

**INFORME AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS  
2025**

**RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO  
QUIENES HACEN LAS VECES DE PLANEACIÓN  
COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)**

**DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA**

**Elaboró Informe:** Claudia Margarita Prada Media

**Reviso Informe:** Yenny Consuelo Mateus

**Reviso Informe:** Paola Margarita Calderón

**Versión:** 1

## 1. Introducción

La Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva realizó el pasado 12 de noviembre de 2025, su primera Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de manera independiente del Ministerio de Defensa Nacional, un espacio orientado a fortalecer la transparencia institucional y promover el diálogo abierto con la ciudadanía y los grupos de valor. Este ejercicio fue posible gracias al trabajo articulado de un equipo interdisciplinario que, con compromiso y profesionalismo, aportó sus conocimientos técnicos, operativos y metodológicos para garantizar una jornada organizada, agradable y accesible para todos los participantes.

El equipo responsable integró esfuerzos en planificación, preparación de contenidos, apoyo logístico, manejo de la modalidad híbrida y cuidado de cada detalle, con el propósito de ofrecer un evento que reflejara el esfuerzo institucional por rendir cuentas de manera clara, rigurosa y cercana a la ciudadanía. Bajo esta articulación, se buscó no solo presentar las cifras, resultados y avances de la entidad, sino también visibilizar el trabajo de cada una de las áreas que conforman la Dirección, destacando su compromiso con la atención integral a los veteranos y a las personas en proceso de inclusión.

Este informe presenta de manera estructurada el desarrollo de dicha audiencia, los elementos metodológicos aplicados, los resultados obtenidos y los compromisos establecidos, en coherencia con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas Versión N.2 de la Función Pública.

## Objetivo general

El objetivo del presente informe es documentar y presentar de manera clara, transparente y detallada el desarrollo, resultados y compromisos derivados de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada por la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva, con el fin de evidenciar los avances, logros y retos en la atención a los veteranos y personas en proceso de inclusión, y contribuir al fortalecimiento de la confianza y la participación activa de los grupos de valor en la gestión institucional.

## Alcance del informe

El presente informe abarca las acciones adelantadas por el equipo interdisciplinario para garantizar un ejercicio de transparencia y participación ciudadana durante la audiencia pública del 12 de noviembre de 2025. Su alcance incluye la preparación del proceso, el desarrollo de la audiencia en modalidad híbrida, los resultados del diálogo con la ciudadanía, la verificación del cumplimiento del Manual Único de Rendición de Cuentas versión N. 2 y los compromisos adquiridos para mejorar la gestión institucional.

## Marco Normativo

<b>Ley 152 de 1994.</b>	Art. 30. Informes al Congreso
<b>Plan de Desarrollo</b>	Art. 43. Informes del gobernador o alcalde
<b>Ley 489 de 1998.</b>	Art. 3. Principios de la función administrativa
<b>Organización y funcionamiento de la Administración Pública</b>	Art. 26. Estímulos e incentivos a la gestión pública Art. 32. Democratización de la administración pública Art. 33. Audiencias públicas Art. 34. Ejercicio del control social Art. 35. Ejercicio de veeduría ciudadana
<b>Ley 594 de 2000.</b>	Art. 11. Conformación archivos públicos
<b>General de Archivos</b>	Art. 19. Soporte documental
<b>Ley 734 de 2002.</b>	Art. 21. Programas de gestión documental
<b>Código Disciplinario Único</b>	Art. 27 Acceso y consulta de documentos Art. 34. Deberes de todo servidor público

<b>Ley 850 de 2003. Veedurías Ciudadanas</b>	Art. 1. Definición veeduría ciudadana
	Artículos 4 al 6. Objeto, ámbito de ejercicio y objetivo veeduría ciudadana
	Artículos 7 al 14. Principios rectores veeduría ciudadana
	Artículos 17 y 18. Derechos y Deberes veeduría ciudadana
	Art. 22. Red de veedurías ciudadanas
	Art. 8. Entrega de información
<b>Ley 962 de 2005. Racionalización de trámites y procedimientos administrativos</b>	
<b>Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo</b>	Art. 3. Principios de actuaciones administrativas
<b>Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción</b>	Art. 5. Derechos de las personas ante las autoridades Art. 8. Deber de información al público Art. 73. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano Art. 74. Plan de acción de las entidades Art. 78. Democratización de la administración pública
<b>Ley 1551 de 2012. Nuevo Régimen Municipal</b>	Art. 29, literal 3 numeral 1 sobre la función del alcalde de informar a la ciudadanía sobre el desarrollo de su gestión
<b>Ley 1712 de 2014. Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública</b>	Artículos 1 al 17. Disposiciones generales y publicidad y contenido de la información
<b>Ley 1757 de 2015. Dicta disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.</b>	Artículo 48 -56. Rendición de cuentas Rama Ejecutiva
<b>Decreto 3851 de 2006. Organiza un sistema de aseguramiento de la calidad, almacenamiento y consulta de la información básica colombiana</b>	Artículo 58-59. Rendición de cuentas juntas administradoras locales, los concejos municipales y las asambleas departamentales Artículos 60-66. Control Social Artículos. 67-72. Veedurías ciudadanas Art. 1. Información oficial básica
<b>Decreto 028 de 2008</b>	Art. 17. Presentación de metas de administración municipal y departamental Art. 18. Rendición de cuentas de entidades territoriales Art. 19. Informe de resultados Art. 20. Consulta pública de resultados

**Decreto 415 de 2016**

Lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones

**Decreto 126 de 2016**

Art. 2.1.4.1 Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano

**Decreto 270 de 2017 participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación**

Artículo 2.1.2.1.25. Promoción de la participación ciudadana

**Decreto 1499 de 2017**

Art. 2.2.22.3.1 Actualiza el modelo integrado de planeación y gestión y el artículo políticas de gestión y desempeño institucional

Fuente: Actualización marco legal. MURC, 2014. Tomado del manual Único de Rendición de cuentas de la Función Pública

 **Desarrollo de las etapas del Proceso de Rendición de Cuentas**

En el marco de la planeación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se llevó a cabo una primera mesa de trabajo con la participación de representantes de diferentes áreas de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva quienes conformaron el equipo temático para la estructuración y ejecución del evento.

El equipo que asumió las responsabilidades para llevar a cabo lo pertinente para el evento de rendición de cuentas estuvo conformado por los siguientes servidores:

- Paola Margarita Calderón Pérez – Direccionamiento Estratégico
- Yenny Consuelo Mateus – Relacionamiento con el Ciudadano
- Luis Augusto Aponte – Comunicaciones Estratégicas
- Yeny Nuñez Rosero – Tic's

Con el apoyo de integrantes de los grupos de trabajo así:

- Laura Beatriz Gnecco
- Yurani Eliana Piñeros Dueñas
- Natalia Chavería Sepúlveda
- Adriana María Pedraza Estepa
- Claudia Margarita Prada Mejía
- Iván Camilo Riaño Valencia
- Carlos Augusto Barbosa

El propósito de esta primera sesión fue definir la estructura inicial del proceso, establecer responsabilidades y avanzar en el diagnóstico preliminar de los actores involucrados en el ejercicio, conforme a los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas Versión N. 2 de la Función Pública.

Durante esta mesa se socializaron los objetivos de la audiencia, se revisaron los requerimientos metodológicos y logísticos, y se acordaron los insumos que cada dependencia debía generar para consolidar la oferta institucional e información que se presentará a los grupos de valor.

Así mismo, se definió el objetivo que tendría la Dirección de Veteranos para realizar la audiencia Pública de Rendición de Cuentas por primera vez de manera independiente del Ministerio de Defensa Nacional; este fue:

*“Fortalecer la confianza y la participación de los grupos de valor en la gestión de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva, mediante la presentación clara, transparente y accesible de los logros, avances y retos en la atención integral a veteranos y personas en proceso de inclusión; promoviendo así una cultura de corresponsabilidad y mejora continua en las políticas públicas dirigidas a esta población”.*

Durante esta primera mesa de trabajo se establecieron los siguientes compromisos, los cuales buscaron garantizar la adecuada planificación, coordinación y ejecución de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Estos acuerdos reflejaron la responsabilidad compartida de cada área y de los servidores participantes para cumplir con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, asegurando transparencia, participación ciudadana y pertinencia en la información presentada.

Los compromisos definidos durante la sesión permitieron establecer un marco de seguimiento claro, asignar responsables específicos y fijar plazos de entrega que facilitaron el cumplimiento de los objetivos institucionales, consolidando así un proceso organizado, inclusivo y eficiente para la rendición de cuentas.

A continuación, se detallan los compromisos asumidos:

- Elaboración de una carpeta compartida para almacenamiento y consulta de documentos, evidencias, avances y productos relacionados con la audiencia, permitiendo la interacción en tiempo real entre todas las áreas responsables.
- Asignación de responsables por área para la entrega de información, proyección de datos, evidencias de gestión y requerimientos técnicos.
- Definición del cronograma inicial para la preparación de contenidos, revisión de informes y consolidación del material de apoyo para la jornada.
- Acuerdo sobre la metodología de trabajo colaborativo, garantizando que todas las dependencias aporten de manera articulada a la construcción del proceso de rendición de cuentas.

Asimismo, se buscó identificar los grupos de valor con los que cuenta la dirección para ser tenidos en cuenta en las invitaciones al evento en la modalidad presencial; como resultado de este ejercicio, se determinaron los siguientes grupos de valor:

- ✓ Veteranos de la Fuerza Pública.
- ✓ Pensionados por Invalidez
- ✓ Beneficiarios de la Ley 1979 de 2019
- ✓ Civiles con pensión de Jubilación según decreto 1214
- ✓ Organizaciones sociales y asociaciones de veteranos.
- ✓ Entidades del sector defensa y protección social.
- ✓ Organismos de control y veeduría ciudadana.
- ✓ Servidores públicos de la entidad.
- ✓ Aliados institucionales y entidades de apoyo técnico.

Por otra parte, con el propósito de garantizar que la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas respondiera de manera efectiva a las dinámicas, intereses y realidades de los grupos

de valor, se realizó un análisis preliminar orientado a identificar sus principales necesidades y expectativas frente al ejercicio. Este proceso permitió comprender no solo la demanda de información por parte de la ciudadanía, sino también las condiciones y características necesarias para asegurar una participación incluyente, pertinente y significativa.

Asimismo, este diagnóstico facilitó la definición de los elementos clave para estructurar la jornada de manera coherente con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, estableciendo criterios para la comunicación, la accesibilidad, la interacción y la transparencia institucional.

Como parte de este análisis, se diseñó y publicó un sondeo de preguntas a través de las redes sociales institucionales, con el fin de recoger directamente las inquietudes, intereses y prioridades de los grupos de valor. Los resultados obtenidos a partir de esta herramienta sirvieron como insumo fundamental para la preparación de la presentación de resultados, asegurando que la información compartida durante la audiencia estuviera alineada con las expectativas de la ciudadanía y fortaleciera la participación efectiva en el evento.

Adicionalmente, con el fin de garantizar una divulgación efectiva y estratégica de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se definió la necesidad de establecer canales de comunicación claros, accesibles y de amplia cobertura. Esta decisión buscó asegurar que la información llegara oportunamente a los distintos grupos de valor.

En particular, se priorizó el uso de plataformas digitales y redes sociales como herramientas clave para ampliar el alcance de la convocatoria, generar expectativa, divulgar contenidos relevantes y habilitar espacios de interacción directa con la ciudadanía. Estas estrategias se diseñaron considerando la diversidad de públicos, sus hábitos de consumo de información y la importancia de garantizar la transparencia y la inclusión en la participación.

Se acordó que los principales canales de difusión y comunicación serían:

- ✓ Página web institucional.
- ✓ Redes sociales oficiales.
- ✓ Convocatorias dirigidas a asociaciones y entidades aliadas.
- ✓ Invitación a través de correo electrónico a asistentes presenciales

Por otro lado, el Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs), en cumplimiento de las responsabilidades asignadas dentro del proceso de planeación, presentó un informe detallado correspondiente a los recursos técnicos con los que cuenta la entidad y las necesidades tecnológicas del evento; dentro de los objetivos planteados durante la sesión, se resaltaron los siguientes:

- Definir y garantizar los recursos tecnológicos necesarios para el desarrollo de la jornada en formato híbrido.
- Asegurar la disponibilidad de la plataforma de transmisión virtual.
- Brindar soporte técnico en tiempo real.
- Gestionar la grabación del evento y la infraestructura audiovisual necesaria.
- Verificar condiciones de conectividad y respaldo ante eventuales fallas técnicas.

Previo a la realización de la audiencia, el Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) llevó a cabo pruebas técnicas de sonido, imagen, iluminación, transmisión y conectividad, con el propósito de validar la funcionalidad de los equipos existentes y asegurar que estos permitieran la ejecución óptima del evento.

De forma similar, el Área de Comunicaciones desempeñó un papel fundamental en la organización y ejecución de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, aportando estrategias, contenidos y acciones clave para garantizar un evento visible, incluyente y orientado a la participación ciudadana. Desde las fases iniciales de planeación, el equipo asumió la responsabilidad de diseñar y coordinar la estrategia de divulgación y expectativa del evento, asegurando que la ciudadanía contara con información clara, oportuna y accesible sobre la jornada.

Con este propósito, el área elaboró piezas gráficas, contenidos digitales e invitaciones oficiales para las distintas plataformas institucionales, así como acciones dirigidas a promover la participación de los grupos de valor. De igual manera, en compañía de Relacionamiento con el ciudadano, lideró la formulación y ejecución del sondeo previo, una herramienta clave para identificar intereses, inquietudes y necesidades informativas de la ciudadanía, insumo esencial para la construcción de la presentación de resultados.

Por su parte, el equipo de quienes hacen las veces de planeación desempeño un rol estratégico y transversal en la organización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, brindando acompañamiento permanente a cada una de las áreas involucradas para garantizar que el proceso se llevara a cabo conforme a la normatividad vigente y a los lineamientos establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas. Su intervención fue fundamental para orientar metodológicamente el desarrollo del evento, asegurar la coherencia técnica de las propuestas y velar por el estricto cumplimiento del cronograma institucional.

Desde la fase inicial de formulación, el equipo de planeación lideró la articulación de aportes, la revisión de insumos y la consolidación de documentos claves, asegurando que cada componente respondiera a los principios de transparencia, participación ciudadana y mejora continua. Asimismo, acompañó de forma activa los espacios de coordinación interáreas, proporcionando directrices y apoyo técnico que contribuyeron al fortalecimiento de la organización general de la jornada.

Entre las tareas que tuvo el equipo se destacaron las siguientes:

- Acompañar la formulación de las propuestas de las áreas.
- Liderar la consolidación del documento Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.
- Definir la estructura metodológica de la audiencia.
- Articular los aportes de las demás dependencias y asegurar el cumplimiento del cronograma.

- Presentar la propuesta integral al director de la entidad el señor General (R) Gustavo Adolfo Ocampo Nahar para su revisión y aprobación.

Siguiendo de manera detallada el trabajo realizado, es importante destacar que, en la tercera mesa, se verificó el cumplimiento de las tareas asignadas, especialmente la entrega de las propuestas elaboradas por cada una de las áreas participantes. Estos insumos resultaron fundamentales para consolidar la propuesta metodológica general de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva.

En la cuarta mesa de trabajo, se inició con la revisión del documento elaborado por Paola Calderón y Laura Gnecco, titulado “Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas”. Durante la sesión, se hizo especial énfasis en la definición de los objetivos específicos e indicadores de la estrategia, asegurando que cada uno fuera medible y alcanzable. A partir de ello, los integrantes de la mesa realizaron los ajustes necesarios en la redacción y enfoque de los objetivos e indicadores, con el propósito de garantizar una implementación efectiva y verificable de la estrategia.

Adicionalmente, el Cr (R) Carlos Augusto Barbosa, mostró la necesidad de elaborar un inventario detallado de las actividades de participación ciudadana desarrolladas o programadas por la Dirección, así como que el grupo de prestaciones sociales también contara con actividades de participación ciudadana desde su competencia, todo esto con el fin de contar con un registro organizado y sistemático de estas iniciativas, que a futuro sirviera como insumo para la planificación y seguimiento de la rendición de cuentas.

En la quinta mesa de trabajo, se compartió y revisó la propuesta preliminar de preguntas que orientarán el desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, cuyo objetivo principal como se mencionó anteriormente, fue incentivar la participación ciudadana y guiar la exposición de los resultados de la gestión institucional.

La servidora Yurani Piñeros realizó observaciones respecto a la forma de presentar el sondeo a través de las redes sociales. Los asistentes revisaron el contenido temático y el enfoque de

cada pregunta, asegurando que estuvieran alineadas con los objetivos de la rendición de cuentas y con los posibles temas de interés ciudadano. Asimismo, se propuso enviar un correo electrónico a los coordinadores de las áreas para que verificaran las preguntas y realizaran las observaciones pertinentes antes de su publicación. De manera complementaria, se definió el envío del material necesario para la elaboración de la presentación de alto impacto, que será proyectada durante la audiencia.

Se estableció que el sondeo estaría disponible en las redes sociales institucionales desde el 10 de septiembre hasta el 01 de octubre de 2025, con el fin de recopilar la mayor cantidad de información y observaciones de los grupos de valor, sin embargo, finalmente se dejó disponible hasta el 20 de octubre, para dar mayor oportunidad de participación.

**Nombres:**

**Apellidos:**

**Número de identificación:**

**Edad:**

**Género:**

**1. ¿Cuáles de los siguientes temas considera más importante o son de su mayor interés? (Puede seleccionar más de uno)**

- Oferta institucional, planes y programas de la DIVRI.
- Implementación de la Política pública "Veterana y Veterano: Generadores de Cambio 2023-2027".
- Caracterización, cifras de registros, acreditaciones y carnetización en la plataforma RUM.
- Acreditación y sus beneficios para los veteranos de la Fuerza Pública y sus familias.
- Programa "Estar Bien, Sentir Bien", ¿que promueve el bienestar físico y psicosocial de los veteranos.
- Actividades culturales, deportivas y educativas ofrecidas a los veteranos.
- Empleabilidad y emprendimiento (Ofertas laborales, certificaron competencias, alianzas con empresas privadas).
- Educación (SENA, ICETEX y otros).
- Entrega de subsidios de vivienda 100 % en especie.
- Honores y reconocimientos a los Veteranos de la Fuerza Pública.
- Acuerdos y ordenanzas.
- Expoveterano y encuentros regionales.
- Incremento salarial según el artículo 23 de la Ley del Veterano.
- Decreto 1439.

2. ¿Cómo prefiere ser informado sobre la gestión de la DIVRI?

- Redes sociales
  - Correo electrónico
  - Chat en línea
  - Página web
  - Eventos o reuniones presenciales
  - Grupos de WhatsApp
  - Canal de difusión de WhatsApp
8. De los temas seleccionados, ¿hay alguno sobre el cual le gustaría recibir más información o participar en un espacio específico?
9. Acepto recepción de información respecto a rendición de cuentas de la DIVRI.
10. Acepto tratamiento de datos personales.

Por otra parte, la servidora Natalia Chaverría indicó que gestionaría la solicitud del intérprete en lengua de señas ante el Hospital Militar a través de la plataforma SGDEA, garantizando así un evento incluyente. De igual forma, se sugirió dar seguimiento a la actividad “Café con Veteranos” programada para el 10 de septiembre, con el fin de identificar temas de interés sobre reconocimientos prestacionales que puedan ser incorporados en la audiencia.

Finalmente, Paola Calderón destacó que la Coordinación Administrativa y Financiera debía presentar en la audiencia pública los temas relacionados con la contratación y ejecución presupuestal, asegurando la transparencia en el manejo de los recursos. Con ello, se dio por concluida la sesión de trabajo.

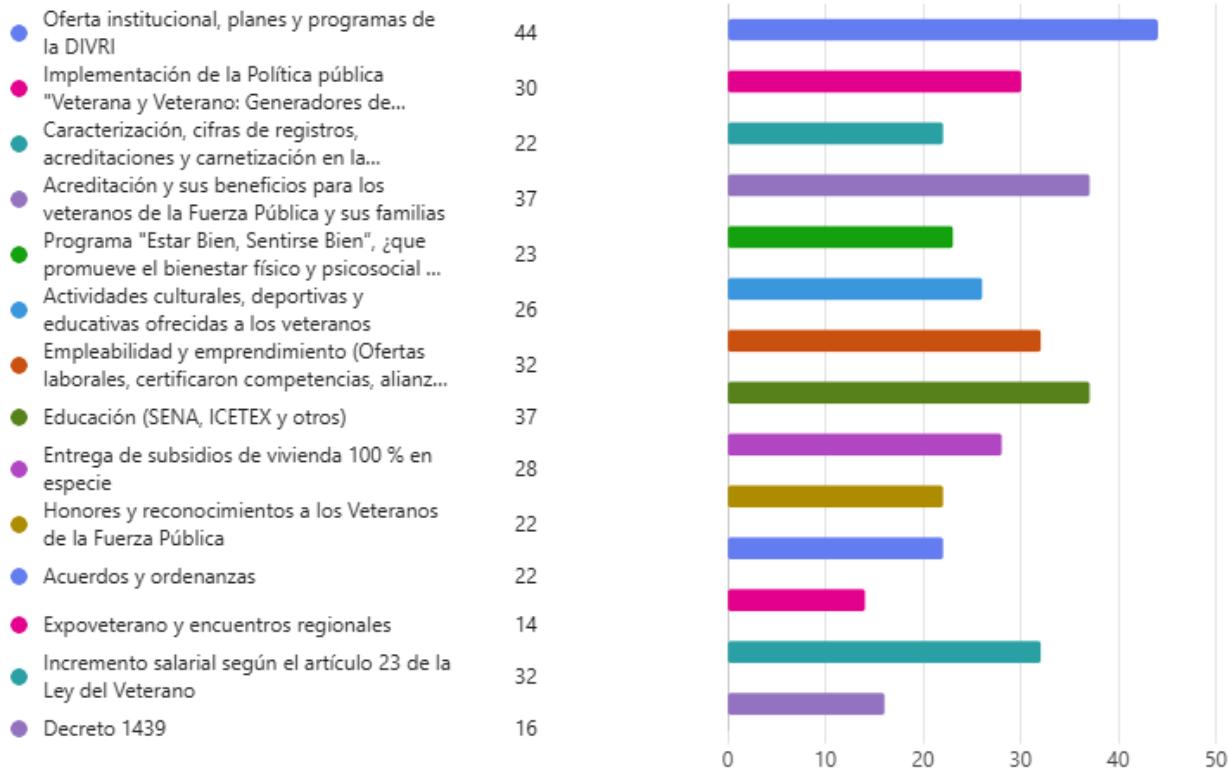
La sexta mesa de trabajo se inició con la intervención de Paola Calderón, quien consultó a Iván Riaño sobre la obtención de los equipos tecnológicos que la entidad planeaba adquirir para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Iván informó que no fue posible concretar el proceso de compra, por lo que se determinó que se utilizarían los elementos tecnológicos actualmente disponibles en la entidad para garantizar la realización del evento.

Seguidamente, se socializaron los resultados del sondeo difundido en redes sociales, cuyo propósito fue recoger las inquietudes, intereses y expectativas de la ciudadanía frente a la rendición de cuentas. Con base en los resultados obtenidos, se acordó solicitar a los

coordinadores de cada área la información correspondiente a los temas de mayor interés, con el fin de elaborar una presentación de alto impacto que servirá como apoyo visual durante la audiencia pública.

A partir de la participación de 65 usuarios, quienes compartieron sus inquietudes e intereses a través del sondeo previamente difundido en las redes sociales institucionales, se consolidó información valiosa que permitió identificar los temas de mayor relevancia para los grupos de valor. Estos resultados contribuyeron como insumo fundamental para orientar la presentación de la gestión institucional durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, garantizando que la información compartida responda a las expectativas y necesidades de la ciudadanía.

A continuación, se presenta el resultado del sondeo.



Con base en las decisiones tomadas en las mesas de trabajo previas y en los insumos recopilados a través de los sondeos y aportes de las diferentes áreas, se estructuró la agenda preliminar del día de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Esta agenda tiene como propósito organizar de manera clara y ordenada las actividades del evento, garantizando la presentación de los resultados de la gestión institucional, la participación ciudadana y el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas.

Con el fin de establecer fechas y criterios de la entrega, el señor coronel (R) Carlos Barbosa, proyectó un memorando interno con todas las especificaciones técnicas requeridas para la socialización de la audiencia pública y la entrega de información por parte de los coordinadores al equipo de comunicaciones, para que ellos a su vez elaboraran la presentación de alto impacto que serviría como ayuda visual durante la jornada, el oficio fue firmado por el señor director bajo el número **M20251029D004187**, cuyo asunto:

“LINEAMIENTOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA PRIMERA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA, DEPENDENCIA DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL PERÍODO: 01 DE ENERO DE 2025 A 30 DE OCTUBRE DE 2025”.

Este documento indicó como fecha máxima de entrega del material, 04 de noviembre de 2025, respaldado por un documento de Word firmado por el coordinador correspondiente.

Con el fin de garantizar una convocatoria efectiva y organizada donde se tengan en cuenta todos los actores, el Cr (R) Carlos Augusto elaboró un archivo de registro de los asistentes presenciales, que incluyó nombres, correos electrónicos y números de contacto.

Este archivo permitió enviar las invitaciones oficiales desde el correo institucional de la Dirección y realizar posteriormente confirmaciones telefónicas individuales con cada participante, asegurando su asistencia al evento. Es importante destacar que la información se organizó en grupos de usuarios según los distintos grupos de valor identificados, tales

como civiles bajo Decreto 1214, beneficiarios de la Ley del Veterano, veteranos con asignación de retiro, pensionados por invalidez, veedurías, asociaciones de veteranos, entre otros, garantizando así una comunicación dirigida, pertinente y efectiva.

Esta tarea estuvo a cargo de los siguientes servidores de la Dirección de Veteranos:

Servidor	Correos	Llamadas
María Camila Peñaloza Becerra	20	20
Carol Dayana Méndez González	0	11
Mauricio Clavijo Moreno	0	5
Claudia Margarita Prada Mejía	67	40
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>76</b>

Luego de realizar el proceso de confirmación telefónica, se obtuvo la siguiente información

<b>Confirmación telefónica</b>	42
<b>No Asisten</b>	14
<b>No contestan / N. equivocado</b>	16
<b>No se confirmó telefónicamente</b>	15
<b>Total</b>	<b>87</b>

La estructuración y segmentación de la información de los asistentes permitió asegurar una comunicación más eficiente y personalizada, facilitando que cada grupo de valor recibiera información relevante y oportuna sobre la Audiencia Pública. Esta estrategia contribuyó a incrementar la participación ciudadana, garantizar la representatividad de los diferentes sectores, y fortalecer la transparencia y el vínculo entre la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva y sus grupos de interés. Además, el contacto directo con los asistentes permitió atender inquietudes previas al evento y confirmar la logística necesaria para su participación, promoviendo un espacio organizado, inclusivo y de calidad.

A continuación, se presentan los puntos principales que conformaron la jornada:

### AGENDA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2025

Fecha: miércoles, 12 de noviembre de 2025.

Lugar: Auditorio de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DIVRI), calle 21 no. 44-40, Puente Aranda, Bogotá.

08:30-09:00 Recepción de invitados tanto presenciales como virtuales.

Rotación de videos institucionales para ambientar el espacio.

09:00-09:05 Himno a la República de Colombia.

09:05-09:10 Palabras de apertura a cargo de la señora viceministra de Veteranos y del Grupo Social y Empresarial de la

Defensa, Ana Catalina Cano Londoño.

09:10-09:15 Explicación de la metodología de la audiencia pública. Proyección de video: hitos y logros de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DIVRI).

09:15-09:30 Presentación de la Audiencia Pública: rendición de cuentas 2025 a cargo del señor Mayor General (R) Gustavo Adolfo Ocampo Nahar, director de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DIVRI) del Ministerio de Defensa Nacional.

09:30-09:40 Intervención del grupo Administrativo y Financiero a cargo de la coordinadora, PD Neyda Enith Quiñones Calonje.

09:40-09:50 Intervención de la Coordinadora del Grupo de Rehabilitación Inclusiva SMSM Marcela María Wilches Vidal.

09:50-10:05 Intervención del Coordinador del Grupo de Prestaciones Sociales PD German Ariel Fabara Jiménez.

10:05-10:15 Intervención de la Coordinadora del Grupo de Veteranos SMSM Doris Meza Correa.

10:15-10:25 Intervención del equipo de Relacionamiento con el Ciudadano ASD Yenny Mateus

10:15-10:25 Espacio de preguntas desde el público presencial y virtual.

10:25-10:30 Cierre de la jornada.

#### **Resultados de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas – DIVRI**

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas contó con una participación total de 104 personas, de las cuales 65 asistieron de manera presencial en el Auditorio de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva y 39 participaron de manera virtual a través de la plataforma habilitada para la transmisión en línea, reflejando el interés y la disposición de los grupos de valor en conocer de manera transparente los resultados, avances y retos de la gestión institucional.

Para garantizar un ingreso organizado y seguro, se elaboraron listados de asistencia con los datos de todos los invitados, utilizados para la firma respectiva durante el evento. Estos

listados fueron remitidos al Cuarto de Control de la entidad, con copia al servidor Cesar Ortega del área de logística, incluyendo información de las placas de los vehículos de quienes ingresaron en carro, con el fin de agilizar el acceso. El ingreso de los asistentes se desarrolló en dos momentos: primero en la guardia, para verificar la invitación, y posteriormente en el auditorio, destinado al registro de firma, donde tres servidores del área de Relacionamiento con el Ciudadano gestionaron el flujo de manera ordenada.

De manera complementaria, se diseñaron formatos para que los asistentes presenciales registraran preguntas que deseaban realizar durante la audiencia. Cada formato incluía datos como nombre, fuerza, correo electrónico y la pregunta específica, permitiendo a los responsables de cada área dar respuesta de manera organizada. Dado que no todas las preguntas pudieron ser atendidas en el evento, se garantizó la respuesta posterior a través del correo institucional [contactenos@divri.gov.co](mailto:contactenos@divri.gov.co), registrándose un total de 15 preguntas, lo que representa aproximadamente el 23% de los asistentes presenciales.

La participación alcanzada fue clave para fortalecer la transparencia y la corresponsabilidad institucional, ya que permitió que los grupos de valor accedieran directamente a información relevante sobre los resultados, avances y desafíos de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva. Además, fomentó el diálogo constructivo, garantizando que las inquietudes y necesidades de los participantes sean consideradas en la planificación de acciones futuras.

**Audiencia Pública de Rendición de Cuentas  
DIVRI - 2025**

Nombre: \_\_\_\_\_ Grado: \_\_\_\_\_

Fuerza: \_\_\_\_\_

Correo: \_\_\_\_\_

Pregunta: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

En el espacio destinado para preguntas; se atendieron de manera inmediata seis (6) de las quince (15) preguntas registradas por los asistentes presenciales, las cuales fueron leídas por la presentadora del evento, Natalia Echavarría del Área de Comunicaciones, y respondidas por el coordinador correspondiente de cada tema. Adicionalmente, se contestaron dos (2) preguntas de ciudadanos conectados a través de la transmisión en línea por YouTube, también con la participación del responsable del proceso.

De igual manera, se permitió la intervención directa de dos participantes presenciales que expresaron sus inquietudes de manera oral durante la jornada, garantizando así la participación de los grupos de valor y fomentando un diálogo constructivo en tiempo real. Esta dinámica contribuyó a fortalecer la transparencia y la interacción entre la ciudadanía y la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva.

Durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, con apoyo del área de logística, se dispuso un stand de café para los asistentes, con el objetivo de propiciar un ambiente cómodo y agradable durante el desarrollo de la jornada. Además, al finalizar el evento, se entregó un refrigerio gestionado con el operador logístico tanto a los asistentes, como a quienes colaboraron con la logística de este, este consistió en 130 cajas, cada una con un sándwich acompañado de su sachet de mayonesa, un jugo de caja, y una chocolatina jet pequeña. Estas acciones contribuyeron a garantizar la atención, satisfacción y bienestar de los participantes,

reflejando la preocupación de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva por ofrecer un espacio organizado, inclusivo y acogedor para la ciudadanía.

Es importante destacar que, durante la transmisión en vivo por el canal de YouTube, la servidora Claudia Margarita Prada del Área de Relacionamiento con el Ciudadano estuvo atenta al chat oficial de la DIVRI, dando la bienvenida a los participantes, gestionando la interacción y asegurando la respuesta oportuna a las observaciones y preguntas realizadas a través de este canal, con el apoyo de representantes de cada área, quienes estuvieron atentos en el caso que se requiriera. Esta participación contribuyó a garantizar un acompañamiento cercano a los ciudadanos conectados de manera virtual, fortaleciendo la transparencia, la comunicación efectiva y la participación inclusiva durante la audiencia pública.

Por último, con el propósito de evaluar la percepción de los participantes respecto a la calidad, pertinencia y efectividad de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva, se aplicó una encuesta virtual de satisfacción, dirigida a los 65 asistentes presenciales y puesta a disposición del público virtual. En total, 30 personas respondieron el instrumento, lo que representa un 46 % de los asistentes presenciales, porcentaje que constituye una muestra significativa para el análisis de percepción ciudadana.



La encuesta indagó sobre el nivel de satisfacción general, la relevancia de los temas abordados, y la claridad y suficiencia de las respuestas brindadas por los responsables de cada área. Para los casos en que los participantes manifestaron inconformidad, el formulario permitió registrar la razón de su respuesta, aportando insumos fundamentales para mejorar procesos institucionales. Finalmente, se evaluó la probabilidad de participación en futuros eventos y se habilitó un espacio para que los asistentes presentaran sugerencias para próximas jornadas, lo cual permitirá fortalecer la planificación, pertinencia y calidad de los ejercicios de rendición de cuentas de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva.

### Hallazgos y Retos Evidenciados

Frente a los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción se puede indicar los siguiente:

#### 1. Modalidad de participación

Presencial: 29 personas (96,6 %)

Virtual: 1 persona (3,3 %)

Este resultado coincide con la alta participación presencial registrada en el evento y refleja el interés de los grupos de valor en asistir físicamente a la jornada.

#### 2. Calidad técnica del evento (audio – conexión – visualización)

Excelente: 14 respuestas (46,6 %)

Buena: 15 respuestas (50 %)

Regular: 1 respuesta (3,3 %)

En general, el 96,6 % percibió una buena o excelente calidad técnica, aunque se registraron comentarios sobre dificultades en el audio, lo cual se tendrá en cuenta para futuros ajustes logísticos y tecnológicos

### 3. Canal de información a través del cual se enteraron del evento

Voz a voz: 10 respuestas

Correo: 7 respuestas

WhatsApp: 6 respuestas

Redes sociales: 3 respuestas

Llamada telefónica: 4 respuestas

Se evidencia que los canales más efectivos fueron voz a voz y comunicación directa institucional (correo y llamadas), lo que muestra la importancia del vínculo directo con los grupos de valor.

### 4. Nivel de satisfacción general del evento

- Muy satisfecho: 16 respuestas (53,3 %)
- Satisfecho: 14 respuestas (46,6 %)
- Ningún participante se reportó insatisfecho

Este resultado confirma que la audiencia logró cumplir con las expectativas de los participantes y consolidó un ambiente positivo de participación.

### 5. Relevancia de los temas abordados

- Muy relevantes: 22 respuestas (73,3 %)
- Relevantes: 8 respuestas (26,6 %)
- No relevantes: 0 respuestas

La totalidad de los encuestados consideró que los temas tratados respondieron a sus intereses y necesidades, evidenciando pertinencia en la construcción de la agenda.

### 6. Claridad y suficiencia de las respuestas brindadas

- **Sí:** 29 respuestas (96,6 %)
- **No:** 1 respuesta (3,3 %)

La única respuesta negativa estuvo asociada a la percepción de falta de gestión institucional frente a problemáticas estructurales, más que a la calidad técnica de las respuestas.

#### 7. Probabilidad de participar en futuros eventos

- Muy probable: 23 respuestas (76,6 %)
- Probable: 6 respuestas (20 %)
- Nada probable: 1 respuesta (3,3 %)

El 96,6 % de los asistentes manifestaron interés de volver a participar, lo que evidencia confianza en el ejercicio de rendición de cuentas.

#### 8. Sugerencias destacadas

Las recomendaciones más frecuentes fueron:

- Mejorar el audio y la parte técnica del evento.
- Aumentar espacios de participación directa, especialmente intervenciones presenciales.
- Ampliar la divulgación previa del evento.
- Mayor trabajo con asociaciones de veteranos y fortalecimiento de la Ley del Veterano.
- Considerar la participación del personal civil y pensionado en futuras audiencias.
- Mayor producción de contenidos y difusión en medios tradicionales (radio, TV).
- Ajustes logísticos como el uso de tarima o atrio para mejorar visibilidad.

 **Conclusiones**

1. La encuesta evidencia un alto nivel de satisfacción general (100 % entre satisfecho y muy satisfecho), lo que confirma el adecuado desarrollo del evento.
2. La pertinencia de los temas fue plenamente reconocida por los participantes (100 % relevantes).
3. Los principales aspectos por mejorar se concentran en la calidad del audio, la ampliación de los tiempos de participación ciudadana y la divulgación previa.
4. La intención de participación futura (96,6 %) demuestra confianza y valoración positiva por parte de los grupos de valor.
5. La información recolectada constituye un insumo estratégico para fortalecer la planificación de futuras audiencias y mejorar los procesos de interacción con los veteranos y sus familias.

Durante el desarrollo de la transmisión virtual, varios ciudadanos manifestaron inconformidad con la calidad del sonido, señalando que en algunos momentos el audio no permitía escuchar con claridad la información presentada por los expositores. Esta situación afectó la comprensión plena de ciertos contenidos. En consecuencia, este aspecto se identifica como un elemento prioritario de mejora para futuros eventos, especialmente en lo relacionado con el ajuste técnico, la verificación de equipos y la implementación de pruebas adicionales que garanticen una experiencia auditiva óptima para todos los participantes.

A continuación, se presentan las acciones realizadas por el equipo de comunicaciones estratégicas para la puesta en marcha de la audiencia pública:

Fecha: miércoles, 12 de noviembre de 2025, 08:30 a 12:00 hrs.

Lugar: auditorio de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva DIVRI.

Enlace de conexión: <https://www.youtube.com/watch?v=XopE3Ln8bR4&t=9611s>

### **Acciones por parte del equipo de Comunicaciones Estratégicas:**

#### **1. Participación en la estrategia**

- a. Asistencia a mesas de trabajo con estrategia, logística y operatividad.
- b. Asesoría en narrativa para la audiencia pública.
- c. Asesoría en las ayudas a presentar.
- d. Participación en los ensayos previos.
- e. Preparativa al señor general.

#### **2. Realización de comunicados oficiales:**

- a. Consecución de la intérprete de señas del Hospital Militar. La profesional que nos acompañó fue Candy Sánchez.

#### **3. Realización de identidad de la Audiencia.**

- a. Identidad visual.
- b. Recursos gráficos.
- c. Invitación VIP.

#### **4. Cubrimiento del evento**

- a. Registro fotográfico y video.
- b. Programación del evento en el canal de YouTube de la Divri.
- c. Banco de fotografías para uso dentro del evento.
- d. Alistamiento de material audiovisual.
- e. Conducción de la audiencia pública.
- f. Difusión de la actividad.
- g. Redacción y canales digitales.

#### **5. Elaboración de material audiovisual.**

- a. Realización de las ayudas a presentar.
- b. Libreto del evento.
- c. Agenda del evento.

- d. Programación del audio del general a modo de invitación.
- 6. Material en texto, visual, video y audio de la audiencia pública de rendición de cuentas, 2025.**
- a. **Cruce de correos bajo este asunto:** RV: Dirección | Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, vigencia 2025
  - b. Cifras:

Cifras de transmisión	
<b>Fecha de transmisión :</b> Miércoles, 12/11/25 08:40 a.m. a 12:15p.m.	<b>Enlace de transmisión:</b> Audiencia Pública de Rendición de Cuentas DIVRI 2025, <a href="https://www.youtube.com/watch?v=XopE3Ln8bR4&amp;t=9611s">https://www.youtube.com/watch?v=XopE3Ln8bR4&amp;t=9611s</a>
<b>Fecha de corte de las cifras presentada:</b> Miércoles, 12/11/25	Vistas: 439  Duración promedio de vistas: 15:54  Cantidad máxima de espectadores simultáneos: 42  Total ‘me gusta’: 31  Suscriptores nuevos: 13  Total, chats: 257

**a. Carpeta compartida**

Videos proyectados: <https://divri-my.sharepoint.com/shared?id=%2Fpersonal%2Fyenny%5Fmateus%5Fdivri%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2Fa%20REQUISITOS%20Y%20FORMATOS%20PROCESOS%2FARCHIVOS%20COMPARTIDOS%2FZZZ%20%20%20PLA%20DE%20ACCION%202025%2FRENDICION%20DE%20CUENTAS%202025%2F20250617%5F%20Comunicaciones%5Frendici%C3%B3n%20de%20cuentas%5F%20Divri%5F%202025%2DI%2F20251110%2Dvideos%2Daudienzia%2Dpublica&listurl=%2Fpersonal%2Fyenny%5Fmateus%5Fdivri%5Fgov%5Fco%2FDocuments>

b. **Presentación proyectada**

<https://divri-my.sharepoint.com/:f/personal%2Fyenny%5Fmateus%5Fdivri%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2Fa%20REQUISITOS%20Y%20FORMATOS%20PROCESOS%2FARCHIVOS%20COMPARTIDOS%2FZZ%20%20%20PLA%N%20DE%20ACCION%202025%2FRENDICION%20DE%20CUENTAS%202025%2F20250617%5F%20Comunicaciones%5Frendici%C3%B3n%20de%20cuentas%5F%20Divri%5F%202025%2DI&listurl=%2Fpersonal%2Fyenny%5Fmateus%5Fdivri%5Fgov%5Fco%2FDocuments&source=waffle>

c. **Fotografías de la audiencia:**

<https://divri-my.sharepoint.com/:f/personal%2Fyenny%5Fmateus%5Fdivri%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2Fa%20REQUISITOS%20Y%20FORMATOS%20PROCESOS%2FARCHIVOS%20COMPARTIDOS%2FZZ%20%20%20PLA%N%20DE%20ACCION%202025%2FRENDICION%20DE%20CUENTAS%202025%2F20250617%5F%20Comunicaciones%5Frendici%C3%B3n%20de%20cuentas%5F%20Divri%5F%202025%2DI%2F20251112%2Dfotografia%C3%ADas%2Dde%2Dla%2Daudienciap%C3%B3Ablica2025&listurl=%2Fpersonal%2Fyenny%5Fmateus%5Fdivri%5Fgov%5Fco%2FDocuments&source=waffle>

**Detalle del evento**  
**Enlace de publicación**

**Audiencia Pública de Rendición de Cuentas DIVRI 2025**

Web.  
Redes  
sociales.  
Apoyo a  
Dirección

**Pre- audiencia pública.**

Nos aunamos al listado de asistencia y actas que tiene en su custodia el equipo de relacionamiento con el ciudadano.



**Publicaciones**

**Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva - DIVRI**

Dirección: Calle 21 No. 44 - 40, Bogotá D.C., Colombia

Comutador: (601) 746 5555

Página 28

## Invitación VIP



### Intérprete de señas: Candy Sánchez



### Canal de WhatsApp

**Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva - DIVRI**

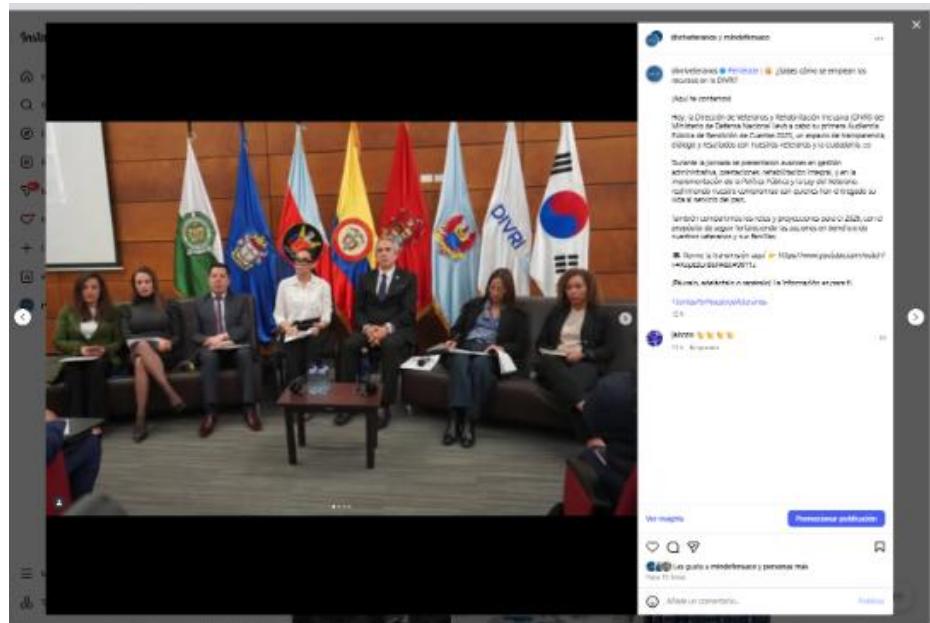
Dirección: Calle 21 No. 44 - 40, Bogotá D.C., Colombia  
Comutador: (601) 746 5555

Página 29



- <https://www.instagram.com/stories/highlights/17977345418869202/>
  - <https://www.instagram.com/p/DQzmuU5iW-D/>
- <https://www.facebook.com/photo/?fbid=842616095129840&set=a.124737340251056>
  - <https://x.com/divriveteranos/status/1988605339596673161>
  - <https://x.com/divriveteranos/status/1988618729840619683>
  - <https://x.com/divriveteranos/status/1988623725734883461>
  - <https://x.com/divriveteranos/status/1987213276758135054>
  - <https://x.com/divriveteranos/status/1971346355164708873/photo/1>
  - <https://x.com/divriveteranos/status/1966547359799590929/photo/1>
  - [https://www.instagram.com/p/DQ-OJKtCW8X/?img\\_index=1](https://www.instagram.com/p/DQ-OJKtCW8X/?img_index=1)
- <https://www.facebook.com/photo/?fbid=842914268433356&set=pcb.842914301766686>
  - <https://www.divri.gov.co/sala-de-prensa/noticias/la-divri-realizo-su-primer-audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas>
- <https://www.divri.gov.co/participa/rendicion-de-cuentas-a-la-ciudadania/ano-2025>





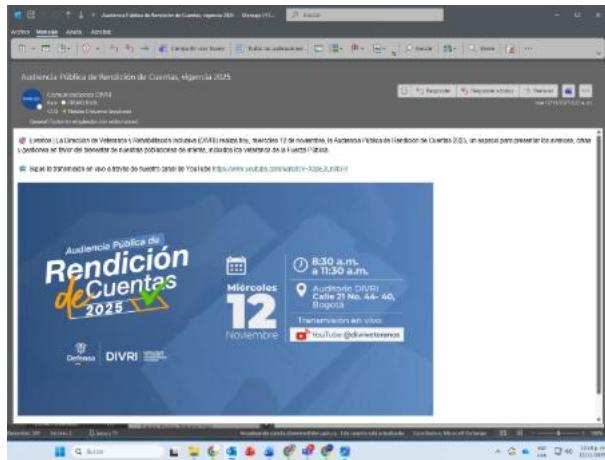




**Freepress**

Entrevistas radiales con las emisoras del Ejército Nacional y la Policía Nacional.

**Maling de invitación al grupo DIVRI**



**Anexos**

1. Lista de asistencia presencial.
2. Agenda de la audiencia pública.
3. Soportes de la gestión por las diferentes áreas
4. Actas, listas de asistencia
5. Memorando M20251029D004187
6. Material de apoyo
7. Informe gestión refrigerios Audiencia Pública Rendición de Cuentas