

2025

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Ministerio de Defensa Nacional

Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva - DIVRI

Versión 01

Julio 2025

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. CONTEXTO ESTRATÉGICO DIVRI.....	5
2.1. Misión	5
2.2. Visión.....	5
2.3. Grupos de valor de la DIVRI	5
Ley 1979 de 2019.....	5
Ley 1471 de 2011, Art 48 ley 1955 de 2019 (Fase de Rehabilitación Inklusiva)	6
Trámites Prestaciones Sociales conforme al numeral 19,20,21,22 y 23 del Decreto 1874 del 30 de diciembre de 2021	7
Organización interna DIVRI a partir de Decreto 1874 de 2021 y Resolución 285 de 2022.....	7
2.4. Mapa de Procesos Resolución 1436 de 2023	8
Procesos Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inklusiva.....	8
3. JUSTIFICACIÓN Y ENFOQUE.....	9
4. OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA	9
4.1 Objetivo General.....	10
4.2 Objetivos Específicos e indicadores de la Estrategia	10
5. DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO.....	11
Caracterización de la Comunidad.....	11
Mapeo de Actores y Redes.....	12
Identificación de Demandas y Expectativas	12
Barreras para la Participación	13
6. LÍNEAS ESTRATÉGICAS	13
6.1 Escucha Activa y Diagnóstico Participativo.....	13
6.2. Espacios de Diálogo y Consulta	13
6.3. Inclusión y Accesibilidad.....	14
6.4. Comunicación Empática y Reconocedora	14
6.5. Formación y Empoderamiento	14

7. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	14
7.1 Propósito de la Evaluación	15
8. COMPONENTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	15
8.1. Objetivos e indicadores del componente de la rendición de cuentas	15
8.2 Mecanismos de Rendición de Cuentas.....	17
8.3 Ciclo de Retroalimentación	17
8.4 Enfoque Participativo	18
8.4.1 Monitoreo Participativo	19
8.4.2 Producción y Publicación de Información	19
8.4.3 Ajuste y Mejora Continua.....	20
8.4.4. Reconocimiento y Visibilidad	21
9. SOSTENIBILIDAD Y PROYECCIÓN	21
Fortalecimiento de Redes y Liderazgos	21
Proyección a Mediano y Largo Plazo	22
Cultura Participativa	22
10. ACCIONES Y TAREAS POR EQUIPO DE TRABAJO	23
1. Equipo de Planeación	23
2. Equipo de Relacionamiento con el Ciudadano.....	23
3. Equipo de Comunicaciones	24
4. Equipo de TICs (Tecnologías de la Información y Comunicación) .	25
5. Equipo Administrativo	25
6. Grupos Misionales (DIVRI).....	26
CONCLUSIÓN	27

1. INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana constituye un eje fundamental para el fortalecimiento de la democracia, la construcción de políticas públicas inclusivas y el reconocimiento de los derechos de todos los sectores sociales. En este marco, los ciudadanos representan una comunidad con una trayectoria invaluable, marcada por el servicio, el compromiso y el sacrificio por el país.

La Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva-DIVRI, consciente de la importancia de incorporar sus voces en los procesos de toma de decisiones, presenta esta Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de cuentas como una herramienta para fomentar el diálogo, la corresponsabilidad y la construcción colectiva. Esta estrategia busca garantizar que los ciudadanos sean protagonistas activos en la formulación, seguimiento y evaluación de las políticas que impactan directamente en su bienestar.

El documento que se presenta a continuación establece los principios, objetivos, líneas de acción e indicadores que orientarán la implementación de esta estrategia, con un enfoque inclusivo, territorial y empático. Se trata de una apuesta institucional por una gestión abierta, transparente y participativa, que reconozca a los ciudadanos como ciudadanos plenos y agentes de transformación social.

2. CONTEXTO ESTRATÉGICO DIVRI

2.1. Misión

La Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva, es una dependencia de Ministerio de Defensa Nacional, que lidera las políticas y programas en materia de bienestar, rehabilitación inclusiva y prestacional, dirigidas a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los veteranos, así como de otras poblaciones definidas por la Ley.

2.2. Visión

En 2033, la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva del Ministerio de Defensa Nacional será reconocida a nivel nacional e internacional como referente en la prestación de servicios innovadores, eficientes y transparentes para los veteranos de la Fuerza Pública y otras poblaciones definidas por la Ley, así como el diseño e implementación de políticas públicas, emisión de lineamientos estratégicos, cooperación con actores internacionales y organizaciones público- privadas, que propicien el intercambio de conocimientos y beneficios

2.3. Grupos de valor de la DIVRI

Ley 1979 de 2019

- ❖ **Veterano:** Son todos los miembros de la Fuerza Pública con asignación de retiro, pensionados por invalidez y quienes ostenten la distinción de reservista de honor. También son veteranos todos aquellos que hayan participado en nombre de la República de Colombia en conflictos internacionales. Así como, aquellos miembros de la Fuerza Pública que sean víctimas en los términos del artículo

3° de la Ley 1448 de 2011, por hechos ocurridos en servicio activo y en razón en ocasión del mismo.

- ❖ b) Núcleo familiar: Para el efecto de la presente ley, se entenderá por núcleo familiar el compuesto por el (la) cónyuge o compañero(a) permanente y los hijos hasta los veinticinco (25) años o, a falta de estos, los padres de los miembros de la Fuerza Pública que hayan fallecido o desaparecido en servicio activo, únicamente por acción directa del enemigo o en combate o en tareas de mantenimiento o restablecimiento del orden público o en conflicto internacional.

Ley 1471 de 2011, Art 48 ley 1955 de 2019 (Fase de Rehabilitación Inclusiva)

- ❖ Miembros de la Fuerza Pública con discapacidad, sean estos activos, retirados, pensionados
- ❖ Beneficiarios mayores de edad con discapacidad de los miembros de la Fuerza Pública.
- ❖ Veteranos
- ❖ Veteranos de Corea
- ❖ Miembros de la Fuerza Pública activos o retirados que accedan a la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP)
- ❖ Miembros de la Fuerza Pública que se encuentren en transición a la vida civil o en proceso de retiro
- ❖ Lesionados bajo las circunstancias previstas en los literales a, b, c, d del artículo 24 del Decreto 1796 de 2000 sin importar el porcentaje de pérdida de capacidad psicofísica otorgado por la junta médico laboral,
- ❖ Víctimas militares y de policía conforme a lo definido en el artículo 3° de la Ley 1448 de 2011
- ❖ Personal civil con discapacidad del Ministerio de Defensa Nacional y de las Fuerzas Militares

- ❖ Personal no uniformado con discapacidad de la Policía Nacional vinculados con anterioridad a la vigencia de la Ley 100 de 1993, que se encuentren en servicio activo o retirado de la institución
- ❖ Soldados regulares que hayan adquirido una discapacidad durante la prestación de su servicio militar obligatorio y,

Trámites Prestaciones Sociales conforme al numeral 19,20,21,22 y 23 del Decreto 1874 del 30 de diciembre de 2021

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

Organización interna DIVRI a partir de Decreto 1874 de 2021 y Resolución 285 de 2022



Grafica 3 Fuente Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva DIVRI-2022

2.4. Mapa de Procesos Resolución 1436 de 2023



Grafica 4. Fuente Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva DIVRI- 2023

Procesos Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva

Mediante resolución 1436 de 25 de mayo de 2023 “Por el cual se adopta el Sistema de Gestión y Desempeño Institucional, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se conforma el Comité de gestión y Desempeño y el Subcomité de Coordinación de Control Interno en la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva”. se aprueban los procesos de la Dirección de Veteranos así:

“Adoptar el Sistema de Gestión y Desempeño Institucional de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva como elemento articulador del Modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG), conformado por el conjunto de procesos de la Dirección, así como por las políticas, normas, procesos, recursos e información, que tienen por objeto dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017 que modificó el Decreto 1083 de 2015, y el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.”

Se adopta el enfoque de gestión por procesos en la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva, de la siguiente forma:

- A.- Procesos Estratégicos
- B.- Procesos Misionales
- C.- Apoyo
- D.- Seguimiento y Evaluación

3. JUSTIFICACIÓN Y ENFOQUE

Fortalecer la participación ciudadana de los usuarios mediante su intervención activa en los procesos de formulación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas que inciden directamente en su calidad de vida. La meta es consolidar espacios de diálogo donde se evidencie una participación representativa, diversa y sostenida a lo largo del tiempo.

Enfoque estratégico La estrategia adopta un enfoque inclusivo, territorial y empático, reconociendo la riqueza de la diversidad presente en la comunidad. Se promueve la construcción colectiva a partir de los saberes, experiencias y expectativas de los ciudadanos, garantizando que cualquier persona—sin importar su edad, condición física o lugar de residencia—encuentre en la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva un entorno abierto, accesible y respetuoso para expresar sus ideas, necesidades y propuestas.

4. OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA

La Estrategia de Participación Ciudadana para la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva-DIVRI se fundamenta en el reconocimiento de los ciudadanos que acuden a la Dirección como ciudadanos activos, con

derecho a incidir en las decisiones que afectan su vida y bienestar. En este sentido, se plantean los siguientes objetivos generales y específicos:

4.1 Objetivo General

Promover la participación, efectiva e inclusiva de los ciudadanos en los procesos de formulación, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas que inciden en su calidad de vida, fortaleciendo el vínculo entre la Dirección y la comunidad.

4.2 Objetivos Específicos e indicadores de la Estrategia

Objetivo	Indicador	Tipo	Frecuencia	Meta
Aumentar asistencia ciudadana	% de incremento en asistencia a espacios de diálogo	Cuantitativo	Anual	30%
	N.º de acciones de divulgación implementadas	Cuantitativo	Semestral	5
	N.º de interacciones en las redes sociales	Cuantitativo	Trimestral	4
Desarrollar espacios de participación ciudadana	N.º de espacios realizados	Cuantitativo	Anual	2
	N.º Número de espacios realizados con población vulnerable	Cuantitativo	Mensual	1
	N.º de acciones afirmativas implementadas	Cuantitativo	Trimestral	4
Realizar jornadas de divulgación en	N.º de personas participantes	Cuantitativo	Anual	1

Objetivo	Indicador	Tipo	Frecuencia	Meta
participación ciudadana				
Implementar una herramienta de seguimiento y evaluación al cumplimiento de la estrategia de participación	N.º de informes trimestrales de impacto generados	Cuantitativo	Anual	1

5. DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO

Antes de diseñar cualquier estrategia de participación, es fundamental comprender en profundidad las características, necesidades y expectativas de la población a la que va dirigida. En este caso, el diagnóstico participativo se convierte en una herramienta clave para identificar las condiciones reales de los ciudadanos, sus formas de organización, sus canales de expresión y los desafíos que enfrentan para ejercer una ciudadanía plena.

Caracterización de la Comunidad

La comunidad de ciudadanos usuarios de la Dirección es diversa y heterogénea. Está compuesta por hombres y mujeres que han prestado servicio en distintas ramas de la fuerza Pública, en diferentes contextos históricos y bajo variadas condiciones. Esta diversidad implica reconocer:

- Diferencias generacionales (jóvenes vs. adultos mayores).
- Condiciones de salud física y mental derivadas del servicio.
- Situaciones socioeconómicas diversas (empleo, vivienda, acceso a servicios).

- Presencia de ciudadanos con discapacidad o en situación de vulnerabilidad.
- Realidades territoriales distintas (urbano/rural, regiones con mayor presencia militar).

Mapeo de Actores y Redes

El diagnóstico incluye la identificación de actores clave dentro de la comunidad, tales como:

- Organizaciones y asociaciones civiles.
- Líderes comunitarios y voceros informales.
- Redes de apoyo familiar y comunitario.
- Instituciones públicas y privadas que prestan servicios a esta población.

Este mapeo permite conocer los espacios ya existentes de participación, las dinámicas organizativas y los canales de comunicación más utilizados.

Identificación de Demandas y Expectativas

A través de entrevistas, grupos focales, encuestas y encuentros regionales, se han identificado las principales demandas de los ciudadanos en relación con su participación ciudadana:

- Mayor acceso a información clara y oportuna sobre programas y beneficios.
- Espacios reales de consulta y toma de decisiones.
- Reconocimiento institucional y social de su trayectoria.
- Participación en el diseño de políticas públicas que los afectan directamente.

- Formación en liderazgo, derechos ciudadanos y herramientas digitales.

Barreras para la Participación

El diagnóstico también revela las principales barreras que limitan la participación de los ciudadanos:

- Falta de canales institucionales permanentes.
- Escasa accesibilidad física y tecnológica en algunos espacios.
- Desconfianza hacia las instituciones por experiencias pasadas.
- Invisibilización de ciertos grupos dentro de la comunidad (mujeres, personas con discapacidad, comunidades étnicas).

6. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

6.1 Escucha Activa y Diagnóstico Participativo

Antes de proponer soluciones, es fundamental escuchar. La estrategia contempla la realización de diagnósticos participativos que permitan conocer de primera mano las realidades de los ciudadanos: sus preocupaciones, sus logros, sus desafíos. Esto incluye el mapeo de organizaciones existentes, la identificación de líderes comunitarios y el levantamiento de información sobre sus condiciones sociales, económicas y de salud.

6.2. Espacios de Diálogo y Consulta

Se habilitarán diversos canales para facilitar la participación. Desde **mesas técnicas**, hasta **encuentros regionales**, **consejos** y **plataformas digitales** que permitan la interacción constante. La idea es que ningún ciudadano quede fuera por barreras geográficas, tecnológicas o físicas.

6.3. Inclusión y Accesibilidad

La estrategia pone especial atención en garantizar que todos los ciudadanos puedan participar. Esto implica adaptar los espacios físicos para personas con discapacidad, ofrecer materiales en formatos accesibles, y promover la participación de grupos históricamente excluidos, como mujeres, comunidades étnicas y personas mayores. También se reconoce el papel de los familiares y cuidadores como aliados fundamentales.

6.4. Comunicación Empática y Reconocedora

La comunicación será clara, respetuosa y centrada en el reconocimiento. Se impulsarán campañas que visibilicen las historias de vida de los ciudadanos, combatan estigmas y promuevan el respeto social. La estrategia busca que cada ciudadano se sienta parte de una comunidad que lo valora y lo escucha.

6.5. Formación y Empoderamiento

Para que la participación sea efectiva, es necesario fortalecer capacidades. Se ofrecerán talleres sobre derechos ciudadanos, liderazgo comunitario y herramientas digitales, con el fin de empoderar a los ciudadanos como actores activos en la transformación de sus entornos.

7. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La evaluación y el seguimiento son componentes esenciales de esta estrategia, ya que permiten medir su impacto, identificar áreas de mejora y asegurar que las acciones emprendidas respondan

realmente a las necesidades de los ciudadanos. Este proceso será participativo, transparente y orientado a la mejora continua.

7.1 Propósito de la Evaluación

- Verificar el cumplimiento de los objetivos planteados.
- Medir el nivel de participación y satisfacción de los ciudadanos.
- Identificar buenas prácticas y oportunidades de mejora.
- Rendir cuentas a la comunidad y a las instancias institucionales.

La evaluación será continua y se desarrollará en tres momentos clave:

1. **Inicial:** para establecer la línea base y ajustar el diseño.
2. **Intermedia:** para monitorear avances y realizar ajustes.
3. **Final:** para medir el impacto y consolidar aprendizajes.

8. COMPONENTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es un principio fundamental de la gestión pública democrática. No solo implica informar sobre lo que se ha hecho, sino también abrir espacios para que la ciudadanía evalúe, cuestione y proponga. En el marco de esta estrategia, la rendición de cuentas se concibe como un proceso permanente, participativo y bidireccional.

8.1. Objetivos e indicadores del componente de la rendición de cuentas

Objetivo	Indicador	Tipo	Frecuencia	Meta
Publicar informes y asegurar acceso abierto	N.º de informes o acciones publicados	Cuantitativo	Anual	1 al año
	% de informes accesibles en canales abiertos (web, físico, redes)	Cuantitativo	Trimestral	100%
	N.º de visitas o descargas de los informes publicados	Cuantitativo	Trimestral	50 por trimestre
Realizar encuentros comunitarios para fortalecer confianza	N.º de encuentros realizados con la comunidad	Cuantitativo	Anual	4
	N.º de inquietudes ciudadanas recogidas y respondidas	Cuantitativo	Por encuentro	10 por evento
	Nivel de satisfacción ciudadana con los encuentros (encuesta post-evento)	Cualitativo	Por evento	80% positivo
Activar mecanismos de control social	N.º de instancias de control social operativas (veedurías, mesas)	Cuantitativo	Anual	1
	N.º de reuniones realizadas por cada instancia	Cuantitativo	Trimestral	2 por instancia
	N.º de recomendaciones ciudadanas incorporadas en la gestión	Cuantitativo	Trimestral	2
Documentar y difundir avances	Nº de boletines, micrositiros o presentaciones	Cuantitativo	Semestral	2

Objetivo	Indicador	Tipo	Frecuencia	Meta
	públicas difundidas			
	N.º de temas abordados en los productos de difusión	Cuantitativo	Semestral	2 por publicación
	N.º de personas alcanzadas por los productos de difusión	Cuantitativo	Semestral	100

8.2 Mecanismos de Rendición de Cuentas

Para asegurar que la rendición de cuentas sea efectiva y accesible, se implementarán los siguientes mecanismos:

- **Informes periódicos de gestión:** documentos públicos que detallan avances, resultados e indicadores de la estrategia.
- **Audiencias públicas:** espacios presenciales y virtuales donde se presentan los resultados y se recogen observaciones de los ciudadanos.
- **Plataforma digital de transparencia:** sitio web o micrositio donde se publica información actualizada sobre la estrategia, incluyendo presupuestos, cronogramas, actividades y resultados.
- **Boletines informativos:** publicaciones periódicas que resumen los hitos más relevantes y promueven la retroalimentación.
- **Encuestas de percepción:** instrumentos para evaluar la satisfacción de los participantes y recoger sugerencias de mejora.

8.3 Ciclo de Retroalimentación

La rendición de cuentas no se limita a informar: también implica escuchar y ajustar. Por eso, se establecerá un ciclo de retroalimentación que permita:

1. **Presentar resultados** de manera clara y accesible.
2. **Recoger observaciones** y propuestas de los ciudadanos.
3. **Incorporar ajustes** en la estrategia con base en esa retroalimentación.
4. **Comunicar las decisiones tomadas** como respuesta a las inquietudes ciudadanas.
5. **Espacios de Diálogo y Retroalimentación**

Estas acciones permiten que los ciudadanos puedan opinar, cuestionar y proponer mejoras sobre lo que se ha hecho.

- **Audiencias públicas presenciales y virtuales**, donde se presentan resultados y se recogen observaciones.
- **Foros comunitarios regionales**, con participación directa de ciudadanos, líderes y organizaciones.
- **Mesas de retroalimentación temática**, para evaluar áreas específicas como salud, empleo, educación, etc.
- **Encuestas de percepción y satisfacción**, aplicadas después de cada actividad o ciclo de implementación.

8.4 Enfoque Participativo

La rendición de cuentas será construida junto con los ciudadanos. Se promoverá su participación en la definición de los temas, indicadores, en la validación de los informes, y en la moderación. Esto garantiza que el proceso no sea unilateral, sino verdaderamente corresponsable.

Este componente refuerza el compromiso de la Dirección con una gestión pública ética, transparente y centrada en las personas. La rendición de cuentas no solo legitima la estrategia: la enriquece, la humaniza y la convierte en un verdadero ejercicio de ciudadanía.

8.4.1 Monitoreo Participativo

Estas acciones involucran a los ciudadanos en el seguimiento de la estrategia, promoviendo el control social.

- **Creación de comités ciudadanos de seguimiento**, integrados por representantes de organizaciones.
- **Capacitación en veeduría ciudadana**, para que los ciudadanos puedan ejercer vigilancia activa sobre la gestión.
- **Sistematización de observaciones y propuestas**, con respuesta institucional documentada y publicada.
- **Evaluación colaborativa de indicadores**, donde los ciudadanos validan los datos y proponen ajustes.

8.4.2 Producción y Publicación de Información

Estas acciones garantizan que los resultados de la estrategia sean visibles, comprensibles y accesibles para todos los interesados.

- **Elaboración de informes periódicos** (trimestrales, semestrales, anuales) sobre avances, indicadores, propuestas recogidas e incorporadas.
- **Diseño de boletines informativos** en formato físico y digital, con lenguaje claro y visual amigable.
- **Creación de una sección web**, con acceso público a documentos, cronogramas, presupuestos y resultados.
- **Traducción de contenidos** a formatos accesibles: lectura fácil, audio, lengua de señas, subtítulos, versiones en lenguas indígenas si aplica.

8.4.3 Ajuste y Mejora Continua

Estas acciones aseguran que la rendición de cuentas no sea solo informativa, sino transformadora.

- **Incorporación de propuestas ciudadanas** en los planes de acción siguientes.
- **Revisión de metas y cronogramas** con base en la retroalimentación recibida.
- **Comunicación de decisiones tomadas** como respuesta a las observaciones de los ciudadanos.
- **Documentación de buenas prácticas y lecciones aprendidas**, para replicar y escalar lo que funciona.

8.4.4. Reconocimiento y Visibilidad

Estas acciones fortalecen el vínculo institucional y valoran el rol de los ciudadanos en el proceso.

- **Reconocimiento público a voceros y organizaciones** que han participado activamente en la rendición de cuentas.
- **Difusión de testimonios y experiencias** de ciudadanos que han contribuido al seguimiento de la estrategia.
- **Eventos conmemorativos con componente de rendición**, donde se presentan avances y se celebran logros colectivos.

9. SOSTENIBILIDAD Y PROYECCIÓN

La sostenibilidad de la Estrategia de Participación Ciudadana es clave para garantizar que los avances logrados no se diluyan con el tiempo, sino que se consoliden como prácticas permanentes dentro de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva. Esta estrategia no se concibe como un conjunto de acciones aisladas, sino como una transformación institucional que promueve una cultura participativa, inclusiva y corresponsable.

Institucionalización de la Participación

Para asegurar su continuidad, se promoverá la incorporación de la participación ciudadana como un eje transversal en la planificación, gestión y evaluación de todos los programas y servicios dirigidos a los ciudadanos.

Acciones previstas:

- Establecimiento de protocolos para la consulta ciudadana en la formulación de políticas.

Fortalecimiento de Redes y Liderazgos

La estrategia busca fortalecer las organizaciones de base, redes comunitarias y liderazgos, reconociendo su papel como actores clave en la sostenibilidad del proceso.

Acciones previstas:

- Promoción de vocerías regionales y temáticas.
- Articulación con otras entidades públicas y privadas que trabajan con esta población.

Proyección a Mediano y Largo Plazo

La estrategia contempla una proyección de cinco años, con metas escalonadas que permitan consolidar los avances y ampliar el alcance territorial y poblacional.

Metas proyectadas:

- Cobertura nacional de espacios de participación.
- Inclusión de la participación ciudadana en el diseño de todos los programas de atención.
- Reconocimiento público e institucional de los aportes de los veteranos en la construcción de políticas.

Cultura Participativa

Más allá de los mecanismos formales, se busca fomentar una cultura institucional que valore la participación como principio ético y operativo. Esto implica capacitar al personal de la Dirección de veteranos y rehabilitación inclusiva, promover el respeto por la diversidad de opiniones y garantizar que cada interacción con los ciudadanos sea una oportunidad para construir confianza y corresponsabilidad.

La sostenibilidad de esta estrategia dependerá del compromiso institucional, del fortalecimiento de las capacidades comunitarias y del reconocimiento permanente como ciudadanos activos. Solo así se logrará consolidar una participación ciudadana que transforme realidades y dignifique trayectorias.

10. ACCIONES Y TAREAS POR EQUIPO DE TRABAJO

1. Equipo de Planeación

Responsable de la articulación estratégica, seguimiento y evaluación.

Acciones:

- Diseñar el plan institucional de participación ciudadana y rendición de cuentas.
- Definir cronograma de implementación.
- Coordinar el seguimiento de compromisos adquiridos en espacios participativos.

Tareas:

- Integrar la estrategia en el Plan de Acción Institucional.
- Elaborar informes de avance y evaluación de la estrategia.
- Consolidar insumos de los equipos misionales para reportes de gestión.

2. Equipo de Relacionamiento con el Ciudadano

Responsable de facilitar el diálogo directo con los Veteranos y sus familias.

Acciones:

- Implementar mecanismos de participación como mesas de diálogo, audiencias públicas y encuestas.
- Canalizar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía.
- Promover espacios de escucha activa en territorios priorizados.

Tareas:

- Sistematizar insumos ciudadanos para retroalimentar la gestión institucional.
- Coordinar jornadas de participación en regiones con alta concentración de beneficiarios.
- Elaborar reportes de atención y satisfacción ciudadana.

3. Equipo de Comunicaciones

Responsable de la divulgación, pedagogía y posicionamiento público.

Acciones:

- Diseñar campañas informativas sobre derechos, beneficios y canales de participación.
- Difundir resultados de gestión institucional de forma clara y accesible.
- Promover la transparencia mediante contenidos pedagógicos.

Tareas:

- Elaborar boletines, infografías, cápsulas audiovisuales y comunicados.

- Administrar redes sociales y espacios digitales de interacción ciudadana.
 - Coordinar eventos públicos de rendición de cuentas y diálogo social.
-

4. Equipo de TICs (Tecnologías de la Información y Comunicación)

Responsable del soporte tecnológico y desarrollo de herramientas digitales.

Acciones:

- Implementar plataformas digitales para participación ciudadana y consulta pública.
- Garantizar la accesibilidad y seguridad de los canales virtuales.

Tareas:

- Crear formularios en línea para encuestas, comentarios y solicitudes.
 - Desarrollar micrositiros web dedicados a rendición de cuentas.
 - Asegurar interoperabilidad con sistemas institucionales existentes.
-

5. Equipo Administrativo

Responsable del soporte logístico, documental y presupuestal.

Acciones:

- Gestionar recursos para la ejecución de actividades participativas.

- Apoyar la organización de eventos, encuentros ciudadanos y jornadas informativas.

Tareas:

- Elaborar presupuestos y coordinar contrataciones necesarias.
 - Organizar la logística de eventos presenciales y virtuales.
-

6. Grupos Misionales (DIVRI)

Responsables de la implementación directa de programas y servicios.

Acciones:

- Participar activamente en espacios de diálogo y rendición de cuentas.
- Incorporar retroalimentación ciudadana en el diseño y ajuste de programas.
- Responder técnicamente a observaciones y recomendaciones recibidas.

Tareas:

- Presentar resultados de gestión en encuentros públicos.
- Ajustar planes operativos según insumos ciudadanos.
- Coordinar acciones intersectoriales con base en necesidades identificadas.

CONCLUSIÓN

La Estrategia de Participación Ciudadana para la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva representa un compromiso firme con la construcción de una gestión pública más abierta, inclusiva y corresponsable. Reconocer a los ciudadanos como ciudadanos activos, con derecho a incidir en las decisiones que afectan su vida, es un acto de justicia, de memoria y de democracia.

A lo largo de este documento se han planteado los fundamentos, objetivos, líneas de acción e indicadores que orientarán la implementación de la estrategia. Se parte de un diagnóstico participativo que visibiliza las realidades diversas de los ciudadanos, y se propone una estructura operativa que garantiza espacios de diálogo, formación, inclusión y evaluación constante.

Esta estrategia no es un punto de llegada, sino un punto de partida. Su éxito dependerá del compromiso institucional, de la voluntad política, y sobre todo, de la participación de los propios ciudadanos. Ellos no solo han servido al país en el pasado: hoy siguen siendo actores fundamentales en la construcción de una sociedad más justa, solidaria y democrática.

La Dirección reafirma su convicción de que cuando los ciudadanos participan, la política pública se humaniza, se fortalece y se transforma. Por eso, esta estrategia es también una invitación: a escuchar, a dialogar, a construir juntos.

Porque la participación es un derecho y los ciudadanos tienen mucho que decir.