DIRECTIVA PERMANENTE No. 007 MDN SG-ORC

Bogotá, 08 ABR 2026

ASUNTO: Lineamientos para la adopción e implementación de las Políticas de Relacionamiento con el Ciudadano en el Sector Defensa.

PARA: Secretaría de Gabinete
Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional
Entidades Adscritas y Vinculadas al Ministerio de Defensa Nacional
Direcciones de Tecnología de las entidades del Sector Defensa
Comando General de las Fuerzas Militares
Comando Ejército Nacional
Comando Armada Nacional
Comando Fuerza Aeroespacial Colombiana
Dirección General de la Policía Nacional
Lideres o responsables de la Política Servicio al Ciudadano (MIPG) en el Sector Defensa

1. OBJETO Y ALCANCE

a. Finalidad

Adoptar las Políticas de Relacionamiento con el Ciudadano en el Ministerio de Defensa Nacional y fijar los parámetros sectoriales para su implementación, mantenimiento, fortalecimiento, seguimiento y evaluación en el Comando General de las Fuerzas Militares, Ejercito Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aeroespacial Colombiana, Policía Nacional y Entidades Adscritas y Vinculadas al Sector Defensa.

b. Alcance

La presente directiva permanente es aplicable como criterio orientador para su apropiación e implementación en el Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aeroespacial Colombiana, Policía Nacional y Entidades Adscritas y Vinculadas al Sector Defensa, conforme al despliegue del Sistema de Gestión de Desempeño Institucional implementado en cada entidad.

c. Referencias normativas

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 134 de 1994, "Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana".
- Ley 190 de 1995, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".
- Ley 412 de 1997, "Por la cual se aprueba la Convención interamericana contra la Corrupción, suscrita en Caracas el 29 de marzo de 1996".

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

- Ley 489 de 1998, "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones".
- Ley 850 de 2003, "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas".
- Ley 962 de 2005, "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
- Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 1757 de 2015, "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".
- Ley 2052 de 2020, "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".
- Ley 2195 de 2022, "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1621 de 2013, "Por medio de la cual se expiden normas para fortalecer el Marco Jurídico que permite a los organismos que llevan a cabo actividades de inteligencia y contrainteligencia cumplir con su misión constitucional y legal, y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 2623 de 2009, "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
- Decreto 2482 de 2012, "Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión".
- Decreto 1070 de 2015, "Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Defensa".
- Decreto 1081 de 2015, "Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República".
- Decreto 1083 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".
- Decreto 1494 de 2015, "Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014".

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

- Decreto 415 de 2016, "Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto número 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".
- Decreto 1413 de 2017, "Por el cual se adiciona el Título 17 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el Capítulo IV del Título III de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, estableciendo lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales".
- Decreto 1499 de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".
- Decreto 2106 de 2019, "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".
- Decreto 620 de 2020, "por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e), j) y literal a) del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9° del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales".
- Decreto 1874 de 2021, "Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Defensa Nacional, se crean nuevas dependencias, funciones y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 230 de 2021, "Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas".
- Decreto 767 de 2022, "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".
- Resolución 1519 de 2020, "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos".
- Resolución 455 de 2021, "Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el artículo 25 de la Ley 2052 de 2020".
- Resolución 1621 de 2022, "Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y se integra el Modelo Estándar de Control Interno, se conforma el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y el Subcomité de Coordinación del Sistema de Control Interno en la Unidad de Gestión General del Ministerio de Defensa Nacional".
- Resolución 4866 de 2023, "Por la cual se modifica parcialmente la Resolución número 1621 de 2022, por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y se

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

integra el Modelo Estándar de Control Interno, se conforma el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y el Subcomité de Coordinación del Sistema de Control Interno en la Unidad de Gestión General del Ministerio de Defensa Nacional y se derogan unas resoluciones".

- CONPES 3654 de 2010, "Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- CONPES 3649 de 2010, "Política Nacional de Servicio al Ciudadano".
- CONPES 4070 de 2021, "Lineamientos de Política para la implementación de un Modelo de Estado Abierto".
- Circular Externa 100-004-2026, "Orientaciones para la elaboración y publicación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano".

d. Vigencia

La presente directiva tiene carácter permanente, rige a partir de su expedición y deroga la Directiva Ministerial 42222 de 2016, "Coordinación y Articulación de la Atención y Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa".

2. INFORMACIÓN

De conformidad con el artículo 1.1.1.1 del Decreto 1070 de 2015, el Ministerio de Defensa Nacional tendrá a su cargo la orientación, control y evaluación del ejercicio de las funciones de los organismos y entidades que conforman el Sector Administrativo Defensa Nacional, por lo tanto, se emiten lineamientos tendientes a la adecuada implementación, seguimiento y control permanente de las políticas que inciden en la relación Estado - ciudadano en el contexto de su marco normativo a través de la presente directiva.

De tal modo, que se hace necesario que el Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional, Armada de Colombia, Fuerza Aeroespacial Colombiana, Policía Nacional y entidades adscritas y vinculadas al Sector Defensa, atiendan las disposiciones emitidas en la Ley 2052 de 2020, "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones", especialmente lo establecido en su artículo 17, el cual señaló lo siguiente:

> "En la Nación, en los departamentos, distritos y municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación estado ciudadano definidas por el departamento administrativo de la función pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3, 6 y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el marco fiscal de mediano plazo y marco de gasto de mediano plazo".

En esos términos, el citado marco normativo tiene como finalidad potencializar las Oficinas de Relación con el Ciudadano como dependencias rectoras en materia de relacionamiento

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

con el ciudadano, liderada desde la Alta Dirección de las entidades y posicionando la implementación de las políticas como un tema estratégico en la gestión pública, y no como un asunto operativo y de gestión; dado que, propende por el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos y el aumento de la confianza hacia el Estado.

Por lo anterior, el Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aeroespacial Colombiana, Policía Nacional y entidades adscritas y vinculadas al Sector Defensa, deberán adelantar las actuaciones pertinentes para la creación de Oficinas de Relación con el Ciudadano, conforme con las alternativas de estructura administrativa establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el Capítulo 5 "escenarios de estructura administrativa" de la Caja de Transformación Institucional. Las siguientes son herramientas para la relación del Estado con la ciudadanía:

- Política de Servicio al Ciudadano
- Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites
- Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública
- Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción
- Política de Gobierno Digital

Por tal motivo, las Oficinas de Relación con el Ciudadano o quien haga sus veces al interior de cada entidad, propenderán por liderar las siguientes cuatro (4) políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), así: a) Política de Servicio al Ciudadano, b) Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites, c) Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, y d) Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción.

Para el caso de la Política de Gobierno Digital, si bien incide en la relación con el ciudadano, esta deberá ser liderada por las Direcciones de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TICS o quien haga sus veces. Lo anterior de conformidad con las disposiciones normativas y debido a que esta dependencia posee las capacidades técnicas, el conocimiento de arquitectura de TI (tecnologías de la información) y la responsabilidad de seguridad/privacidades necesarias para modernizar la gestión pública. A través de su liderazgo se busca garantizar la eficiencia, interoperabilidad y transformación de servicios ciudadanos, convirtiendo la tecnología en una herramienta estratégica.

Conviene precisar, que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) surgió como una respuesta del Estado colombiano a la necesidad de unificar, simplificar y fortalecer la gestión pública, integrando en un solo marco de referencia los distintos sistemas, modelos y políticas que antes operaban de forma fragmentada. En este mismo sentido, el MIPG establece un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades públicas. Dentro de este modelo, las Políticas de Relacionamiento con el Ciudadano constituyen un pilar fundamental para fortalecer la confianza entre el Estado y la ciudadanía mediante el diálogo, la transparencia y la participación.

Ahora bien, desde la perspectiva del relacionamiento entre el Estado con el ciudadano plasmado en la dimensión de Gestión con Valores para Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se ha adoptado el enfoque de "Estado abierto", el cual busca equilibrar las expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas mediante el diálogo directo y

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

armonizar las políticas públicas que inciden directamente en la relación del ciudadano con el Estado, como son las de: a) Gobierno Digital, b) Simplificación, Racionalización y Estandarización de trámites, c) Participación Ciudadana en la Gestión Pública, d) Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción, y d) Servicio al Ciudadano como transversal a todas las anteriores.

Bajo el enfoque de Estado abierto, se busca avanzar en la construcción de confianza a través de una nueva forma de gobernanza que observa en el ciudadano un aliado de la administración pública, pasando del paradigma del gobernar para los ciudadanos a una nueva dimensión del gobernar con los ciudadanos. La transparencia, el acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, la participación ciudadana en la gestión pública, el gobierno digital, la racionalización de trámites, y el servicio al ciudadano constituyen el enfoque de Estado abierto desde una perspectiva sistémica, y facilitan la relación del Estado con la ciudadanía a través de la apertura al diálogo, lo que permite la confluencia de perspectivas y opiniones para que, de forma amplia, se construyan acuerdos de cara a la implementación de soluciones a desafíos públicos y el goce efectivo de derechos ciudadanos.

De esta forma, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) integró los lineamientos de política y las estrategias que permiten a las entidades implementarlos, bajo un enfoque de Estado abierto como una nueva forma de relacionamiento con los ciudadanos en los diferentes momentos y escenarios de la gestión pública.

Es por esto por lo que, para el Ministerio de Defensa Nacional, la implementación efectiva de las Políticas de Relacionamiento con el Ciudadano en el Sector Defensa representa un desafío particular, dada la naturaleza sensible de su misión institucional. No obstante, esta particularidad hace indispensable contar con mecanismos claros y eficientes que permitan la interacción con la ciudadanía, promoviendo la transparencia y legitimidad de las acciones del Sector.

Por esta razón, la presente Directiva y sus anexos integran los lineamientos del Manual Operativo MIPG v.6, específicamente aquellos relacionados con la tercera dimensión "Gestión con Valores para Resultados", adaptándolos al contexto específico del Ministerio de Defensa Nacional y el Sector Defensa.

3. EJECUCIÓN

El Ministerio de Defensa Nacional adopta las siguientes Políticas de Relacionamiento con el Ciudadano en el Sector Defensa:

I. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Ministerio de Defensa Nacional establece la Política de Participación Ciudadana como un compromiso estratégico con la corresponsabilidad y el fortalecimiento de la relación Estado-ciudadano, adoptándola como instrumento orientador para la promoción, garantía y fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y se convierte en una herramienta esencial para permitir que los ciudadanos puedan incidir efectivamente en la toma de las decisiones públicas del Sector Defensa que les influye.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

La participación ciudadana será un proceso continuo y articulado en todas las fases del ciclo de la gestión institucional, las cuales son: a) diagnóstico, b) formulación, c) ejecución y d) evaluación, sin perjuicio de los espacios que ostenten algún tipo de restricción o reserva de acuerdo con el ordenamiento legal. En el diagnóstico participativo, se promoverá la inclusión activa de los ciudadanos y grupos de valor, en la identificación de problemáticas, prioridades y necesidades públicas, lo cual fortalecerá la pertinencia de las políticas institucionales. En la fase de formulación, se propenderá por habilitar espacios deliberativos y de cocreación, que permitan construir colectivamente soluciones orientadas a resultados. La ejecución participativa, por su parte, implica abrir oportunidades para la colaboración, el control social y el seguimiento de la gestión institucional, a través de mecanismos como las veedurías ciudadanas, observatorios y mesas de trabajo sectoriales, que permitan la evaluación participativa para retroalimentar la gestión institucional, promover la rendición de cuentas y construir legitimidad institucional.

La Política de Participación Ciudadana se implementará de manera diferencial y adaptada a las características específicas del Sector Defensa, esto implica, entre otros aspectos, garantizar el acceso a los mecanismos participativos a poblaciones vulnerables, a través de enfoques territoriales, étnicos, de género y etarios; así como considerar las particularidades las Fuerzas Militares, la Policía Nacional y las Entidades Adscritas y Vinculadas que operan con sistemas de gestión independientes.

II. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Ministerio de Defensa Nacional dispone la Política de Servicio al Ciudadano, y orientará su gestión a la generación de valor público, garantizar el acceso a los derechos de los ciudadanos y demás grupos de valor, toda vez, que dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano va más allá de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos. La responsabilidad de servicio a la comunidad se encuentra en el artículo 123 de la Constitución Política, la cual determina que los servidores públicos "están al servicio del Estado y de la comunidad y ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento".

Esta política pública es de alcance transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado, bajo el cumplimiento de estándares de excelencia en el servicio. Su adecuada implementación debe darse en el marco de las dimensiones establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional de relacionamiento con el ciudadano en los diferentes momentos de interacción, robusteciendo la temática de inclusión representada a través de principios, obligaciones y acciones concretas que busquen garantizar accesibilidad, igualdad y no discriminación en el acceso a trámites, servicios, y de información en general a través de los diferentes canales establecidos para este propósito, asegurando de esta forma que las personas con discapacidad puedan acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado, conforme a los lineamientos nacionales en la materia.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

III. POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES

El Ministerio de Defensa Nacional instituye la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites, y promoverá una gestión pública eficiente, transparente, participativa y centrada en el ciudadano, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información. Lo anterior, mediante la simplificación, automatización y mejora continua de los trámites institucionales, reduciendo cargas innecesarias y facilitando el acceso a los servicios del Ministerio de Defensa Nacional, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Implementar la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites trae consigo una serie de beneficios para los ciudadanos tales como: ahorro de tiempo y dinero, mayor facilidad de acceso, menos barreras y requisitos, mayor transparencia y mejora significativamente la confianza y la relación de la ciudadanía con el Estado.

IV. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

De conformidad con la Ley 1712 de 2014, el Ministerio de Defensa Nacional establece la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública como un instrumento estratégico de gestión pública, orientado a garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, consolidar una cultura institucional basada en los principios de buena fe (honestidad, lealtad y sin intención dolosa o culpa), facilitación (imponer barreras innecesarios – como requisitos excesivos o trámites complicados), legalidad y el fortalecimiento de la confianza ciudadana frente al Sector Defensa.

Esta política responde a la obligación legal de promover una administración abierta, transparente y orientada a resultados, integrándose con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). En este sentido, las actuaciones al interior del Sector Defensa estarán orientadas en cumplir los deberes legales en materia de divulgación y publicación de información pública, garantizando criterios diferenciales para la información generada por las dependencias del ministerio y sus entidades adscritas y vinculadas, al igual que de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional, respetando la reserva legal y la seguridad nacional, a través del del uso de lenguaje claro y accesible en la divulgación de información, haciendo énfasis en el uso de la tecnología y los medios idóneos para garantizar el acceso de los ciudadanos a la información pública a cargo.

V. POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

El Ministerio de Defensa Nacional de conformidad con la Ley 1341 de 2009 *"Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC"* consagra como eje fundamental la **Masificación del Gobierno en Línea**, actualmente denominado **Gobierno Digital**, lo que implica que las entidades públicas deben implementar todas las acciones necesarias para asegurar el uso óptimo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el cumplimiento de sus funciones.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Así mismo, la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC establece los estándares y directrices para que las entidades públicas garanticen la transparencia en el acceso a la información, la accesibilidad web, la seguridad digital y la apertura de datos, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.

Los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital se establecen a través del Decreto 767 del 16 de mayo de 2022, por lo que, el objetivo es el aprovechamiento de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y aumentar la competitividad del país a través de la transformación digital del Estado.

Los principios clave que rigen el citado decreto, corresponden a:

Gobernanza: sistema de procesos, instituciones y prácticas que aseguran la implementación efectiva de la política de Gobierno Digital y promueve la colaboración entre diferentes entidades y niveles de gobierno para una gestión coordinada y eficiente.

Innovación Pública Digital: iniciativa que fomenta la innovación en los servicios públicos mediante el uso de tecnologías digitales, y busca mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y aumentar la competitividad del país.

Los habilitadores son:

- Arquitectura: Este habilitador tiene como objetivo que las entidades desarrollen capacidades para fortalecer su institución mediante la implementación de la arquitectura empresarial en la gestión, gobierno y desarrollo de proyectos de TI. Las entidades deben alinear su orientación estratégica, modelo de gestión, plan de transformación digital y estrategia de TIC para cumplir con la Política de Gobierno Digital.
- Seguridad y Privacidad de la Información: Este habilitador tiene como objetivo que las entidades desarrollen capacidades mediante la implementación de lineamientos de seguridad y privacidad en todos sus procesos y activos de información. Esto busca preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de los datos.
- Cultura y Apropiación: Este habilitador tiene como objetivo desarrollar las capacidades de las entidades y grupos de interés para acceder, usar y aprovechar las TIC. Se promoverá el uso y apropiación de estas tecnologías entre personas con discapacidad y se fomentará la inclusión con un enfoque diferencial.
- Servicios Ciudadanos Digitales: Este habilitador tiene como objetivo desarrollar, mediante soluciones tecnológicas, las capacidades de las entidades para mejorar la interacción con la ciudadanía y garantizar su derecho a utilizar medios digitales en sus trámites con la administración pública.

Líneas de Acción

Determina acciones específicas que deben llevar a cabo las entidades públicas para implementar la política, ejecutando acciones orientadas a desarrollar servicios y procesos inteligentes, tomar decisiones basadas en datos y consolidar un Estado abierto, con el fin de articular las Iniciativas Dinamizadoras de la Política de Gobierno Digital, Así:

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del Decreto 767 del 16 de mayo de 2022, las líneas de acción corresponden a:

- Servicios y Procesos Inteligentes: Esta línea de acción busca que las entidades públicas diseñen servicios digitales automatizados, accesibles y adaptativos, centrados en la experiencia y necesidades del usuario. Su propósito es garantizar calidad en la atención mediante esquemas proactivos y el aprovechamiento de tecnologías emergentes.

- Decisiones Basadas en Datos: Esta línea de acción busca que las entidades del sector reconozcan los datos como infraestructura y activos estratégicos para el desarrollo económico y social del país. En este sentido, deben implementar mecanismos de gobernanza que aseguren su acceso, intercambio, reutilización y explotación, garantizando siempre el cumplimiento de las normas de protección y tratamiento de datos personales. Con ello, se busca que las entidades fortalezcan sus capacidades para tomar decisiones más precisas y mejorar la calidad de los servicios que ofrecen a la ciudadanía.

- Estado Abierto: Esta línea de acción establece que las entidades del sector deben garantizar la transparencia en su gestión bajo un principio de apertura por defecto.

  Para ello, deben crear y fortalecer espacios de diálogo que generen confianza social e institucional, promoviendo la colaboración y la participación de los grupos de interés.

  Asimismo, se espera que impulsen soluciones a problemas públicos mediante prácticas innovadoras y sostenibles, apoyadas en el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de consolidar la democracia y mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía.

Iniciativas Dinamizadoras

Identifica proyectos y programas que impulsarán la transformación digital y el desarrollo de estrategias de ciudades y territorios inteligentes a través del uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para la transformación de los territorios social, económica y ambientalmente.

La Política de Gobierno Digital está diseñada para asegurar que su implementación no solo sea de manera efectiva, sino que también genere un impacto positivo en la sociedad y en la competitividad del país. Las políticas de relacionamiento con el ciudadano se implementarán atendiendo a las características específicas del Sector Defensa.

A. Misión General

Establecer los criterios orientadores y los mecanismos institucionales que fortalezcan el relacionamiento con la ciudadanía, a través de la implementación articulada de las Políticas de Relacionamiento con el Ciudadano; Servicio al Ciudadano, Simplificación, Racionalización y Estandarización de trámites, Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Transparencia, Acceso a la Información y Lucha Contra la Corrupción y Gobierno Digital. Esta misión busca garantizar una gestión pública abierta, eficiente y centrada en el ciudadano, promoviendo la confianza, la corresponsabilidad y el goce efectivo de sus derechos, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y bajo los principios de legalidad, integridad y mejora continua.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

B. Misiones Particulares

1. Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional

1.1. Emitir lineamientos, acompañar la implementación, y efectuar seguimiento y control de las Políticas de Relacionamiento con el Ciudadano que se adoptarán en el Sector Defensa.

1.2. Expedir lineamientos, acompañar actividades y/o implementar mecanismos efectivos para la adecuada gestión, seguimiento y acciones de mejoramiento para el cumplimiento oportuno de los términos de ley, respecto de las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias) de competencia del Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aeroespacial Colombiana, Policía Nacional y Entidades Adscritas y Vinculadas al Sector Defensa.

1.3. Efectuar seguimiento a la implementación del Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano de forma periódica.

1.4. Realizar un informe trimestral consolidado, que integre la gestión de PQRSD y el avance de las Políticas de Relacionamiento con el Ciudadano, conforme con lo anexos de la presente directiva, para lo cual, dentro de los primeros diez días finalizado cada trimestre, el Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aeroespacial Colombiana, Policía Nacional y Entidades Adscritas y Vinculadas al Sector Defensa, remitirán esta gestión a la Oficina de Relación con el Ciudadano, de acuerdo con el anexo "Estructuración Informe Trimestral Sectorial".

1.5. Efectuar seguimiento y emitir un informe anual de seguimiento a la implementación de los criterios mínimos de las Políticas de Relacionamiento con el Ciudadano.

2. Comando General de las Fuerzas Militares, Comandos de Fuerzas y la Dirección General de la Policía Nacional

2.1 Encaminar acciones, dentro de su competencia, para la creación de una Oficina de Relación con el Ciudadano al interior de la entidad, conforme con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.

2.2 Adelantar actuaciones tendientes a la observancia del contenido y anexos de la presente directiva, con el fin de validar su implementación al interior de sus instituciones.

2.3 Garantizar la programación de los recursos suficientes y adecuados para el cumplimiento de las Políticas de Relacionamiento con el Ciudadano de acuerdo con sus competencias.

2.4 Asegurar que en el desarrollo de programas y/o actividades de formación, inducción y reinducción, entre otros, dirigidos al personal civil y uniformado, se incluyan temáticas relacionadas con el relacionamiento con el ciudadano.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

3. Jefes, líderes o responsables de la Política de Servicio al Ciudadano en el Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aeroespacial Colombiana, Policía Nacional y Entidades Adscritas y Vinculadas al Sector Defensa, de conformidad con los actos administrativos de adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

3.1 Liderar al interior de los organismos y entidades, las siguientes Políticas de Relacionamiento con el Ciudadano en el Sector Defensa:

- Servicio al Ciudadano.
- Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites.
- Participación Ciudadana en la Gestión Pública (y su componente Rendición de Cuentas).
- Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción.

3.2 Requerir la incorporación en sus planes institucionales de capacitación, temas relacionados con las políticas que inciden en la relación con el ciudadano.

3.3 Gestionar actividades tendientes a aumentar de forma progresiva la calificación del índice de desempeño institucional conforme al Formulario Único de Reporte de Avance en la Gestión (FURAG) de las políticas que inciden en la relación estado ciudadano en el Marco del Modelo Integrado de Planeación Gestión.

3.4 Elaborar estrategias anuales por cada política de relacionamiento con el ciudadano.

3.5 Consolidar y elaborar los informes trimestrales conforme con los anexos de la presente directiva, y remitirlos exclusivamente al correo electrónico institucional dispuesto por la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional, para su consolidación dentro de los primeros diez días siguientes a la finalización de cada trimestre.

3.6 Reportar a través de los informes trimestrales de relacionamiento con el ciudadano, los avances registrados del periodo correspondiente en materia de las Políticas de Relacionamiento con el Ciudadano en el Sector Defensa, conforme con los anexos de la presente directiva.

4. Directores de Tecnología o quien haga sus veces en las Entidades del Sector Defensa

Las Direcciones de Tecnología o quien haga sus veces, deberán planear, coordinar, ejecutar y hacer seguimiento a todas las acciones que garanticen la transformación digital institucional a través de la implementación de la Política de Gobierno Digital, así:

4.1. Coordinar el diligenciamiento del autodiagnóstico digital para definir el nivel de madurez digital de la entidad, utilizando las herramientas de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)para identificar el estado actual y brechas.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

4.2. Validar y priorizar los proyectos de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) Institucional, evaluando su viabilidad técnica, financiera y operativa.

4.3. Formular el plan de trabajo de gobierno digital, incluyendo cronograma, responsables, entregables y evidencias, teniendo en cuenta las recomendaciones dadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la calificación del FURAG.

4.4. Adoptar medidas para garantizar el uso máximo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en todas sus funciones, incluyendo la difusión de información en portales institucionales.

4.5. Articular con las áreas de planeación, control interno, jurídica, comunicaciones, administrativa, relación con el ciudadano o quien haga sus veces, para asegurar la transversalidad de la política.

4.6. Liderar la ejecución de iniciativas estratégicas alineadas con el Plan Nacional de Desarrollo y los lineamientos de MinTIC.

4.7. Coordinar el diligenciamiento del FURAG y otros instrumentos de evaluación institucional.

4.8. Avalar la realización de auditorías internas y externas sobre el avance de la política.

4.9. Promover espacios de formación y apropiación digital para servidores públicos y contratistas en conjunto con el área de talento humano de cada entidad.

4.10. Propiciar la socialización de avances, retos y resultados con los grupos de interés internos y externos, a través de la oficina de comunicaciones o quien haga sus veces.

5. Inspectores Generales y Jefes de Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aeroespacial Colombiana, Policía Nacional y Entidades Adscritas y Vinculadas al Sector Defensa, de conformidad con los actos administrativos de adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

5.1. Verificar y evaluar la implementación y cumplimiento, al interior de los organismos y entidades, las Políticas de Relacionamiento con el Ciudadano, que se relacionan a continuación:Servicio al Ciudadano.

- Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites.
- Participación Ciudadana en la Gestión Pública (y su componente Rendición de Cuentas).
- Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción.
- Gobierno Digital.

5.2. Incluir en la propuesta del Plan Anual de Auditoría Interna o su equivalente, presentada ante el Comité Institucional de Coordinación Control Interno o su equivalente, actividades tendientes a evaluar la implementación y cumplimiento de las políticas que inciden en la relación con el ciudadano.

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

5.3. Elaborar los informes producto de las evaluaciones realizadas a la implementación y cumplimiento de las políticas que inciden en la relación con el ciudadano e informar los resultados a los líderes de las políticas de Servicio al Ciudadano; Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites; Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción y Gobierno Digital, así como al Comité Institucional de Coordinación Control Interno o su equivalente.

5.4. Realizar evaluación y seguimiento a los Planes de Mejoramiento derivados de los resultados de las evaluaciones realizadas a la implementación y cumplimiento de las políticas que inciden en la relación con el ciudadano, e informar los resultados a los lideres de las políticas Servicio al Ciudadano; Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites; Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción, así como al Comité Institucional de Coordinación Control Interno o su equivalente.

5.5. Contribuir, desde el ámbito de sus competencias, al fortalecimiento de las Políticas de Relacionamiento con el Ciudadano, al interior de sus organismos y entidades:

5.6. Incluir dentro de sus estrategias y/o actividades encaminadas a fomentar la cultura de control, temáticas relacionadas con las políticas Servicio al Ciudadano; Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites; Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción y Gobierno Digital.

5.7. Establecer al interior de las Inspecciones Generales y las Oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, lineamientos orientadores para sus equipos de trabajo, que propendan por:

5.7.1 El adecuado cumplimiento de las políticas Servicio al Ciudadano; Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites; Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción y Gobierno Digital.

5.7.2 La participación en las actividades e iniciativas que los lideres de Políticas de Relacionamiento con el Ciudadano, desarrollen para la difusión, interiorización y practica de las políticas Servicio al Ciudadano; Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites; Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción y Gobierno Digital.

C. Instrucciones generales de coordinación

Es importante que las directrices de la presente Directiva sean acogidas de manera articulada y coordinada por los responsables, con la finalidad de asegurar la implementación, mantenimiento y mejora de las Políticas que inciden en la relación Estado - ciudadano en el Sector Defensa.

Para el efecto, la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional liderará y adelantará las actividades de acompañamiento, articulación y coordinación con el Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

Aeroespacial Colombiana, Policía Nacional y Entidades Adscritas y Vinculadas al Sector Defensa, con el fin de velar por la implementación y el fortalecimiento de las Políticas de Relacionamiento con el Ciudadano.

D. Disposiciones administrativas

La Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional, liderará la implementación de la presente Directiva, y el Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aeroespacial Colombiana, Policía Nacional y Entidades Adscritas y Vinculadas al Sector Defensa elaborarán trimestralmente un informe, el cual deberá contener exclusivamente la información que se relaciona en el anexo *"Pautas y Contenido para la Estructuración del Informe Trimestral"*, que está relacionado con la gestión de las PQRSD, medición de la satisfacción de trámites, servicios y avances en las políticas que inciden en la relación con el ciudadano.

Para el efecto, deberán remitir su respectivo informe dentro de los primeros 10 días hábiles siguientes a la finalización de cada trimestre a la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional, al siguiente correo: tramitesyserviciosugg@mindefensa.gov.co, para la consolidación de un único Informe Sectorial el cual será publicado en la página web institucional www.mindefensa.gov.co.

PEDRO ARNULFO SÁNCHEZ SUÁREZ
Ministro de Defensa Nacional

Anexos: ANEXO "A" - POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS
ANEXO "B" – POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO
ANEXO "C" - POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES
ANEXO "D" - POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN
ANEXO "E" - POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL
ANEXO "F" - ESTRUCTURACIÓN DEL INFORME TRIMESTRAL SECTORIAL

VoBo: Giovanni Arturo González Zapata - Secretario General
VoBo: Alexandra González Zapata - Secretaria de Gabinete
VoBo: Daniel González Martínez - Director de Asuntos Legales
VoBo: Carolina Moyano Forero – Coordinadora Grupo Negocios Generales CMF
Revisó: Deisy González Báez – Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano
Elaboró: Valeria Camila Reza Escobar – Coordinadora Grupo Análisis y Seguimiento

Este documento es propiedad del Ministerio de Defensa Nacional, no está autorizado su reproducción total o parcial

ANEXO "A" - POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

Este anexo tiene como finalidad orientar el desarrollo de acciones concretas que garanticen la implementación y fortalecimiento de la Política de Participación Ciudadana del Sector Defensa, de conformidad con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, así como con los estándares de transparencia, integridad y mejora del relacionamiento Estado – ciudadanía, sin perjuicio de las adaptaciones requeridas conforme a los Sistemas de Gestión de Desempeño Institucional implementados, siempre que se garantice la finalidad constitucional de promover la participación ciudadana en la gestión pública, al igual que de las actuaciones necesarias para crear la Oficina de Relación con el Ciudadano en cada entidad.

Asimismo, con el fin de avanzar de manera ordenada y coherente en la implementación, mantenimiento o fortalecimiento de la Política de Participación Ciudadana y con base al manual operativo[1] MIPG V6, se establecen las siguientes pautas para ser adoptadas conforme a la naturaleza, el grado individual de madurez del Sistema de Gestión de Desempeño Institucional y los recursos del Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aeroespacial Colombiana, Policía Nacional y Entidades Adscritas y Vinculadas al Sector Defensa, así:

1. **Realizar un diagnóstico interno sobre el estado actual de la participación ciudadana.**

   - Identificar fortalezas y debilidades en la implementación de la política, con base en autoevaluaciones, auditorías, informes de control y reportes de veedurías.
   - Verificar si los grupos de valor han sido caracterizados y si los mecanismos utilizados para la identificación son los más idóneos para ejecutar la actividad.
   - Evaluar el uso de enfoques diferenciales (étnico, territorial, género, etc.), el lenguaje claro, la innovación abierta y las TICS en la estrategia institucional de participación.
   - Socializar los resultados del diagnóstico con servidores públicos y ciudadanía.
   - Asignar responsables del liderazgo y coordinación de la política.

2. **Generar capacidades institucionales en participación ciudadana**

   - Incluir contenidos de participación, diálogo, lenguaje claro y enfoque de derechos en los planes de inducción y capacitación institucional.
   - Utilizar ofertas existentes del Estado para retroalimentación, capacitación, coordinación y generación de espacios de participación ciudadana, entre otros.
   - Propender porque los espacios de rendición de cuentas se realicen en instalaciones diferentes a las Unidades Militares o Policiales, con el fin de garantizar la accesibilidad sin restricciones a la ciudadanía en general.

3. **Formular una estrategia de participación articulada al plan institucional**

   - Identificar qué procesos misionales, estratégicos, transversales o de apoyo permiten o requieren relacionarse con el ciudadano.
   - Asociar cada acción a una fase del ciclo de gestión (diagnóstico, formulación, ejecución o evaluación).
   - Priorizar asuntos de interés público y temas clave para la rendición de cuentas.

---

[1] Manual Operativo MIPG V6 2024

- Incluir por lo menos una actividad participativa con cada grupo de valor caracterizado.

4. Definir las condiciones para la participación efectiva

- Determinar el nivel de participación esperado (consulta, colaboración, co-creación o decisión).
- Establecer la metodología participativa más pertinente (grupos focales, encuestas, foros virtuales, laboratorios ciudadanos, etc.)
- Adoptar un enfoque diferencial poblacional y territorial.
- Identificar la información que se debe divulgar previamente en lenguaje claro.

5. Ejecutar las acciones participativas con enfoque incluyente

- Convocar a la ciudadanía y grupos de valor a través de canales presenciales y electrónicos, buscando llegar en igualdad de condiciones a todos los sectores.
- Garantizar el acceso libre, transparente y respetuoso a los espacios participativos a todos los grupos que deseen participar sin ningún tipo de discriminación, garantizando además medios idóneos para la interlocución con población que presente algún tipo de discapacidad.
- Incluir veedurías ciudadanas y grupos de control social en las fases de evaluación y seguimiento.
- Documentar todas las actividades y analizar las recomendaciones recibidas.

6. Incorporar los resultados de participación en la mejora de trámites y servicios

- Aprovechar los ejercicios participativos para obtener retroalimentación ciudadana sobre eficiencia, eficacia y pertinencia de trámites, servicios o procedimientos administrativos.
- Utilizar esta retroalimentación para simplificar, optimizar o rediseñar procesos institucionales.

7. Evaluar y divulgar los resultados de la estrategia

- Medir la cobertura y profundidad de la participación (número de actividades, actores involucrados, alcance, resultados, etc.).
- Publicar los resultados en canales institucionales y en el "Menú Participa" del sitio web, conforme con la Resolución MinTIC 1519 de 2020.
- Documentar y visibilizar buenas prácticas, especialmente aquellas relacionadas con rendición de cuentas o innovación participativa.

8. Interlocución y relacionamiento con las veedurías ciudadanas

8.1 Reconocer el carácter legal y alcance de las veedurías ciudadanas

En términos generales la veeduría es un mecanismo de vigilancia ciudadana reglamentado por la Ley 850 de 2003, que puede ser ejercido por los ciudadanos o las diferentes organizaciones comunitarias[2], sin interferir en el control interno ni sustituir o atribuirse funciones de los organismos de control. Su constitución formal se realiza mediante inscripción ante la Personería Municipal o Distrital o ante la Cámara de Comercio y una vez inscritas, adquieren legitimidad para realizar seguimiento y vigilancia a:

[2] Artículo 2 de la Ley 850 de 2003

a) Contratos, obras, servicios y programas públicos.
b) Ámbitos, aspectos y niveles en los que, en forma total o parcial se empleen los recursos públicos, con sujeción a lo dispuesto en la Ley 850 de 2003.

Con el fin de entender el alcance de estas organizaciones es pertinente tener en cuenta la diferencia entre organismos de control y el control ciudadano ejercido por las veedurías, así: *Organismos de Control son aquellos a los que la Constitución Política les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal. No están adscritos ni vinculados a las Ramas del poder público*[3] (Contraloría General de la República, Auditoria General de la República y el Ministerio Público: Procuraduría General de la Nación, Instituto de Estudios del Ministerio Público y Defensoría del Pueblo), los cuales cuentan con atribuciones propias de acuerdo a sus funciones, relacionadas entre otras, con el control fiscal y facultades para adelantar auditorías, determinar responsabilidades fiscales, ordenar reparaciones al erario con carácter vinculante, la potestad de iniciar procesos sancionatorios contra servidores públicos, imponer destituciones o suspensiones y promover acciones penales cuando corresponda.

Respecto al control social y vigilancia que ejercen las veedurías, se debe tener en cuenta que estas *"se constituyen y actúan por la libre iniciativa de los ciudadanos, gozan de plena autonomía frente a todas las entidades públicas y frente a los organismos institucionales de control, por consiguiente, los veedores ciudadanos no dependen de ellas ni son pagados por ellas. En ningún caso los veedores pueden ser considerados funcionarios públicos."*[4], así las cosas, este tipo de control a la gestión pública, si bien es cierto es fundamental y relevante para garantizar el debido uso de los recursos públicos, también lo es que, carece de poder coercitivo o sancionatorio propio o directo, pues se limita en sentido estricto a vigilar la gestión pública, recibir los informes, observaciones y sugerencias que presenten los ciudadanos y organizaciones en relación con las obras o programas que son objeto de veeduría, al igual que a denunciar ante las autoridades competentes los hechos o actuaciones irregulares de los funcionarios públicos, todo a través de los *instrumentos de acción* puestos a su disposición *para lograr de manera ágil y oportuna sus objetivos y el cumplimiento de sus funciones*[5]. Es así como, estos informes, recomendaciones o denuncias, están orientadas a promover la transparencia y la eficiencia, pudiendo dar impulso al inicio de las actuaciones propias de los organismos de control o judiciales, al igual que de los sistemas de mejora continua implementados en las entidades.

8.2 Identificar veedurías existentes o potenciales

- Verificar si existen veedurías registradas ante las Personerías o Cámaras de Comercio con interés legítimo en procesos institucionales, con el fin de tener una base de datos que permita una comunicación directa con estas organizaciones, para lograr su vinculación en las actividades dispuestas según la política de Participación Ciudadana
- Orientar a organizaciones que manifiesten intención de ejercer control social en ejercicios de planeación, seguimiento o rendición de cuentas y demás, sobre el procedimiento y marco legal para la constitución de las veedurías ciudadanas.

8.3 Articular los productos de las veedurías al ciclo de gestión institucional

- Fomentar la participación de las veedurías identificadas en:

---

[3] https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/manual-estado/organismos-control.php#:~:text=Organismos%20de%20Control%20"%20Contralor%C3%ADa%20General%20de,Ministerio%20P%C3%BAblico%20+%20Defensor%C3%ADa%20del%20Pueblo%20+

[4] Articulo 8 de la Ley 850 de 2003

[5] Articulo 16 de la Ley 850 de 2003

a) Diagnósticos participativos y evaluación ciudadana.
b) Jornadas de rendición de cuentas.
c) Espacios permanentes o estratégicos de participación.

- Integrar las observaciones o recomendaciones de las veedurías a los procesos de mejora institucional cuando corresponda.

8.4 Fomentar buenas prácticas y formación institucional

- Difundir el contenido de la Ley 850 de 2003 entre servidores de cada entidad.
- Promover capacitaciones al personal de servidores, sobre la temática de veedurías ciudadanas, priorizando la debida actuación e interlocución a través de comunicación asertiva durante la interacción con los ciudadanos que ejercen este control ciudadano, bajo el principio de la argumentación legal y normativa aplicable de acuerdo con sus funciones.
- Estimular, sin imponer, la creación de veedurías en sectores donde se identifiquen proyectos de alto impacto o sensibilidad social.

8.5 Hacer seguimiento y documentar su incidencia

- Registrar las intervenciones, comunicaciones o informes recibidos por parte de veedurías, propendiendo por valorar técnica y jurídicamente sus recomendaciones y su implementación en el ámbito de la mejora continua.
- Documentar y socializar buenas prácticas o experiencias de colaboración y control ciudadano exitosas, producto del relacionamiento con las veedurías ciudadanas.

8.6 Prohibiciones de las veedurías ciudadanas

- A las veedurías ciudadanas en el ejercicio de sus funciones les está prohibido, sin el concurso de autoridad competente, retrasar, impedir o suspender los programas, proyectos o contratos objeto de la vigilancia.[6]
- Con base a Ley 850 de 2003, la cual no contempla un listado de prohibiciones ni sanciones específicas aplicables a las veedurías ciudadanas diferentes a lo citado en el párrafo anterior y a los impedimentos establecidos para ser veedor[7]. No obstante, su ejercicio debe realizarse en el marco del respeto por los principios constitucionales y legales, sin transgredir derechos de terceros ni afectar el normal desarrollo de la gestión pública. Así mismo, las entidades del Sector Defensa deben actuar bajo criterios de buena fe, trato digno y colaboración con las veedurías ciudadanas, sin que ello implique permitir actos que constituyan abuso de este derecho o que comprometan la reserva, la seguridad institucional, la legalidad de la actuación administrativa, afectación a los derechos de los servidores o la trasgresión al ordenamiento legal.

[6] Artículo 20 de la Ley 850 de 2003
[7] Artículo 19 de la Ley 850 de 2003

ANEXO "B" – POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

A través de este anexo se orienta la ejecución de actividades puntuales que garanticen la implementación o el fortalecimiento de la Política de Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa, de conformidad con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y los lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública, definiendo esta política pública de alcance transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado, bajo el cumplimiento de estándares de excelencia en el servicio.

Aspectos a tener en cuenta para formular, mantener o fortalecer la Política de Servicio al Ciudadano

Con el fin de implementar, mantener y/o fortalecer de manera progresiva y efectiva la Política de Servicio al Ciudadano, y con base a lo formulado en el manual operativo MIPG V6, se realizan las siguientes indicaciones, para su respectiva adaptación conforme a la naturaleza, el grado individual de madurez del Sistema de Gestión integral y los recursos del Ministerio de Defensa, Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aeroespacial Colombiana, Policía Nacional y Entidades Adscritas y Vinculadas al Sector Defensa, que permitan prestar un servicio transparente, incluyente y de calidad a la ciudadanía, dando cumplimiento a sus expectativas, bajo los principios constitucionales y atributos como dignidad, efectividad, oportunidad, claridad, transparencia, imparcialidad y de calidad entre otros, así como el robustecimiento de la inclusión representada a través de obligaciones y acciones concretas que busquen garantizar accesibilidad, igualdad y no discriminación en el acceso a trámites, servicios, información multicanal.

Además, en concordancia con los lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano, establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública - 2020, a continuación, se establecen los objetivos y componentes de implementación de la Política de Servicio al Ciudadano para el Sector Defensa.

Objetivos Política de Servicio al Ciudadano

- Articular la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación del Estado con el ciudadano en todos los niveles de relacionamiento.
- Garantizar el acceso de los ciudadanos a la oferta pública del Estado en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial.
- Promover la implementación de la política de servicio al ciudadano con el enfoque territorial que permita al Ministerio de Defensa Nacional, Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aeroespacial Colombiana, Policía Nacional y Entidades Adscritas y Vinculadas al Sector Defensa conocer y contemplar las particularidades del territorio y de su población, de manera que se mejore la eficiencia de su gestión en cualquier parte del país.
- Fortalecer los procesos internos de las entidades con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
- Formular, implementar y publicar anualmente la Estrategia de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con las orientaciones del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), con corte a 31 de enero de cada vigencia, en un lugar visible y de fácil acceso a la ciudadanía, indicando claramente la ubicación de las estrategias vigentes de

atención a la ciudadanía, en concordancia con el Plan de Acción anual de cada institución o entidad y las estrategias del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), de conformidad con la Circular Externa 100-004-2026, "Orientaciones para la elaboración y publicación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano".

Estos objetivos se desarrollarán conforme a los siguientes componentes:

1. Planeación del Servicio

Direccionamiento estratégico y planeación:

Anualmente, en el marco de la formulación del Plan de Acción Anual, el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aeroespacial Colombiana, Policía Nacional y Entidades Adscritas y Vinculadas al Sector Defensa formularán acciones que le permitan avanzar en la implementación de la política y en la satisfacción de las necesidades de sus grupos de valor.

Una de las herramientas de formulación de este plan deberá ser la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de las entidades, constituyéndose como un ejercicio permanente, en el cual participan tanto dependencias misionales, como de apoyo a la gestión, teniendo en cuenta que solo el conocimiento de las características y necesidades de la población permitirá que la gestión institucional logre satisfacer esas necesidades específicas, de tal forma que la priorización y definición de acciones en la planeación, debe analizarse a la luz de los resultados de la caracterización.

Este resultado junto con los resultados del ejercicio de diagnóstico respecto del estado de implementación de la Política, brindan insumos suficientes para el diseño e implementación del modelo de gestión de la entidad y de los planes, políticas, programas o iniciativas que desarrolle en cumplimiento de su objetivo misional.

El diagnóstico situacional de la política debe contemplar la reflexión sobre el estado de avance o desarrollo de la Política de Servicio al Ciudadano en el marco de cada una de las dimensiones de MIPG, así como los resultados de los mecanismos de evaluación y medición de la política, tomando como base las preguntas que se evalúan en el Formulario Único de Reportes de Avance de la Gestión (FURAG)y las incorporadas en la herramienta de autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano, analizar su nivel de cumplimiento e identificar qué acciones deben implementarse para lograr el ciento por ciento del cumplimiento.

Una vez definidas las acciones, se deben planear los recursos físicos, de talento humano y técnicos necesarios para su implementación, así como, el establecimiento de indicadores que permitan hacer seguimiento a la Política. Dicha planeación debe estar concertada al interior de la institución, identificando los responsables y cuya aprobación será de la alta dirección en el marco del Comité de Gestión y Desempeño Institucional.

Los responsables deberán conocer los compromisos y acciones que se implementarán para mejorar el servicio a los ciudadanos, y hacia los ciudadanos a fin de apoyar el seguimiento.

2. Implementación de Política de Servicio a Ciudadano

Talento Humano:

A continuación, se presentan las principales acciones para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en el marco de la dimensión de Talento Humano:

Los servidores públicos que se encuentran en el primer nivel de servicio (contacto directo con los usuarios y/o ciudadanía en general deben:

- Conocer claramente los protocolos de atención para orientar a los ciudadanos, teniendo en cuenta criterios diferenciales cuando se trata de población vulnerable o de especial protección constitucional.
- Contar con el perfil adecuado y el conocimiento necesario sobre la entidad, en especial sobre sus funciones, estructura organizacional, portafolio de servicios y sus requisitos, normas que rigen el funcionamiento del Ministerio de Defensa, Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aeroespacial Colombiana, Policía Nacional y Entidades Adscritas y Vinculadas al Sector Defensa, los canales de atención, procesos y flujos de información internos para resolver directamente el mayor número de inquietudes en este primer nivel de servicio. En este sentido se deberá atender lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 9 de la Ley 1437 de 2011, relativo a la prohibición de: *"Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello".*
- Eliminar las barreras actitudinales que por diferentes criterios puedan generar discriminación respecto de cualquier grupo poblacional.

Frente a los servidores públicos que se encuentran fuera del primer nivel de atención (no tienen contacto directo con los usuarios y/o ciudadanos):

- Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el quehacer institucional, como también la normatividad sectorial emitida desde el Ministerio de Defensa Nacional para tal fin.
- Participar en las jornadas de capacitación y sensibilización institucional y sectorial sobre la importancia del Servicio al Ciudadano como eje fundamental en el relacionamiento con la ciudadanía, la planeación institucional sobre esta política y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la entidad para dar respuesta a las PQRSD.
- Los servidores públicos que elaboran respuestas a los ciudadanos deberán implementar estrategias de Lenguaje Claro, respetando el rigor técnico y jurídico que exige determinada materia.

3. Acciones transversales

- Las instituciones deberán crear esquemas de reconocimiento y estímulos especiales dirigidos a los servidores públicos, que permitan destacar sus competencias en materia de atención y servicio al ciudadano, el interés continuo por incrementar sus habilidades y cualificarse.
- Establecimiento de jornadas de capacitación recurrentes y especializadas en Servicio al Ciudadano.
- Formular o fortalecer estrategias que permitan la apropiación de los principios y valores del servicio público y de su impacto en el bienestar de los ciudadanos.
- Vinculación de personal con capacidades especiales en habilidades y actitudes de servicio.
- Sensibilización y capacitación de la Alta Dirección y de todos los servidores de cada institución frente a la transversalidad e importancia del proceso de Servicio al Ciudadano.
- Establecimiento de módulos o contenidos sobre la Política de Servicio al Ciudadano en los programas de inducción y reinducción.

4. Comunicación asertiva y lenguaje claro

Es necesario que el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aeroespacial Colombiana, Policía Nacional y Entidades Adscritas y Vinculadas al Sector Defensa fortalezcan su gestión a través de servidores públicos capacitados en comunicación asertiva, implementando la estrategia de Lenguaje Claro, buscando garantizar que el usuario y/o ciudadano del Sector Defensa obtenga información completa, clara, precisa y actualizada sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite, en cada momento de verdad del ciclo de servicio, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por las entidades para el relacionamiento con sus grupos de valor.

5. La Integridad Pública

El Código de Integridad de cada entidad es una herramienta pedagógica para promover y fortalecer la ética de lo público y cambios culturales a partir de los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia. Los servidores encargados de la atención directa al ciudadano deben apropiar los valores del Código de integridad y ponerlos en práctica en la interacción con la ciudadanía.

6. Gestión con valores para resultados

Esta dimensión comprende dos ejes de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera y cada eje contempla la implementación de diferentes políticas de gestión y desempeño que amplían el alcance de lo definido en su momento en el documento CONPES 3785.

Respecto de la ventanilla hacia adentro, para garantizar una adecuada implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, cada institución deberá efectuar las siguientes reflexiones:

- La estructura organizacional es adecuada y permite el cumplimiento de los objetivos misionales, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y garantizar sus derechos.
- Los procesos misionales de la institución que están detrás de la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, así como los relacionados con atención a requerimientos de los ciudadanos, están claramente definidos y son lo más expeditos posibles.
- Todos los procesos generan valor y facilitan el cumplimiento de los objetivos misionales.
- El talento humano responsable de la gestión de los requerimientos de los ciudadanos es suficiente y sus perfiles son adecuados.
- Existe una dependencia encargada de liderar las políticas que buscan mejorar la relación del Estado con el ciudadano y tiene comunicación directa con la alta dirección de la institución.
- La institución cuenta con manuales y protocolos de servicios en los cuales se precisan los lineamientos para la atención a la ciudadanía, en atención al Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano.
- Los sistemas de información garantizan la seguridad de la información y la trazabilidad de la interacción con los ciudadanos.
- La institución cuenta con herramientas de automatización de procesos y de relacionamiento con la ciudadanía que facilitan la gestión interna y la entrega oportuna de la oferta pública a los ciudadanos.

- Las tecnologías de la información y las comunicaciones permiten interactuar de manera ágil y coordinada entre entidades para atender los requerimientos de los ciudadanos y cumplir de la mejor forma con los objetivos misionales.
- Los recursos de infraestructura, equipos, tecnología y comunicaciones, entre otros, son adecuados y suficientes para la adecuada interacción con los ciudadanos y el desarrollo de los procesos misionales.
- Los canales de atención garantizan la accesibilidad de todas las personas, sin importar su condición o características especiales, a la oferta institucional del Estado sin importar el lugar en el que se encuentran.

Para canales electrónicos, se debe implementar la Resolución 1519 de 2020 que adopta las Directrices de Accesibilidad Web (o la que se encuentre vigente) y establece los lineamientos de diseño y operación de los sitios web, las condiciones para la publicación de contenidos audiovisuales subtitulados, las condiciones de los subtítulos, e instrucciones para la construcción de documentos para que sean accesibles.

En materia de accesibilidad a espacios físicos, las instituciones deben implementar y cumplir las disposiciones de la Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico NTC 6047 de 2013 para los espacios de atención presencial al ciudadano y generar acciones enfocadas hacia el cumplimiento de los estándares internacionales de accesibilidad universal; para lo cual está disponible una herramienta de autodiagnóstico de accesibilidad, entre muchas otras.

Respecto de la ventanilla hacia afuera, es importante armonizar las exigencias de la Política de Servicio al Ciudadano con las de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana, Gobierno Digital que a través de su estricto cumplimiento garantiza estándares de excelencia en el servicio en cada uno de los escenarios de relacionamiento en el Sector Defensa, los cuales deben ser desarrollados por parte de las instituciones.

7. Criterios de Medición

En primer lugar, es necesario establecer indicadores de producto que permitan hacer seguimiento a cada una de las acciones definidas anualmente en la planeación institucional, por ejemplo: protocolos implementados, canales con ajustes razonables implementados de acuerdo con la NTC 6047, procedimiento de atención a peticiones actualizado y simplificado, etc. Este es el esquema más sencillo de seguimiento y evaluación y a la vez, el más integral, teniendo en cuenta que la planeación debe contemplar acciones que respondan a la caracterización de la población objetivo, al diagnóstico de la implementación de la política, a los resultados de los ejercicios de co-creación con ciudadanos y a las mediciones efectuadas.

En segundo lugar, debe efectuarse seguimiento y medición a la efectividad de los procesos misionales relacionados directamente con la entrega de la oferta institucional a los grupos de valor y al cumplimiento del objeto misional, así como mediciones de desempeño que permitan evidenciar la oportunidad en su entrega y la eficiencia en el proceso. Esta evaluación de la oferta institucional puede ser insumo para identificar necesidades de readecuación de la oferta institucional, simplificación de procesos internos y de trámites, apertura de nuevos canales de atención, reorganización de equipos de trabajo y asignación de recursos, entre otros. Este nivel de medición está orientado hacia la entrega de resultados y generación de valor público.

En tercer lugar, se comprende el análisis de la respuesta de la institución a las peticiones que efectúan los ciudadanos, revisando la oportunidad o cumplimiento de términos legales establecidos para responder, la claridad de la información suministrada y la efectividad en la respuesta que se entrega a los ciudadanos.

Por último, se debe medir la gestión de la institución en la atención en los diferentes canales: tiempos de espera para ser atendido, tiempo de atención, cantidad de personas atendidas, cumplimiento de requisitos de accesibilidad, disponibilidad de los canales, etc.

Esta medición dará insumos para la identificación de necesidades de recursos para la adecuación de canales de atención, optimización de procesos para reducción de tiempos y necesidades de reorganización o fortalecimiento de equipos de trabajo para atender la demanda de solicitudes.

8. Medición de la experiencia de servicio y de la percepción de los ciudadanos

Una de las principales fuentes de información para evaluar la percepción de los grupos de valor e identificar oportunidades de mejora, está en el análisis de la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos. Este análisis debe permitir identificar temáticas recurrentes sobre las cuales los ciudadanos solicitan información o exigen cuentas, lo cual es un insumo para la divulgación proactiva de la información o para el diseño de ejercicios de rendición de cuentas y focalizar la promoción de los espacios y mecanismos para la participación ciudadana en la gestión pública.

Así mismo, permite identificar trámites o gestiones con mayor demanda y a partir de allí priorizar su simplificación, divulgación de información o asignación de recursos físicos, tecnológicos o administrativos para su gestión oportuna. Por su parte, de la información que se recibe sobre sugerencias se pueden identificar acciones que permitan la mejora del servicio o la gestión institucional, y de la información sobre denuncias se pueden implementar correctivos o controles que mitiguen su ocurrencia y mejorar la confianza de los ciudadanos en el Sector Defensa.

Otro insumo indispensable de medición de percepción ciudadana son las encuestas efectuadas a los ciudadanos que han interactuado con la entidad a través de cualquier canal, en las cuales puede evaluarse integralmente el servicio prestado, la calidad de la atención, la cualificación y disposición del servidor público, la calidad, oportunidad y pertinencia de la información recibida, el tiempo real de espera y obtención, el cumplimiento de protocolos de atención, la experiencia del ciudadano y el nivel de satisfacción, entre otros.

Adicionalmente, se plantea efectuar mediciones continuas y periódicas (mínimo dos veces al año) desde el punto de vista del ciudadano, que permitan poner a prueba los procedimientos, protocolos, canales de atención y demás elementos del sistema de servicio al ciudadano en la entidad. Dentro de las herramientas más conocidas en este campo están los ejercicios de ciudadano incógnito o cliente oculto.

Los resultados de estos análisis y mediciones deben integrarse con los resultados de las mediciones del desempeño y gestión de la entidad, deben ser dados a conocer al interior de la entidad en el marco del Comité de Gestión y Desempeño Institucional y deben ser usados como insumos para la identificación de acciones por implementar por parte de la entidad. La evaluación debe ser un proceso permanente y debe retroalimentar la planeación institucional. Lineamientos en materia de Servicio al Ciudadano – DAFP- 2020.

Para finalizar, como parte de los criterios de medición de la Política de Servicio al Ciudadano, el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aeroespacial Colombiana, Policía Nacional y Entidades Adscritas y Vinculadas al Sector Defensa deberán reportar trimestralmente los avances y logros alcanzados conforme a los requisitos de la Política de Servicio al Ciudadano considerando cumplimiento de las categorías establecidas en el autodiagnóstico y que contribuyan como mínimo al desarrollo de los siguientes objetivos:

- **Procesos y procedimientos**

  Contar con procesos coordinados y documentados de atención y servicio, así como de gestión de PQRS, divulgados y controlados por el SGDI.

- **Accesibilidad**

  Disponer de acciones accesibles en canales de atención con el propósito que las personas con discapacidad puedan acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado.

  - Accesibilidad física, digital, comunicacional y actitudinal.
  - Servicios de apoyo para cada tipo de discapacidad.
  - Información pública en formatos accesibles.
  - Trato digno bajo enfoque de derechos.
  - Eliminación de barreras y ajustes razonables.
  - Alineación con Constitución, leyes y políticas nacionales.
  - Capacitación y preparación del talento humano.

- **Innovación y Mejora Continua**

  Optimizar la prestación de servicios a través de estrategias innovadoras y el uso de tecnología, gestionando los recursos presupuestales para tal fin.

- **Enfoque Diferencial**

  Adaptar el servicio a las necesidades específicas de los ciudadanos, reconociendo la diversidad.

- **Servicio Oportuno y Efectivo**

  Propender porque los trámites y la información se proporcionen de manera rápida, eficaz y con lenguaje claro.

- **Caracterización de usuarios**

  Identificar las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos.

- **Canales de servicio**

  Fortalecer la operación y mejorar la accesibilidad de los canales presenciales, virtuales y telefónicos.

- **Información clara y sencilla**

  Proporcionar información de manera que sea fácil de entender para el ciudadano.

- **Medición de satisfacción**

  Evaluar la percepción ciudadana sobre la calidad y oportunidad del servicio recibido.

- **Gestión del conocimiento**

  Incorporar el aprendizaje de cada interacción para mejorar continuamente la política de servicio.

ANEXO "C" - POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES

El Ministerio de Defensa Nacional, comprometido en el desarrollo e implementación de la Política de Racionalización de Trámites, busca impartir lineamientos a las entidades del Sector Defensa para simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y otros procedimientos administrativos, a través de la promoción y el uso de las TICS, logrando con ello, facilitar el acceso a los ciudadanos en la información de los servicios prestados y los trámites ofrecidos por el Sector Defensa.

Resulta de gran importancia el articular conceptos y lineamientos de política anti-trámites de acuerdo con las directrices fijadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.

El Departamento Administrativo de la Función Pública dispuso de una herramienta tecnológica llamada SUIT (Sistema Único de Información de Trámites), con el objeto de que sea un instrumento de apoyo para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites. Esta herramienta resulta ser la única fuente válida de la información de los trámites que toda la Administración Pública ofrece a la ciudadanía.

De acuerdo con los lineamientos dados por el DAFP, a continuación, se relacionan los siguientes conceptos para tener en cuenta:

Que es Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Que es OPA (OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS): Conjunto de acciones que realiza el ciudadano de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo, en caso de tenerlo se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de éste se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

Por lo anterior, y con fundamento en las disposiciones legales que rigen la temática de racionalización de trámites, la presente Directiva propende de manera adicional por la consecución de algunos retos a saber por parte de las entidades del Sector Defensa.

Aspectos a tener en cuenta para formular, mantener o fortalecer la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites

- Deberán identificar los trámites de su entidad e inscribirlos en el Sistema Único de Información de Trámites, y contar con los respectivos usuarios, roles, inscripción de formularios por cada trámite inscrito, y demás disposiciones emitidas por DAFP.
- Anualmente deberán formular una estrategia de racionalización de trámites, conforme con los lineamientos emitidos por parte del DAFP y propender por generar beneficios de impacto a los grupos de valor, esto es, propender por la disposición de trámites en línea, efectuar acciones que supriman pasos, tiempos o requisitos de acceso a los trámites, eliminar costos, entre otros.

- Cuatrimestralmente deberán efectuar monitoreo respecto del avance de la estrategia de racionalización de trámites.
- Mantener actualizados los trámites inscritos en el sistema SUIT del DAFP por parte de cada entidad.
- Participar activamente en los casos que se requieran en el análisis de impacto normativo para la aprobación de nuevos trámites y fortalecimiento de la institucionalidad.
- Identificar y desarrollar estrategias que midan los costos asociados a los trámites existentes para focalizar los que resulte necesario intervenir. (Metodología Análisis de costos en los casos que se requiera).
- Identificar y participar activamente en las cadenas de trámites registradas en el SUIT o en las que logren convocar a fin de fortalecerlas y poder intervenir en su realización.

Uno de los propósitos del MIPG es que las entidades tengan claro su horizonte a corto, mediano y largo plazo, con el objetivo de focalizar su gestión para alcanzar resultados que permitan garantizar los derechos y satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Por su parte, la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados agrupa un conjunto de políticas, prácticas e instrumentos que tienen como propósito permitirle a la organización llevar a cabo aquellas actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos, así como materializar las decisiones de su planeación institucional.

Estas políticas tienen como objetivo permitirles a las entidades mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa; prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

Una de las políticas que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano es la Política Pública de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites, la cual tiene como objetivo facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones o el desarrollo de una actividad comercial o económica de manera ágil y efectiva frente al Estado.

Esta política se debe implementar de forma articulada con otras políticas como la de Participación Ciudadana en la gestión, dado que la mejor forma de definir qué trámites se deben mejorar y qué acciones deben implementarse es a partir del diálogo con los usuarios y grupos de valor; con la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública en la medida que se mantiene actualizada la información de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y con la Política de Servicio al Ciudadano, dado que se deben garantizar estándares de excelencia en la prestación de los trámites, el uso de lenguaje claro, y la accesibilidad de los canales de atención, entre otras actividades.

Una racionalización o simplificación de un trámite implica

- Disminución de costos.
- Disminución de requisitos para llevar a cabo el trámite.
- Disminución de tiempos de ejecución del trámite.
- Evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas del Estado haciendo uso de medios tecnológicos y de comunicación.
- Ampliación de la vigencia de certificados, registros, licencias, documentos, etc.
- Involucrar a los grupos de valor en la formulación de la estrategia de racionalización de trámites para priorizar trámites e identificar las mejores acciones de simplificación.

¿Cómo formular la Estrategia de Racionalización de Trámites?

1. Identificar y priorizar los trámites y otros procedimientos administrativos.
2. Identificar y definir las actividades para lograr la mejora de los trámites.
3. Identificar la disponibilidad de recursos y cronograma para la implementación de las acciones de racionalización a incluir en la planeación.
4. Implementar una estrategia interna para difundir la estrategia de racionalización de trámites.
5. Registrar la estrategia de racionalización de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.
6. Definir una estrategia para hacer seguimiento y dar a conocer los beneficios de la racionalización que obtienen los servidores y usuarios de la entidad.

La medición de la estrategia de racionalización de trámites es fundamental para evaluar su efectividad, e identificar áreas de mejora y demostrar el valor de estas iniciativas a los ciudadanos y a la propia administración. En Colombia, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) es la entidad encargada de liderar y monitorear esta política, y para ello se apoya en una serie de indicadores y herramientas.

¿Cómo medir la Estrategia de Racionalización de Trámites?

1. Indicadores de Impacto y Resultado

Estos indicadores buscan cuantificar los beneficios directos para los ciudadanos y la administración:

- **Reducción de tiempos**

  ✓ Porcentaje de reducción del tiempo promedio de un trámite: comparación del tiempo que tardaba el trámite antes y después de la racionalización.

  ✓ Número de horas/días ahorrados al ciudadano: cuantificación del tiempo total que los ciudadanos ahorran anualmente debido a la agilización de trámites.

- **Reducción de costos**

  ✓ Porcentaje de reducción del costo promedio de un trámite: incluye costos directos (ej. tarifas) e indirectos (ej. transporte, copias, autenticaciones)

  ✓ Ahorro económico total para el ciudadano y/o la administración: cuantificación del dinero ahorrado por la simplificación o eliminación de requisitos y pasos

- **Reducción de requisitos/documentos**

  ✓ Número de requisitos eliminados o fusionados: cuantificación de los documentos que ya no son necesarios

  ✓ Porcentaje de trámites que requieren menos documentos

- **Disminución de la presencialidad**

  ✓ Porcentaje de trámites que se pueden realizar en línea (total o parcialmente)

  ✓ Número de interacciones físicas evitadas

- **Ampliación de la vigencia**
  - ✓ Número de trámites cuya vigencia ha sido ampliada
  - ✓ Aumento promedio en la vigencia de los productos del trámite
- **Satisfacción del usuario**
  - ✓ Índice de satisfacción del ciudadano: se mide a través de encuestas de percepción, buzones de sugerencias, y análisis de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)
  - ✓ Reducción del número de PQRS relacionadas con la complejidad o demora de los trámites

2. Indicadores de Gestión y Proceso

Estos indicadores evalúan la eficiencia interna de las entidades en la implementación de la política

- Número de trámites identificados y priorizados.
- Número de trámites objeto de racionalización (normativa, administrativa o tecnológica).
- Porcentaje de avance en la implementación de acciones de racionalización.
- Número de trámites automatizados o digitalizados.
- Porcentaje de trámites con información actualizada en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
- Nivel de interoperabilidad alcanzado entre sistemas de información de diferentes entidades.
- Número de servidores públicos capacitados en racionalización de trámites.

3. Herramientas y Mecanismos de Medición

- **Sistema Único de Información de Trámites (SUIT):** Es la plataforma oficial donde las entidades públicas deben registrar y actualizar la información de sus trámites. El DAFP monitorea la completitud y calidad de esta información, que sirve como base para evaluar el cumplimiento de la política.
- **Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG):** Es una herramienta que el DAFP utiliza para medir el desempeño institucional de las entidades públicas en diferentes dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), incluyendo la política de racionalización de trámites. Las entidades reportan sus avances y resultados en este formulario.
- **Estudios de línea base y estudios de impacto:** Antes de iniciar la racionalización, se realiza un diagnóstico para establecer los tiempos, costos, requisitos y demás elementos del trámite. Una vez implementadas las mejoras, se realiza un nuevo estudio para comparar los resultados y cuantificar el impacto.
- **Análisis de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS):** El análisis de las quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre los trámites es una fuente valiosa de información para identificar problemas y medir la mejora.
- **Auditorías y evaluaciones externas:** Entes de control o consultores externos pueden realizar auditorías para verificar el cumplimiento de la política y la efectividad de las acciones implementadas.

- **Benchmarking (comparación con otras entidades):** Comparar los indicadores de racionalización con otras entidades o incluso con experiencias internacionales puede ofrecer una perspectiva sobre el desempeño y oportunidades de mejora.

En resumen, la medición de la estrategia de racionalización de trámites se realiza a través de una combinación de indicadores cuantitativos y cualitativos, apoyándose en plataformas tecnológicas y mecanismos de reporte obligatorios, para asegurar que las mejoras sean tangibles y generen un valor real para los ciudadanos.

Por todo lo antes expuesto y dada la importancia de esta Política y la formulación de la estrategia de racionalización de trámites, las Oficinas de Relación con el Ciudadano o quienes hagan sus veces en el Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aeroespacial, Policía Nacional y Entidades Adscritas y vinculadas del Sector Defensa deberán reportar trimestralmente lo siguiente:

- En los informes de primer trimestre de cada vigencia deberán relacionar la estrategia de racionalización de trámites formulada y registrada en el SUIT para la vigencia.
- A través de los informes de segundo y tercer trimestre de cada vigencia deberán indicar el avance de la estrategia de racionalización de trámites, es decir, relacionar lo indicado en el monitoreo.
- En el cuarto trimestre de cada vigencia deberán indicar el cumplimiento de la estrategia de racionalización de trámites, la divulgación efectuada de los beneficios que obtienen los usuarios con las mejoras realizadas y la medición del impacto de dicha estrategia.

ANEXO "D" - POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

1. PROPÓSITO

El presente anexo tiene como propósito establecer las recomendaciones mínimas, prácticas y verificables que orienten a las dependencias del Ministerio de Defensa Nacional, Fuerzas Militares, Policía Nacional y entidades adscritas o vinculadas al sector defensa, en el proceso de implementación, mantenimiento o fortalecimiento de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, conforme a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). En tal sentido es importante en primera instancia tener en cuenta los siguientes conceptos.

Importancia de la Información Pública: la información es un activo crucial para las entidades públicas, permitiendo decisiones basadas en datos y facilitando la ejecución eficaz de operaciones, actividades, planes, programas y proyectos.

Acceso a la Información: la información generada o administrada por entidades públicas es, por naturaleza, pública y accesible para cualquier persona, salvo restricciones legales establecidas en la Ley 1712 de 2014 y demás marco legal aplicable.

Transparencia Activa y Pasiva

Transparencia activa: publicación proactiva de información pública en canales establecidos sin necesidad de solicitud.

Transparencia pasiva: respuesta a solicitudes de acceso a la información con calidad, oportunidad y disponibilidad.

Instrumentos de Gestión de la Información: incluyen la elaboración, adopción, implementación y actualización del Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información y el Programa de Gestión Documental.

Criterio Diferencial de Accesibilidad: garantiza el acceso a la información para poblaciones indígenas y personas con discapacidad mediante canales, idiomas, lenguas y medios adecuados.

Monitoreo al Acceso a la Información: seguimiento al cumplimiento de los principios y estándares del derecho de acceso a la información establecidos en la Ley 1712 de 2014, la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Matriz de Vigilancia del Cumplimiento Normativo

Articulación con otros sistemas de gestión: La política de transparencia es transversal y se articula principalmente con los sistemas de:

- Gestión documental
- Gestión de calidad (ISO 9001)
- Sistema de Gestión Antisoborno (ISO 37001)
- Gestión de la seguridad de la información (ISO 27001)
- Políticas de servicio al ciudadano y participación ciudadana (MIPG)

2. ENFOQUE METODOLÓGICO

Las actividades que se describen a continuación están orientadas a dar respuesta asertiva y sustentada a los criterios de evaluación definidos por las entidades competentes, facilitando la trazabilidad de la gestión institucional en materia de transparencia y acceso a la información. En este sentido se sugiere observar los siguientes pasos para planear el Componente de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así:

- Identificar actividades programadas no completadas de la vigencia anterior.
- Realizar un diagnóstico del estado actual de la publicación de información pública.
- Revisar informes de solicitudes de acceso a la información y de peticiones, quejas y reclamos.
- Revisar y validar instrumentos de gestión documental y de información.
- Identificar mejoras en el acceso a canales de divulgación y acceso a la información.
- Llevar a cabo ejercicios de caracterización de usuarios de acceso a la información.
- Determinar mecanismos de seguimiento a las actividades del componente.
- Garantizar el registro y actualización de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP) en lo referente a la gestión del talento humano, conforme al marco reglamentario vigente para estas actividades.

3. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Con el propósito de mantener una coherencia con la acción metodológica que facilite la implementación de actividades concernientes a la asignación de responsabilidades y seguimiento a la política, se sugiere adoptar las siguientes líneas estratégicas identificando los responsables de su ejecución:

- Fortalecimiento del portal web institucional y el "Menú Transparencia" bajo los lineamientos de la Resolución 1519 de 2020.
- Capacitación permanente a servidores públicos sobre obligaciones de transparencia y lenguaje claro.
- Revisión y actualización periódica del inventario de información pública y clasificada y demás instrumentos de gestión de la información.
- Gestión eficaz del derecho de petición y del sistema PQRSD.
- Seguimiento a indicadores de cumplimiento de transparencia, con base en la Matriz de Vigilancia vigente.
- Promoción del uso de canales digitales e interoperabilidad entre dependencias y entidades del sector defensa.

4. LÍNEAS DE ACCIÓN Y ACTIVIDADES RECOMENDADAS

A. Publicación de información

Inventario de información pública:

- Actualizar anualmente el inventario institucional conforme con el artículo 9 de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015, o el marco legal que lo reemplace, modifique o adicione.

- Publicar el inventario en la sección o menú "Transparencia" del portal web.

Sección o Menú Transparencia y contenidos obligatorios:

- Verificar y mantener actualizada la totalidad de los requerimientos exigidos en la Resolución 1519 de 2020 y la Matriz de Vigilancia del Cumplimiento Normativo.
- Designar responsables por dependencia para el cargue y revisión de contenido.

Información contractual y financiera

- Publicar de manera oportuna el Plan Anual de Adquisiciones, contratos adjudicados, ejecución presupuestal y demás temas relacionados con la materia y los enlaces al SECOP.

B. Gestión de solicitudes de información

Canales de atención

- Garantizar el funcionamiento permanente de canales presenciales y virtuales para la radicación de peticiones de información pública (correo electrónico, formularios web, ventanilla física, entre otros).

Tiempos y calidad de respuesta

- Establecer alertas internas para evitar vencimientos.
- Capacitar al personal en los términos legales de respuesta descritos en la Ley 1755 de 2015 y demás marco legal concordante.

Trazabilidad peticiones de información pública

- Implementar protocolos para el traslado interno o externo de solicitudes, con trazabilidad y reporte al peticionario, almacenando información sobre tiempo de respuesta, cantidad de peticiones recepcionadas y a cuantas se les negó el acceso.

C. Lenguaje claro y accesibilidad

Estándares de lenguaje claro

- Realizar revisión semestral del contenido publicado para verificando su fácil comprensión.
- Incluir criterios de claridad, síntesis, uso de glosarios e iconografía accesible.

Accesibilidad digital

- Cumplir los requisitos de accesibilidad establecidos por las normas técnicas de MinTIC (estándares WCAG 2.1) o los que actualicen.
- Realizar pruebas periódicas de usabilidad y compatibilidad con lectores de pantalla.

D. Seguimiento, evaluación y mejora continua

Autoevaluaciones internas

- Aplicar semestralmente instrumentos de verificación de cumplimiento, con base en la Matriz de Vigilancia.
- Incorporar los resultados en los comités de gestión y control interno.

Indicadores y evidencias

- Consolidar indicadores de cumplimiento, oportunidad, calidad de la información publicada y atención a solicitudes.
- Generar informes de avances anuales, con publicación en el portal institucional y el Menú Participa.

Rendición de cuentas

- Propender por incluir el estado de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 dentro del informe de rendición de cuentas del sector.
- Incorporar la retroalimentación ciudadana como insumo para ajustes en la estrategia de transparencia y acceso a la información pública.

5. CRITERIOS ESPECÍFICOS PARA LAS FUERZAS MILITARES Y LA POLICÍA NACIONAL

Además de lo anterior y en virtud de su naturaleza misional, las Fuerzas Militares (Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aeroespacial) y la Policía Nacional, sin perjuicio a la reserva legal de la información deben publicar de manera activa, como mínimo:

- Planes estratégicos de defensa y seguridad ciudadana, en la medida que no afecten operaciones o inteligencia.
- Estadísticas operacionales desagregadas, con enfoque territorial (ej: capturas, incautaciones, operaciones de control, etc.).
- Noticias sobre resultados operacionales, capturas, actividades de impacto a la ciudadanía, propendiendo en todo caso por mantener información relevante de las actividades a cargo.
- Información sobre convenios interinstitucionales y cooperación internacional con relación a las actividades constitucionalmente a cargo.
- Protocolos de uso de la fuerza y derechos humanos.
- Especial énfasis en Informes periódicos de gestión y de rendición de cuentas.
- Mecanismos para el ejercicio del control ciudadano.

Dentro de las actividades propias de la política, deben armonizar el principio de máxima publicidad con el régimen especial de reserva previsto en la Ley 1621 de 2013, garantizando que la información relacionada con actividades de inteligencia y contrainteligencia sea clasificada, custodiada y protegida conforme a la Ley. En los eventos en que se niegue el acceso a información por estar amparada por reserva legal, deberán motivar de manera clara, expresa y suficiente esta decisión, en los términos del derecho fundamental de petición (Ley 1755 del 2015), explicando las razones jurídicas que justifican la limitación, como mecanismo de transparencia responsable y fortalecimiento de la confianza ciudadana.

ANEXO "E" - POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

Las Direcciones de Tecnología o quien haga sus veces en las Entidades del Sector Defensa, deberán planear, coordinar, ejecutar y hacer seguimiento a todas las acciones que garanticen la transformación digital institucional a través de la implementación de la Política de Gobierno Digital.

A través de este anexo se específica las actividades que se deben realizar para la implementación de la Política de Gobierno Digital:

1. **Validación de elementos de entrada para identificar tareas relacionadas con la implementación de la Política de Gobierno Digital**

   - Realizar el análisis de los resultados del autodiagnóstico digital para identificar y priorizar proyectos de transformación digital en la entidad.
   - Validar la priorización de los proyectos de tecnología relacionados en el PETI Institucional para la vigencia actual o para la siguiente vigencia, esto con el fin de identificar su viabilidad desde el punto de vista financiero, operativo y técnico.

De este análisis se pueden derivar actividades para ser plasmadas en los planes de acción de las Direcciones de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

2. **Revisar resultados del FURAG (Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión)**

   - Ingresar al portal web dispuesto por MinTIC para revisar los resultados de la vigencia anterior, obtenidos a través de la calificación del FURAG (Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión) de la Política de Gobierno Digital del Ministerio de Defensa Nacional de la vigencia anterior, a través del siguiente enlace: https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Mediciones/.
   - Realizar un análisis de las acciones de mejora asociadas a la calificación, para identificar específicamente el puntaje a nivel de:

Elementos transversales: gobernanza e innovación pública digital.

Habilitadores: arquitectura, cultura y apropiación, seguridad y privacidad de la información y servicios ciudadanos digitales.

Líneas de acción: decisiones basadas en datos, estado abierto, servicios y procesos inteligentes y decisiones basadas en datos.

Iniciativas dinamizadoras: proyectos de transformación digital.

Con el resultado del análisis se debe realizar la priorización de actividades para ser desarrolladas en la vigencia actual o en las siguientes.

3. **Socializar acciones de mejora**

Socializar mediante mesas de trabajo las acciones de mejora asociadas a la calificación de la Política de Gobierno Digital con las dependencias de la entidad que desarrollen actividades relacionadas con los elementos de la Política:

Gobernanza, proyectos de transformación digital, seguridad y privacidad de la información, Estado abierto, cultura y apropiación, arquitectura, decisiones basadas en datos, servicios y procesos inteligentes, innovación pública digital y servicios ciudadanos digitales

4. Consolidar Plan de Trabajo Política Gobierno Digital

Consolidar el Plan de Trabajo de la Política de Gobierno Digital para la próxima vigencia, incluyendo las actividades que competen tanto a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como a las demás dependencias involucradas. Dichas actividades deben ser seleccionadas con base en el análisis realizado, garantizando su viabilidad desde las perspectivas financiera, operativa y técnica.

5. Seguimiento Plan de Trabajo Política Gobierno Digital

Mensualmente se debe revisar el correcto avance de las tareas establecidas en el Plan de Política de Gobierno Digital e informar a la Dirección de Planeación o quien haga sus veces posibles novedades presentadas.

6. Diligenciamiento formulario FURAG

El Departamento Administrativo de la Función Pública realiza la medición del desempeño institucional en las entidades públicas de orden nacional y territorial a través del Formulario Único de Reporte y Avance en la Gestión, instrumento empleado para la recolección de información en línea.

De acuerdo con el instructivo para el ingreso y diligenciamiento del Formulario Único de Reporte de Avance en la Gestión - FURAG, es preciso indicar que este instrumento es un cuestionario de recolección de datos que captura información sobre el cumplimiento de los objetivos y la implementación de las políticas del MIPG y del MECI, en cada entidad pública, permitiendo a las entidades identificar sus fortalezas, debilidades y acciones de mejora.

Una vez que se habilita el FURAG para la medición de la vigencia anterior, se deben realizar las siguientes actividades:

- Revisar las preguntas del cuestionario e identificar las respuestas dadas en el FURAG de la vigencia anterior, esto con el fin de tener un insumo inicial en cuanto a responsables y recolección de evidencias.
- Realizar convocatoria de mesas de trabajo con las dependencias que desarrollen actividades relacionadas con lo solicitado en el cuestionario, esto con el fin de dar respuesta a la totalidad de las preguntas.
- Consolidar las respuestas del formulario.
- Remitir el formulario a la Dependencia de la Entidad que tenga asignada la tarea del diligenciamiento de las respuestas en la herramienta dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

ANEXO "F" - ESTRUCTURACIÓN DEL INFORME TRIMESTRAL SECTORIAL

Los siguientes parámetros para la elaboración del informe se establecen para brindar claridad sobre la información mínima que debe ser reportada de manera trimestral a la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional respecto a la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias (PQRSD).

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

En el siguiente cuadro se debe mostrar el avance en la gestión de respuesta de las solicitudes pendientes del periodo anterior en el caso en que se registren PQRSD pendientes por resolver.

Es necesario especificar las razones por las cuales se presentó esta situación y las acciones que la entidad o dependencia tomarán al respecto.

1.1. PERIODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER

1.2. PERIODO ACTUAL

En el siguiente cuadro consolidado se debe indicar el total de solicitudes recibidas en el trimestre, las solicitudes que han sido resueltas oportunamente, así como las que han sido resueltas fuera de términos, las que se encuentran pendientes por resolver dentro de los términos de ley y las que se encuentran fuera de términos, así como el número de días vencidos y su respectivo porcentaje.

TOTAL, RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY	RESUELTAS A LA FECHA FUERA DE LOS TÉRMINOS DE LEY	PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY	PENDIENTES POR RESOLVER FUERA DE LOS TÉRMINOS DE LEY	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS

Indicar "fuente", es decir, de dónde se sustrae la información.

1.3. GESTIÓN DE PQRSD VENCIDAS

Hace referencia a la reiteración efectuada por una vez a las Oficinas de Relación con el Ciudadano o dependencias que hagan sus veces y que sean competentes de dar respuesta a las peticiones, con el fin de obtener copia de dichas respuestas, previa verificación del incumplimiento de los términos de ley.

DEPENDENCIAS/UNIDADES EJECUTORAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General de las Fuerzas Militares		
Ejército Nacional		
Armada Nacional		
Fuerza Aeroespacial Colombiana		

Policía Nacional		
Unidad de Gestión General		
TOTAL		

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

La información referente a las solicitudes recibidas se desagregará por clase de solicitud: petición, queja, reclamo, sugerencia, consultas, denuncias, de acuerdo con el siguiente modelo, según la dependencia o entidad a la que corresponda:

UNIDAD EJECUTORA/ ENTIDAD	**P**	**Q**	**R**	**S**	**C**	**D**	**SUBTOTALES**

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

Suministrar la información conforme al siguiente cuadro atendiendo a los asuntos que a continuación se despliegan:

CLASE DE ASUNTO	**PETICIONES**	**QUEJAS**	**RECLAMOS**	**SUGERENCIAS**	**CONSULTA**	**DENUNCIAS**	**SUBTOTAL**	**%**
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario								
Infracción al DIH								
Corrupción								
Violencia de género								
Abuso de autoridad								
Discriminación								
Acoso laboral								
Sanidad								
Definición de la situación militar								
Copia de Libretas Militares								
Certificados Electrónicos De Tiempos Laborados – CETILES								
Hojas de Vida								
Otros aspectos de personal								
Reconocimiento pensional								

Reajustes Prestacional y Salarial								
Pago Incapacidades								
Pago Indemnizaciones								
Reconocimiento de Cesantías								
Otros Aspectos Prestacionales								
Sentencias y Conciliaciones								
Junta Médico Laboral								
Certificación Tiempos Dobles								
Bonos pensionales								
Medidas de Protección								
Información turno de pago								
Información detalle cuenta de cobro								
Cuotas Partes por pagar o por cobrar								
Bienes inmuebles (predios, remates)								
Aspectos de Bienestar								
Estadísticas								
Aspectos de Vivienda								
Aspectos Misionales								
Aspectos de Nómina								
Aspectos Financieros								
Aspectos Jurídicos								
Aspectos de Contratación								
Aspectos de Orden Público								
Aspectos Administrativos – Aspectos Logísticos								
Aspectos Ambientales								
TOTAL								

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
CORREO ELECTRÓNICO		
VENTANILLA (PRESENCIAL)		
LÍNEAS TELEFÓNICAS		
REDES SOCIALES		
SEDE ELECTRÓNICA		
CHAT		
EMPRESAS DE MENSAJERÍA		
FAX		
FERIAS/EVENTOS		
OTRO (¿CUAL?)		
TOTAL		

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRSD

Las acciones correctivas son actividades que buscan eliminar la causa de una no conformidad o problema detectado para evitar que vuelva a suceder. Este proceso implica identificar el problema, analizar su causa raíz, implementar una solución para eliminarla y verificar la efectividad de la acción tomada, lo que fomenta la mejora continua en sistemas de gestión y procesos organizacionales.

Por lo anterior, se sugiere a las entidades que conforman el Sector Defensa efectúen de manera trimestral un análisis de causas y acciones correctivas o de mejora por vencimientos, quejas, reclamos y malas calificaciones.

Se deben indicar las acciones correctivas que se hayan efectuado en el periodo correspondiente por los siguientes ítems:

- Vencimientos de PQRSD (vencimientos de términos de respuesta y traslado por competencia fuera de los términos establecidos).
- Quejas y reclamos.
- Calificaciones negativas.

Estas acciones correctivas o de mejora, deberán estar debidamente documentadas en los respectivos Sistemas de Gestión de Calidad.

Por lo anterior, en caso de que durante el trimestre se hayan identificado acciones correctivas y se hayan documentado, se deberá diligenciar la siguiente matriz:

Código de la Mejora	Causa Raíz que originó la acción	Estado de la Mejora	Fecha de Cierre

El campo "Estado de la Mejora" deberá ser actualizado en cada periodo.

En caso de no haber identificado ni documentado acciones correctivas, se deberá indicar que para el periodo no aplica.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1 Medición de Satisfacción

A partir de la entrada en vigor de la presente Directiva, todos las organismos y entidades del Sector Defensa implementarán mecanismos para la medición de la satisfacción, de conformidad con el Modelo Sectorial de Servicio al Ciudadano, adoptando como mínimo las siguientes variables:

- Servicio o trámite realizado
- Servidor público que lo atendió
- Canal utilizado

Es necesario que toda interacción con el usuario sea medida, para lo cual se requiere que la muestra logre ser lo suficientemente representativa a la hora de documentar resultados y tomar decisiones basados en los resultados de estas mediciones.

La información correspondiente a la medición de satisfacción se deberá diligenciar de la siguiente forma:

VARIABLES	**NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPARON EN LA EVALUACIÓN**	**CALIFICACIÓN** **Excelente (5)** **Bueno (4)** **Regular (3)** **Malo (2)** **Muy Malo (1)**
Servicio o trámite realizado		
Servidor público que lo atendió		
Canal utilizado		
Otras		
Total, Trámites / Servicios:	Total, participantes:	Calificación promedio:

Con base en la información anterior, se deben especificar los pronunciamientos relevantes y determinar la cantidad de cada uno, según se trate de agradecimientos, inconformidades, felicitaciones, entre otros.

6.2 Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el período así

Conceptos favorables	**Cantidad**
Felicitaciones	
Calificación positiva de percepción del servicio	

Conceptos desfavorables	**Cantidad**
Quejas	

Reclamos	
Calificación negativa de percepción del servicio	

7. REPORTES DE AVANCES EN LAS POLÍTICAS DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Para este punto, durante cada periodo correspondiente, el Comando General de las Fuerzas Militares, Ejército Nacional, Armada Nacional, Fuerza Aeroespacial Colombiana, Policía Nacional y Entidades Adscritas y Vinculadas al Sector Defensa, deberán mencionar los avances, mejoras, campañas, actividades, desarrollo de planes, resultados de auditorías internas y externas en materia de las políticas de relacionamiento con el ciudadano, de acuerdo con los siguientes parámetros mínimos, así:

A. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Tipos de actividad (para diligenciar en el cuadro):

- Socialización normativa
- Diagnóstico participativo
- Mesa de diálogo o concertación
- Ejercicio de co-creación o colaboración
- Control social / rendición de cuentas
- Talleres o foros comunitarios
- Encuestas o sondeos ciudadanos
- Otro (especificar)

Cuadro de actividades

N°	Fecha	Nombre de la actividad	Tipo de actividad	Ciclo de gestión	Grupos de valor involucrados	Número de asistentes	Lugar (municipio, departamento)	Resultado o conclusión principal
1								

Criterios mínimos de información

Se deben reportar únicamente las actividades que:

- Estén enmarcadas dentro del ciclo de gestión pública (diagnóstico, formulación, ejecución o evaluación).
- Sean dirigidas a la ciudadanía o grupos de valor definidos previamente.
- Tengan un objetivo deliberativo, informativo, colaborativo o de control social.
- Sean organizadas, lideradas o ejecutadas directamente por la fuerza o la entidad que reporta.

Reporte estrategia de participación ciudadana

El informe correspondiente al primer trimestre de cada año deberá contener anexa la estrategia de participación ciudadana diseñada parar la vigencia.

B. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

1. Nombre de la dependencia responsable de consolidar y reportar la información
2. Descripción de actividades en el marco de la política de servicio al ciudadano del periodo correspondiente, indicando fecha, lugar y público impactado entre las cuales se destacan las siguientes:

- Desarrollo de actividades de Socialización o Capacitación.
- Desarrollo o participación en Ferias de Servicio.
- Implementación de nuevos canales de atención y nuevos servicios.
- Implementación de actividades en el marco de la estrategia de lenguaje claro, enfoque diferencial.
- Actividades de caracterización de usuarios y mediciones de satisfacción.
- Otras actividades desarrolladas en el marco de la política de servicio al ciudadano que garanticen la prestación de un servicio u optimicen la experiencia con el ciudadano.

C. POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES

- Informe primer trimestre: relacionar la estrategia de racionalización de trámites formulada y registrada en el SUIT para la vigencia.
- Informe segundo trimestre: relacionar lo reportado en el primer monitoreo.
- Informe tercer trimestre: relacionar lo reportado en el segundo monitoreo.
- Informe cuarto trimestre: indicar el cumplimiento de la estrategia de racionalización de trámites la divulgación efectuada de los beneficios que obtienen los usuarios con las mejoras realizadas y la medición del impacto de dicha estrategia.

D. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN:

Nombre de la dependencia responsable de consolidar y reportar la información:

- Descripción de actividades de revisión del menú transparencia y verificación de enlaces funcionales.
- Demas actividades realizadas conforme con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Matriz de Vigilancia del Cumplimiento Normativo.

E. POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

Nombre de la dependencia responsable de consolidar y reportar la información:

1. Descripción de actividades en el marco de la Política de Gobierno Digital del periodo correspondiente.
2. Así mismo, reportar lo siguiente:

- Informe primer trimestre: relacionar las actividades descritas en el Plan de la Política de Gobierno Digital.

- Informes segundo, tercer y cuarto trimestre: relacionar los avances en el marco del Plan de la Política de Gobierno Digital.