MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES

COPIA No.____ DE____COPIAS
Bogotá D.C.
FECHA 21 NOV. 2017

No 25 ALDG-ALSDG-GAOC-103

DIRECTIVA PERMANENTE

ASUNTO: Estrategia de Rendición de Cuentas para la Agencia Logística de las Fuerzas Militares.

AL: Jefes de Oficina, Subdirectores, Directores Nacionales y Regionales, Coordinadores y funcionarios en general.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

a. Finalidad

Implementar la estrategia de Rendición de Cuentas para la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, con el fin de informar y explicar sobre las actuaciones a los ciudadanos y a su vez fortalecer el diálogo y la participación con nuestros grupos de interés, siguiendo los lineamientos establecidos por la política nacional.

Con el logro de este objetivo la Entidad mejora su proceso de Rendición de Cuentas y de Transparencia, además de incentivar el sentido de responsabilidad de los servidores públicos, mediante el logro de los siguientes objetivos:

1) Mejorar los atributos de la información para los ciudadanos, utilizando un lenguaje comprensible, actualizado, oportuno, disponible y completo.
2) Fomentar el diálogo entre el Estado y los ciudadanos, para lo cual las entidades no sólo deben informar sino también explicar y justificar su gestión.
3) Promover la cultura de rendición y petición de cuentas, apoyando iniciativas de participación ciudadana con la Administración Pública.

De otra parte, la Entidad a través de los canales del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano, como son el Centro de Atención Telefónico – CAT, correos electrónicos: contactenos@agencialogistica.gov.co, denuncie@agencialogistica.gov.co, interactuaalfm@agencialogistica.gov.co, puntos de atención y orientación ciudadana, módulo PQR, Móvil PQR, chat interactivo, encuestas, foros virtuales, buzones de sugerencia y otros medios independientes al Sistema Nacional de Atención al Ciudadano como, la Intranet, página web, Redes Sociales, ferias ciudadanas, el correo notificaciones@agencislogistica.gov.co y demás espacios de participación; rinde cuentas a la ciudadanía en forma permanente; en consecuencia, los Directores y Jefes de Oficina deben garantizar que la información que publiquen a través de estos medios se brinde de manera oportuna, clara y actualizada, como lo establece el Gobierno Nacional, a través del CONPES 3654 del 2010.

b. Referencias Normativas

1) Constitución Política de Colombia: Artículo 40, inciso 2: "*Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político. Para hacer efectivo este derecho puede: ...Tomar parte en elecciones, plebiscitos, referendos, consultas populares y otras formas de participación democrática*".

2) Ley 87 de 1993: "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las Entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones".

3) Ley 134 de 1994: "Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana".

4) Ley 489 de 1998: Artículos 3°"Principios de la función Administrativa", artículo 26 "Estímulos e incentivos a la gestión pública", artículo 32°"Democratización de la Administración Pública", artículo 33°"Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno se podrá convocar audiencias públicas...", artículo 34° "Ejecución del control Social" y artículo 35° "Ejercicio de veeduría ciudadana".

5) Ley 734 de 2002: Código Disciplinario Único: Artículo 34°, numeral 37 "Crear y facilitar la operación de mecanismos de recepción y emisión permanente de información a la ciudadanía...", y 39 "Acatar y poner en práctica los mecanismos que se diseñen para facilitar la participación de la comunidad...".

6) Ley 850 de 2003: Veedurías Ciudadanas, Artículos 1, 4,5, 6, 7 al 14, 17,18 y 22.

7) Ley 962 de 2005: "Racionalización de Tramites y procedimientos administrativos": Artículo 8 "Entrega de información".

8) Ley 1341 de 2009: Principios y Conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones – TIC.

9) Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo: Artículo 3 "Principios de actuaciones administrativas", artículo 5° "Derechos de las personas ante las autoridades" y artículo 8° "Deber de información al público".

10) Ley 1474 de 2011: Estatuto anticorrupción: Artículo 73° "Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana", artículo 74° "Plan de acción de las entidades", artículo 78° "Democratización de la Administración Pública".

11) Ley 1712 de 2014: "Transparencia y Derecho de Acceso a la información Pública".

12) Ley 1755 de 2015: "Derecho Fundamental de Petición".

13) Ley 1757 de 2015: "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".

14) Ley 1753 de 2015: Plan de Desarrollo, "por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo".

15) Decreto 3851 del 2 de noviembre de 2006: Artículo 1 "Información oficial básica".

16) Decreto Ley 019 del 10 de Enero de 2012 "Ley Antitramites"

17) Decreto 2482 del 3 de diciembre de 2012: Artículo 2 "Objeto Modelo integrado de Planeación y Gestión" y artículo 3 "Políticas de Desarrollo Administrativo".

18) Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012: Artículo 1 "Metodologías estratégicas para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano" y artículo 2 "Estándares para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

19) Decreto 943 de 2014 del 21 de mayo de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

20) Decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014: "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea".

21) Decreto 124 del 26 de Enero de 2016: Por el cual se sustituye el Titulo 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"

22) Decreto 1166 del 19 de Julio de 2016: "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto único reglamentario del sector justicia y del derecho relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

23) Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017: "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único reglamentario del Sector Función Pública, relacionado con el Sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2013"

24) Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015: Por la cual se reglamentan algunos artículos de la Ley 1341 de 2009 y el Decreto 2618 de 2012 "Ley de transparencia y Acceso a la Información Pública".

25) Resolución 9308 de 16 de Octubre de 2015: "Por la cual se reglamenta el tramite interno del derecho de petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional y se dictan otras disposiciones".

26) Documento CONPES 3654 de 2010, Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.

27) Manual Único de Rendición de Cuentas: Comité técnico conformado por Presidencia de la República-Secretaría de la Transparencia; Departamento Administrativo de la Función Pública y Departamento Nacional de Planeación (14 de julio de 2014).

28) Directiva Ministerial No. 42222 MDN-SG-GAOC del 27 de mayo de 2016 que trata de la "Coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el sector Defensa".

c. Vigencia.

Desde la fecha de expedición de la presente Directiva, hasta su actualización o

derogación por medio de Acto Administrativo.

2. INFORMACIÓN

a. ANTECEDENTES

La Alta Dirección, consciente de la obligación legal y ética que recae sobre las entidades públicas de informar y explicar a la comunidad sobre cómo se gestionan los recursos que le fueron entregados para administrarlos en beneficio de ésta, dirigirá la Estrategia de Rendición de Cuentas, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en las normas que regulan esta materia, y a su vez contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad y participación en el manejo de los recursos públicos.

b. GENERALIDADES

La Rendición de Cuentas es un proceso de comunicación pública y diálogo permanente de los funcionarios del Gobierno Nacional o Territorial con los ciudadanos, en el que los gobernantes y servidores públicos tienen la responsabilidad de informar, explicar y sustentar la gestión realizada, la forma en que se administran los recursos y sus resultados ante la ciudadanía y las organizaciones que tienen el derecho a pedir cuentas y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir, premiar o sancionar los resultados.

A través de la rendición de cuentas se fortalece la transparencia del sector público, mediante el logro de los siguientes objetivos:

- Mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos, para lo cual las entidades deben suministran datos comprensibles, actualizados, oportunos, disponibles y completos.
- Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los ciudadanos, para lo cual no sólo se debe informar sobre la gestión pública, sino también explicar y justificar.
- Promover comportamientos institucionales de rendición de cuentas en las entidades públicas a partir de la generación de buenas prácticas en esta área, así como motivar el derecho de petición de cuentas por parte de los ciudadanos al solicitar información sobre la administración pública, basados en el desarrollo de sus iniciativas.

De otra parte, cabe señalar que la Rendición de Cuentas se fundamenta en tres (3) elementos básicos:

- Información. Se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de ésta, el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como la disponibilidad, exposición y difusión de datos estadísticos o documentos de las entidades públicas.

Es preciso tener en cuenta, que los datos y los contenidos deben cumplir el principio de calidad de la información para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

- Diálogo. Hace referencia a aquellas prácticas donde las entidades públicas después de entregar información, dan explicaciones, justificaciones y en general responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones (en espacios bien sea presenciales, segmentados, focalizados o virtuales), en el cual se mantiene un contacto directo que posibilita la interacción pregunta-respuesta y se dan aclaraciones.
- Incentivos. Son las acciones de las entidades públicas que motivan a los servidores públicos y los ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata de llevar a cabo gestiones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos, a través de incentivos orientados a promover comportamientos institucionales mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

3. EJECUCIÓN.

a. Misión General

A partir de la expedición de la presente Directiva Permanente, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares establece los lineamientos y acciones que permitan articular cada una de las actividades que se establezcan para rendir cuentas a la ciudadanía en general, de manera presencial o electrónica, mediante mecanismos de control y seguimiento orientadas a proporcionar soluciones efectivas a los requerimientos de los usuarios con base a sus propuestas o sugerencias.

Mecanismos de divulgación de información y promoción del diálogo en el ejercicio rendición de cuentas

1) AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS

La Agencia Logística de las Fuerzas Militares desarrollará todas las actividades necesarias de alistamiento institucional para llevar a cabo el evento de la Audiencia pública de rendición de cuentas que demostrará nuestra gestión de manera anual y presencial hacia la ciudadanía en general, para dar a conocer nuestros avances por medio de todos los canales dispuestos del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano. Este ejercicio debe replicarse en las Regionales, quiénes convocarán a las partes interesadas para el desarrollo de la actividad.

2) PÁGINA WEB

A través de la página www.agencialogistica.gov.co, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares establece contacto con la ciudadanía para proporcionar información institucional actualizada de forma permanente, divulgar las novedades, presentar las

actividades institucionales de interés de la ciudadanía y publicar información estadística. Adicionalmente, la página cuenta con espacios de contacto con la ciudadanía para propiciar la comunicación con los interesados, como es el módulo de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que será actualizado de manera permanente por los procesos involucrados en publicar la información contenida en éste; y el Módulo de PQRSD, en donde se canalizan las solicitudes de los peticionarios relacionados con los productos y servicios de la Entidad, monitoreando el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por ley.

3) FOROS Y ENCUESTAS DE PARTICIPACIÓN.

La Agencia Logística cuenta con un espacio de participación ciudadana que estimula la interacción entre los diferentes grupos de interés con la entidad, en el que se indaga acerca de temas que ayuden a mejorar la prestación de los diferentes servicios ofrecidos y que está dirigido a todos los funcionarios de las Fuerzas Militares, funcionarios de las entidades del Sector Defensa, pensionados, personal civil y ciudadanía en general, que deseen dar su opinión o sugerencia acerca de los bienes, trámites y servicios ofrecidos por la Entidad. Para desarrollar los foros y las encuestas se utilizarán los diferentes medios de comunicación con los que cuenta la Entidad.

4) BUZONES DE SUGERENCIAS

En todas las unidades de servicio y donde se realicen actividades contractuales están ubicados buzones de sugerencia, que permiten a los usuarios de los bienes y servicios de la entidad realizar sus propuestas de mejora. Cada uno de los buzones cuenta con carteleras en la parte superior, donde se evidenciarán las respuestas a las sugerencias depositadas, 30 días después de su apertura.

5) REDES SOCIALES INSTITUCIONALES

La ALFM ha creado su perfil organizacional en las siguientes Redes Sociales, con el fin de abarcar la demanda de comunicación exigida por parte de la ciudadanía cibernauta, interesada en conocer información actualizada sobre el real devenir de la entidad, en cumplimiento con los criterios establecidos en el Manual de Gobierno en Línea:

- Facebook: Se encuentra como grupo abierto así: Agencia Logistica de Las Fuerzas Militares, en este espacio se publicitan los bienes y servicios que ofrece la Entidad, así como también información relevante de la misma.
- Twitter: Se encuentra como @AgLogistica, y se usa para publicar breves frases que destacan la gestión, bienes y servicios que ofrece la Agencia y otros aspectos de interés general.
- Canal YouTube: Es un medio exclusivamente para la reproducción de videos institucionales, que se puede encontrar como AgenciaLogistica-FFMM, y es el canal donde se hace alusión a la gestión y a los eventos más representativos que realice la Entidad.
- Instagram: Es un medio exclusivo para publicar fotografías y se puede encontrar como aglogisticafm.

6) CHAT

Canal interactivo donde la ciudadanía en general realiza preguntas en tiempo real a un asesor que se encuentra presto a solucionar todo tipo de requerimiento. Éste se maneja de manera permanente y en el caso que no se pueda dar solución inmediata a una inquietud, se direcciona al área que corresponda para que ésta de respuesta.

7) FERIAS CIUDADANAS.

La Feria Nacional de Servicio al Ciudadano es un espacio que permite a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, realizar un acercamiento a la comunidad con el fin de informar sobre sus servicios, trámites, programas y campañas; logrando así abrir un espacio de participación e integración ciudadana y generando una imagen más favorable de la Administración Pública, a través de la realización de la prestación de servicios en un solo espacio. Las ferias Ciudadanas deben realizarse en las regionales, de acuerdo al cronograma aportado por Planeación Nacional y previamente avalado por la Alta Dirección de la ALFM.

8) ESCENARIOS DE DIÁLOGO.

Éstos serán vistos como espacios presenciales de interacción con la ciudadanía en donde se involucran actores que brinden sus opiniones sobre los diversos servicios brindados por la entidad, que con ayuda de sus propuestas o sugerencias para contribuir. Se implementará estos espacios según lineamientos de la circular que se realice para tal fin.

9) INCENTIVOS.

Serán propuestos por el grupo de Gestión de Talento Humano, apoyado por la Secretaria General y avalados por la Dirección General, con el fin de motivar e incrementar los niveles de satisfacción.

b. Misiones Particulares.

1) Secretaría General

Supervisa el cumplimiento de las instrucciones y lineamientos establecidos tanto en la circular de la Audiencia Pública (APRC), como a las actividades establecidas en la Estrategia de Rendición de Cuentas a la ciudadanía, que realice la Entidad.

a) Grupo Atención y Orientación Ciudadana

1. Brinda acompañamiento en la administración y funcionamiento de cada una de las actividades que se relacionen con el tema de rendición de cuentas en la entidad.
2. Registra todas las opiniones, quejas y/o denuncias presentadas, a través de cada una de las actividades para ser informadas a la alta Dirección.
3. Monitorea la intervención ciudadana a través de los canales que hacen parte del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano, garantizando

su pronta y efectiva respuesta a sus inquietudes.

b) Grupo de Comunicaciones y Marketing Estratégico

1. Lleva a cabo la campaña de sensibilización y socialización de las actividades que se tengan planeadas en la Estrategia de Rendición de Cuentas, al personal interno y externo de la Entidad, para darla a conocer a través de todos los canales de comunicación, en conjunto con el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana.
2. Efectúa el registro fílmico y fotográfico de las actividades que así lo ameriten, con el fin de divulgar la información concerniente a la Estrategia de Rendición de Cuentas.

2) Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

a) Realiza asesoría para la implementación y el cumplimiento de todas las actividades contempladas en la Estrategia de Rendición de Cuentas.

b) Organiza y coordina todo lo pertinente para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.

3) Oficina de Control Interno

a) Apoya a la Oficina de Planeación e Innovación Institucional y a la Secretaría General, específicamente al Grupo de Atención Ciudadana en la organización y alistamiento de las actividades dispuestas tanto para la Audiencia Pública como para el cumplimiento de la Estrategia de Rendición de Cuentas.

b) Realiza asesoría y seguimiento de cada una de las actividades de implementación para el cumplimiento de todos los espacios de rendición de cuentas.

4) Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

a) Coordina el alistamiento y disposición de los equipos necesarios para el desarrollo de las actividades planteadas.

b) Brinda el soporte técnico requerido, asignando los funcionarios que considere necesarios, quienes estarán disponibles para apoyar cualquier novedad tecnológica.

c. Instrucciones Generales de Coordinación

a) Cada Jefe de Oficina, Subdirector, Director Nacional o Regional y Coordinador es responsable de la calidad, exactitud y oportunidad de la información que suministre.

b) Con el fin de responder a los criterios de Información, diálogo e incentivos, se debe utilizar un lenguaje claro y entendible hacia la ciudadanía.

c) Los procesos Misionales, junto con la Dirección Financiera, la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional y la Oficina de Control Interno deberán rendir cuentas de su gestión de manera obligatoria, ya que son áreas que manejan

información esencial y de interés prioritario para nuestros grupos de interés y para la ciudadanía en general.

4. DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

Los gastos administrativos que demanden las diversas actividades, deben ser cancelados con los rubros presupuestales correspondientes.

Coronel (R.A.) OSCAR ALBERTO JARAMILLO CARRILLO
Director General Agencia Logística de las Fuerzas Militares

Anexo: Estrategia de Rendición de Cuentas 2017 (1 folio)

Elaboró: Johana Caterinne Ospina Méndez
PD. Coordinadora Grupo Atención y Orientación Ciudadana

Revisó: Coronel Juan Vargas Barreto
Secretario General ALFM

Revisó: Marlen Parrado Rodríguez
Jefe (e) Oficina de Planeación e Innovación Institucional

Revisó. Martha Eugenia Cortés Baquero
Jefe Oficina Asesora Jurídica

ANEXO: ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017

SUBPROCESO	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	MEDIOS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHAS O FRECUENCIAS	
						INICIA	TERMINA
Gestión Contractual	INFORMACIÓN	Publicación de los procesos contractuales	Página WEB (Listados de proceso de contratación e Informe de Gestión publicado) y SECOP II	Evidenciar de manera transparente los procesos contractuales que lleva a cabo la entidad	DIRECCIÓN DE CONTRATOS	01/01/2017	31/12/2017
			Publicación y apertura del Dato Abierto "Listado de Procesos de Contratación"			01/01/2017	31/12/2017
	DIÁLOGO	Audiencias de Adjudicación	Reunión Presencial Correo Electronico Secop II			01/01/2017	31/12/2017
		Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Reunión Presencial Página WEB (Módulo de rendición de Cuentas, foros, encuestas, entre otros...), Redes Sociales Institucionales			28/02/2017	19/05/2017
		Observaciones por parte de los proveedores sobre los diferentes procesos contractuales	Correo Electrónico Vía Telefónica SECOP II			01/01/2017	31/12/2017
	EVALUACIÓN	Encuesta de satisfacción	SECOP II			01/01/2017	31/12/2017
		Encuesta Anticorrupción	presencial		GRUPO ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	01/01/2017	02/12/2017
Administración Comedores de Tropa	INFORMACIÓN	Información sobre esta Unidad de Negocio, qué son, cuántos comedores se administran, entre otros asuntos	Página WEB (Portafolio de Servicios Informe de Gestión publicado)	Prestar un servicio de alimentación de calidad para las Fuerzas Militares	DIRECCIÓN CADENA DE SUMINISTROS	01/01/2017	31/12/2017
	DIÁLOGO	Sugerencias	Buzones de Sugerencia e Informe PQRD			Mensual	
		Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Reunión Presencial Página WEB (Módulo de rendición de Cuentas, foros, encuestas, entre otros...), Redes Sociales Institucionales			28/02/2017	19/05/2017
		Renuiones con los Comandantes de las Unidades Militares o Brigadas para acordar los menús	Reuniones presenciales			Trimestral	
	EVALUACIÓN	Encuestas de Satisfacción	Encuesta Física			Mensual	
			Encuesta Virtual			Diaria, o cada vez que participen	
Raciones de Campaña	INFORMACIÓN	Información sobre esta Unidad de Negocio, qué son y cuántas se ensamblan, entre otros asuntos	Página WEB (Portafolio de Servicios e Informe de Gestión publicado)	Suministrar Raciones con los mejores estándares de Calidad, a las Fuerzas Militares y otras Entidades	DIRECCIÓN COMERCIAL	01/01/2017	31/12/2017
	DIÁLOGO	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Reunión Presencial Página WEB (Módulo de rendición de Cuentas, foros, encuestas, entre otros...), Redes Sociales Institucionales			28/02/2017	19/05/2017
	EVALUACIÓN	Encuestas de Satisfacción	Encuesta Física			Trimestral	
Combustibles	INFORMACIÓN	Información sobre esta Unidad de Negocio.	Página WEB (Portafolio de Servicios e Informe de Gestión publicado)	Abastecer grasas y lubricantes a las Fuerzas militares	DIRECCIÓN DE APOYO LOGÍSTICO	01/01/2017	31/12/2017
	DIÁLOGO	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Reunión Presencial Página WEB (Módulo de rendición de Cuentas, foros, encuestas, entre otros...), Redes Sociales Institucionales			28/02/2017	19/05/2017
	EVALUACIÓN	Actas de Recibo Satisfacción	SISCOM			Mensual	
	INFORMACIÓN	Información sobre esta Unidad de Negocio, la planta procesadora, el tipo de café, la producción diaria, entre otros asuntos	Página WEB (Portafolio de Servicios e Informe de Gestión publicado)			01/01/2017	31/12/2017

Procesadora de Café	DIÁLOGO	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Reunión Presencial Página WEB (Módulo de rendición de Cuentas, foros, encuestas, entre otros...), Redes Sociales Institucionales	Ensamblar y suministrar café con altos estándares de calidad a las Fuerzas Militares y Sector Defensa	DIRECCIÓN COMERCIAL	28/02/2017	19/05/2017
	EVALUACIÓN	Encuestas de Satisfacción	Encuesta Física			Cuando hay eventos o degustaciones	
Gestión de Créditos	INFORMACIÓN	Información sobre esta Unidad de Negocio, qué son y cuántas se ensamblan, entre otros asuntos	Página WEB (Portafolio de Servicios e Informe de Gestión publicado y módulo de Créditos)	Otorgar Créditos de libre inversión, con baja tasa de interés al personal activo y retirado de las Fuerzas Militares, así como a los civiles y pensionados del Sector Defensa	DIRECCIÓN COMERCIAL	01/01/2017	31/12/2017
	DIÁLOGO	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Reunión Presencial Página WEB (Módulo de rendición de Cuentas, foros, encuestas, entre otros...), Redes Sociales Institucionales			28/02/2017	19/05/2017
	EVALUACIÓN	Encuesta de Satisfacción	Encuesta Física			Cada vez que se otorgue un crédito	
Gestión Financiera	INFORMACIÓN	Publicación de la ejecución presupuestal de la entidad	Página WEB (Submenú Información Financiera y Contable)	Administrar los recursos de la Entidad para cubrir los gastos en los que pueda incurrir y así poder funcionar, con el fin llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la misma.	DIRECCIÓN FINANCIERA	Trimestral	
		Publicación de los estados financieros				Mensual	
	DIÁLOGO	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Reunión Presencial Página WEB (Módulo de rendición de Cuentas, foros, encuestas, entre otros...), Redes Sociales Institucionales			28/02/2017	19/05/2017
Planeación estratégica	INFORMACIÓN	Divulgación Plan de Acción	Página WEB (Módulo Planeación, gestión y Control)	Definir los lineamientos estratégicos que debe adoptar la entidad, a través de planes, programas y proyectos, que garanticen el cumplimiento de la MEGA, Misión y Visión Institucional	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Trimestral	
		Programas y Proyectos en Ejecución				Cuatrimestral	
		Informes de Gestión				Anual	
		Metas e Indicadores de Gestión				Trimestral	
		Impacto de la Gestión				Anual	
	DIÁLOGO	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Reunión Presencial Página WEB (Módulo de rendición de Cuentas, foros, encuestas, entre otros...), Redes Sociales Institucionales			28/02/2017	19/05/2017
Evaluación Independiente	INFORMACIÓN	Informes de los entes de control que vigilan la entidad	Página WEB (Submenú Entidades de Control y Submenú Plan de Mejoramiento CGR)	Evaluar los procesos de la Entidad, mediante la realización de Auditorías integrales que involucran la Evaluación del Sistema Integrado de Gestión, a partir de evidencias para la mejora y el mantenimiento del mismo.	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Semestral	
		Planes de Mejora	Página WEB (Reportes de Control Interno)			Mensual	
	DIÁLOGO	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Reunión Presencial Página WEB (Módulo de rendición de Cuentas, foros, encuestas, entre otros...), Redes Sociales Institucionales			28/02/2017	19/05/2017
	EVALUACIÓN	Encuesta de Percepción de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Encuesta presencial			28/04/2017	28/04/2017
Atención y Orientación Ciudadana	INFORMACIÓN	Página WEB (Módulo de Atención al Ciudadano)	Módulo de Atención Ciudadana	Atender y orientar a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención del Sistema Nacional de Atención e Información al Ciudadano, a demás de promocionar la participación ciudadana de la entidad en la gestión institucional	GRUPO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN CIUDADANA	01/01/2017	31/12/2017
	DIÁLOGO	Página WEB (Canales del Sistema de Atención al Ciudadano)	Foros, Encuestas, Chat y Módulo			01/01/2017	31/12/2017
		Información General de la Entidad	Centro de Atención Telefónico			Diaria	
		Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Reunión Presencial Página WEB (Módulo de rendición de Cuentas, foros, encuestas, entre otros...), Redes Sociales Institucionales			28/02/2017	19/05/2017
	EVALUACIÓN	Encuesta de Satisfacción	Encuesta de Satisfacción			Mensual	