

Plan estratégico y prospectivo de la Defensa Civil Seccional Santander año 2023-2026

William Andrés Quintero Bayona, Ana Ismenia López Durán

Trabajo de grado para optar con el título de Economista

Director

Doctor Darío Sierra Arias

PhD en Administración Estratégica de Empresas

Universidad Santo Tomás de Floridablanca

2023

Contenido

1. Plan estratégico y prospectivo de la Defensa Civil Seccional Santander año 2023-2026	11
2. Marco teórico	12
2.1 Planeación estratégica	12
2.2 Competencias esenciales	14
2.3 Prospectiva estratégica	14
2.4 Historia de la prospectiva estratégica	15
2.5 Objetivo de la prospectiva estratégica	16
2.6 Características de la prospectiva estratégica	17
2.7 Modelo prospectivo y etapas	17
2.8 Técnicas utilizadas en la prospectiva	20
2.9 Herramientas prospectivas	22
2.9.1 Árbol de competencias	22
2.9.2 Matriz de Evaluación de Factores internos (MEFI)	23
2.9.3 Matriz de Evaluación de Factores externos (MEFE)	24
2.9.4 Matriz interna y externa	25
2.9.5 Matriz MPEC (Matriz de Perfil Competitivo)	26
2.9.6 Matriz RICE	28
3. Objetivos	30
3.1 Objetivo general	30

3.2 Objetivos específicos.....	30
4. Reseña histórica	31
5. Capítulo de planeación estratégica.....	34
5.1 Definición del sistema	34
5.1.1 Misión.....	34
5.1.2 Visión	35
5.1.3 Filosofía.....	36
5.1.4 Competencias esenciales	38
5.1.5 Matriz de macro segmentación.....	38
5.1.6 Postura ética.....	39
5.2 Análisis interno.....	39
5.2.1 Árbol de competencia.....	39
5.2.2 Evaluación de factores internos y análisis de resultados.....	48
5.2.3. Lista de variables internas	50
5.2.4 Análisis tendenciales de variables endógenas	50
5.3 Análisis del sector.....	57
5.4 Análisis del macro entorno.....	63
5.4.1 Herramienta Pestel.....	63
5.4.2 Evaluación de factores externos	65
5.5 Postura estratégica de la organización.....	67
5.5.1 Matriz Interna - Externa	67
5.6 Formulación de las estrategias.....	68

5.6.1 Matriz de la planeación estratégica.	68
6. Capítulo de prospectiva.....	75
6.1 Planteamiento del problema	75
6.1.1 Objetivo	75
6.1.2 Justificación.....	76
6.2 Análisis estructural	77
6.2.1 Lista de variables.....	77
6.2.2 Matriz de evaluación	79
6.2.3 Característica de la matriz	79
6.2.4 Plano de influencia directa	80
6.2.5 Plano de influencia indirecta	80
6.2.6 Plano de desplazamiento	81
6.2.7 Lista de variables estratégicas	81
6.2.8 Descripción de variables estratégicas.....	82
6.3 Diseño y construcción de escenarios.....	83
6.3.1 Perfil de los expertos	83
6.3.2 Ponderación de expertos.....	83
6.3.3 Hipótesis.....	84
6.3.4 Presentación de escenarios probables.....	85
6.3.5 Descripción causa-efecto del escenario más probable, pesimista, optimista.....	90
6.4 Análisis de actores sociales	95
6.4.1 Objetivos conflictivos.....	104

6.4.2 Construcción de escenario de apuesta	107
6.4.3 Consolidación del árbol de pertinencia	120
7. Conclusión	129
8. Recomendaciones	130
Referencias.....	131

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Matriz de la misión Defensa Civil Colombiana</i>	34
Tabla 2. <i>Matriz de la visión de la Defensa Civil Colombiana</i>	35
Tabla 3. <i>Valores y principios de la Defensa Civil Seccional Santander</i>	36
Tabla 4. <i>Competencias esenciales Defensa Civil Seccional Santander</i>	38
Tabla 5. <i>Árbol de competencia Defensa Civil Seccional Santander</i>	40
Tabla 6. <i>Matriz MEFI de la Defensa Civil Seccional Santander</i>	48
Tabla 7. <i>Variables internas</i>	50
Tabla 8. <i>Análisis tendenciales de variables endógenas</i>	51
Tabla 9. <i>Factores de cambio exógenos</i>	63
Tabla 10. <i>Matriz de evaluación factores externos MEFE</i>	66
Tabla 11. <i>Matriz mepec</i>	72
Tabla 12. <i>Variables analizadas en el software micmac</i>	77
Tabla 13. <i>Matriz de evaluación MICMAC</i>	79
Tabla 14. <i>Influencia directa Micmac</i>	79
Tabla 15. <i>Descripciones variables estratégicas</i>	82
Tabla 16. <i>Matriz de variable-Hipótesis-Objetivo</i>	84
Tabla 17. <i>Valoración de los 10 escenarios más probables software SMIC</i>	85
Tabla 18. <i>Escenario optimista</i>	90
Tabla 19. <i>Escenario pesimista</i>	91
Tabla 20. <i>Primer escenario alternativo</i>	93
Tabla 21. <i>Segundo escenario alternativo</i>	94
Tabla 22. <i>Análisis de factores sociales</i>	97

Tabla 23. <i>Lista de acciones de los actores frente a las estrategias</i>	101
Tabla 24. <i>Valoración de actores frente a objetivos, campo de batalla.....</i>	102
Tabla 25. <i>Valoración de actores frente a objetivos, campo de batalla 2.....</i>	102
Tabla 26. <i>Convergencia entre actores</i>	103
Tabla 27. <i>Objetivos conflictivos</i>	105
Tabla 28. <i>Posición de los actores frente a los objetivos conflictivos.....</i>	106
Tabla 29. <i>Plan de acción de objetivos conflictivos</i>	106
Tabla 30. <i>Análisis rice e igo Variable apoyo institucional</i>	107
Tabla 31. <i>Análisis rice e igo variable juntas de defensa civil seccional Santander</i>	110
Tabla 32. <i>Análisis rice e igo variable personal operativo</i>	112
Tabla 33. <i>Análisis rice e igo variable equipo y herramientas</i>	114
Tabla 34. <i>Análisis rice e igo variable difusión de medios masivos.</i>	116
Tabla 35. <i>Análisis rice e igo variable cooperación entre instituciones.</i>	118
Tabla 36. <i>Árbol de pertinencia primer objetivo estratégico</i>	120
Tabla 37. <i>Árbol de pertinencia segundo objetivo estratégico.....</i>	121
Tabla 38. <i>Árbol de pertinencia tercer objetivo estratégico</i>	122
Tabla 39. <i>Árbol de pertinencia cuarto objetivo estratégico.....</i>	123
Tabla 40. <i>Árbol de pertinencia quinto objetivo estratégico.....</i>	124
Tabla 41. <i>Árbol de pertinencia sexto objetivo estratégico.....</i>	125
Tabla 42. <i>Tablero de control primer y segundo objetivo estratégico.</i>	126
Tabla 43. <i>Tablero de control tercero y cuarto objetivo estratégico</i>	127
Tabla 44. <i>Tablero de control quinto y sexto objetivo estratégicos</i>	128

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Matriz de macro segmentación</i>	38
Figura 2. <i>Matriz Interna y Externa</i>	67
Figura 3. <i>Plano de influencia directa software Micmac</i>	80
Figura 4. <i>Plano de influencia indirecta software MICMAC</i>	80
Figura 5. <i>Plano de desplazamiento software Micmac.</i>	81
Figura 6. <i>Histograma probabilidades de escenarios por grupo de expertos</i>	86
Figura 7. <i>Histograma de probabilidades de los escenarios experta Tatiana</i>	87
Figura 8. <i>Histograma de probabilidades de los escenarios experta ANA</i>	88
Figura 9. <i>Histograma de probabilidades de los escenarios experta Francia</i>	88
Figura 10. <i>Histograma de probabilidades de los escenarios experto Oscar</i>	89
Figura 11. <i>Histograma de probabilidades de los escenarios experto Juan Carlos</i>	89
Figura 12. <i>Evaluación igo variable estratégica Apoyo institucional</i>	109
Figura 13. <i>Evaluación igo variable estratégica juntas de defensa civil</i>	111
Figura 14. <i>Evaluación igo variable estratégica personal operativo.</i>	113
Figura 15. <i>Evaluación igo variable estratégica equipo y herramienta.</i>	115
Figura 16. <i>Evaluación igo variable estratégica difusión de medios masivos</i>	117
Figura 17. <i>Evaluación igo variable estratégica difusión de medios masivos</i>	119

Resumen

El presente proyecto de grado se genera con fines académicos, incorporando procesos investigativos, estratégicos y prospectivos, permitiendo desarrollar el plan estratégico y prospectivo de la defensa civil seccional Santander 2023 - 2026 teniendo como reto la creación de estrategias que permitan la sostenibilidad y continuidad en la prestación del servicio, desarrollando proyectos y actividades enfocados al bienestar de la población santandereana fortaleciendo sus tres eje misionales que son: gestión de riesgo , gestión ambiental y gestión social.

Se lleva a cabo procesos investigativos permitiendo obtener datos asertivos y oportunos realizando entrevistas al personal administrativo y voluntarios operativos, permitiendo detectar la falta de personal operativo y administrativo necesarios para cubrir las emergencias y actividades misionales; por tal motivo se plantean acciones que incentiven a la incorporación de nuevos voluntarios y mantener la permanencia de integrantes que se encuentran activos en las fila naranja.

Palabras clave: investigación, estrategia, prospectiva, gestión de riesgo, gestión ambiental y gestión social.

Summary

This degree project is created for academic objectives, incorporating investigative, strategic and prospective processes, losing the development of the strategic and prospective plan of the defense civil sectional Santander 2023 - 2026, having as a challenge the creation of strategies that allow sustainability and continuity in the provision of the service, developing projects and activities focused on the well-being of the Santander population, streng theningits three missionary axes, such as: risk management, environmental management and social management.

Investigative processes are carried out, obtaining assertive and timely data by conducting interviews with administrative staff and operational volunteers, detecting the lack of operational and administrative personnel necessary to cover emergencies and mission activities; For this reason, actions are proposed that encourage the incorporation of new volunteers and maintain the permanence of members who are active in the orange row.

Keywords: research, strategy, prospective, risk management, environmental management and social management.

1. Plan estratégico y prospectivo de la Defensa Civil Seccional Santander año 2023-2026

Introducción

La defensa civil seccional Santander es una entidad sin ánimo de lucro enfocados en el bienestar de la población y la protección del medio ambiente en busca de mantener la perpetuidad de la prestación de los servicios, se desarrolla el Plan Estratégico y prospectivo de la Defensa Civil Seccional Santander 2023-2026, realizando un diagnóstico de la entidad, determinando las variables endógenas siendo esta la capacidad de respuesta de la entidad en su organización interna para desarrollar eficientemente sus funciones y las variables exógenas siendo esta las variables externas que afectan el desarrollo de proyectos y actividades misionales.

La gestión de riesgo se enfoca a la atención de catástrofes naturales o antropogénicos teniendo en cuenta que este es un factor externo a la comunidad. La gestión ambiental que va enfocada a la calidad de vida por medio del cuidado del medio ambiente y la mitigación al daño de la misma contribuyendo al desarrollo sostenible y el servicio social.

Se identifican las variables estratégicas de la entidad, generando seis hipótesis de los objetivos estratégicos y cuatro escenarios, apoyados con el software Smic y cinco expertos voluntarios de la defensa civil seccional de Santander, permitiendo encontrar el escenario optimista, negativo y dos escenarios alternos, consiguiente se lleva a cabo el análisis de actores sociales analizando como actúa cada actor social en defensa de sus intereses frente a cada variable, detectando los objetivos conflictivos.

Generando la matriz rice e igo frente a cada objetivo estratégico se plantean un conjunto de acciones en la cual se van a clasificar en la matriz de pertenecía como aquellas que se deben implementar inmediatamente a medio plazo y acciones de largo plazo.

2. Marco teórico

2.1 Planeación estratégica

Los estrategias ayudan a una organización a recabar, organizar y analizar la información, además vigilan la industria y las tendencias competitivas, desarrollan el análisis de escenarios y los modelos para el pronóstico, evalúan el desempeño de la dirección y de las amenazas por la organización y elaboran planes de acción creativos. los planificadores estratégicos desempeñan por lo general un papel de apoyo; se encuentran en los niveles más altos de la gerencia y poseen una gran autoridad en la toma de decisiones. (UnADM, (s.f.), p. 5, parr.5)

De acuerdo con Reyes Ponce la planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización. (UnADM, (s.f.), p.4, parr.3)

La planeación estratégica se entiende como el arte y ciencia de formular, implantar y evaluar decisiones interfuncionales que permitan a la organización llevar a cabo sus objetivos. Entiendo la planeación como el proceso mediante el cual se analiza la situación externa e interna de la empresa, estableciendo objetivos generales y formulando las estrategias a seguir para lograr los objetivos que se han planteado. (Astiagarraga, 2016, p. 7, parr. 4)

Ernest Dale la define como la determinación del conjunto de objetivos por obtenerse en el futuro y el de los pasos necesarios para alcanzarlos a través de técnicas y procedimientos definidos. Mientras que Arena menciona que la planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las expedicioncitas pasadas y se embozan planes y programas. (UnADM, (s.f.), p.4, parr.4)

Y así podemos encontrar varias definiciones más, como la de Kazmier que incluye en ella la determinación de los objetivos y formulación de políticas, procedimientos y métodos para lógralos. Hasta llegar a Ackoff que la define como la concepción de un futuro deseado así como los medios reales para conseguirlo. (UnADM, (s.f.), p.4, parr.5)

Como podemos ver, estas definiciones tienen en común que el futuro se construye con la planeación del mismo y por tanto éste debe ser el resultado de una construcción para la obtención de un fin deseado. (UnADM, (s.f.), p.4, parr.6)

Los conceptos de prospectiva, estrategia y planificación están en la práctica íntimamente ligados, cada uno de ellos conlleva el otro y se interrelacionan, de hecho, hablamos de planificación estratégica, planeación de gestión y de prospectiva estratégica. (UnADM, (s.f.), p.4, parr.7)

La planeación puede visualizarse desde dos perspectivas, la primera como elementos del proceso administrativo donde se inicia con un objetivo medible para lograrse, implica el desarrollo de políticas, como guías de la administración, establece los procedimientos necesarios para actuar de manera correcta, definir un método, determinar el presupuesto, estrategias o medios para alcanzar el objetivo. Por eso la planeación como parte del proceso administrativo está interrelacionada en un ciclo secuencial para cumplir un objetivo previamente definido. (UnADM, (s.f.), p.4, parr.9)

La planeación estratégica es considerada como un instrumento de gestión que busca fortalecer la capacidad de bienes y servicios que provee la organización, analizando la situación actual y del entorno permitiendo visualizar los cambios futuros (Armijo, 2011, p.16)

2.2 Competencias esenciales

En las competencias esenciales se llevan a cabo análisis de la misión, visión, objetivos, filosofía y valores permitiendo encontrar las habilidades o cualidades que hace mantener a la organización activa en el transcurso del tiempo permitiendo llevar a cabo respuestas a preguntas como ¿qué necesidades satisface?, ¿Cómo se satisfacen las necesidades?, ¿A quién se satisfacen las necesidades?, ¿En dónde satisfacemos necesidades? el cual dando respuesta a estas preguntas nos permite definir la organización de forma concreta. (Arias, 2022, p.3)

En la misión se analiza que necesidades satisface, en donde se satisfacen, como satisface esas necesidades y a quien el cual comprende a que nicho o cobertura geográfica. (Arias, 2022, p. 4) Al conocer mejor la organización se plantea las siguientes preguntas ¿por qué somos reconocidos en nuestro negocio?, ¿qué hacemos mejor que nuestros competidores? y ¿porque nos escogen los clientes? Dando respuesta a estas preguntas se encuentra las competencias esenciales de la organización. (Arias, 2022, p. 8)

2.3 Prospectiva estratégica

La prospectiva estratégica es una convergencia de varios campos de varios campos disciplinarios, algunos de los cuales hemos ido mencionando anteriormente, como la prospectiva y los estudios de futuro, la planeación estratégica, la prospectiva científica y tecnológica, el desarrollo organizacional. (Astiagarraga, 2016. P, 9. Parr, 4)

Permite ver las alternativas de futuro, también s importante plantearse preguntas del tipo: ¿qué vamos a hacer?, y ¿Cómo lo vamos a hacer? esto se logra mediante la articulacion de la prospectiva y la estrategia, Godet (2007). La estrategia nos dice como sonstruir el guturo que mas conviene. La una sin la otra no tendria sentido. La prospectiva consiste en la exploracion de los

futuros posibles, es decir, de lo que puede contecer. La estrategia consiste en lo que puede hacerse. Ambas diciplinas son indispensables en el mundo actual y debemos familiarzarnos con ellas, si queremos estar en la frontera de la competitividad. (Rodriguez, (s.f.), p. 27, parr. 1)

Por esta razones, es que en Colombia, y especificamente en los ámbitos acaemico y universitarios, se ha tomado como modelo la prospectiva estratégica y se la aplica en la gran mayoría de ejercicios prospectivos realizados en el pis, con algunas excepciones que manejan oros modelos igualmente eficaces. (Rodriguez, (s.f.), p. 27, parr. 2)

2.4 Historia de la prospectiva estratégica

La prospectiva estratégica tiene sus inicios a finales de los años ochenta del siglo XX, a menudo su origen se ha atribuido a la denominada "escuela francesa de prospectiva", con la que personalmente mantenemos una estrecha relación, y puede ser que así sea. Pero como hemos tratado de hacer ver, la reflexión y planeación estratégicas llevan implícitas la visión de futuro y a menudo comparten el propósito transformador característicos de la prospectiva, por lo que la confluencia ha resultado cas natural. Desde los años chenta, diferentes académicos, profesionales y organizaciones han ido consolidando, y continúan haciéndolo, el marco teórico de la prospectiva estratégica por un lado y el de su ámbito de aplicación práctica, por otro. (Astiagarra, 2016. P, 10. Parr 1)

La escuela francesa de la prospectiva nace a finales de los años cincuenta del siglo XX, gracias a las contracciones teóricas de los filósofos y pensadores Gastón Berger y Beltrand de Jouvenel, la cual se fundamenta en la identificación de futuros posibles, o "futuribles", para escoger el más conveniente y construirlo desde el presente. (Rodriguez, (s.f.) p. 1, parr. 3)

Pero es durante los años ochenta del siglo XX cuando el profesor Michel Godet, comienza a visibilizar la prospectiva a través de ejercicios prospectivos académicos y con múltiples empresas, y durante los años noventa crea el Lipsor (Laboratorio de investigación Prospectiva y Estratégica de las Organizaciones), en el CNAM (Conservatorio Nacional de Artes y Oficios). la cual tenía por objetivo formar en el campo de la prospectiva a profesionales que apoyaran la construcción del futuro a través de la prospectiva de empresas privadas y públicas. (Rodríguez, (s.f.) p.1, parr. 4)

Pero la prospectiva no ha sido empleada solo por los gobiernos. Es en el campo empresarial donde ha tenido un impacto significativo a lo largo de las tres últimas décadas. La primera empresa multinacional que empleó una de las metodologías de prospectiva, el planeamiento por escenarios, fue la petrolera Royal Shell, en 1968. Antes de esa fecha, la Shell solo aplicaba métodos de pronóstico, lo cual les impedía identificar e interpretar eventos cruciales para su industria, como el ocurrido en octubre de 1973 en Medio Oriente, y que luego fue conocido como "la crisis del petróleo de 1973". Al aplicar las técnicas de prospectiva, la Shell pudo vislumbrar dicho escenario, tan poco deseable, y plantear planes contingentes que fueron empleados en su debido momento. Según Ortega (1998), "La prospectiva ha tenido un impacto significativo en el campo empresarial en las últimas tres décadas. La primera empresa multinacional que empleó una de las metodologías prospectivas, el pensamiento por escenarios, fue la petrolera Royal Shell en 1968". (Rodríguez, (s.f.) p. 2, parr. 2)

2.5 Objetivo de la prospectiva estratégica

- "Construir escenarios alternativos de futuro". (Rodríguez, (s.f.), p. 3)
- "Hacer explícitos escenarios alternativos de futuros posibles". (Rodríguez, (s.f.), p. 3)

- "Promover información relevante bajo un enfoque de largo plazo". (Rodríguez, (s.f.), p. 3)
- "Establecer valores y reglas de decisión para alcanzar el futuro deseado". (Rodríguez, (s.f.), p. 3)
- "Proporcionar impulsos para la acción". (Rodríguez, (s.f.), p. 3)

2.6 Características de la prospectiva estratégica

- "- Trabaja con una perspectiva sistémica, holística y compleja." (Rodríguez, (s.f.), p. 3)
- "- Es interdisciplinaria." (Rodríguez, (s.f.), p. 3)
- "- Es participativa; busca alcanzar consensos, involucrar a los actores, buscar compromisos." (Rodríguez, (s.f.), p. 3)
- "- Es un proceso sistemático y continuado en el tiempo." (Rodríguez, (s.f.), p. 3)
- "- Asume que todas las variables están relacionadas de forma dinámica entre ellas, y considera que el futuro se puede moldear desde el presente." (Rodríguez, (s.f.), p. 3)
- "- Integrar parámetros cualitativos, tales como el comportamiento de los actores." (Rodríguez, (s.f.), p. 3)
- "- Su finalidad es constructora, está orientada a la acción." (Rodríguez, (s.f.), p. 3)

2.7 Modelo prospectivo y etapas

En 1975 se crean en México la fundación Javier Barros Sierra, A.C. (Centro de Investigación Prospectiva) con el objetivo asico de contribuir mediante la investigación sobre el futuro a largo plazo, al bienestar de la humanidad. En 1976 se funda la asociación Mundial de Prospectiva social y después en Porton Novo, se crea el centro socioeconómicos de la región y sugerir sus solución desde una perspectiva de transformación de las condiciones de vida. (UnADM, (s.f.), p. 8, parr. 8)

Existen diferentes modelos para los estudios prospectivos basados en la construcción de escenarios, los que han dado lugar a un amplio abanico de herramientas metodológicas o técnicas utilizadas organizadas por etapas. A partir del criterio de Somoza estos modelos no son contradictorios de forma general y responden principalmente a la metodología anglosajona y la francesa. Esta última se consolida planteando una fase de diseño de políticas, estrategias y acciones que encamina a la institución objeto al escenario deseado o bien le permitan alejarse de los escenarios más desfavorables. No obstante, cada organización debe hacer uso de las herramientas que juzgue oportunas para el objetivo perseguido. (Lamar, (s.f.), parr. 16)

Ahora bien, estas herramientas solo constituyen un apoyo a la reflexión prospectiva y el estudio del futuro, por lo que no se debe utilizar de manera automática ni sustituir la reflexión y la participación de las personas y organizaciones. (Lamar, (s.f.), parr. 17)

A continuación se exponen los modelos establecidos por Mojica y Godet, basados en el método de escenarios y que son utilizados con buenos resultados en estudios para territorios y empresa (Lamar, (s.f.), parr. 18)

"El modelo prospectivo territorial Mojica (2009) comprende las siguientes etapas:"(Lamar, (s.f.), parr. 19)

" 1. Análisis situacional, ¿dónde estamos ? "(Lamar, (s.f.))

"2. Análisis estructural o identificación de variables clave, ¿para dónde vamos?"
(Lamar, (s.f.))

"3. Análisis de la estrategia de los actores, ¿con quién podemos ir?" (Lamar, (s.f.))

"4. Elaboración de escenarios futuros, ¿hacia dónde queremos ir?" (Lamar, (s.f.))

"5. Selección del escenario apuesta, ¿hacia dónde podemos ir ?" (Lamar, (s.f.))

"6. Establecimiento de un plan de acción, ¿cómo podemos ir?" (Lamar, (s.f.))

Por otro lado, el modelo de prospectiva estatégica de Godet y Duran establecido principalmente para empresas, se compone de tres procesos: la reflexión colectica (Fase 1), la preparación de la decisión (Fase 2) y la acción (Fase 3). Estas son las nueve etapas (Lamar, (s.f.), parr. 20) :

"1. Delimitación del sistema: analiza el problema, apoyo en talleres prospectivos."

(Lamar, (s.f.))

"2. ignóstico de la organización." (Lamar, (s.f.))

"3. Identificación de las variables claves (análisis estructural, método Micmac)." (Lamar, (s.f.))

"4. Analisis de juegos de actores: tendencias pesadas, gérmes del cambio, (metodo Mactor)." (Lamar, (s.f.))

"5. Hipótesis sobre las variables claves y los juegos de actores: Construcción de escenarios y escogencias de los más probables (método SMIC)." (Lamar, (s.f.))

"6. Alternativas estratégicas: opciones estratégicas compatibles con la empresa y con los escenarios probables." (Lamar, (s.f.))

"7. Evaluación opciones estratégicas (Método multicriterios, Multipol)" (Lamar, (s.f.))

"8. Decisiones estratégicas: jerarquización de objetivos." (Lamar, (s.f.))

"9. Implementación del plan de accipón: acciones y vigilancia estratégica." (Lamar, (s.f.))

En la etapa 1 se plante el problema , en la etapa 2 se realiza el diagnostico de la empresa y se detentan las variables cables interna y externa que comprende la etapa 3 collevando ala etapa 4 que se analiza la dinámica de la empresa en su entrono restrospectivo juegos de actores implementado metos estrategicos, la etapa 5 se generan escenarios de entorno tendencias , amenazas oportunidades y evaluaciones de riesgo, en la etapa 6 se desarrollan opciones

estrategicas, en la etapa 7 se evalúan las opciones estratégicas análisis multicriterio según futuro incierto, en la etapa 8 se jerarquizan los objetivos y dección de estrategias, en la etapa 9 se implementa el plan de acciones. (Lamar, (s.f.), figura 1)

2.8 Técnicas utilizadas en la prospectiva

Existen diversas técnicas empleadas en la prospectiva, basadas en el método de escenarios de la escuela francesa; tienen una secuencia lógica y responde a una primera fase de construcción de la base y una segunda de elaboración de escenarios. Estas técnicas se explican resumidamente a continuación. (Lamar, (s.f.), parr. 20)

El análisis estructural o método MIC MAC posibilita describir el problema con ayuda de una matriz que relaciona todos sus elementos constitutivos bajo un enfoque de sistema, haciendo aparecer las principales variables influyentes (motrices) y dependientes que son las variables esenciales que caracterizan el problema en estudio y su entorno. Para ello conlleva una reflexión colectiva del grupo de estudio. (Lamar, (s.f.), parr. 21)

Permite comparación de la jerarquización de las variables en las diferentes clasificaciones (directa, indirecta y potencial) que devela aquellas que en sus acciones indirectas juegan un papel principal. (Lamar, (s.f.), parr. 22)

Para este análisis se deben desarrollar tres etapas sucesivas: listado de las variables, descripción de las relaciones existentes entre las variables y por último, la identificación de variables claves. (Lamar, (s.f.), parr. 23)

La Elaboración de los escenarios o Método de impactos cruzados potabilizados. SMIC-PROB-EXPERT tiene como objetivo crear un número de estados posibles como combinaciones de juegos de hipótesis [1], entre las que elige cuales merecen su estudio teniendo en cuenta su

probabilidad de realización a partir de la ayuda de los métodos de expertos. De ahí que el método apoya la determinación de las probabilidades simples y condicionadas de hipótesis y de sus combinaciones. Las hipótesis de un escenario deben cumplir cinco condiciones: pertinencia, coherencia, verosimilitud, importancia y transparencia. Este método constituye una etapa crucial en la preparación de los futuros posibles. En función de ello los pasos son: (Lamar, (s.f.), parr. 25)

"- Formular las hipótesis y elegir los expertos." (Lamar, (s.f.))

"- Asignar las probabilidades de ocurrencia a cada hipótesis." (Lamar, (s.f.))

"- Establecer las probabilidades de ocurrencia de los escenarios y determinar los escenarios futuros." (Lamar, (s.f.))

"- Se finaliza con la redacción de los escenarios y la deducción de las consecuencias de cada alternativa para el problema en estudio." (Lamar, (s.f.), parr. 26)

"- Igualmente, el analista decide según las características del estudio que realiza y la información a la que tienen alcance cuál de estos métodos utilizar." (Lamar, (s.f.), parr. 29)

Los programas informáticos MIC-MAC y SMIC-PROB-EXPERT son los que vamos a utilizar en este proyecto y están basados análisis matemáticos. Han sido desarrollado por el Instituto de Innovación Informática para la Empresa a raíz de una demanda del Laboratorio de Investigación en Prospectiva, Estrategia y Organización LIPSOR. Estos programas se han ido actualizando y perfeccionando sus análisis y gráficos, siendo eficientes y muy utilizados en estudios prospectivos. (Lamar, (s.f.), parr. 30)

2.9 Herramientas prospectivas

2.9.1 Árbol de competencias

El árbol de competencias se desarrolló por empresarios japoneses, fue estructurada como tal por Marc Giget en la década de los ochenta. De acuerdo con este autor, este tipo de herramienta permite responder a la pregunta ¿cuáles son nuestras competencias nucleares? (Brito, 2008). (Rincon, 2021, p.20, parr.4)

Su relevancia radica en que posibilita representar a la organización como un todo, es decir, desde una perspectiva holística. En concreto, la empresa se expresa bajo tres elementos la raíz, el tronco y las ramas. La raíz es el saber hacer, el tronco tiene que ver con la capacidad de producción y los servicios y, por último, las ramas son las líneas de los bienes y servicios de la empresa, así como los mercados. (Rincon, 2021, p.21, parr.1)

Pasos a seguir para llevar a cabo el árbol de competencias:

"- Identificar los puntos débiles y fuertes que tiene la organización en relación con los actores, el entorno y de la aplicación de la misma estrategia." (Rincon, 2021, p.21)

"- Elaborar una lista sobre qué cambios se requieren y son relevantes en cuanto a lo tecnológico, político, económico y social (entorno) que podrían generar afectaciones en el árbol de competencias." (Rincon, 2021, p.21)

"- Identificar cada una de las partes del árbol de competencias (raíz, tronco, ramas) que se encuentran implicados, pero señalando claramente los logros y limitaciones respecto a otros actores." (Rincon, 2021, p.21)

"- Construir el árbol de competencias que se desea a futuro (Brito, 2008)." (Rincon, 2021, p.21)

En suma, el desarrollo del árbol de competencias implica una ardua labor de recopilación de datos de la empresa, así como de la competencia. Esto posibilitará tener un panorama sistemático sobre la organización y su entorno. (Rincon, 2021, p.21, parr.7)

2.9.2 Matriz de Evaluación de Factores internos (MEFI)

Esta matriz se define como un proceso de auditoría implementando procesos investigativos permitiendo detectar las variables internas de la organización que la hacen fuerte y aquellas que la debilita permitiendo resalta aquellas variables internas más relevantes.

En el material de apoyo obtenido en las clases del doctor Darío Sierra, explica detalladamente cómo desarrollar la matriz de evaluación de factores internos (Mefi).

Crear una lista de los factores de éxito identificados mediante el proceso de la auditoría interna, use entre diez y veinte factores internos en total, que incluyan tanto fuerzas como debilidades; primero anote las fuerzas y después las debilidades. Sea lo más específico posible y use porcentajes, razones y cifras comparativas. (Arias, 2022, p.14, parr 1.)

Asigne un peso entre 0.0 (no importante) a 1.0 (absolutamente importante) a cada uno de los factores . El peso adjudicado a un factor dado indica la importancia relativa del mismo para alcanzar el éxito en la industria de la empresa. Independientemente de que el factor pueda representar una fuerza o una debilidad interna, los factores que se considere que repercutirán más en el desempeño de la organización debe llevar los pesos más altos. El total de todos los pesos deben sumar 1.0. (Arias, 2022, p.14, parr 2.)

Asigne una calificación entre 1 y 4 a cada uno de los factores a efecto de indicar si el factor representa una debilidad mayor (calificación=1), una debilidad menor (calificación=2), una fuerza menor (calificación=3) o una fuerza mayor (calificación=4). Así, las calificaciones se

refieren a la compañía, mientras que los pesos del paso 2 se refieren a la industria. (Arias, 2022, p.14, parr 3.)

"Multiplique el peso de cada factor por su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada para cada variable." (Arias, 2022, p.14, parr 4.)

"Sume las calificaciones ponderadas de cada variable para determinar el total ponderado de la organización entera." (Arias, 2022, p.14, parr 5.)

2.9.3 Matriz de Evaluación de Factores externos (MEFE)

La matriz MEFE es una herramienta con la cual diagnosticamos el estudio del campo en donde se encuentra la entidad o empresa que se va a realizar el pronóstico. Allí se identifican y evalúan los distintos factores externos que influyen en el crecimiento de la empresa, se puede generar diversas estrategias en donde se aprovechan las oportunidades y se minimizan las amenazas.

Haga una lista de los factores de éxito identificados mediante el proceso de la auditoría externa. Use entre diez y veinte factores internos en total, que incluyan tanto oportunidades como amenazas. Primero anote las oportunidades y después las amenazas. Sea lo más específico posible y use porcentajes, razones y cifras comparativas. (Arias, 2022, p.16, parr. 1)

Asigne un peso entre 0.0 (no importante) a 1.0 (absolutamente importante) a cada uno de los factores. El peso indica la importancia que tiene ese factor para alcanzar el éxito en la industria de la empresa. Las oportunidades suelen tener los pesos más altos que las amenazas, pero estas, a su vez, pueden tener pesos altos si son especialmente graves o amenazadoras. Los pesos adecuados se pueden determinar comparando a los competidores que tienen éxito con los que no lo tienen o

analizando el factor en grupo y llegando a un consenso. La suma de todos los pesos asignados a los factores debe sumar 1.0. (Arias, 2022, p.16, parr.2)

Asigne una calificación entre 1 y 4 a cada uno de los factores a efecto de indicar si el factor representa, donde 4= una respuesta superior, 3= una respuesta superior a la media, 2= una respuesta media y 1= una respuesta mala. Las calificaciones se basan en la eficacia de las estrategias de la empresa. Así, las calificaciones se refieren a la compañía, mientras que los pesos del paso 2 se refieren a la industria. (Arias, 2022, p.16, parr.3)

"Multiplique el peso de cada factor por su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada para cada variable." (Arias, 2022, p.16, parr.4)

"Sume las calificaciones ponderadas de cada variable para determinar el total ponderado de la organización entera." (Arias, 2022, p.16, parr.5)

2.9.4 Matriz interna y externa

La matriz IE está basado en dos segmentos claves, los resultados obtenidos totales de la matriz MEFI que se ubicara sobre el eje x y los resultados de valores torales de la matriz MEFE colocados en el eje y.

Esta matriz IE se divide en tres zonas principales que tienen implicaciones diferentes en cuanto a estrategia se refiere. (Arias, 2022, p.17, parr.1)

Primero, la prescripción para las divisiones ubicadas en los cuadrantes I, II o IV su recomendación es para crecer y construir. Encontramos luego las estrategias intensivas que son las que hacen referencia a la penetración en el mercado, desarrollo de mercados y desarrollo de productos y para concluir se encuentran las estrategias de integración en donde nos indican la

integración hacia atrás, integración hacia delante e integración horizontal. (Arias, 2022, p.17, parr.2)

En segundo lugar, las divisiones que caen en las celdas III, V o VII pueden administrarse mejor con las estrategias de mantener y conservar; la penetración de mercado y el desarrollo de productos son dos estrategias comúnmente empleadas para estos tipos de divisiones. (Arias, 2022, p.17, parr.3)

Tercero, una prescripción común para las divisiones que caen en las celdas VI, VIII o IX es cosecar o desechar. Las organizaciones exitosas son capaces de lograr una cartera de negocios si se colocan en la celda I de la matriz IE o alrededor de ella. (Arias, 2022, p.17, parr.4)

2.9.5 Matriz MPEC (Matriz de Perfil Competitivo)

La matriz MPEC según Charles Kepner consiste en el estudio y análisis de los competidores para que posteriormente en base a dicho análisis, se pueden tomar decisiones o diseñar estrategias que permitan competir adecuadamente con ellos.

La matriz de planeación estratégica cuantitativa está conformada por 6 pasos que son:

Paso 1. En la columna izquierda de la mpec anote una lista de las oportunidades y amenazas externas clave de la empresa y de las fortalezas y debilidades internas. Esta información se debe tomar directamente de la matriz efe y de la matriz efi. En la mpec se deben introducir un mínimo de 10 factores críticos externos y de 10 factores críticos internos para el éxito. (Arias, 2022, p.22, parr.1)

Paso 2. Asigne ponderaciones a cada factor clave interno y externo. Estas ponderaciones son idénticas a las de la matriz efe y la matriz efi. Las ponderaciones se presentan en una columna justo a la derecha de los factores críticos externos e internos del éxito. (Arias, 2022, p.22, parr.2)

Paso 3. Examine las matrices de la etapa 2 (de conciliación) e identifique las estrategias alternativas que la organización debería considerar poner en práctica. Registre estas estrategias en la fila superior de la mpec. Si es posible, agrupe las estrategias en conjuntos mutuamente excluyentes. (Arias, 2022, p.22, parr.3)

Paso 4. Determine las puntuaciones del grado de atractivo (pa) definidas como valores numéricos que indican el grado de atractivo relativo de cada estrategia en un conjunto dado de alternativas. Las puntuaciones del grado de atractivo (pa) se determinan mediante el examen de cada factor externo o interno clave, uno a la vez, y haciéndose la pregunta "¿afecta este factor la elección de la estrategias que habrán de implementarse?". (Arias, 2022, p.22, parr.4)

Si la respuesta a esta pregunta es sí, entonces las estrategias se deben comparar en relación con ese factor clave. Específicamente, las puntuaciones del grado de atractivo se deben asignar a cada estrategia para indicar el atractivo relativo de una estrategia sobre otras, considerando el factor particular. La escala para las puntuaciones del grado de atractivo es: 1 no atractivo, 2 poco atractivo, 3 razonablemente atractiva y 4 muy atractiva. (Arias, 2022, p.23, parr.1)

Hay que trabajar fila por fila para desarrollar una mepec. Si la respuesta a la pregunta anterior es no (lo que indica que el factor clave respectivo no tiene ningún efecto sobre la opción específica que se haga), entonces no se asignan puntuaciones del grado de atractivo a las estrategias del conjunto. Se utiliza un guion para indicar que el factor clave no afecta la elección que se tomar. Nota: Si se asigna una puntuación pa a una estrategia, entonces hay que asignar puntuaciones pa a las demás. En otras palabras, si una estrategia recibe un guion, entonces todas las demás en la fila deben recibir un guion. (Arias, 2022, p.23, parr.2)

Paso 5. Calcule las puntuaciones totales del grado de atractivo. Las puntuaciones totales del grado de atractivo (pta) se definen como el producto de multiplicar las ponderaciones (paso 2)

por las puntuaciones del grado de atractivo (paso 4) de cada fila. Las puntuaciones totales del grado de atractivo indican el grado de atractivo relativo de cada estrategia alternativa, considerando solamente el efecto del factor adyacente critico externo o interno de éxito. Cuanto más alto sea la puntuación total del grado de atractivo, más atractiva es la alternativa estratégica(considerando solamente el factor critico del éxito adyacente). (Arias, 2022, p.23, parr.3)

Paso 6. Calcule la suma total de las puntuaciones del grado de atractivo. Hay que sumar las puntuaciones totales del grado de atractivo en cada columna de la estrategia de la matriz mpec. La suma total de las puntuaciones del grado de atractivo (stpa) revela qué estrategia es la más atractiva, de cada conjunto de alternativas. Las puntuaciones más altas indican estrategias más atractivas, considerando todos los factores externos e internos relevantes que podrían afectar las decisiones estratégicas. La magnitud de la diferencia entre las sumas totales de las puntuaciones del grado de atractivo en un conjunto dado de alternativas estratégicas indica la conveniencia relativa de una estrategia sobre otra. (Arias, 2022, p.24, parr.1)

2.9.6 Matriz RICE

Esta matriz complementa el esquema de las cuatro acciones y se denomina la matriz "eliminar-reducir-incrementar-crear". Estimula a las compañías a no sólo a hacer las cuatro preguntas, si no actuar con respecto a esas cuatro preguntas a fin de crear una nueva curva de valor. Al llenar la matriz con las acciones de eliminar, reducir, incrementar y crear, las compañías obtienen beneficios. (Kim & Mauborgne, 2005, p.50, parr.3)

La matriz rice esta compuesta por cuatro areas y cada una una pregunta por responder:

"1. ¿Cuáles variables que la industria de por sentadas se deben eliminar?" (Kim & Mauborgne, 2005, p.42,)

"2. ¿Cuáles variables se deben reducir muy por debajo de la norma de la industria?" (Kim & Mauborgne, 2005, p.42,)

"3. ¿Cuáles variables se deben incrementar muy por encima de la norma de la industria?" (Kim & Mauborgne, 2005, p.42,)

"4. ¿Cuáles variables se deben crear por que la industria nunca las ha ofrecido?" (Kim & Mauborgne, 2005, p.42,)

La primera pregunta obliga a pensar e n eliminar variables alrededor de la cuales ha girado desde tiempo atrás la competencia en una determinada industria. Esas variables competitivas por lo general se dan por sentadas a unque hayan perdido su valor o puedan, en efecto, reducir el valor. (Kim & Mauborgne, 2005, p.42, parr.1)

La segunda pregunta obliga a determinar si se ha exagerado en la dimensión de los productos o servicios como consecuencia de la carrera por alcanzar y sobrepasar a la competencia. Es el caso en el cual las compañías exageran en su servicio a los clientes, y aumenta consecuentemente la estructura de costos sin recibir nada a cambio. (Kim & Mauborgne, 2005, p.43, parr.2)

La tercera pregunta induce a describir y eliminar los sacrificios que la industria impone a los clientes. La cuarta pregunta ayuda a descubrir fuentes completamente nuevas de valor para los compradores a crear una demanda que antes no existia y a modificar la estrategia de precios de la industria. (Kim & Mauborgne, 2005, p.43, parr.3)

Los beneficios de implementar esta matriz en la organizacion son:

"1. Se obligan a buscar simultáneamente la diferenciación y el bajo costo para poner fin a la disyuntiva entre el valor y el costo." (Kim & Mauborgne, 2005, p.51, parr.1)

"2. Pueden identificar inmediatamente si están orientada sólo a incrementar y crear, elevando su estructura de costo y exagerando en la ingeniería de sus productos y servicios, problema que suele afligir a muchas." (Kim & Mauborgne, 2005, p.43, parr.2)

"3. Sus gerentes de cualquier nivel pueden comprender la fácilmente, lo cual facilita su compromiso a la hora de aplicarla." (Kim & Mauborgne, 2005, p.43, parr.3)

"4. Como la tarea de llenar la matriz es exigente, las obliga a examinar a fondo cada una de las variables alrededor de las cuales compete la industria y así descubrir la gama de suposiciones implícitas que se hacen a la hora de competir." (Kim & Mauborgne, 2005, p.43, parr.4)

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Elaborar el Plan Prospectivo Estratégico para el periodo 2022-2026 de la Defensa Civil Colombiana Seccional Santander, permitiendo garantizar continuidad en la prestación de sus servicios, orientado en sus ejes misionales y posicionamiento a nivel nacional.

3.2 Objetivos específicos

- Reconocer la razón de ser de la Defensa Civil Colombiana con delimitación de la Seccional Santander.
- Realizar un análisis del sistema funcional tanto a nivel interno como externo de la Defensa Civil Seccional Santander.
- Plantear un reto estratégico que potencialice y garantice la sostenibilidad de la Defensa Civil Seccional Santander al año 2026.

- Identificar las variables estratégicas que impulsan la construcción de un futuro adecuado para Defensa Civil seccional Santander.
- Reconocer las diferentes visiones del futuro a las cuales están sometida la Defensa Civil seccional Santander en un horizonte de tiempo establecido al año 2026.
- Reconocer los diversos actores sociales que tiene interés de la Defensa Civil Seccional Santander y el correspondiente reto estratégico con el fin de identificar el grado de poder, convergencias, divergencias y los posibles conflictos que puedan existir frente al sistema.
- Construir el escenario bajo el cual se implementarán el plan estratégico prospectivo de la Defensa Civil Seccional Santander.

4. Reseña histórica

En 1948 se creó el Socorro Nacional como auxiliar del Ejército y adscrito a la Cruz Roja, asignándosele la función de asistencia pública para atender a la población víctima de calamidades; en 1965 se adoptó como norma permanente el Decreto Legislativo No. 3398 por el cual se organizó la Defensa Nacional, disposición que definió la Defensa Civil como "La parte de la Defensa Nacional que comprende el conjunto de medidas, disposiciones y órdenes no agresivas, que tiendan a evitar, anular o disminuir los efectos que la acción del enemigo o de la naturaleza puedan provocar sobre la vida, la moral y los bienes del conglomerado social".(Defensa civil de Colombia, 2022, parr.1)

Mediante el Decreto No. 606 del 6 de abril de 1967, se creó en nuestro país la Dirección Nacional de la Defensa Civil bajo dependencia y orientación de la Presidencia de la República; conformada por dos niveles: el oficial, constituido por los empleados públicos adscritos a la actual

Dirección General y sus dependencias, y el privado constituido por los voluntarios que se organizan en Juntas de Defensa Civil. (Defensa civil de Colombia, 2022, parr.2)

En 1971 mediante el Decreto No. 2341 del 3 de diciembre, se organizó como establecimiento público con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional. (Defensa civil de Colombia, 2022, parr.3)

Desde entonces ha estado comprometida en la prevención y atención de múltiples amenazas y emergencias por inundaciones, avalanchas, derrumbes, deslizamientos, incendios estructurales y forestales, accidentes terrestres, aéreos y fluviales, epidemias y ataques de abejas africanizadas, así como de los desastres producidos por el incendio del Edificio de Avianca en 1973, el incendio en el Complejo Petroquímico de Puente Aranda en 1982, el terremoto de Popayán en 1983, la erupción del Volcán Nevado del Ruiz que sepultó a Armero en 1985, la avalancha del río Combeima en el Tolima y el deslizamiento de Villa Tina en Medellín en 1987 y la ola invernal de 1988. (Defensa civil de Colombia, 2022, parr.4)

A partir de la promulgación del Decreto Ley 919 del 1° de mayo de 1989 derogado por la Ley 1523 de 2012, como organismo operativo del Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres (snpad), lideró la atención de los desastres causados por la ola terrorista de 1989, la epidemia del cólera en 1991, el terremoto y avalancha del río Páez en 1994, los sismos de 1995 en Casanare, Boyacá y Risaralda, accidentes aéreos en 1993, 1995 y 1998, la emergencia en Argelia (Valle), la evacuación del casco urbano de San Cayetano (Cundinamarca), la catástrofe ocasionada por el terremoto del Eje Cafetero en 1999 y los eventos adversos presentados por los fuertes cambios climáticos en el país, específicamente la ola invernal del 2011-2012 y el Fenómeno del Niño en el 2015 - 2016. En los últimos años se registra la participación de la entidad en la

avalancha presentada en el año 2015 en Salgar (Antioquia) y en el año 2017 en Mocoa (Putumayo). (Defensa civil de Colombia, 2022, parr.5)

La Entidad ha participado en las campañas de apoyo a países hermanos, con ocasión del terremoto de Managua en 1972, terremotos en Chile y México en 1985, terremotos en El Salvador en 1986 y 2001, lluvias torrenciales y avalanchas en Venezuela a finales de 1999, terremoto en el Perú en el 2001 y en el 2005 participó en la fase de recuperación psicológica de las víctimas de los huracanes katrina y Rita que afectaron a los Estados Unidos. (Defensa civil de Colombia, 2022, parr.6)

A partir del planeamiento estratégico en el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2006 - 2010, la Defensa Civil Colombiana además de atender las emergencias y desastres amplió su alcance a la gestión ambiental dentro del proceso de Prevención de Emergencias y a la Acción Humanitaria de Emergencia, en el proceso de atención posterior a las emergencias presentadas. (Defensa civil de Colombia, 2022, parr.7)

Hoy contamos con 103.308 voluntarios que por su labor son los principales proveedores de los servicios misionales de la Entidad. La gerencia de este talento humano se realiza a través del modelo de administración de voluntarios y de organizaciones de Defensa Civil el cual recibió el Premio Nacional de Alta Gerencia en diciembre de 2011. (Defensa civil de Colombia, 2022, parr.8)

Actualmente la Entidad está certificada bajo las normas ntcgp 1000:2009 e ISO 9001:2015 como garantía de la calidad de los servicios prestados y la implementación de una política de mejoramiento continuo, lo cual le permite el reconocimiento de las autoridades y de la comunidad por la labor desempeñada y por su posicionamiento como la "Institución Social y Humanitaria más grande del país".(Defensa civil de Colombia, 2022, parr.9)

5. Capítulo de planeación estratégica

5.1 Definición del sistema

5.1.1 Misión

La Defensa Civil Colombiana, en el marco de su competencia, desarrolla procesos en gestión del riesgo de desastres, acción social, gestión ambiental y programas de educación dirigidos al voluntariado y a la comunidad, para contribuir a la seguridad humana en el territorio nacional y responder a compromisos de orden internacional. (Defensa civil de Colombia, 2023, parr.1)

Tabla 1. *Matriz de la misión Defensa Civil Colombiana*

Defina la entidad de forma muy concreta	La Defensa Civil Colombiana es una institución descentralizada adscrita al Ministerio de Defensa Nacional sin ánimo de lucro orientada al servicio social, la atención de emergencias y al desarrollo de actividades de gestión ambiental por el mejoramiento y cuidado del ecosistema, gestión y prevención del riesgo desastres naturales o generados por el hombre.		
¿Qué satisfacen?	necesidades	Atención inmediata desastres, incendios forestales, cuidado del medio ambiente y de los ecosistemas, apoyos logísticos a programas comunitarios, prevención y educación del manejo de riesgos.	
¿Cómo satisface las necesidades?		Con personal capacitados, brindando educación y cultura ambiental, restaurando ecosistemas, protegiendo y conservando especies, erradicando especies invasoras, con capacitaciones como planes familiares de riesgos, implementándolas para distribuir información asertiva y valiosa para la comunidad, con intervenciones humanitarias brindando alimentos, vestido, alojamiento, agua potable y atención médica.	
¿A quiénes satisface las necesidades?		A toda la población en general	
¿En dónde satisface las necesidades?		En el departamento de Santander.	

En la tabla 1 la Defensa Civil Colombiana en su Misión se enfocó al servicio, con personal altamente capacitado en reacción inmediata y mitigación de desastres, cuidado del medio ambiente, las actividades que desarrolla son orientadas a la protección de la población y a la conservación de los ecosistemas siendo una entidad valiosa para nuestra región que debe ser apoyada por los santandereanos.

5.1.2 Visión

"La Defensa Civil Colombiana en el 2030 se consolidará como la institución social y humanitaria, con enfoque territorial y diferencial en el desarrollo de sus procesos misionales"(Defensa civil de Colombia, 2023, parr.2)

La Visión de la Defensa Civil seccional Santander para el año 2026 debemos ser una entidad sostenible y una institución reconocida a nivel nacional por su eficiencia y eficacia a la respuesta inmediata a catástrofes cuidando del medio ambiente y prestando un excelente servicio social implementando tecnologías que faciliten el desarrollo de las actividades de los voluntarios ubicándonos como la principal seccional del país ofreciéndoles a nuestros líderes voluntarios una buena calidad de vida reconociendo la importancia de su tiempo, conocimiento y sacrificio brindado desinteresadamente por ayudar al necesitado.

Tabla 2. *Matriz de la visión de la Defensa Civil Colombiana*

¿Cómo se imagina su empresa en el futuro?	La Defensa Civil seccional Santander al proyectarla en un horizonte futuro es la seccional líder del país marcando la pauta en el desarrollo de proyectos y actividades enfocadas a la gestión de riesgo, gestión ambiental y gestión social contando con personal capacitado y con actitudes al servicio, con voluntarios suficiente para responder a las necesidades de la comunidad desorientada al bien común valorando el trabajo de sus líderes voluntarios brindándoles una mejor calidad de vida.
¿En cuales campos de acción le gustaría incurrir en el futuro?	En las nuevas herramientas tecnológicas que puedan facilitar el desarrollo de las actividades que realizan los voluntarios y en la aplicación móvil de observadores comunitarios de riesgo e información.
¿En cuales campos de acción no se debería continuar?	Los campos de acción en que se encuentra trabajando la Defensa Civil seccional Santander son necesarios para lograr la visión propuesta, por tal motivo no se debe dejar de trabajar.
¿Cómo queremos que nos vean los clientes?	Que la población nos vea como aliados, como amigos, como su apoyo en los momentos difíciles y felices.
¿Cómo queremos que nos vea nuestro talento humano?	Como la entidad que valora el tiempo y sacrificio de sus colaboradores que las opiniones brindadas son importantes para la toma de decisiones que afectan favorablemente en el bienestar de sus líderes voluntarios.

5.1.3 Filosofía

La Defensa Civil seccional Santander en el desarrollo de sus actividades enfocadas al servicio social y ambiental por lo cual los voluntarios tienen constante contacto con la comunidad, opta por integrar y capacitar a los integrantes de la entidad para conocer e implementar el código de integridad de valores del servicio público, igualmente se implementa el código del buen gobierno siendo esta la herramienta para orientar el actuar de los servidores públicos a la transparencia, generando confianza y credibilidad en los miembros internos con el fin de estipular las políticas que rigen la gestión de la entidad orientándola a la transparencia, la integralidad, la ética y la eficiencia.

Tabla 3. Valores y principios de la Defensa Civil Seccional Santander

<i>Valores y principios de la Defensa Civil Colombiana</i>	
¿Cuáles son los principios y valores de hoy en día?	Los valores de la entidad son los mismos que se en cuenta en el código de integridad de la función pública que son: • <i>"Honestidad:</i> cumplimiento de los deberes con transparencia y rectitud, teniendo en cuenta la prevalencia del interés general al particular". (DEFENSA CIVIL COLOMBIANA, 2020,p. 9) • <i>"Respeto:</i> Trato cordial, digno, igualitario y atento. (DEFENSA CIVIL COLOMBIANA, 2020, p. 9) • <i>"Compromiso:</i> Consciencia sobre el rol como servidor público, disposición permanente para el cumplimiento de las funciones inherentes al cargo, cuya finalidad tiende al bienestar". (DEFENSA CIVIL COLOMBIANA, 2020, p. 9) • <i>"Diligencia:</i> Cada una de las actividades y actuaciones del servidor público de la Defensa Civil Colombiana". (DEFENSA CIVIL COLOMBIANA, 2020, p. 9) • <i>-"Justicia:</i> Cada una de las actividades y actuaciones del servidor público, garantizan la igualdad, los derechos y equidad en el trato con las personas" (DEFENSA CIVIL COLOMBIANA, 2020, p. 9)
	<i>Principios de la defensa civil colombiana</i> • <i>"Autocontrol:</i> Es el compromiso que deben tener todas las personas vinculadas a la Entidad para mejorar su desempeño en las funciones inherentes a su cargo y por ende sus resultados" (DEFENSA CIVIL COLOMBIANA, 2020, p. 8). • <i>"Igualdad:</i> Hace referencia al trato justo, que los servidorles públicos y particulares que apoyan la misión de la entidad, darán siempre a los demás, sin distincion de ningún tipo" (DEFENSA CIVIL COLOMBIANA, 2020, p. 8). • <i>"La buena fe:</i> Es la presunción sobre la buena intención en cada una de las actuaciones de los servidores públicos y particulares que apoyan la misión de la entidad, en aras del bienestar común, y con el debido respeto a los derechos y garantías de los ciudadanos" (DEFENSA CIVIL COLOMBIANA, 2020, p. 8).

Valores y principios de la Defensa Civil Colombiana

- entidad, en aras del bienestar común, y con el debido respeto a los derechos y garantías de los ciudadanos" (DEFENSA CIVIL COLOMBIANA, 2020, p. 8).
 - *Moralidad*: En sus actuaciones los servidores públicos y particulares que apoyan la misión de la entidad se distinguen por su integridad, evitando prácticas que transgredan los principios y la moral pública" (DEFENSA CIVIL COLOMBIANA, 2020, p. 8).
 - *Celeridad*: Desarrollo de funciones de manera diligente, pronta, evitando dilaciones en la prestación de los servicios a su cargo" (DEFENSA CIVIL COLOMBIANA, 2020, p. 8).
 - "*Economía*: Uso racional y adecuado de los recursos humanos, financieros, físicos y tecnológicos que la entidad pone a disposición de los servidores públicos, para el cumplimiento de las funciones de su cargo" (DEFENSA CIVIL COLOMBIANA, 2020, p. 8).
 - "*Imparcialidad*: En el actuar de los servidores públicos y particulares que apoyan la misión de la entidad, se destaca la objetividad, evitando el detrimento de los derechos de los demás o la generación de conflictos de interés" (DEFENSA CIVIL COLOMBIANA, 2020, p. 8).
 - "*Eficacia*: En el cumplimiento de sus deberes en sus respectivos cargos y los particulares que apoyan la misión de la entidad, cumplirán con diligencia los compromisos y objetivos asumidos con la entidad" (DEFENSA CIVIL COLOMBIANA, 2020, p. 8).
 - "*Eficiencia*: Optimización de los recursos que se tienen a disposición con el fin de obtener mejores resultados" (DEFENSA CIVIL COLOMBIANA, 2020, p. 8).
 - "*Participación*: Los servidores públicos de la Defensa Civil Colombiana en el desarrollo de sus funciones y los particulares que apoyan la misión de la entidad, promoverán y difundirán los mecanismos de participación ciudadana, según las disposiciones contenidas en la Constitución Política" (DEFENSA CIVIL COLOMBIANA, 2020, p. 8).
 - "*Publicidad*: Se dará a conocer los actos de interés público a superiores, compañeros, organismos de control y ciudadanía en general" (DEFENSA CIVIL COLOMBIANA, 2020, p. 9).
 - "*Responsabilidad*: Los servidores públicos y los particulares que apoyan la misión de la entidad, asumen las consecuencias de sus propios actos" (DEFENSA CIVIL COLOMBIANA, 2020, p. 9).
 - "*Transparencia*: La actuación de cada uno de los servidores públicos y los particulares que apoyan la misión de la entidad, corresponde a la forma clara, honesta y abierta que asumen frente a las decisiones que toman y las acciones que ejecutan" (DEFENSA CIVIL COLOMBIANA, 2020, p. 9)
-

¿Cuáles son los valores y principios deseables?

Actualmente la Defensa Civil Colombiana cuenta con los valores y principios deseados, por tal motivo es importante que cada funcionario de esa entidad los cumpla cabalmente.

5.1.4 Competencias esenciales

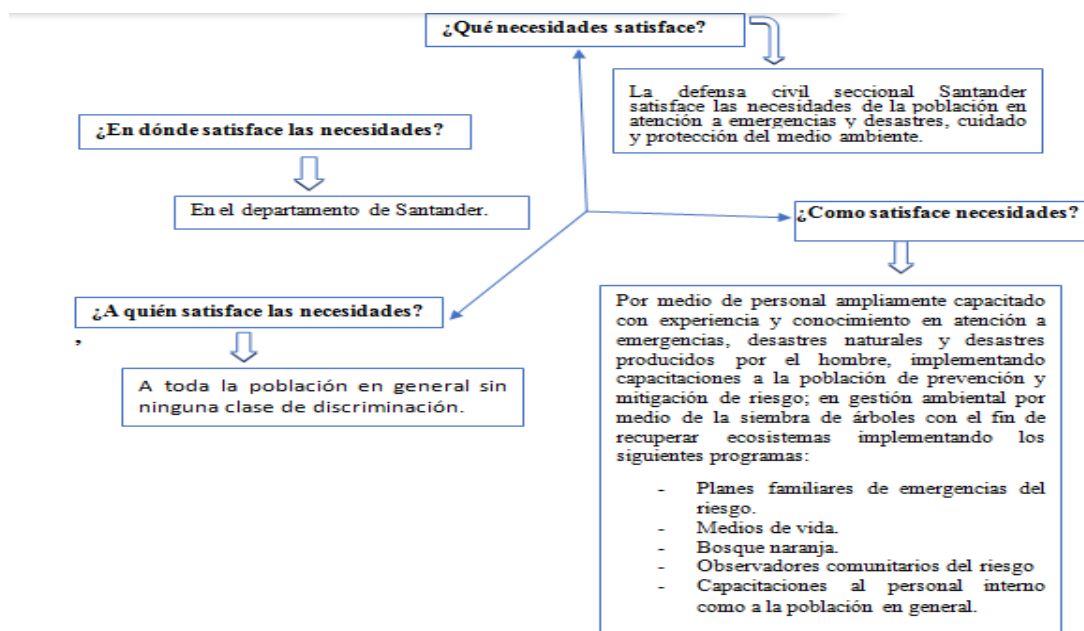
Son aquellas cualidades, virtudes y experiencias que ha adquirido la entidad en el transcurso de los años, como prestadora de servicio a la comunidad en gestión social, ambiental y riesgos, permitiendo ser especialistas en la prestación del servicio.

Tabla 4. *Competencias esenciales Defensa Civil Seccional Santander*

¿Por qué somos reconocidos?	La Defensa Civil es una entidad sin ánimo de lucro que cuenta con voluntarios que tienen vocación al servir comunitario, capacitados en búsqueda y rescate apoyando desde hace 55 años las situaciones de desastres naturales y emergencias que se han presentado en el país.
¿Qué hacemos mejor que nuestros competidores?	Nos hace mejor nuestro personal dispuesto a trabajar en equipo, no solamente capacitados en gestión de riesgo si no también en la gestión ambiental y somos líderes en la organización y logística para entregarles a la población afectada alimentos, vestimentas, carpas y agua potable gracias a las donaciones brindadas.
¿Porque nos escogen las personas beneficiadas con nuestros ejes misionales?	Por la reacción inmediata al atender los siniestros, porque también se capacita a la población civil en los factores de riesgo con el fin de prevenir los desastres, calamidades gestión ambiental generando proyectos como el bosque naranja el cual busca restaurar zonas afectadas, sembrar plántulas y la conservación del medio ambiente.

5.1.5 Matriz de macro segmentación

Figura 1. *Matriz de macro segmentación*



5.1.6 Postura ética

La postura ética de la Defensa Civil seccional Santander se considera *conformadora de la sociedad*. siendo esta una entidad sin ánimo de lucro, la Ley 2068 de 1984 define que la Defensa Civil pertenece al Ministerio de Defensa Nacional, teniendo en cuenta que esta institución se tiene que regir a las modificaciones de decretos, planeaciones departamentales de riesgo y a la normativa legal para realiza sus funciones y prestar su servicio.

5.2 Análisis interno

5.2.1 Árbol de competencia

Al desarrollar el análisis interno de la Defensa Civil seccional Santander se recopiló información que permitió llevar a cabo el desarrollo del árbol de competencias, permitiendo encontrar las fortalezas y debilidades de la institución por medio de tres elementos: el primero es la raíz que es el saber hacer, el segundo es el tronco son los procesos y el ultimo es la rama siendo este los resultados. En la tabla 1 encontramos reflejado numéricamente las Áreas principales de la institución así:

- (1) Área administrativa.
- (2) Área de capacitación y actividad operacional.
- (3) Área gestión de proyectos
- (4) Área de comunicación y tecnología de la información

Tabla 5. *Árbol de competencia Defensa Civil Seccional Santander*

Área	Variable endógena	Raíz		Tronco		Rama	
		Fortaleza	debilidades	Fortaleza	Debilidades	Fortaleza	Debilidades
1	<i>Ingresos</i>	Experiencia en el manejo eficiente de los ingresos según la normatividad legal de la institución.			No se realizan procesos para generar proyectos para recibir mayores ingresos provenientes de la seccional general ya que los que se reciben actualmente es para suplir solamente los gastos de mantenimiento de la sede y gasolina.		La seccional de Santander no recibe más ingresos por qué no puede realizar contratos para recaudar ingreso debido a que no cuenta con persona jurídica.
1	<i>Gastos</i>	Experiencia en la utilización eficaz del manejo adecuado de los gastos.		Se desarrollan procesos para el reporte de la información de gastos a la dirección general.		Los gastos mensuales de la institución son de \$8.000.000 siendo estos acordes para el necesario funcionamiento de la sede principal.	
1	<i>Rendición de cuentas</i>	Experiencia y conocimiento de los ejes misionales y actividades desarrolladas para presentar información asertiva a la comunidad y dirección general.		Se establecen estrategias para el recaudo de datos en trabajo de equipo en juntas y comités permitiendo obtener información, evidencias filmicas de las actividades desarrolladas durante el periodo.		En el año 2022 se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas siendo esta transmitida en directo por la página de Facebook de la seccional.	Desde el año 2014 al 2021 no se encuentra ninguna información de rendición de cuentas de la defensa civil seccional Santander.
1	<i>Donaciones</i>		Poca capacidad del personal administrativo en el recaudo de Donaciones del sector privado.		No se generan procesos ni estrategias para recaudar donaciones del sector público y privado.	La gobernación de Santander cumpliendo en su deber en apoyar ala gestión de riesgos en el año 2022 dono \$3.500.000.	

Área	Variable endógena	Raíz		Tronco		Rama	
		Fortaleza	debilidades	Fortaleza	Debilidades	Fortaleza	Debilidades
1	<i>Apoyo institucional e incentivos al personal</i>		Hay desconocimiento de las dificultades dentro de los hogares de los líderes voluntario.	Se realizan procesos de estratégicos para el mejoramiento de la calidad de vida de los voluntarios en sus hogares como programas de planes familiares y medios de vida.	No se desarrollan estrategias para medir la calidad de vida que tienen los voluntarios pertenecientes a la institución ni programas de apoyo al voluntariado en condiciones vulnerables.	La puesta en marcha de la totalidad de la ley 1505 de 2012, en la cual se generan estímulos a los voluntarios de la Defensa Civil y la entrega de tarjetas de felicitación electrónica por el excelente desempeño en el desarrollo de las actividades misionales.	No se realizan incentivos significativos para el voluntario. No se desarrollaron programas para el cuidado y apoyo a los asesores voluntarios de la tercera edad que pertenecen a la institución debido a esta falla lamentablemente en el año 2022 fallecieron 7 voluntario de edad mayor que se encontraban en malas condiciones de vida.
1	<i>Funcionarios administrativos.</i>	Profesionales altamente calificados con experiencia y actitudes para el desarrollo de sus funciones.			Dificultad de la institución para contratar personal administrativo.		Al haber sobrecarga laboral en los funcionarios se genera estrés laboral generando un obstáculo para el debido desarrollar sus actividades laborales eficientemente.
1	<i>Personal operativo</i>	Experiencia y actitudes al servicio social sin esperar reconocimientos, dispuesto a trabajar en equipo con principios y valores.		Se generan estrategias y procesos para el desarrollo del cumplimiento de las actividades misionales.		Hay 350 integrantes activos del personal operativo capacitados en soporte vital en trauma, búsqueda y rescate, ayudas humanitarias y alojamientos, comunicaciones, brigadistas forestales y en planes de gestión de riesgo.	Los voluntarios operativos disponibles se han disminuido en un 22.77% a comparación del año 2021.

Área	Variable endógena	Raíz		Tronco		Rama	
		Fortaleza	debilidades	Fortaleza	Debilidades	Fortaleza	Debilidades
1	<i>Juntas de Defensa Civil Seccional Santander</i>	Amplia experiencia y actitudes al servicio comunitario, educación ambiental y en atención a emergencias.		Se cuenta con persona jurídica y representante legal permitiendo realizar contratos de prestación de servicios con entidades públicas y privadas brindándole obtener recursos para el desarrollo de sus actividades misionales Cuenta con líneas estratégicas y proceso de gestión de riesgo, gestión ambiental y emergencias	No cuentan con un presupuesto de las entidades públicas municipal, departamental o nacional que ayude al desarrollar de sus actividades misionales.	Actualmente la seccional cuenta con 7 juntas y 13 comités de Defensa Civil. Se han realizado contratos con el Inderbu en el ciclo vía de la carrera 27 de la ciudad de Bucaramanga - Se prestó servicio al circo de los hermanos Gasca. - se realizaron simulacros en la gobernación de Santander	No se ha incentivado a la creación de más juntas ya que desde el año 2014 al 2022 se disminuyeron las juntas y los comités.
2	<i>Programas técnicos laborales por competencias</i>	Amplia experiencia y Conocimiento profesional con actitud al servicio social, con principios y valores como bases de sus funciones generando especialistas.		Se generan procesos de capacitación mediante programas técnicos laborales por competencia de 600 horas en un periodo de tiempo de 1 año en la cual se le instruye estrategias en desarrollo de planes y programas enfocados a las actividades estipuladas en los ejes misionales.		Los programas técnicos ofrecidos por la defensa civil para su personal son: -Acción social con énfasis en desastres. -Gestión integral del riesgo de desastre. -Búsqueda y rescate. -Gestión ambiental y cambio climático. En el año 2022 se capacitaron 12 voluntario.	

Área	Variable endógena	Raíz		Tronco		Rama	
		Fortaleza	Debili dades	Fortaleza	Debilidades	Fortaleza	Debilidades
2	Curso nivel básico e intermedio	Experiencia en el suministro de conocimiento para poder tener un excelente desempeño y destreza en el campo de acción		Se desarrollan procesos para la primera respuesta en manejos de emergencias y las acciones que se deben tomar para la reducción del riesgo de desastre.	En el primer curso básico se le informa a los aprendices que deben comprar el uniforme que tiene costo de \$250.000.	Se han capacitado 506 voluntarios en curso nivel básico en el año 2022. Los cursos básicos que se ofrecieron durante este periodo y los números de voluntarios capacitados fueron: - curso básico: 266 voluntarios. - curso de comunicación: 53 voluntarios. - curso brigadista forestal: 81 voluntarios. - planes de gestión de riesgo y desastre: 106 voluntarios. En el curso nivel intermedio para el periodo 2022 se capacitaron 268 voluntarios. - curso nivel básico: 136 voluntarios. - sistema comando de incidentes. 41 voluntarios - Rescate vehicular: 13 voluntarios. -Alojamientos temporales:74 voluntarios. -Salvamento acuático: 4 voluntarios.	En la capacitación básica en el año 2022 no terminaron el curso 225 aprendices.
2	Equipos y herramientas	Experiencia y discernimiento al uso adecuado de equipos y herramientas.			Los voluntarios para poder llevar a cabo sus funciones en algunos casos deben comprar sus equipos.		No se cuenta con programas que se encarguen de buscar cuales son los nuevos avances tecnológicos en herramientas para rescate .

Área	Variable endógena	Raíz		Tronco		Rama	
		Fortaleza	Debilidades	Fortaleza	Debilidades	Fortaleza	Debilidades
2	<i>Atención a emergencias</i>	Experiencia en la atención inmediata y asesoramiento con información asertiva a la población.		Es la institución encargada de coordinar y declarar la alerta, para generar estrategias en las acciones destinadas a mitigar las situaciones de emergencia.		La DC seccional Santander en emergencias actual mente cuenta con 12 operativos nivel especialista y 453 operativos disponibles para emergencias. Se atendieron durante este año. -Accidente vehicular: 70. -Atención en agua y saneamiento básico: 1 - Atención pre hospitalaria:70 - Atención a tercera edad: 2 - -Búsquedas: 11 - Rescates fluviales: 5 -Colapso de estructura: 3 - Crecientes súbitas: 8 - Incendios: 12 - Remoción de masas: 3 - Traslados de ambulancia: 73	
3	<i>Programa Civilitos</i>	Experiencia en educación infantil y juvenil enseñando valores, principios, disciplina permitiendo multiplicar estos conocimientos en sus familias y comunidades.		Se generan pocas estrategias enfocadas a la recuperación del programa Civilitos en la seccional después de la pandemia covid-19.			

Área	Variable endógena	Raíz		Tronco		Rama	
		Fortaleza	Debilidades	Fortaleza	Debilidades	Fortaleza	Debilidades
3	<i>Programa Bosque Naranja</i>	Experiencia y conocimiento en los ecosistemas, recuperación y restauración del medio ambiente implementando pedagogía en la educación ambiental.		Se desarrollan procesos que busca resolver problemáticas del medio ambiente en el presente y futuro, mitigando los daños provocados, generando desarrollo sostenible en los ecosistemas intervenidos.		Sembrado de 150 plántulas del árbol búcaro en el barrio Pan de Azúcar y en el bosque naranja se han sembrado 4500 plántulas. En el transcurso del periodo se realizaron 32 actividades.	
3	<i>Medios de vida</i>	Experiencia del personal encargado incentivando desarrollo de capacidades de los hogares santandereanos para generar alimentos orgánicos, saludables y sostenibles.		Se desarrollan estrategias y procesos de capacitación y realización de huertas caceras generando proyectos de alimentos saludables y sostenibles, en el cual también se le enseñar a cultivar árboles frutales y vegetales.		Este año se realizó un plan piloto en cual se visitaron las viviendas de algunos voluntarios y se desarrollaron huertas caceras con el objetivo de que las familias tengan dentro de su hogar alimentos orgánica, saludable y sostenible	
3	<i>Observadores comunitarios de riesgo.</i>	Experiencia y conocimiento en gestión de riesgo enfocado a la mitigación del desastre.		Se desarrollan estrategias de estudios, análisis y comunicación con los habitantes de las comunidades permitiendo conocer la percepción del riesgo consolidando la información, focalizándola para generar procesos de monitoreo y vigilancia de los factores detonantes del riesgo.		Durante el periodo 2022 se realizaron 109 actividades de observadores comunitarios de riesgo.	

Área	Variable endógena	Raíz		Tronco		Rama	
		Fortaleza	Debilidades	Fortaleza	Debilidades	Fortaleza	Debilidades
3	<i>Plan familiar de emergencia de riesgo</i>	Experiencia en actitudes al servicio comunitario, con conocimiento en reconocer factores de riesgo utilizando la pedagogía para transmitir esta información a la comunidad		Implementación de estrategias por los voluntarios para instruir a la población con el objetivo de elaborar planes que les permitan a los ciudadanos prepararse para afrontar desastres y saber qué hacer ante un fenómeno natural, permitiendo identificar los riesgos en los hogares, espacios seguros estado de salud de los integrantes de las familias, e implementar un kit de emergencia.		Se realizaron 350 actividades de capacitación del programa planes sociales involucrando organizaciones del departamento Santander	
4	<i>Reconocimiento</i>	Reconocimiento por su excelente actitud de servicios y apoyo a la comunidad desinteresadamente de los voluntarios de la Defensa Civil Seccional Santander				El día 16 de noviembre del año 2022 la alcaldía de Barrancabermeja le otorgo reconocimiento a la defensa civil seccional Santander por, su fuerte esmero en brindarle apoyo a la comunidad Barrancabermeja. El 1 de diciembre del año 2022, el consejo municipal del socorro exalto la labor destacada y trabajo fuerte al salvar vidas atendiendo accidentes y emergencias.	

Área	Variable endógena	Raíz		Tronco		Rama	
		Fortaleza	Debilidades	Fortaleza	Debilidades	Fortaleza	Debilidades
4	<i>Difusión de medios masivos.</i>	Habilidades para generar e intercambiar información transparente y oportuna generando confianza y credibilidad de la institución.		Se desarrollan estrategias y procesos para mantener actualizada la información en la página de Facebook, Twitter, WhatsApp y emisora de radio virtual brindando información asertiva en planes, proyectos y campañas dirigidos a las comunidades.		En el año 2022 se realizaron 136 difusiones de medios masivos.	
4	<i>Cooperación entre instituciones</i>	Amplia experiencia en consolidar procesos de colaboración con bomberos, cruz roja y Ponalsar, "el trabajo en equipo nos hace ser mejor" Defensa Civil Colombiana.				Se trabaja en cooperación con las entidades especialmente en accidentes de tránsito, en incendio forestales, en deslizamientos de tierra y corrientes súbitas con entidades como: Ponalsar y Bomberos.	Hacen falta convenios con las entidades que pertenecen a la unidad de gestión de riesgo nacional.

Nota: Adaptado del informe de rendición de cuenta 2022 defensa civil seccional Santander.

5.2.2 Evaluación de factores internos y análisis de resultados

Al realizar el análisis interno de la defensa civil seccional Santander, identificamos las variables internas que hacen fuerte a la entidad y aquellas que la retiene o se convierte en obstáculo para el desarrollo de las actividades misionales, al obtener esta información nos permitió contar con el insumo para desarrollar la matriz mefi y así poder identificar las debilidades y las fortalezas que tienen mayor influencia tanto positiva como negativa en el desarrollo del cumplimiento de sus actividades misionales de la entidad.

Tabla 6. *Matriz MEFI de la Defensa Civil Seccional Santander*

<i>Fortalezas</i>	<i>Peso</i>	<i>Calificación</i>	<i>Ponderado</i>
Experiencia y conocimiento de los funcionarios en los ejes misionales y actividades desarrolladas para presentar asertivamente la información a la comunidad y a la dirección general.	0,08	4	0,32
Se generan procesos de capacitación mediante programas técnicos laborales por competencia de 600 horas en un periodo de tiempo de 1 año en la cual se le instruye estrategias en desarrollo de planes y programas enfocados a las actividades estipuladas en los ejes misionales	0,07	4	0,28
Se desarrollan procesos para la primera respuesta en manejos de emergencias y las acciones que se deben tomar para la reducción del riesgo de desastre.	0,08	4	0,32
Se desarrollan estrategias para mantener actualizada la información en la página de Facebook, Twitter, WhatsApp y emisora de radio virtual brindando información asertiva en planes, proyectos y campañas dirigidos a las comunidades.	0,06	3	0,18
habilidades para generar e intercambiar información transparente y oportuna generando confianza y credibilidad de la institución.	0,03	4	0,12
Experiencia en actitudes al servicio comunitario, con conocimiento en reconocer factores de riesgo utilizando la pedagogía para transmitir esta información a la comunidad	0,08	4	0,32
Experiencia en educación infantil y juvenil enseñando valores, principios, disciplina permitiendo multiplicar estos conocimientos en sus familias y comunidades.	0,04	4	0,16
se desarrollan procesos que busca resolver, mitigar, prevenir las problemáticas presentes y futuras en el sector ambiental enfocado en el desarrollo sostenible y la gestión de riesgo	0,08	4	0,32
Se desarrollan estrategias de estudios, análisis y comunicación con los habitantes de las comunidades permitiendo conocer la percepción del riesgo consolidando la información, focalizándola para generar procesos de monitoreo y vigilancia de los factores detonantes del riesgo.	0,07	4	0,28
Experiencia desarrollando las capacidades que tiene los hogares en la producción de alimentos orgánicos y saludables por medio de la implementación de huertas caceras.	0,02	3	0,06

<i>Debilidades</i>	<i>Peso</i>	<i>Calificación</i>	<i>Ponderado</i>
Los voluntarios operativos disponibles se han disminuido en un 22.77% a comparación del año anterior.	0,05	2	0,1
En la capacitación básica en el año 2022 no terminaron el curso 225 aprendices.	0,02	2	0,04
Dificultad de la institución para contratar personal administrativo.	0,05	1	0,05
Los voluntarios para poder llevar a cabo sus funciones en algunos casos deben comprar sus equipos	0,04	1	0,04
No se ha incentivado a la creación de más juntas ya que desde el año 2014 al 2022 se disminuyeron las juntas y los comités.	0,02	2	0,04
Hacen falta convenios con las entidades que pertenecen a la unidad de gestión de riesgo nacional.	0,05	2	0,1
Se generan pocas estrategias enfocadas a la recuperación del programa Civilitos en la seccional después de la pandemia covid-19.	0,02	1	0,02
Hay desconocimiento de las dificultades dentro de los hogares de los líderes voluntario.	0,02	1	0,02
No se generan procesos ni estrategias para recaudar donaciones del sector público y privado.	0,06	2	0,12
No se cuenta con programas que se encarguen de buscar cuales son los nuevos avances tecnológicos en herramientas para rescate.	0,06	2	0,12
<i>TOTAL</i>	<i>1</i>		<i>3,01</i>

En la tabla 6 matriz mefi de la Defensa Civil seccional Santander, nos permitió establecer que la entidad está por encima de la media, con un total ponderado de 3,01 identificando que las fortalezas de las variables endógenas tuvieron mayor influencia en la matriz con un resultado de 2,36 obteniendo en el total de la sumatoria en el peso 0,61 siendo estas variables las que mayor repercuten en el desempeño de las actividades misionales de la entidad a comparación del resultado del peso de las debilidades que fue de 0,65 teniendo estas variables menor influencia en la entidad, pero que se deben implementar acciones de mitigación y mejoramiento.

5.2.3. Lista de variables internas

Al llevarse a cabo el análisis interno de la defensa civil seccional Santander desarrollamos el árbol de competencia ver tabla 8, permitiendo identificar las variables internas ver tabla 7, que influyen positivamente o negativamente, unas con mayor relevancia en el desarrollo de las actividades misionales de la entidad.

Tabla 7. Variables internas

<i>Variables internas de la entidad</i>	<i>Variables internas de la entidad</i>
Ingresos	Equipos y herramientas
Gastos	Atención a emergencias
Rendición de cuentas	Programa Civilitos
Donaciones	Programa bosque naranja
Apoyo institucional e incentivos al personal	Medios de vida
Funcionarios administrativos	Observadores comunitarios de riesgo
Personal operativo	Plan familiar de emergencia de riesgo
Juntas y comités Defensa civil seccional Santander	Reconocimientos
Programas técnicos laborales por competencias	Difusión de medios masivos
Curso nivel básico e intermedio	Cooperación entre instituciones

5.2.4 Análisis tendenciales de variables endógenas

En la tabla 8 se desarrolla el análisis de las variables internas de la Defensa Civil Seccional Santander, en la cual pudimos identificarlas fortalezas y debilidades analizando cada una de estas variables en tres tiempos pasado, presente y futuro, permitiendo encontrar valores numéricos y asignar indicadores que nos permitirá la medición de estas variables.

Tabla 8. *Análisis tendenciales de variables endógenas*

Área	Fortaleza	Variable	Indicador	Pasado	Presente	Futuro
Capacitación y actividad operativa	Es la institución encargada de coordinar y declarar la alerta, para generar estrategias en las acciones destinadas a mitigar las situaciones de emergencia.	Atención a emergencias	Emergencias atendidas	En el año 2021 se atendieron 185 emergencias	En el año 2022 se atendieron 636 emergencias	En el 2026-la defensa civil seccional Santander debe contar con la capacidad para atender todas las emergencias que se presenten en el territorio.
Capacitación y Actividad Operativa	Se generan procesos de capacitación mediante programas técnicos laborales por competencia de 600 horas en un periodo de tiempo de 1 año en la cual se le instruye estrategias en desarrollo de planes y programas enfocados a las actividades estipuladas en los ejes misionales	Programas técnicos laborales por competencias	Personal capacitado en programas técnicos laborales por competencias	Se han capacitado 8 líderes voluntarios desde el año 2018 al 2021 en carreras técnicas laborales por competencias.	En el año 2022 se capacitaron 4 líderes voluntarios.	En el 2026 se habrán capacitado 50 líderes voluntarios.
Capacitación y Actividad Operativa	Se desarrollan procesos para la primera respuesta en manejos de emergencias y las acciones que se deben tomar para la reducción del riesgo de desastre.	Curso nivel básico e intermedio	Voluntarios capacitados en curso nivel básico.	En el año 2021 se realizaron 300 capacitaciones a voluntarios en curso nivel básico.	Se han capacitado 210 voluntarios en curso nivel básico.	Para el año 2026 se habrán capacitado 1000voluntarios.

Área	Fortaleza	Variable	Indicador	Pasado	Presente	Futuro
<i>Administrativa</i>	Experiencia y conocimiento de los funcionarios en los ejes misionales y actividades desarrolladas para presentar asertivamente la información a la comunidad y a la dirección general.	Rendición de cuenta	Cumplimiento rendición de cuenta	No se encontró información de rendición de cuentas	En el año 2022 se realizó la rendición de cuentas el 4 de noviembre y se publicó en la página de Facebook cumpliendo al 100%.	Para el año 2026 se proyecta que todas las rendiciones de cuentas durante este periodo sean accesibles al público en todas nuestras redes sociales.
<i>Comunicación y tecnología de la información</i>	Habilidades para generar e intercambiar información transparente y oportuna generando confianza y credibilidad de la institución.	Difusión de medios masivos.	Redes sociales	Se transmitía información por la emisora de radio, whatsapp, Twitter y afinales del año 2021 se creó la página de Facebook	Se actualizada la página de Facebook con cada actividad que se desarrolla logrando obtener 3226 seguidores, actualizando Twitter y Whatsapp.	Para el año 2026 se debe tener todas las redes sociales que estén disponibles en el mercado.
<i>Gestión de proyectos</i>	Experiencia en actitudes al servicio comunitario, con conocimiento en reconocer factores de riesgo utilizando la pedagogía para transmitir esta información a la comunidad	Plan familiar de gestión de riesgo	Actividades realizadas en planes familiares de gestión de riesgo	Se realizan 126 actividades.	En el año 2022 con cooperación de la gobernación de Santander y se realizaron 350 actividades.	En los próximos 4 periodos siguientes se ejecutarán 1400 actividades.
<i>Gestión de proyectos</i>	Experiencia en educación infantil y juvenil enseñando valores, principios, disciplina permitiendo multiplicar estos conocimientos en sus familias y comunidades.	Programas Civilitos	Incorporados a la defensa civil de infancia y adolescencia seccional Santander.	En el 2015 había 750 voluntarios llamados Civilitos hasta el 2020 debido a la pandemia del covid-19 se paró el programa.	En el 2022 no se logró reactivar el programa, pero se ha ido realizado algunas actividades en los colegios de la región.	En el año 2026 se espera tener en el programa Civilitos 2000 integrantes.

Área	Fortaleza	Variable	Indicador	Pasado	Presente	Futuro
<i>Gestión de proyectos</i>	Se desarrollan procesos que busca resolver, mitigar, prevenir las problemáticas presentes y futuras en el sector ambiental enfocado en el desarrollo sostenible y la gestión de riesgo	Programa bosque naranja	Plántulas sembradas	Se desarrollaron 40 actividades sembrando 5,625 plántulas.	En el año 2022 se han sembraron 4,500 plántulas se realizaron 32 actividades en el periodo	para el año 2026 se habrán sembrado 20,000 plántulas.
<i>Gestión de proyectos</i>	Se desarrollan estrategias de estudios, análisis y comunicación con los habitantes de las comunidades permitiendo conocer la percepción del riesgo consolidando la información, focalizándola para generar procesos de monitoreo y vigilancia de los factores detonantes del riesgo.	Observadores comunitarios de riesgos	Actividades realizadas por observadores comunitarios de riesgo.	Se realizaron 120 actividades con el objetivo de enfocar los posibles riesgos.	En el año 2022 se realizaron 109 actividades de observadores de gestión de riesgo.	Por medio de los observadores de gestión de riesgos se conocerán todos los posibles riesgos inminentes que se presentan en el departamento de Santander para poder implementar proyectos de mitigación al riesgo.
<i>Gestión de proyectos</i>	Experiencia desarrollando las capacidades que tiene los hogares en la producción de alimentos orgánicos y saludables por medio de la implementación de huertas caseras.	Medios de vida	Huertas de alimentos saludables en los hogares santandereanos	No se desarrollaron actividades	En el año 2022 se creó el plan piloto con algunos voluntarios de seccional de Santander.	Para el año 2026 se crearán 3000 huertas caseras en los hogares santandereanos

Área	Fortaleza	Variable	Indicador	Pasado	Presente	Futuro
<i>Tecnología de la información y telecomunicaciones</i>	Se desarrollan estrategias y procesos para mantener actualizada la información en la página de Facebook, Twitter, WhatsApp y emisora de radio virtual brindando información asertiva en planes, proyectos y campañas dirigidos a las comunidades.	Difusión de medios masivos.	Seguidores de Facebook	N/A	Se logra tener 3226 seguidores.	Para el año 2026 la página de Facebook de la seccional deberá tener 13000 seguidores
Área	Debilidad	Variable	Indicador	Pasado	Presente	futuro
<i>Administrativa</i>	Los voluntarios operativos disponibles se han disminuido en un 22.77% a comparación del año anterior.	Personal operativo	capacidad operativa	para el año 2021 la seccional contaba con 453 voluntarios operativos disponibles.	Para el año 2022 la seccional contaba con 350 voluntarios operativos disponibles.	Para el año 2026 la seccional debe contar con 2000 voluntarios operativos disponibles.
<i>Capacitación y actividad operacional</i>	En la capacitación básica en el año 2022 no terminaron el curso 225 aprendices.	Curso nivel básico e intermedio	Deserción en capacitación nivel básico	En el año 2021 ingresaron al curso básico 453 aprendices y terminaron con la capacitación 300 aprendices hubo una deserción del 33,77%	En el año 2022 ingresaron al curso asico 435 aprendices y culminaron con la capacitación 210 voluntarios hubo una deserción del 51,77%	En el año 2026 en número de deserción en el curso básico debe ser de 0.
<i>Administrativa</i>	Dificultad de la institución para contratar personal administrativo.	Funcionarios administrativos de la seccional Santander.	Áreas sin vacantes	Desde el año 2017 no había vacantes disponibles.	En el año 2022 Hubo 1 vacante en el área de gestión ambiental	Para el año 2026 todas las aéreas tendrá su personal disponible para su debido funcionamiento por lo cual no habrá vacantes.

Área	Debilidad	Variable	Indicador	Pasado	Presente	futuro
<i>Capacitación y actividad operacional</i>	Los voluntarios para poder llevar a cabo sus funciones en algunos casos deben comprar sus equipos.	Equipos y herramientas	Equipamiento de voluntarios.	No hay información veraz	No hay información veraz	Todos los voluntarios pertenecientes a la defensa civil seccional de Santander se les dotará completamente de herramientas y utensilios para realizar sus funciones.
<i>Administrativa</i>	No se ha incentivado a la creación de más juntas ya que desde el año 2014 al 2022 se disminuyeron las juntas y los comités.	Juntas de Defensa Civil Seccional	Juntas activas de la seccional de Santander	En el año 2017 había 8 juntas activas en la seccional	Para el año 2022 había 7 juntas activas.	Para el año 2023 se activarán en la seccional de Santander 10 juntas más para tener un total de 17 juntas activas, para el año 2026 cada municipio de la seccional contará con juntas de defensa civil.
<i>Comunicación y tecnología de la información</i>	Hacen falta convenios con las entidades que pertenecen a la unidad de gestión de riesgo nacional.	Cooperación entre instituciones	Cooperación institucional	No hay información de años anteriores de cooperación entre instituciones.	Para el año 2022 se generaron 2 actividades con cooperación de la alcaldía de Bucaramanga y con el plan nacional de gestión de riesgo.	Para el año 2026 se desarrollarán estrategias para llevar a cabo convenios con cooperación con las entidades de rescate y gestión de riesgo del departamento.
<i>Gestión de proyectos</i>	Se generan pocas estrategias enfocadas a la recuperación del programa Civilitos en la seccional después de la pandemia covid-19.	Programa Civilitos	Actividades desarrolladas en escuelas y colegios de Santander	No se desarrollaron actividades por precaución al covid-19.	En el año 2022 se realizaron 3 actividades.	Se desarrollarán actividades en cada colegio y escuela del departamento de Santander para que los jóvenes y los niños puedan conocer el apoyo que brinda la defensa civil a las comunidades.
<i>Administrativo</i>	Hay desconocimiento de las dificultades dentro de los hogares de los líderes voluntario.	Apoyo institucional e incentivos al personal	Calidad de vida de los voluntarios	No hay información	Para este periodo no se ha desarrollado información frena este indicador.	A partir del 2023 se deberá desarrollar encuestas virtuales a todos los voluntarios de la seccional con actualización de cada 6 meses con el objetivo de conocer el estado de vida de cada voluntario.

Área	Debilidad	Variable	Indicador	Pasado	Presente	futuro
<i>Administrativa</i>	No se generan procesos ni estrategias para recaudar donaciones del sector público y privado.	Donación	Donaciones de la ciudadanía.	No se desarrollaron actividades para generar el incentivo de la donación a la población	No se han planteado actividades en las cual la defensa civil pueda mostrarle a la comunidad cual ha sido su labor en las emergencias y como la población puede colaborarle ala defensa civil por medio de donaciones de implementos, utensilios, herramientas o en dinero.	Para el año 2026 la defensa civil seccional de Santander desarrollase actividades que busque captar la generosidad de la población para fortalecer por medio de nuevas tecnologías las operaciones de rescate a los voluntarios de la defensa civil.
<i>Capacitación y actividad operacional</i>	No se cuenta con programas que se encarguen de buscar cuales son los nuevos avances tecnológicos en herramientas para rescate.	Equipos y herramientas	Innovación tecnológica.	No se cuenta con programas de investigación tecnológica en busca de mejorar la labor del voluntario.	No se han desarrollaron programas.	Para el año 2026 la defensa civil seccional de Santander tendrá un área de innovación tecnológica con convenios universitarios y escolares buscando aprovechar la creatividad de los jóvenes con el objetivo de mejorar las actividades de nuestros voluntarios.

Nota: adaptada de la rendición de cuenta del 2022 de la defensa civil seccional Santander.

5.3 Análisis del sector

Se crea en 1993 la evaluación y coordinación de desastres de las Naciones Unidas (undac), el cual tiene como objetivo ayudar a los países que sufrieron desastres repentinos, la undac busca coordinar las ayudas humanitarias siendo este miembro del sistema internacional de respuestas de emergencias para emergencias. (OCHA, (s.f), p. 1, parr. 2)

Estos equipos cuentan con 12 a 48 horas para desplegarse en cualquier parte del mundo contando con personal y tecnologías para apoyar la situación a cualquier desastre su activación operacional corresponde a la Coordinador Residente o Humanitario de las Naciones Unidas y/o el Gobierno afectado. (OCHA, (s.f), p. 1, parr. 1)

El sistema undac consta de cuatro componentes:

- “Personal: Administradores de emergencias experimentados puestos a disposición de las misiones undac por sus respectivos gobiernos u organizaciones. Los miembros UNDAC están especialmente capacitados y equipados para su tarea” (OCHA, (s.f), p.1 parr.4)
- “Metodología: Métodos predefinidos para establecer estructuras de coordinación y para organizar y facilitar evaluaciones y gestión de información durante la primera fase de un desastre o emergencia repentina” (OCHA, (s.f), p.1, parr.5)
- “Procedimientos: Sistemas probados para movilizar y desplegar un equipo UNDAC para llegar al sitio del desastre o emergencia dentro de las 12-48 horas posteriores a la solicitud” (OCHA, (s.f), p.1, parr.6)
- “Equipo: Equipo personal y de misión para que los equipos UNDAC sean autosuficientes en el campo cuando se desplieguen para desastres/emergencias” (OCHA, (s.f), p.1, parr.7)

Con la aplicación del marco de acción de Hyogo se pudo adquirir experiencia en el cual se detectaron cuatro acciones que se deben priorizar: la primera el comprender el riesgo de desastres

la segunda es fortalecer la gobernanza del riesgo de desastres para gestionar dicho riesgo, la tercera es invertir en la reducción del riesgo de desastres para resiliencia y la cuarta consiste en aumentar la preparación para casos de desastres a fin de dar una respuesta eficaz en la recuperación. (United Nations, 2015, p.14).

La primera acción es comprender el riesgo de desastres:

Las políticas y prácticas para la gestión del riesgo de desastres deben basarse en una comprensión del riesgo de desastres en todas sus dimensiones de vulnerabilidad, capacidad, grado de exposición de personas y bienes, características de las amenazas y entorno. Esos conocimientos se pueden aprovechar para la evaluación del riesgo previo a los desastres, para la prevención y mitigación y para la elaboración y aplicación de medidas adecuadas de preparación y respuesta eficaz para casos de desastre (United Nations, 2015, p.14, parr.7).

La segunda acción es fortalecer la gobernanza del riesgo de desastre gestionando riesgo:

La gobernanza del riesgo de desastres en los planos nacional, regional y mundial es de gran importancia para una gestión eficaz y eficiente del riesgo de desastres a todos los niveles. Es necesario contar con claros objetivos, planes, competencia, directrices y coordinación en los sectores y entre ellos, así como con la participación de los actores pertinentes. Por lo tanto, el fortalecimiento de la gobernanza del riesgo de desastres para la prevención, mitigación, preparación, respuesta, recuperación y rehabilitación es necesario y fomenta la colaboración y las alianzas entre mecanismos e instituciones en la aplicación de los instrumentos pertinentes para la reducción del riesgo de desastres y el desarrollo sostenible (United Nations, 2015, p.17, parr 1).

La tercera acción es invertir en la reducción del riesgo de desastre para la resiliencia:

Las inversiones públicas y privadas para la prevención y reducción del riesgo de desastres mediante medidas estructurales y no estructurales son esenciales para aumentar la resiliencia

económica, social, sanitaria y cultural de las personas, las comunidades, los países y sus bienes, así como del medio ambiente. Estos factores pueden impulsar la innovación, el crecimiento y la creación de empleo. Esas medidas son eficaces en función del costo y fundamentales para salvar vidas, prevenir y reducir las pérdidas y asegurar la recuperación y rehabilitación efectivas (United Nations, 2015, P. 18, parr.12).

La cuarta acción es “aumentar la preparación para casos de desastre a fin de dar una respuesta eficaz y para reconstruir mejor en los ámbitos de la recuperación, la rehabilitación y la reconstrucción”. (United Nations, 2015, p.14):

El crecimiento constante del riesgo de desastres, incluido el aumento del grado de exposición de las personas y los bienes, combinado con las enseñanzas extraídas de desastres pasados, pone de manifiesto la necesidad de fortalecer aún más la preparación para casos de desastres, adoptar medidas con anticipación a los acontecimientos, integrar la reducción del riesgo de desastres en la preparación y asegurar que se cuente con capacidad suficiente para una respuesta y recuperación eficaces a todos los niveles. Es esencial empoderar a las mujeres y las personas con discapacidad para que encabecen y promuevan públicamente enfoques basados en la equidad de género y el acceso universal en materia de respuesta, recuperación, rehabilitación y reconstrucción. Los desastres han demostrado que la fase de recuperación, rehabilitación y reconstrucción, que debe prepararse con antelación al desastre, es una oportunidad fundamental para “reconstruir mejor”, entre otras cosas mediante la integración de la reducción del riesgo de desastres en las medidas de desarrollo, haciendo que las naciones y las comunidades sean resilientes a los desastres. (United Nations, 2015, p.21, parr.1).

Analizando el sector a nivel país podemos observar que el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, Colombia potencia mundial de la vida propone acciones para el cambio.

el cuidado del agua para la vida; la necesidad de descontaminar y recuperar los ríos para las actividades productivas; el reconocimiento de las comunidades campesinas y grupos étnicos que habitan en los páramos y demás áreas protegidas y que hacen un uso sostenible del territorio; la necesidad de un catastro actualizado que apoye el ordenamiento social de la propiedad rural; y el aprendizaje y empoderamiento de las comunidades en todas las etapas del ordenamiento, construyendo conjuntamente territorios sostenibles (Departamento Nacional De Planeación, 2022, p.41, parr.2).

En las actuales circunstancias del país, la búsqueda de la paz total implica abordar el territorio en su integralidad. En Colombia, en los últimos diez años 322 personas han sido asesinadas por el trabajo de proteger la tierra y el ambiente; y además, persisten profundos conflictos socio ambientales voluntario al narcotráfico, la minería ilegal, la deforestación, que amplifican la injusticia en el territorio, y en ocasiones, crean condiciones propicias para el surgimiento de grupos armados. Junto con las comunidades se gestionarán los conflictos relacionados con el ordenamiento territorial. El manejo adecuado del territorio es, además, una expresión de solidaridad intergeneracional. El ordenamiento del territorio únicamente es posibles las comunidades pueden beneficiarse equitativamente de las rentas generadas en las zonas. (Departamento Nacional De Planeación, 2022, p. 42, parr.1).

La participación efectiva, inclusiva y diferencial de las personas, así como los medios para incidir en la toma de decisiones, evitará que los más vulnerables sigan asumiendo el daño que los perjudica o que limita su acceso a las compensaciones por los beneficios que reciben, no solo de los colombianos, sino del mundo entero. Por lo anterior, la distribución de cargas y beneficios, la incidencia en la participación, la sostenibilidad y la precaución, serán elementos que direccionarán esta transformación. Esto implica ampliar los mecanismos de participación incidente de las

comunidades locales campesinas, indígenas y afros en los diferentes instrumentos, para promover esquemas asociativos territoriales con criterios de biodiversidad, servicios eco sistémicos, áreas protegidas, conectividad, cambio climático y gestión integral del riesgo (Departamento Nacional De Planeacion, 2022, p. 42, parr.2).

El Plan busca que el ordenamiento del territorio colombiano sea compatible con un desarrollo sostenible. En este proceso es fundamental recuperar el agua en todas sus dimensiones (transporte acuático, acueductos, protección contra las inundaciones y sequías). Y desde esta perspectiva, es necesario preguntarse por la forma como se ubican las personas en el territorio y cómo se apropian del mismo, ya que este proceso incide en sus condiciones sociales y económicas. Se busca ordenar el territorio a partir de la base natural, cultural y arqueológica. (Departamento Nacional De Planeacion, 2022, p. 42, parr.3).

La transformación también implica pasar de un modelo de ordenamiento meramente procedimental, a un enfoque que esté basado en la funcionalidad territorial en pro de la convergencia social y regional. En la estructura administrativa actual no se le ha dado relevancia a las relaciones funcionales entre los municipios. Estas dinámicas van más allá de los límites actuales de los departamentos. Adicionalmente, para lograr un ordenamiento justo del territorio se debe contar con la participación y el empoderamiento de las comunidades e instituciones, entre ellas, las campesinas y étnicas para construir visiones comunes y concertadas de los territorios y lograr formas de trabajo colectivo que garanticen el desarrollo socioeconómico del país alrededor del agua, y con ello, un enfoque de derechos y con justicia ambiental. (Departamento Nacional De Planeacion, 2022, p. 42, parr 4).

Durante el gobierno actual del presidente Gustavo Petro la gestión de riesgo y desastres busca privilegiar la vida, poniendo en marcha acciones de atención estratégica en los

departamentos de alta afectaciones, priorizando la protección de la vida permite participar a las comunidades en los procesos de gestión y reducción de riesgo a través de los consejos territoriales de riesgo y la elaboración de mapas de riesgo territoriales, actualmente hay 87 municipios que cuentan con los mapas para identificar los riesgos en su zona y 200 municipios se encuentran en el proceso de elaboración del mapa de riesgo permitiendo mostrar una serie de familias en el campo y la ciudad que se deben reubicar información dada por el actual presidente de Colombia Gustavo Petro. (UNGRD, 2022).

El plan nacional de gestión de riesgo tiene un enfoque étnico, territorial y diferencial para desarrollar actividades con la población, permitiendo incorporar sus saberes tradicionales y ancestrales a los procesos de gestión de riesgo con el objetivo de implementar una gestión de riesgo estratégica y participativa comprendiendo las necesidades de territorios fortaleciendo a la comunicación para realizar campañas de prevención asertivas en los diferentes riesgos que se vayan presentando. (UNGRD, 2022)

Cerca de 200 mil personas se han beneficiado con seguridad alimentaria no alimentaria, agua potable y banco de materiales durante la gestión del actual presidente ; se generan programas de desarrollo productivo, seguridad alimentaria, salud y educación buscando justicia ambiental y climática; en Colombia a través de planes de adaptación del cambio climático y transparencia en el uso de los recursos se creó una subcuenta en el fondo nacional de gestión de riesgo llamada Colombia vital esos recursos están cuantificados aproximada en \$2.1 billones de pesos y la destinación de esos recursos están definidos en un plan de acción específico buscando proteger la vida y el cuidado del medio ambiente.

5.4 Análisis del macro entorno

5.4.1 Herramienta Pestel

En el contexto de la Defensa Civil Colombiana Seccional Santander, se toman en cuenta las variables políticas, económicas, sociales, tecnológicas y científicas, ecológicas o ambientales, que puedan afectar en el desarrollo de la gestión, que en su posición como oportunidades (factores que favorecen el avance) y amenazas (factores que retrasan, su desarrollo), los cuales podemos observar en la siguiente tabla.

Tabla 9. Factores de cambio exógenos.

FACTORES	VARIABLES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Políticos	Período gubernamental		Según el artículo 190 de la constitución política de Colombia cada cuatro años hay elecciones presidenciales cambiando de dignatario presentando afectación en el área administrativa y operativa de la defensa civil seccional Santander
	Cooperación internacional	El apoyo de la Oficina de Asistencia Humana (BHA) de USAID, que optimízalas respuestas humanitarias aportando capacitación a los líderes operativos en SCI. (Sistema Comando Incidentes) para el 2023	
	Estímulos a los voluntarios	La posibilidad de llevar acabo convenios con empresas privadas y públicas como almacenes de cadena generando descuentos en la compra de alimentos de los voluntarios y sus hogares, con empresas transportadoras generar subsidios al transporte si se está portando el uniforme, generar alianzas con cines, recreares, eventos familiares para que los voluntarios reciban estos beneficios.	
	Conflicto armado en Colombia	La posibilidad de la solución al conflicto armado en Colombia, buscando la paz con los grupos armados que se encuentran en la actualidad en el país, esto se realizara mediante diálogos guiados por el gobierno actual y su mesa de negociación.	
Económicos	Inflación		Las alzas constantes en los precios de los implementos utilizados en el cumplimiento de las líneas misionales, implica mayores gastos operativos en la entidad

FACTORES	VARIABLES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<i>Recuperación económica</i>	El gobierno Nacional ha generado soluciones a la crisis económica generada por la pandemia COVID 19, favoreciendo a la entidad ya que se van a aumentar la demanda en eventos masivos.	
Sociales	<i>Aprendizaje</i>	El interés de la comunidad en adquirir conocimiento en temas de relacionados en primeros auxilios y de reacción inmediata.	
	<i>Siniestros viales</i>		El aumento del 27.3% en el total de fallecidos en comparación con el promedio de los periodos enero-septiembre de los años 2017-2021 y muestra una disminución del -3-33% respecto al año 2021, desfavorece a la entidad ya que hay mayor utilización de recursos tanto físicos como de talento humano en cuanto a emergencias viales se refiere.
	<i>Desigualdad</i>	El alza en los niveles de inequidad social conlleva a desarrollar programas por parte de la entidad para que favorezcan a la realización de las líneas misionales de la defensa civil.	
Tecnológicos y científicos	<i>Línea Única</i>	La habilitación de una línea única a nivel Santander 24/7 donde la comunidad pueda reportar siniestros o eventos sucedidos en su localidad.	
	<i>Internet</i>		La zona rural del departamento de Santander no cuenta con la suficiente cobertura de internet afectando el debido cumplimiento de las actividades misionales de la defensa civil seccional Santander ya que debido a la pandemia del covid-19 se generaron programas y actividades virtuales como capacitaciones, cursos, conferencias entre otros.
Ambientales	<i>Deslizamiento de masa</i>		A raíz de las fuertes lluvias producidas en algunas zonas del departamento de Santander se producen deslizamientos provocando afectación en la zona.
	<i>Inundación</i>		En el año 2022 se declararon en calamidad pública 53 municipios del departamento.

5.4.2 Evaluación de factores externos

Se evalúan las variables externos que influyen en el desarrollo de las actividades misionales de la seccional, analizando los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ambientales en el cual se encontraron amenazas y unas variables que nos ofrecen oportunidades para reforzar las estrategias misionales de la entidad por tal motivo se le impone un peso en el cual observamos que tan importante es ese factor para nuestra entidad y una calificación que nos permite analizar si esas amenazas o oportunidades van enfocadas a lograr la eficiencia de la estrategias estipuladas para el cumplimiento del desarrollo de las actividades misionales de la Defensa Civil Seccional Santander.

En tabal 10 se puede observar el total ponderado siendo este (3.71) permitiendo analizar que la Defensa Civil Colombiana Seccional Santander se encuentra en una postura alta, aprovechando en forma eficaz las oportunidades existentes, reduciendo al mínimo los efectos adversos potenciales de las amenazas externas, factores externos que pueden llegar a influir en la entidad. Adaptado de (Sierra, 2021-2022)

Tabla 10. *Matriz de evaluación factores externos MEFE*

Oportunidades	Peso	Calificación	Ponderado
El apoyo de la Oficina de Asistencia Humana (BHA) de USAID, que optimiza las respuestas humanitarias aportando capacitación a los líderes operativos en sic sistema comando incidentes para el 2023	0,08	4	0,32
La posibilidad de llevar acabos convenios con empresas privadas y públicas como almacenes de cadena generando descuentos en la compra de alimentos de los voluntarios y sus hogares, con empresas transportadoras generar subsidios al transporte si se está portando el uniforme, generar alianzas con cines, recreares, eventos familiares para que los voluntarios reciban estos beneficios.	0,08	4	0,32
La posibilidad de la solución al conflicto armado en Colombia, buscando la paz con los grupos armados que se encuentran en la actualidad en el país, esto se realizara mediante diálogos guiados por el gobierno actual y su mesa de negociación.	0,07	3	0,21
El gobierno Nacional ha generado soluciones a la crisis económica generada por la pandemia COVID 19, favoreciendo a la entidad ya que se van a aumentar la demanda en eventos masivos.	0,08	2	0,16
El interés de la comunidad en adquirir conocimiento en temas de relacionados en primeros auxilios y de reacción inmediata.	0,08	4	0,32
El alza en los niveles de inequidad social conlleva a desarrollar programas por parte de la entidad para que favorezcan a la realización de las líneas misionales de la defensa civil.	0,08	4	0,32
La habilitación de una línea única a nivel Santander 24/7 donde la comunidad pueda reportar siniestros o eventos sucedidos en su localidad.	0,09	4	0,36
Amenazas	Peso	Calificación	Ponderado
Según el artículo 190 de la constitución política de Colombia cada cuatro años hay elecciones presidenciales cambiando de dignatario presentando afectación en el área administrativa y operativa de la defensa civil seccional Santander	0,06	3	0,18
Las alzas constantes en los precios de los implementos utilizados en el cumplimiento de las líneas misionales, implica mayores gastos operativos en la entidad.	0,07	4	0,28
La presencia de otras entidades prestadoras en un portafolio semejante puede ocasionar la disminución en la contratación de los servicios prestados por la entidad.	0,05	4	0,2
El aumento del 27.3% en el total de fallecidos en comparación con el promedio de los periodos enero- septiembre de los años 2017-2021 y muestra una disminución del -3-33% respecto al año 2021, desfavorece a la entidad ya que hay mayor utilización de recursos tanto físicos como de talento humano en cuanto a emergencias viales se refiere.	0,08	4	0,32
Las zonas rurales del departamento de Santander no cuentan con la suficiente cobertura de internet afectando el debido cumplimiento de las actividades misionales de la defensa civil seccional Santander ya que debido a la pandemia del covid-19 se generaron programas y actividades virtuales como capacitaciones, cursos, conferencias entre otros.	0,09	4	0,36
A raíz de las fuertes lluvias producidas en algunas zonas del departamento de Santander se producen deslizamientos provocando afectación en la zona.	0,05	4	0,2
En el año 2022 se declararon en calamidad pública 53 municipios del departamento.	0,04	4	0,16
TOTAL	1		3,71

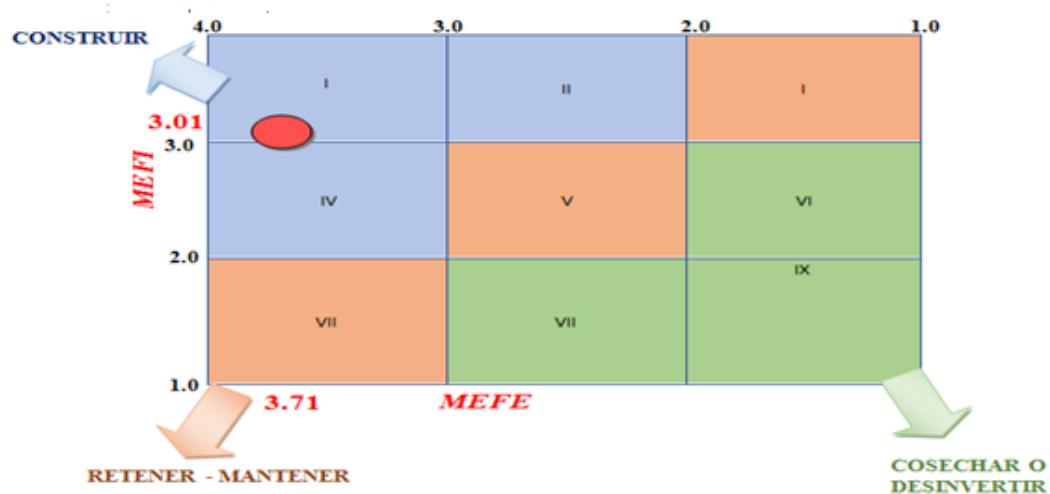
En la tabla 10 matriz mefe de la Defensa Civil seccional Santander, identificamos que el total ponderado fue 3,71 identificando que las oportunidades de las variables exógenas tuvieron mayor influencia en la matriz con un resultado en la sumatoria del peso de 0,56 teniendo estas variables mayor influencia en un 12% a comparación de resultado obtenido en las amenazas con una sumatoria total del peso de 0,44 siendo esta menos influyente pero que se debe implementar medidas para la mitigación de estas mismas para entidad..

5.5 Postura estratégica de la organización

5.5.1 Matriz Interna - Externa

Se detectan las fortalezas y debilidades internas de la entidad, al llevar a cabo el desarrollo de la matriz externa permitió conocer las oportunidades y amenazas de factores externos que afecta positiva y negativamente a la Defensa Civil Seccional Santander para desarrollar eficientemente las actividades y estrategias misionales, obteniendo el insumo para desarrollar la matriz interna-externa determinando la postura estratégica de la entidad.

Figura 2. Matriz Interna y Externa



Al posicionar los resultados de la MEFI (3,01) y la MEFE (3,71) en la figura 2 de la matriz interna y externa nos permite analizar que la Defensa Civil seccional Santander se encuentra en el punto (I) donde se deben generar estrategias que le permita a la entidad crecer generando evolución de sus proyectos y actividades misionales se deben enfocar programas y actividades para fortalecer las debilidades interna de la entidad, hay que analizar las amenazas externas para ver si estas se pueden convertir en oportunidades y si no se debe realizar programas de contingencia para que no influyan significativamente en los ejes misionales de la entidad.

5.6 Formulación de las estrategias

5.6.1 Matriz de la planeación estratégica.

La MEPEC es una herramienta de la prospectiva que nos permite analizar la MEFI y la MEFE, realizando una calificación de las variables internas y externas comprendiendo fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas calificando de 1 a 4 siendo 1 no atractiva, 2 poco atractiva, 3 razonablemente atractiva y 4 muy atractiva, teniendo en cuenta la relación de estas variables frente a cada objetivos estratégicos implementado por la Defensa Civil Colombiana durante el anterior cuatrienio 2019-2022..

El primer objetivo estratégico implementado por la entidad, durante este periodo se enfocó en el "desarrollo de las capacidades para apoyar los procesos de conocimientos y reducción del riesgo de desastre";implementando planes integrales de sensibilización, comunicación, divulgación y monitoreo de los riesgos, desarrollando el programa observadores comunitarios de riesgo, permitiendo focalizar y monitorear 80 escenarios de riesgos críticos influyentes en la población colombiana, conllevando a la implementación del programa plan familiar de emergencia del riesgo, capacitando y preparando a la población que se encuentra en nivel de riesgo

de alto impacto buscando mitigar los daños y salvaguardar la vida de los ciudadanos . (Defensa Civil Colombiana, 2018).

El segundo objetivo estratégico se orientó en " obtener y mantener estándares de calidad en los programas de capacitación y entrenamiento de la entidad" (Defensa Civil Colombiana, 2018) , incorporando por medio de la adquisición de infraestructura y conocimiento con el objetivo de maximizar las capacidades fortaleciendo la oferta de capacitación en Gestión del Riesgo , acción social y gestión ambiental obteniendo 3 certificaciones de programas académicos, se diseñaron e implementaron programas educativos para la escuela de Barrancabermeja, se generó un programa educativo institucional a largo plazo en la línea de atención prehospitalaria enfocada en el sector salud,; se incentivó a los voluntarios que se capacitaron en programas técnicos laborales por competencias, aprobando los perfiles de los egresado para presentarlos al mercado laboral, permitiendo postularse para ocupaciones como auxiliares de gestión del riesgo de desastres, revisar y actualizar programas académicos relacionados con temas de gestión ambiental, acción social y preparación a la comunidad (Defensa Civil Colombiana, 2018).

El tercer objetivo estratégico implementado por la entidad fue "mejorar la oportunidad y calidad del manejo de emergencias y desastres a través del fortalecimiento de capacidades", se dispusieron \$27.930 millones para fortalecer las capacidades de la entidad priorizando las necesidades para la inversión de estos recursos, conllevando a elaboración de fichas técnicas para adquisición de los bienes o servicios, anualmente se generó una reunión por videoconferencia con los Staff de comando, de búsqueda y de rescate de los grupos usar livianos, generando el manual de procedimientos de conformación de los usar liviano, se actualizo los programas académicos relacionados con temas de gestión ambiental, acción social y preparación a la comunidad, se implementaron programas de Civilitos en 200 colegios definidos mediante el estudio de riesgo a

nivel nacional diseñando la metodología para la implantación del programa de manera virtual en las escuelas y colegios, elaborando un informe final en cada periodo; se conformaron 5 grupos de atención psicosocial en situaciones de emergencias y desastres socializando el instructivo y haciendo el seguimiento de las actividades programadas; en el ámbito ambiental se desarrolló una campaña anual de prevención y protección ambiental y de ecosistemas con participación del gobierno, empresas y sociedad. (Defensa Civil Colombiana, 2018)

El cuarto objetivo estratégico se enfoca en "fortalece la gestión ambiental y la acción social dentro del proceso de gestión de riesgo de desastre" permitiendo articular la gestión ambiental y la acción social al proceso de reducción y manejo de desastres de la entidad, implementando estrategias de acción social y gestión ambiental en el marco de la gestión del riesgo de emergencias y desastres; generando alianzas estrategias para el desarrollo de proyectos de medios de vida; gestiono con entidades, organizaciones y fundaciones campañas para la protección del medio ambiente ejecutándose de manera conjunta, controlando el desarrollo de las actividades y recolección de la evidencia, se consolidando un informe semestral de las campañas ejecutadas y publicadas en la página web, se estructura la campaña Bosque Naranja el cual tiene como objetivo restaura y conservar los ecosistemas por lo cual se deber desarrolla un seguimiento a las aéreas identificadas e implementando los medios masivos de comunicación para generar publicidad de esta campaña "Bosque Naranja" pensando en la transparencia de la campaña se presenta el informe de las actividades realizadas a la página web, se llevo a cabo la implantación de la guía de ecoturismo a nivel nacional basada en la experiencia adquirida en el proyecto de ecoturismo de la seccional de Córdoba (Defensa Civil Colombiana, 2018).

El quinto objetivo estratégico "implementa un programa de mejora continua de la gestión y desempeño institucional" debido a que en la medición del modelo integral de planeación y

gestión fue del 76,5% lo cual la entidad debe mejorar el cumplimiento de las 16 políticas que componen el modelo actualizado mediante el decreto 1499 de 2017, se optimiza la plataforma de la tecnologías de la información por medio de procesos, formulación de proyecto para la implementación de un sistema de mando y control para apoyo a los procesos misionales de la entidad, realizando capacitaciones en fotogrametría con drones, implementando una metodología para la realización de fotogrametría con estos equipos tecnológicos desarrollando centro de mando y control; en este objetivo estratégico se busca mejorar el índice de desempeño institucional a través del modelo integrado de planeación y gestión ,optimizar la gestión de los activos de la entidad, busca mejorar el índice de desempeño institucional a través del modelo integrado de planeación y gestión. (Defensa Civil Colombiana, 2018).

En la tabla 11. Se encuentra representado los objetivos estratégicos así:

- *Estrategia 1:* Desarrollar capacidades para apoyar los procesos de conocimiento y reducción del riesgo de desastres.
- *Estrategia 2:* Obtener y/o mantener estándares de calidad en los programas de capacitación y entrenamiento de la entidad.
- *Estrategia 3:* Mejorar la oportunidad y calidad del manejo de emergencias y desastres a través del fortalecimiento de capacidades.
- *Estrategia 4:* Fortalecer la gestión ambiental y la acción social dentro del proceso de gestión del riesgo de desastres.
- *Estrategia 5:* Implementar un programa de mejora continua de la gestión y desempeño institucional.

Tabla 11. *Matriz mepec*

FORTALEZAS	Pond	Estrategia 1.		Estrategia 2.		Estrategia 3.		Estrategia 4.		Estrategia 5.	
		A	PTA	A	PTA	A	PTA	A	PTA	A	PTA
Experiencia y conocimiento de los funcionarios en los ejes misionales y actividades desarrolladas para presentar asertivamente la información a la comunidad y a la dirección general.	0,32	4	1,28	4	1,28	3	0,96	4	1,28	4	1,28
Se generan procesos de capacitación mediante programas técnicos laborales por competencia de 600 horas, en estrategias y desarrollo de planes y programas enfocados en los ejes misionales.	0,28	4	1,12	4	1,12	4	1,12	4	1,12	3	0,84
Se desarrollan procesos para la primera respuesta en manejos de emergencias y las acciones que se deben tomar para la reducción del riesgo de desastre.	0,32	4	1,28	4	1,28	4	1,28	4	1,28	4	1,28
Se desarrollan estrategias para mantener actualizada la página de Facebook, Twitter, WhatsApp y emisora de radio virtual brindando información asertiva en planes y proyectos.	0,18	4	0,72	2	0,36	2	0,36	4	0,72	3	0,54
Habilidades para generar e intercambiar información transparente y oportuna generando confianza y credibilidad de la institución.	0,12	4	0,48	3	0,36	3	0,36	3	0,36	4	0,48
Experiencia en actitudes al servicio comunitario, con conocimiento en reconocer factores de riesgo utilizando la pedagogía para transmitir esta información a la comunidad	0,32	4	1,28	3	0,96	4	1,28	4	1,28	2	0,64
Experiencia en educación infantil y juvenil enseñando valores, principios, disciplina permitiendo multiplicar estos conocimientos en sus familias y comunidades.	0,16	3	0,48	2	0,32	4	0,64	4	0,64	2	0,32
se desarrollan procesos que busca resolver, mitigar, prevenir las problemáticas presentes y futuras en el sector ambiental enfocado en el desarrollo sostenible y la gestión de riesgo	0,32	2	0,64	4	1,28	4	1,28	4	1,28	3	0,96
Se desarrollan estrategias de estudios, análisis y comunicación con los habitantes de las comunidades permitiendo conocer la percepción del riesgo consolidando la información, focalizándola para generar procesos de monitoreo y vigilancia de los factores detonantes del riesgo.	0,28	4	1,12	2	0,56	4	1,12	4	1,12	2	0,56
Experiencia desarrollando las capacidades que tiene los hogares en la producción de alimentos orgánicos y saludables por medio de la implementación de huertas caceras.	0,06	2	0,12	2	0,12	2	0,12	4	0,24	2	0,12
		Estrategia 1		Estrategia 2.		Estrategia 3		Estrategia 4.		Estrategia 5.	

<i>DEBILIDADES</i>	<i>Pond</i>	<i>A</i>	<i>PTA</i>	<i>A</i>	<i>PTA</i>	<i>A</i>	<i>PTA</i>	<i>A</i>	<i>PTA</i>	<i>A</i>	<i>PTA</i>
Los voluntarios operativos disponibles se han disminuido en un 22.77% a comparación del año anterior.	0,1	3	0,3	2	0,2	3	0,3	3	0,3	4	0,4
En la capacitación básica en el año 2022 no terminaron el curso 225 aprendices.	0,04	1	0,04	2	0,08	2	0,08	2	0,08	4	0,16
Dificultad de la institución para contratar personal administrativo.	0,05	2	0,1	2	0,1	3	0,15	4	0,2	4	0,2
Los voluntarios para poder llevar a cabo sus funciones en algunos casos deben comprar sus equipos	0,04	2	0,08	2	0,08	4	0,16	2	0,08	4	0,16
No se ha incentivado a la creación de más juntas ya que desde el año 2014 al 2022 se disminuyeron las juntas y los comités.	0,04	2	0,08	2	0,08	2	0,08	2	0,08	3	0,12
Hacen falta convenios con las entidades que pertenecen a la unidad de gestión de riesgo nacional.	0,1	2	0,2	2	0,2	3	0,3	4	0,4	3	0,3
Se generan pocas estrategias enfocadas a la recuperación del programa Civilitos en la seccional después de la pandemia covid-19.	0,02	2	0,04	2	0,04	4	0,08	4	0,08	3	0,06
Hay desconocimiento de las dificultades dentro de los hogares de los líderes voluntario.	0,02	1	0,02	2	0,04	2	0,04	2	0,04	4	0,08
No se generan procesos ni estrategias para recaudar donaciones del sector público y privado.	0,12	1	0,12	1	0,12	2	0,24	3	0,36	3	0,36
No se cuenta con programas que se encarguen de buscar cuales son los nuevos avances tecnológicos en herramientas para rescate.	0,12	2	0,24	3	0,36	4	0,48	3	0,36	4	0,48
<i>OPORTUNIDADES</i>											
El apoyo de la Oficina de Asistencia Humana (BHA) de USAID, que optimiza las respuestas humanitarias aportando capacitación a los líderes operativos en SCI. (Sistema Comando Incidentes) para el 2023	0,32	3	0,96	4	1,28	4	1,28	4	1,28	3	0,96
La posibilidad de llevar a cabo convenios con empresas privadas y públicas como almacenes de cadena generando descuentos en la compra de alimentos de los voluntarios y sus hogares, con empresas transportadoras generar subsidios al transporte si se está portando el uniforme, generar alianzas con cines, recreares, eventos familiares para que los voluntarios reciban estos beneficios.	0,32	2	0,64	2	0,64	2	0,64	3	0,96	3	0,96
La posibilidad de la solución al conflicto armado en Colombia, buscando la paz con los grupos armados que se encuentran en la actualidad en el país, esto se realizara mediante diálogos guiados por el gobierno actual y su mesa de negociación.	0,21	2	0,42	2	0,42	3	0,63	4	0,84	2	0,42
				<i>Estrategia 1</i>	<i>Estrategia 2.</i>	<i>Estrategia 3</i>	<i>Estrategia 4.</i>	<i>Estrategia 5.</i>			

<i>OPORTUNIDADES</i>	<i>Pond</i>	<i>A</i>	<i>PTA</i>	<i>A</i>	<i>PTA</i>	<i>A</i>	<i>PTA</i>	<i>A</i>	<i>PTA</i>	<i>A</i>	<i>PTA</i>
El gobierno Nacional ha generado soluciones a la crisis económica generada por la pandemia COVID 19, favoreciendo a la entidad ya que se van a aumentar la demanda en eventos masivos.	0,16	4	0,64	3	0,48	4	0,64	3	0,48	2	0,32
El interés de la comunidad en conocer temas de reacción como en primeros auxilios y de reacción inmediata.	0,32	3	0,96	3	0,96	4	1,28	4	1,28	2	0,64
El alza en los niveles de inequidad social conlleva a desarrollar programas por parte de la entidad para que favorezcan a la realización de las líneas misionales de la defensa civil.	0,32	2	0,64	3	0,96	4	1,28	4	1,28	2	0,64
La habilitación de una línea única a nivel Santander 24/7 donde la comunidad pueda reportar siniestros o eventos sucedidos en su localidad.	0,36	3	1,08	2	0,72	4	1,44	3	1,08	1	0,36
<i>AMENAZAS</i>											
En los cambios de dignatarios se presenta intervención en la parte administrativa y operativa de la Defensa Civil, de acuerdo con el artículo 190 de la Constitución Política debe ser de cada cuatro años.	0,18	1	0,18	2	0,36	1	0,18	2	0,36	1	0,18
Las alzas constantes en los precios de los implementos utilizados en el cumplimiento de las líneas misionales, implica mayores gastos operativos en la entidad.	0,28	1	0,28	1	0,28	2	0,56	2	0,56	1	0,28
La presencia de otras entidades prestadoras en un portafolio semejante puede ocasionar la disminución en la contratación de los servicios prestados por la entidad.	0,20	1	0,20	1	0,20	1	0,20	1	0,20	1	0,20
El aumento del 27.3% en el total de fallecidos desfavorece a la entidad ya que hay mayor utilización de recursos tanto físicos como de talento humano en cuanto a emergencias viales.	0,32	1	0,32	2	0,64	1	0,32	2	0,64	1	0,32
El área rural no tiene suficientes redes de internet, por lo tanto, su tecnología en comunicación tanto en las oficinas de la seccional como en las juntas y comités es deficiente.	0,36	3	1,08	4	1,44	4	1,44	4	1,44	4	1,44
A raíz de las fuertes lluvias producidas en algunas zonas del departamento de Santander se producen deslizamientos provocando afectación en la zona.	0,20	3	0,60	2	0,40	3	0,60	3	0,60	1	0,20
Encontramos en la región para el año 2022 se declaró en calamidad pública 53 municipios.	0,16	3	0,48	1	0,16	3	0,48	3	0,48	1	0,16
			18,22		17,88		21,4		22,78		16,42

Al desarrollar la matriz MEPEC de la Defensa Civil Seccional Santander se detectaron las estrategias más significativas para la entidad son: primera estrategia alternativa 4 que es orientada al fortalecimiento de la gestión ambiental y la acción social dentro del proceso de gestión del riesgo de desastres, obteniendo una calificación de 22,78 siendo esta la estrategia más relevante de la 5 planteadas en la matriz (ver tabla 11)2. estrategia más atractiva es la alternativa 3 que es Mejorar la oportunidad y calidad del manejo de emergencias y desastres a través del fortalecimiento de capacidades con una calificación de 21,4 siendo la estrategia 3 y 4 la más significativas permitiendo enfocar los esfuerzos de la entidad en estas 2 estrategias ya que estas le va permitir construir una bases más fuertes y seguir creciendo .

6. Capítulo de prospectiva

6.1 Planteamiento del problema

Fortalecer el cuerpo de voluntarios de la Defensa Civil Seccional Santander, promoviendo la calidad de vida y el bienestar del personal, asegurando la continuidad de la prestación de servicios de la entidad permitiendo obtener total cubrimiento a la población del departamento de Santander.

6.1.1 Objetivo

Proyectar una imagen institucional sólida, incrementando las actividades en la gestión ambiental y gestión de riesgo, mejorando la calidad en el desarrollo de las actividades misionales, contando con la capacidad operativa suficiente para cubrir cualquier situación de emergencia.

6.1.2 Justificación

La Defensa Civil Colombiana Seccional Santander, es una institución social y humanitaria sin ánimo de lucro, constituida mediante la Ley 48 de 1968. Su talento humano está conformado por el cuerpo oficial que son los funcionarios y el privado constituido por los voluntarios operativos. Una de sus líneas estratégicas es la del servicio social, para fortalecerla, se debe capacitar a los voluntarios para que ellos capaciten y transmita la información a las comunidades frente a el adecuado comportamiento con situaciones presentadas a diario llevando a cabo proyectos sociales, en el campo ambiental se deben tener estrategias innovadoras y prometedoras, junto a programas que ayuden al fortalecimiento de la rama en cuestión con los proyectos presentados por el gobierno nacional llevando a el sostenimiento y la reactivación económica de los territorios, en el ámbito de atención a emergencias ejecutar estudios que prevengan ayuden a disminuir los eventos adversos provocados por accidentes y en el campo de prevención para que los voluntarios con sus capacidades y conocimientos ayuden a disminuir los eventos naturales y aquellos que se presentan por la mano del hombre en los distintos territorios del departamento.

Sin embargo, de acuerdo con las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades de la Defensa Civil Colombiana Seccional Santander, Por lo tanto, se hace necesario buscar estrategias que permitan aumentar los niveles de capacitación de los voluntarios, garantizando a la correcta prestación de los servicios de la entidad al sector público y privado en el orden departamental y nacional a 2026.

6.2 Análisis estructural

6.2.1 Lista de variables

Al desarrollar el análisis del plan estratégico de la Defensa Civil seccional Santander identificamos las variables internas y externas, las cuales serán evaluadas según su nivel de influencia y dependencia que tengan en la entidad implementando el software MICMAC.

Tabla 12. Variables analizadas en el software micmac

N°	LONG LABEL	SHORT LABEL	DESCRIPTION	THEME
1	Ingresos	ING		INTERNA
2	Gastos	GASTOS		INTERNA
3	Rendición de cuentas	RENCUEN		INTERNA
4	Donaciones	DONA		INTERNA
5	Apoyo institucional e incentivos al personal	APOYO.PERS		INTERNA
6	Funcionarios administrativos	FUN.ADM		INTERNA
7	Personal operativo	PERSONAL.O		INTERNA
8	Juntas de Defensa Civil Seccional Santander	JUNTAS.COM		INTERNA
9	Programas técnicos laborales por competencias	PROGRA.T.L		INTERNA
10	Curso nivel básico e intermedio	CURSO.BAS		INTERNA
11	Equipos y herramientas	EQUI.HERR		INTERNA
12	Atención a emergencias	ATEN.EMER		INTERNA
13	Programa Civilitos	PROG.CIVI		INTERNA

N°	LONG LABEL	SHORT LABEL	DESCRIPTION	THEME
14	Programa bosque naranja	PROG.NARAN		INTERNA
15	Medios de vida	MEDIOS.VID		INTERNA
16	Observadores comunitarios de riesgo	OBS.COMUNI		INTERNA
17	Plan familiar de emergencia de riesgo	PLAN.FAMI		INTERNA
18	Reconocimientos	RECO		INTERNA
19	Difusión de medios masivos	DIFU.MED.M		INTERNA
20	Cooperación entre instituciones	COOP.INST		EXTERNA
21	Periodo gubernamental	PER.GUBER		EXTERNA
22	Cooperación internacional	COOP.INTER		EXTERNA
23	Estímulos a los voluntarios	EST.VOLUN		EXTERNA
24	Conflicto armado en Colombia	CONFLI.COL		EXTERNA
25	Inflación	INFLACIÓN		EXTERNA
26	Recuperación económica	RECUP.ECO		EXTERNA
27	Aprendizaje	APRENDIZAJ		EXTERNA
28	Siniestros viales	SINI.VIAL		EXTERNA
29	Línea Única	LINEA.Ú		EXTERNA
30	Deslizamientos en masa	DESL.MASA		EXTERNA
31	Inundación	INUNDACION		EXTERNA

6.2.2 Matriz de evaluación

Tabla 13. Matriz de evaluación MICMAC.

	1: ING	2: GASTOS	3: RENCUEN	4: DONA	5: APOYO.PERS	6: FUN.ADM	7: PERSONAL.O	8: JUNTAS.COM	9: PROGRA.T.L	10: CURSO.BAS	11: EQUI.HERR	12: ATEN.EMER	13: PROG.CIVI	14: PROG.NARAN	15: MEDIOS.VID	16: OBS.COMUNI	17: PLAN.FAMI	18: RECO	19: DIFU.MED.M	20: COOP.INST	21: PER.GUBER	22: COOP.INTER	23: EST.VOLUN	24: CONFLI.COL	25: INFLACIÓN	26: RECUP.ECO	27: APRENDIZAJ	28: SINI.VIAL	29: LINEA.Ú	30: DESL.MASA	31: INUNDACION
1: ING	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
2: GASTOS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3: RENCUEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4: DONA	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
5: APOYO.PERS	0	1	0	1	0	2	3	2	1	1	0	1	0	1	3	1	3	1	1	1	0	1	3	0	0	0	1	0	0	0	0
6: FUN.ADM	1	1	3	1	2	0	2	1	0	1	2	2	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	0	0	0	1	0	1	0	0
7: PERSONAL.O	0	1	2	1	1	0	0	3	1	0	3	3	1	1	1	2	2	3	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
8: JUNTAS.COM	1	0	3	1	2	0	3	0	1	1	2	1	3	2	2	2	2	3	2	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0
9: PROGRA.T.L	0	0	0	0	2	1	3	2	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	1	1
10: CURSO.BAS	0	0	1	0	2	1	3	3	0	0	2	2	1	0	0	1	1	1	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1
11: EQUI.HERR	0	2	1	0	3	1	3	3	0	3	0	3	0	1	1	2	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12: ATEN.EMER	0	0	1	0	0	0	3	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	1	2	0	2	1	0	0	0	1	0	3	2	2
13: PROG.CIVI	0	0	1	0	1	0	2	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
14: PROG.NARAN	0	0	1	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	2	1	3	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
15: MEDIOS.VID	0	0	1	0	2	1	2	1	0	0	1	1	2	0	0	1	0	1	1	1	0	1	2	0	0	3	1	0	0	0	0
16: OBS.COMUNI	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	2	2	2	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	3	2
17: PLAN.FAMI	0	0	1	0	1	2	2	1	0	0	1	2	2	0	0	2	0	1	1	2	0	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0
18: RECO	0	0	0	2	3	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	3	2	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0
19: DIFU.MED.M	0	0	3	2	3	0	0	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	0	1	0	1	3	0	0	0	3	0	0	0	0
20: COOP.INST	0	0	0	1	1	0	1	2	1	1	0	2	3	2	1	2	2	2	1	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	1
21: PER.GUBER	0	0	1	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	2	0	0	0	0	0
22: COOP.INTER	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	3	2	0	1	2	1	0	1	0	0	1	0	0	3	2	0	0	0	1
23: EST.VOLUN	0	0	0	0	3	0	2	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24: CONFLI.COL	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	3	3	0	0	2	0	0
25: INFLACIÓN	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	0	0	0	0	0
26: RECUP.ECO	1	0	0	1	0	0	1	2	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	2	0	2	0	0	0	0
27: APRENDIZAJ	0	0	1	0	1	0	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
28: SINI.VIAL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	3	0	0
29: LINEA.Ú	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30: DESL.MASA	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	1	3	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	2	2	0	1	3	0	0
31: INUNDACION	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	1	3	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	2	2	0	1	3	0	0

6.2.3 Característica de la matriz

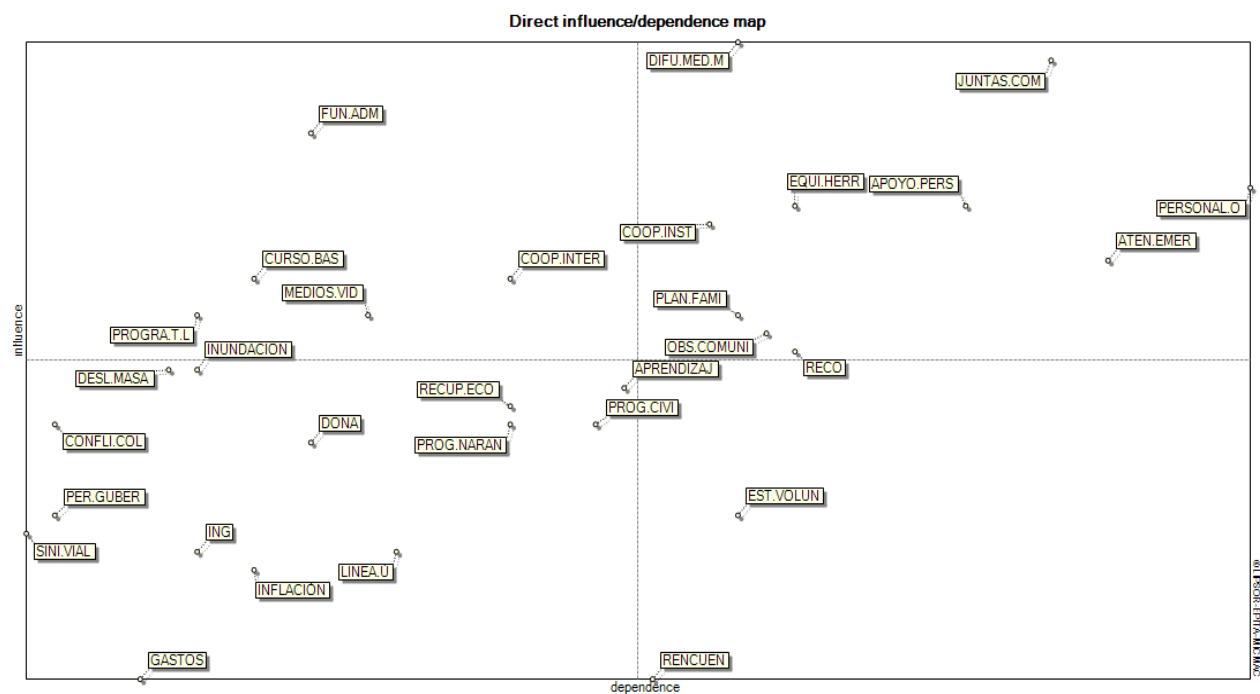
En la tabla 14 influencia directa, podemos observar los totales de la calificación de 0, 1, 2, 3, 4 desarrollados en la matriz micmac.

Tabla 14. Influencia directa Micmac

INDICATOR	VALUE
Matrix size	31
Numberofiterations	2
Numberofzeros	573
Numberofones	234
Numberoftwos	101
Numberofthrees	53
Numberof P	0
Total	388
Fillrate	40,37461%

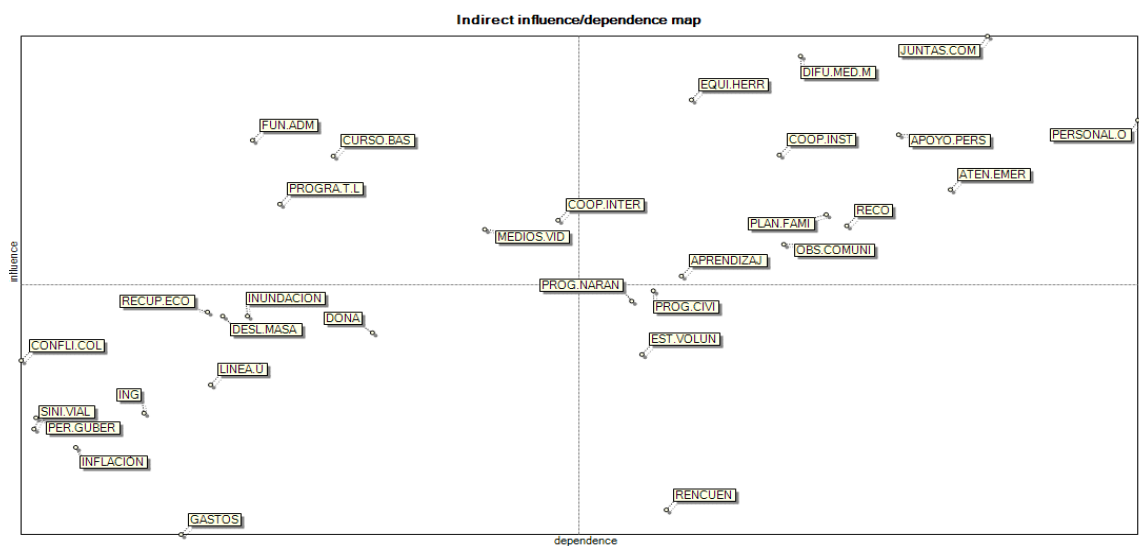
6.2.4 Plano de influencia directa

Figura 3. Plano de influencia directa software Micmac



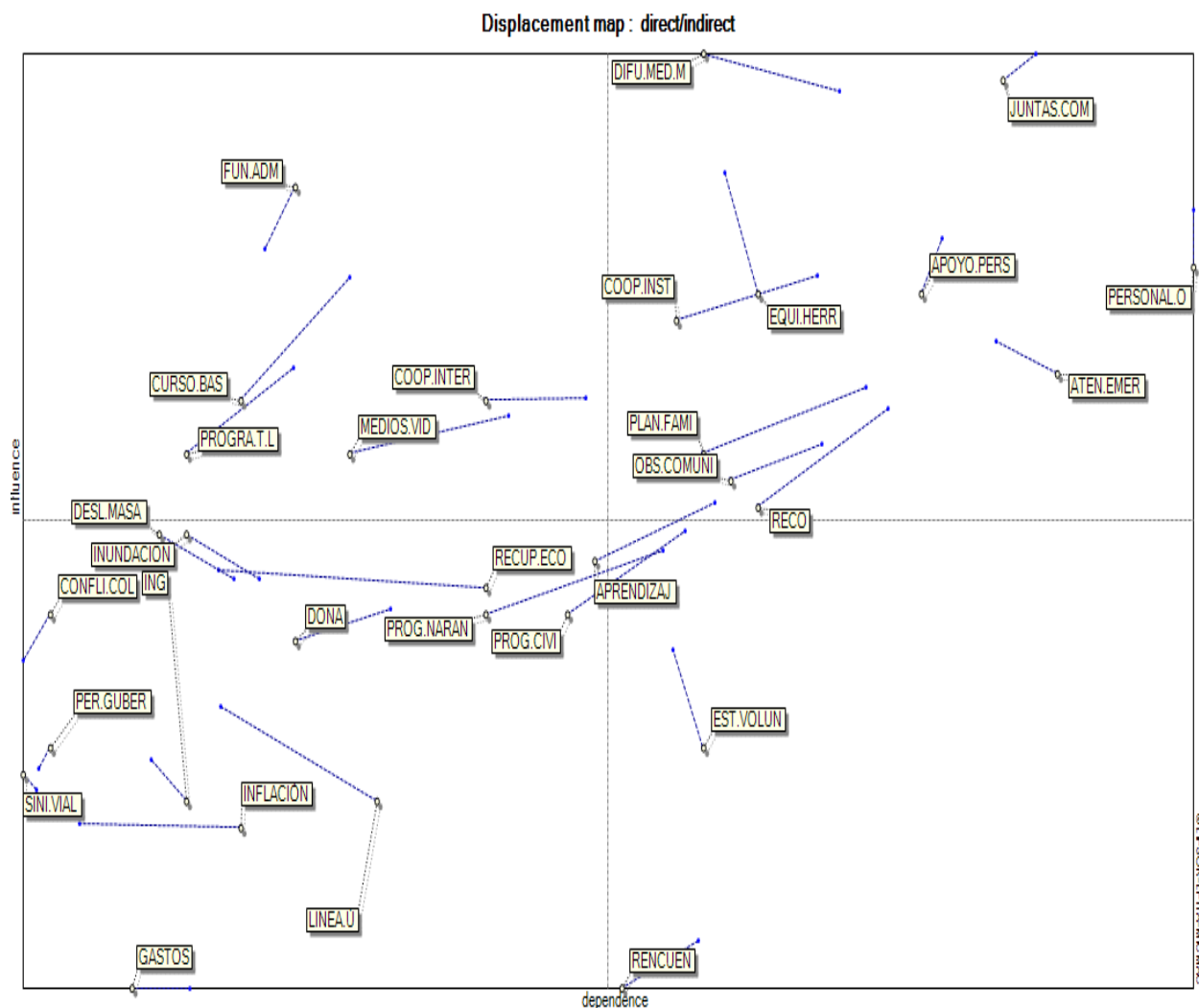
6.2.5 Plano de influencia indirecta

Figura 4. Plano de influencia indirecta software MICMAC



6.2.6 Plano de desplazamiento

Figura 5. Plano de desplazamiento software Micmac.



6.2.7 Lista de variables estratégicas

- Apoyo institucional e incentivos al personal
- Juntas de Defensa Civil Seccional Santander
- Personal operativo
- Equipos y herramientas
- Difusión de medios masivos
- Cooperación entre instituciones

6.2.8 Descripción de variables estratégicas

Se realiza con el objetivo de determinar el alcance que tiene cada una de las variables estratégicas en el marco de la Defensa Civil Colombiana Seccional Santander.

Tabla 15. *Descripciones variables estratégicas*

No.	Long Label	Short Label	Description	Theme
5	Apoyo institucional e incentivos al personal	Apoyo. Per	Soporte con que cuenta la entidad para contribuir al bienestar del personal voluntario. La puesta en marcha de la totalidad de la ley 1505 de 2012, en la cual se generan estímulos los voluntarios de la Defensa Civil y la entrega de tarjetas de felicitación electrónica por el excelente desempeño en el desarrollo de las actividades misionales.	INTERN A
8	Juntas de defensa civil seccional Santander	Jun.com	Organizaciones de Líderes voluntarios, honorarios que cuentan con recursos materiales y financieros (las juntas), para apoyar el cumplimiento del plan estratégico de la Institución, cumpliendo con las líneas misionales.	INTERN A
7	Personal operativo	Per.ope	Personas mayores de 18 y menores de 50 años, que libre y voluntariamente ofrece su servicio sin recibir remuneración.	INTERN A
11	Equipos y herramientas	Equi.her	Elementos utilizados para la realización de un ever donde necesiten la participación Defensa Civil	INTERN A
19	Difusión de medios masivos	Dif.med.m	Habilidades para el tratamiento de la información siendo está clara, precisa, transparente y oportuna, siempre siguiendo el conducto regular, utilizando los medios de comunicación a su alcance. Y manteniendo a la comunidad informada sobre cualquier evento que se pueda presentar.	INTERN A
20	Cooperación entre instituciones	Coop.inst	Acuerdo de trabajo entre dos o más entidades que se comprometen apoyarse y colaborar para buscar el bien común.	INTERN A

6.3 Diseño y construcción de escenarios

6.3.1 Perfil de los expertos

Experto No. 1. Tatiana Pérez Mendoza. 33 años. Auxiliar de Enfermería. Se desempeña en la entidad como Voluntaria Defensa Civil, Seccional Santander.

Experto No. 2. Ana Isabel Pabón Silva. 28 años. Técnica en Primera Infancia. Se desempeña como Voluntaria de la Defensa Civil, Seccional Santander.

Experto No. 3. Francia Morelia Doncel Londoño. 27 años. Psicólogo. Rol: Voluntario Defensa Civil Seccional Santander

Experto No 4. Oscar Barón. 28 años. Ingeniero Electromecánico. Rol Voluntario Defensa Civil Seccional Santander.

Experto No. 5. Juan Carlos Garzón Rojas. 31 años. Enfermero. Rol: Defensa Civil Seccional Santander.

6.3.2 Ponderación de expertos

Experto No.1. Tatiana Pérez Mendoza. /Grupo de expertos: A/Peso: 1

Experto No.2. Ana Isabel Pabón Silva. /Grupo de expertos: A/ Peso: 1

Experto No. 3. Morelia Doncel. /Grupo de expertos: A/ Peso: 1

Experto No. 4. Oscar Barón. /Grupo de expertos: A/ Peso:1

Experto No. 5. Juan Carlos Garzón Rojas. /Grupo de expertos: A/Peso: 1

6.3.3 Hipótesis

A continuación, se relacionan las hipótesis establecidas para cada una de las variables Estratégicas.

Tabla 16. *Matriz de variable-Hipótesis-Objetivo*

No.	Variable estratégica	Descripción	Objetivo
1	Apoyo institucional	¿Qué tan probable es que para el año 2026 se lleven a cabo encuestas virtuales a todos los voluntarios con actualización de seis meses con el objetivo de conocer el estado de vida del voluntario, cuando actualmente no hay encuestas de este tema?	llevar a cabo 6 encuestas virtuales al año 2026 a todos los voluntarios del departamento, teniendo como objetivo conocer su calidad de vida y que beneficio de la ley 1505 de 2012 se le podría brindar al voluntario en educación, vivienda y seguridad social buscando mejorar su calidad de vida.
2	Juntas de Defensa Civil seccional Santander	¿Qué tan probable es que para el año 2026 se activen en la seccional Santander 10 juntas más, cuando actualmente se encuentran 7 juntas certificadas?	Lograr activar 10 juntas en la Seccional Santander para el año 2026.
3	Personal operativo	¿Qué tan probable es que para el año 2026 la seccional cuente con 2000 voluntarios operativos cuando actualmente hay 350 voluntarios?	Lograr que la seccional de Santander cuente con 2000 voluntarios operativos a 2026.
4	Equipos y herramientas	¿Qué tan probable es que para el año 2026 a los voluntarios de la seccional Santander se les dote de equipos y herramientas, cuando actualmente no hay ninguna dotación?	Dotar de equipos y herramientas personales de emergencia a todo el personal operativo de la Defensa Civil Seccional Santander para el año para el año 2026.
5	Difusión de medios masivos	¿Qué tan probable es que para el año 2026 la seccional Santander tenga presencia en todas las redes sociales que existan en ese momento, cuando actualmente se cuenta con Twitter, Facebook, correo electrónico y emisora virtual?	Lograr tener presencia en todas las redes sociales existentes al año 2026.
6	Cooperación entre instituciones	¿Qué tan probable es que para el año 2026 se lleven a cabo 6 convenios en cooperación con las entidades de rescate y en gestión de riesgo del departamento, cuando actualmente se cuenta con 2 convenios?	Lograr que se presenten 6 convenios de cooperación a 2026 con las entidades que conforman la UNGRD.

6.3.4 Presentación de escenarios probables

Tabla 17. Valoración de los 10 escenarios más probables software SMIC.

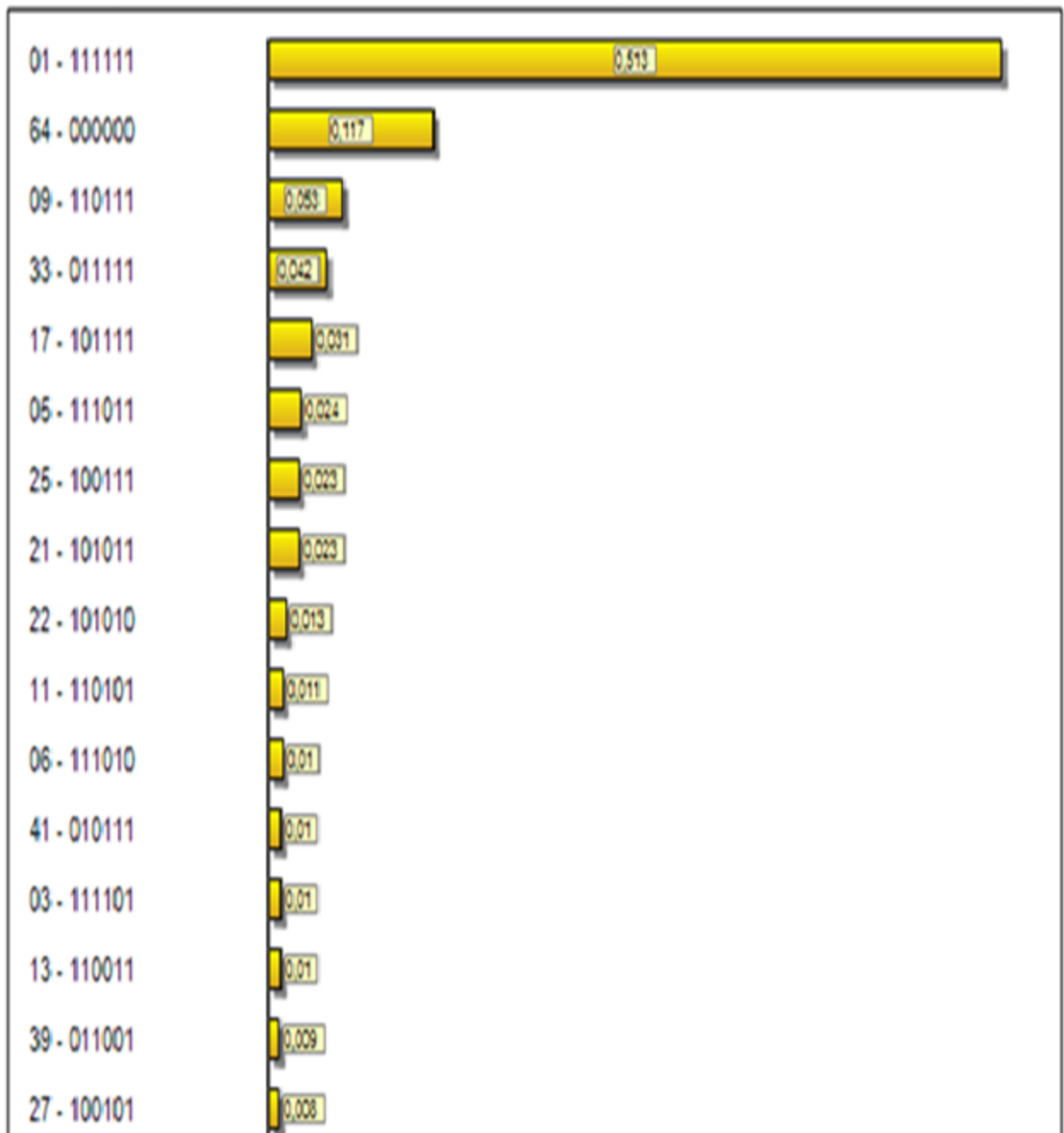
	<i>Tatiana</i>	<i>Ana</i>	<i>Francia</i>	<i>Oscar</i>	<i>Juan</i>	<i>Defensa Civil Seccional Santander</i>
01 - 111111	0,547	0,606	0,387	0,393	0,634	0,513
64 - 000000	0,149	0,074	0,076	0,241	0,045	0,117
09 - 110111	0	0,059	0,152	0,026	0,029	0,053
33 - 011111	0,009	0,03	0,057	0,059	0,054	0,042
17 - 101111	0	0	0,059	0,098	0	0,031
05 - 111011	0,009	0,038	0	0,035	0,036	0,024
21 - 101011	0	0,01	0,05	0,026	0,028	0,023
25 - 100111	0	0,025	0,082	0	0,005	0,023
22 - 101010	0,015	0,006	0,031	0	0,013	0,013
11 - 110101	0,049	0	0,006	0	0	0,011

Al desarrollar el programa SMIC con la ayuda de cinco expertos voluntarios que prestan sus servicios comunitarios en la Defensa Civil Seccional Santander conformando el grupo Defensa Civil Seccional Santander el cual cada experto califico la probabilidad de ocurrencia de cada uno de los escenarios asignando una valoración siendo 0.9 muy probable, Probable 0.7, Duda 0.5, Improbable 0.3, No improbable 0,1.

Como podemos observar en la figura 6 el escenario más probables con un porcentaje del 51,3% de ocurrencia es el escenario numero 01-111111 en el cual se cumplen todas las seis hipótesis planteadas el cual en el cual se cumple la hipótesis 1 logrando desarrollar 6 encuestas virtuales para el año 2026 con el objetivo de conocer el estilo de vida y que beneficios de la ley 1505 de 2012 se le podría brindar al voluntario en educación, vivienda y seguridad social, para el año 2026 se logra activar 10 juntas en el departamento de Santander permitiéndonos llegar a contar con 2000 operativos voluntarios dotándolos con los equipos y herramientas necesarias para cumplir con sus actividades misionales , permitiendo a la entidad estar conectada y actualizada

con todas las redes sociales que se encuentren activas para el año 2026 también en este escenario se cumple los 6 convenios de cooperación con entidades que conforman la unidad de gestión de riesgo nacional para el año 2026.

Figura 6. *Histograma probabilidades de escenarios por grupo de expertos*



El segundo escenario que tiene mayor probabilidad de ocurrencia es el escenario numero 64 siendo este el escenario pesimista teniendo un 11,7% de posibilidades de que ocurra en el cual ninguna de las 6 hipótesis planteadas se cumple.

El tercer escenario con mayor probabilidad en un 5,3% de ocurrencia es el 09-110111 el cual nos dice que se cumplen la hipótesis 1, hipótesis 2, hipótesis 4, hipótesis 5, y la hipótesis 6 pero la hipótesis 3 no se cumple el cual nos dice que no es probable que para el año 2026 hallan en la Defensa Civil Seccional Santander 2000 voluntarios operativos.

El cuarto escenario de mayor probabilidad de ocurrencia obtuvo en el histograma un 4,2% de que suceda ese evento el cual es el 33-011111 que nos indica de que no se van a cumplir para el año 2026 las 6 encuestas virtuales que se realizaran por año 2 a todos los voluntarios de la seccional pero que las otras 5 hipótesis si se van a cumplir.

Figura 7. Histograma de probabilidades de los escenarios experta Tatiana

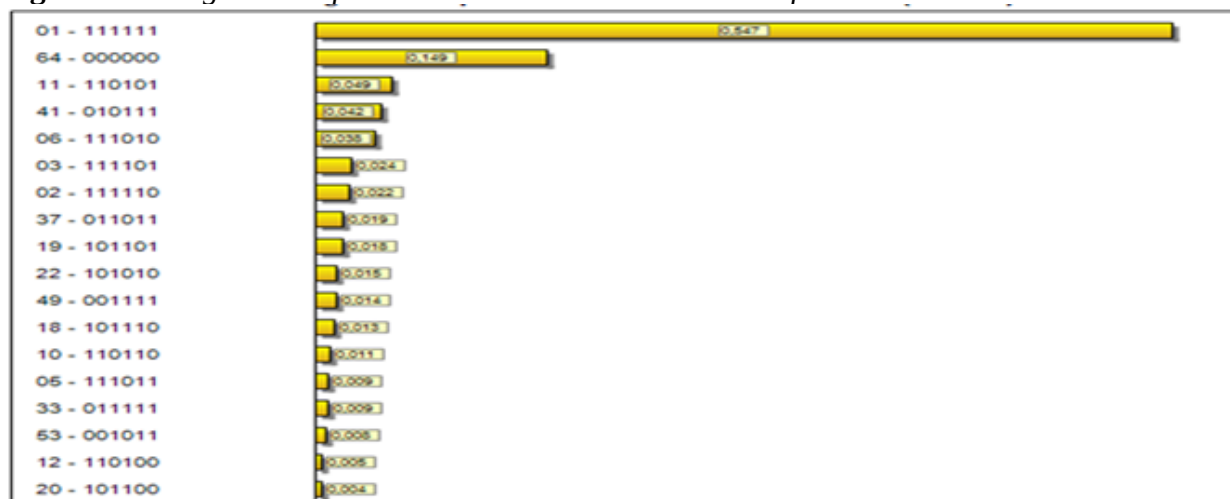


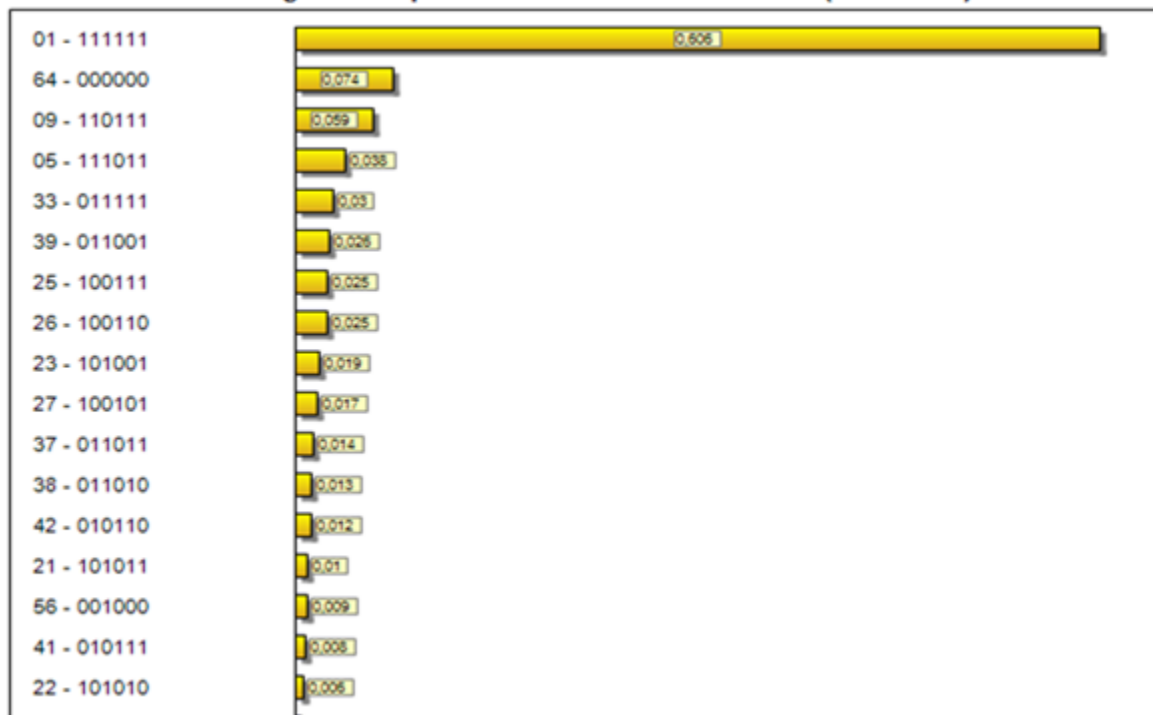
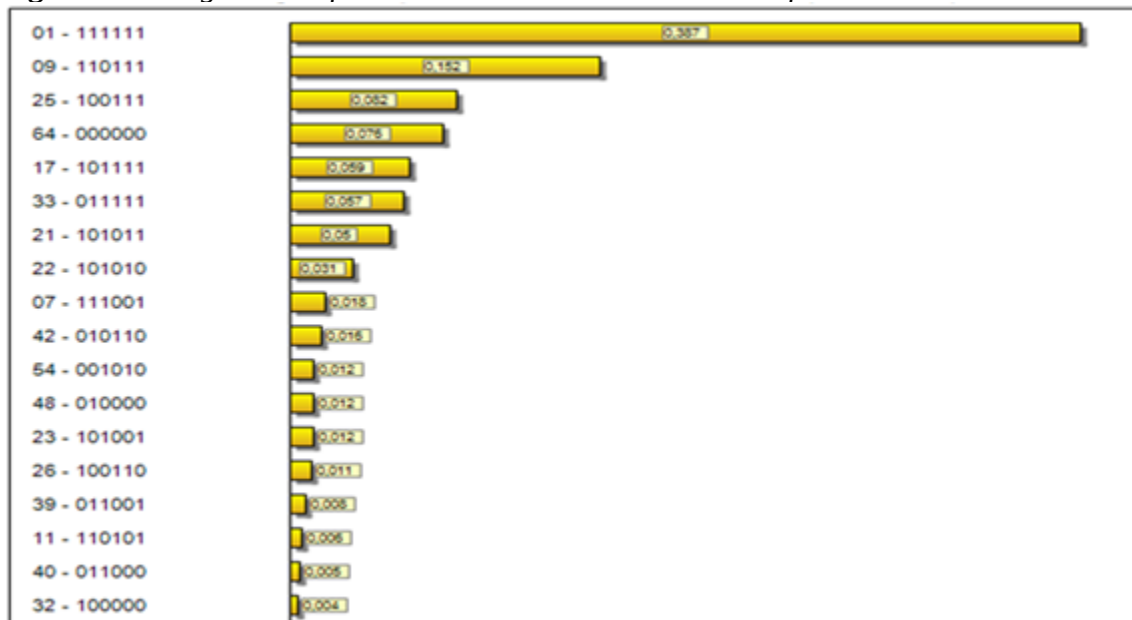
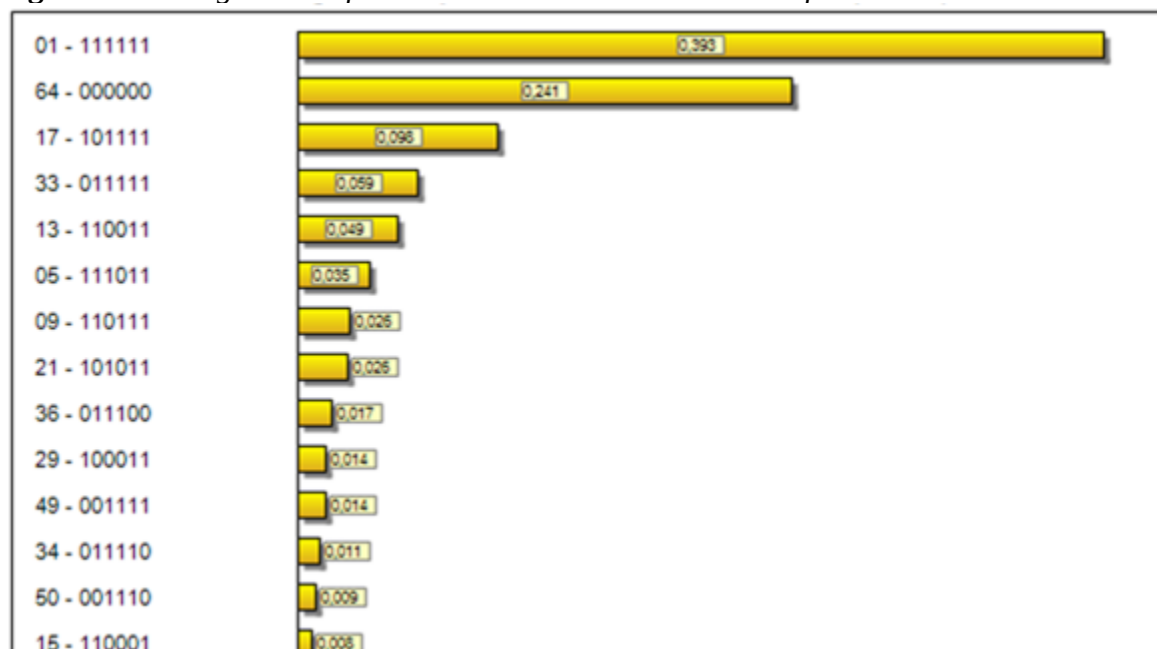
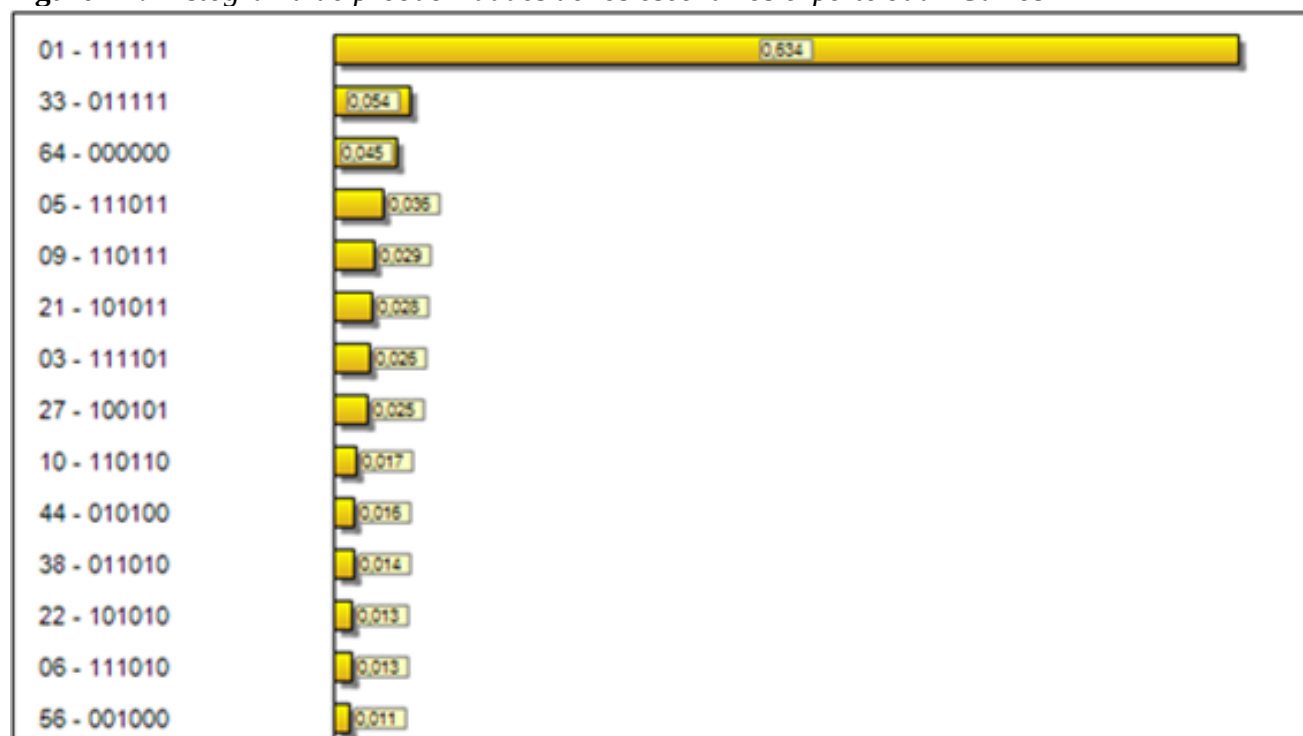
Figura 8. *Histograma de probabilidades de los escenarios experta ANA***Figura 9.** *Histograma de probabilidades de los escenarios experta Francia*

Figura 10. *Histograma de probabilidades de los escenarios experto Oscar***Figura 11.** *Histograma de probabilidades de los escenarios experto Juan Carlos*

6.3.5 Descripción causa-efecto del escenario más probable, pesimista, optimista

Tabla 18. *Escenario optimista.*

<i>Escenario 01-111111 Optimista-deseado</i>	
Causa	Consecuencias
¿Qué paso en el camino?	¿Qué implicación tiene la ocurrencia de este escenario?
Se desarrollarlo con el área de talento humano, gestión social y tecnología la encuesta con preguntas asertivas para conocer el estado de vida del voluntario perteneciente a la seccional Santander.	Se crea la encuesta para ver el estado de vida del voluntario; se cargar al sistema o se envía por medios electrónicos como WhatsApp, correo a los voluntarios para su debido diligenciamiento. Se desarrolla un análisis con el área de talento humano y de gestión social.
Se presenta a la Defensa Civil Seccional principal toda la documentación de la creación de las 10 nuevas juntas para la seccional.	Cada junta creo su órgano administrativo incorporando voluntarios que representaran los siguientes cargos: presidente, vicepresidente, secretario, tesorero, coordinador del talento humano, jefe de comunicaciones, jefe de capacitaciones.
Debido a la creación de 10 juntas permitió que la DC seccional Santander tuviera mayor cobertura en la zona permitiendo incorporar nuevos voluntarios a la seccional.	Mayor capacidad de respuestas en emergencia ya que se cuenta con mayor apoyo de voluntarios operativos
Los funcionarios administrativos con apoyo de los voluntarios crearon un informe detallado a la Sede principal de la Defensa civil, la Gobernación, alcaldías y concejos municipales exponiendo las necesidades de dotación de equipos y Herramientas para el apoyo del desarrollo de las actividades misionales relajadas por los voluntarios.	Se obtuvieron donaciones de dotación de uniformes, equipos y herramientas para los voluntarios pertenecientes a la Defensa Civil seccional Santander.
Al haber cumplió con el incremento de las juntas automáticamente se incorporaron nuevos voluntarios con nuevos conocimientos de manejo de redes sociales permitiendo mayor apoyo al área de redes de comunicación.	Se obtuvo mayor cobertura en la región por medio de las redes sociales permitiendo exponer e informar a la comunidad zonas de alto riesgos, pedagogía del cuidado del medio ambiente prevención de emergencias.
Se generaron nuevos convenios con las entidades que pertenecen a la unidad de gestión de riesgo como Gobernación de Santander, Alcaldía de Bucaramanga, Alcaldía de girón, Alcaldía de Floridablanca. .	Se desarrollaron nuevas capacitaciones de planes familiares y medios de vidas con el personal que laboran en las entidades que se realizaron convenios.

En la tabla 18, se puede observar el escenario optimista 01-111111 con una ocurrencia de 51,3% siendo este el deseado cumpliéndose los 6 objetivos, en el año 2026 el área operativa de la entidad conto con 2000 voluntario a comparación del año 2022 que contaban con 350 voluntarios operativos , se generaron 10 juntas de Defensa Civil apoyando en el desarrollo de la actividades misionales , generando 2 encuestas anuales a partir del año 2023 llegando a obtener 6 en cuestas totales aumentando el conocimiento de la calidad de vida en que se encuentran los voluntarios que pertenecen a la entidad .

Se equipando completamente a los 2000 voluntarios operativos para su buen desarrollo en la atención a emergencia mejorando su capacidad de respuesta, al contar con mayor personal de apoyo para la implementación de nuevas redes sociales, realizando 6 convenios con entidades mejorando las capacidades de la entidad.

Tabla 19. Escenario pesimista

<i>Escenario 33-000000 Pesimista - No deseado</i>	
Causa	Consecuencias
¿Qué paso en el camino?	¿Qué implicación tiene la ocurrencia de este escenario?
No se desarrolló la encuesta con preguntas asertivas ni se realizó el trabajo en equipo con el área de talento humano y gestión social.	No se pudo conocer el estado de vida del voluntario perteneciente a la seccional Santander.
Hubo inconvenientes para la aprobación de la de las 10 juntas para la seccional de Santander y en algunos le hicieron faltan documentación importante para la aprobación y creación de las mismas.	No se pudo incrementar la cobertura frente a la prestación de los servicios que presta la Defensa Civil Seccional Santander en el departamento.
<i>Escenario 33-000000 Pesimista - No deseado</i>	

Causa	Consecuencias
¿Qué paso en el camino?	¿Qué implicación tiene la ocurrencia de este escenario?
No hubo desarrollo de proyectos ni actividades que permitieran generar los ingresos de donaciones en herramientas y equipos.	El personal voluntario de la Defensa Civil Seccional Santander tuvo que seguir trabajando con las herramientas que contaban y en su debido caso para el desarrollo eficiente de sus funciones le toco comprar las herramientas y utensilios para llevar a cabo sus actividades.
El área de comunicación y tecnología de la información no se capacito ni se llevaron a cabo nuevas investigaciones en las cuales de las nuevas redes sociales la entidad debía incursionar.	La información se sigue manejando por las mismas redes sociales que ha tenido la entidad desde hace unos años como Facebook, Twitter y WhatsApp.
No se generaron nuevos convenios con las entidades que pertenecen a la unidad de gestión de riesgo Nacional.	Se disminuye el indicador de convenios institucionales.

En la tabla 19 podemos ver el escenario 33-000000 siendo este el escenario pesimista en el cual no se cumplió ningún objetivo planteado donde no se logró realizar las 6 encuestas a los voluntarios de la entidad y no se pudo saber en qué situación se encuentran la calidad de vida de los voluntarios dentro de sus hogares y comunidades, no se pudieron llevar a cabo la creación de 10 juntas de Defensa Civil en la región perjudicando la incorporación de nuevos voluntarios operativos debido a que no se pudo abarcar las zonas que todavía no se encuentran cubiertas por la entidad.

No se generaron campañas ni proyectos para incentivar a la población entidades y empresas a donar nuevos equipos y herramientas para los voluntarios operativos, no se llevaron a cabo la implementación de nuevas redes sociales para llegar a la población más joven, no se pudieron llevar a cabo convenios con entidades pertenecientes a la unidad de gestión de riesgo nacional.

Tabla 20. *Primer escenario alternativo*

<i>Escenario 09-110111 Alterno 1</i>	
Causa	Consecuencias
¿Qué paso en el camino?	¿Qué implicación tiene la ocurrencia de este escenario?
El personal administrativo y el voluntariado realizan un trabajo en conjunto para llevar a cabo el desarrollo de 6 encuestas durante el periodo 20223-2026.	Conocer el estado de vida de los voluntarios para poder enfocar esfuerzo con el objetivo de brindarles una mejor posibilidad de calidad de vida con el apoyo institucional y de entidades externas.
Se unieron líderes comunitarios con voluntarios de la dc seccional Santander para llevar a cabo la creación de juntas de Defensa Civil presentando toda la documentación pertinente y creación de su organización para su aprobación y puesta en funcionamiento para el	Aumento de las capacidades de respuestas a emergencias e implementación de programas enfocado a la mitigación al riesgo de desastre y emergencias.
Debido a los inconvenientes económicos los ciudadanos no se cuentan con los suficientes recursos para comprar los uniformes de la institución, ni cuentan con vehículo ni ingresos para movilizarse y poder ir a las capacitaciones y llevar a cabo el desarrollo de las actividades misionales que se realizan indiferentes puntos de las ciudades o municipios.	Menor capacidad de respuestas en emergencia y mayor dificultad para el cumplimiento de desarrollo de actividades misionales.
Se desarrollaron proyectos para la creación e implementación de campañas incentivando a la comunidad a donar equipos y herramientas para ayudar al cumplimiento de las actividades misionales de los voluntarios pertenecientes al Defensa Civil seccional Santander.	Mejor actitud de los voluntarios para llevar a cabo el desarrollo de sus actividades, e incrementando cumplimiento del desarrollo de las actividades misionales propuesta.
Se generó trabajo en equipo entre el área de comunicación y tecnología de la información con los voluntarios, para llevar a cabo el estudio y la implementación de la incursión de la entidad en las nuevas redes sociales	. Se genera aumenta la capacidad para informar a la población santandereanas permitiendo dar a conocer información asertiva y asesoramientos a situaciones de emergencias.
Se llevaron a cabo programas con el objetivo generar convenios con entidades que integran la Unidad de Gestión del Riesgo Nacional.	Aumento en el desarrollo del cumplimiento de las actividades misionales

En la tabla 20 se observa el escenario alterno 1 con una probabilidad de ocurrencia de un 5,3% en el cual se cumplen 5 objetivos se logró llevar a cabo las 6 encuestas durante los 3 periodos comprendidos desarrollando 2 encuestas por año a los voluntarios de la seccional, se pudieron crear las 10 juntas permitiendo tener mayor cobertura en las zonas de alto riesgo permitiendo mitigar las emergencias a desastres.

pero no se cumplió el tercer objetivo de tener 2000 voluntario operativo para dar respuesta a las emergencias presentadas en el departamento de Santander ,debido a que la entidad se enfocó en sus esfuerzos en el desarrollo de las actividades misionales, no se pudo generar programas y proyectos que incentivaran a los ciudadanos a pertenecer a las filas naranjas y algunos desistieron en la primera capacitación por no tener recursos para comprar el uniforme de la Defensa Civil por lo cual no pudieron seguir en la capacitación y graduarse como voluntario de la entidad.

Tabla 21. Segundo escenario alternativo

<i>Escenario 33-011111 Alterno</i>	
Causa	Consecuencias
¿Qué paso en el camino?	¿Qué implicación tiene la ocurrencia de este escenario?
No se generaron estrategias para llevar a cabo el proyecto de encuestas para saber el estado de la calidad de vida en que se encuentran los voluntarios pertenecientes a la seccional.	No hay información para llevar a cabo programas enfocados al mejoramiento de la calidad de vida de los voluntarios.
Al detectarse la necesidad de mejorar la capacidad de respuesta en tiempos oportunos a comunidades ubicadas en zonas de alto riesgo los voluntarios de la entidad llevan a cabo la creación de 10 juntas de Defensa Civil ubicadas en diferentes municipios del departamento de Santander.	El fortalecimiento de la cobertura e identificación de zonas de alto riesgo implementando los programas observadores comunitarios de riesgo, medios de vida y planes familiares de gestión de riesgo
Se fortaleció la publicidad por medios masivos de la comunicación para incentivar la incorporación de ciudadanos a las filas naranjas.	Mejoría de la implementación de capacitación virtual a los voluntarios para llevar a cabo la certificación de 2000 voluntarios operativos para el año 2026.
Se llevaron a cabo campañas visuales con imágenes captadas en las actividades de apoyo en situaciones de emergencias y desarrollando labores comunitarias de los voluntarios de la seccional Santander incentivando la donación de empresas y entidades públicas en uniformes, herramientas e implementos	Los 2000 voluntarios operativos de la Defensa Civil seccional Santander en el año 2026 fueron dotados con uniformes, herramientas e implementos para el buen desarrollo de sus actividades misionales.

<i>Escenario 33-011111 Alternativo</i>	
Causa	Consecuencias
¿Qué paso en el camino?	¿Qué implicación tiene la ocurrencia de este escenario?
Se implementaron programas para el mejoramiento de equipos de cómputo y tecnología para apoyar la expansión de la entidad en las redes sociales más utilizadas por los ciudadanos.	Mayor capacidad de difusión de medios masivos, permitiendo tener mayor reconocimiento y colaboración de la comunidad.
Se lograron convenios con Ponalsar, bomberos y cruz rojas en las diferentes ciudades, municipios y veredas de Santander.	Mayor apoyo de la entidad a los voluntarios para el desarrollo de las actividades misionales.

En la tabla 21, podemos observar el segundo escenario alternativo con mayor probabilidad de ocurrencia con un porcentaje del 4,2% en el cual no se cumplió el primer objetivo que es el de desarrollar e implementar 6 encuestas a los voluntarios pertenecientes a la seccional con el fin de conocer la calidad de vida de estos integrantes de la institución para poder tomar acciones que ayuden al mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores y así incentivar a los integrantes de la entidad.

Se lograron crear 10 juntas de defensa civil, se pudo incorporar 2000 voluntarios para la seccional incrementando el apoyo en el desarrollo de las actividades misionales generando mayor cobertura en las publicaciones realizadas en las redes sociales abarcando todas las redes utilizadas por los santandereanos en el año 2026 logrando generar 6 convenios institucionales con las entidades que pertenecen a la Unidad de Gestión de Riesgo Nacional.

6.4 Análisis de actores sociales

Teniendo como guía el planteamiento del problema encontramos en la Defensa Civil Seccional Santander los siguientes actores, voluntario civilito que son aquellos niños y jóvenes que decidieron ser servidores comunitarios y pertenecen al programa Civilito y que comprenden

entre las edades de 7 a 15 años; los voluntarios Juveniles son integrantes de la entidad que comprenden entre los 15 a 18 años de edad, los voluntarios activos son aquellos ciudadanos mayores de 18 años que decidieron destinar su tiempo al servicio de la comunidad capacitándose en los cursos básicos e intermedios para apoyar a las actividades misionales de la entidad.

Los voluntarios asesores son aquellos ciudadanos que pertenecen a la defensa civil pero que tiene entre 65 años o más, por lo cual solo se le permiten participar en las actividades de acción social, la gestión ambiental y en actividades de capacitación.

Los otros actores que comprende el análisis de este documento son Comités de Defensa Civil seccional Santander, Gobernación de Santander, Alcaldía de Bucaramanga, Entidades prestadoras del mismo servicio y Defensa Civil Seccional Santander.

En la tabla 22. se planteas las acciones que toma cada actor en defensas de sus intereses frente a las variables estratégicas de la entidad.

Tabla 22. *Análisis de factores sociales*

Actores	Apoyo institucional e incentivos al personal	Juntas de Defensa Civil Seccional Santander	Personal operativo	Equipos y herramientas	Difusión de medios masivos	Cooperación entre instituciones
(A1) voluntarios civilito	N/A	OB 1. Apoyo en el desarrollo de las actividades de gestión ambiental y gestión social	N/A	N/A	OB 2. Desarrollando campañas con imágenes fotográfica de los Civilitos realizando actividades ambientales y labores sociales.	N/A
(A2) voluntario juvenil	N/A	OB 3. Realizando apoyo en las actividades relacionadas a los ejes misionales de la entidad	OB 4. Capacitando a los jóvenes en los ejes misionales de la entidad con el objetivo de fortalecer el personal operativo.	N/A	OB 5. Se generan análisis de redes sociales en el cual debería incursionar la entidad.	N/A

Actores	Apoyo institucional e incentivos al personal	Juntas de Defensa Civil Seccional Santander	Personal operativo	Equipos y herramientas	Difusión de medios masivos	Cooperación entre instituciones
(A3) voluntario activo	OB 6. Identifican los voluntarios que cuenta con una antigüedad en la institución superiores o iguales a tres años con el fin de realizar la documentación y asesoría que le permita brindarle los beneficios estipulados en la ley 1505 del 2012.	OB 7. Solicitud de conformación juntas y apoyando en los procesos documentales, organizacional y legales para la creación de juntas en zonas de alto riesgo del departamento.	OB 15. Solicita apoyo económico para alimentación y transporte en la prestación del servicio.	OB 9. solicitando dotación de equipos, herramientas y uniformes a todo el personal operativo.	OB 10. Realizando actividades de recolección de evidencia fotográfica y fílmica de las actividades desarrolladas siendo estas expuestas en las redes sociales de la entidad.	OB 11. Desarrollando las actividades eficientemente cumpliendo con los procesos de cooperación con las entidades.
(A4) voluntario asesor	N/A	OB 12. Apoyo en actividades relacionadas con la acción social, la gestión ambiental y actividades de capacitación.	N/A	N/A	N/A	OB 13. Desarrolla actividades de capacitación.
(A5) Comités	N/A	OB 14. Realizando apoyo en las actividades relacionadas a los ejes misionales de la entidad	OB 15. Incrementar la capacidad operativa del personal.	OB 16. Solicitud de donaciones a las entidades y empresas privadas para la adquisición de nuevas herramientas y equipos.	OB 17. Desarrollando seguimiento continuo de las redes sociales dando respuestas a inquietudes y cargando material fotográfico y fílmico de las actividades desarrolladas.	OB 18. Participando activamente en el desarrollo de programas a nivel nacional enfocados a la acción social y humanitaria.

Actores	Apoyo institucional e incentivos al personal	Juntas de Defensa Civil Seccional Santander	Personal operativo	Equipos y herramientas	Difusión de medios masivos	Cooperación entre instituciones
(A6) Gobernación de Santander	N/A	N/A	OB 20. Generando estrategias y programas fortaleciendo la mitigación de los riesgos por medio de la gestión de riesgo de desastres Santander.	OB 21. Donar equipos, herramientas y parque a automotor para el buen desarrollo de las actividades misionales.	N/A	OB 22. Se realizan alianzas para llevar a cabo capacitación del programa de planes familiares de gestión de riesgo al personal de planta.
(A7) alcaldía de Bucaramanga	N/A	OB 23. Se solicita el servicio de atención de afluencia masiva	N/A	OB 24. Aprobar en el presupuesto un rubro para la dotación de equipos y herramientas	N/A	OB 25. Se generan procesos y estrategias en la coordinación a la gestión del riesgo.
(A8) Entidades prestadoras del mismo servicio (Bomberos y Cruz roja)	N/A	N/A	OB 26. Se generan cadenas de servicios solidarios.	OB 27. Se generan estrategias de cooperación para el préstamo herramientas.	N/A	OB 28. Prestan el apoyo de servicio de influencia masiva y capacitación.

Actores	Apoyo institucional e incentivos al personal	Juntas de Defensa Civil Seccional Santander	Personal operativo	Equipos y herramientas	Difusión de medios masivos	Cooperación entre instituciones
(A9) Unidad Nacional para la gestión del riesgo	OB 29. Se realiza invitaciones a eventos destinados a incentivos al personal.	N/A	N/A	OB 31. Crea convenio para obtener herramientas y equipos disponibles para cuando se presenta emergencias.	N/A	OB 33. Se establece como punto de control entrelazando las diferentes entidades.
(A10) Defensa Civil Seccional Principal	OB 34. Se contrata personal idónea de planta y se realiza capacitaciones para fortalecer las actividades desarrolladas en los ejes misionales de la entidad.	OB 35. gestiona proyectos y actividades enfocados en los ejes misionales.	OB 36. se generan recursos para el apoyo al personal operativo en desarrollo de actividades misionales.	OB 37. Dotar de equipo y herramienta a los voluntarios de la seccional de Santander con el objetivo de poyar el desarrollo de las actividades misionales de la entidad.	OB 38. Aprobando un rubro para la dotación de equipos de cómputo y software.	OB 39. se generan procesos estratégicos para llevar a cabo convenios con otras entidades.

Tabla 23. *Lista de acciones de los actores frente a las estrategias***Objetivos o acciones identificadas**

- OB 1. Apoyo en el desarrollo de las actividades de gestión ambiental y gestión social.
- OB 2. Ejecutar actividades de recolección de evidencia fotográfica y fílmica de las actividades desarrolladas siendo estas expuestas en las redes sociales de la entidad.
- OB 3. Realizando apoyo en las actividades relacionadas a los ejes estratégicos de la entidad.
- OB 4. Capacitando a los jóvenes en los ejes misionales de la entidad con el objetivo de fortalecer el personal operativo.
- OB 5. Se generan análisis de redes sociales en el cual debería incursionar la entidad.
- OB 6. Identifican los voluntarios que cuenta con una antigüedad en la institución superiores o iguales a tres años con el fin de realizar la documentación y asesoría que le permita brindarle los beneficios estipulados en la ley 1505 del 2012.
- OB 7. Solicitud de conformación juntas y apoyando en los procesos documentales, organizacional y legales para la creación de juntas en zonas de alto riesgo del departamento.
- OB 8. Solicita apoyo económico para alimentación y transporte en la prestación del servicio.
- OB 9. Solicitando dotación de equipos, herramientas y uniformes a todo el personal operativo.
- OB 10. Desarrollando las actividades eficientemente cumpliendo con los procesos de cooperación con las entidades.
- OB 11. Apoyo en actividades relacionadas con la acción social, la gestión ambiental y actividades de capacitación.
- OB 12. Disposición de personal operativo para apoyar en situaciones que se necesitan.
- OB 13. Incrementar la capacidad operativa del personal.
- OB 14. Solicitud de donaciones a las entidades y empresas privadas para la adquisición de nuevas herramientas y equipos.
- OB 15. Participando activamente en el desarrollo de programas a nivel nacional enfocados a la acción social y humanitaria.
- OB 16. Prestan el apoyo de servicio de influencia masiva y capacitación.
- OB 17. Generando estrategias y programas fortaleciendo la mitigación de los riesgos por medio de la gestión de riesgo de desastres Santander.
- OB 18. Se realizan alianzas para llevar a cabo capacitación del programa de planes familiares de gestión de riesgo al personal de planta.
- OB 19. Aprobar en el presupuesto un rubro para la dotación de equipos y herramientas.
- OB 20. Se generan procesos y estrategias en la coordinación a la gestión del riesgo.
- OB 21. Se generan cadenas de servicios solidarios.
- OB 22. Se generan estrategias de cooperación para el préstamo herramientas.
- OB 23. Se realiza invitaciones a eventos destinados a incentivar al personal.
- OB 24. Se establece como punto de control entrelazando las diferentes entidades.
- OB 25. Se contrata personal idónea de planta y se realiza capacitaciones para fortalecer las actividades desarrolladas en los ejes misionales de la entidad.
- OB 26. Gestiona proyectos y actividades enfocados en los ejes misionales.
- OB 27. Aprobando un rubro para la dotación de equipos de cómputo y software.
- OB 28. se generan procesos estratégicos para llevar a cabo convenios con otras entidades.

Actores	OB 17	OB 18	OB 19	OB 20	OB 21	OB 22	OB 23	OB 24	OB 25	OB 26	OB 27	OB28	TOTAL +	TOTAL -
A1	100	0	100	30	30	0	100	0	0	100	100	100	1500	0
A2	100	0	100	70	70	0	100	100	100	100	100	100	2370	0
A3	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	2800	0
A4	100	100	100	100	100	0	100	100	100	100	100	100	2270	-230
A5	100	100	100	100	100	30	100	100	100	100	100	100	2630	-30
A6	100	100	100	100	100	0	30	100	0	100	100	100	1910	0
A7	100	100	100	100	100	0	30	100	0	100	100	100	1870	0
A8	100	-70	100	-70	100	100	100	30	0	0	0	100	960	-470
A9	100	100	100	100	100	100	100	100	30	100	0	100	2030	0
A10	100	100	100	100	100	-30	100	30	100	100	100	100	2430	-200
TOTAL +	1000	700	1000	800	900	330	860	760	530	900	800	1000		
TOTAL -	0	-70	0	-70	0	-30	0	0	0	0	0	0		

Tabla 26. *Convergencia entre actores*

CAMPO DE BATALLA	ESTOS ACTORES SE ENCUENTRAN ALIADOS	PARA ENFRENTARSE A ESTOS ACTORES
OB 1	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A8-A9-A10 (GRUPO 1)	
OB 2	A1-A2-A3-A5-A6-A7-A9-A10 (GRUPO 2)	A4-A8 (GRUPO 1)
OB 3	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A8-A9-A10 (GRUPO 1)	
OB 4	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A9-A10 (GRUPO 3)	A8 (GRUPO 2)
OB 5	A1-A2-A3 -A5-A6-A7-A8-A9-A10 (GRUPO 4)	A4 (GRUPO 3)
OB 6	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A8-A9-A10 (GRUPO 1)	
OB 7	A1-A2-A3-A4- A6-A7- A9-A10 (GRUPO 5)	A5- A8 (GRUPO 4)
OB 8	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A8-A9 (GRUPO 6)	A10 (GRUPO5)
OB 9	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A8-A9 (GRUPO 7)	A10 (GRUPO5)
OB 10	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A8-A9-A10 (GRUPO 1)	
OB 11	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A8-A9-A10 (GRUPO 1)	
OB 12	A1-A2-A3 -A5-A6-A7-A8-A9-A10 (GRUPO 4)	A4 (GRUPO 3)
OB 13	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A9-A10 (GRUPO 3)	A8 (GRUPO 2)
OB 14	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A8-A9-A10 (GRUPO 1)	
OB 15	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A8-A9-A10 (GRUPO 1)	
OB 16	A1-A2-A3-A5-A6-A7-A9-A10 (GRUPO 2)	A5- A8 (GRUPO 4)
OB 17	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A8-A9-A10 (GRUPO 1)	

CAMPO DE BATALLA	ESTOS ACTORES SE ENCUENTRAN ALIADOS	PARA ENFRENTARSE A ESTOS ACTORES
OB 18	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A9-A10 (GRUPO 3)	A8 (GRUPO 2)
OB 19	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A8-A9-A10 (GRUPO 1)	
OB 20	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A9-A10 (GRUPO 3)	A8 (GRUPO 2)
OB 21	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A8-A9-A10 (GRUPO 1)	
OB 22	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A8-A9 (GRUPO 1)	A10 (GRUPO5)
OB 23	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A8-A9-A10 (GRUPO 1)	
OB 24	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A8-A9-A10 (GRUPO 1)	
OB 25	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A8-A9-A10 (GRUPO 1)	
OB 26	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A8-A9-A10 (GRUPO 1)	
OB 27	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A8-A9-A10 (GRUPO 1)	
OB 28	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A8-A9-A10 (GRUPO 1)	

6.4.1 Objetivos conflictivos

En el momento de realizar un proyecto o una actividad vamos encontrar acciones conflictivas en el desarrollo de las mismas generándonos a realizar conciliaciones para seguir con el proyecto y que esta no se convierta en un inconveniente o obstáculo en la ejecución de la actividad, en el desarrollo de este proyecto analizando el planteamiento de problema pudimos encontrar 10 actores sociales los cuales son:

- A1. Voluntario civilito.

- A2. Voluntario juvenil.
- A3. Voluntario activo.
- A4. Voluntario asesor.
- A5. Comités.
- A6. Gobernación de Santander.
- A7. Alcaldía de Bucaramanga.
- A8. Entidades prestadoras del mismo servicio (Bomberos y Cruz roja).
- A9. Unidad Nacional para la gestión del riesgo.
- A10. Defensa civil seccional principal.

Al desarrollar y analizar las tablas 24 y 25 se encuentra la postura de cada actor frente a cada acción u objetivo, perimiéndonos identificar los objetivos conflictivos realizando la suma de los totales en el eje horizontal de los puntos positivos y negativos observando los resultados que más se acercan a cero en la cual encontramos 3 objetivos conflictivos:

Tabla 27. Objetivos conflictivos

OB 2. Ejecutar actividades de recolección de evidencia fotográfica y fílmica de las actividades desarrolladas siendo estas expuestas en las redes sociales de la entidad.

OB 5. Se generan análisis de redes sociales en el cual debería incursionar la entidad.

OB 8. Solicita apoyo económico para alimentación y transporte en la prestación del servicio.

OB 22. Se generan estrategias de cooperación para el préstamo herramientas

Tabla 28. Posición de los actores frente a los objetivos conflictivos

CAMPO DE BATALLA	ESTOS ACTORES SE ENCUENTRAN ALIADOS	PARA ENFRENTARSE A ESTOS ACTORES
OB 2	A1-A2-A3-A5-A6-A7-A9-A10 (GRUPO 2)	A4-A8 (GRUPO 1)
OB 5	A1-A2-A3 -A5-A6-A7-A8-A9-A10 (GRUPO 4)	A4 (GRUPO 3)
OB 8	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A8-A9 (GRUPO 6)	A10 (GRUPO5)
OB 22	A1-A2-A3-A4-A5-A6-A7-A8-A9 (GRUPO 1)	A10 (GRUPO5)

En el plan de acción de los objetivos conflictivos se formulan los objetivos conflictivos resultante en el análisis anterior, conllevando al planteamiento de una serie de acciones que permiten minimizar el conflicto entre los actores o solucionarlos si es posible.

Tabla 29. Plan de acción de objetivos conflictivos

Objetivos	Acciones	Actores implicados	Responsable
OB 2. Ejecutar actividades de recolección de evidencia fotográfica y filmica de las actividades desarrolladas siendo estas expuestas en las redes sociales de la entidad.	1. Realizar revisiones fotográficas y filmicas con los objetivos de analizar que no se le estén violando ningún derecho a voluntario o ciudadano que aparezca en ese material siendo cuidadosos con el material antes de subirlo a la red. 2. Realizar producción de contenidos, seleccionando las imágenes más impactantes que expresen el objetivo del desarrollo de la actividad.	A4-A8	Área de comunicación y tecnología de la información
OB 5. Se generan análisis de redes sociales en el cual debería incursionar la entidad.	1. Contratar personal idóneo y calificado con experiencia en manejo de redes sociales. 2. Realizar una encuesta con apoyo de las juntas y comités con el objetivo de detectar cuales son las redes sociales más utilizadas por la población santandereana. 3. Realizar un plan para cada canal de redes sociales. 4. Implementar herramienta de gestión de redes permitiendo tener orientación en las publicaciones, interactuar y llevar a cabo análisis de los diferentes canales.	A4	Área de comunicación y tecnología de la información

Objetivos	Acciones	Actores implicados	Responsable
OB 8. Solicita apoyo económico para alimentación y transporte en la prestación del servicio.	1. Se crea el área del bienestar del personal operativo en el desarrollo de las actividades misionales de la entidad. 2. Se dispone un espacio en la seccional Santander en la cual se van a almacenar víveres y alimentos no perecederos. 3. Se crea el programa de apoyo al voluntario naranja en el cual se reciben donaciones de la comunidad y se albergan en el almacén de víveres. 4. Se crean estrategias para generar convenios con las empresas de servicio público para transportar a los voluntarios que se encuentren portando el uniforme naranja.	A10	Área administrativa
OB 22. Se generan estrategias de cooperación para el préstamo herramientas	1. crear el programa de ayuda en cooperación de los préstamos de herramientas a entidades que pertenecen a la Unidad Nacional De Gestión De Riesgo. 2. Desarrollar los procesos paso a paso para llevar a cabo el préstamo de herramientas. 3. Realizar inventario de los equipos y herramientas con el que cuenta la entidad. 4. Desarrollar actividades con personal idóneo de mantenimiento de equipos y herramientas.	A10	Área administrativa Y Área de comunicación y tecnología de la información

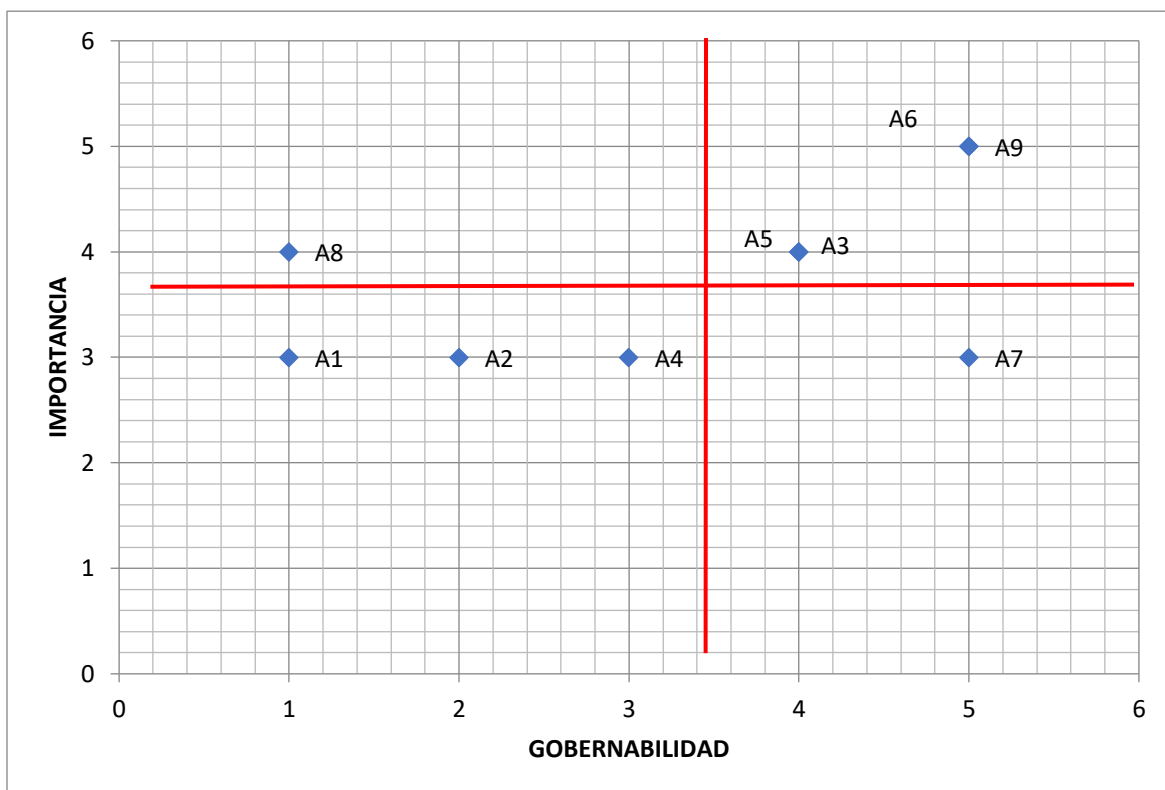
6.4.2 Construcción de escenario de apuesta

Tabla 30. *Análisis rice e igo Variable apoyo institucional*

Variable apoyo institucional	
Objetivo 1: llevar a cabo 6 encuestas virtuales al año 2026 a todos los voluntarios del departamento, teniendo como objetivo conocer sobre su estilo de vida y que beneficio de la ley 1505 de 2012 se le podría brindar al voluntario en educación, vivienda y seguridad social que buscando mejorar su calidad de vida.	
Hipótesis 1: ¿Qué tan probable es que para el año 2026 se lleven a cabo encuestas virtuales a todos los voluntarios con actualización de seis meses con el objetivo de conocer el estado de vida del voluntario, cuando actualmente no hay encuestas de este tema?	
Reducir	Crear
1. El bajo compromiso de los voluntarios al cumplimiento de actividades virtuales.	1. El grupo de análisis de la información del talento humano interno de la seccional de Santander el cual será encargado de crear la encuesta.
2. Los tiempos de respuestas de los voluntarios la información solicitada por la seccional.	2. Actividades para capacitar a los voluntarios explicando el proceso para llevar a cabo la encuesta.
	3. realizar un video tutorial explicando el proceso para llevar a cabo la encuesta

Incrementar	Eliminar
1. Incrementar el apoyo de equipo tecnológico.	1. La brecha digital existente en los voluntarios de la seccional. - Realizar convenios con entidades académicas para la capacitación de herramientas tecnológicas para los voluntarios de la seccional.
2. Incentivar la actualización de los datos personales de los voluntarios en el sistema bisasim de la seccional Santander.	2. Los protocolos innecesarios que generan obstáculos en el desarrollo de actividades y proyectos de la entidad.

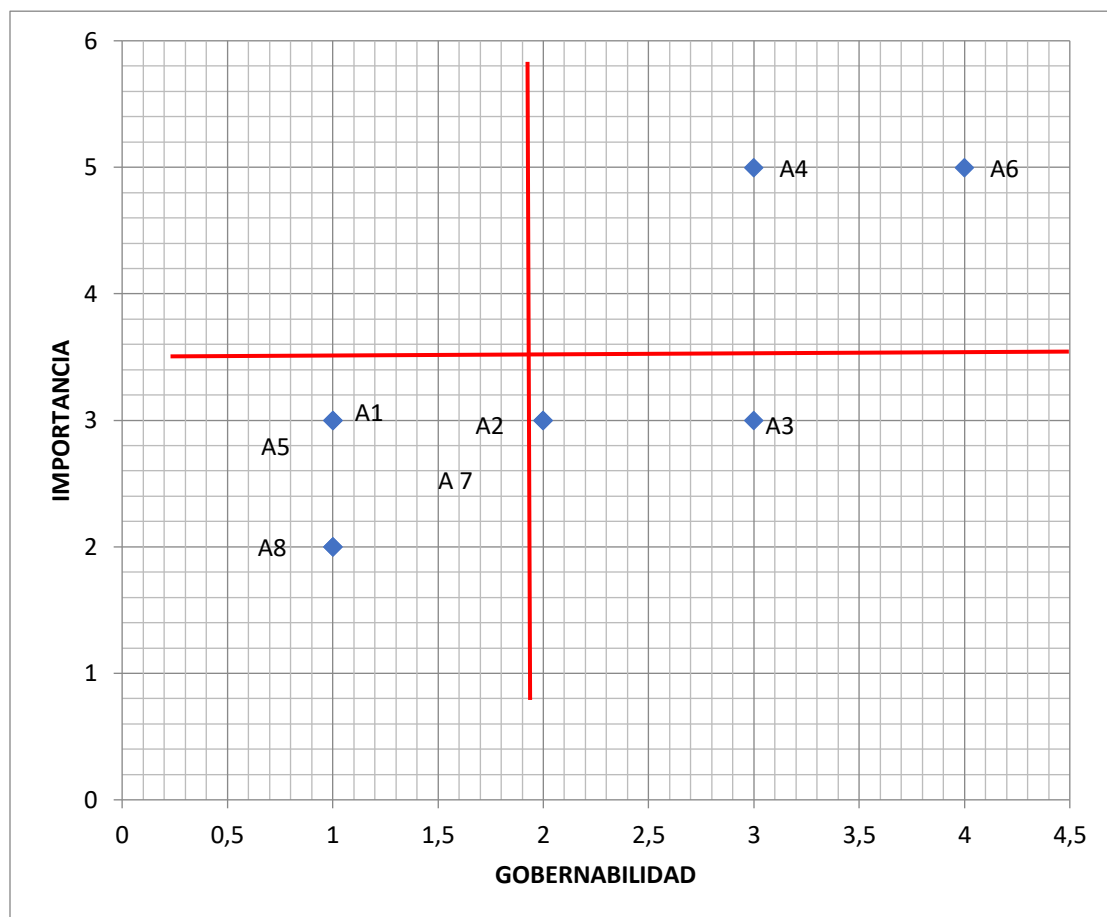
Acciones	Importancia	Gobernabilidad
A1. Reducir el bajo compromiso de los voluntarios al cumplimiento de actividades virtuales.	3	1
A2. Reducir los tiempos de respuestas de los voluntarios la información solicitada por la seccional.	3	2
A3. Crear el grupo de análisis de la información del talento humano interno de la seccional de Santander el cual será encargado de crear la encuesta.	4	4
A4. Generar actividades para capacitar a los voluntarios explicando el proceso para llevar a cabo la encuesta.	3	3
	4	4
A5. Incrementar el apoyo de equipo tecnológico.	5	5
A6. Incentivar la actualización de los datos personales de los voluntarios en el sistema bisasim de la seccional Santander.	3	5
A7. Realizar un video tutorial explicando el proceso para llevar a cabo la encuesta	4	1
A8. Eliminar La brecha digital existente en los voluntarios de la seccional. - Realizar convenios con entidades académicas para la capacitación de herramientas tecnológicas para los voluntarios de la seccional.	5	5
A9. Eliminar Los protocolos innecesarios que generan obstáculos en el desarrollo de actividades y proyectos de la entidad.	5	5

Figura 12. *Evaluación igo variable estratégica Apoyo institucional*

Para cumplir el objetivo 1 de llevar acabo 6 encuestas que permita saber cómo se encuentran los voluntarios en calidad de vida, durante el periodo 2023-2026 según el análisis de la figura 20 evaluación igo se debe llevar acabo primordialmente la eliminación de los protocolos innecesarios que generan obstáculos en el desarrollo de actividades y proyectos de la entidad, en segunda medida se debe incrementar el apoyo de equipo tecnológico e incentivar a los voluntarios que actualicen la información personal en el sistema bisasim y llevar a cabo la creación del grupo de análisis de la información del talento humano interno de la seccional el cual será encargado de gestionar y desarrollar dicha encuesta.

Tabla 31. *Análisis rice e igo variable juntas de defensa civil seccional Santander*

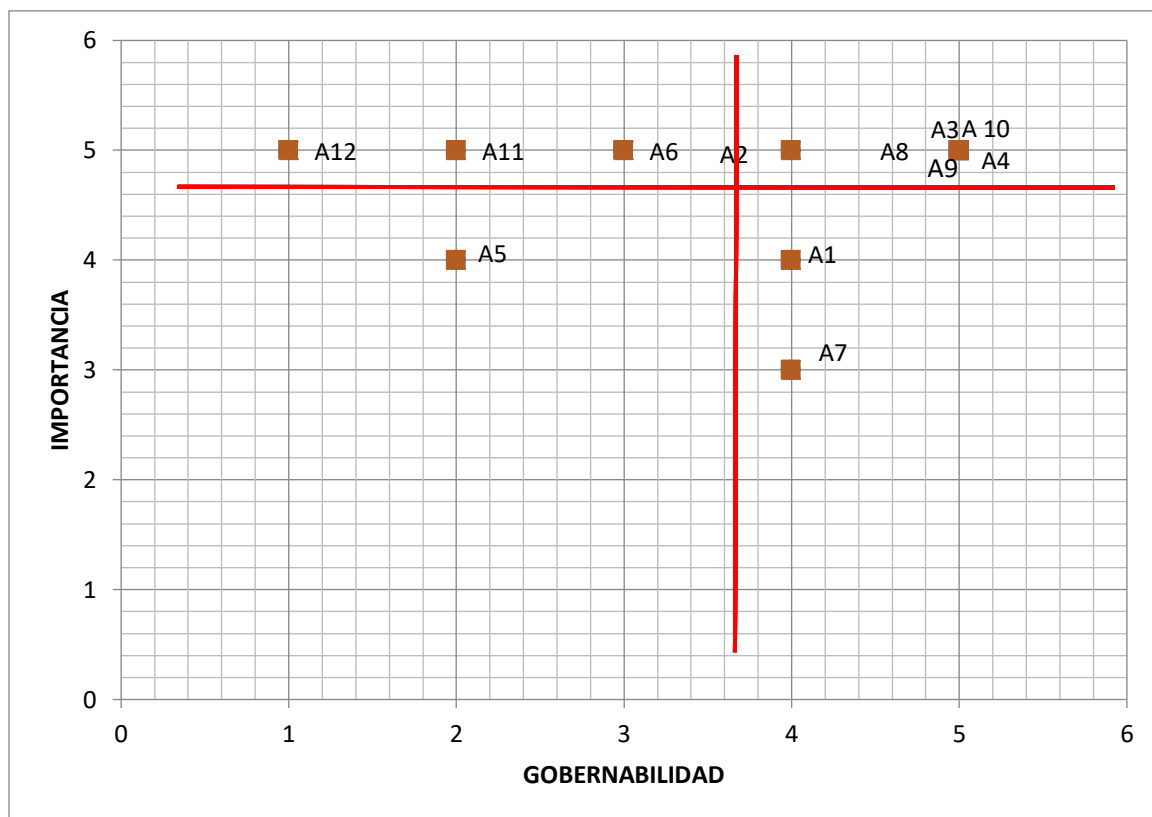
Variable juntas de defensa civil seccional Santander			
Objetivo 2: Lograr activar 10 juntas en la Seccional Santander para el año 2026.			
Hipótesis 2. ¿Qué tan probable es que para el año 2026 se activen en la seccional Santander 10 juntas más, cuando actualmente se encuentran 7 juntas certificadas?			
Reducir		Crear	
1. Reducir cantidad de voluntarios que se necesitan para formar una junta de Defensa civil.		1. Crear estímulos a los comités para que se puedan convertir en juntas.	
2. Los requerimientos para desarrollar las actividades operativas de las juntas.		2. Crear convenios con entidades públicas y privadas frente a prestación del servicio de afluencia masiva para genera mayores ingresos a las juntas.	
Incrementar		Eliminar	
1. Incrementar el porcentaje económico que le otorga la Dirección General a las juntas por la prestación del servicio de atención a influencia masiva.		1. El auxilio económico que se le otorga al presidente de la junta, deben ser destinado a los fondos de la junta.	
2. Incentivar a los comités para que se conviertan en juntas de Defensa Civil.		2. Los protocolos y documentación para que un comité se convierta en junta.	
Acciones		Importancia	Gobernabilidad
A1. Reducir cantidad de voluntarios que se necesitan para formar una junta de Defensa civil.		3	1
A2. Reducir los requerimientos para desarrollar las actividades operativas de las juntas.		3	2
A3. Crear estímulos a los comités para que se puedan convertir en juntas.		3	3
A4. Crear convenios con entidades públicas y privadas frente a prestación del servicio de afluencia masiva para genera mayores ingresos a las juntas.		5	3
A5. Incrementar el porcentaje económico que le otorga la Dirección General a las juntas por la prestación del servicio de atención a influencia masiva.		3	1
A6. Incentivar a los comités para que se conviertan en juntas de Defensa Civil.		5	4
A8. Incentivar a los comités para convertirse en juntas de Defensa Civil.		3	2
A9. Eliminar el auxilio económico que se le otorga al presidente de la junta, deben ser destinado a los fondos de la junta.		2	1
A10. Eliminar los protocolos y documentación para que un comité se convier en junta.		2	1

Figura 13. *Evaluación igo variable estratégica juntas de defensa civil*

En la figura 12 podemos analizar, que para cumplir el objetivo 2 de llevar a cabo la aprobación de 10 juntas para el año 2026 se debe imprimir como primera instancia incentivos a los comités para que se puedan convertir en juntas y crear convenios con entidades públicas y privadas en atención a eventos de influencia masiva con el objetivo de aumentar los ingresos de las juntas y generar un incentivo para que los comités se quieran convertir en juntas para poder recibir estos ingresos.

Tabla 32. *Análisis rice e igo variable personal operativo*

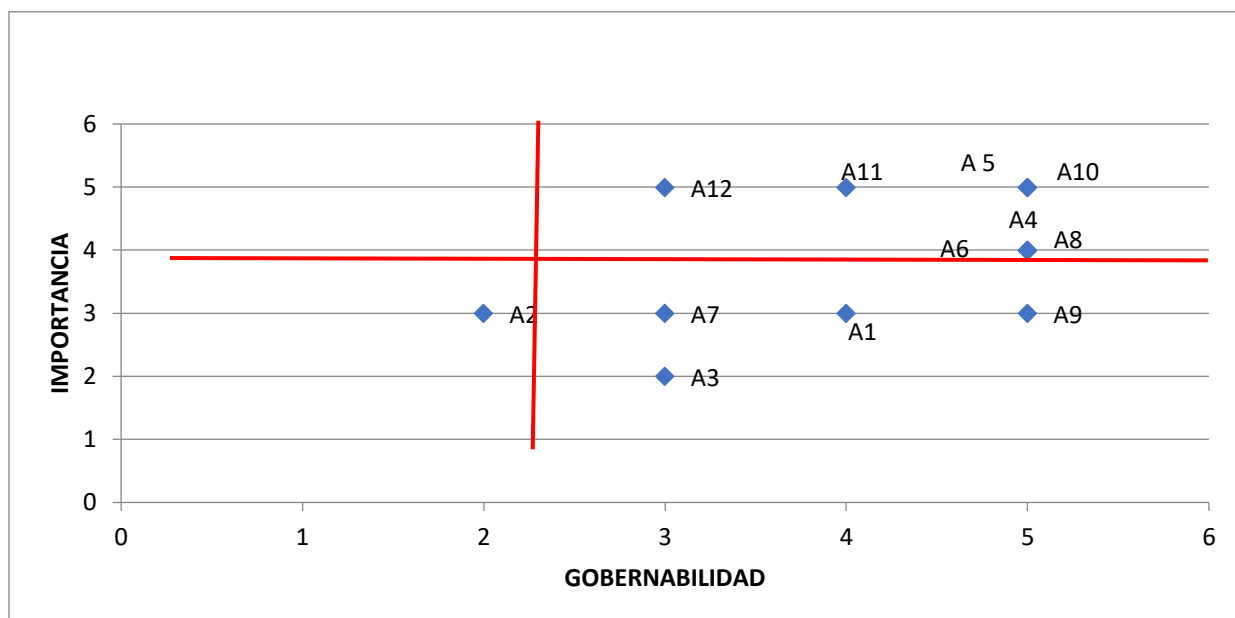
Variable personal operativo		
Objetivo 3. Lograr que la seccional de Santander cuente con 2000 voluntarios operativos a 2026.		
Hipótesis ¿qué tan probable es que para el año 2026 la seccional cuente con 2000 voluntarios operativos cuando actualmente hay 350 voluntarios?		
Reducir	Crear	
1. Los tiempos de duración de la capacitación básica.	1. crear un programa de apoyo en asesoramiento del voluntario frente a la ley que brinda beneficios al voluntariado, Ley 1502 del 2012.	
2. los tiempos de capacitaciones en horarios laborales.	2. Realizar campañas presenciales en puntos estratégicos del departamento que incentiven la incorporación de nuevos ciudadanos a las filas naranja de la seccional de Santander.	
	3. crean convenios con las empresas de servicio público para transportar a los voluntarios que se encuentren portando el uniforme naranja	
	4. Crear el programa de bienestar al voluntario.	
Incrementar	Eliminar	
1. Capacitaciones virtuales en cursos básicos y cursos intermedios.	1. El cobro de los uniformes para los voluntarios de la seccional.	
2. Incrementar las campañas publicitarias en las redes sociales.	2. Las actitudes que vayan en contra de los principios de la entidad, como la arrogancia, la discriminación.	
3. La socialización del código de integridad del servidor público.		
4. Apoyo institución e incentivos al voluntariado.		
Acciones	Importancia	Gobernabilidad
A1. Reducir los tiempos de duración de la capacitación básica.	4	4
A2. Reducir los tiempos de capacitaciones en horarios laborales.	5	4
A3. Crear un programa de apoyo en asesoramiento del voluntario frente a la ley que brinda beneficios al voluntariado, Ley 1502 del 2012.	5	5
A4. Realizar campañas presenciales en puntos estratégicos del departamento incentivando la incorporación de nuevos ciudadanos a las filas naranja de la seccional de Santander.	5	5
A5. Crean convenios con las empresas de servicio público para transportar a los voluntarios que se encuentren portando el uniforme naranja	4	2
A6. Crear el programa de bienestar al voluntario.	5	3
A7. Capacitaciones virtuales en cursos básicos y cursos intermedios.	3	4
A8. Incrementar las campañas publicitarias en las redes sociales.	5	5
A9. La socialización del código de integridad del servidor público.	5	5
A10. Apoyo institución e incentivos al voluntariado.	5	2
A11. Eliminar el cobro de los uniformes para los voluntarios de la seccional.	5	3
A12. Eliminar las actitudes que vayan encontrar de los principios de la entidad, como la arrogancia, la discriminación.		

Figura 14. Evaluación igo variable estratégica personal operativo.

El objetivo de esta variables es tener 2000 voluntarios activos para el año 2026 , realizando el análisis igo como lo podemos ver en la ilustración 13, las acciones prioritarias que debe enfocar es la realizar campañas presenciales en puntos estratégicos del departamento incentivando a la incorporación de nuevos ciudadanos a las filas naranja de la seccional de Santander, incrementando el apoyo institucional a los voluntarios, reduciendo los tiempos de capacitaciones en horarios laborales, incrementar las campañas publicitarias en las redes sociales e incrementando la socialización del código de integridad del servidor público el cual marca unas pautas de los que se debe y no se tiene que hacer cuando es un servidor público, ya que los voluntarios son la primera imagen de presentación de la entidad.

Tabla 33. Análisis rice e igo variable equipo y herramientas

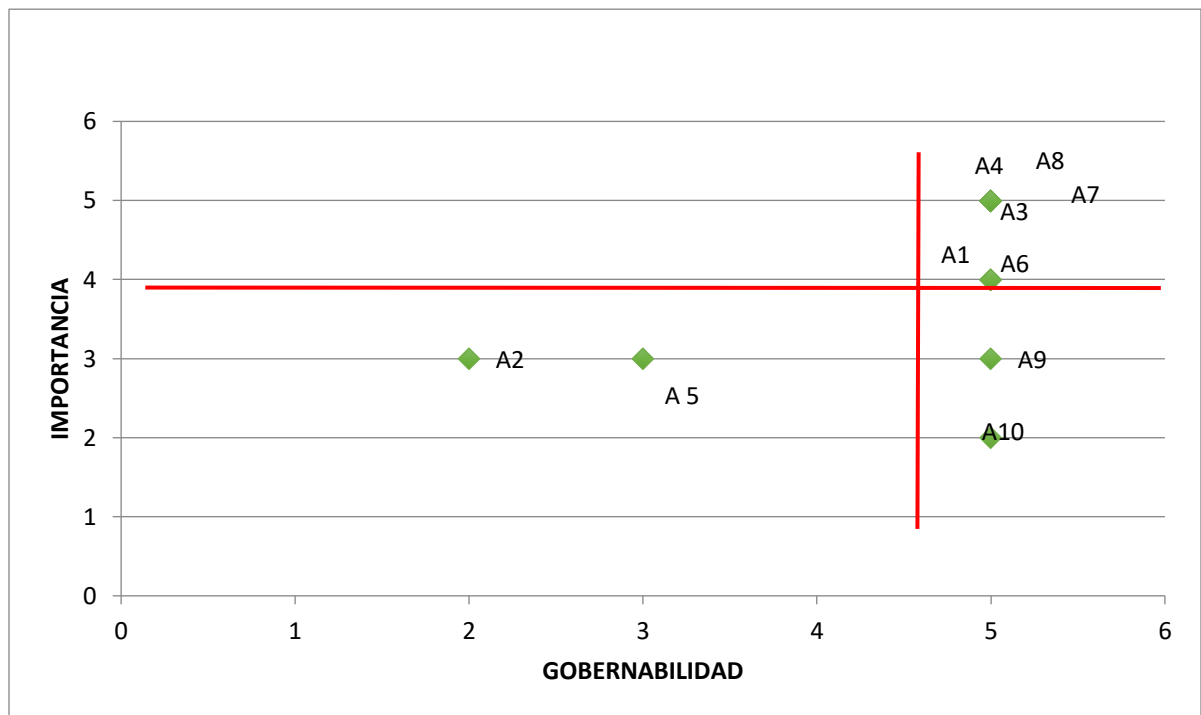
Variable equipos y herramientas		
Objetivo 4. Dotar de equipos y herramientas personales de emergencia a todo el personal operativo de la Defensa Civil Seccional Santander para el año para el año 20226		
Hipótesis ¿qué tan probable es que para el año 2026 a los voluntarios de la seccional Santander se les dote de equipos y herramientas, cuando actualmente no hay ninguna dotación?		
Reducir	Crear	
1. Reducir la cantidad de herramientas de emergencias personales en solo las más básicas.	1. Convenios de cooperación con entidades públicas y privadas	
2. los requerimientos documentales para lograr que lleguen los equipos al voluntariado.	2. Crear una base de datos con evidencia fotográfica en el cual se muestra el estado actual de los equipos tecnológicos, parque automotor y herramientas.	
	3. Campañas incentivado al sector empresarial a donar.	
	4. Realizar inventario de los equipos y herramientas con el que cuenta la entidad	
Incrementar	Eliminar	
Acciones	Importancia	Gobernabilidad
A1. Reducir la cantidad de herramientas de emergencias personales en solo las más básicas.	3	4
A2. Reducir los requerimientos documentales para lograr que lleguen los equipos al voluntariado.	3	2
A3. Realizar convenios de cooperación con entidades públicas y privadas	2	3
A4. Crear una base de datos con evidencia fotográfica en el cual se muestra el estado actual de los equipos tecnológicos, parque automotor y herramientas.	4	5
A5. Crear campañas incentivado al sector empresarial a donar.	5	5
A6. Realizar inventario de los equipos y herramientas con el que cuenta la entidad	4	5
A7. Incrementar el sentido de pertenecía con la institución en el cuidado de los equipos y herramientas.	3	3
A8. Aumentar las capacitaciones en manipulación y manejo de equipos y herramientas.	4	5
A9. Aumentar las actividades con personal idóneo de mantenimiento de equipos y herramientas.	3	5
A10. Realizar inventario de los equipos y herramientas que se encuentran en buen estado.	5	5
A11. Eliminar la burocracia administrativa	3	4
A12. Eliminar los privilegios que se ven en las juntas en entrega de dotación al voluntario.	2	3

Figura 15. Evaluación igo variable estratégica equipo y herramienta.

Las primeras acciones que se deben realizar para poder cumplir el objetivo 4 es realizar una base de datos con evidencia fotográfica en él que se muestra el estado actual de los equipos tecnológicos, parque automotor y herramientas, realizando inventarios de estos y verificando cuales equipos se encuentran en perfecto estado para apoyar a las actividades por tal motivo se debe realizar capacitaciones al personal orientados en la manipulación y uso de las mismas, eliminando la burocracia en la entidad y generando campañas enfocadas al sector empresarial para captar donaciones de equipos y herramientas fortaleciendo la capacidad operativa de la entidad.

Tabla 34. *Análisis rice e igo variable difusión de medios masivos.*

Variable difusión de medios masivos			
Objetivo 5: Lograr tener presencia en todas las redes sociales existentes al año 2026.			
Hipótesis 5: ¿Qué tan probable es que para el año 2026 la seccional Santander tenga presencia en todas las redes sociales que existan en ese momento, cuando actualmente se cuenta con Twitter, Facebook, correo electrónico y emisora virtual?			
Reducir		Crear	
1. La contratación de personal sin experiencia en redes sociales.		1. crear una encuesta con apoyo de las juntas y comités con el objetivo de detectar cuales son las redes sociales más utilizadas por la población santandereana.	
2. tramites que se necesitan para solicitar herramientas tecnológicas de última tecnología.		2.Crear estrategias para cada canal de redes sociales de la entidad.	
Incrementar		Eliminar	
1. Incrementar las actualizaciones de los equipos de cómputo.		1. publicaciones que no estén enfocadas a los ejes misionales de la entidad.	
2. Mantenimientos de los equipos tecnológicos.		2. Equipos de cómputos defectuosos que obstaculizan el desarrollo de las actividades.	
3. Incrementar la implementación herramienta de gestión de redes permitiendo tener orientación en las publicaciones, interactuar y llevar a cabo análisis de los diferentes canales.			
4. actualización de los contenidos en las redes sociales.			
Acciones	Importancia	Gobernabilidad	
A1. Reducir la contratación de personal sin experiencia en redes sociales.	4	5	
A2. Reducir los trámites que se necesitan para solicitar herramientas tecnológicas de última tecnología.	3	2	
A3. Crear una encuesta con apoyo de las juntas y comités con el objetivo de detectar cuales son las redes sociales más utilizadas por la población santandereana.	5	5	
A4. Crear estrategias para cada canal de redes sociales de la entidad	5	5	
A5. Incrementar las actualizaciones en los equipos de cómputo.	3	3	
A6. Incrementar actividades de mantenimientos de los equipos tecnológicos.	4	5	
A7. Incrementar la implementación herramienta de gestión de redes permitiendo tener orientación en las publicaciones, interactuar y llevar a cabo análisis de los diferentes canales.	5	5	
A8. Aumentar los tiempos de actualización de los contenidos en las redes sociales.	3	5	
A9. Eliminar publicaciones que no estén enfocadas a los ejes misionales de la entidad.	2	5	
A10. Eliminar equipos de cómputos defectuosos que obstaculizan el desarrollo de las actividades.			

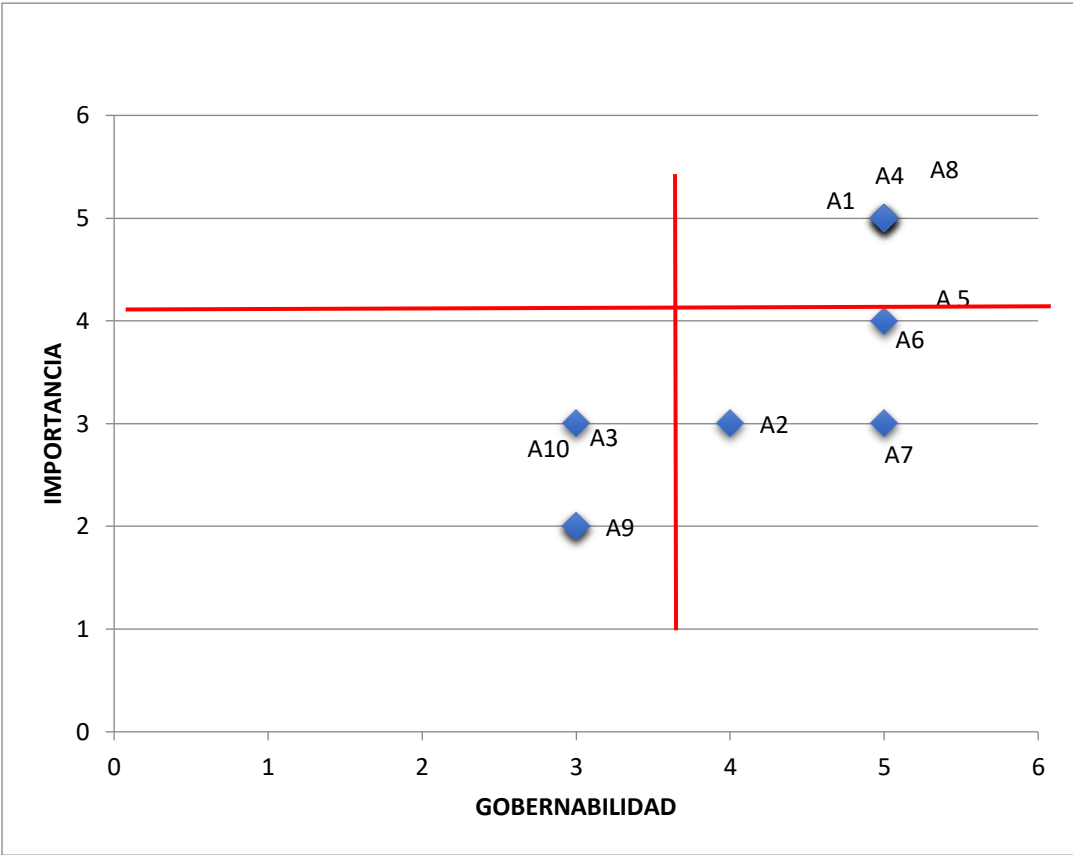
Figura 16. Evaluación igo variable estratégica difusión de medios masivos.

Las acciones prioritarias que se deben emprender para cumplir la meta que es llegar a implementar todas la redes sociales para el año 2026 ,son las siguiente: crear una encuesta para detectar cuales son las redes sociales más utilizadas por la población santandereana, se debe crear estrategias para cada canal de redes sociales utilizando la implementación de herramientas de gestión de redes , realizar mantenimiento a los equipos de cómputo y en el ámbito administrativo se debe reducir la contratación de personal sin experiencia en el manejo de redes sociales.

Tabla 35. *Análisis rice e igo variable cooperación entre instituciones.*

Variable cooperación entre instituciones		
Objetivo 6: Lograr que se presenten 6 convenios de cooperación a 2026 con las entidades que conforman la UNGRD.		
Hipótesis 6: ¿Qué tan probable es que para el año 2026 se llevan a cabo 6 convenios en cooperación con las entidades de rescate y en gestión de riesgo del departamento, cuando actualmente se cuenta con 2 convenios?		
Reducir	Crear	
1. Reducir el precio de los servicios que presta la entidad.	1. crear grupos de apoyo interinstitucionales para generar una comunicación clara y asertiva.	
2. Reducir las horas de servicio de los voluntarios en los eventos de influencia masiva.	2. crear estrategias para la cooperación entre entidades.	
	3. Generar estrategias para realizar convenios con instituciones educativas.	
	4. Crear un portafolio de prestación de servicios enfocado al apoyo entre las instituciones.	
Incrementar	Eliminar	
1- Incrementar el apoyo a los programas de planes familiares en gestión de riesgo.	1. La actitud de competitividad en la prestación de servicios de afluencia masiva entre las entidades que pertenecen la Unidad Nacional de gestión de riesgo.	
2- Incrementar el apoyo en el programa Civilitos.	2. El oportunismo en una situación de eventos presentados.	
Acciones	Importancia	Gobernabilidad
A1. Reducir el precio de los servicios que presta la entidad.	5	5
A2. Reducir las horas de servicio de los voluntarios en los eventos de influencia masiva.	3	4
A3. Crear grupos de apoyo interinstitucionales para generar una comunicación clara y asertiva.	3	3
A4. Crear estrategias para la cooperación entre entidades.	5	5
A5. Generar estrategias para realizar convenios con instituciones educativas.	4	5
A6. Crear un portafolio de prestación de servicios enfocado al apoyo entre las instituciones.	3	5
A7. Incrementar el apoyo a los programas de planes familiares en gestión de riesgo.	5	5
A8. Incrementar el apoyo en el programa Civilitos.	2	3
A9. Eliminar la actitud de competitividad en la prestación de servicios de afluencia masiva entre las entidades que pertenecen la Unidad Nacional de gestión de riesgo.	2	3
A10. Eliminar el oportunismo en una situación de eventos presentados.		

Figura 17. Evaluación igo variable estratégica difusión de medios masivos



Las primeras acciones que la entidad debe implementar para tener 6 convenios institucionales para el año 2026, se debe reducir el costo del servicio que ofrece la entidad para ser competitivos en el mercado, generar estrategias para el desarrollo de cooperaciones institucionales en llevando a cabo convenios con entidades educativas con el fin de fortalecer el programa Civilitos capacitando y preparando estos jóvenes y niños para el servicio de voluntarios operativos en un futuro.

6.4.3 Consolidación del árbol de pertinencia

Tabla 36. *Árbol de pertinencia primer objetivo estratégico*

Fortalecer el cuerpo de voluntarios de la Defensa Civil Seccional Santander, promoviendo la calidad de vida y el bienestar del personal, asegurando la continuidad de la prestación de servicios de la entidad permitiendo obtener total cubrimiento a la población del departamento de Santander.

Propósito: Proyectar una imagen institucional sólida, incrementando las actividades en la gestión ambiental y gestión de riesgo, mejorando la calidad en el desarrollo de las actividades misionales, contando con la capacidad operativa suficiente para cubrir cualquier situación de emergencia.

Objetivo Estratégico	Acciones	Acciones de ejecución inmediata	Acciones de mediano plazo	Acciones de largo plazo
Objetivo 1: Llevar a cabo 6 encuestas virtuales al año 2026 a todos los voluntarios del departamento, teniendo como objetivo conocer sobre su estilo de vida y que beneficio de la ley 1505 de 2012 se le podría brindar al voluntario en educación, vivienda y seguridad social que buscando mejorar su calidad de vida.	A1. Reducir el bajo compromiso de los voluntarios al cumplimiento de actividades virtuales.	A1		
	A2. Reducir los tiempos de respuestas de los voluntarios la información solicitada por la seccional.			A2
	A3. Crear el grupo de análisis de la información del talento humano interno de la seccional de Santander el cual será encargado de crear la encuesta.	A3		
	A4. Generar actividades para capacitar a los voluntarios explicando el proceso para llevar a cabo la encuesta.	A4		
	A5. Incrementar el apoyo de equipo tecnológico.		A5	
	A6. Incentivar la actualización de los datos personales de los voluntarios en el sistema bisasim de la seccional Santander.		A6	
	A7. Realizar un video tutorial explicando el proceso para llevar a cabo la encuesta			A7
	A8. Eliminar La brecha digital existente en los voluntarios de la seccional. - Realizar convenios con entidades académicas para la capacitación de herramientas tecnológicas para los voluntarios de la seccional.	A8		
	A9. Eliminar Los protocolos innecesarios que generan obstáculos en el desarrollo de actividades y proyectos de la entidad.	A9		

Tabla 37. Árbol de pertinencia segundo objetivo estratégico

Fortalecer el cuerpo de voluntarios de la Defensa Civil Seccional Santander, promoviendo la calidad de vida y el bienestar del personal, asegurando la continuidad de la prestación de servicios de la entidad permitiendo obtener total cubrimiento a la población del departamento de Santander.				
Propósito: Proyectar una imagen institucional sólida, incrementando las actividades en la gestión ambiental y gestión de riesgo, mejorando la calidad en el desarrollo de las actividades misionales, contando con la capacidad operativa suficiente para cubrir cualquier situación de emergencia.				
Objetivo Estratégico	Acciones	Acciones de ejecución inmediata	Acciones de mediano plazo	Acciones de largo plazo
Objetivo 2: Lograr activar 10 juntas en la Seccional Santander para el año 2026.	A1. Reducir cantidad de voluntarios que se necesitan para formar una junta de Defensa civil.		A1	
	A2. Reducir los requerimientos para desarrollar las actividades operativas de las juntas.		A2	
	A3. Crear estímulos a los comités para que se puedan convertir en juntas.			A3
	A4. Crear convenios con entidades públicas y privadas frente a prestación del servicio de afluencia masiva para genera mayores ingresos a las juntas.	A4		
	A5. Incrementar el porcentaje económico que le otorga la Dirección General a las juntas por la prestación del servicio de atención a influencia masiva.		A5	
	A6. Incentivar a los comités para que se conviertan en juntas de Defensa Civil.	A6		
	A8. Incentivar a los comités para que se conviertan en juntas de Defensa Civil.		A8	
	A9. Eliminar el auxilio económico que se le otorga al presidente de la junta, deben ser destinado a los fondos de la junta.		A9	
	A10. Eliminar los protocolos documentación para que un comité se convierta en junta.		A10	

Tabla 38. *Árbol de pertinencia tercer objetivo estratégico*

Fortalecer el cuerpo de voluntarios de la Defensa Civil Seccional Santander, promoviendo la calidad de vida y el bienestar del personal, asegurando la continuidad de la prestación de servicios de la entidad permitiendo obtener total cubrimiento a la población del departamento de Santander.				
Propósito: Proyectar una imagen institucional sólida, incrementando las actividades en la gestión ambiental y gestión de riesgo, mejorando la calidad en el desarrollo de las actividades misionales, contando con la capacidad operativa suficiente para cubrir cualquier situación de emergencia.				
Objetivo Estratégico	Acciones	Acciones de ejecución inmediata	Acciones de mediano plazo	Acciones de largo plazo
Objetivo 3: Lograr que la seccional de Santander cuente con 2000 voluntarios operativos a 2026.	A1. Reducir los tiempos de duración de la capacitación básica.			A1
	A2. Reducir los tiempos de capacitaciones en horarios laborales.	A2		
	A3. Crear un programa de apoyo en asesoramiento del voluntario frente a la ley que brinda beneficios al voluntariado, Ley 1502 del 2012.	A3		
	A4. Realizar campañas presenciales en puntos estratégicos del departamento incentivando la incorporación de nuevos ciudadanos a las filas naranja de la seccional de Santander.	A4		
	A5. Crean convenios con las empresas de servicio público para transportar a los voluntarios que se encuentren portando el uniforme naranja		A5	
	A6. Crear el programa de bienestar al voluntario.			A6
	A7. Capacitaciones virtuales en cursos básicos y cursos intermedios.			A7
	A8. Incrementar las campañas publicitarias en las redes sociales.	A8		
	A9. La socialización del código de integridad del servidor público.	A9		
	A10. Apoyo institución e incentivos al voluntariado.	A10		
	A11. Eliminar el cobro de los uniformes para los voluntarios de la seccional.			A11
	A12. Eliminar las actitudes que vayan encontrar de los principios de la entidad, como la arrogancia, la discriminación.			A12

Tabla 39. *Árbol de pertinencia cuarto objetivo estratégico*

Fortalecer el cuerpo de voluntarios de la Defensa Civil Seccional Santander, promoviendo la calidad de vida y el bienestar del personal, asegurando la continuidad de la prestación de servicios de la entidad permitiendo obtener total cubrimiento a la población del departamento de Santander.				
Propósito: Proyectar una imagen institucional sólida, incrementando las actividades en la gestión ambiental y gestión de riesgo, mejorando la calidad en el desarrollo de las actividades misionales, contando con la capacidad operativa suficiente para cubrir cualquier situación de emergencia.				
Objetivo Estratégico	Acciones	Acciones de ejecución inmediata	Acciones de mediano plazo	Acciones de largo plazo
Objetivo 4: Dotar de equipos y herramientas personales de emergencia a todo el personal operativo de la Defensa Civil Seccional Santander para el año 20226	A1. Reducir la cantidad de herramientas de emergencias personales en solo las más básicas.			A1
	A2. Reducir los requerimientos documentales para lograr que lleguen los equipos al voluntariado.		A2	
	A3. Realizar convenios de cooperación con entidades públicas y privadas		A3	
	A4. Crear una base de datos con evidencia fotográfica en el cual se muestra el estado actual de los equipos tecnológicos, parque automotor y herramientas.	A4		
	A5. Crear campañas incentivado al sector empresarial a donar.	A5		
	A6. Realizar inventario de los equipos y herramientas con el que cuenta la entidad.	A6		
	A7. Incrementar el sentido de pertenecía con la institución en el cuidado de los equipos y herramientas.		A7	
	A8. Aumentar las capacitaciones de manipulación y manejo de equipos y herramientas.	A8		
	A9. Aumentar las actividades con personal idóneo de mantenimiento de equipos y herramientas.			A9
	A10. Realizar inventario de los equipos y herramientas que se encuentran en buen estado.	A10		
	A11. Eliminar la burocracia administrativa.	A11		
	A12. Eliminar los privilegios que se ven en las juntas en entrega de dotación al voluntario.			A12

Tabla 40. *Árbol de pertinencia quinto objetivo estratégico*

Fortalecer el cuerpo de voluntarios de la Defensa Civil Seccional Santander, promoviendo la calidad de vida y el bienestar del personal, asegurando la continuidad de la prestación de servicios de la entidad permitiendo obtener total cubrimiento a la población del departamento de Santander.				
Propósito: Proyectar una imagen institucional sólida, incrementando las actividades en la gestión ambiental y gestión de riesgo, mejorando la calidad en el desarrollo de las actividades misionales, contando con la capacidad operativa suficiente para cubrir cualquier situación de emergencia.				
Objetivo Estratégico	Acciones	Acciones de ejecución inmediata	Acciones de mediano plazo	Acciones de largo plazo
Objetivo 5: Lograr tener presencia en todas las redes sociales existentes al año 2026.	A1. Reducir la contratación de personal sin experiencia en redes sociales.	A1		
	A2. Reducir los trámites que se necesitan para solicitar herramientas tecnológicas de última tecnología.		A2	
	A3. Crear una encuesta con apoyo de las juntas y comités con el objetivo de detectar cuales son las redes sociales más utilizadas por la población santandereana.	A3		
	A4. Crear estrategias para cada canal de redes sociales de la entidad.	A4		
	A5. Incrementar las actualizaciones en los equipos de cómputo.		A5	
	A6. Incrementar actividades de mantenimientos de los equipos tecnológicos.	A6		
	A7. Incrementar la implementación herramienta de gestión de redes permitiendo tener orientación en las publicaciones, interactuar y llevar acabo análisis de los diferentes canales.	A7		
	A8. Aumentar los tiempos de actualización de los contenidos en las redes sociales.	A8		
	A9. Eliminar publicaciones que no estén enfocadas a los ejes misionales de la entidad.			A9
	A10. Eliminar equipos de cómputos defectuosos que obstaculizan el desarrollo de las actividades.			A10

Tabla 41. *Árbol de pertinencia sexto objetivo estratégico*

Fortalecer el cuerpo de voluntarios de la Defensa Civil Seccional Santander, promoviendo la calidad de vida y el bienestar del personal, asegurando la continuidad de la prestación de servicios de la entidad permitiendo obtener total cubrimiento a la población del departamento de Santander.				
Propósito: Proyectar una imagen institucional sólida, incrementando las actividades en la gestión ambiental y gestión de riesgo, mejorando la calidad en el desarrollo de las actividades misionales, contando con la capacidad operativa suficiente para cubrir cualquier situación de emergencia.				
Objetivo Estratégico	Acciones	Acciones de ejecución inmediata	Acciones de mediano plazo	Acciones de largo plazo
Objetivo 6: Lograr que se presenten 6 convenios de cooperación a 2026 con las entidades que conforman la UNGRD.	A1. Reducir el precio de los servicios que presta la entidad.	A1		
	A2. Reducir las horas de servicio de los voluntarios en los eventos de influencia masiva.			A2
	A3. Crear grupos de apoyo interinstitucionales para generar una comunicación clara y asertiva.		A3	
	A4. Crear estrategias para la cooperación entre entidades.	A4		
	A5. Generar estrategias para realizar convenios con instituciones educativas.	A5		
	A6. Crear un portafolio de prestación de servicios enfocado al apoyo entre las instituciones.			A6
	A7. Incrementar el apoyo a los programas de planes familiares en gestión de riesgo.			A7
	A8. Incrementar el apoyo en el programa Civilitos.	A8		
	A9. Eliminar la actitud de competitividad en la prestación de servicios de afluencia masiva entre las entidades que pertenecen la Unidad Nacional de gestión de riesgo.		A9	
	A10. Eliminar el oportunismo en una situación de eventos presentados.		A10	

Tabla 42. *Tablero de control primer y segundo objetivo estratégico.*

VISIÓN: La Defensa Civil Colombiana en el 2022 será una institución sostenible, con un excelente desempeño institucional, altamente competitiva, reconocida nacional e internacionalmente por su destacada intervención en los procesos de gestión del riesgo de desastres, acción social y gestión ambiental		TEMAS ESTRATÉGICOS				
		OBJET. ESTARTE.	INICIATIVAS			
VARIAB. ESTRAT.	INDICAD.			OPTIMO	TOLERABLE	DEFICIENTE
		FRECUEN DE MEDICION				RESULTADO
						RESPONSABLE
Apoyo institucional	Calidad de vida de los voluntarios	Objetivo 1: llevar a cabo 6 encuestas virtuales al año 2026 a todos los voluntarios del departamento, teniendo como objetivo conocer sobre su estilo de vida y que beneficio de la ley 1505 de 2012 se le podría brindar al voluntario en educación, vivienda y seguridad social que buscando mejorar su calidad de vida.	Anual A3. Crear el grupo de análisis de la información del talento humano interno de la seccional de Santander el cual será encargado de crear la encuesta. A5. Incrementar el apoyo de equipo tecnológico. A6. Incentivar la actualización de los datos personales de los voluntarios en el sistema bisasim de la seccional Santander. A9. Eliminar Los protocolos innecesarios que generan obstáculos en el desarrollo de actividades y proyectos de la entidad.			X
						No se ha implementado este indicador.
Juntas de Defensa Civil seccional Santander	Juntas activas de la seccional de Santander	Objetivo 2: Lograr activar 10 juntas en la Seccional Santander para el año 2026.	Anual A4. Crear convenios con entidades públicas y privadas frente a prestación del servicio de afluencia masiva para genera mayores ingresos a las juntas. A6. Incentivar a los comités para que se conviertan en juntas de Defensa Civil.		X	
						Se cuenta actual mente con 7 juntas 41.17%
						Área Administrativa

Tabla 43. *Tablero de control tercero y cuarto objetivo estratégico*

VISIÓN: La Defensa Civil Colombiana en el 2022 será una institución sostenible, con un excelente desempeño institucional, altamente competitiva, reconocida nacional e internacionalmente por su destacada intervención en los procesos de gestión del riesgo de desastres, acción social y gestión ambiental			TEMAS ESTRATÉGICOS				
VARIAB. ESTRAT.	INDICAD.	OBJET. ESTARTE.	FRECUEN DE MEDICION	INICIATIVAS			
				OPTIMO TOLERABLE DEFICIENTE RESULTADO RESPONSABLE			
Personal operativo	capacidad operativa	Objetivo 3: Lograr que la seccional de Santander cuente con 2000 voluntarios operativos a 2026	Anual	A2. Reducir los tiempos de capacitaciones en horarios laborales. A4. Realizar campañas presenciales en puntos estratégicos del departamento incentivando la incorporación de nuevos ciudadanos a las filas naranja de la seccional de Santander. A8. incrementar las campañas publicitarias en las redes sociales. A9. La socialización del código de integridad del servidor público. A10. Apoyo institución e incentivos al voluntariado.			
					X		Se cuenta con 350 voluntarios operativos encontrándonos a un 17,5 % Área Administrativa
Equipos y herramientas	Equipamiento de voluntarios.	Objetivo 4: Dotar de equipos y herramientas personales de emergencia a todo el personal operativo de la Defensa Civil Seccional Santander para el año para el año 20226	Anual	A4. Crear una base de datos con evidencia fotográfica en el cual se muestra el estado actual de los equipos tecnológicos, parque automotor y herramientas. A5. Crear campañas incentivado al sector empresarial a donar equipos y herramientas. A6. Realizar inventario de los equipos y herramientas con el que cuenta la entidad A8. Aumentar la capacitación en manipulación y manejo de equipos y herramientas. A10. Realizar inventario de los equipos y herramientas que se encuentran en buen estado. A11. Eliminar la burocracia administrativa			
					x	0%	Área de Capacitación y actividad operacional

Tabla 44. *Tablero de control quinto y sexto objetivos estratégicos*

VISIÓN: La Defensa Civil Colombiana en el 2022 será una institución sostenible, con un excelente desempeño institucional, altamente competitiva, reconocida nacional e internacionalmente por su destacada intervención en los procesos de gestión del riesgo de desastres, acción social y gestión ambiental			TEMAS ESTRATÉGICOS								
VARIAB. ESTRAT.	INDICAD.	OBJET. ESTARTE.	FRECUE DE MEDICION	INICIATIVAS			OPTIMO	TOLERABLE	DEFICIENTE	RESULTADO	RESPONSABLE
Difusión de medios masivos	Redes sociales	Objetivo 5: Lograr tener presencia en todas las redes sociales existentes al año 2026.	Trimestral	A1. Reducir la contratación de personal sin experiencia en redes sociales. A3. crear una encuesta con apoyo de las juntas y comités con el objetivo de detectar cuales son las redes sociales más utilizadas por la población santandereana. A4. Crear estrategias para cada canal de redes sociales de la entidad A7. Incrementar la implementación herramienta de gestión de redes permitiendo tener orientación en las publicaciones, interactuar y llevar a cabo análisis de los diferentes canales. A6. Incrementar actividades de mantenimientos de los equipos tecnológicos. .			x	50%	Área de la Comunicación y tecnología de la información		
Cooperación entre instituciones	Cooperación institucional	Objetivo 6: Lograr que se presenten 6 convenios de cooperación a 2026 con las entidades que conforman la UNGRD.	Anual	A1. Reducir el precio de los servicios que presta la entidad. A4. crear estrategias para la cooperación entre entidades. A5. Generar estrategias para realizar convenios con instituciones educativas. A8. incrementar el apoyo en el programa Civilitos.			x	33.33%	Área de la Comunicación y tecnología de la información		

7. Conclusión

En el desarrollo del capítulo de estratégico de la Defensa Civil Seccional Santander se llevó a cabo el análisis internos de la entidad en el cual se pudo detectarlas diferentes áreas con sus respectivas variables, creando indicadores de talento humano , redes de comunicación y gestión de proyectos; en el capítulo de prospectiva se generaron 6 variables estratégicas destinando a cada una un objetivo estratégico teniendo como guía el planteamiento del problema, realizando los debido procesos con el apoyo del software micmac.

Consiguiente se realizó un análisis de escenarios implementando el software smic encontrando el escenario más probable con 51,3% de probabilidad de ocurrencia en el cual se cumplen los 6 objetivos planteados enfocándonos en los objetivos estratégicos para desarrollo el planteamiento del problema, detectando las acciones conflictivas realizando sus debidas negociaciones con los actores sociales pertinente.

Se realiza el árbol de pertinencia, permitiendo enfocar las acciones de ejecución inmediata que se deben tomar para llevar a cabo la solución o mitigación del problema, siendo esta la disminución del personal operativo, permitió priorizarlas acciones que se deben tener en cuenta para mitigar el problema que puede llegar afectar contundentemente al desarrollo de las actividades misionales de la entidad.

Se le recomienda a la entidad tomar medidas que permitan fortalecer el área administrativa y el área de comunicación y tecnología de la información, en el cual se recomienda gestionar programas y actividades de corto y mediano plazo enfocadas a la incorporación de voluntarios a la entidad apoyándose en campañas publicitarias

8. Recomendaciones

- Se le recomienda a la entidad realizar un análisis financiero al presente plan prospectivo con el fin de asignar presupuesto.
- Actualizar la base de datos de información personal de los voluntarios.
- Se le recomienda a la entidad llevar a cabo la encuesta a los voluntarios de la seccional, con el objetivo de adquirir información actual de la calidad de vida en que se encuentra sus colaboradores.
- Realizar campañas por medio de redes sociales incentivando a los ciudadanos a pertenecer a las filas naranja de la DC seccional Santander
- Reducir los tiempos de capacitaciones en horarios laborales.
- Realizar campañas presenciales en puntos estratégicos del departamento incentivando la incorporación de nuevos ciudadanos a las filas naranja de la seccional de Santander.
- Incrementar las campañas publicitarias en las redes sociales.
- La socialización del código de integridad del servidor público.
- Apoyar al personal e incentivar al voluntariado.

Referencias

Arias, D. S. (2022). Proceso planeacion estrategica.[material de apoyo clase pdf].

Armijo, M.(2011,6). Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público.

https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/5509/S2011156_es.pdf.

Astigarra, E. (13 de 12 de 2016). *studocu*. Recuperado el 4 de 1 de 2023, de

<https://www.studocu.com/co/document/escuela-superior-de-administracion-publica/tecnicas-del-proyecto-geopolitico/2-prospectiva-estrategica-origen-y-practicas/38775094>

DEFENSA CIVIL COLOMBIANA. (7 de 2 de 2020). *codigo de buen gobierno[version pdf]*.

Obtenido de compromisos éticos DEFENSA CIVIL COLOMBIANA:
<https://www.defensacivil.gov.co/nuestra-institucion-1/mision-vision>

Defensa Civil Colombiana. (30 de 11 de 2018). *planeacion y extrategia [Excel]*. Obtenido de

Defensa Civil Colombiana, planeacion presupuestos e informes.:
https://www.defensacivil.gov.co/recursos_user/editores/189/masivos/planeacion_estrategica_9909/plan_estrategico_institucional_2019.pdf

Defensa civil de Colombia. (1 de 5 de 2022). Obtenido de

<https://www.defensacivil.gov.co/nuestra-institucion-1/historia-entidad>

Defensa civil de Colombia. (31 de 1 de 2023). Obtenido de

<https://www.defensacivil.gov.co/nuestra-institucion-1/mision-vision>

Departamento Nacional De Planeacion. (15 de 11 de 2022). *las bases del Plan Nacional de*

Desarrollo 2022-2026, 'Colombia, Potencia Mundial de la Vida'. Recuperado el 4 de 1 de

2023, de portal web DNP:

- https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/portalDNP/PND%202022/Bases-PND2022-2026_compilado-CEVC15-10-2022.pdf
- Kim, & Mauborgne. (2005). Obtenido de https://www.ucipfg.com/Repositorio/GSPM/manuales/Estrategia_Oceano_Azul.pdf
- Lamar, E. S. (s.f.). *gestiopolis*. Recuperado el 6 de 12 de 2022, de https://www.gestiopolis.com/prospectiva-estrategica/#google_vignette
- OCHA. ((s.f)). *la ONU y la gestión del Riesgo de Desastres*. Recuperado el 4 de 1 de 2023, de Oficina de Asuntos del Espacio Ultraterrestre: https://www.unocha.org/sites/dms/Documents/UNDAC%20Concept%20Paper_%20SPA.pdf
- Rincon, C. D. (2021). Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/35419/2021CastroViviana.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Rodriguez, C. W. (s.f.). Concepto, aplicación y modelo de prospectiva estratica en la administración de la organizaciones. *estrategia organizacional* , 6.
- UnADM. (s.f.). *Universidad abierta y a distancia de mexico*. Recuperado el 6 de 1 de 2023, de https://dmd.unadmexico.mx/contenidos/DCSBA/BLOQUE1/GSS/06/HMPP/unidad_01/descargables/HMPP_U1_Contenido.pdf
- UNGRD. (15 de 11 de 2022). *100 dias de cambio- UNGRD [video]*. Recuperado el 4 de 1 de 2023, de <https://www.youtube.com/watch?v=PvQKKLJf7Zg>
- United Nations. (27 de 10 de 2015). *Marco de Sendai para la reducción de riesgo de desastre 2015-2030*. Recuperado el 4 de 1 de 2023, de La ONU y la Gestión del Riesgo de Desastres: https://www.unisdr.org/files/43291_spanishsendaiframeworkfordisasterri.pdf

