

# IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR FAC V3

**FUERZA AÉREA  
COLOMBIANA**

---



**ASÍ SE VA A LAS  
ESTRELLAS**



## INTRODUCCIÓN

Es de interés para la Fuerza Aérea Colombiana – FAC mantener actualizada la información referente a los lineamientos del Gobierno Nacional emitidos a través del Departamento Administrativo de la Función Pública, así mismo, fortalecer los lazos de confianza y los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y sus grupos de valor, es por eso que conocer sus particularidades (características, intereses, expectativas y preferencias), se hace indispensable que sean tenidas en cuenta en los futuros ejercicios de planeación estratégica de la Institución.

Por lo tanto, en el marco de lo dispuesto en la “*Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor versión 5 de noviembre de 2022 - Guía V5-2022*” de la Función Pública, el Alto Mando con el apoyo de los diferentes dependencias de la Institución, se realizó la actualización del documento “*Identificación y Caracterización Grupos de Valor FAC V2 de la vigencia 2023*”, el cual tiene un alcance a todos los procesos de la Institución y esta disponible en el momento que se requiera para consulta en la página web de la Fuerza y posteriormente a la V3.

Cabe resaltar que la Guía V5-2022, simplifica algunos conceptos y procedimientos existentes de la guía de caracterización anterior correspondiente a la vigencia 2017 (*Guía V4-2017*), en la nueva estructura para caracterizar, de siete (7) pasos, se reduce a cinco (5) pasos, asimismo, incorpora el enfoque de Estado Abierto, planteado en el COMPE 4070 de 2021, este enfoque busca equilibrar las expectativas ciudadanas con la respuesta Institucional, generar confianza y relacionamiento efectivo entre los actores de la sociedad (ciudadanía, entidades públicas o mixtas, empresas del sector privado y academia, entre otros), garantizando sus derechos, así como la interacción con las Instituciones para acceder a información, efectuar trámites, ejercer el control social, pedir cuentas o incidir en el ciclo de la gestión pública mediante la participación ciudadana.



A continuación, se dan a conocer en el presente documento, los resultados de la actualización del ejercicio de caracterización, que se obtuvo a través de diferentes actividades desarrolladas por las dependencias de la Institución, dando alcance a los lineamientos establecidos en la “*Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor versión 5 de noviembre de 2022*” de la Función Pública.



## CONTENIDO

1. MARCO LEGAL .....	4
2. OBJETIVOS .....	5
2.1. OBJETIVO GENERAL .....	5
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
3. TÉRMINOS .....	6
4. EJECUCIÓN DEL PLAN .....	8
4.1. ¿QUÉ ES LA IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR?.....	8
5. METODOLOGÍA EMPLEADA.....	9
5.1. PASO 1. RECONOZCA EJERCICIOS PREVIOS DE CARACTERIZACIÓN Y DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR.....	9
5.2. PASO 2. ESTABLEZCA LAS VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN .....	10
5.2.1. Actividad 1. Caracterización grupos de valor de acuerdo a las PQRSDF .....	11
5.2.2. Actividad 2. Identificación y actualización de los Grupos de Valor	12
5.2.3. Actividad 3. Identificación de características y particularidades de los Grupos de Valor .....	15
5.3. PASO 3. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	15
5.4. PASO 4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	16
5.4.1 Resultados “Actividad 2. Identificación y actualización de los Grupos de Valor”.....	16
5.4.2 Resultados “Actividad 3. Identificación de características y particularidades de los Grupos de Valor” .....	28
5.5. PASO 5. USE Y APROVECHE LA INFORMACIÓN .....	34
6. CONCLUSIONES .....	36
7. ANEXOS .....	38



## 1. MARCO LEGAL

El marco legal que aplica a la alineación de la identificación y caracterización de grupos de valor de acuerdo a los parámetros establecidos por el Gobierno Nacional y la Función Pública es el siguiente:



Cuadro No. 1 Marco Legal

Norma	Descripción de la Norma
<b>Ley 1712 de 2014</b>	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 1757 de 2015</b>	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
<b>Decreto 1499 de 2017</b>	Por medio del cual se modifica el <i>Decreto 1083 de 2015</i> , Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. <i>Capítulo 3 - Modelo de Integración Planeación y Gestión –MIPG.</i>
<b>Conpes 4070 de 2021</b>	Lineamientos de política para la implementación de un modelo de estado abierto
<b>Ley 2195 de 2022</b>	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. Se establece la obligación para las Entidades públicas del orden nacional, de elaborar y publicar el Programa de Transparencia y Ética en el Sector Público – PTESPU.
<b>Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor versión 5 de noviembre de 2022.</b>	Lineamientos para la Identificación y Caracterización de Grupos de Valor.

Fuente Subjefatura de Estado Mayor Estrategia y Planeación



## 2. OBJETIVOS

### 2.1. OBJETIVO GENERAL

Actualizar la identificación, características, intereses y necesidades de los grupos de valor internos y externos basados en el documento Identificación y Caracterización Grupos de Valor FAC, con el propósito de contemplar el fortalecimiento de la oferta institucional, a través de las capacidades de la Fuerza Aérea Colombiana.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Actualizar e identificar grupos de valor nuevos (internos y externos), que tiene relación con la oferta institucional de la Fuerza Aérea Colombiana.
- Actualizar e identificar los temas de interés (planes, programas y proyectos) y los espacios de participación con los que la Fuerza tiene interacción permanente con sus grupos de valor.
- Actualizar e identificar particularidades, necesidades e intereses de los grupos de valor, con el fin de ser contempladas en la evaluación de los próximos ejercicios de planeación estratégica que se realiza en la Institución.





### 3. TÉRMINOS

- **Caracterizar:** Es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares.
- **Ciclo Gestión Pública:** En el marco de la Ley 1757 de 2015 en su artículo 02 señala que todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la Participación Ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública. El ciclo de la gestión pública involucra actividades en las siguientes fases: diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento.
- **Datos:** Son producto de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar con métodos estadísticos.
- **Grupos de Valor:** Son personas naturales (ciudadanos), jurídicas (organizaciones públicas o privadas a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad) o individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad.
- **Oferta de Valor:** Conjunto de las características de desempeño de los servicios que pueden ser ofrecidos a los grupos de valor por la Institución.
- **Operaciones conjuntas, coordinadas e interagenciales:** Operaciones conjuntas las cuales son desarrolladas por las Fuerzas Militares, Coordinadas que son desarrolladas por las Fuerzas Militares y la Policía Nacional e Interagenciales, desarrolladas por la Fuerza Pública y otras agencias del Estado, como Ministerios, para consolidar los resultados en materia de seguridad y defensa del país.
- **Priorizar:** Actividad que ordena ítems o actividades por orden de importancia en relación con otras.
- **Segmento:** Agrupación poblacional con características y necesidades comunes más específicas. Es recomendable que el nivel de profundidad de los ejercicios de caracterización llegue hasta el nivel de segmento, lo que permitirá contar con información más detallada para la toma de decisiones.
- **Segmentar:** Proceso de subdividir un mercado en subconjuntos de clientes distintos que se comportan de la misma manera o tienen necesidades similares. En el caso del sector público hablaremos de segmentación de ciudadanía y grupos de valor de entidades públicas.



- **Sector:** Agrupación poblacional muy general.
  
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión:** Actualizado mediante el Decreto 1499 de 2017 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión Institucional.
  
- **Variables:** La recolección de los datos se fundamenta en la medición de las variables para caracterizar a los grupos de valor, posterior a la segmentación. Existen variables para caracterizar personas naturales: geográficas, demográficas, intrínsecas, de comportamiento, relacionales. También existen variables para caracterizar personas jurídicas: geográficas, comportamiento organizacional, y tipología organizacional.
  - ✓ **Geográficas:** Permite conocer la ubicación de la ciudadanía y grupos de valor.
  - ✓ **Demográficas:** Permite características a una población y su desarrollo a través del tiempo, como identificar la edad, nivel de estudios o tasa de natalidad, entre otros.
  - ✓ **Intrínsecas:** Permiten reconocer los intereses o costumbres en el uso de canales de atención y escenarios de relación con la entidad preferidos.
  - ✓ **Comportamentales:** se refieren a creencias y puntos de vista.
  - ✓ **Relacionales:** Identifican las interacciones ciudadanas con la entidad, es decir, cómo el ciudadano se ha relacionado previamente a través de los diferentes escenarios dispuestos.
  - ✓ **Comportamiento organizacional:** Se refiere a las acciones observadas en las organizaciones atendidas por la entidad. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad.
  - ✓ **Tipología organizacional:** Se refiere a las características generales asociadas a la constitución de una organización o entidad y de su naturaleza.





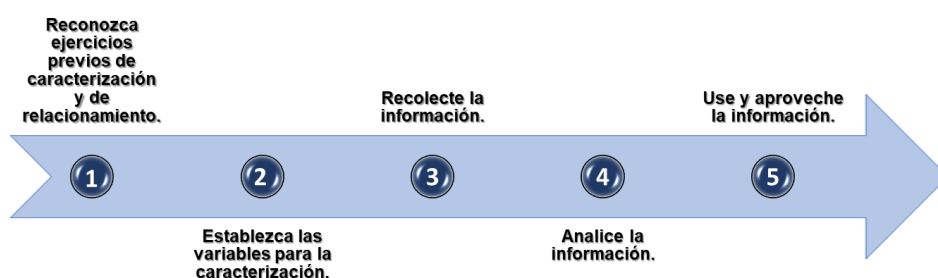
## 4. EJECUCIÓN DEL PLAN

### 4.1. ¿QUÉ ES LA IDENTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR?



La caracterización, es un ejercicio investigativo que busca identificar y obtener información sobre las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y grupos de valor, según los lineamientos establecidos en la *Guía de Caracterización de Usuarios y Grupos de Valor V5 de 2022 - Guía V5 2022 de la Función Pública*, la cual establece cinco (5) pasos (Ver Figura 1) para caracterizar, así como las herramientas y los formatos para tal fin, los cuales se ajustan de acuerdo a las necesidades de cada Institución.

Figura No. 1 Pasos para caracterizar a la ciudadanía y grupos de valor - Guía 2022



Fuente: Función Pública





## 5. METODOLOGÍA EMPLEADA

Tomando como referencia los lineamientos descritos en la *Guía V5-2022*, la Fuerza Aérea Colombiana lideró el ejercicio de caracterización a través de la Subjefatura de Estado Mayor Estrategia y Planeación - SEMEP, con la participación de los integrantes de las diferentes dependencias, con el propósito de recopilar y analizar la información, logrando abarcar todos los procesos de la Institución.

A continuación, se relacionan los cinco (5) pasos desarrollados por la Institución para la actualización de la caracterización:

### 5.1. PASO 1. RECONOZCA EJERCICIOS PREVIOS DE CARACTERIZACIÓN Y DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR



Este paso se enfoca en iniciar el ejercicio de caracterización, identificando estrategias, mecanismos y herramientas que han sido empleadas para el levantamiento de información y los resultados de los datos de ejercicios anteriores en el marco del relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor.

Por lo anterior, la FAC inició el ejercicio de actualización de la caracterización, tomando como base el resultado del primer ejercicio realizado en la vigencia 2020: “*Identificación y Caracterización de la Fuerza Aérea Colombiana V1* - de abril del 2020”, el cual se encuentra publicado en la página web de la Fuerza en el link:

<https://www.fac.mil.co/planeacion/participacion-en-la-formulacion-de-politicas>

Para la primera versión (2020) del ejercicio de caracterización, la FAC implementó los lineamientos de la guía anterior “*Guía de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor del Departamento Nacional de Planeación de la vigencia 2017 – Guía V4-2017*”, donde fueron desarrollados cuatro (4) talleres dando alcance a las directrices de la guía en mención:



- 🎯 Taller 1. Grupos de interés institucionales (internos y externos)
- 🎯 Taller 2. Establecer niveles de desagregación y priorización de variables
- 🎯 Taller 3. Identificación de la metodología de recolección y priorización
- 🎯 Taller 4. Análisis de la Información y Segmentación

De los anteriores talleres, se obtuvo como resultado la identificación de catorce (14) grupos de valor (internos y externos) enmarcados en personas o grupos de personas que tienen interés en la gestión y resultados de la Institución, los cuales fueron priorizados según el modelo de poder de influencia, donde se obtuvieron diez (10) grupos de valor (Ver Figura 2)

**Figura No. 2 Grupos de Valor Priorizados FAC 2020**



Fuente: Documento Identificación y caracterización Grupos de Valor FAC 2020

## 5.2. PASO 2. ESTABLEZCA LAS VARIABLES PARA LA CARACTERIZACIÓN

En este paso se identificaron las variables de estudio y el nivel de profundidad o desagregación de la información requerido.

Por lo tanto, la Fuerza Aérea tomando como base los diez (10) grupos de valor identificados en el ejercicio de caracterización anterior (2020) y una vez identificados los objetivos del ejercicio de caracterización actual, desarrolló diferentes actividades para abarcar los requisitos de este numeral, las cuales se describen a continuación:



### 5.2.1. Actividad 1. Caracterización grupos de valor de acuerdo a las PQRSDF



Dado la importancia de identificar de manera precisa, a quienes van dirigidos nuestros trámites y servicios, con el propósito de conocer la particularidad de sus necesidades e intereses, para fortalecer la relación de confianza entre el ciudadano y la Institución, la Fuerza Aérea, anualmente desde la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana (OFAOC), realiza un análisis de las variables de la segmentación de sus grupos de valor (Población civil, personal directo, fuerza pública, entidades público privadas, entre otros), siguiendo los lineamientos establecidos en *la Guía V5-2022*, en la cual se definen las siguientes variables para caracterizar tanto a personas naturales como jurídicas que se mencionan a continuación: 1. *geográficas*, 2. *demográficas*, 3. *intrínsecas*, 4. *de comportamiento*, 5. *relacionales*, 5 *comportamiento organizacional*, y 6. *tipología organizacional*.

Por consiguiente, la Fuerza Aérea determinó realizar el análisis sobre las siguientes variables:

#### a. Geográficas / Ubicación:

Esta variable permite ubicar la posición geográfica de los ciudadanos, identificando grupos representativos, así mismo señala el alcance geográfico de la institución, identificando los sitios poblacionales en los cuales la Fuerza Aérea Colombiana obtiene contacto con la ciudadanía.

#### b. Intrínseca / Intereses:

Con esta variable se pretendió identificar los temas consultados por la ciudadanía y grupos de valor, al identificar los asuntos de mayor interés.

#### c. Demográficas / Sexo:

Con esta variable se identifica que género presenta mayor interacción o reporte en registros de PQRSDF.



Dicho análisis se realiza tomando como base los Informes Trimestrales de las Preguntas, Quejas, Reclamos Sugerencia, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) allegadas a la FAC, desde diferentes medios de comunicación Institucional disponibles de forma permanente a la ciudadanía y sus grupos de valor, donde se cuentan con: canales virtuales como los correos electrónicos, el sitio web institucional (Ventanilla Única Virtual), los canales telefónicos institucionales y canales presenciales como son la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana y los puntos de atención a nivel nacional de las Unidades Militares Aéreas (UMA).

Los resultados de esta caracterización, se publican en un Informe con periodicidad anual a partir de la vigencia 2020, en el link de transparencia y acceso a la información pública de la página web Institucional, para conocimiento de la ciudadanía y sus grupos de valor, en la siguiente ruta: <https://www.fac.mil.co/planeacion/participacion-en-la-formulacion-de-politicas>

### 5.2.2. Actividad 2. Identificación y actualización de los Grupos de Valor

Con el propósito de identificar y actualizar los grupos de valor que tienen relación con la Oferta Institucional, identificar los temas de interés, espacios de participación ciudadana y conocer el nivel de conocimiento, participación y relacionamiento con la Institución, la Fuerza utilizó un mecanismo para recopilar información al interior de la Institución, mediante el diseño de un formato llamado: “*Instructivo de Identificación Grupos de Valor FAC*” (Ver Anexo 1), el cual fue adaptado de los formatos definidos en la *Guía V5-2022*. A continuación, se relaciona de manera detallada la información que contiene este mecanismo:

#### a. Grupos de Valor:

En este punto, se incluyó un listado de grupos de valor que tienen interacción con la Institución, donde fueron relacionados inicialmente los diez (10) grupos de valor priorizados de la caracterización de la vigencia 2020 y se complementó con nueve (9) posibles grupos de valor, para un total de diecinueve (19) grupos como se relaciona a continuación:

1. Organización sin Ánimo de Lucro
2. Instituciones Educativas de Orden Nacional
3. Instituciones Educativas de Orden Internacional
4. Personal Directo
5. Fuerzas Militares
6. Fuerza Pública
7. Entes de Control
8. Instituciones Públicas de Orden Nacional
9. Instituciones Públicas de Orden Territorial
10. Organismos Cooperación Internacional
11. Población Vulnerable
12. Comunidades Étnicas



13. Población Civil
14. Gremios y Entidades Aéreas
15. Fuerzas de Otros Países
16. Instituciones Privadas
17. Organizaciones Sociales
18. Proveedores
19. Medios de Comunicación

#### b. Espacios de Participación:



Se tomaron en cuenta veintiuno (21) espacios de participación ciudadana, donde la Institución tiene interacción con sus grupos de valor, asimismo, se dio la opción para identificar escenarios de participación adicionales. La información recopilada en este punto según las especificaciones de la *Guía V5-2022* es aplicable a los tipos de variables de “Comportamiento Organizacional” y de “Relacionales”, las cuales permiten conocer los mecanismos y canales, así como espacios y tendencias de relacionamiento o interacción de los grupos de valor con la Institución.

Por lo tanto, se relaciona a continuación los espacios de participación ciudadana donde la institución tiene interacción con sus grupos de valor:

1. Jornadas de apoyo al desarrollo / actividades de acción integral
2. Asambleas comunitarias
3. Participación en Consejos de Seguridad
4. Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas
5. Ferias (Servicio al Ciudadano, Feria Aeronáutica, Feria de Capacidades)
6. Reuniones Interinstitucionales
7. Difusión de información a través de medios de comunicación Institucionales (página web, emisoras, redes sociales, revista)



8. Encuestas
9. Espacio abierto
10. Eventos con otras Instituciones públicas y privadas del gremio aeroespacial
11. Informes de gestión
12. Visitas UMA
13. Participación y desarrollo de programas y proyectos sociales
14. Foros, seminarios y conversatorios virtuales y presenciales
15. Reuniones de coordinación Institucional
16. Ruedas de emprendedores comunitarios
17. Eventos y reuniones con Instituciones Educativas
18. Convenios y Alianzas
19. Mesas de Trabajo
20. Festival Astronómico
21. Otros

#### c. Temas de Interés:

En este punto se incluyó la opción de identificar los temas de interés con los cuales los grupos de valor tienen relación en planes, programas y proyectos Institucionales que se manejan desde cada proceso o dependencia de la FAC.

La información recopilada en este ítem se asocia a la variable “Intrínsecas”, dado que permiten identificar los temas de interés para los grupos de valor.

#### d. Categorías:

Se definieron tres categorías con las cuales se analizó el grado de influencia que tiene cada grupo de valor asociadas al nivel de conocimiento, participación y relacionamiento frente al tema de interés (planes, programas y proyectos). La información de las siguientes categorías están asociadas a las variables “Intrínsecas”, de “Comportamiento Organizacional” y “Relacionales”:

- 🎯 **Nivel de conocimiento:** Nivel de conocimiento del grupo de valor sobre el tema de interés relacionado con planes, programas y proyectos Institucionales.
- 🎯 **Nivel de participación:** El nivel de participación hace referencia a la frecuencia con la que los grupos de valor acceden a la información institucional asociada con los planes, programas y proyectos Institucionales, e interactúan en diferentes espacios de participación ciudadana mediante las fases del ciclo de la gestión pública: *1. identificación de necesidades, 2. formulación, 3. ejecución, 4. seguimiento, 5. evaluación y control.*
- 🎯 **Nivel de relacionamiento:** Este nivel hace referencia a las necesidades o expectativas que tiene el grupo de valor con los temas de interés (planes, programas y proyectos) de la Institución.



### 5.2.3. Actividad 3. Identificación de características y particularidades de los Grupos de Valor

Para el desarrollo de esta actividad, se desarrolló mediante una “Encuesta” (Ver Anexo 2), la cual se diseñó con el propósito de conocer las particularidades, necesidades e intereses de los grupos de valor de la FAC, con el fin de ser evaluadas en el ejercicio de planeación estratégica que se realiza anualmente en la Institución.

Esta encuesta se aplicó de manera virtual a través de “Microsoft Forms”, a los grupos de valor identificados en la actividad: “Actividad 2. Identificación y actualización de los Grupos de Valor”, los cuales presentaron el mayor puntaje en las categorías de Conocimiento, Participación y Relacionamiento con la Institución, frente a los temas de interés asociados a la formulación implementación, seguimiento y evaluación de algunos Planes, Programas y Proyectos Institucionales. La información que se obtuvo en esta actividad, se asoció a las variables de caracterización “Intrínsecas” y de “Comportamiento Organizacional”.

Los grupos de valor a los cuales se aplicó la encuesta de acuerdo a las variables identificadas anteriormente fueron: Entidades Público-Privadas, Gremios y Entidades Aéreas, Organizaciones Sociales, Instituciones Educativas y Fuerzas de otros Países y Organismos de Cooperación Internacional.

### 5.3. PASO 3. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Dando alcance a los objetivos de la caracterización descritos en el presente documento, se recopiló la información, para la “Actividad 2. Identificación y actualización de los Grupos de Valor”, la cual se realizó al interior de la Institución donde participaron las dependencias de la Fuerza Aérea, de acuerdo a la gestión por procesos establecida en la Institución, actualizando los grupos de valor que tienen interacción en la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de los Planes, Programas y Proyectos de la Institución.

El método de recolección se realizó mediante un formato digital: “Instructivo de Identificación de Grupos de Valor FAC”, donde se incluyeron preguntas cerradas y abiertas. Posteriormente, se consolidó y analizó la información por parte de la Subjefatura de Estado Mayor Estrategia y Planeación.

Para la siguiente “Actividad 3. Identificación de características y particularidades de los Grupos de Valor”, se recopiló la información de manera virtual al exterior de la Institución, con el apoyo del personal enlace de cada dependencia que tiene interacción o contacto directo con los grupos de valor, de acuerdo a los Planes, Programas y Proyectos de interés, esta actividad se desarrolló mediante una encuesta a los grupos de valor, en la cual se incluyeron preguntas cerradas y abiertas.



## 5.4. PASO 4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Una vez recolectada la información mencionada en los pasos anteriores, se realizó el análisis de la información, la cual es presentada de manera detallada a continuación:

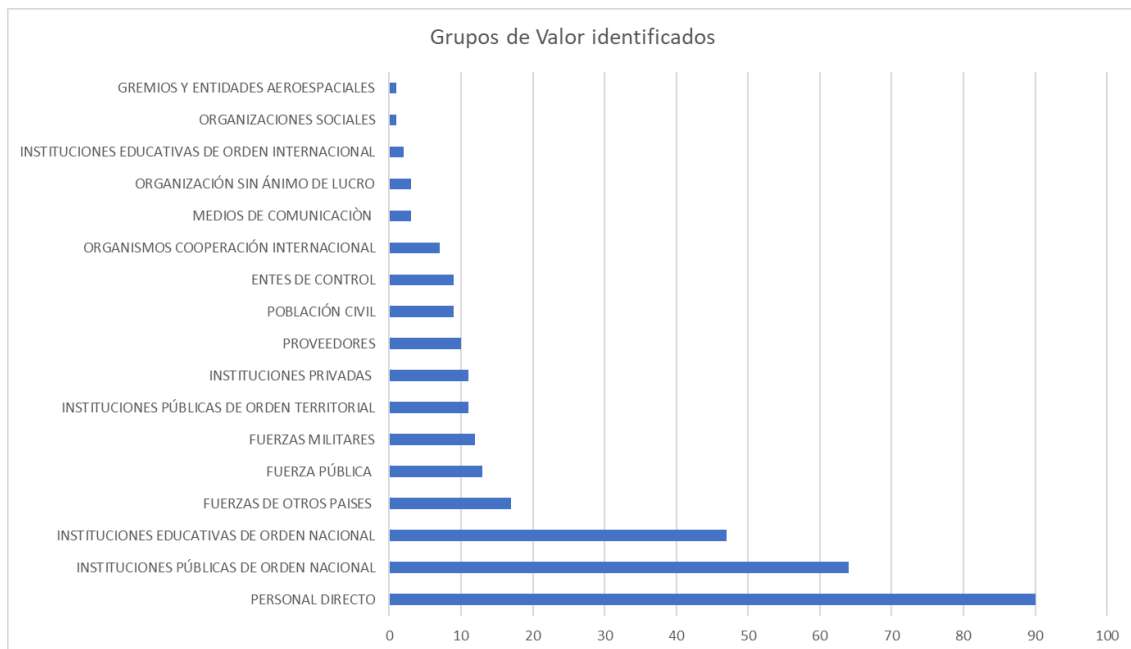
### 5.4.1 Resultados “Actividad 2. Identificación y actualización de los Grupos de Valor”.

En esta actividad se logró identificar y actualizar los grupos de valor, así como los temas de interés (planes, programas, proyectos), espacios de participación ciudadana, y los resultados de las categorías en los niveles de conocimiento, participación y relacionamiento.

#### Grupos de Valor Identificados

A partir de la “Actividad 2. Identificación y actualización de los Grupos de Valor”, se obtuvo la información de diecisiete (17) grupos de valor, de los cuales el personal directo fue el que más veces se identificó en relación con los temas de interés de la Institución, con un total de 90 veces identificado por las dependencias involucradas, seguidamente están las instituciones públicas y posteriormente las instituciones educativas de orden nacional; las organizaciones sociales, y los gremios / entidades aeroespaciales se ubicaron en los últimos lugares, como se observa en la siguiente gráfica.

**Gráfica No. 1. Grupos de Valor Identificados**



Fuente: Subjefatura de Estado Mayor Estrategia y Planeación





### Articulación interna con los Grupos de Valor

De los diecisiete (17) grupos de valor identificados (internos y externos), en la siguiente tabla se muestra la articulación o relación interna de las dependencias con los grupos de valor, teniendo en cuenta la estructura organizacional actual.

Cuadro No. 2. Articulación interna con los Grupos de Valor

Dependencia FAC	Clasificación del Grupo de Valor	Nombre del Grupo de Valor	
<b>Comando Fuerza Aérea Colombiana (COFAC)</b>	Fuerzas de otros países	Países de prioridad estratégica para la FAC Países fronterizos con Colombia	
	Personal directo	Personal militar y personal no uniformado	
	Organismos cooperación internacional	Personal militar y personal no uniformado de Instituciones públicas de cooperación internacional	
	Fuerzas militares	Ejército Nacional de Colombia (EJC) Armada Nacional (ARC)	
	<b>Ayudantía General (AYUGE)</b>	Instituciones educativas de orden nacional	Instituciones educativas
	<b>Oficina de Asuntos Internacionales (OFASI)</b>	Población civil	Familias funcionarios, Población en general
	<b>Oficina de Comunicaciones Estratégicas (OCOES)</b>	Instituciones públicas de orden territorial	Alcaldías
		Instituciones privadas	Sector turístico
	<b>Inspección General Fuerza Aérea Colombiana (IGEFA)</b>	Fuerza pública	Fuerzas Militares (FF.MM) Policía Nacional (PONAL)
		Instituciones públicas de orden nacional	Comando General de las Fuerzas Militares (COGFM) Ministerio de Defensa Nacional (MDN) Presidencia de la República
Medios de comunicación		Personal de medios de comunicación nacionales e internacionales	
<b>Subjefatura de Estado Mayor Estrategia y Planeación (SEMEP)</b>	Entes de control	Contraloría General de la República (CGR) Procuraduría General de la Nación (PGN)	
	Fuerza pública	Policía Nacional (PONAL)	
	Fuerzas de otros países	Fuerza Aérea de otros Países	
	Fuerzas militares	Ejército Nacional de Colombia (EJC) Armada Nacional (ARC)	
<b>Subjefatura de Estado Mayor Estrategia y Planeación (SEMEP)</b>	Instituciones educativas de orden nacional	Universidad del Norte Colombia (UNINORTE) Pontificia Universidad Javeriana (PUJ)	



Dependencia FAC	Clasificación del Grupo de Valor	Nombre del Grupo de Valor
	Instituciones públicas de orden nacional	Comando General de las Fuerzas Militares (COGFM) Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) Ministerio de Defensa Nacional (MDN) Ministerio de Crédito Hacienda y Crédito Público (MHCP) - Dirección General del Presupuesto Público Nacional Función Pública (FP) Empresas del Grupo Social y Empresarial de Defensa (GSED) Departamento Nacional de Planeación (DNP) Grupo de coordinación de Foreign Military Sales (FMS) Contraloría General de la Nación (CGR) Unidad Nacional para la de Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD) Fondo Colombia en Paz (FCP) Fiscalía General de la Nación (FGN) Banco de la República (BRC) Ministerio de Minas y Energía (MINMINAS)
	Personal directo	Personal Militar Personal no Uniformado
	Población civil	Ciudadanía
	Proveedores	Entidades privadas Empresas extranjeras que cumplen política OFFSET Cooperación Gobierno Estados Unidos
	Organismos cooperación internacional	Defense Institution Reform Initiative (DIRI) Cooperación Gobierno Estados Unidos
	Instituciones privadas	Empresa Colombiana de Petróleos (ECOPETROL) Houston Oil Colombia (HOCOL) SierraCol Energy Oleoducto Bicentenario de Colombia (OBC) entre otras
<b>Comando de Operaciones Aéreas y Espaciales (COAES)</b>	Fuerza pública	Policía Nacional (PONAL), funcionarios de Organismos de Inteligencia
	Fuerzas de otros países	Fuerzas Aéreas del Continente
	Fuerzas militares	Ejército Nacional de Colombia (EJC) Armada Nacional (ARC)
	Instituciones educativas de orden nacional	Universidad de los Andes (UNIANDES)
	Instituciones públicas de orden nacional	Ministerio de Defensa Nacional (MDN) Comando General de las Fuerzas Militares (COGFM) Departamento Nacional de Planeación (DNP) Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC) Fiscalía General de la Nación (FGN) Ministerio Justicia y del Derecho (MJD) Ministerio de Transporte (MINTRANSPORTE)



Dependencia FAC	Clasificación del Grupo de Valor	Nombre del Grupo de Valor
	Personal Directo	Personal militar Personal no uniformado
	Población civil	Población civil
	Proveedores	L3harris
	Organismos cooperación internacional	Embajada EE. UU, Sección de Asuntos Antinarcoóticos y Aplicación de la Ley (INL-Internacional Narcotics and Law Enforcement).
	Instituciones privadas	Empresas Tecnológicas (ADL Digital Lab – MAXAR Technologies - MICROSOFT-DEVSAVANT) Empresas Desarrollo Nacional
	Organización sin ánimo de lucro	Tecnalia Corporación de Alta Tecnología (CODALTEC) Fundación Arturo Calle Fundación Totto
<b>Comando de Apoyo a la Fuerza (CODAF)</b>	Entes de control	Contraloría General de la República (CGR) Procuraduría General de la Nación (PGN)
	Fuerza pública	Policía Nacional (PONAL)
	Fuerzas de otros países	FACH (Chile) FAB (Brasil) FAK (Korea) FAE (Ecuador) FAA (EEUU) FAM (México)
	Fuerzas militares	Ejército Nacional de Colombia (EJC) Armada Nacional (ARC)
	Instituciones públicas de orden nacional	Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC) Empresas del Grupo Social y Empresarial de Defensa (GSED) Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana (CIAC) Corporación de Alta Tecnología (CODALTEC) Ministerio de Defensa Nacional (MDN) Industria Militar Colombiana (INDUMIL) Instituto Nacional Penitenciario Carcelario (INPEC)
	Personal directo	Personal militar y civil
	Proveedores	Centros de Investigación (CETIA) Empresas que pertenecen a los CLUSTER, interesados en certificar productos TERPEL Casas Fabricantes Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana (CIAC)
	Organismos cooperación internacional	Instituto Nacional de Técnica Aérea INTA (España) IFI (Brasil)
	Gremios y entidades aeroespaciales	Asociación Colombiana de Productores Aéreos (ACOPAER) Cluster Aérea Colombiano (CAESCOL) Aero Pacific Corporation (AEROESPACIFIC)
	Instituciones privadas	ENEL Colombia PERENCO Colombia Ltda.



Dependencia FAC	Clasificación del Grupo de Valor	Nombre del Grupo de Valor
<b>Comando de Desarrollo Humano (CODEH)</b>	Entes de control	Contraloría General de la República (CGR) Secretaría Distrital de Salud – Alcaldía de Bogotá D.C
	Fuerzas de otros países	USA Perú México Ecuador Brasil Honduras Paraguay
	Instituciones educativas de orden nacional	Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana (CIAC) Ministerio de Educación Nacional (MEN) Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) Corporación de Alta Tecnología (CODALTEC) Fundación Unidos por el Valle (FUNIVALLE) Ministerio de Ciencia Tecnología e Innovación (MINCIENCIAS) Universidad Nacional de Colombia (UNAL) Instituto Meyer Plaza de Las Américas Ltda. Universidad de San Buenaventura Universidad Militar Nueva Granada (UMNG) Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO) Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) Universidad Manuela Beltrán (UMB) Universidad de Antioquia (UdeA) Fundación Universitaria Cervantes San Agustín (UNICERVANTES) Corporación Tecnológica de Bogotá (CTB) Corporación Educativa Indoamericana Universidad ECCI Pontificia Universidad Javeriana (PUJ) Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (UAEAC) Fundación Universitaria los Libertadores (ULIBERTADORES) Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca (UNICOLMAYOR) Universidad de Caldas (UCALDAS) Universidad de los Andes (UNIANDES) Universidad de Pamplona (UNIPAMPLONA) Universidad del Valle (UNIVALLE) Universidad Pontificia Bolivariana (UPB)
	Instituciones públicas de orden nacional	Función Pública (FP) Ministerio de Trabajo y Empleo (MTE) Ministerio de Minas y Energía (MINIEM) Ministerio de Transporte (MINTRANSPORTE) Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS) Ministerio de Defensa Nacional (MDN), Comando General de las Fuerzas Militares (COGFM) Ministerio de Educación Nacional (MEN)
Personal directo	Personal militar y civil	



Dependencia FAC	Clasificación del Grupo de Valor	Nombre del Grupo de Valor
	Proveedores	ARL Positiva
	Instituciones públicas de orden territorial	Secretaría de Salud, Alcaldía de Bogotá D.C.
	Instituciones privadas	Ente Nacional para Energía Eléctrica (ENEL) PERENCO Colombia Ltda.
	Organizaciones sociales	Veedurías

Fuente Subjefatura de Estado Mayor Estrategia y Planeación

### Grupos de Valor Asociados a las Categorías de Conocimiento, Participación y Relacionamiento

En este punto se analizó la influencia que tiene cada uno de los diecisiete (17) grupos de valor en los temas de interés (planes, programas y proyectos) de la Institución, de acuerdo con las categorías asociadas a: conocimiento, participación y relacionamiento, asimismo, el % de identificación, relacionado con las veces que fue identificado por parte de las dependencias de la Institución frente a los temas de interés:

Cuadro No. 3. Grupos de Valor asociados a las categorías de conocimiento, participación y relacionamiento

Grupo de Valor	% de Identificación	Conocimiento	Participación	Relacionamiento
Personal directo	28,94%	Alto	Alto	Relaciones fuertes
Instituciones públicas de orden nacional	20,58%	Alto	Alto	Relaciones fuertes
Instituciones educativas de orden nacional	15,11%	Alto	Alto	Relaciones fuertes
Fuerzas de otros países	5,47%	Alto	Medio	Relaciones fuertes
Fuerza pública	4,18%	Alto	Alto	Relaciones fuertes
Fuerzas militares	3,86%	Alto	Alto	Relaciones fuertes
Instituciones públicas de orden territorial	3,54%	Alto	Alto	Relaciones fuertes
Instituciones privadas	3,86%	Medio	Bajo-Nulo	Relaciones fuertes
Proveedores	3,22%	Alto	Alto	Relaciones fuertes
Población civil	2,89%	Alto	Alto	Relaciones fuertes
Entes de control	2,89%	Alto	Alto	Relaciones fuertes
Organismos cooperación internacional	2,25%	Alto	Alto	Relaciones fuertes
Medios de comunicación	0,96%	Alto	Alto	Relaciones fuertes
Organización sin ánimo de lucro	0,96%	Alto	Alto	Relaciones fuertes
Instituciones educativas de orden internacional	0,64%	Medio	Medio	Relaciones fuertes



Grupo de Valor	% de Identificación	Conocimiento	Participación	Relacionamiento
Organizaciones sociales	0,32%	Alto	Medio	Relaciones fuertes
Gremios y entidades aeroespaciales	0,32%	Alto	Alto	Relaciones débiles

Fuente: Subjefatura de Estado Mayor Estrategia y Planeación

### 🎯 Priorización de Grupos de Valor

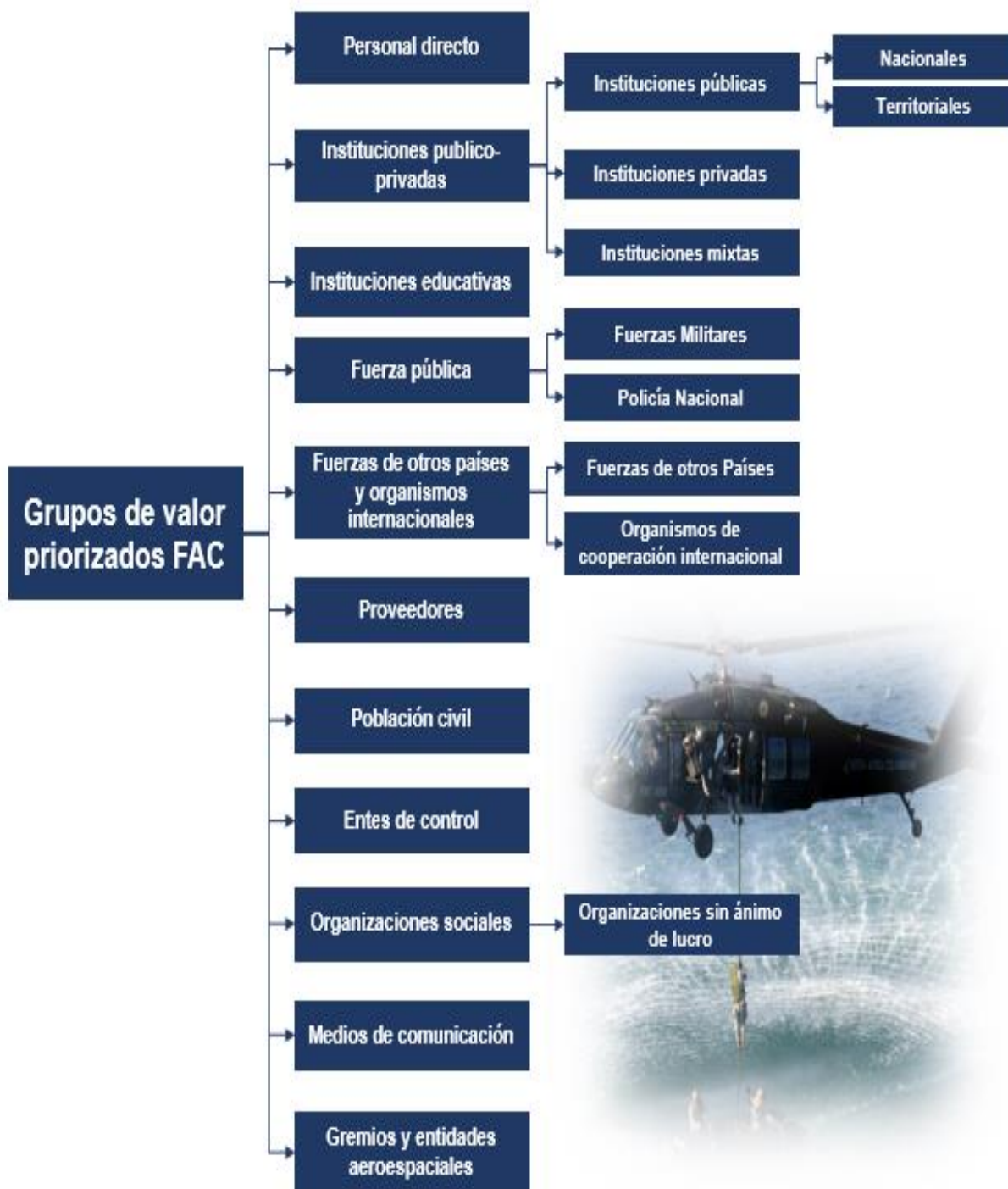
En este punto se presenta los resultados de la priorización de los grupos de valor, teniendo en cuenta que en la *Actividad 2. "Identificación y actualización de los Grupos de Valor"*, se identificaron diecisiete (17) grupos de valor, los cuales fueron segmentados o agrupados de acuerdo a las características similares, teniendo en cuenta la influencia definida mediante tres categorías (conocimiento, participación y relacionamiento), en la participación de los temas de interés (planes, programas y proyectos) de la institución y tipología organizacional. Cabe resaltar que ninguno de estos grupos de valor identificados inicialmente se excluyó solo se agruparon.

Por lo tanto, estos grupos se priorizaron y se obtuvieron once (11) grupos de valor, donde se mantienen los diez (10) grupos de valor actuales más un (1) grupo nuevo, como se detalla en la siguiente gráfica:





Figura No. 3. Segmentación y Priorización Grupos de Valor



Fuente Subjefatura de Estado Mayor Estrategia y Planeación



Figura No. 4. Grupos de Valor

# GRUPOS DE VALOR FAC



Fuente: Subjefatura de Estado Mayor Estrategia y Planeación

## Descripción de los Grupos de Valor Priorizados

A continuación, se presentan los once (11) grupos de valor priorizados, donde se realiza una breve descripción de las actividades de relacionamiento y/o temas de interés con los cuales tienen interacción con la Institución:

Cuadro No 4. Descripción de los Grupos de Valor Priorizados

Grupo de Valor	Descripción
1. PERSONAL DIRECTO	Este grupo hace referencia al personal de la Fuerza Aérea, tanto el personal militar (Oficiales, Suboficiales, Cadetes, Alumnos y Soldados) como el Personal Civil (Planta y Contratistas), quienes contribuyen al desarrollo de las actividades enmarcadas en el cumplimiento a la misión Institucional y posibilitan el logro de los objetivos estratégicos.
2. INSTITUCIONES PÚBLICO-PRIVADAS	En este grupo se encuentran las Instituciones públicas tanto de orden nacional como de orden territorial, asimismo, se encuentran las Instituciones privadas y mixtas con las cuales la Fuerza interactúa de forma continua, para el desarrollo de convenios interadministrativos y convenios de cooperación, con el propósito de aunar esfuerzos para el logro de un objetivo en común, alguno de estos convenios están relacionado con: traslado y evacuación aeromédica, toma de





Grupo de Valor	Descripción
	<p>imágenes aéreas y satelitales, transporte de carga y de personal, control de minería ilegal, ayuda humanitaria, entre otras.</p> <p>De igual manera, la FAC realiza otro tipo de convenios o alianzas, las cuales están encaminadas en pro del desarrollo y bienestar de la comunidad, con el fin de fortalecer el desarrollo de las actividades de acción integral, apoyo en proyectos productivos con comunidades de injerencia de las Unidades Militares Aéreas (UMA), entre otras actividades.</p>
<p><b>3. INSTITUCIONES EDUCATIVAS</b></p>	<p>En este grupo se encuentran Instituciones Educativas, con las cuales la Fuerza realiza convenios o alianzas estratégicas relacionadas con proyectos de investigación, ciencia, tecnología e innovación, para el desarrollo de programas y proyectos de la Fuerza, de igual manera, el trabajo colaborativo con la academia para la planeación, creación y diseño de soluciones tecnológicas al servicio de la inteligencia aérea, espacial y ciberespacial.</p> <p>Con las Instituciones Educativas, también se trabaja de manera conjunta para realizar eventos que permitan incentivar a estudiantes de pregrados y posgrados en programas de ingeniería y ciencias para el desarrollo de ideas asociadas a proyectos de impacto al medio ambiente como es CODEFEST AD ASTRA. Así como también se enfocan en el desarrollo de cursos y seminarios de certificación aeronáutica, entre otros.</p>
<p><b>4. FUERZA PÚBLICA</b></p>	<p>Este grupo está conformado por la Fuerzas Militares de Colombia (Ejército Nacional, Armada Nacional y Fuerza Aérea Colombiana) y la Policía Nacional, estas Instituciones tienen interacción de manera constante para el desarrollo de operaciones conjuntas, coordinadas e interagenciales y/o combinadas, con el propósito de dar cumplimiento a la misión constitucional enmarcada en la defensa a la soberanía, la independencia y la integridad del territorio nacional y del orden constitucional.</p>
<p><b>5. FUERZA DE OTROS PAÍSES ORGANISMOS COOPERACIÓN INTERNACIONAL</b></p>	<p>La Fuerza mantiene relaciones estratégicas con Fuerzas Aéreas de otros países, con el propósito de generar oferta y demanda de nuevos conocimientos y desarrollo de capacidades, que le permitan operar en el marco del cumplimiento de estándares internacionales o compartir habilidades y/o experiencias adquiridas, así como el desarrollo de mecanismos de confianza mutua y tratar asuntos relevantes para la estabilidad y la paz de los territorios, como son la Reunión de Mandos Regionales de Frontera, Reunión Bilateral de Jefes de Estado Mayor, Conferencia de Jefes de las Fuerzas Aéreas Americanas en Colombia (CONJEFAMER), Comisión Binacional de Fronteras (COMBIFRON), Reuniones Bilaterales de Inteligencia, entre otros.</p> <p>Asimismo, la Fuerza mantiene relaciones estratégicas con organismos de cooperación internacional, dentro de las cuales se encuentra la Organización del Tratado del Atlántico Norte (OTAN), Organización de Naciones Unidas (ONU), (Sistema de Cooperación de las Fuerzas Armadas de América (SICOFAA), la Embajada EE. UU - Sección de Asuntos Antinarcóticos y Aplicación de la Ley (INL-International Narcotics and Law Enforcement), entre otros.</p>



Grupo de Valor	Descripción
6. <b>PROVEEDORES</b>	En este grupo se encuentran las Instituciones nacionales e internacionales encargadas de proveer a la Fuerza equipos y servicios aeroespaciales y de defensa, para el cumplimiento de la misión Institucional, así como también se encuentran otros proveedores de productos o servicios necesarios para el desarrollo de actividades administrativas de la Institución.
7. <b>POBLACIÓN CIVIL</b>	Este grupo es el principal beneficiario de la oferta institucional de servicios, es preciso señalar que con el propósito de fortalecer la relación con este grupo, la Fuerza tiene a disposición de forma permanente los canales de comunicación presenciales, virtuales y telefónicos, asimismo, cuenta con la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana – OFAOC como el canal principal de contacto con este grupo de valor para atender sus requerimientos, también a través del Centro de Acción Integral – CEAIN, se desarrollan diferentes actividades de acercamiento con la población civil en el marco del cumplimiento de la misión institucional.
8. <b>ENTES DE CONTROL</b>	En este grupo se encuentran las entidades que ejercen control y vigilancia de la gestión fiscal, el actuar de los servidores públicos, y en general el cumplimiento de normas y políticas públicas vigentes, por lo tanto, la FAC da cumplimiento a los reportes o informes requeridos por los entes de control relacionados con la gestión institucional.
9. <b>ORGANIZACIONES SOCIALES</b>	La Fuerza desarrolla actividades en pro del bienestar y desarrollo de la población civil, tiene interacción constante con diferentes organizaciones sociales, organizaciones no gubernamentales y fundaciones sin ánimo de lucro que apoyan el desarrollo de actividades de acción integral, también desarrolla actividades culturales a la población civil como es el Festival de Astronomía, el cual se realiza con la colaboración de la Asociación de Astronomía de Colombia (ASASAC), que es una asociación sin ánimo de lucro cuyo objeto social es desarrollar proyectos de carácter cultural y científico enfocadas en la apropiación de la Astronomía y las ciencias del espacio.
10. <b>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	La Fuerza Aérea, mantiene una relación constante con los diferentes medios de comunicación, con el propósito de mantener informados a los ciudadanos y demás interesados sobre el desarrollo de las actividades en el cumplimiento de su misión Institucional.
11. <b>GREMIOS Y ENTIDADES AEROESPACIALES</b>	La Fuerza interactúa de manera constante con otras Instituciones nacionales e internacionales del Sector Aeronáutico, como son la Aeronáutica Civil, la Asociación de Transporte Aéreo en Colombia (ATAC), la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), entre otras agremiaciones aeronáuticas, a fin de establecer en conjunto políticas y estrategias que faciliten el aprovechamiento del espacio aéreo del país y la regulación de estándares en materia de seguridad aérea y espacial. Asimismo, ha desarrollado ciclos de conferencias virtuales o webinar con estos grupos de valor liderados desde la Autoridad Aeronáutica de Aviación de Estado (AAAES) de la FAC.

Fuente Subjefatura de Estado Mayor Estrategia y Planeación



**Grupos de Valor Priorizados asociados a las categorías de conocimiento, participación y relacionamiento**

De los once (11) grupos de valor priorizados, en la siguiente tabla se muestra el porcentaje obtenido frente a las categorías evaluadas en *Actividad 2 “Identificación y actualización de los Grupos de Valor”*, estas categorías están asociadas al nivel de conocimiento, participación y relacionamiento que tienen con la institución frente a los temas de interés como son planes programas o proyectos.

**Cuadro No. 5. Grupos de Valor Priorizados asociados a las categorías de conocimiento, participación y relacionamiento**

Grupo de Valor	Conocimiento	Participación	Relacionamiento
<b>Personal directo</b>	Alto	Alto	Relaciones fuertes
<b>Instituciones público-privadas</b>	Alto	Alto	Relaciones fuertes
<b>Instituciones educativas</b>	Alto	Alto	Relaciones fuertes
<b>Fuerza pública</b>	Alto	Alto	Relaciones fuertes
<b>Fuerzas militares de otros países y organismos cooperación internacional</b>	Alto	Medio	Relaciones fuertes
<b>Proveedores</b>	Alto	Alto	Relaciones fuertes
<b>Población civil</b>	Alto	Alto	Relaciones fuertes
<b>Entes de control</b>	Alto	Alto	Relaciones fuertes
<b>Organizaciones sociales</b>	Alto	Medio	Relaciones fuertes
<b>Medios de comunicación</b>	Alto	Alto	Relaciones fuertes
<b>Gremios y entidades aeroespaciales</b>	Alto	Alto	Relaciones débiles

Fuente Subjefatura de Estado Mayor Estrategia y Planeación

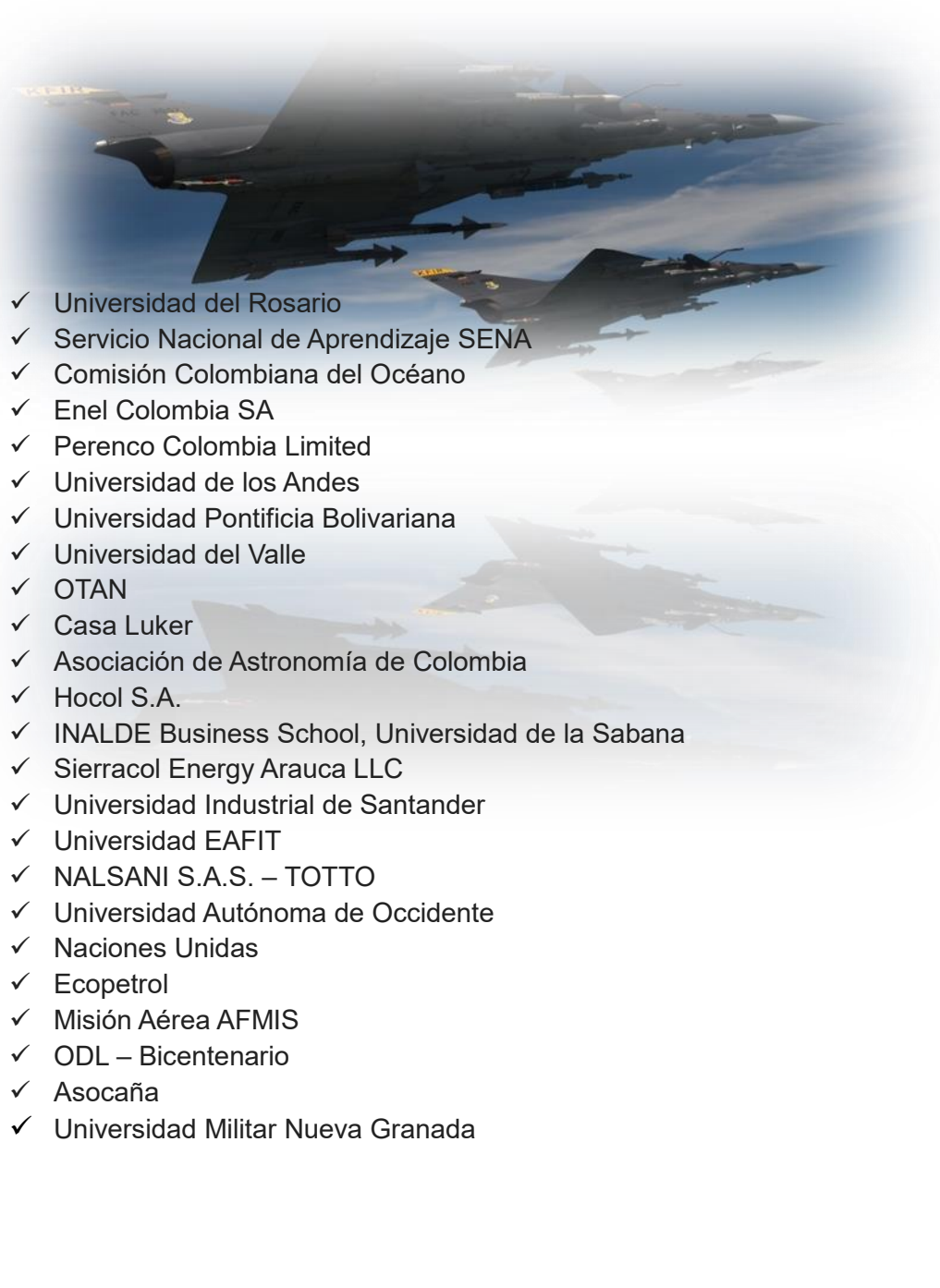




#### 5.4.2 Resultados “Actividad 3. Identificación de características y particularidades de los Grupos de Valor”.

Teniendo en cuenta la aplicación de la encuesta entre el mes de junio y julio de 2023, como complemento a la búsqueda de información, la cual tenía como objetivo identificar las **particularidades, expectativas, necesidades e intereses de los grupos de valor de la FAC**, se recopiló la información aplicada a una muestra representativa de los once (11) grupos de valor identificados en la *Actividad 2 “Identificación y actualización de los Grupos de Valor”*, obteniendo los siguientes resultados:

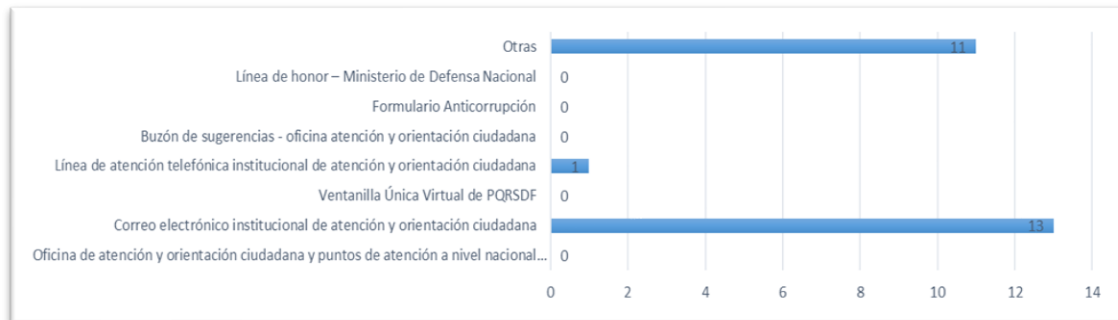
##### Entidades Encuestadas:

- 
- ✓ Universidad del Rosario
  - ✓ Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
  - ✓ Comisión Colombiana del Océano
  - ✓ Enel Colombia SA
  - ✓ Perenco Colombia Limited
  - ✓ Universidad de los Andes
  - ✓ Universidad Pontificia Bolivariana
  - ✓ Universidad del Valle
  - ✓ OTAN
  - ✓ Casa Luker
  - ✓ Asociación de Astronomía de Colombia
  - ✓ Hocol S.A.
  - ✓ INALDE Business School, Universidad de la Sabana
  - ✓ Sierracol Energy Arauca LLC
  - ✓ Universidad Industrial de Santander
  - ✓ Universidad EAFIT
  - ✓ NALSANI S.A.S. – TOTTO
  - ✓ Universidad Autónoma de Occidente
  - ✓ Naciones Unidas
  - ✓ Ecopetrol
  - ✓ Misión Aérea AFMIS
  - ✓ ODL – Bicentenario
  - ✓ Asocaña
  - ✓ Universidad Militar Nueva Granada



**PREGUNTA 1. ¿Cuál de los siguientes canales de atención disponible por la FAC, es el más utilizado por su Entidad?**

**Gráfica No.2. Descripción de la Clasificación de los Grupos de Valor**



Fuente Subjefatura de Estado Mayor Estrategia y Planeación.

El 52% de las entidades encuestadas consideran que el canal de atención más utilizado es el *Correo Electrónico Institucional*. Seguidamente, los encuestados que relacionaron *Otros Canales de Atención* equivalente a un 40%, mencionaron que la comunicación con la FAC se realiza de manera directa (presencial) con la dependencia con la que manejan los temas de interés. (Ver gráfica 2).

**PREGUNTA 2. ¿Cuál de la información publicada en el “Link de Transparencia y Acceso a la Información Pública” o “Menú Participa” de la Página Web Institucional, ¿es de su interés para la participación en el plan, programa o proyecto con el que ha tenido relación con la Institución?**

Las entidades encuestadas mencionaron que la información de interés, se encuentra relacionada con:

- ✓ Colaboración e innovación abierta (numeral 6)
- ✓ Programas y proyectos en ejecución, proyectos de inversión, plan de acción, plan estratégico de TICS, plan de adquisiciones, proyectos de ciencia y tecnología (numeral 4)
- ✓ Datos abiertos (numeral 7)
- ✓ Participación para el diagnóstico e identificación de necesidades (numeral 6)
- ✓ Información general de la entidad (numeral 1)
- ✓ Acción Integral (numeral 6)

**PREGUNTA 3. Actualmente la FAC tiene a disposición de sus grupos de valor los siguientes trámites:**

- Incorporación para el ingreso como Oficial, Suboficial y para prestar el Servicio Militar en la Fuerza Aérea Colombiana
- Autorización de sobrevuelo y aterrizaje de aeronaves en áreas y/o aeródromos restringidos y Bases Aéreas.
- Expedición concepto técnico de altura para construcciones en inmediaciones de



los aeródromos y helipuertos de la Fuerza Pública

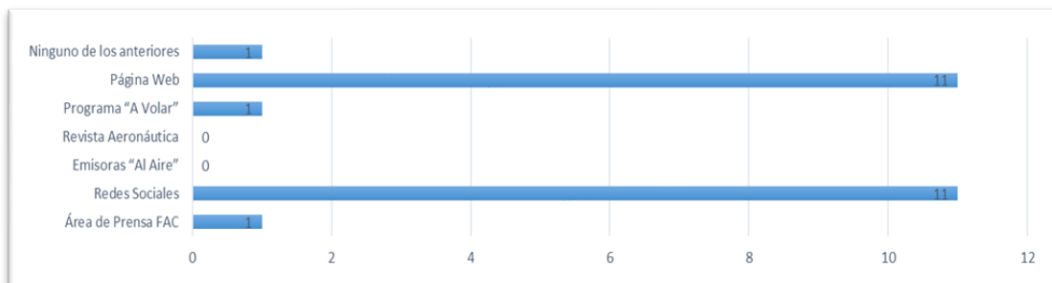
**¿Considera necesario que la FAC implemente trámites adicionales para fortalecer la relación en la participación de los planes, programas y proyectos con la Institución?**

Las entidades encuestadas consideran incluir trámites relacionados con:

- ✓ Coordinación en relaciones internacionales, ciencia y tecnología, programa Antártico Colombiano.
- ✓ Trámites de vinculación, afiliación, colaboración con los grupos de investigación FAC.
- ✓ Información de actividades y necesidades que requieran de apoyo por parte del sector académico para la generación de proyectos en conjunto.
- ✓ Trámites de permisos cargas en vuelos de media y alta atmósfera (suborbitales) y en vuelos orbitales.
- ✓ Supervisión material ITAR. (ITAR, International Traffic in Arms Regulations)
- ✓ Tenencia y compra de material para actividades controladas como cohetería amateur/de potencia.

**🌐 PREGUNTA 4. De los siguientes medios de comunicación institucionales, ¿Cuál es de su preferencia para tener cercanía o conocimiento sobre la gestión institucional de la FAC?**

Gráfica No.3. Conocimiento Medios de Comunicación



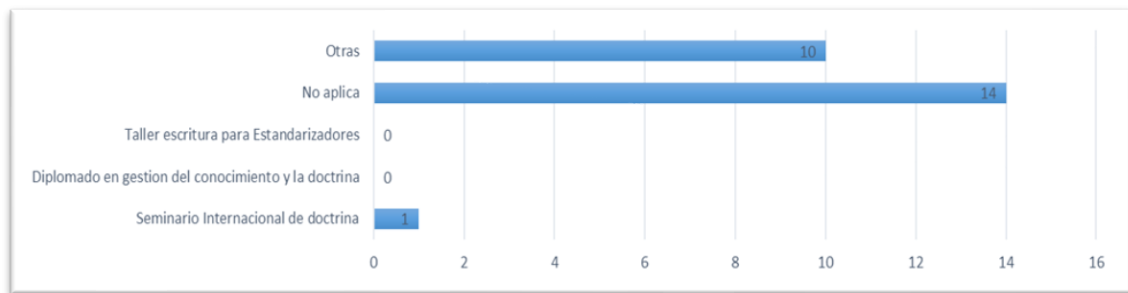
Fuente Subjefatura de Estado Mayor Estrategia y Planeación.

Los encuestados, respondieron que el 44% de los medios de comunicación de su preferencia para tener cercanía y conocimiento sobre la gestión Institucional son las *Redes Sociales* y la *Página Web*. Seguidamente, se encuentran el *Programa A Volar*, el *Área de Prensa* y la opción *Ninguno de los Anteriores*, como se observa en la gráfica No. 3.

**🌐 PREGUNTA 5. La FAC lidera actividades con la academia, generando alianzas para el fortalecimiento de sus capacidades ¿Conoce o ha participado en algunas de estas actividades?**



Gráfica No.4. Actividades de Fortalecimiento Institucional



Fuente Subjefatura de Estado Mayor Estrategia y Planeación.

El 40% de los encuestados seleccionó la opción de *Otras Actividades*, donde se destacan las que se menciona a continuación y el 4% mencionaron que han participado en el Seminario Internacional de Doctrina.

- ✓ Publicaciones FAC – Escuela Superior de Guerra (ESDEG)
- ✓ CODEFEST AD ASTRA
- ✓ Cyberwings
- ✓ Talleres de co-creación con el Comando de Operaciones Aéreas y Espaciales (COAES),
- ✓ Mesas de trabajo para el desarrollo del sector aeronáutico y espacial,
- ✓ Formación académica de cadetes EMAVI,
- ✓ Convenio cooperación Uniandes - FAC.
- ✓ Seminarios o eventos de investigación
- ✓ Cooperación en investigación

**🎯 PREGUNTA 6. ¿Qué expectativas tiene frente al desarrollo de la actividad seleccionada en la pregunta anterior?**

Se menciona a continuación las expectativas identificadas por las entidades encuestadas, frente a las actividades que lidera la FAC con la academia:

- ✓ Mejorar la difusión de temáticas de interés nacional e institucional.
- ✓ Definición y ejecución de convenios específicos, proyectos de I+D+I.
- ✓ Actividades de cooperación civil-militar
- ✓ Capacitación oficiales y suboficiales FAC.
- ✓ Participación conjunta en presentación de propuestas de investigación ante Ministerio de Ciencias Tecnologías e Innovación.
- ✓ Desarrollo de procesos colaborativos para la investigación en Sostenibilidad (acceso a imágenes satelitales o aéreas del país o generación de este tipo de datos, los cuales se podrían usar en proyectos de investigación relacionados con temas como el agua, el turismo, etc. y otros que sean de interés para las regiones y el país en general.).
- ✓ Vinculación de la academia al programa espacial de la FAC.
- ✓ Adquisición y mejora de laboratorios desarrollados en conjunto tanto en FAC como para la academia



- PREGUNTA 7.** La FAC desde su rol misional y sus capacidades ha desarrollado diferentes proyectos de ciencia, tecnología e innovación, al servicio del país en pro de la solución de necesidades de sus grupos de valor ¿Conoce o ha participado en el desarrollo de alguno de estos proyectos?

Gráfica No.5. Actividades de Fortalecimiento Institucional



Fuente Subjefatura de Estado Mayor Estrategia y Planeación.

Los proyectos de ciencia innovación y tecnología que presentaron mayor participación por las entidades encuestadas fueron: *Proyecto de investigación en la Antártida* con un 20%, seguidamente se encuentran los *Proyectos Satelitales*, *Sistema de Información Meteorológica*, *Sistema de Posicionamiento Satelital de Aeronaves* y *Misiones Análogas THOR*, con una participación equivalente a un 8% para cada uno de estos y finalmente *Simuladores de Vuelo de Aeronaves* con un 4%.

En la opción de *Otros Proyectos*, la participación fue del 36%, los cuales están relacionados con:

- ✓ Sistema de Información Atenea (integración información y datos mediante inteligencia artificial).
- ✓ Biblioteca nacional de imágenes, observatorio de inteligencia multidominio.
- ✓ Space kids
- ✓ Colaboración en Expo defensa y pabellón de Fuerza Aérea.

- PREGUNTA 8.** ¿Qué expectativas tiene frente al desarrollo de la actividad seleccionada en la pregunta anterior?

Las entidades encuestadas tienen las siguientes expectativas frente al desarrollo de proyectos de ciencia, tecnología e innovación:

- Contribuir a la consolidación de los proyectos de investigación, proyectos de desarrollo espacial, proyecto de un nano-satélite 3U.
- Apoyar líneas de trabajo que converjan a los proyectos de desarrollo espacial.
- Puesta en marcha de los resultados de investigación en la Antártida y con impacto en Colombia.
- La FAC debe incluir en el desarrollo de esas capacidades a la academia, de una forma participativa, vinculante, desarrollando en conjunto activos espaciales





desde fase 0.

**PREGUNTA 9. ¿Qué otras actividades consideran usted que la FAC puede realizar para fortalecer la participación en el plan, programa o proyecto con la Entidad a la que pertenece?**

Las entidades encuestadas, consideran que la Fuerza puede desarrollar las siguientes actividades para fortalecer los temas de interés con sus grupos de valor:

- ✓ Desarrollar laboratorios de innovación tecnológica.
- ✓ Tanques de pensamiento conjuntos.
- ✓ Sesiones de presentación de capacidades.
- ✓ Consultorías especializadas.
- ✓ Eventos para promoción de la cultura aeroespacial y la ciberseguridad y ciberdefensa.
- ✓ Investigación conjunta más intercambio académico
- ✓ Fortalecimiento del talento humano a través del desarrollo de capacidades y conocimientos.
- ✓ Involucrar a la academia e industria que participen en nuevos proyectos y que la FAC tengan un rol de mentor.
- ✓ Continuar con las acciones de divulgación de los programas espaciales, desarrollo de ejercicios/simulacros de activación de traslados aero médicos y Articular proyectos de tecnología, especialmente en temas de aeronaves no tripuladas, inhibidores de señal para drones, radares y detección térmica.





## 5.5. PASO 5. USE Y APROVECHE LA INFORMACIÓN

Siguiendo los lineamientos de la Guía V5-2022, donde define que este último paso aporta al fortalecimiento y optimización de los escenarios de relacionamiento.

De acuerdo a las actividades desarrollados por la FAC descritos en el paso: “No. 2: *Establezca las variables para la caracterización*” del presente documento, en la *Actividad 2. “Identificación y actualización de los Grupos de Valor”*, se recopiló y analizó la información al interior de la Institución, actualizando la identificación de los grupos de valor con los cuales la FAC tiene interacción en relación a su Oferta Institucional, así como el grado de conocimiento, participación y relacionamiento con los temas de interés de la Institución (planes, programas y proyectos).

La información anterior, se utilizó como insumo para el desarrollo de la *Actividad 3. “Identificación de características y particularidades de los Grupos de Valor”*, la cual se realizó mediante una encuesta, con el propósito de identificar las particularidades, necesidades e intereses de los grupos de valor de la FAC, y posteriormente ser tenidas en cuenta en los futuros ejercicios de planeación estratégica que se realicen por la Institución.

Cabe resaltar que esta encuesta fue aplicada a los siguientes grupos de valor:

- ✓ Instituciones Público Privadas
  - ✓ Instituciones Educativas
  - ✓ Gremios y Entidades Aéreas
  - ✓ Fuerzas de Otros Países y Organismos Internacionales
  - ✓ Organizaciones Sociales
- 🌐 En relación a temas asociados a los *canales de comunicación* dispuestos por la Institución de forma permanente, el de mayor uso por parte de los grupos de valor es el correo electrónico institucional, asimismo, los grupos de valor también consideraron importante el contacto directo con las dependencias que tienen relación con el tema de interés (planes, programas y proyectos).
  - 🌐 Respecto a temas asociados a la participación ciudadana, se identificaron diferentes intereses y expectativas por parte de los grupos de valor sobre la gestión institucional, como la interacción con los *medios de comunicación* institucionales utilizados para tener conocimiento sobre la gestión Institucional, donde se observó que los de mayor preferencia son las *Redes Sociales* y la *Página Web* de la FAC.
  - 🌐 En materia de información, diálogo y temas de interés de los grupos de valor se encontraron:

Desarrollo de actividades por parte de la FAC con sus grupos de valor donde se involucren laboratorios de innovación tecnológica, tanques de pensamiento conjuntos, consultorías especializadas, eventos de promoción de la cultura aeroespacial, investigaciones conjuntas, involucrar a otros actores y desarrollo de



nuevos proyectos de innovación y tecnología.

- En cuanto a temas de interés, donde los grupos de valor han tenido participación se encuentran:

CODEFEST AD ASTRA, Cyberwings, talleres de co-creación con el Comando de Operaciones Aéreas y Espaciales (COAES), mesas de trabajo para el desarrollo del sector aeronáutico y espacial, entre otros.

- Por otra parte, los temas de consulta asociados a Transparencia y Acceso a la Información Pública, relacionados en la página web Institucional, que son de interés para los grupos de valor, se resaltan temas como:

Colaboración e innovación abierta, programas y proyectos en ejecución, participación para el diagnóstico e identificación de necesidades, información general de la entidad, datos abiertos y temas de acción integral.

- Teniendo en cuenta lo establecido en la **Ley 2302 del 12 de julio de 2023** “*Por medio de la cual se adoptan medidas para garantizar la defensa e integridad territorial en el ámbito espacial y se dictan otras disposiciones*”, La Institución analizará la pertinencia de implementar los posibles trámites relacionados a continuación, los cuales también fueron sugeridos por los grupos de valor:

- ✓ Trámites de vinculación, afiliación, colaboración con los grupos de investigación FAC en proyectos de ciencia y tecnología.
- ✓ Trámites de permisos cargas en vuelos de media y alta atmósfera (suborbitales) y en vuelos orbitales.
- ✓ Supervisión material ITAR (International Traffic in Arms Regulations).
- ✓ Tenencia y compra de material para actividades controladas como cohetería amateur/de potencia.

- Otras expectativas que tiene los grupos de valor frente al plan, programa o proyecto que tienen relación con la FAC son:

Participación conjunta en presentación de propuestas de investigación, desarrollo de procesos colaborativos para la investigación en sostenibilidad, vinculación de la academia al programa espacial de la FAC, adquisición y mejora de laboratorios desarrollados en conjunto tanto en FAC como para la academia, contribuir a la consolidación de los proyectos de investigación, proyectos de desarrollo espacial, proyecto de un nano-satélite 3U, puesta en marcha de los resultados de investigación en la Antártida, entre otros.



## 6. CONCLUSIONES

La Fuerza Aérea Colombiana desarrolló una serie de actividades para la actualización de la caracterización de sus grupos de valor, siguiendo los lineamientos establecidos en la *Guía de Caracterización de Ciudadanos y Grupos de Valor 2022 – Guía V5-2022* de la Función Pública, algunas de estas se relacionan a continuación:

- Se realizó una actividad al interior de la Institución, donde involucró a los procesos estratégicos, misionales de apoyo y evaluación, la cual permitió identificar y actualizar los grupos de valor que tienen relación con la oferta Institucional, así como los temas de interés asociados a planes, programas y proyectos Institucionales, asimismo, se identificó espacios de participación ciudadana y permitió identificar el nivel de conocimiento, participación y relacionamiento de los grupos de valor con la Fuerza.
- Se desarrolló la segunda actividad, mediante una encuesta aplicada a una muestra representativa de los grupos de valor identificados en la actividad anterior, donde se logró recopilar información asociada a las particularidades, necesidades e intereses de los grupos de valor de la FAC, con el fin de ser evaluadas en los próximos ejercicios de planeación estratégica que realiza la Institución.
- La Oficina de Atención y Orientación Ciudadano (OFAOC) de la Fuerza Aérea Colombiana, es autónoma de implementar las acciones que den lugar, acorde a los resultados obtenidos en el ejercicio de caracterización que realiza anualmente, tomando como base los resultados de las Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) que interponen los grupos de valor.
- La información actualizada permitió identificar los requerimientos de los grupos de valor de la FAC, con el fin de ser evaluadas en los ejercicios de planeación que conlleven al fortalecimiento de las capacidades de la Institución para seguir dando respuesta a los requerimientos de sus grupos de valor, acorde a los roles y funciones de la Fuerza.
- Se resalta la importancia de seguir fortaleciendo los mecanismos de divulgación de información tanto virtuales como presenciales, para dar a conocer la gestión institucional, trámites y servicios.
- Los temas de mayor impacto y reconocidos por los grupos de valor, se enmarcan en los Proyectos de Innovación y Tecnología Espacial que la FAC ha llevado a cabo y los que se pueden seguir ejecutando acorde a sus capacidades. Lo anterior, se encuentra enmarcado en la reciente **Ley 2302 del 12 de julio de 2023**, la cual designa a la Institución como líder en el control de las actividades del espacio exterior, como lo establece en su Artículo 2: *“Las actividades espaciales podrán ser desarrolladas al interior del territorio nacional por personas naturales o jurídicas, de*



carácter público o privado. Se podrán desarrollar las siguientes actividades espaciales controladas, previo control y supervisión del Ministerio de Defensa Nacional - Fuerza Aérea Colombiana: Lanzamiento de vehículos orbitales. b) Pruebas de vehículos orbitales. c) Lanzamiento de vehículos suborbitales. d) Pruebas de vehículos suborbitales).

- Los resultados obtenidos del análisis de la información recolectada en la actualización de la caracterización de los grupos de valor, son dados a conocer a los diferentes procesos de la Institución, con el fin de ser tenidos en cuenta en la toma de decisiones de acuerdo a su competencia.
- La actualización del presente documento, da alcance al cumplimiento de los requisitos definidos en la *Política de Planeación Institucional* del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), enmarcados en: “*definir la ruta estratégica que guiará la gestión institucional, con el propósito de satisfacer las necesidades y solucionar los problemas de los ciudadanos destinatarios de sus productos y servicios, así como fortalecer la confianza ciudadana y la legitimidad*”.
- El presente documento se publica en la página web institucional para consulta de la ciudadanía y grupos de valor, en el link: <https://www.fac.mil.co/planeacion/participacion-en-la-formulacion-de-politicas>. Asimismo, este sirve como soporte para el fortalecimiento de los requisitos establecidos en las políticas de relación Estado - Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), donde se encuentran: la *Política de Servicio al Ciudadano*, *Política de Participación Ciudadana*, *Política de Racionalización de Trámites* y *Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública*.
- Por último, el presente documento sirve como insumo para la actualización del *Direccionamiento Estratégico* de la Institución, el cual es plasmado mediante la “*Estrategia para el Desarrollo Aéreo y Espacial de la Fuerza Aérea Colombiana - EDAES 2042*”, en cumplimiento y alineación a las directrices que se adelantaran durante el cuatrienio del Plan Nacional de Desarrollo (PND) del Gobierno Nacional y el Plan Estratégico Sectorial (PES) del Ministerio de Defensa Nacional como cabeza de sector.



## 7. ANEXOS

- 🇨🇴 **ANEXO 1.** *Identificación Grupos de Valor FAC*
- 🇨🇴 **ANEXO 2.** *Encuesta Grupos de Valor FAC*