

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL COMANDO DE ADQUISICIONES	PLAN NECESIDADES (ADQUISICIÓN BIENES Y SERVICIOS)	Pág. 1 de 3
			Código: FO-JEMGF-COADE-1997
			Versión: 0
			Fecha de emisión: 2024-01-10

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
EJERCITO NACIONAL



AYUDANTIA GENERAL
SERVICIO AL CIUDADANO

Ciudad: Bogotá, D.C
Departamento: Cundinamarca
Fecha: 19/03/2026

PLAN DE NECESIDADES N°2026112000438743 / QUE EMITE LA OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL EJÉRCITO NACIONAL PARA CONTRATAR SERVICIOS DE EDUCACIÓN PARA EL "CURSO LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA", MEDIANTE RUBRO PRESUPUESTAL No A-02-02-02-009-002 SERVICIOS DE EDUCACIÓN PARA LA VIGENCIA 2026.

1. SITUACION.

El área de Servicio al Ciudadano requiere contratar los servicios de capacitación para el aprendizaje de lengua de señas colombiana, con el fin de fortalecer su personal orgánico de los canales de atención, a través de capacitaciones, garantizando una mejor atención utilizando un lenguaje inclusivo.

2. MISIÓN.

El área de Servicio al Ciudadano tiene como finalidad asistir en los aspectos administrativos y de Régimen Interno en el Comando del Ejército, con el fin de proporcionar apoyo en las actividades del Cuartel General.
CAPACIDAD DE LA OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO
• Administrar y remitir por competencia las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias de los ciudadanos.
• Nuestro propósito es cumplir el compromiso institucional de garantizar a los ciudadanos la calidad en el proceso de recepción, trámite y resolución de peticiones respetuosas tanto de interés general como particular, generando espacios de interlocución entre funcionarios, usuarios y la ciudadanía

3. EJECUCIÓN.

3.1. Justificación de la Necesidad.

El Comando del Ejército Nacional, en pro del cumplimiento de la misión constitucional a través de las actividades operativas, administrativas y educativas, tiene como objetivo desarrollar todos los procesos contractuales de las diferentes dependencias que forman parte de la Ayudantía General de Ejército y que le son asignados, garantizando que cada una de ellas adquieran los bienes y servicios para suplir las diferentes necesidades planeadas para el cumplimiento de su misión institucional, una vez aprobado y asignado su respectivo presupuesto por parte de la Dirección de Presupuesto; por tanto, la Ayudantía General del Comando del Ejército tiene la necesidad de contratar los "SERVICIOS DE CAPACITACIÓN PARA EL APRENDIZAJE DE LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA, con el propósito de dar cumplimiento a la política de servicio al ciudadano, así como del modelo sectorial emitido por el Ministerio de Defensa Nacional.

Es por esta razón que el Comando General de las Fuerzas Militares, el Comando del Ejército Nacional y la oficina de Servicio al Ciudadano tiene como objeto mejorar la operatividad y calidad en la prestación de los servicios al ciudadano, velando por la solución efectiva y oportuna de sus quejas, peticiones, reclamos, solicitudes y sugerencias; lo cual permite mejorar y mantener la imagen del Ejército Nacional y acercar a la ciudadanía a esta institución. En cumplimiento de ese objetivo, la oficina de Servicio al Ciudadano, es la encargada de emitir las directrices en materia de atención al ciudadano y generar las capacitaciones necesarias para fortalecer todos los aspectos relacionados con esa misión institucional.

Para llevar a cabo la misión anteriormente descrita y teniendo en cuenta la relación con el mejoramiento del servicio al ciudadano, perfeccionando los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos y con el fin de optimizar los procesos internos tomando las PQRS como oportunidades de mejora en el desarrollo de los procesos de la Institución, desarrollando en nuestros funcionarios un lenguaje claro, realizando la publicación proactiva de la información, con el fin de caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad, y realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.

Es por esta razón que el Comando General de las Fuerzas Militares, el Comando del Ejército Nacional y la oficina de Servicio al Ciudadano tiene como objeto mejorar la operatividad y calidad en la prestación de los servicios al ciudadano, velando por la solución efectiva y oportuna de sus quejas, peticiones, reclamos, solicitudes y sugerencias; lo cual permite mejorar y mantener la imagen del Ejército Nacional y acercar a la ciudadanía a esta institución. En cumplimiento de ese objetivo, la oficina de Servicio al Ciudadano, es la encargada de emitir las directrices en materia de atención al ciudadano y generar las capacitaciones necesarias para fortalecer todos los aspectos relacionados con esa misión institucional.

Para llevar a cabo la misión anteriormente descrita y teniendo en cuenta la relación con el mejoramiento del servicio al ciudadano, perfeccionando los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos y con el fin de optimizar los procesos internos tomando las PQRS como oportunidades de mejora en el desarrollo de los procesos de la Institución, desarrollando en nuestros funcionarios un lenguaje claro, realizando la publicación proactiva de la información, con el fin de caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad, y realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.

En este sentido, se pretende realizar una capacitación para el aprendizaje de lengua de señas colombiana, que le permitan a los Oficiales, Suboficiales, Soldados y Civiles de planta que hacen parte del área de servicio al ciudadano, con el propósito de fortalecer la atención presencial en la recepción de PQRS a ciudadanos con lenguaje inclusivo y ampliar la experiencia en el tema, dando cumplimiento al Programa de Transparencia y Ética Pública (PETEP), igualmente al Plan Institucional de Capacitación (PIC).

En este sentido, se pretende realizar una capacitación, con el fin satisfacer las necesidades del (SAC - AYUDANTÍA GENERAL DE COMANDO EJÉRCITO), para lo cual se requiere la capacitación por parte de una entidad especialista en el lenguaje de señas para capacitar al personal de gestores de servicio al ciudadano, de acuerdo a la Directiva 000033 del mes de febrero 2018, que en su literal i expresa: "... Incorporar en los planes anuales de capacitación temas de servicio al ciudadano y realizar cronograma para la respectiva inducción , actualización y reentrenamiento para el personal que presta los servicios de atención al ciudadano en la Inspección General, las diferentes dependencias del Estado Mayor del comando del Ejército, Departamentos, Comandos Funcionales, Dependencias Estado Mayor, Unidades Operativas Mayores, Menores, Unidades Tácticas, Fuerza de Tarea, Escuelas de formación y Tropas de Ejército". El Ejército Nacional pretende a través de la capacitación para el aprendizaje de lengua de señas colombiana, mejorar los diferentes canales de atención tanto del cliente interno como del externo, con la intención de generar un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, para que los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios.

Así mismo, la relevancia que tiene la capacitación en lenguaje de señas es de suma importancia, en cuanto se necesita que el personal tenga el conocimiento básico para la atención del personal con discapacidad auditiva. De igual forma, considerando la naturaleza y alcance de la asesoría requerida, es pertinente recordar "que la Constitución Política en sus artículos 2°, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

Por su parte, la Ley Estatutaria 1618 de 2013 "por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad" establece que la "Inclusión social: Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad".

Por lo anterior, la oficina de Servicio al Ciudadano requiere capacitar cuarenta y cinco (45) funcionarios en lenguaje de señas con una intensidad horaria de 40 horas, de acuerdo a la siguiente distribución:

3.2. NECESIDAD PRESUPUESTAL

ARTICULO PRESUPUESTAL (SIIF NACIÓN)	RECURSO	DESCRIPCIÓN DEL RUBRO	UNIDAD BENEFICIADA	VALOR APROXIMADO DE LA NECESIDAD
--	---------	-----------------------	--------------------	----------------------------------

A-02-02-02-009-002	10 (PAA)	SERVICIOS DE EDUCACIÓN	ATENCION AL CIUDADANO	\$	14.094.000,00
TOTAL DE LA NECESIDAD:				\$	14.094.000,00

3.3. Relaciones Bienes y Servicios a adquirir.

CLASIFICADOR POR OBJETO DEL GASTO					NOMBRE CUENTA				
A-02-02-02-009-002					SERVICIOS DE EDUCACIÓN				
ITEM	CÓDIGO DANE	DESCRIPCIÓN DEL BIEN Y/O SERVICIO	UNIDAD MEDIDA	EXISTENCIAS (STOCK - INVENTARIOS)	NECESIDAD	NECESIDAD TOTAL	UNSPSC (CCE)	CÓDIGO MATERIAL SAP (OPCIONAL)	CÓDIGO OTAN - NOC (OPCIONAL)
1	92920	CURSO LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA CURSO 1 2 Y 3	ALUMNOS	0	45	45	86111602	OMITIDO	OMITIDO

3.3.1. ESPECIFICACIONES TECNICAS ADICIONALES

1.PROGRAMACIÓN (HORARIO)	El oferente deberá certificar mediante documento independiente (Suscrito por el representante legal) junto con la oferta que coordinará con el supervisor del contrato, el cronograma u horario en el cual se dará cumplimiento a la intensidad horaria estipulada en la ficha técnica. HORARIO : 4 horas diarias mínimo 8 horas semanales, esto sin que las jornadas semanales sean menores a cuatro (4) horas
2. MODALIDAD DEL PROGRAMA	Presencial
3. PLANILLA DE ASISTENCIA	El oferente deberá certificar mediante documento independiente (Suscrito por el representante legal) junto con la oferta que entregará las planillas de asistencia del personal asistente a la: * Capacitación para el aprendizaje de lengua de señas colombiana .
4. CAPACIDAD	El oferente debera certificar mediante documento independiente (Suscrito por el representante legal) junto con la oferta que capacitará : * Se capacitaran 45 personas con una intensidad horaria de 40 horas en modalidad presencial.
5. CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN :	El oferente certificará la asistencia al cierre del proceso en la Fase final de cierre de cada alumno por medio de un documento emitido y firmado por el docente. El personal capacitado, que cumpla con las horas establecidas en el seminario y haya pasado todas las actividades relacionadas , debe ser certificado (DIPLOMA) por parte de la entidad que realice la capacitación; este Certificado debe contener como mínimo: Nombre del Alumno - Institución que ofreció el curso- Titulación del curso - Fecha de realización - Numero de horas - Fecha de expedición del documento-Firma del responsable del curso o la institución. Así mismo en caso de presentarse la no aprobación del curso por parte de alguno de los alumnos, el Contratista informará mediante oficio dirigido al supervisor del contrato, los motivos por los cuales no certificó el seminario objeto del presente proceso especificando las fallas que causaron esta determinación. NOTA: Para todos los casos los certificados obtenidos por el personal durante la capacitación, deben ser entregados a los asistentes mediante ceremonia efectuada por el ente capacitador
6. METODOLOGÍA DEL PROGRAMA	El oferente debera certificar mediante documento independiente (Suscrito por el representante legal) junto con la oferta la metodología del programa se desarrollará conforme a planteamientos teórico-práctico, interaccionando con los participantes a través de ejemplos y ejercicios enfocados en la experiencia del grupo y del instructor; además deberá contar con el apoyo de ayudas audiovisuales, talleres y prácticas sobre los diferentes aspectos, para facilitar la comprensión del programa. Objetivo 1, Comprender la preparación y posturas adecuadas para configurar tus manos de forma correcta. Así como, configurar el abecedario para deletrear tu nombre y diferentes palabras. Objetivo 2, Configurar saludos y construir oraciones con ellos. Así como, pronombres personales y posesivos, y conocerás cómo hablar de los integrantes de tu familia. Objetivo 3, Configurar diferentes colores, familias numéricas y a indicar direcciones. Objetivo 4, Describir y formular preguntas utilizando los pronombres interrogativos, los días de la semana y los meses del año. Objetivo 5, Hablar sobre tus actividades frecuentes, incluyendo las actividades deportivas, diarias y las distintas profesiones. Se requiere que el contratista cuente con los requerimientos logísticos para desarrollar la capacitación bajo la modalidad virtual, siendo esto el contar con las herramientas tecnológicas necesarias para llevar a cabo el objeto contractual
7. MATERIAL DE APOYO	El oferente debera certificar mediante documento independiente (Suscrito por el representante legal) junto con la oferta la entregará del siguiente material: MATERIAL POR CADA CURSO DEL NIVEL INICIAL: ☐ 1 Libro de Lengua de Señas colombiana ☐ 1 Cuadernillo de trabajo.
8. GARANTÍA	El oferente debera certificar mediante documento independiente (Suscrito por el representante legal) junto con la oferta si por causas externas a la institución la capacitación no se dicta en los términos estipulados el oferente se compromete garantizar el cumplimiento del contenido temático sin incurrir en costos adicionales para la entidad
9. DOCENTES	El oferente deberá certificar mediante documento independiente (Suscrito por el representante legal) junto con la oferta que el/los profesor/es que desarrollarán la capacitación cuentan con el registro Nacional de Intérpretes Oficiales de la Lengua de Señas y/o con personal idóneo para enseñanza/aprendizaje de Lengua de Señas Colombiana LSC para personas oyentes y/o personas sordas y/o por usuarios nativos de Lengua de Señas Colombiana LSC y con formación y cualificación permanente para la instrucción de la misma. . Así mismo se comprometerá a remitir al supervisor antes del inicio de la capacitación, los certificados en mención del profesor y/o profesores que desarrollarán la capacitación objeto del presente proceso.
10. PERFILES	Formación Académica: Título universitario en áreas relacionadas como Administración Pública, Ciencias Políticas, Comunicación, Derecho Con estudios de posgrado en Gestión Pública, Administración de Empresas, Atención al Cliente o disciplinas similares. Experiencia Profesional: Mínimo 5 años de experiencia en roles relacionados con la atención al ciudadano, servicio al cliente, gestión pública o administración de servicios. Experiencia práctica en el diseño e implementación de políticas y programas de atención al ciudadano en instituciones públicas o privadas. Habilidades Pedagógicas: Experiencia mínimo de 5 años en la enseñanza universitaria y capacidad para desarrollar e impartir seminarios, talleres y cursos. Uso de metodologías pedagógicas innovadoras y participativas que fomenten el aprendizaje activo. Experiencia mínimo de 5 años como conferencista en eventos sobre atención al ciudadano y servicio al cliente. Participación en talleres y seminarios especializados, tanto como asistente como facilitador.

REQUISITOS ADICIONALES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO

El Oferente de esta capacitación, debe suministrar el curso requerido según las especificaciones técnicas establecidas a continuación, sin generar costo adicional inicialmente ofertado por el proponente por tal motivo el curso proporcionado debe ser A TODO COSTO de acuerdo con lo solicitado en el presente estudio. Por lo anterior, el oferente se obliga a cumplir a cabalidad y a presentar por escrito el cumplimiento con todas y cada una de las obligaciones señaladas a continuación:

La ceremonia debe realizarse en coordinación con la oficina de servicio al ciudadano en el lugar que esta última disponga

El plazo de ejecución del presente contrato será desde la suscripción de lcontrato y previo cumplimiento de los requisitos de ejecución(Aprobación de la Garantía Única de Cumplimiento,expedición del CRP ,suscripcióndelactadeinicio)el cual sera hasta el 30 de junio de 2026

3.5. Lugar de entrega.

El lugar de entrega y/o prestación de los servicios será en la oficina de Servicio al Ciudadano ubicada en la Calle 53 N° 57-93, barrio La Esmeralda Bogotá D.C. y previa coordinación con el supervisor del contrato.

4. NORMAS, CRITERIOS Y POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

1. Ley 1150 de 2007

2. Ley 1882 de 2018
 3. Ley 80 de 1993 Estatuto de Contratación
 4. Ley 87 de 1993 Sistema de Control Interno y sus modificaciones
 5. Ley 819 de 2003 Normas de Presupuesto, Responsabilidad y Control Fiscal
 6. Decreto 2789/04 SIIF Nación
 7. Decreto 1082 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional
 8. Manual de Contratación del Ministerio de Defensa Nacional
 9. Directiva Estructural de Logística - Directiva Permanente de Adquisición de Bienes y Servicios No. 00194/2017
 10. Catálogo de clasificación Presupuestal - CCP del Ministerio de Hacienda y Crédito Público
 11. Decreto 410 de 1971
 12. Código Civil Colombiano
 13. Código general del proceso
 14. Código de procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo
 15. Ley 1474 de 2011
 16. Directiva No. 15 del 10 de Marzo de 2015
 17. Decreto 2467 del 28 de diciembre de 2018
 18. Manuales, guías y circulares de Colombia Compra Eficiente.
 19. Decreto 2150 de 1995 y sus normas reglamentarias
 20. Decreto 0019 de 2012
 21. Directiva 09 de 2018 Presidencia de la República
 22. Ley 1819 de 2016
 23. Ley 1712 del 26 de mayo
 24. Resolución 1549 de 2015
 25. Decreto 434 del 2020 "Por el cual se establecen plazos especiales para la renovación de la matrícula mercantil, el RNEOL y los demás registros que integran el Registro Único Empresarial y Social RUES, así como para las reuniones ordinarias de las asambleas y demás cuerpos colegiados, para mitigar los efectos económicos del nuevo coronavirus COVID-19 en el territorio nacional"
 26. Decreto 417 del 17 de marzo del 2020 "Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional"
 27. Decreto 438 del 2020 "Por el cual se adoptan medidas tributarias transitorias dentro del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica de conformidad con el Decreto 417 de 2020"
 28. Decreto 440 del 20 de marzo del 2020 "Por medio del cual se adoptan medidas de urgencia en materia de contratación estatal, con ocasión del Estado de Emergencia, Economía, social y Ecológica, derivada de la pandemia COVID 19"
 29. Decreto No. 371 de 2021 "Plan de Austeridad del Gasto 2021 para los órganos que hacen parte del Presupuesto General de la Nación".
- Y demás normas concordantes y pertinentes.

5. INSTRUCCIONES DE COORDINACIÓN.

Coordinar previamente con el supervisor para la entrega de los bienes adquirir

COMITES	GRADO	NOMBRES Y APELLIDOS	N° CÉDULA	CARGO	CORREO	NUMERO DE CELULAR
GERENTE PROYECTO	MY	CESAR AUGUSTO GALVIS QUIROGA	91.111.695	OFICIAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	cesar.galvisqui@buzonejercito.mil.co	3014186589
SUPERVISOR CONTRATO	SV	JUAN ANTONIO CUCUNUBA DURAN	74.381.920	GESTOR Y ORIENTADOR DE SERVICIO AL CIUDADANO	juan.cucunuba@ejercito.mil.co	3208498848
COMITÉ EVALUADOR	SS	LUIS GUILLERMO CRUZ MEDINA	1.057.574.058	GESTOR ORIENTADOR	Luis.cruz@ejercito.mil.co	3214133524
COMITÉ ESTRUCTURADOR	SV	RAMIRO MONTOYA CARDONA	9.773.284	GESTOR ORIENTADOR	ramiro.montoya@buzonejercito.mil.co	3105424779

6. ANTECEDENTES DOCUMENTALES.

Plan Anual de Adquisiciones 2026
 * Directiva 000033 del mes de febrero 2018, según literal i

7. FIRMAS

Mayor. CÉSAR AUGUSTO GALVIS QUIROGA
 Oficial Servicio al Ciudadano Ayudantía General del Comando del Ejército

AUTENTICA:

Sargento Viceprimero. CUCUNUBA DURAN JUAN ANTONIO
 Gestor y Orientador Servicio al Ciudadano