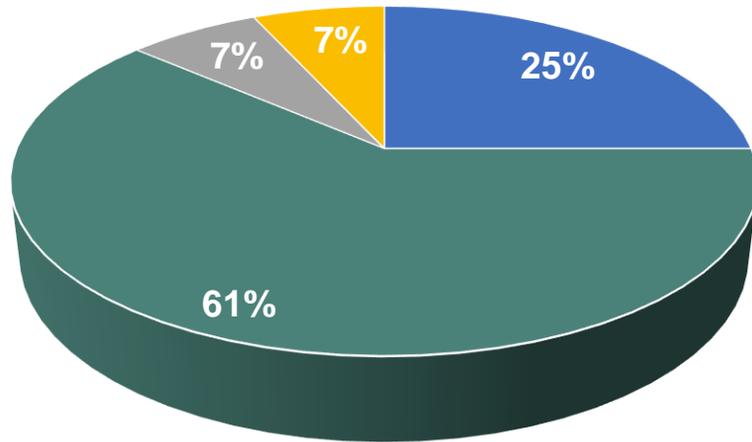
¿Con qué grupo de coordinación de la Dirección de Relaciones Internacionales del Ministerio de Defensa, gestiona información?



■ Grupo de Cooperación Internacional  
■ Grupo de Relaciones Internacionales  
■ Ambos Grupos  
■ Otras

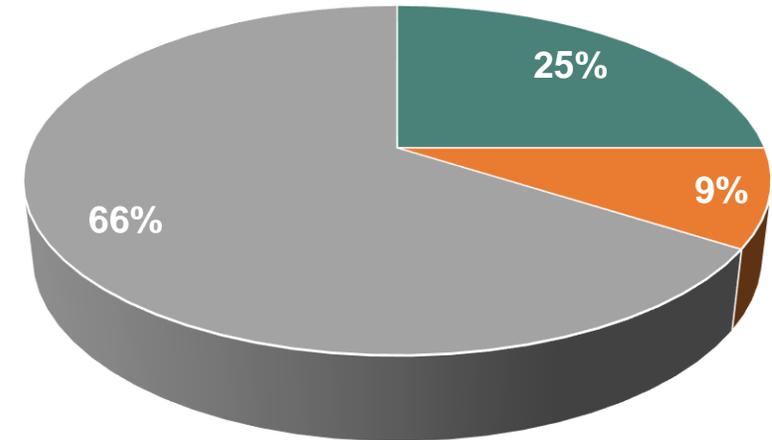
**Grupo de Valor priorizado**  
Ministerio de Relaciones Exteriores, Embajadas Extranjeras en Colombia, Alta Dirección,  
Fuerzas Militares y Policía Nacional

¿Mediante que canal le gustaría mantener la interacción con el equipo de trabajo de la Dirección de Relaciones Internacionales?



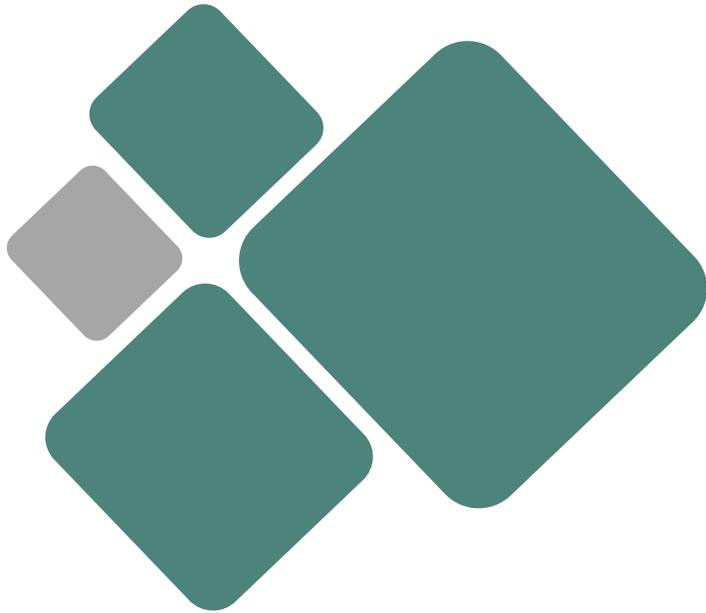
- Interacción presencial
- Interacción virtual
- Comunicación oficial
- Otras

Para el mejoramiento continuo del proceso ¿Qué aspectos debe fortalecer la dirección de relaciones internacionales del Ministerio de Defensa?



- Tiempo de respuesta
- Calidad dde la información
- Ningun aspecto requiere mejora

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	Difundir información a las partes interesadas: Lineamientos, Acuerdos, Declaraciones, Decretos, Resoluciones, etc.
Participación en la formulación y emisión de los lineamientos	Relacionamiento con las entidades, como: el Ministerio del Exterior, Embajadas Extranjeras, y Fuerza Pública.	Gestionar recursos de Cooperación de acuerdo a las necesidades de la Fuerza Pública.
Comunicación más fluida, restablecer el conducto regular, toda vez que ha sido objeto de llamado de atención por la alta dirección.	Punto de contacto, programación de reuniones, plazos y articulación con las diferentes entidades	Fortalecer la interacción con el grupo de interés, de acuerdo con los reportes de encuesta.
Retroalimentación de temas estratégicos	Compromisos de acuerdo agenda.	Implementar la difusión de la información, de forma rápida y efectiva, para que todo el grupo de trabajo este enterado de los compromisos pendientes y finalizados, priorizando los canales virtuales de acuerdo a la encuesta realizada.



## Tribunales Móviles



**“DECLÁRASE el estado de cosas inconstitucionales en la mora de la prestación del Servicio del Tribunal Médico Militar, debido a la congestión en la demanda de usuarios y a la falta de personal dispuesto a resolver lo requerido.**

**REQUIÉRASE al Ministro de Defensa para que en el término improrrogable de cuatro (4) meses, constituya nuevos Tribunales Médicos Militares, para la atención de los ciudadanos en estado de vulnerabilidad que son destinatarios de sus servicios.”.**



## ¿Qué hacen los organismos médico laborales?

Calificar, a través de **valoraciones médicas**, la **capacidad psicofísica** de los miembros de la Fuerza Pública activos y/o retirados, alumnos en formación y personal civil del Ministerio de Defensa Nacional vinculados con anterioridad a la Ley 100 de 1993.

Ingreso

Permanencia

Retiro

### Primera instancia



Dirección de Sanidad  
Ejército Nacional



Dirección de Sanidad  
Naval



Jefatura de Salud FAC



Dirección de Sanidad  
Policía Nacional

### Juntas Médico Laborales

### Segunda instancia



Defensa

Ministerio de Defensa Nacional  
Secretaría General

### Tribunal Médico Laboral



## Causales de Convocatoria

Inconformidad	Modificación de secuelas	Revisión a Pensionado	Reconocimiento del 25%
4 meses a partir de la fecha de notificación de la Junta Médico Laboral	Cuando la persona haya continuado en <b>servicio activo</b> .	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Por solicitud del pensionado.</li><li>✓ Por solicitud de la Dirección de Sanidad</li></ul>	Decreto 4433 de 2004 Artículo 30 Reconocimiento para la ayuda de <b>otra persona</b>

## Quienes pueden convocar:



Militares y Policias activos y/o retirados.



Alumnos en formación de las Fuerzas Militares y Policía Nacional



Personal civil del MDN vinculado con anterioridad a la Ley 100 de 1993.



Directores de Sanidad de las Fuerzas Militares y de Policía.



Comandante General de las Fuerzas Militares.



Director General Policía Nacional.



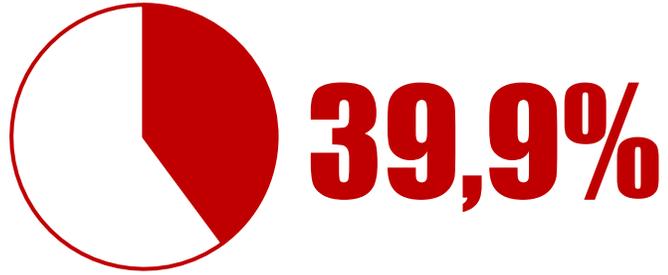
Secretaria General del MDN.

Variables demográficas pacientes valorados por Fuerza

**Ejército Nacional**



620



**Armada Nacional**



85



**Fuerza Aeroespacial Colombiana**



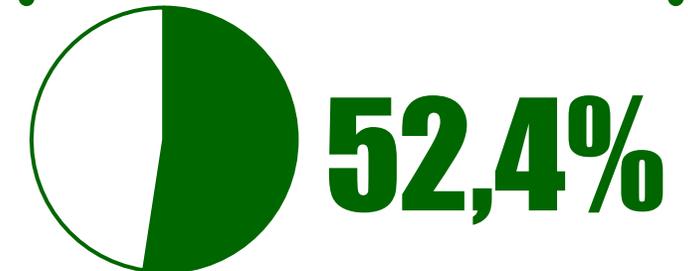
35



**Policía Nacional**



815



Variables demográficas pacientes valorados Tribunales Móviles

**1555**  
Pacientes valorados



De los cuales

**347**

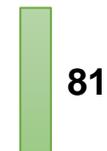
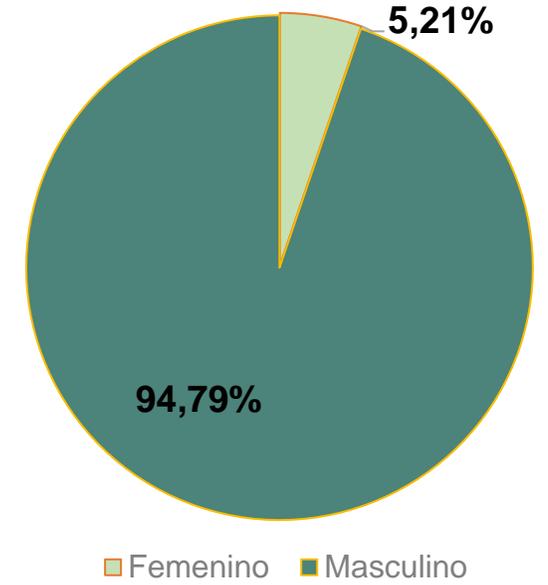
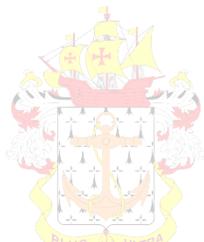
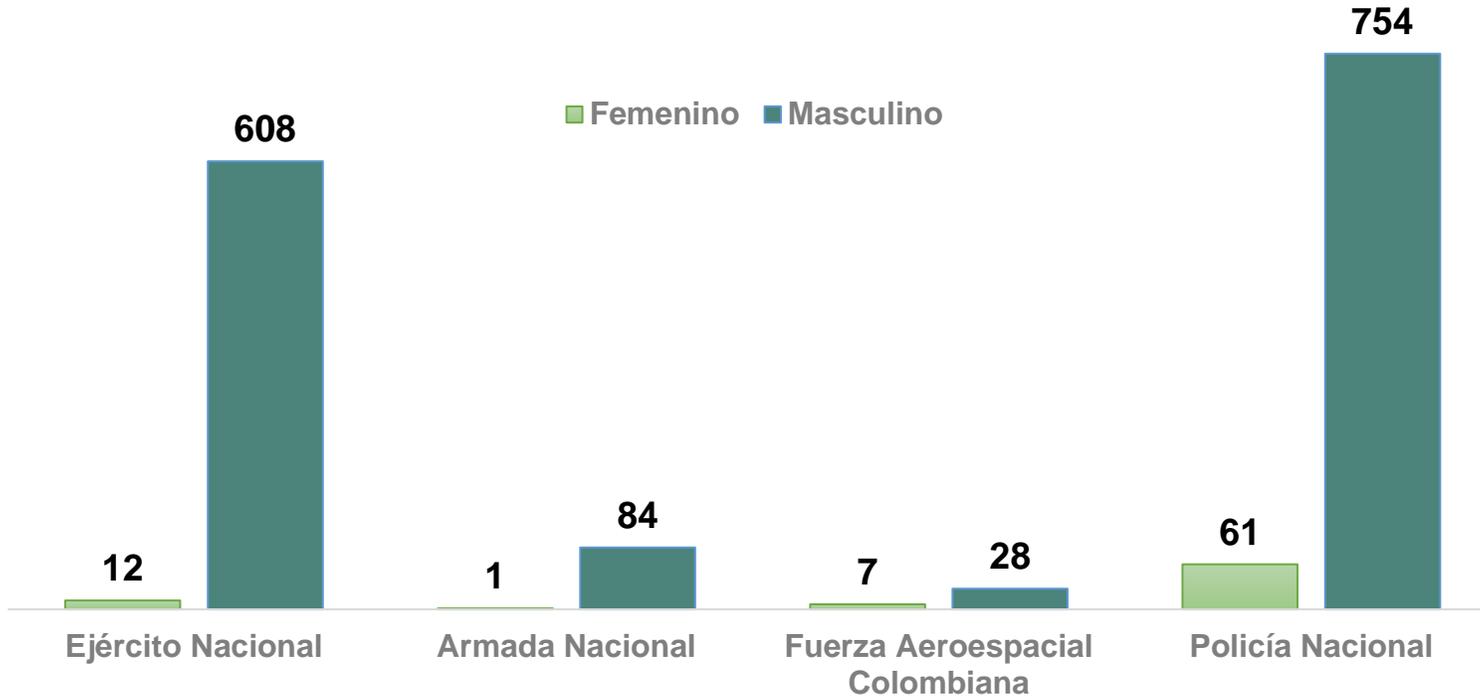
Equivalentes al

**22.5%**

Se valoraron en tribunales móviles, así:

Fuerza	Bucaramanga	Cali	Medellín	Pereira	Santa Marta	Total
 Ejército Nacional	36	31	14	8	18	<b>107</b>
 Armada Nacional	3	2		1	5	<b>11</b>
 Fuerza Aeroespacial Colombiana	1		1		1	<b>3</b>
 Policía Nacional	68	31	54	25	48	<b>226</b>
<b>Total</b>	<b>108</b>	<b>64</b>	<b>69</b>	<b>34</b>	<b>72</b>	<b>347</b>

Variables demográficas pacientes valorados por género



Canales de atención utilizados



Ejército Nacional



Correo electrónico



Ventanilla



Correspondencia física



Armada Nacional



Correo electrónico



Ventanilla



Fuerza Aeroespacial  
Colombiana



Correo electrónico



Ventanilla



Policía Nacional



Correo electrónico



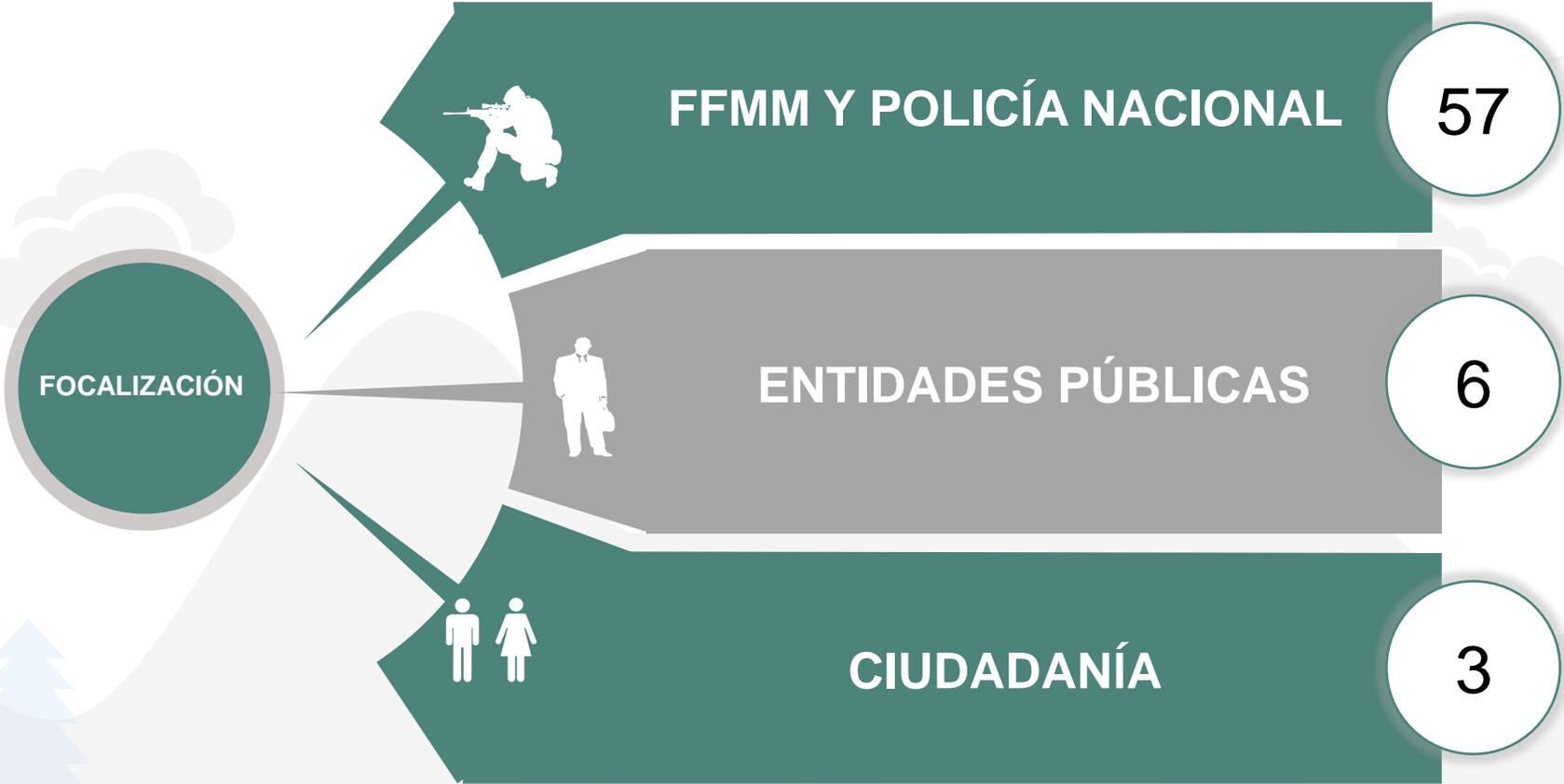
Correspondencia física

Grupo de interés priorizado: Fuerzas Militares y Policía Nacional		
Persona Jurídica Ejército Nacional		
NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Determinar el personal que convoca ante Tribunal Médico Laboral, a efecto de establecer la firmeza de la junta médico laboral que permita el pago de las prestaciones unitarias o periódicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reducir los tiempos entre la autorización de la convocatoria a tribunal y la notificación del acto administrativo final.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mejorar los canales de comunicación, para un flujo de información ágil y efectivo entre las dos instancias.</li> </ul>
Persona Jurídica Armada Nacional		
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Acta de Tribunal Médico Laboral con los elementos formales y sustanciales (atribuibles al TML) para cada caso.</li> <li>○ Realizar control y seguimiento administrativo a las conclusiones del TML, en los casos que se encuentren inmerso personal activo y/o retirado de la Armada Nacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mejorar Recepción en el menor tiempo posible de las actas de TML con la finalidad de dar celeridad a los trámites que correspondan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tener una interacción directa con el Grupo Asesor TML, con el fin de ampliar información en caso de ser necesario.</li> </ul>
Persona Jurídica Armada Nacional		
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Unificar criterios de calificación en las dos instancias.</li> <li>○ Determinar el personal que convoca ante Tribunal Médico Laboral, a efecto de establecer la firmeza de la junta médico laboral que permita el pago de las prestaciones unitarias o periódicas.</li> <li>○ Comunicar las decisiones de segunda instancia, con el fin de que se tomen las decisiones administrativas correspondientes en la Fuerza.</li> <li>○ Acta de Tribunal Médico Laboral con los elementos formales y sustanciales (atribuibles al TML) para cada caso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Toma de decisiones objetivas a través de la conformación de quórumos reglamentarios.</li> <li>○ Atención expedita a los requerimientos de información realizados por las Direcciones de Sanidad como por las áreas de medicina laboral respectivas.</li> <li>○ Aclaración oportuna de los actos administrativos expedidos por el Tribunal Médico Laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Como organismo médico laboral militar y de policía, deben solicitar el acceso a las plataformas de historias clínicas que maneja el subsistema de salud de las Fuerzas militares, como lo son SALUD.SIS de la Dirección general de Sanidad Militar y DINÁMICA GERENCIAL del Hospital Militar Central, dado que los médicos de las salas necesitan contar con la información completa para sus evaluaciones y solicitarlas a las Fuerzas y/o al paciente causan demoras y posibles sesgos por el ocultamiento de información por parte de algunos evaluados.</li> </ul>

## ASUNTOS DISCIPLINARIOS

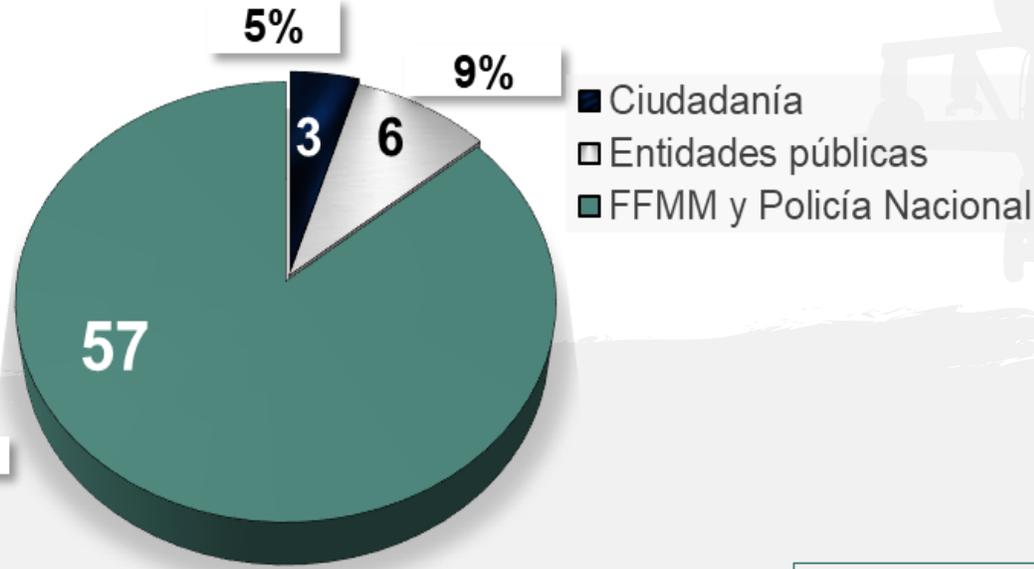


Grupo de Valor priorizado  
Entidades públicas, ciudadanía, FFMM y Policía Nacional

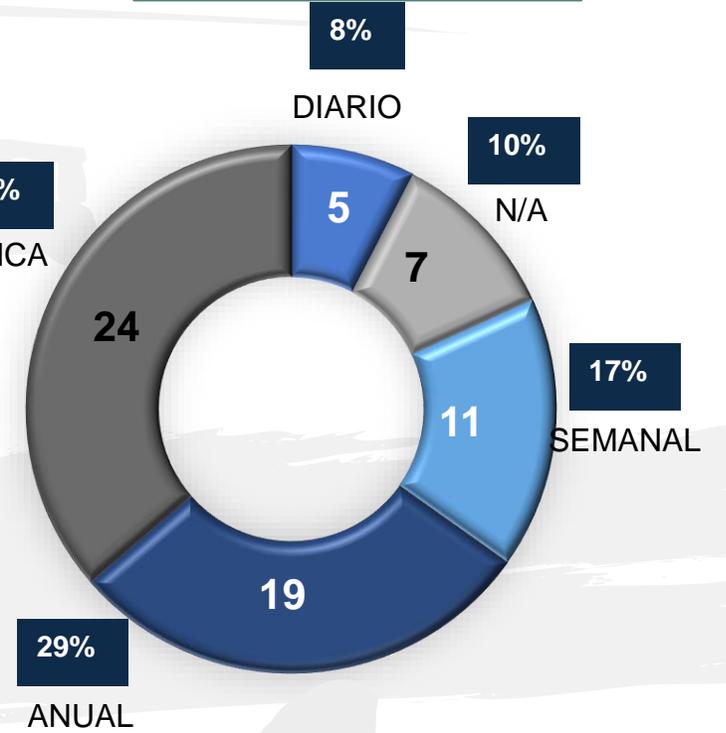


66  
Total

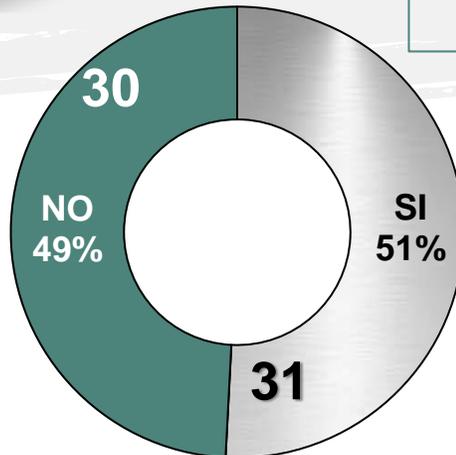
Caracterización de la población



Preferencia frecuencia interacción



Conocimiento



**Grupo de Valor priorizado**  
Entidades públicas, ciudadanía, FFMM y Policía Nacional

Difusión

Oportunidades de mejora



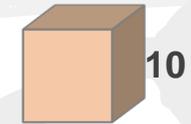
Retroalimentación en los cambios normativos disciplinarios respecto al personal no uniformado vinculados al MDN, FFMM y Policía Nacional.



Celeridad en los procesos disciplinarios



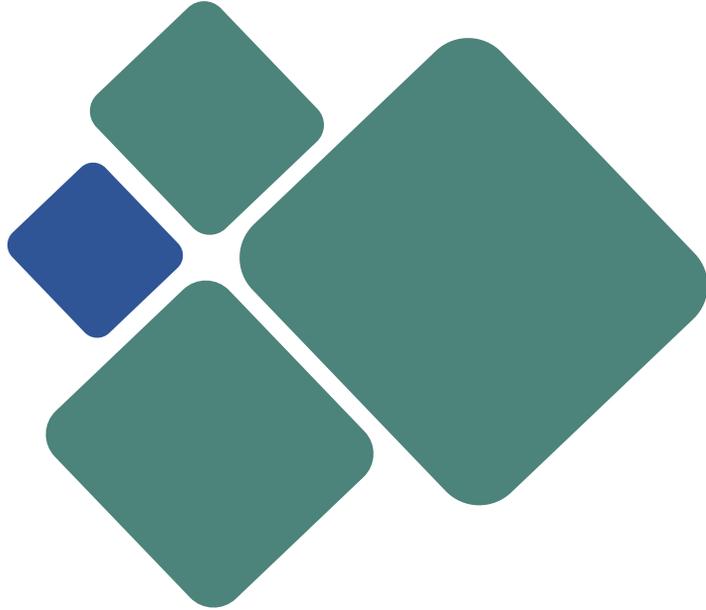
Mejor atención al usuario



**Grupo de interés priorizado:** Entidades públicas, Ciudadanía, FFMM y Policía Nacional

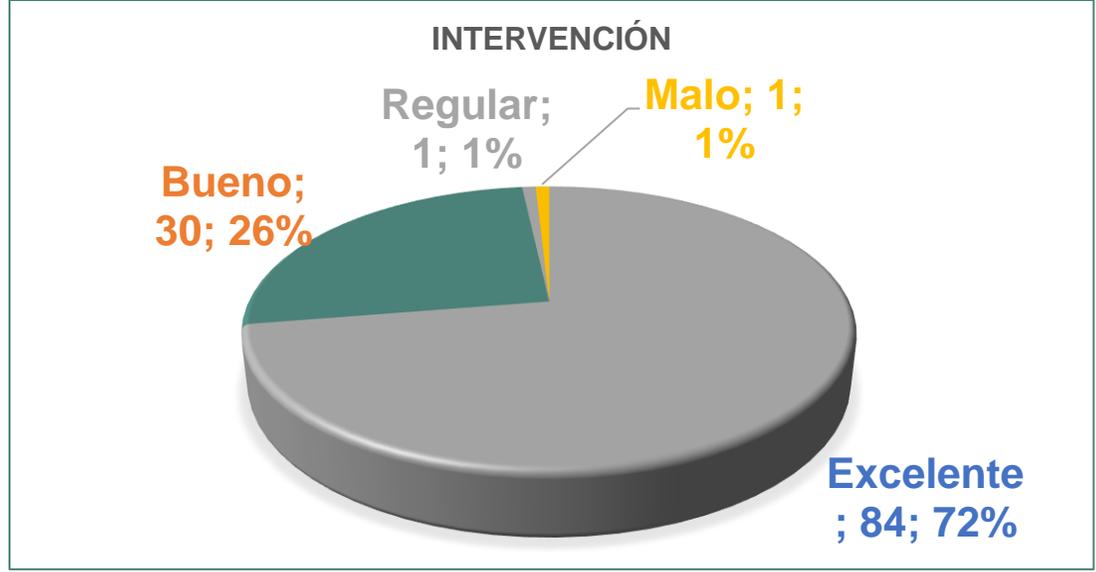
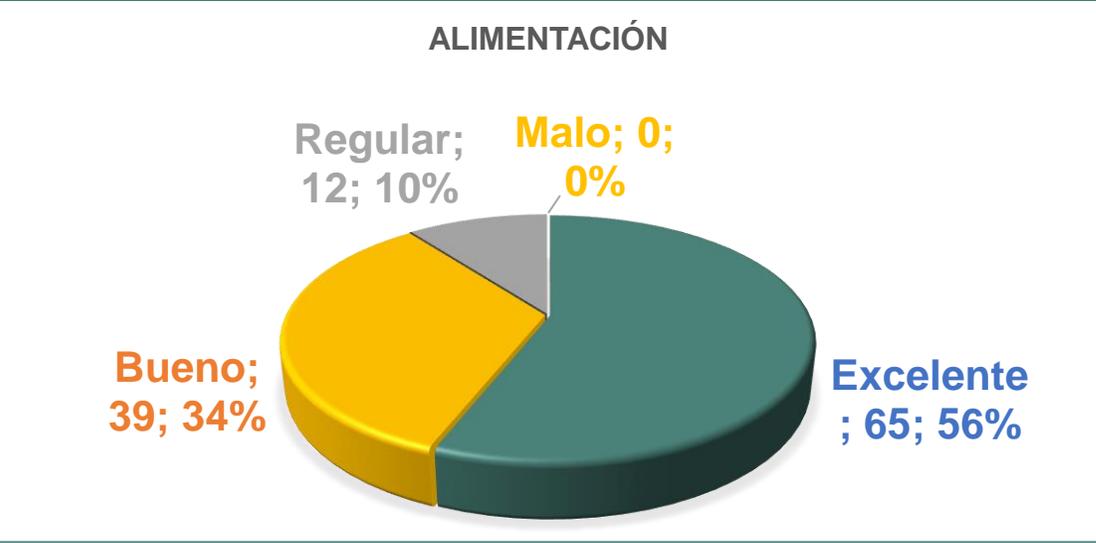
NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ . Creación de un Sistema de Información para la administración del Talento Humano (SIATH) de los civiles no uniformados vinculados al Ministerio de Defensa Nacional, Fuerzas Militares y Policía Nacional.</li> <li>○ Sensibilización del personal adscrito a la Oficina Control Disciplinario Interno en la atención al ciudadano.</li> <li>○ Implementar actividades que fortalezcan y mitiguen las conductas que afectan la transparencia de los civiles no uniformados vinculados al Ministerio de Defensa Nacional, Fuerzas Militares y Policía Nacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Celeridad en los procesos disciplinarios</li> <li>○ Mejor atención al usuario</li> <li>○ Retroalimentación en los cambios normativos disciplinarios respecto al personal civil no uniformado de planta vinculados al Ministerio de Defensa Nacional, FFMM y Policía Nacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Centralización de información personal y laboral de los civiles no uniformados vinculados al Ministerio de Defensa Nacional, Fuerzas Militares y Policía Nacional.</li> <li>○ Conocer el “Modelo Sectorial De Servicio al Ciudadano”.</li> <li>○ Realizar campañas de prevención con el fin de difundir y dar conocer la normatividad vigente que rige al personal civil no uniformado vinculados al Ministerio de Defensa Nacional, Fuerzas Militares y Policía Nacional.</li> </ul>

DEFENSA Y SEGURIDAD



*¿La alimentación suministrada en los hogares de PAZ, cuenta con los componentes básicos de higiene y calidad?*

*¿La intervención psicosocial realizada en los hogares de PAZ, se lleva a cabo con respeto y buen trato?*

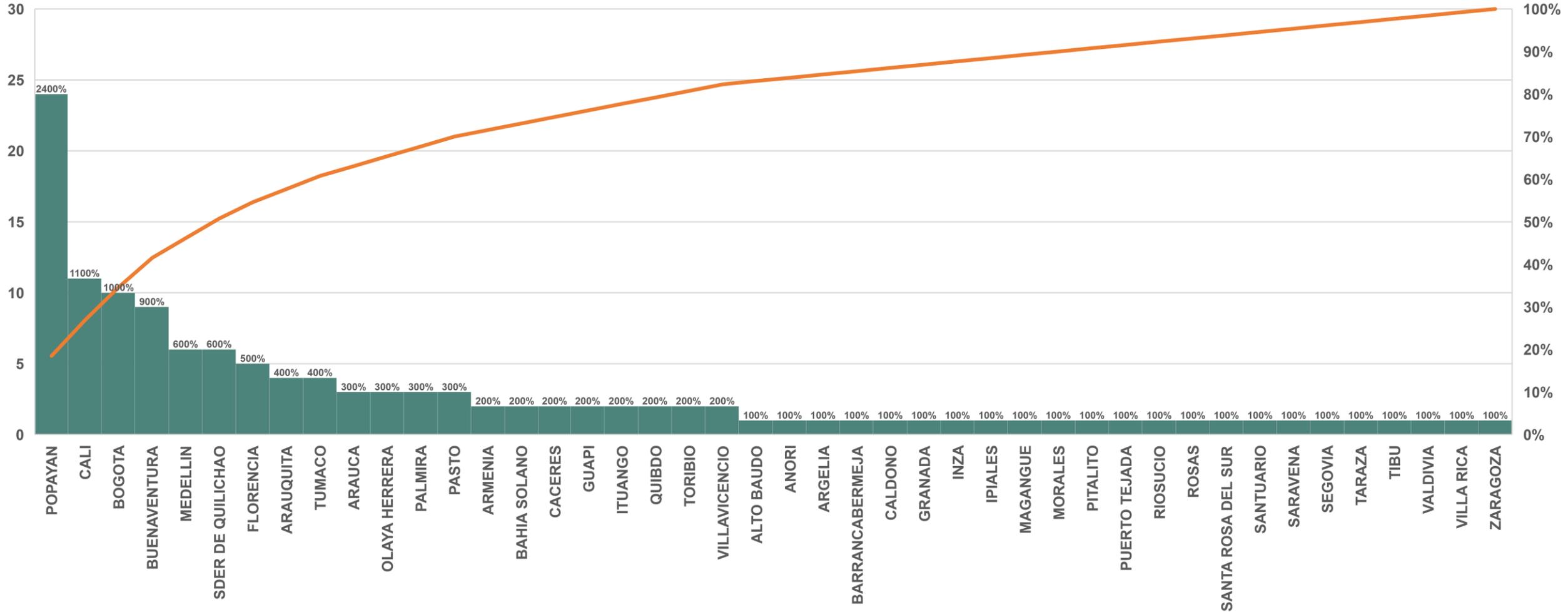


*¿Las instalaciones de los hogares de PAZ cuentan con los servicios básicos adecuados (agua, luz, teléfono e instalaciones)?*



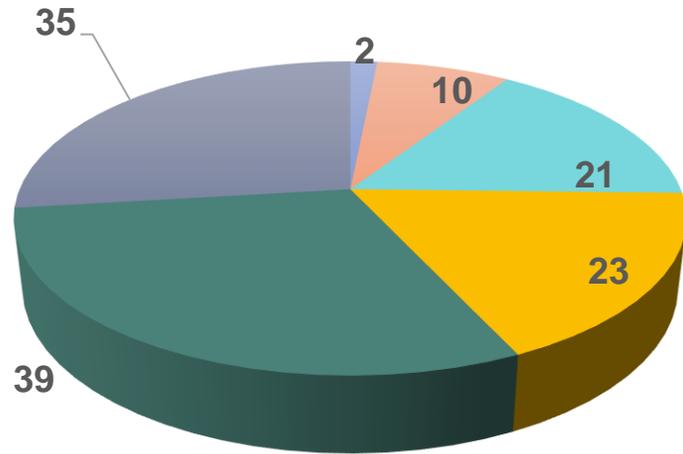
*¿En qué ciudades se han hecho desvinculaciones durante el 1er semestre 2023?*

**DESVINCULADOS POR CIUDAD ENTREGA  
PRIMER SEMESTRE 2023**



¿Cuál son las edades en las que confluyen las desvinculaciones por parte del (GAHD ASIJ) durante el 1er semestre 2023?

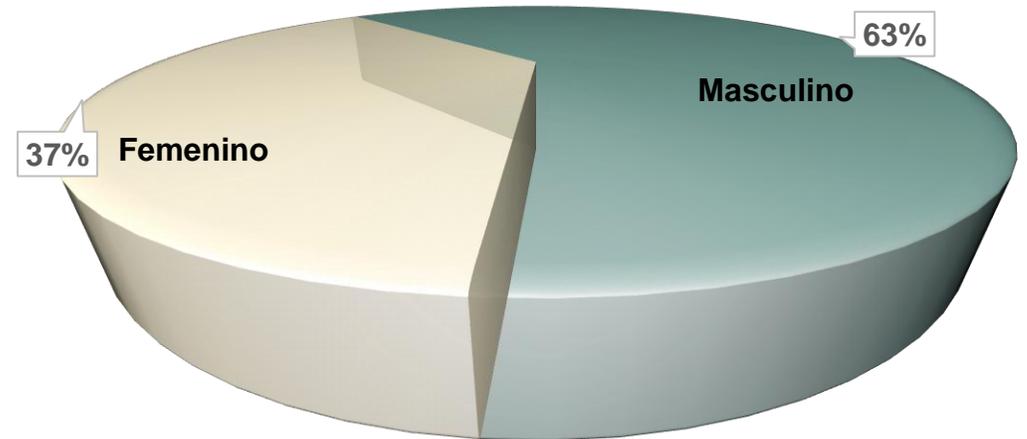
EDAD DESVINCULADOS



■ 11 años ■ 13 años ■ 14 años ■ 15 años ■ 16 años ■ 17 años

¿Cuál es el género que predomina en las desvinculaciones hechas por parte del (GAHD ASIJ) durante el 1er semestre 2023?

DESVINCULADOS POR SEXO



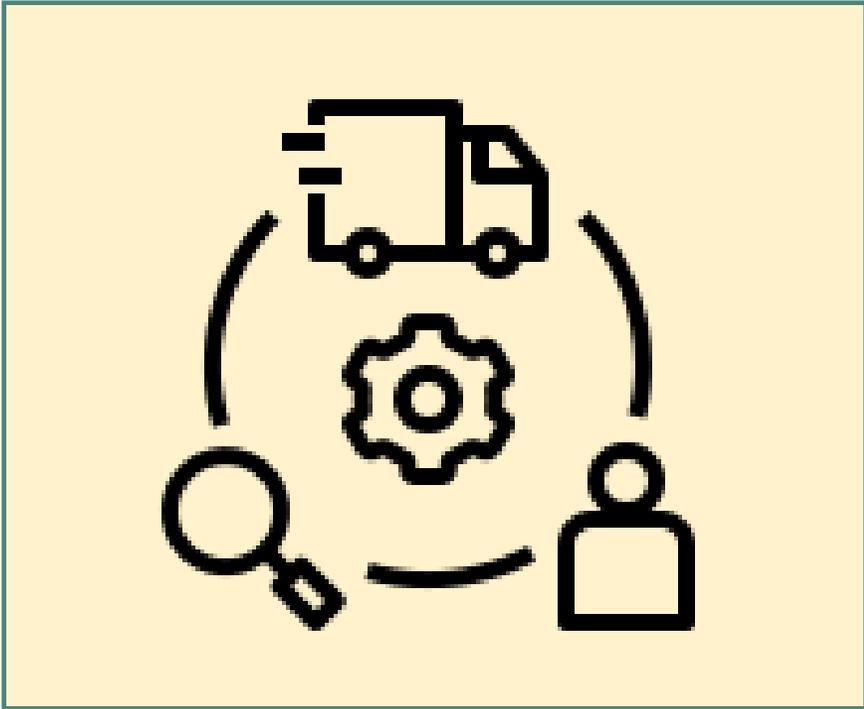
**Grupo de interés priorizado: Presentados ante el Grupo de Atención Humanitaria al Desmovilizado y Apoyo a Sometimiento Individual a la Justicia GAHD ASIJ**

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Acompañamiento y seguimiento a los servicios suministrados en los hogares de PAZ, que cuenten con los componentes básicos de higiene y calidad.	Garantizar una mejor y adecuada atención a la población de presentados y sus respectivas familias en los hogares de PAZ.	Revistas y seguimiento trimestrales a los hogares de PAZ, por parte del personal asignado en donde se lleve un control que con lleven al respeto y buen trato.

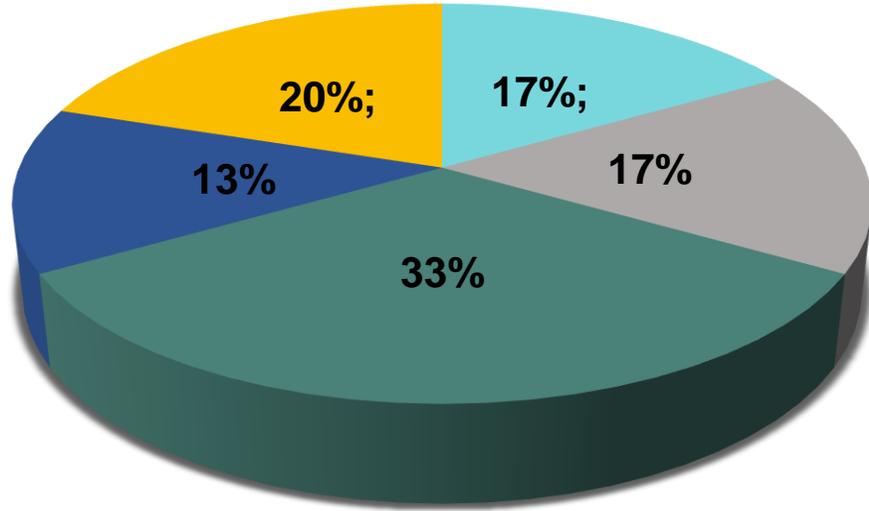
**Grupo de interés priorizado: Desvinculados (NNA) (GAHD ASIJ)**

Talleres de sensibilización que incentiven la Prevención del Reclutamiento Ilícito, Uso y Utilización de NNA por parte de los Grupos Armados Ilegales.	Garantizar y fortalecer el goce efectivo de los derechos y entornos protectores de los NNA, minimizando el riesgo de reclutamiento, utilización y uso de esta población por parte de los grupos armados ilegales	Construcción del Plan Anual de actividades, en el que se programe la implementación y difusión de la estrategia de Prevención al Reclutamiento Ilícito, Uso y Utilización de NNA.
--	--	---

# GESTIÓN LOGÍSTICA



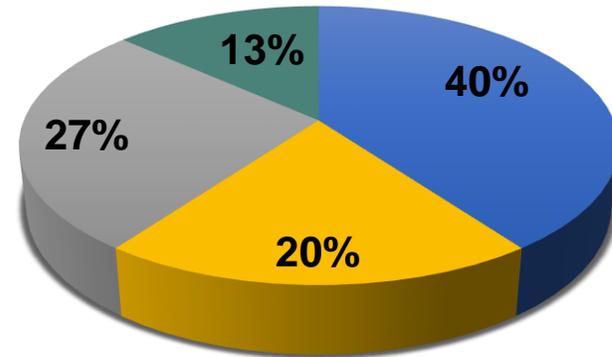
### INTERACCION FUERZA PÚBLICA



- COMANDO GENERAL
- POLICIA
- EJERCITO
- FUERZA AEREA
- ARMADA

GRUPOS DE VALOR	%
COMANDO GENERAL	17%
POLICIA	17%
EJERCITO	33%
FUERZA AEREA	13%
ARMADA	20%
TOTAL	100%

### RELACION FUERZA PUBLICA VS GRUPOS INTERNOS DILOG



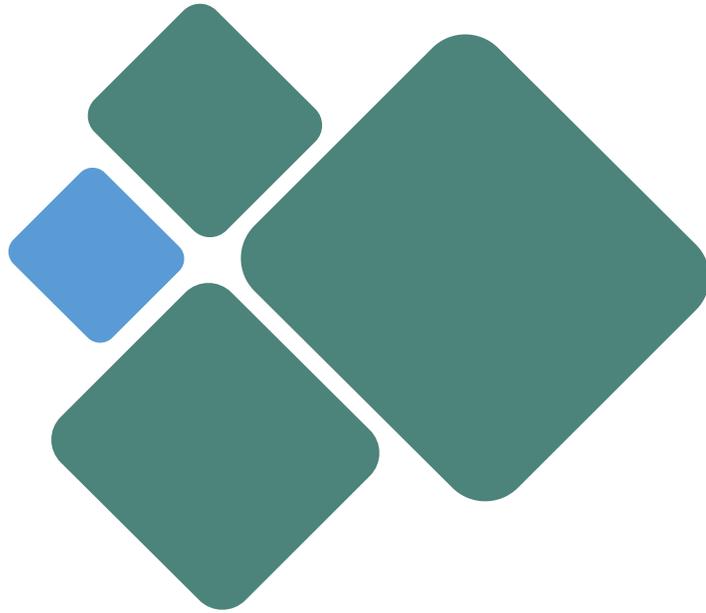
- GRUPO MANTENIMIENTO
- GRUPO ABASTECIMIENTO
- GRUPO ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
- GRUPO TECNICO BIENES INMUEBLES

GRUPOS INTERNOS DILOG	%
GRUPO MANTENIMIENTO	40%
GRUPO ABASTECIMIENTO	20%
GRUPO ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	27%
GRUPO TECNICO BIENES INMUEBLES	13%
TOTAL	100%

**Grupo de interés priorizado: Fuerza Pública**

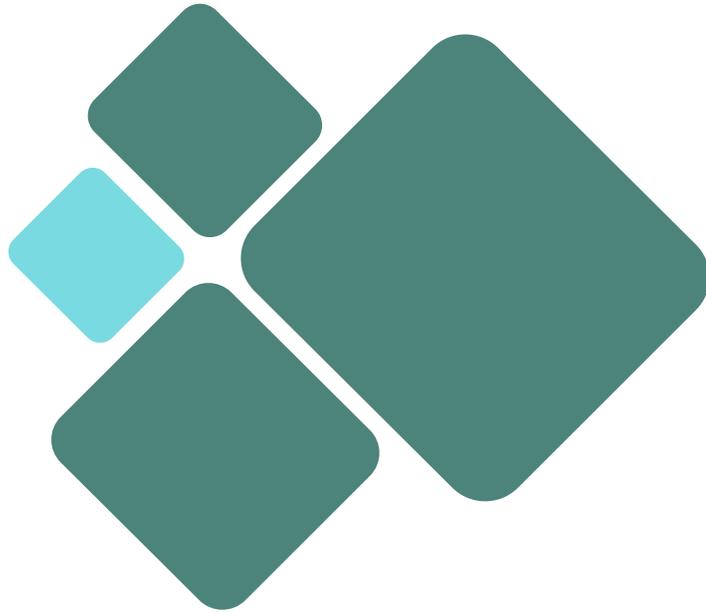
NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se requiere por parte de la Dirección Logística información técnica y de mantenimiento de los equipos mayores y capacidades instaladas a cargo de la Fuerza Pública, al igual que el apoyo de personal idóneo que sea trasladado al GRUMA de acuerdo con las funciones.</li> <li>○ La Dirección Logística debe llevar a cabo seguimiento y evaluación técnica a los diferentes procesos logísticos para mejorar la cadena de abastecimientos, así mismo los conceptos técnicos, requerimientos prediales, consultorías, asesorías, lineamientos, insumos e información técnica.</li> <li>○ Estandarizar el lenguaje logístico para permitir la interoperabilidad y reducir la duplicidad de materiales.</li> </ul>	<p>Los lineamientos emitidos por los grupos internos de la Dirección Logística sean claros y aplicables a la Fuerza Pública para mejorar su misionalidad.</p> <p>Agilidad en los procedimientos para la emisión y actualización de lineamientos que contribuyan en la cadena de abastecimientos.</p> <p>Respuesta oportuna a los conceptos prediales</p> <p>Metodologías y procesos estandarizados y lenguaje unificado entre fuerzas</p> <p>Asesoría, acompañamiento, transferencia de conocimiento.</p> <p>Documentar buenas prácticas</p>	

## GESTIÓN DE LA AUTORIDAD MARÍTIMA

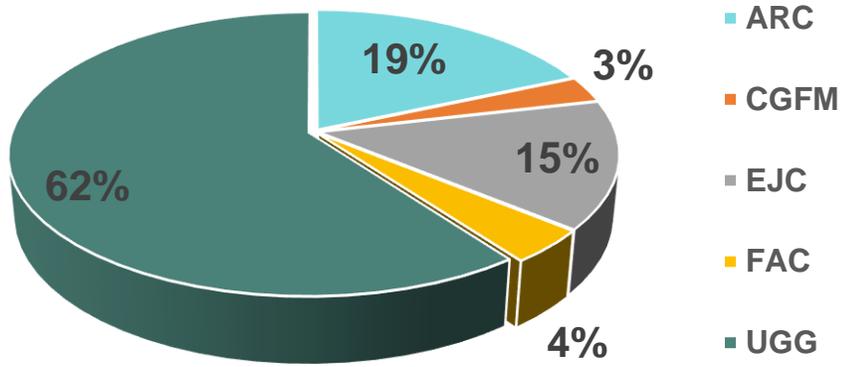


Grupo de interés priorizado: Dirección de Planeación y Presupuesto		
NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Recibir información oportuna y confiable	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir información en la oportunidad requerida para adelantar los ciclos de revisión del presupuesto de la Dimar</li> <li>2. Contar con canales de permanente interacción</li> <li>3. Confiabilidad en la información reportada en el marco de los informes de seguimiento presupuestal</li> <li>4. Confiabilidad en los análisis que soportan la planificación presupuestal</li> </ol>	Fortalecer los canales de comunicación y escenarios de interacción permanente entre la Dirección de Planeación y Presupuesto y el Grupo de Planeación de la Dimar
Grupo de interés priorizado: Unidad de Gestión General UGG		
Recibir información completa, oportuna y trazable	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir información en la oportunidad requerida para adelantar las gestiones propias de la UGG</li> <li>2. Contar con los documentos que brinden la trazabilidad de los requerimientos elevados a la Dimar</li> <li>3. Confiabilidad en la información reportada en el marco de los informes de seguimiento a la gestión institucional requeridos</li> </ol>	No aplica

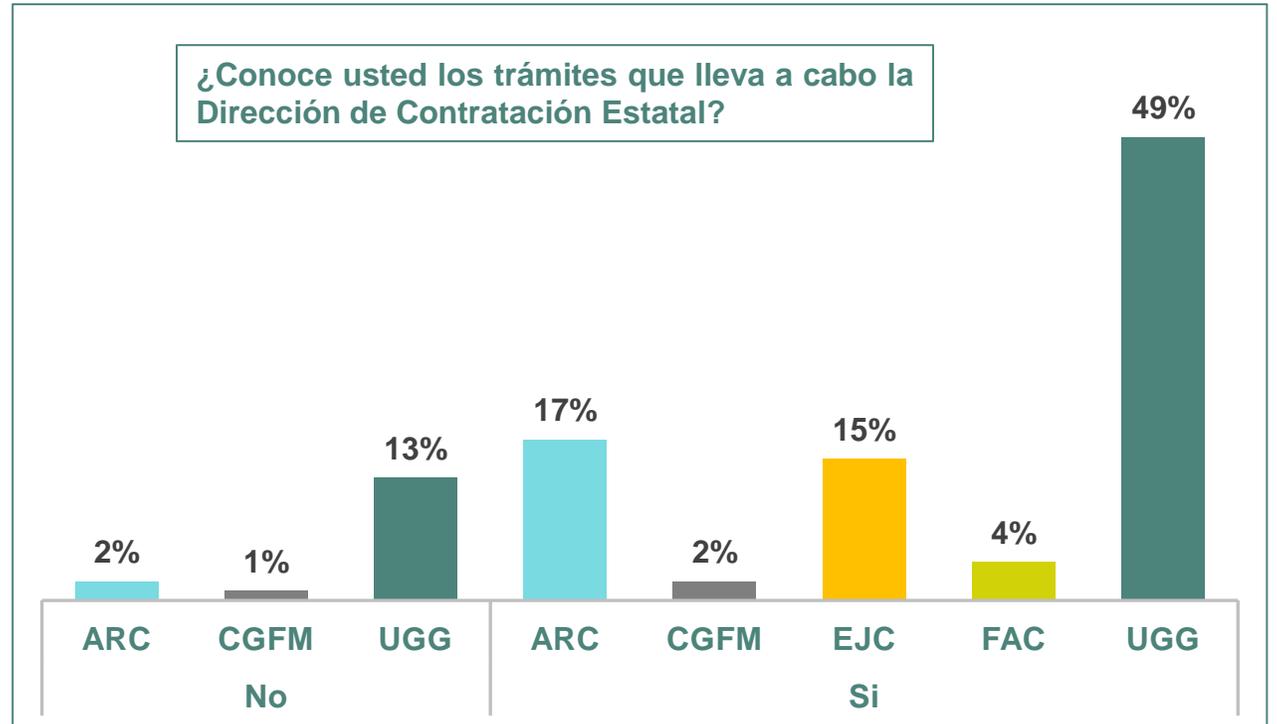
## GESTIÓN CONTRACTUAL



Grupos de interés

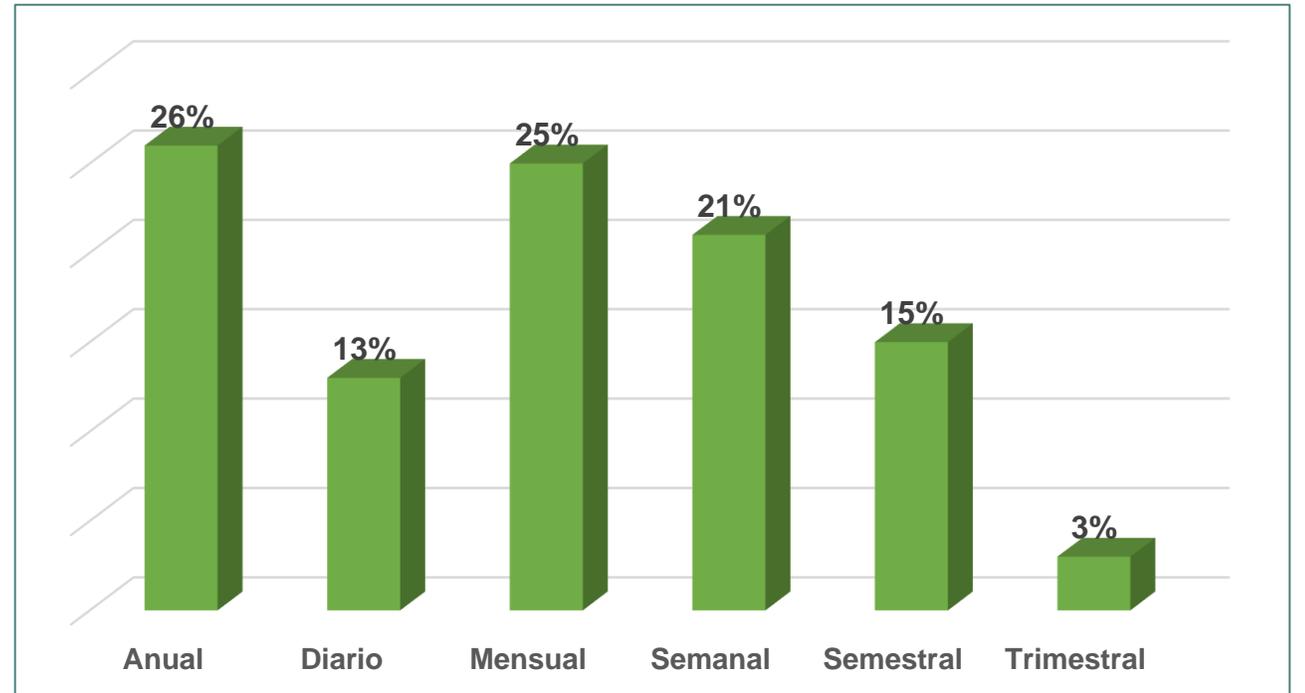
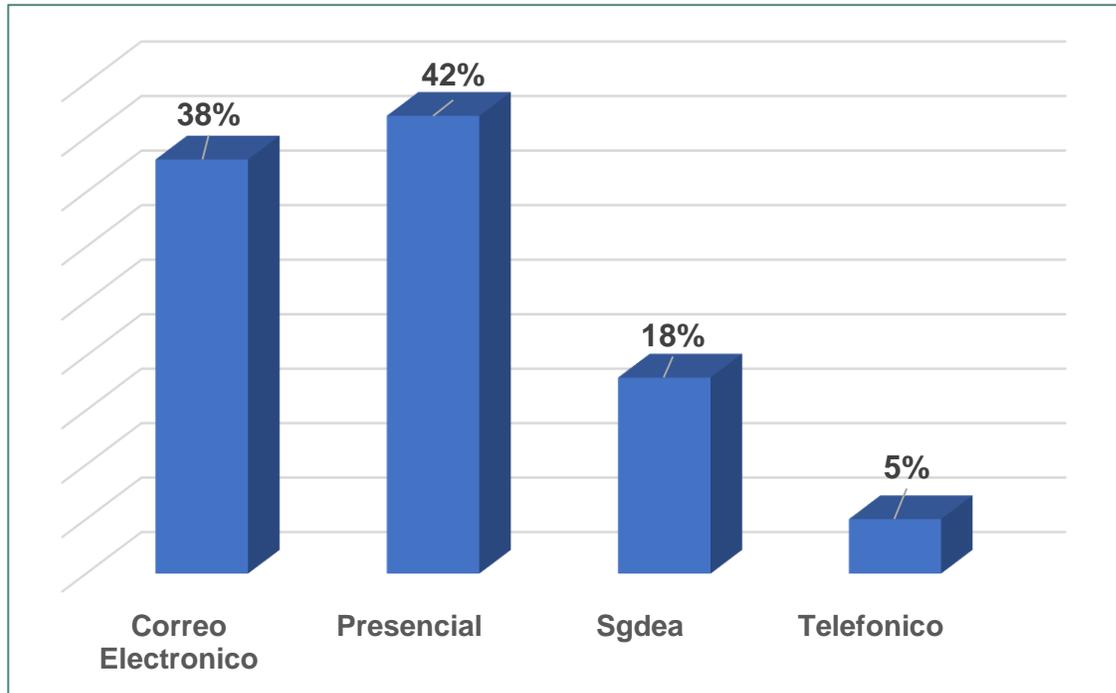


¿Conoce usted los trámites que lleva a cabo la Dirección de Contratación Estatal?

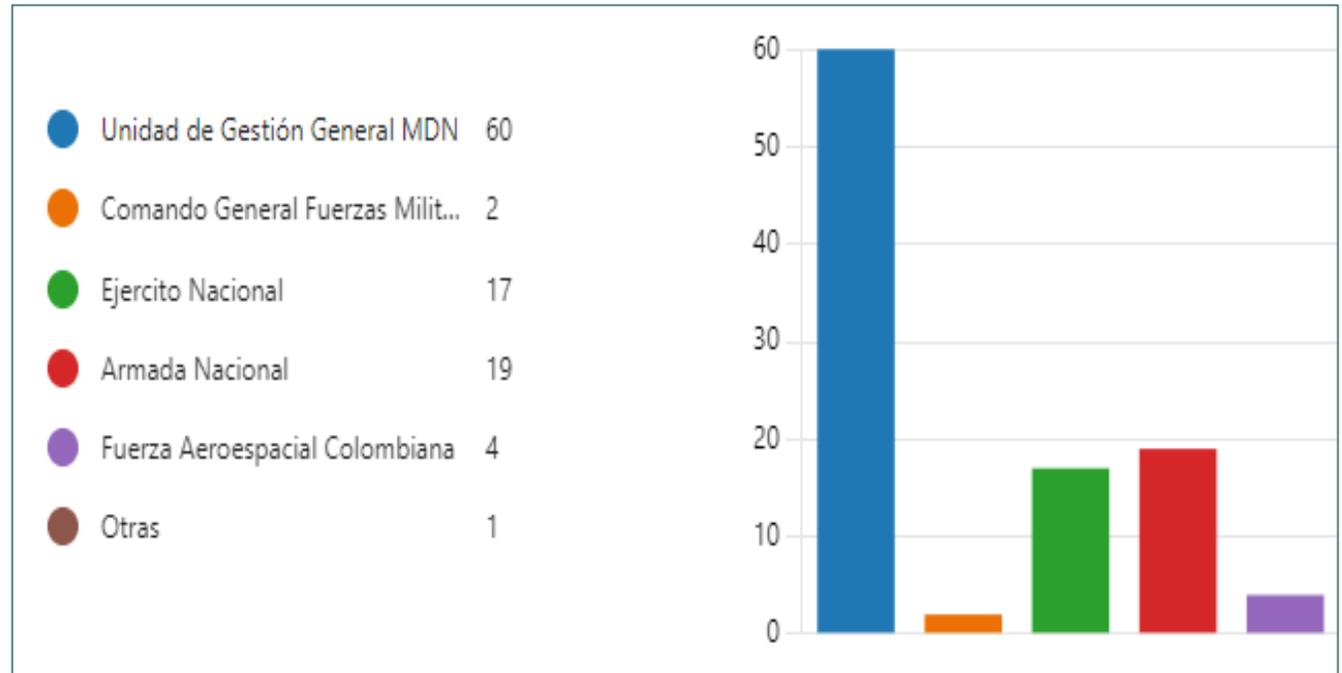
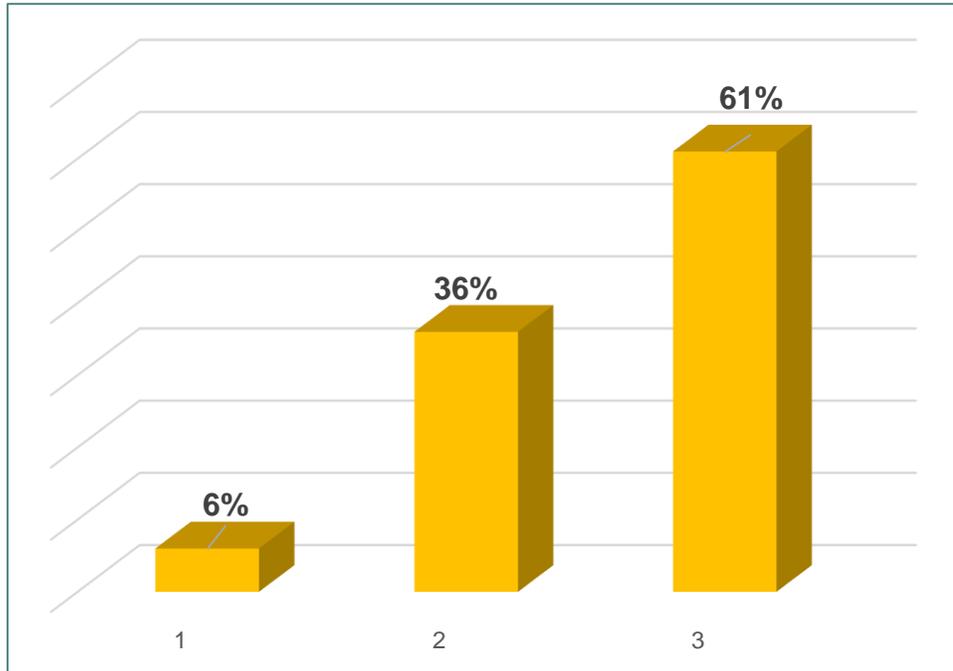


Con que frecuencia recurre a los canales o medios de atención de la Dirección de Contratación Estatal

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



¿La Atención de la Dirección de Contratación Estatal fue oportuna?



**Mencione aspectos por mejorar de la  
Dirección de Contratación Estatal**

Realizar un proceso de sistematización de todo el trámite de radicación y revisión de procesos a nivel interno, para tener el control de los tiempos de contratación desde cuando se necesita el proceso por parte de las partes interesadas, sus revisiones, su cargue en la plataforma de CCE y seguimiento global para que los directivos tengan todo el control del proceso en un tablero de control que les presente en donde está el proceso y conocer quien lo tienen, cuanto es el tiempo estimado en la respuesta y demás detalles que pueden ayudar en la gestión de la contratación. (herramientas de flujos de trabajo)

Se requiere que las demás entidades y áreas que requieren asesoría y acompañamiento de la dirección de contratación den cumplimiento a los lineamientos y tiempos de radicación establecidos en el manual de contratación y convenios.

Deben vincular más servidores con conocimientos en la materia. La demanda de las diferentes dependencias desborda la capacidad humana y técnica de esa Dirección.

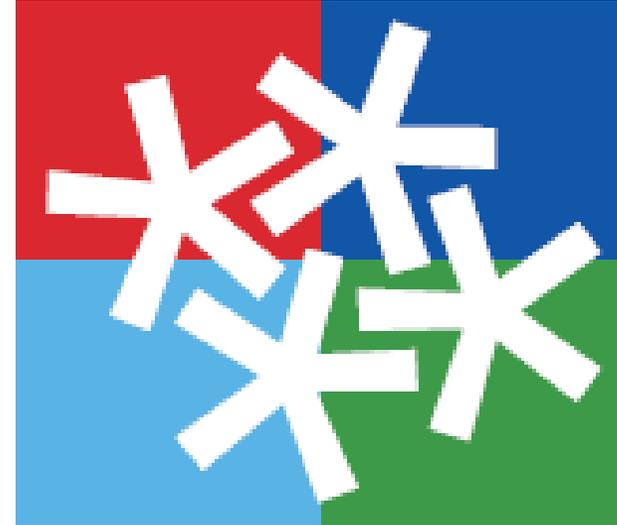
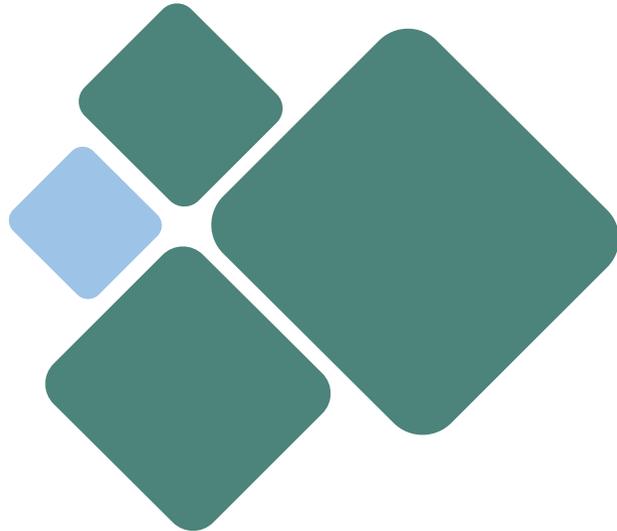
Falta personal asesor ya que los que están dispuestos hacer su mayor esfuerzo, pero en ocasiones se cargan de varios procesos afectando la celeridad de los mismos.

Deben vincular más servidores con conocimientos en la materia. La demanda de las diferentes dependencias desborda la capacidad humana y técnica de esa Dirección.

Hay poco personal de planta para la demanda que genera la contratación de diferentes entidades del estado en comparación a los tiempos reducidos de las etapas contractuales

Grupo de interés priorizado: Fuerza Pública		
NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoramiento de los procesos de contratación</li> <li>Formatos actualizados</li> <li>Manual de contratación y convenios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo articulado y productivo junto con la fuerza publica</li> <li>Transparencia en los procesos</li> <li>Fortalecimiento en las políticas en materia contractual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer lineamientos donde claridad sobre los tiempos para los tramites o solicitudes con el fin de tener agilidad en la etapa precontractual requerida por la fuerza.</li> </ul>
Grupo de interés priorizado: Unidad Ejecutora		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoramiento de los procesos de contratación</li> <li>Formatos actualizados</li> <li>Manual de contratación y convenios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo articulado y productivo junto con la Fuerza Pública</li> <li>Transparencia en los procesos</li> <li>Fortalecimiento en las Políticas en materia contractual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer lineamientos donde claridad sobre los tiempos para los trámites o solicitudes con el fin de tener agilidad en la etapa precontractual requerida por la Fuerza.</li> </ul>

GESTIÓN CORPORATIVA GSED

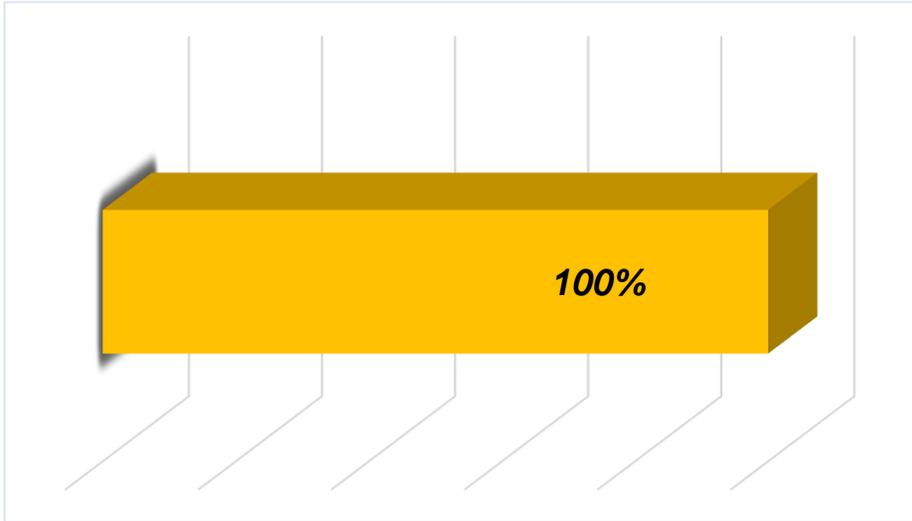


Grupo Social y Empresarial  
**de la Defensa**

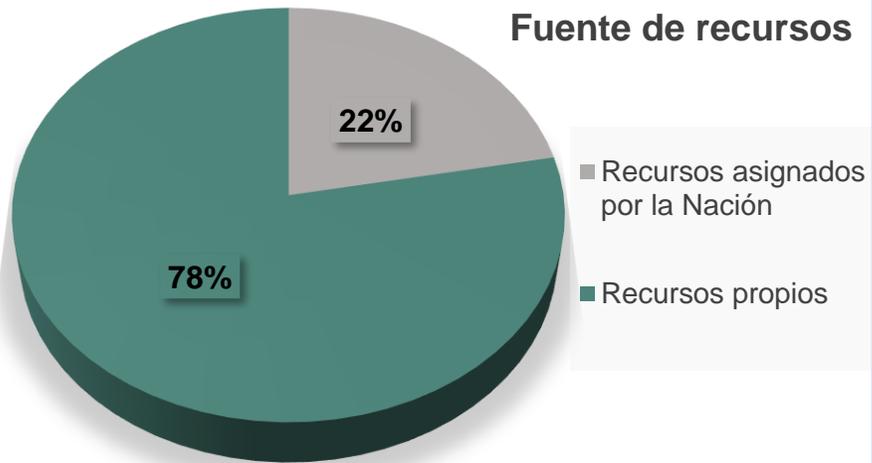
Grupos de Interés

Industriales	Comerciales	Hotelería, Turismo y Transporte	Servicios sociales	Servicio al retirado	Apoyo a la seguridad
   	 	  	  	 	 
<p align="center"><b>Responsabilidad Social Corporativa - GSED</b></p> 					

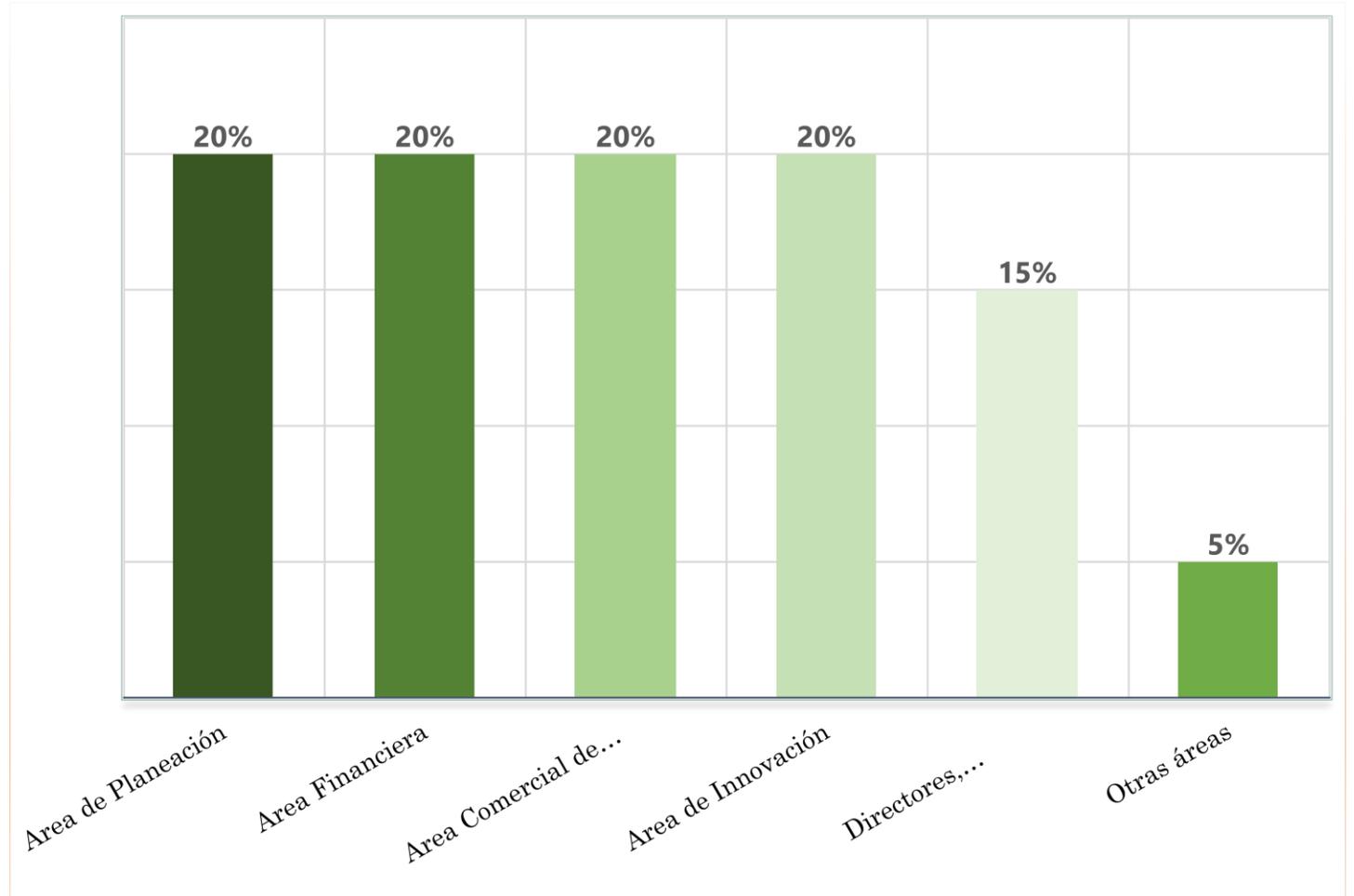
Presupuesto asignado a la Entidad



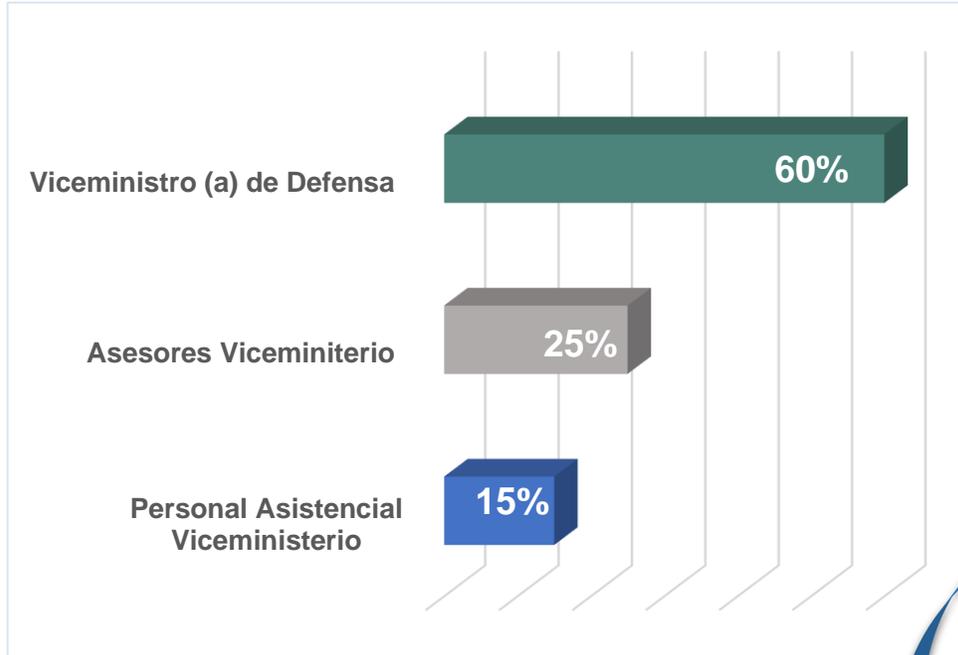
Fuente de recursos



Responsable de interacción



Tipo de Ciudadano o Grupo de Interés atendido

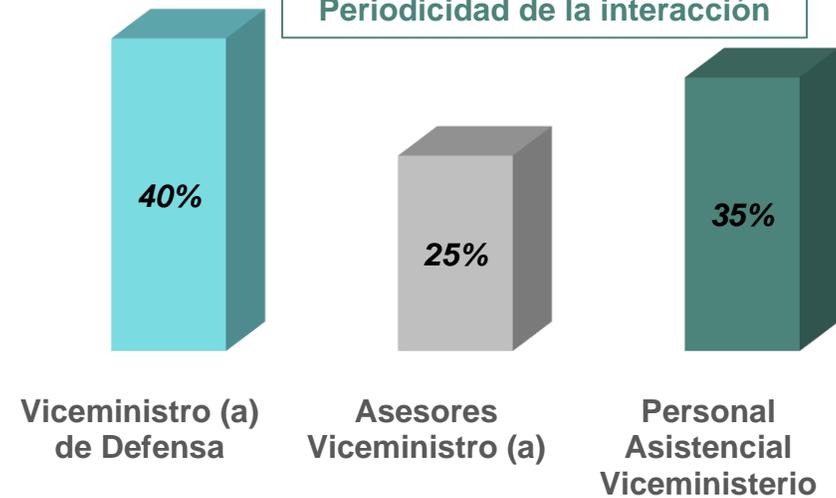


Responsable de la interacción



- Viceministro (a) de Defensa
- Asesores Viceministro (a)
- Personal Asistencial Viceministerio

Periodicidad de la interacción



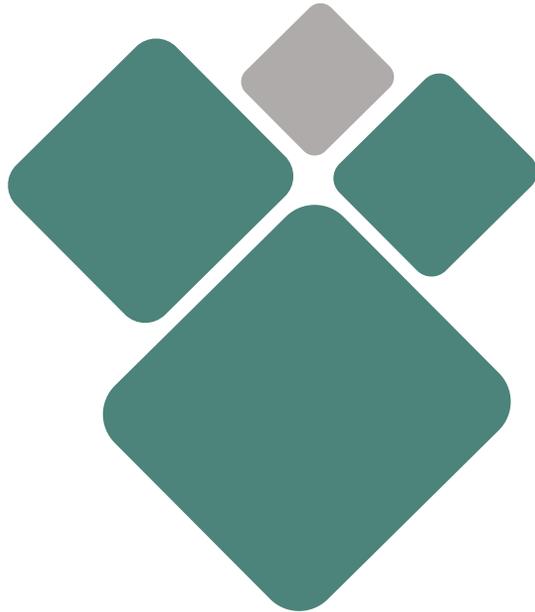
**Grupo de interés priorizado: Entidades representadas en el GSED**

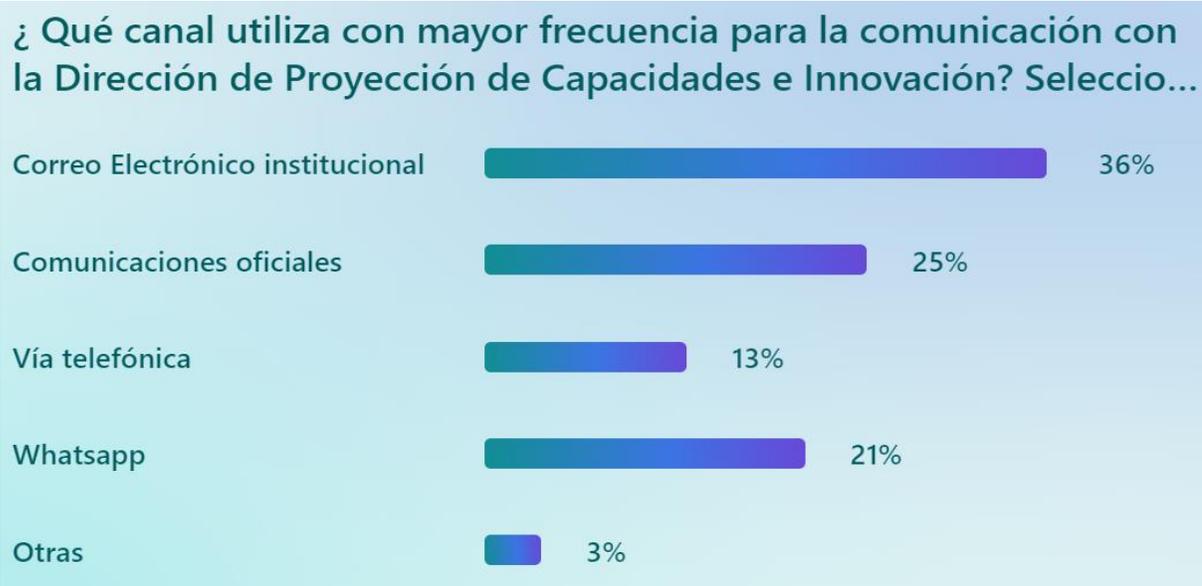
NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p><u>Procedimiento coordinar las reuniones de asambleas, juntas y consejos directivos y comités asesores</u></p>	<p>Mejorar el desempeño de los procesos dentro de la entidad.</p> <p>Tener lineamientos para mejores prácticas Corporativas, Financieras, Comerciales de relacionamiento e innovación</p> <p>Acompañamiento y capacitación en temas Corporativos, Financieros, Comerciales de relacionamiento e innovación</p>	<p>Realizar jornadas de capacitación a las entidades del GSED en temas de Gobierno Corporativo y mejores prácticas de gerencia financiera, Comerciales de relacionamiento e innovación.</p>

**Grupo de interés priorizado: Viceministerio de Veteranos y del GSED**

<p><u>Procedimiento formular lineamientos de planeación estratégica, de control financiero y presupuestal de nivel corporativo</u></p>	<p>Asesoría con información de calidad de las entidades y el sector en general.</p>	<p>Generar proyecciones e informes que permitan a la alta Dirección del GSED tomar decisiones con respecto a la situación actual y futura de las entidades del GSED.</p>
--	---	--

## GESTIÓN DE CAPACIDADES E INNOVACIÓN DE LA FUERZA PÚBLICA





Mecanismos de recolección de la información:

Formato priorización grupos de valor e interés.

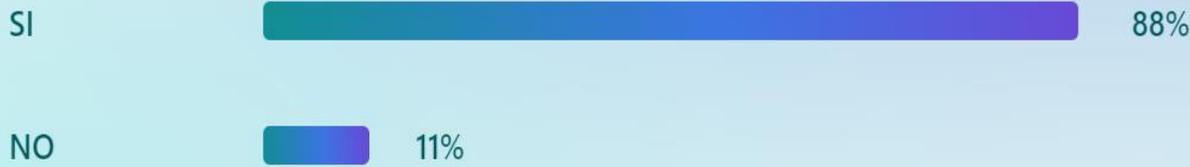
Formato priorización variables personas jurídica.

Cuestionarios con preguntas cerradas o abiertas: <https://forms.office.com/r/cT5myU2ffA>.

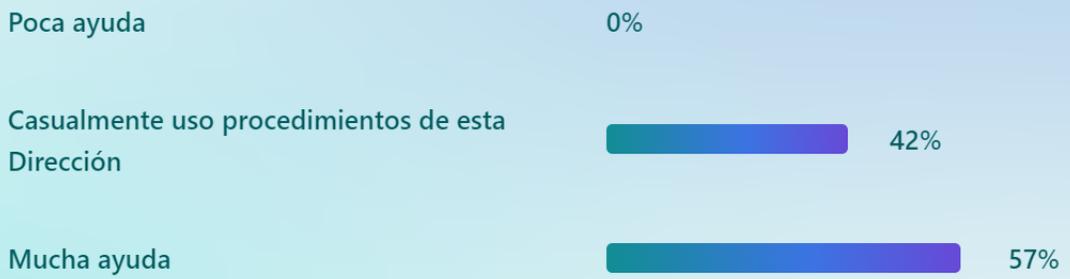
Para el mejoramiento continuo del proceso ¿Qué aspectos considera debe fortalecer la Dirección de Proyección de Capacidades e...



¿Es fácil obtener la información solicitada a la Dirección de Proyección de Capacidades e Innovación?



¿Los procedimientos impulsados por la Dirección Proyección de Capacidades e Innovación le han servido para el desarrollo continuo...



Por favor indique cuáles con sus expectativas frente a los productos o servicios ofrecidos por la Dirección Proyección de Capacidades e...

productos direccion dirección innovación tiempos  
parte las esta est información  
capacidades continuo Calidad procesos Innovación  
Dirección entrega  
Fuerzas buen desarrollo



**Grupo de interés priorizado: FFMM y Policía Nacional**

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocimiento en el modelo de planeación por capacidades.</li> <li>▪ Conocimiento en la planeación y presupuestación mediante un marco normativo claro, capacitaciones y guías metodológicas - seguimiento a la ejecución presupuestal.</li> <li>▪ La calidad de la información es fundamental para el buen desarrollo de las actividades y la coordinación de procesos.</li>   <li>▪ Conocimiento en la planeación y presupuestación mediante un marco normativo claro, capacitaciones y guías metodológicas - seguimiento a la ejecución presupuestal.</li>   <li>▪ La calidad de la información es fundamental para el buen desarrollo de las actividades y la coordinación de procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta oportuna</li> <li>• Interacción permanente</li> <li>• Disponibilidad de la información</li> <li>• Trazabilidad y documentación de los análisis realizados</li>   <li>• Comunicación efectiva, indicando objetivos y alcance de las iniciativas, plazos, seguimiento, disponibilidad de la información de las iniciativas y productos desarrollados.</li>   <li>• Ajustar los tiempos de respuesta a los requerimientos.</li> </ul>	<p>Flexibilizar los canales de comunicación, por ejemplo, mediante herramientas tecnológicas alternas a las reuniones y oficios.</p> <p>Gestionar la participación de entes internas del sector defensa, así como gestionar la participación de un ente externo que pueda aportar al tema en cuestión.</p> <p>Desarrollo de mesas de trabajo con expertos para validar probabilidad de interoperabilidad.</p>

**Grupo de interés priorizado: Dirección de Planeación y Presupuesto**

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Conocimiento en la planeación y presupuestación-procedimiento programación presupuestal.	Respuesta oportuna Trazabilidad y documentación de los análisis realizados	Evitar reprocesos en cuanto a la información que se adjunta a esta dirección
Interacción permanente entre las direcciones con el fin de incentivar el buen desarrollo de las necesidades del despacho VEP teniendo la documentada la información.	Interacción permanente	Repositorio de información de las iniciativas y productos realizados, con soportes documentales Flexibilizar los canales de comunicación.
La calidad de la información es fundamental para el buen desarrollo de las actividades y la coordinación de procesos.	Disponibilidad de la información Acceso de la información Eficiencia en las respuestas a las solicitudes hechas	Soportar la información solicitada en cuanto a la gestión de calidad en temas de riesgos, indicadores, salidas no conformes, autoevaluaciones.

**Grupo de interés priorizado: Despacho Viceministerio para la Estrategia y Planeación**

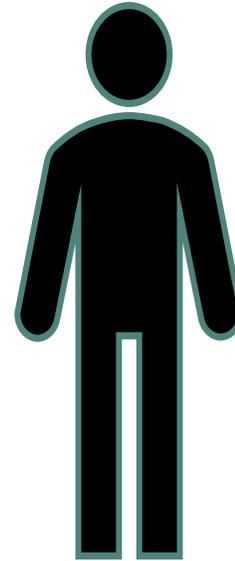
NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
Conocimiento en el modelo de planeación por capacidades - conocimiento en la planeación y presupuestación - procedimiento programación presupuestal con el fin de toma de decisiones.	Información oportuna y clara, cumplimiento de los objetivos planteados, en el tiempo planeado Eficiencia en las respuestas a las solicitudes hechas	Flexibilizar los canales de comunicación en donde haya una interacción constante entre directores y/o coordinadores hacia el despacho VEP.
Comunicación y trabajo conjunto entre las dependencias del viceministerio.	Interacción permanente entre viceministro, asesores, directores, coordinadores y demás funcionarios del despacho.  Disponibilidad de la información Acceso de la información Eficiencia en las respuestas a las solicitudes hechas	Repositorio de información de las iniciativas y productos realizados.  Disponibilidad de la información para el personal con el perfil de acceso. conocimiento de los servidores públicos que asumen en el despacho VEP para agilizar los procesos

# ARCHIVOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL



### Grupo de Interés Priorizado

Personal de oficiales, suboficiales, soldados y personal civil que se retiró del MDN y las fuerzas militares antes del año 2001 (Persona Natural)



### NUESTRO USUARIO



Hombre



Persona Natural



Entre 45 y 64 años



Nivel de escolaridad:  
Secundaria

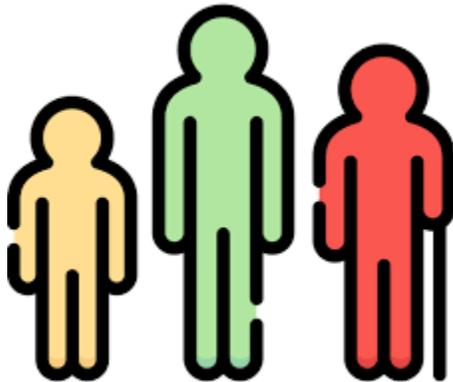
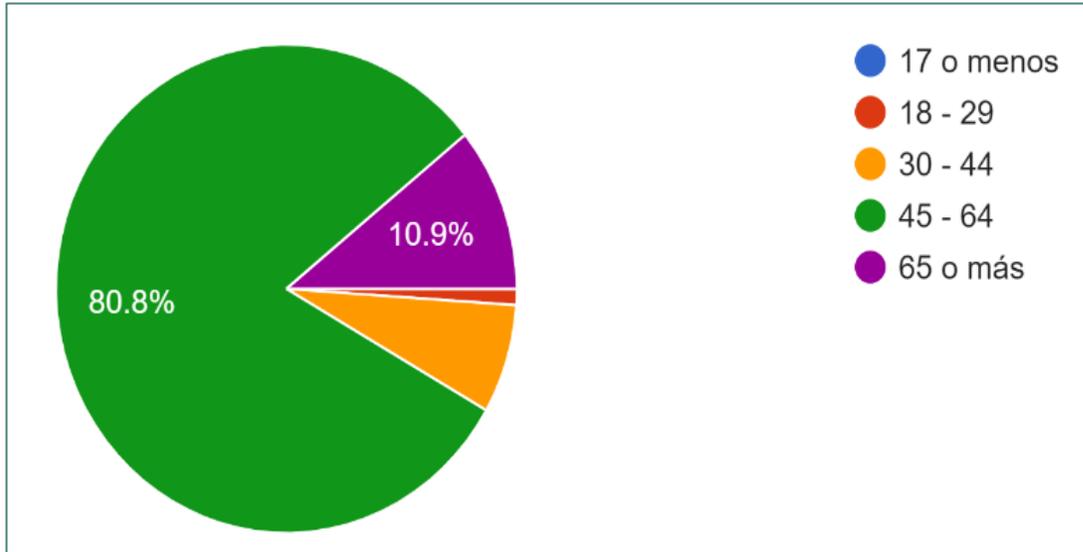


Servicio más solicitado:  
CETIL

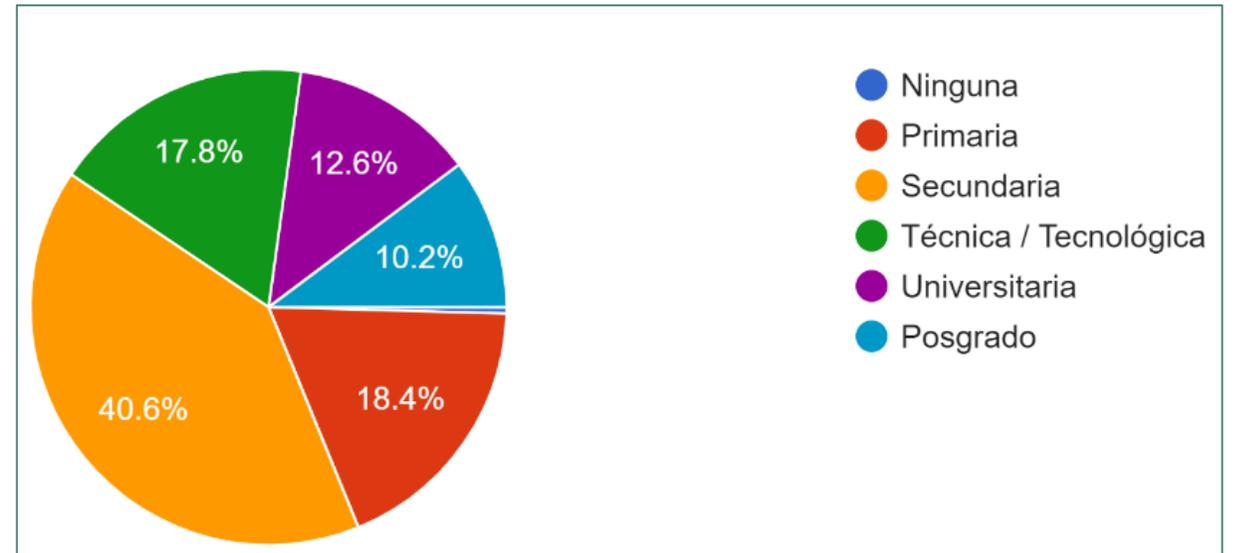
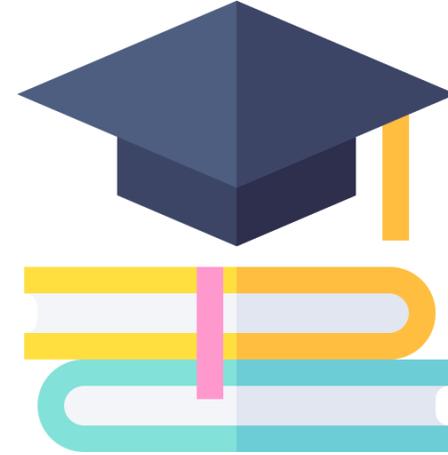


Sin discapacidades

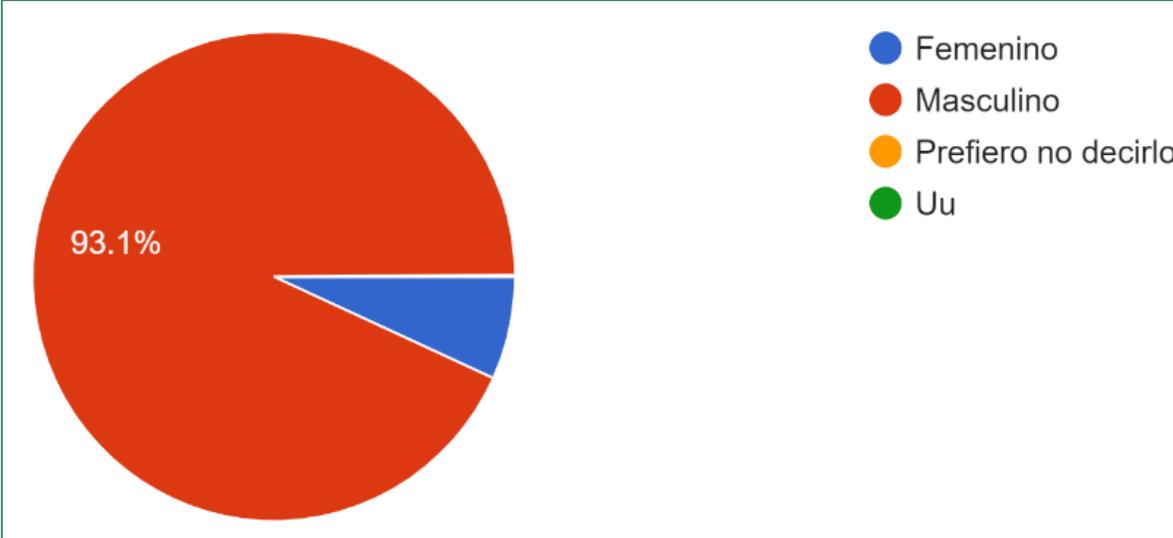
Rango de edad  
(929 respuestas)



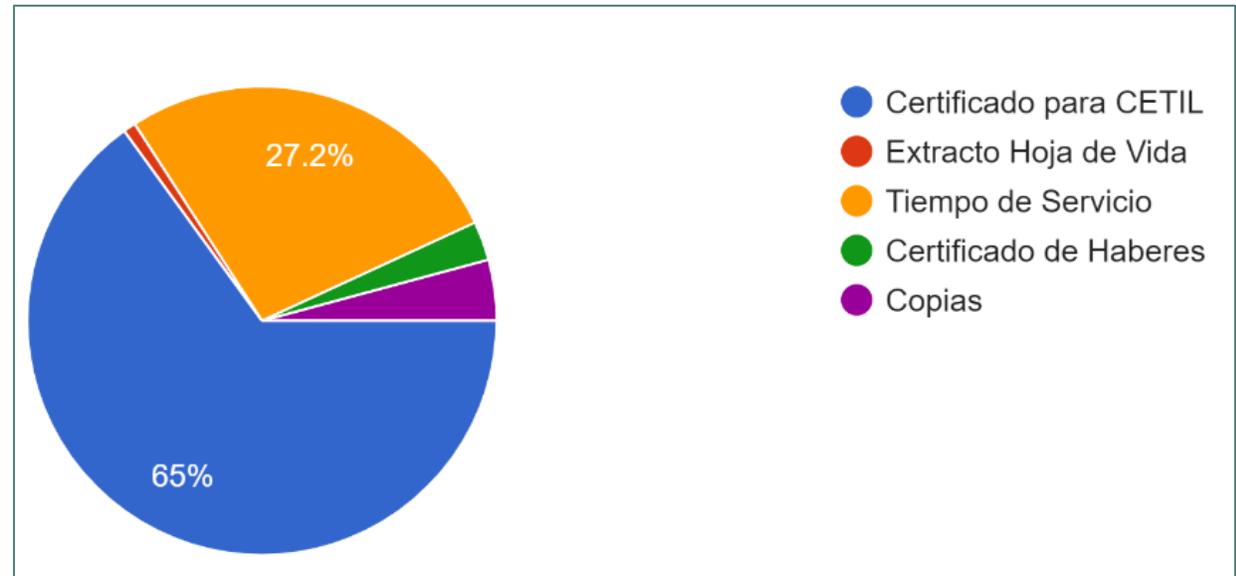
Nivel de escolaridad  
(929 respuestas)



**Género**  
(924 respuestas)



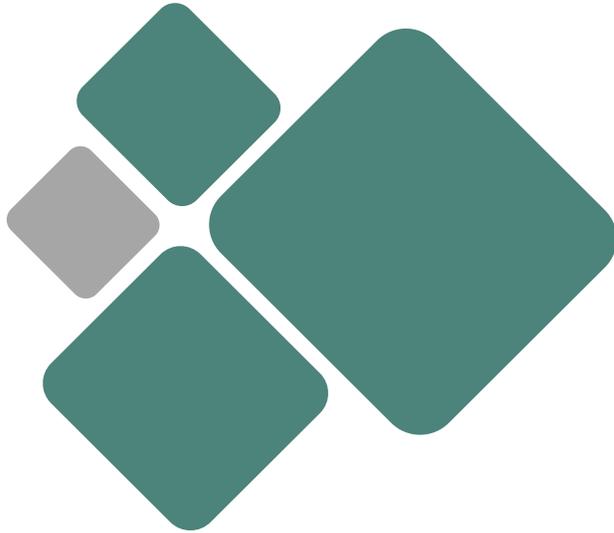
**Servicio solicitado**  
(929 respuestas)



**Grupo de interés priorizado: Personal de oficiales, suboficiales, soldados y personal civil que se retiró del MDN y las fuerzas militares antes del año 2001 (Persona Natural)**

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Automatizar los mecanismos para la elaboración de los certificados.</li> <li><input type="checkbox"/> Ofrecer mayor claridad en las respuestas que reciben nuestros usuarios, implementando medidas de lenguaje claro y actualizar las plantillas de respuesta que reciben nuestros clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Obtener las certificaciones el mismo día que se requieren</li> <li><input type="checkbox"/> Obtener beneficios económicos (no es competencia del GAG).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Explorar las alternativas de implementación de herramientas tecnológicas que permitan automatizar la expedición de las certificaciones</li> <li><input type="checkbox"/> Desarrollar herramientas tecnológicas que permitan solicitar y emitir las certificaciones en línea</li> <li><input type="checkbox"/> Actualizar las plantillas de respuesta que se usan en el GAG para emitir comunicaciones con contenido más claro para el usuario</li> </ul>

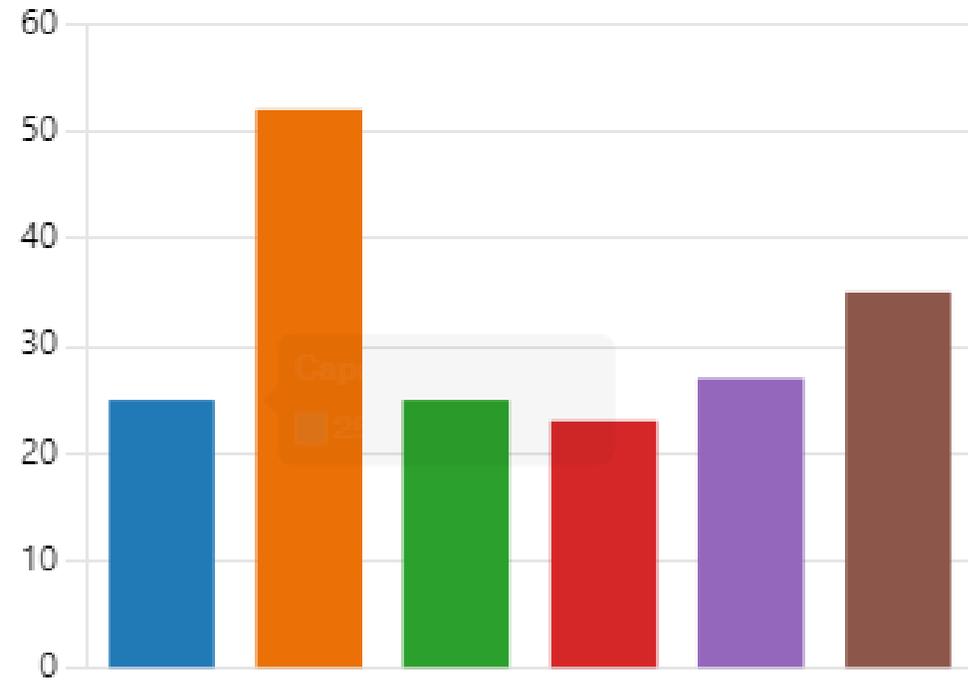
## GESTIÓN FINANCIERA



Grupos de Interés priorizados  
Funcionarios Fuerzas Militares y UGG  
(Muestra 124 funcionarios)

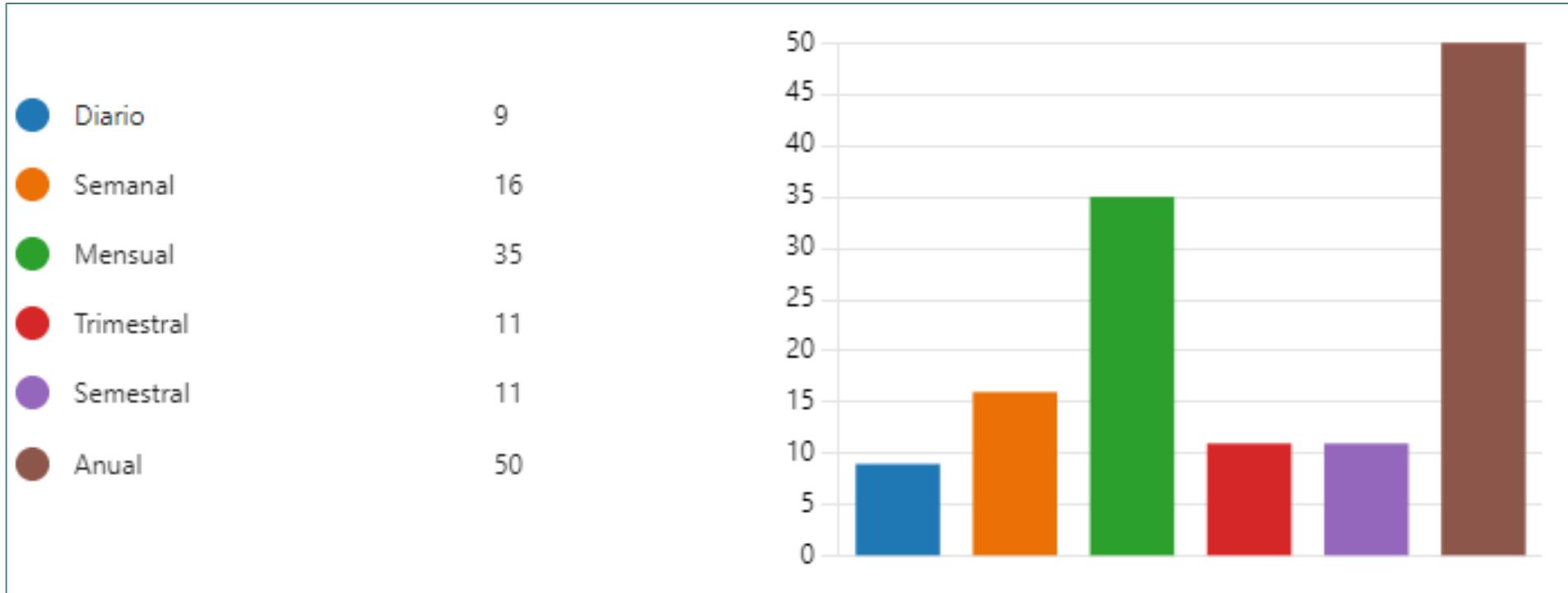
Productos con los cuales ha tenido interacción

● Capacitaciones	25
● Asesorías	52
● Expedición de CDP y CRP	25
● Radicación trámite para pago	23
● Usuario SIIF Nación	27
● Ninguna de las anteriores	35

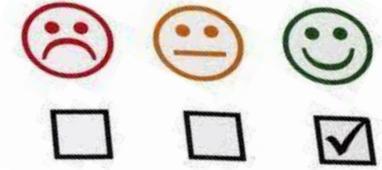


Grupos de Interés priorizados  
Funcionarios Fuerzas Militares y UGG  
(Muestra 124 funcionarios)

Frecuencia uso de productos



Grupos de Interés priorizados  
Funcionarios Fuerzas Militares y UGG  
(Muestra 124 funcionarios)

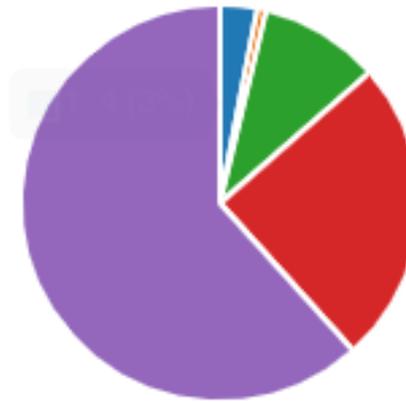


Calificación atención recibida por la Dirección de Finanzas

Califique la atención recibida por los servidores públicos de la Dirección de Finanzas, entendiendo que 1 es la calificación más baja y 5 la mas alta.

[Más detalles](#)

● 1	4
● 2	1
● 3	13
● 4	33
● 5	82



NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Capacitación</li> <li>*Radicación trámite para pago</li> <li>*Expedición de CDP y CRP</li> <li>*Asesorías</li> <li>*Usuario SIIF Nación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor acompañamiento.</li> <li>• Se interactue con las demás dependencias y se de a conocer sobre los trámites allí adelantados.</li> <li>• Una vez se brinde la asesoría o el servicio realizar el seguimiento con el fin de verificar que la información brindada se haya entendido.</li> <li>• Darle trámite a los procesos con mayor celeridad.</li> <li>• Información sobre actualizaciones y/o modificaciones.</li> <li>• Ser más claros en los procesos y simplificarlos para que los procesos sean más eficientes.</li> <li>• Brindar más capacitaciones, en especial en temas presupuestales.</li> <li>• Fortalecer y capacitar conceptualmente al equipo asesor, fortalecer con más personal los grupos para atender oportunamente los requerimientos.</li> </ul>	

## EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

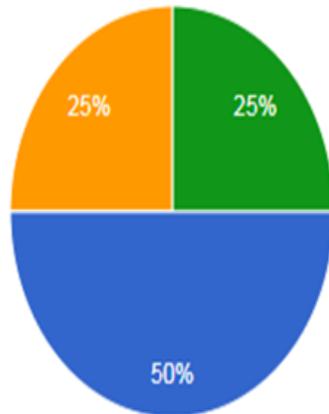


Grupos de valor priorizado  
Alta Dirección / FFMM y Policía Nacional

Alta Dirección

Seleccione ¿Cuáles son sus expectativas frente a los productos/servicios que ofrece Control Interno Sectorial?

4 respuestas

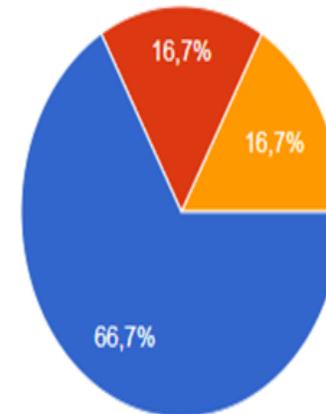


- Transparencia
- Oportunidad en el resultado de las auditorias
- Canales de comunicacion asertiva
- Seguimiento a la gestión institucional

Fuerza Pública

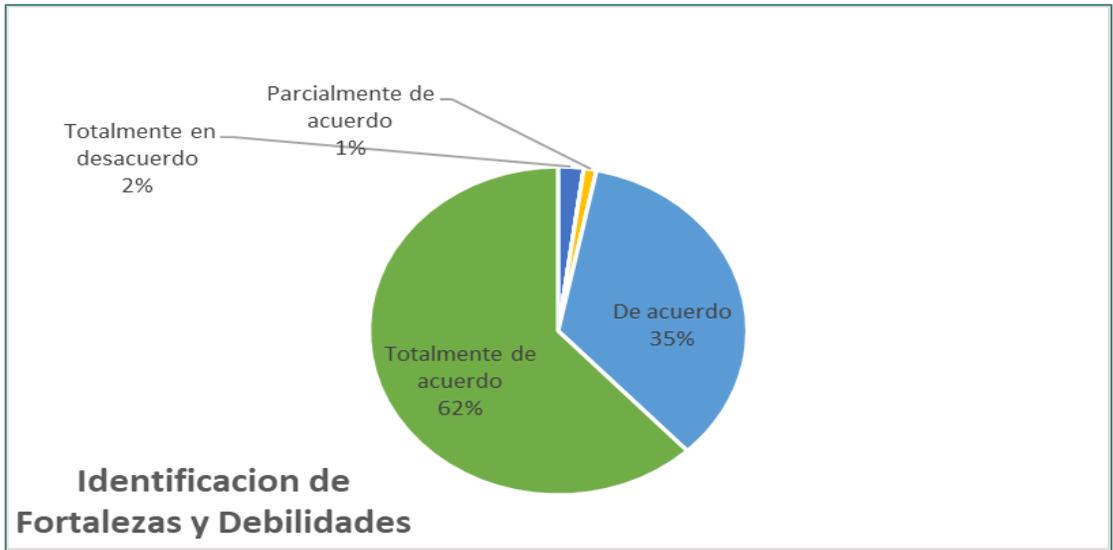
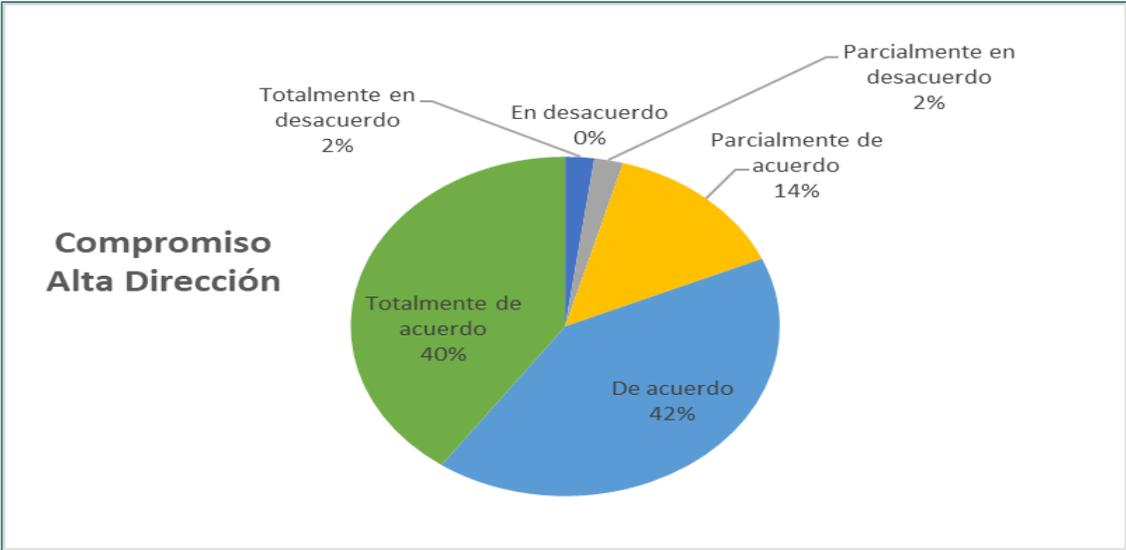
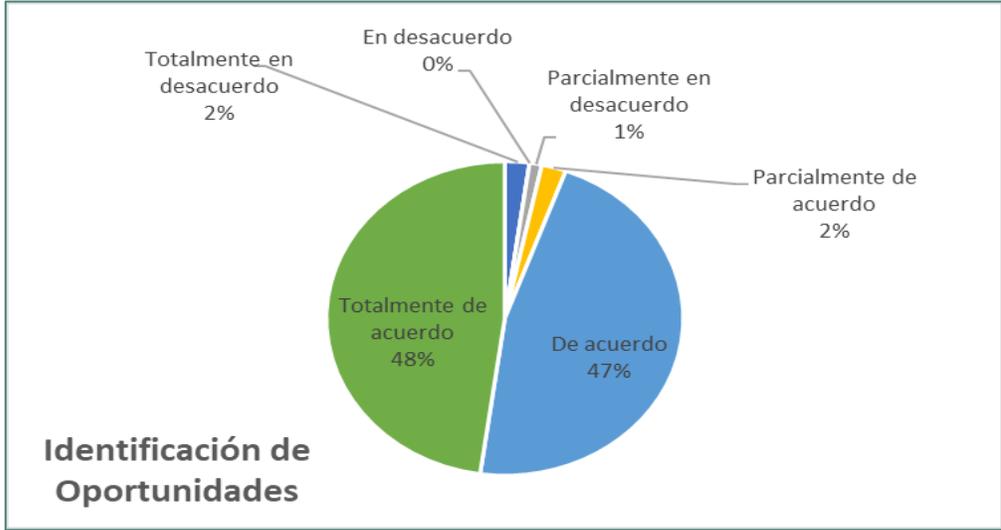
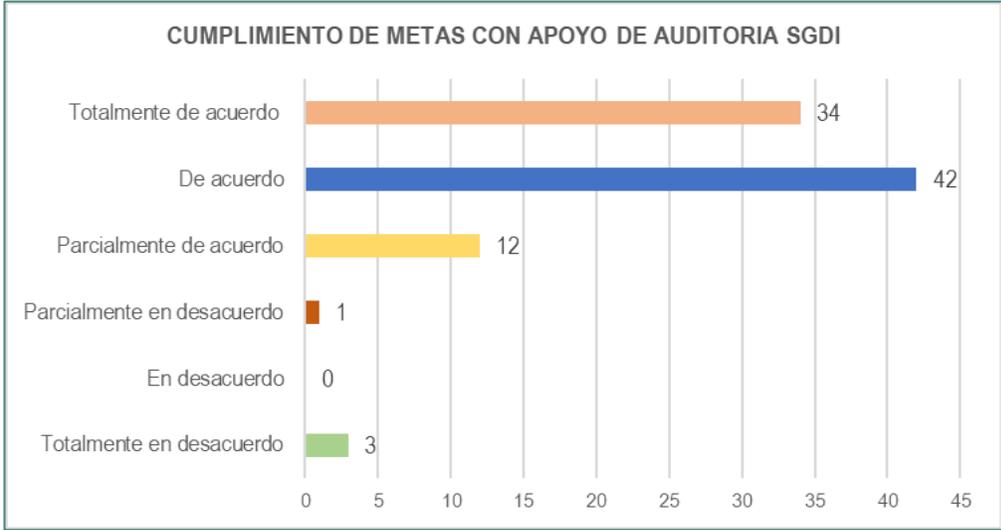
Seleccione ¿Cuáles son sus expectativas frente a los productos/servicios que ofrece Control Interno Sectorial?

6 respuestas



- Transparencia
- Oportunidad en el resultado de las auditorias
- Canales de comunicacion asertiva

Grupos de valor priorizado  
Procesos internos UGG



Grupo de Valor priorizado: Entidades del sector , FF.MM y PONAL		
NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluación de la gestión administrativa</li> <li>✓ Verificar el sistema de Control Interno</li> <li>✓ Adelantar ejercicios de auditorias, así como los procedimientos y métodos</li> <li>✓ Verificar el cumplimiento de las políticas, las normas , procedimientos , planes , programas , proyectos y metas del sector Defensa</li> <li>✓ Adelantar programas de auditoría interna</li> <li>✓ Verificar el grado de implementación, mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión y el MIPG</li> <li>✓ Promover, desarrollar y evaluar la implementación, mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión , y el MIPG del Ministerio y del sector</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asesoría permanente a las dependencias del Ministerio y del Sector Defensa , en la adopción de acciones de mejora.</li> <li>✓ Recomendar ajustes pertinentes para el mejoramiento de la organización</li> <li>✓ Presentar informes de actividades al Ministro de Defensa Nacional y a los comités de control interno</li> <li>✓ (de coordinación sectorial y subcomité)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actualizar continuamente el equipo auditor</li> <li>✓ Aumentar la capacidad auditora.</li> </ul>

Grupo de Valor priorizado: Procesos internos UGG

NECESIDADES	EXPECTATIVAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evaluar Los sistemas de Gestión existentes en la organización</li> <li>✓ Verificar el sistema de Control Interno</li> <li>✓ Adelantar ejercicios de auditorías con base en la revisión de los documentos de los sistemas de gestión .</li> <li>✓ Verificar el cumplimiento de las políticas, las normas , procedimientos , planes , programas , proyectos y metas del sector Defensa</li> <li>✓ Adelantar programas de auditoría interna</li> <li>✓ Verificar el grado de implementación, mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión y el MIPG</li> <li>✓ Evaluar y hacer seguimiento a la implementación, mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión , y el MIPG del Ministerio y del sector</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asesoría permanente a las dependencias del Ministerio y del Sector Defensa, en la adopción de acciones de mejora.</li> <li>✓ Identificar en los hallazgos de auditoria Oportunidades de mejora y no conformidades de los sistemas de gestión</li> <li>✓ Revisar el cumplimiento de los planes de mejoramiento.</li> <li>✓ Seguimiento a los planes de mejoramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actualizar en los temas requeridos de auditoria continuamente el equipo auditor</li> <li>✓ Aumentar la capacidad auditora.</li> </ul>

Teniendo en cuenta la información recibida de los procesos, estos son los aspectos principales a mejorar y tener en cuenta para la vigencia 2024:

1. Cuando hay opciones de segmentación que tienen la opción de “otros” y esta es la más alta ponderada, es recomendable desglosar este contenido para tener mayor entendimiento de la estadística obtenida.
2. Las gráficas deben venir con etiquetas claras de contenido con el fin de que el usuario de este documento pueda realizar los análisis adecuados y dar mejor uso de la información.
3. Para construir un documento de transferencia de conocimiento de caracterización de cada grupo de valor o interés priorizado por cada proceso, es necesario que se unifique aspectos de forma (paleta de colores, tamaños y tipos de fuente, etc.) para lograr unicidad en el resultado y mayor facilidad en su comprensión y consulta.
4. Para lograr esa unicidad de contenido es importante que los procesos envíen la información editable.
5. Al construir el producto final por proceso, es necesario tener en cuenta que sea con lenguaje claro y sencillo (sin siglas o tecnicismos) con el fin de facilitar su consulta y comprensión.
6. La oportunidad en la entrega de los resultados de este ejercicio, por parte de cada proceso, es fundamental para lograr una adecuada consolidación de la información y así mismo en la calidad de su resultado.
7. Las oportunidades de mejora deben ser implementadas por los integrantes del proceso y monitoreadas por los líderes de los mismos.
8. Se deben analizar los resultados, con el fin de ajustar y mejorar la forma de gestionar la información, para cumplir los objetivos de mejora de los productos y servicios, así como de la entrega eficaz de los mismos.
9. Esta información debe ser de uso compartido, con el fin de aprovechar los esfuerzos y resultados y conocer de manera más profunda a nuestros usuarios y grupos de interés.





**Defensa**