

 CLUB MILITAR	INFORME CONTROL INTERNO	CODIGO:EC-C01-F01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/11
--	--------------------------------	--

SEGUIMIENTO

AUDITORIA

INFORME No. 005

ASUNTO: Seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano del primer cuatrimestre de la vigencia 2020.

1. OBJETIVO:

Efectuar seguimiento a las actividades determinadas por el Club Militar en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con corte 30 de abril de 2020 de acuerdo a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, y generar las observaciones y recomendaciones a que haya lugar para el mejoramiento continuo.

2. ALCANCE:

Verificar el grado de cumplimiento de las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de abril de 2020, sobre los siguientes componentes:

- Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción
- Racionalización de Trámites
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
- Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información

3. INSUMOS:

Normativo

- Externos
 - Ley 1474 de 2011 artículos 73, 76 y 81 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
 - Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, artículo 5 por medio del cual se reglamentaron los artículos 73 y 76 de la Ley 1474.
 - Decreto 124 del 26 de enero de 2016 "Por el cual se sustituye el Título IV de la parte I del libro II del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano"
 - Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 2 del 2015 de la Presidencia de la Republica.

4. METODOLOGÍA

- Análisis del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad.
- Evaluar la información reportada en el monitoreo efectuado por la Oficina Asesora de Planeación como responsable del desarrollo del PAAC en el Club Militar.
- Solicitud ampliación de documentos de soporte y pruebas sobre las actividades desarrolladas en el periodo evaluado.

5. INFORME EJECUTIVO

Atendiendo las directrices establecidas en el artículo 5 del Decreto 2641 de 2012, por medio del cual se reglamentaron los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción” y la Circular Externa No. 100-02-2016 del 27 de enero de 2016 emitida por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, sobre la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la Oficina de Control Interno presenta el primer informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC con corte a abril 30 de 2020.

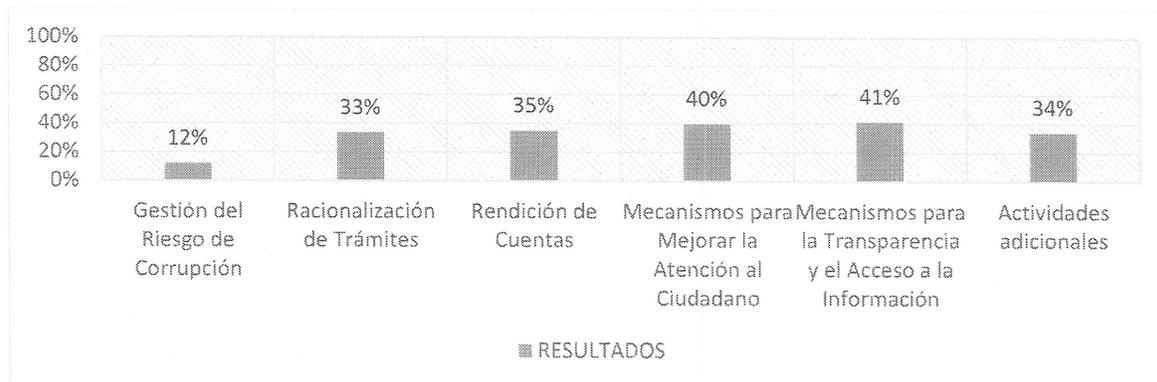
5.1. RESULTADOS

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco (5) componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio, y existe un componente de iniciativas adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción.

Para efectuar el presente informe de seguimiento, la Oficina de Control Interno validó los soportes presentados por la Oficina Asesora de Planeación remitidos por cada una de las áreas responsables de la ejecución a fin de constatar el avance presentado consignado en cada una de las evidencias documentales con las que se sustenta la realización de cada una de las actividades.

Con base en lo anterior se observa un avance de 32.2% de ejecución al primer cuatrimestre, presentando los resultados por componente y subcomponente como se reportan a continuación:

Gráfico 1: Resultados seguimiento PAAC - Primer cuatrimestre de 2020



 CLUB MILITAR	INFORME CONTROL INTERNO	CODIGO:EC-C01-F01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/11
--	--------------------------------	--

El detalle de la anterior información se presenta en la Matriz de Excel denominada "Informe de Seguimiento PAAC-2020 primer cuatrimestre" con el respectivo resultado por actividad. (Anexo 1 del presente documento)

5.2. CONSTRUCCIÓN Y PÚBLICIDAD DEL PAAC

La construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2020, se desarrolló bajo los parámetros del artículo 73 de la ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto No 2641 de 2012.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Club Militar, está conformado por 5 componentes, de los cuales se tiene 19 subcomponentes, 49 actividades y 2 actividades adicionales, el cual se encuentra publicado en la página Web del Club Militar en el Link de Transparencia y Acceso a la Información <https://clubmilitar.gov.co/home/wp-content/uploads/2020/02/PLAN-ANTICORRUPCION-Y-ATENCION-AL-CIUDADANO-2020.pdf>.

5.3. SEGUIMIENTO

Se observó que la oficina Asesora de Planeación realizó monitoreo al Plan anticorrupción y Atención al ciudadano vigencia 2020, con cada una de las áreas involucradas con el fin de evidenciar los avances al PAAC.

El resultado del seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno corresponde a la confrontación de las actividades formuladas y los entregables propuestos, frente al cumplimiento del propósito de cada componente y subcomponente como estrategias de lucha contra al corrupción.

A continuación, se presenta el resultado del seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno indicando el avance de cada componente, al igual que las observaciones, oportunidades de mejora y recomendaciones:

➤ PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Este componente busca ser un instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

Lo integran 5 subcomponentes de la siguiente manera: Política de Administración de Riesgos, Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción, Consulta y Divulgación, Monitoreo y Revisión, y Seguimiento; para lo cual la entidad propone en el PAAC el desarrollo a partir de 9 actividades.

Resultados

COMPONENTES		RESULTADOS	SUBCOMPONENTE		RESULTADO 1er. CORTE
1	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	12%	1.1	Política de Administración de Riesgos	30%
			1.2	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	15%
			1.3	Consulta y divulgación	0%
			1.4	Monitoreo y revisión	17%
			1.5	Seguimiento	0%

Avances:

- ✓ Aprobación de la Política de Administración de Riesgos, al igual que la Publicación y socialización
- ✓ Con el fin de avanzar en la elaboración del mapa de riesgos, la oficina asesora de planeación ha adelantado mesas de trabajo con algunas de las áreas que componen a la entidad, con el fin de realizar un diagnóstico de los riesgos a los que se ve expuesto el Club en la operación diaria.

Hallazgos y Observaciones

Hallazgo 1: Errores en la Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción

Se evidencia consolidación del mapa de riesgos de corrupción, el cual presenta 11 riesgos distribuido en 6 procesos así: Gestión TIC'S(3); Gestión Administrativa (2); Gestión de Talento humano (2); Gestión de Evaluación y control (2); Control interno disciplinario (2) y Direccionamiento estratégico (1), así:

DESCRIPCIÓN	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		PROCESO
	VULNERABILIDAD CAUSA	CONSECUENCIAS O EFECTOS POTENCIALES	
Múltiples usuarios con perfil de administrador en el software ERP de la Entidad	Alteración de información (técnica o básica) de los sistemas de información. Modificación de datos, campos, registros en el software o a nivel de base de datos, con fines de beneficiar a un empleado o tercero.	Corrupción. Pérdida de información. Investigaciones disciplinarias. Demandas Denuncias	TIC'S
Desconocimiento de los efectos sancionatorios y penales por extracción de información no autorizada de las bases de datos de los sistemas de información de la entidad	Solicitudes de extracción de información por parte de los funcionarios sin las autorizaciones necesarias. Fuga de información.	Corrupción. Pérdida de información. Investigaciones disciplinarias. Demandas Denuncias	TIC'S
Uso no apropiado de la información.	No inactivación de usuarios y claves después de contratos finalizados o en periodo de vacaciones. Acceso indebido a información sensible de la entidad para favorecimiento propio o de un tercero	Acceso indebido a información sensible de la entidad para favorecimiento propio o de un tercero	TIC'S
Carencia de controles en el proceso de contratación Debilidad en la etapa de contratación	Falta de compromiso del Responsable	Incumplimiento a la normatividad. Sanciones Demandas Investigaciones. Pérdida de credibilidad en el proceso de contratación.	Administrativa
Excesiva discrecionalidad	La información de contratos es públicas y la de la Entidad.	Demandas Denuncias Investigaciones	Administrativa
Pérdida de recursos institucionales Falta de valores y principios institucionales, en favor del beneficio individual	Incumplimiento a la normatividad. Ejecución del presupuesto asignado en contratación o convenios viciados eligiendo un proveedor que no cuenta con las exigencias técnicas y de calidad requeridas.	Demandas Denuncias Investigaciones Sanciones	Talento humano
Proceso de selección no adaptado a la normativa procedimental interna y externa de la entidad Nombramientos de personal sin las habilidades y competencias requeridas por la entidad. Manual de funciones con información desactualizada	Incumplimiento a la normatividad. Incumplimiento en los nombramientos Incumplimiento en las competencias	Investigaciones disciplinarias Demandas Denuncias Sanciones	Talento humano
- Interés indebido en no evidenciar fallas del proceso - Amistad estrecha o enemistad grave con el posible destinatario de evaluación o auditoría	Imposibilidad de evidenciar hallazgos de auditoría	Desviación de la gestión de evaluación a procesos transparentes y debidamente controlados	Evaluación y control
- Actitud deshonestas del miembro de la oficina de control interno - Falta de objetividad e independencia en la realización de la auditoría y en la comunicación de los resultados. - Deficiencia en los controles asociados a la protección de la información.	Pérdida de elementos de sustanciación de hallazgos y/o descrédito en los informes de auditoría al no revelar resultados reales	Recibir dadas o beneficios a nombre propios o de terceros por la divulgación de información confidencial obtenida durante las auditorías o por reportar resultados favorables para los auditados	Evaluación y control

 CLUB MILITAR	INFORME CONTROL INTERNO	CODIGO:EC-C01-F01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/11
--	--------------------------------	--

Omisión en la aplicación de la normatividad Ley 734 de 2002 y directrices trazadas por parte de la entidad.	Generación de quejas, informes, demandas, tutelas y hallazgos por parte de los entes competentes.	Riesgo de corrupción, decisiones orientadas a favorecer al investigado.	Control interno disciplinario
Falencias entre la planeación de proyectos y la contratación y ejecución del presupuesto	Malversación de los recursos	Riesgo de corrupción. Denuncias. Investigaciones	Direccionamiento estratégico

Fuente: Mapa de riesgos de corrupción

Al verificar a la construcción del mapa de riesgos y conformarla contra los parámetros establecidos en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas” emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se observan debilidades en la estructuración de esta herramienta que imposibilitan que el mapa de riesgos de corrupción sea un instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción.

A continuación se exponen las principales debilidades:

- El mapa de riesgos de corrupción no contempla todos los procesos que implican potenciales prácticas corruptas, el los cuales participan actores públicos y/o privados con poder e incidencia en la toma de decisiones y la administración de los bienes públicos.
- La descripción del riesgo no permite determinar la concurrencia de los componentes que constituyen un riesgo de corrupción, los cuales son: acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado.
- Se evidencia que la descripción de algunos riesgos, son realmente causas y no riesgos, toda vez que denotan un factor de riesgo tales como: “Carencia de”, “Desconocimiento de”, “Falta de”, “Falencias en”.
- Algunas causas no están asociadas al riesgo o no son factores generadores del mismo, como por ejemplo:

Riesgos	Causa	Comentario
Falencias entre la planeación de proyectos y la contratación y ejecución del presupuesto	Malversación de los recursos	La malversación de recursos es una <u>consecuencia</u> de proyectos mal desarrollados, de una contratación inadecuada o de un uso indebido de los recursos

- Las consecuencias o efectos potenciales de los riesgos registran el tipo de riesgos “Riesgo de corrupción”, pero no permiten determinar el impacto o daño debido a la materialización del riesgo que se considera que afecta los objetivos o procesos de la entidad, el cual podría ser una pérdida, un daño, un perjuicio o un detrimento.
- Al momento de definir y describir las actividades de control por parte de la primera línea de defensa no se consideran las 6 variables que permiten considerar si los controles estén bien diseñados, si efectivamente estos mitigan las causas que hacen que el riesgo se materialice.
- Se evidencias deficiencia en la valoración de los controles que conducen a error al identificar el riesgo residual, lo cual no permite establecer un plan de acción que permita tener un control o controles bien diseñados sobre las causas generadoras de riesgos.
- Los indicadores no presentan variables que permitan ser medibles.

Observación 1: Consulta y Divulgación a todos los niveles de la organización

Se establece como actividad en el PAAC “Publicar matriz de riesgos de corrupción en la página web”, sin embargo es importante considerar que la gestión de riesgo de corrupción es un proceso participativo en el cual deben intervenir todos niveles de la organización, por lo cual se debe formular en el PAAC actividades de socialización y divulgación a todos los niveles de la Organización (Directivos, administrativos y operativos).

Hallazgo 2: Inadecuada formulación de actividades de Monitoreo y Revisión.

De acuerdo con la cartilla de “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano - Versión 2” emitida por el Departamento Administrativo de la función Pública, las actividades asociadas al subcomponente de “Monitoreo y revisión” deben corresponder al seguimiento que realiza la primera y segunda línea de defensa a la administración de los riesgos de corrupción.

4. Monitoreo y Revisión

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.

Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. Teniendo en cuenta que la corrupción es —por sus propias características— una actividad difícil de detectar.

En esta fase se debe:

- Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.
- Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
- Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- Detectar cambios en el contexto interno y externo.
- Identificar riesgos emergentes”.

Fuente: cartilla de “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano - Versión 2”

Como lo indica este mismo documento, el propósito de estas actividades debe ser el monitoreo permanente a la gestión de los riesgos y a la efectividad de los controles. Ahora bien, verificada la política de administración de riesgos (Versión 3) elaborada por la Oficina Asesora de Planeación y aprobada por la entidad (el 22 de agosto de 2019), se observan que estas actividades ya están definidas para los líderes de proceso y a la Oficina Asesora de Planeación, como se evidencia a continuación.

 CLUB MILITAR	POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	Código: DE-NP01 Versión: 3 Fecha: 22/08/2019 Página 9 de 20
Primera Línea	Líderes de proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y valorar los riesgos que pueden afectar los programas, proyectos, planes y procesos a su cargo y actualizarlo periódicamente o cuando se llegue a materializar el riesgo. • Definir, aplicar y hacer seguimiento a los controles para mitigar los riesgos identificados alineados con las metas y objetivos de la entidad y proponer mejoras a la gestión del riesgo en su proceso. • A partir de la política de administración del riesgo, establecer sistemas de gestión de riesgos y las responsabilidades para controlar riesgos específicos bajo la supervisión de la alta dirección. Con base en esto, establecen los mapas de riesgos. • Desarrollar ejercicios de autoevaluación para establecer la eficiencia, eficacia y efectividad de los controles. • Informar a la oficina de planeación (segunda línea) sobre los riesgos materializados en los programas, proyectos, planes y/o procesos a su cargo. • Reportar en la Suite Visión los avances y evidencias de la gestión de los riesgos a cargo del proceso asociado. • Identificar y controlar los riesgos relacionados con posibles actos de corrupción en el ejercicio de sus funciones y el cumplimiento de sus objetivos, así como en la prestación del servicio y/o relacionados con el logro de los objetivos. • Implementar procesos para identificar, disuadir y detectar fraudes. • Revisar la exposición de la entidad frente a la materialización del riesgo.

Segunda Línea	Líderes de procesos y funcionarios responsables de áreas de la Entidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorear los riesgos identificados y controles establecidos por la primera línea de defensa acorde con la estructura de los mapas a su cargo. • Reportar a la Oficina de Planeación a través del Sistema de Gestión el seguimiento efectuado al mapa de riesgos a su cargo y proponer las acciones de mejora a que haya lugar. • Supervisar que la primera línea de defensa identifique, evalúe y gestione los riesgos en los temas de su competencia.
---------------	---	--

Fuente: política de administración de riesgo del Club Militar

Segunda Línea	Oficina Asesora de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar a la línea estratégica en el análisis del contexto interno y externo, para la definición de la política de riesgo, el establecimiento de los niveles de impacto y el nivel de aceptación del riesgo. • Consolidar el Mapa de riesgos institucional (riesgos de mayor criticidad frente al logro de los objetivos) y presentarlo para análisis y seguimiento ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. • Presentar a la Oficina de Control Interno el seguimiento a la eficacia de los controles en las áreas identificadas en los diferentes niveles de operación de la entidad. • Acompañar, orientar y entrenar a los líderes de procesos en la identificación, análisis y valoración del riesgo. • Monitorear los controles establecidos por la primera línea de defensa acorde con la información suministrada por los líderes de procesos, asegurando que las evaluaciones de riesgo y control incluyan riesgos de fraude, incluye riesgo legal, regulatorio y de cumplimiento. • Supervisar en coordinación con los demás responsables de esta segunda línea de defensa que la primera línea identifique, evalúe y gestione los riesgos y controles para que se generen acciones. • Evaluar que los riesgos sean consistentes con la presente política de la entidad y que sean monitoreados por la primera línea de defensa. • Promover ejercicios de autoevaluación para establecer la eficiencia, eficacia y efectividad de los controles. • Identificar cambios en los riesgos en la entidad, especialmente en aquellos riesgos ubicados en zona baja y presentarlo para aprobación del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. • Informar sobre la incidencia de los riesgos en el logro de objetivos y evaluar si la valoración del riesgo es la apropiada. • Consolidar los seguimientos a los mapas de riesgo. • Establecer un líder de la gestión de riesgos para coordinar las actividades en esta materia. • Elaborar informes consolidados para las diversas partes interesadas. • Seguir los resultados de las acciones emprendidas para mitigar los riesgos, cuando haya lugar. • Los supervisores e interventores de contratos deben realizar seguimiento a los riesgos de estos e informar las alertas respectivas.
---------------	-------------------------------	--

Fuente: Política de administración de riesgo del Club Militar

Verificadas las actividades formuladas en el PAAC de Monitoreo y revisión, no se evidencian acciones de la primera y segunda línea de defensa para el seguimiento permanente a la gestión de los riesgos de corrupción, por el contrario se fijan actividades bajo la responsabilidad de la Oficina de Control Interno que no concuerda con el propósito de este subcomponente.

Recomendaciones

1. Se debe reestructurar la herramienta para la consolidación de los mapas de riesgo de corrupción, al igual que se debe mejorar la identificación y valoración de estos riesgos, de tal forma que gestionar el riesgo, considere situaciones en todos los procesos del Club que podrían convertirse en hechos de corrupción, para que esto conlleve a la adopción de controles y medidas para prevenir su ocurrencia.
2. Es importante formular en el PAAC actividades de socialización y divulgación a todos los niveles de la Organización (Directivos, administrativos y operativos) sobre los riesgos de corrupción identificados, para generar conciencia sobre la importancia de estos riesgos y las consecuencias en caso de su materialización.

 CLUB MILITAR	INFORME CONTROL INTERNO	CODIGO:EC-C01-F01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/11
--	--------------------------------	--

3. Se deben reformular las actividades del subcomponente de "Monitoreo y revisión" para que correspondan al seguimiento que realiza la primera y segunda línea de defensa a la administración de los riesgos de corrupción.

➤ **SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Este componente tiene como propósito la implementación de actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, que busca disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos, procedimientos y procesos, mejorar canales de atención, para facilitarle a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés el acceso a sus derechos, el ejercicio de actividades y el cumplimiento de sus obligaciones.

Resultados

	COMPONENTES	RESULTADOS	SUBCOMPONENTE		RESULTADO 1er. CORTE
2	Racionalización de Trámites	33%	1.1	Trámite: Ingreso socio Club Militar	33%

Avances

- ✓ Posibilidad de consultar estado de cuenta y saldo a través de la App.
- ✓ Se automatizó la generación de Paz y Salvo, y del Formato de Acuerdos de Pago.

Hallazgos y Observaciones

Hallazgo 3: Errores en la formulación de la estrategia de racionalización trámites.

Se valida la planeación de la estrategia de racionalización de trámite definida en 3 acciones específicas, las cuales presentan errores en la formulación, toda vez que no se ajusta a los lineamientos definidos en los documentos "Cartilla de estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano - Versión 2" y "Guía metodológica para la racionalización de trámites"

Para la formulación de la estrategia de racionalización de trámites, primero se hace necesario diferenciar entre Trámite y Otro Procedimiento Administrativo de cara al usuario, partiendo de las siguientes definiciones:

- **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado dentro de un proceso misional que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio

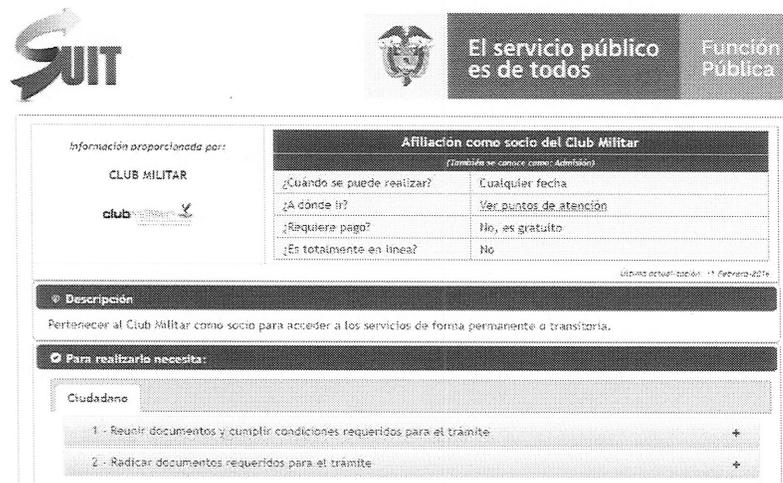
Las acciones de racionalización deberán estar encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web.

- **Procedimiento administrativo (OPA):** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

De acuerdo con lo anterior se mencionan algunas de las falencias detectadas:

- Considerando que la racionalización de tramites debe partir de los contemplados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), no se evidencian actividades encaminadas a la actualización de la información en la plataforma, la optimización o mejora del trámite de “afiliación como socios”



The screenshot shows the SUIT (Sistema Único de Información de Trámites) interface. At the top, there is a logo for SUIT and a banner that reads 'El servicio público es de todos' and 'Función Pública'. Below this, the main content area displays the process 'Afiliación como socio del Club Militar'. The process information includes: 'Información proporcionada por: CLUB MILITAR' and 'club militar' logo. A table lists the following details:

Afiliación como socio del Club Militar	
<i>(también se conoce como: Admisión)</i>	
¿Cuándo se puede realizar?	Cualquier fecha
¿A dónde ir?	Ver puntos de atención
¿Requiere pago?	No, es gratuito
¿Es totalmente en línea?	No

Below the table, there is a 'Descripción' section stating: 'Pertenece al Club Militar como socio para acceder a los servicios de forma permanente o transitoria.' Underneath, the 'Para realizarlo necesita:' section lists the requirements for a 'Ciudadano':

- 1 - Reunir documentos y cumplir condiciones requeridos para el trámite.
- 2 - Radicar documentos requeridos para el trámite.

Fuente: Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)

- No se evidencia que los procedimientos administrativos estén registrados o inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT.
- Actualmente la entidad no cuenta con un administrador SUIT.
- Se evidencian errores en el diligenciamiento de la plantilla, tales como:
 - La fila 2 y 3 presenta el mismo nombre del procedimiento administrativo, y su descripción no permite determinar con claridad los pasos o acciones dentro de un proceso misional para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.
 - Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado;

 <p>CLUB MILITAR</p>	<p>INFORME CONTROL INTERNO</p>	<p>CODIGO:EC-C01-F01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/11</p>
--	---------------------------------------	---

verificada la información registrada en el componente 2, se observa que en la columna “Tipo de racionalización” se registra “Proceso Administrativo de cara al usuario” pero no se indica que tipo de racionalización que se va a realizar.

- En concordancia con el punto anterior, al no ser clara el tipo de racionalización que se va a realizar, son inciertas las acción específica de racionalización formuladas.
- En la Fila 2 y 3 no se describe de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir (Es decir, antes de realizar la mejora a proponer) por lo cual la descripción de la mejora a realizar es incierta.

Recomendaciones

1. La Racionalización de Trámites debe busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la entidad, por lo que se deben implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites, y servicios existentes.

Las acciones de racionalización deberían estar encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales.

Por lo anterior, la estrategia que se formule debe estar enmarcada en las siguientes cuatro fases de la Política de Racionalización de Trámites:

- **Identificación de trámites:** Fase en la cual se debe establecer el inventario de trámites y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
 - **Priorización de trámites:** Fase que consiste en analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo, priorizando su intervención de acuerdo con aquellos de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad y acerquen el Club al socio o ciudadano.
 - **Racionalización de trámites:** Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.
 - **Interoperabilidad:** Asociada a compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.
2. Aun cuando se evidencian gestión por parte de los responsables en el desarrollo de las tareas formuladas, se requiere de manera URGENTE revisar la estructuración de la Estrategia de Racionalización de Trámites, la cual debe contener como mínimo la siguiente información:
 - a. Indicar de forma clara el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización.
 - b. Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica.
 - c. Seleccionar la acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido.

 CLUB MILITAR	INFORME CONTROL INTERNO	CODIGO:EC-C01-F01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/11
--	--------------------------------	--

- d. Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora a proponer.
- e. Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento.
- f. Indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora implementada, expresada en reducción de tiempo o costos.
- g. Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización.
- h. Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento administrativo.

➤ TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “... un proceso... mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial, y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia en la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.¹

Resultados

COMPONENTES		RESULTADOS	SUBCOMPONENTE		RESULTADO 1er. CORTE
3	Rendición de Cuentas	35%	3.1	Información de calidad y en lenguaje comprensible	35%
			3.2	Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	70%
			3.3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	33%
			3.4	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	0%

Avances

En cuanto al subcomponente 1 de “Información de calidad de lenguaje comprensible” se identifican:

- ✓ Una vez realizado el seguimiento se observó que el reporte de cumplimiento del Índice de Transparencia Activa ITA de la Procuraduría General de la Nación.

En cuanto al subcomponente 2 “Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones” se identifican:

- ✓ Respecto a la rendición de cuentas la entidad realizó la publicación de la audiencia en la página web y en las redes sociales con el fin de invitar a todos los socios a que se hicieran partícipes de la audiencia.

¹ Cartilla de “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano - Versión 2”

 CLUB MILITAR	INFORME CONTROL INTERNO	CODIGO:EC-C01-F01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/11
--	--------------------------------	--

- ✓ La Jornada del Café con el director tiene el propósito de crear un espacio directo, en el que el socio puede hacer veeduría a la gestión de la entidad o hacer sugerencias que fortalezcan las diferentes áreas. La entidad con el fin de que se genere participación en la actividad realiza la publicación en la página web y envía correos a los socios.

En cuanto al subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.

- ✓ Se realizó la publicación del Plan de Bienestar en la página web. Para la vigencia del año 2020 se proyecta el aumento en el presupuesto con el propósito de generar incentivos económicos o materiales para los funcionarios.

Hallazgos y Observaciones

Hallazgo 4: Falencias en la estructuración y engranaje entre actividad, meta y entregable.

Se evidencia desarticulación en la formulación de las actividades, metas o productos y entregables, lo cual dificulta el claro desarrollo de las actividades y el seguimiento objetivo frente al cumplimiento del propósito de cada componente, como por ejemplo:

Actividades	Meta o producto	Entregable	Comentarios OCI
Actualizar instrumentos de gestión de información y criterios diferenciales de accesibilidad	Presentar la información general de la Entidad de manera oportuna a la ciudadanía, y contar con rampas, pasamanos y demás ajustes de infraestructura que permita una adecuada accesibilidad de los ciudadanos a la mayoría de las zonas de la entidad.	Registro Inventario de información	La meta o producto hace referencia accesibilidad para personas con limitación de movilidad y el entregable es el inventario de información que no tiene relación con el punto anterior

Hallazgo 5: Falencias en la estructuración de actividades en relación con el propósito de los diferentes componentes.

De acuerdo con el Manual Único de Rendición de Cuentas, las actividades del subcomponente 1 (Información de calidad y en lenguaje comprensible) deben propender por generar información clara y comprensible sobre los procesos y resultados de la gestión pública, en este sentido, las actividades “Actualizar instrumentos de gestión de información y criterios diferenciales de accesibilidad” y “Estructurar conjunto de datos abiertos” no están orientadas a rendir cuentas sobre la gestión de la entidad, si no hacen parte de los lineamientos para la transparencia (Quinto componente).

De igual forma, el Manual Único de Rendición de Cuentas para el componente 2 (Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones), establece que se deben fijar prácticas en que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden a las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo (Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación).

De acuerdo con lo anterior, no se evidencia que la actividad “Visitas a las escuelas de formación” cumplan con este propósito, si bien son actividades que contribuyen a la captación de clientes, no son espacios en los cuales se rinda cuentas sobre los resultados de la gestión y que permitan un dialogo en doble vía.



De igual forma el manual en mención, establece que el elemento de incentivos se refiere a aquellas acciones de las entidades públicas que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de llevar a cabo gestiones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Verificadas las acciones formuladas en este subcomponente, se evidencia que estas acciones no están orientadas a incentivar el desarrollo de actividades de rendición activa.

Observación 2: La entidad debe llevar el control de las acciones desarrolladas por los funcionarios que hayan propiciado la rendición y petición de cuentas, y del estímulo o incentivo recibido de parte del club como reconocimiento a tal acción realizada.

Recomendaciones

Siguiendo los lineamientos y contenidos de metodología que se encuentran formulados en el Manual Único de Rendición de Cuentas elaborado en desarrollo del documento Conpes 3654 de 2010 que incluye la política de rendición de cuentas a la ciudadanía, se deben revisar y reestructurar las actividades descritas en este componente.

➤ CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Resultados

COMPONENTES	RESULTADOS	SUBCOMPONENTE		RESULTADO 1er. CORTE	
4	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	40%	4.1	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	33%
			4.2	Fortalecimiento de los canales de atención	60%
			4.3	Talento humano	25%
			4.4	Normativo y procedimental	50%
			4.5	Relacionamiento con el ciudadano	30%

Avances

- ✓ El grupo de gestión integral al socio actualmente está realizando la actualización de los datos de los socios, cuando se acercan de manera presencial al club y por la página web.
- ✓ Generación flujograma de la atención de las PQRSD en el software AZ digital.
- ✓ Actualización del informe de las PQRSD (La información se maneja en Excel).

 <p>CLUB MILITAR</p>	<p>INFORME CONTROL INTERNO</p>	<p>CODIGO:EC-C01-F01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/11</p>
--	---------------------------------------	---

Hallazgos y Observaciones

Hallazgo 6: Estructuración de actividades en relación con el propósito de los diferentes componentes.

De acuerdo con los lineamientos fijados por la cartilla “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano - versión 2”, se observa que algunas de las actividades formuladas en el componente 4, no están orientadas a mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios, para mejorar la satisfacción de los ciudadanos.

De acuerdo con lo anterior se mencionan algunas de las falencias detectadas:

- La actividad de “Socializar el manual de identidad corporativa”, no contribuye al propósito del subcomponente, el cual es formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.
- La actividad de “Elaboración y socialización del Manual de Comunicación Interna no contribuye al propósito del subcomponente, el cual es fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, la entidad puede formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención².
- Las actividades: “Diseñar e implementar Campaña actualización datos”, “Planear y desarrollar espacios de formación social y cultural con nuestros socios en cada sede” y “Diseñar e implementar el día del Socio”, de acuerdo con las descripción de la meta y el entregable, se evidencia que no contribuyen al propósito del subcomponente, el cual es conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido, con el objeto de guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la administración pública que es de servir a los ciudadanos.

Observación 3: Se recomienda revisar la pertinencia de la actividad “Poner en funcionamiento la Oficina de Atención al Ciudadano” en este subcomponente, toda vez que esta actividad no contribuye al propósito del subcomponente 4, pero si es una actividad encaminada al cumplimiento del subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención.

Observación 4: Se deben revisar los entregables de las actividades que conforman el subcomponente 3, toda vez que no permiten evidenciar el impacto materializado en el mejoramiento del servicio al ciudadano o socio.

Recomendaciones

Siguiendo los lineamientos de la cartilla “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano - versión 2”, se deben revisar y reestructurar las actividades descritas en este componente.

² Consultar los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en su enlace en la página web del DNP, en la sección de herramientas para el servicio. Directorio para la inclusión social, soluciones para un servicio accesible e incluyente

 CLUB MILITAR	INFORME CONTROL INTERNO	CODIGO:EC-C01-F01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/11
--	--------------------------------	--

➤ **QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que la entidad genere, obtenga, adquiera, transforme, o controle. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

Resultados

COMPONENTES		RESULTADOS	SUBCOMPONENTE		RESULTADO 1er. CORTE
5	Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información	41%	5.1	Lineamientos de Transparencia Activa	57%
			5.2	Lineamientos de Transparencia Pasiva	30%
			5.3	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	10%
			5.4	Criterio Diferencial de Accesibilidad	60%
			5.5	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	50%

Avances

- ✓ Se envió el informe trimestral al GSED del estado de las PQRSD de la entidad, así mismo se cumplió con la publicación del informe en la página web de la entidad
- ✓ Se ha dado inicio al desarrollo de la App la cual se encuentra en fase de pruebas

Hallazgos y Observaciones

Observación 5: En cuanto al subcomponente 3 “Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información”, se identifican las siguientes actividades y respectiva observación.

- “3.1 Finalizar el proceso de elaboración de las Tablas de Retención Documental”: La actividad no presenta avance. No se acredita construcción del entregable.
- “3.2 Elaborar el inventario del archivo central según los lineamientos del AGN”: El archivo presentado no evidencia que la totalidad de la información se encuentre cargada en la plataforma.
- “3.3 Estructurar y documentar la gestión de la información del club”: El manual sin verificación por la OAP ni aprobación del CIGD se traduce en un borrador. Evidencia: Manual de información Clasificada y Reservada del CM en borrador. Igualmente es necesario ajustar la actividad y los responsables, dado que la entidad, en cabeza de la administración debe indicar que información es clasificada y reservada para su posterior publicación a través de Gobierno Digital quien se encarga de mantener actualizados los contenidos institucionales en la página web.

Lo anterior indica que este subcomponente no presenta avances significativos por lo que la entidad debe definir las TRD así como el manual de información clasificada del CM.

 CLUB MILITAR	INFORME CONTROL INTERNO	CODIGO:EC-C01-F01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/11
--	--------------------------------	--

Recomendaciones

1. El proceso de PQRSD se lleva manualmente en Excel lo cual dificulta la clasificación y gestión de cada solicitud del ciudadano por lo que se hace necesario implementar a la mayor brevedad posible el software con el que se pueda administrar esta información vital en el proceso de servicio al cliente.
2. Revisar y validar la estructuración y engranaje entre actividad, meta y entregable.
3. Se deben fortalecer las acciones de publicación y/o divulgación de información.
4. Se deben revisar los estándares de contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información definidos en la entidad.
5. Es importante se dé celeridad a las acciones encaminadas a la elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información, tales como
 - a. El Registro o inventario de activos de Información.
 - b. El Esquema de publicación de información, y
 - c. El Índice de Información Clasificada y Reservada.

➤ **ACTIVIDADES ADICIONALES**

Contempla las iniciativas que permiten fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción, en este sentido se debería incorporarse dentro del ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Resultados:

	COMPONENTES	RESULTADOS	SUBCOMPONENTE	RESULTADO 1er. CORTE
6	ACTIVIDADES ADICIONALES	34%	Actividades Adicionales	34%

Recomendaciones

Se recomienda revisar la pertinencia de las actividades formuladas como "Actividades adicionales" dado que el propósito de muchas de ellas ya se encuentra enmarcado al interior los 5 componentes que conforman el plan anticorrupción y atención al ciudadano.

5.4. OBSERVACIONES GENERALES

- En el seguimiento efectuado a corte 30 de abril de 2020, se evidenciaron varias debilidades en la estructuración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que inciden en que este plan no cumpla su propósito de acuerdo al marco normativo, el cual debe ser un instrumento de tipo preventivo para el

 CLUB MILITAR	INFORME CONTROL INTERNO	CODIGO:EC-C01-F01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/11
--	--------------------------------	--

control de la corrupción.

Lo anterior dificulta el desarrollo de las actividades propuestas pudiendo distorsionar los resultados esperados por la entidad.

- Dadas las debilidades en la estructuración, se requiere que algunas actividades, metas y entregables, así como los responsables identificados en la matriz de control deban ser ajustados toda vez que no guardan coherencia con el propósito de cada componente y subcomponente.
- No es clara la formulación de actividades que se encuentran proyectadas, no se refleja de manera descriptiva y cuantitativa la meta que se desea alcanzar, lo cual hace que el seguimiento sea subjetivo.

5.5. RECOMENDACIONES

- Realizar la socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020, con el propósito de validar y gestionar las observaciones planteadas por los diferentes actores que permitan generar mejoras en cada uno de los componentes y subcomponentes que lo integran.
- Revisar los productos y/o metas establecidas para las actividades, ya que en la forma que se encuentran definidas no es posible medir técnicamente su avance. Los avances reportados no logran evidenciar cuanto representan frente a las actividades programadas.
- Definir la manera en la que cada responsable del proceso va a generar su autocontrol para el cumplimiento de las actividades propuestas.
- Especificar cada una de las subactividades que integran la actividad principal definida para cada subcomponente, asignar el porcentaje de participación en el cumplimiento de la misma y documentar el avance con las pruebas de cumplimiento de cada subactividad para de esta forma ponderar técnicamente el avance y su resultado en el consolidado del PAAC.

No siendo otro el motivo de este informe, se presenta a los 14 días del mes de mayo de 2020.

Cordialmente,



Ingeniera **DIANA FERNANDA CHAVES ALVARADO**
 Jefe Oficina de Control Interno

MATRIZ DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -2020 / PRIMER CUATRIMESTRE

ANEXO 1 SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Club Militar
 Vigencia: 2019
 Fecha de publicación: Enero 2020

Fecha de seguimiento: 10/05/2020

COMPONENTES		RESULTADOS	SUBCOMPONENTE	RESULTADO 1er. CORTE
1	Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	12%	1.1 Política de Administración de Riesgos	30%
			1.2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	15%
			1.3 Consulta y divulgación	0%
			1.4 Monitoreo y revisión	17%
			1.5 Seguimiento	0%
2	Racionalización de Trámites	33%	1.1 Tramite: Ingreso socio Club Militar	33%
3	Rendición de Cuentas	35%	3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	35%
			3.2 Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	70%
			3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	33%
			3.4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	0%
4	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	40%	4.1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	33%
			4.2 Fortalecimiento de los canales de atención	60%
			4.3 Talento humano	25%
			4.4 Normativo y procedimental	50%
			4.5 Relacionamiento con el ciudadano	30%
5	Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información	41%	5.1 Lineamientos de Transparencia Activa	57%
			5.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	30%
			5.3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	10%
			5.4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	60%
			5.5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	50%
6	ACTIVIDADES ADICIONALES	34%	ACTIVIDADES ADICIONALES	34%
AVANCE PAAC		32,2%		

OBSERVACION:

La Entidad debe asegurar el cumplimiento y avance de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2019 de lo contrario podría incumplir lo establecido por la Secretaria de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica en los artículos 73 de la Ley 1474 de 2011, artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y la Ley 1712 de 2014, todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

Cordialmente,



Ingeniera **DIANA FERNANDA CHAVES ALVARADO**
 Jefe Oficina de Control Interno

MATRIZ DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -2020 / PRIMER CUATRIMESTRE

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

FORMULACION							
A 30 de abril de 2020 SEGUIMIENTO OCI							
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Entregable	Responsable	Fecha programada	% de avance	
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1 Socializar al 100% del personal vinculado del Club Militar tanto planta como contratistas	Socialización Política de administración de riesgos de corrupción	Listado de asistencia, registro fotográfico y actas de socialización	Oficina Asesora de Planeación	Feb – Jun 2020	60%	<p>Se evidencia que la oficina Asesora de planeación entre el 28 y 29 de abril realizó socialización de la política de administración de riesgos por medio de correo electrónico.</p> <p>Se envió correo a los líderes y coordinadores para su socialización a través de medios tecnológicos, se adjunta pantallazo de correo enviado, memorando a líderes y coordinadores, presentación, política, evaluación evidencia componente 1 (1.1) Conformación Grupos Talento Humano Y Sede Sochagota</p> <p>Sin embargo, considerando que la administración de riesgos es un tema que no se ha trabajado con rigor en la entidad y que es necesario que todos los procesos y dependencias tengan total claridad sobre los lineamientos que permitan la identificación, el análisis, la valoración y el tratamiento de los riesgos que pudieran afectar la misión y el cumplimiento de los objetivos institucionales. se requiere evaluar el impacto de la socialización y continuar con este ejercicio de manera permanente en la presente vigencia</p> <p>No es posible evidenciar la cobertura del "100% del personal vinculado" como lo menciona la actividad toda vez que solo se observa el envío del correo a 33 funcionarios y la socialización en la sede Paipa a 55 servidores y 14 del grupo de gestión de talento humano</p>
	1.2. Socializar la Política de Prevención del daño Antijurídico a todo el personal vinculado del Club Militar tanto planta como contratistas	Socialización de la Política de Prevención del daño Antijurídico	Listado de asistencia, Registro fotográfico y actas de socialización	Oficina Asesora Jurídica	Feb – Jun 2020	0%	<p>Se evidencia que mediante documento de fecha 17 de marzo de 2020, la ANDJE comunica al Club Militar la aprobación de la política de daño antijurídico 2020 – 2021.</p> <p>Sin embargo acorde con la actividad propuesta de "Socializar la Política de Prevención del daño Antijurídico a todo el personal vinculado del Club Militar" no se presenta evidencia de socialización.</p>
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Construcción e implementación del mapa de riesgos institucional y matriz a todo nivel	Consolidación de la Matriz de Riesgos de Corrupción del Club Militar	Matriz de riesgos Club Militar	Oficina Asesora de Planeación	Feb - Abril - 2020	30%	<p>Se evidencia consolidación del mapa de riesgos de corrupción, el cual presenta 11 riesgos distribuido en 6 procesos así: TIC-S(3); Administrativa (2); Talento humano (2); Evaluación y control (2); Control interno disciplinario (2) y Direccionamiento estratégico (1).</p> <p>Al verificar a la construcción del mapa de riesgos y conformarla contra los parámetros establecidos en la "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas" emitida por el DAFP, se observan debilidades en la estructuración de esta herramienta que imposibilitan que el mapa de riesgos de corrupción sea un instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción.</p>
	2.2 Socializar a todo el personal de planta y contratistas de la entidad la Matriz de Riesgos	Transmisión del conocimiento de los riesgos	Listado de asistencia, Registro fotográfico y actas de socialización	Oficina Asesora de Planeación	Feb – Jun 2020	0%	<p>La actividad descrita y el entregable está dirigido a la Transmisión del conocimiento de los riesgos. Verificadas las actividades no se evidencian actividades de capacitación o entrenamiento sobre las gestión de riesgos.</p>

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -2020 / PRIMER CUATRIMESTRE

A 30 de abril de 2020
SEGUIMIENTO OCI

FORMULACION								
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Entregable	Responsable	Fecha programada	% de avance		
						Observaciones.		
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicar matriz de riesgos de corrupción en la página web	Banner y aviso informativo de publicación en la página web y redes sociales – Enlace web y en recepción de las tres sedes y printer y fotografías de la publicación Link Transparencia del Club Enviar por correo electrónico a todo el personal del entidad	Oficina Asesora de Planeación y Grupo Tics Comunicaciones	Enero 31 - 2020	0%	Aun cuando se evidencia construcción del mapa de riesgos de corrupción, no se evidencia publicado en la página WEB y carpetas internas que permitan que los funcionarios del Club Conozcan los riesgos	
	4.1	Revisar periódicamente los riesgos de corrupción del Club Militar	Seguimiento a la política de administración del Riesgo	Informe semestral de evaluación a la administración de riesgos	Oficina Asesora de Planeación Oficina Control Interno Líderes de proceso Grupo Tics y Seguridad Digital	Junio 30 – 2020 Diciembre 30 - 2020	-	Se dará inicio a esta actividad en el segundo semestre como se tiene programado
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4.2	Fortalecer sistema de control interno del Club Militar	Diseño y ejecución de la Campaña interna de fomento, difusión y sensibilización de la Cultura del Control. 1. Seguimiento y Evaluación a los Planes de Mejoramiento suscritos con entes de control 2. Seguimiento a la política de administración del Riesgo 3. Realizar el Seguimiento y Evaluación a la Gestión Institucional	Actas Informes del seguimiento y control Listado de asistencia Registro fotográfico	Jefe Oficina Control Interno	Ene – Dic 2020	33%	Durante el período evaluado se realizaron las siguientes actividades 1. Se diseñó el Bolefín Entoque a la prevención, el cual tiene como propósito, ser un instrumento de información que ayudará a promover el ejercicio de los principios del Autocontrol, Autorregulación y Autogestión. Este boletín se encuentre pendiente de la revisión del área de comunicaciones. 2. En el mes de abril se realizó seguimiento de los planes de mejoramiento en respuesta de la CGR, OCIS-MDN y Revisoría Fiscal. 3. No se ha realizado seguimiento a la política de administración del Riesgo 4. Frente el Seguimiento y Evaluación a la Gestión Institucional se realizaron las siguientes actividades: Informe estado del sistema de control interno y los resultados de evaluación de la gestión, Informe anual de la evaluación de control interno contable, Seguimiento al uso del Sistema Único de Gestión de Información Litigiosa del Estado - Ekoqui, Informe de seguimiento a las medidas de Austeridad en el Gasto, Seguimiento al Sistema Integrado de Información Financiera, SIF Nación, Informe ejecutivo anual de evaluación del sistema de control interno, Informe de Derechos de Autor - Software, Informe Cuenta Anual Consolidado para la Contraloría General de la República, Publicados en el SIRECI "Sistema de Rendición Electrónica de Cuenta e Informes".
	5.1	Seguimiento Matriz de riesgos de Corrupción	Brindar informe del cumplimiento a las actividades planteadas en la Matriz de riesgo	Informe de seguimiento Actas Listado de asistencia	Jefe Oficina Control Interno	Ene – Mayo 2020 Julio - Nov 2020	0%	No se presenta evidencia de avance en el periodo evaluado.
Subcomponente 5 Seguimiento	5.2	Realizar acciones de retroalimentación al informe de OCI	Retroalimentar a líderes de procesos de los resultados del seguimiento a la gestión del riesgo realizada por la OCI	Oficina Asesora de Planeación Oficina Control Interno	Ene – Junio 2020 Julio - Dic 2020	0%	No se presenta evidencia de avance en el periodo evaluado.	
						15%		

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -2020 / PRIMER CUATRIMESTRE

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN											
N°	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	FECHA REALIZACIÓN		SEGUIMIENTO OCI	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa		% de avance
1	Reservas y pagos en línea	Proceso Administrativo de cara al usuario	Reducción de actividades en los procedimientos a ser tramitados por el socio	El trámite para las reservas de alojamiento y pago se realiza directamente con el Grupo de Reservas. Diligenciar el formulario respectivo. Los pagos se realizan de forma electrónica o presencial en cada una de las sedes del Club Militar.	Reducción de tiempo Transparencia en la asignación de la unidad habitacional	Efectividad en las reservas en el desplazamiento al Club Ahorro de tiempo Prestación del alojamiento inmediato de acuerdo a la disponibilidad	Grupo de Gestión Atención Integral al Socio y Grupo Tics Grupo Alojamiento	3/02/2020	30/06/2020	10%	TICS. llevó a cabo reunión-video conferencia con el Grupo Davivienda DALE verificando cuales son los desarrollos y el costo de las transacciones ya que este es un tema bancario
2	Actualización de datos - OPA	Proceso Administrativo de cara al usuario	Diseñar la automatización de los procedimientos administrativos de estados de cuenta, actualización de datos parcialmente en línea	No se cuenta con procedimientos administrativos inscritos ni parcialmente en línea	Realizar inscripción de procedimientos administrativos y establecer parcialmente en línea. Automatización procesos de cartera, generando archivos plano a cajas pagadoras y recepción de pagos de las mismas	Procedimiento parcialmente en línea	Coordinador Grupo de Gestión Financiera - Coordinador Grupo de Gestión - Grupo Tics	3/02/2020	30/06/2020	45%	Se evidencia gestión sobre la mejora a realizar. Para 2020 así: IMPACTO AL SOCIO: El archivo garantiza cobro de cuotas acorde al grado del oficial. GESTIÓN INTERNA: En 2020 se crearon códigos diferentes para retroactivo o cuotas extraordinarias. Los nuevos códigos dan mayor claridad sobre los descuentos del Club a los socios. Así mismo se emitió comunicado por la WEB, detallando el ajuste a las cuotas de sostenimiento y el retroactivo. Se anexa soporte. Se automatizó la generación de Paz y Salvo y del Formato de Acuerdos de Pago. Esto agiliza la atención al socio evitando trámites manuales y reproceso de información. Anexo soportes.
3	Actualización de datos - OPA	Proceso Administrativo de cara al usuario	Establecer estado de cuenta, paz y salvo y certificación parcialmente	No se cuenta con procedimientos administrativos inscritos ni parcialmente en línea	Realizar inscripción de procedimientos administrativos y establecer parcialmente en línea. Divulgación de estado de cuenta a los correos electrónicos y aplicación móvil	Procedimiento parcialmente en línea	Coordinador Grupo de Gestión Financiera - Coordinador Grupo de Gestión	3/02/2020	30/06/2020	45%	Se evidencia gestión sobre la mejora a realizar. Para 2020 así: Se enviarán los Estados de Cuenta con saldo en Cartera en forma individual con el apoyo del personal de cajeros a través de acceso remoto- teletrabajo. TIC's desarrolló la APP Club Militar donde se puede consultar el Estado de Cuenta en tiempo real. Está en pruebas y sujeta a que se apruebe y habilite la Pasarela de pagos para reservas.
										33%	

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -2020 / PRIMER CUATRIMESTRE

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

FORMULACION							
A 30 de abril de 2020 SEGUIMIENTO OCI							
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Entregable	Responsable	Fecha programada	% de avance	
	1.1	Actualizar instrumentos de gestión de información y criterios diferenciales de accesibilidad	Presentar la información general de la Entidad de manera oportuna a la ciudadanía, y contar con rampas, pasamanos y demás ajustes de infraestructura que permita una adecuada accesibilidad de los ciudadanos a la mayoría de las zonas de la entidad.	Registro Inventario de información	Coordinador Grupo de Gestión Administrativa	Ene - Dic 2020	0%
Subcomponente 1	1.2	Estructurar conjunto de datos abiertos	Actualizar Guía de datos abiertos priorizando los datos de interés del socio	Guía de datos abiertos Publicación de trámites en líneas	Grupo de Gestión TICS Grupo de Gestión Atención Integral al Socio	Ene - Dic 2020	30%
	1.3	Actualización contenidos institucionales en portal web: www.clubmilitar.gov.co, redes sociales y gestión en el sector	Informes, documentos y contenidos misionales (eventos institucionales) actualizados	Matriz cumplimiento Artículo 9. Ley 1712 de 2014 Decreto 612 de 2018 (Planes)	Oficina Asesora de Planeación Comunicaciones Grupo de Gestión TICS Atención Integral al Socio	Ene - Dic 2020	75. %
Subcomponente 2	2.1	Audiencia pública de Rendición de cuentas Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC), de la función pública	Concretar una doble vía en el diálogo con la ciudadanía	Directiva Transitoria / Informe de gestión Listado de asistencia /Registro fotográfico Presentación en power point	Oficina Asesora de Planeación Comunicaciones	Ene - Jun 2020	100,00%
							Observaciones. Se presenta el informe de accesibilidad del club por parte del área de mantenimiento el cual hace referencia a la accesibilidad física a las instalaciones del Club por personal con movilidad limitada. Se envió correo al Instituto Nacional Ciegos INCI para realizar diagnóstico y evidenciar elementos que faltan aplicar en nuestras instalaciones ev componente 3 (1.1) De acuerdo con las evidencias presentadas, se observa gestión frente accesibilidad física por personal con limitación de movilidad, la pero no se hace mención a la accesibilidad a la información (generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales), por lo cual no se observa la identificación de criterios diferenciadores de accesibilidad a nuestros medios de comunicación Del archivo "Anexo 2: Instrumento de la Guía para la Apertura de Datos en Colombia" se evidencia la identificación de la información, el análisis de información, la priorización de datos, se encuentra pendiente el inventario de datos, Descripción Metadatos y Descripción Metadatos, De igual forma se debe ampliar la información registrada de tal forma que se incluyan todos los procesos e información actualizada En cumplimiento con las disposiciones establecidas en la Ley 1712 de 2014, se evidencia que el Link de transparencia y acceso a la información pública se encuentra con la mayoría de su ítem actualizado. Sin embargo se que alguno no se han publicado, tal como los mapas de riesgos. Se realizó la rendición de cuentas de forma virtual, SE ADJUNTA EN LA PRESENTACION se adjuntan informes audiencia pública 1er semestre

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -2020 / PRIMER CUATRIMESTRE

FORMULACION						
A 30 de abril de 2020						
SEGUIMIENTO OCI						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Entregable	Responsable	Fecha programada	% de avance
Subcomponente 2 Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2.2 Visitas Escuelas de formación	Implementar espacios para promocionar la vinculación en la categoría de socio. Promocionar los servicios del Club Militar	Informe Listado de asistencia Registro fotográfico Resultado de la visita Presentación de la entidad	Oficina Asesora de comunicaciones Grupo de Gestión Atención Integral al Socio	Marzo – Dic 2020	10%
	2.3 Jornada Café con el Director	Implementar espacios y herramientas que le permitan al socio y ciudadanía en general para realizar veeduría	Listado de asistencia Encuesta Registro fotográfico de la reunión ejecutiva Publicación de la divulgación en página web y redes tanto antes como despues de la actividad	Comunicaciones Grupo de Gestión Atención Integral al Socio Grupo Tics Oficina Asesora de Planeación	Ene – Dic 2020	100%
	3.1 Diseñar e implementar Programa de incentivos y estímulos para otorgar premios, actividades culturales de integración a los funcionarios.	Incentivar a los funcionarios para mejorar la prestación de los servicios de cara al ciudadano	Informe de bienestar /Orden Administrativa Plan de Bienestar Reconocimiento a los mejores grupos de trabajo Listado de asistencia / Registro fotográfico	Grupo de Gestión Talento Humano Comunicaciones	Feb – Dic 2020	33%
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Informe institucional del Proceso de Rendición de Cuentas de acuerdo a la efectividad de cada una de las actividades expuestas	Documento evaluador del proceso interno sobre las encuestas de cada una de las actividades ejecutadas	Informe al Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD Estadísticas de la encuestas Acciones de mejora	Oficina Asesora de Planeación Comunicaciones	Ene – Dic 2020	0%
	4.2 Realizar retroalimentación según evaluación OCI sobre ejercicio de RdC	Conocer mediante un documento las posibles fallas y futuras mejoras al proceso institucional	Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD. Acciones de mejora Estadísticas de las encuestas	Oficina Asesora de Planeación Comunicaciones Oficina Control Interno	Ene – Dic 2020	0%
						39%

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -2020 / PRIMER CUATRIMESTRE

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

FORMULACION							A 30 de abril de 2020
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Entregable	Responsable	Fecha programada	% de avance	Observaciones.
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Continuar con la segmentación de la población de los socios por edades (0 a 12 años- 13 a 20 años - 21 años a 32 años - 33 años a 50 años - 51 a 70 años - 70 a más de 70 años) de acuerdo a variables (demográfico, geográfico, socioeconómico, cultural, deportivo y perfil profesional). Hasta el 25% de la totalidad de la población	Caracterización de socios	Informe con datos estadísticos	Grupo de Gestión Atención Integral al Socio y Grupo Tics	Ene - Dic 2020	40%	Actualmente se tiene información por edades de la totalidad de los socios por edades, así mismo se está recopilando información básica de los socios en cuanto estado civil, dirección teléfono correo electrónico basados en su registro de ingreso. Aun cuando se ha realizado actividades para depuración de la base de datos identificar las variables de niveles de desagregación, considerando que la caracterización de usuario (socio) es la descripción de un conjunto de ciudadanos, usuarios o grupos de interés por medio de variables (demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento), con el fin de identificar sus particularidades (características, necesidades, expectativas y preferencias) y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.
	Socializar el manual de identidad corporativa	Conocimiento general del Manual de Identidad Corporativa	Listado de asistencia, registro fotográfico	Coordinador Grupo Misional de Atención Integral al Socio y Comunicaciones	Febr - May 2020	50%	Mediante email del 17 de marzo de 2020, La oficina de Calidad, comunica que se encuentra publicado el Manual de identidad DE-M02 Manual de identidad corporativa. Anexo. (Publicado en la carpeta del sistema de gestión de calidad / Direccionamiento estratégico / Documentos internos.)
	Implementar y socializar el modulo CRM del Sistema SEVEN ERP con el fin de gestionar la información de los socios	Adelantar los ajustes requeridos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos con el fin de segmentar la base de datos de socios	Informe CRM implementado	Grupo de Gestión Atención Integral al Socio y Tics	Ene-Dic 2020	10%	Cronograma CMR
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Elaboración y socialización del Manual de Comunicación Interna	Definir los parámetros para la elaboración del Manual de Comunicación Interna	Manual de Comunicación Interna, Listado de asistencia y registro fotográfico	Oficina Asesora de Planeación y comunicaciones	Feb - Abr 2020	50%	Se presenta borrador del manual de comunicaciones,
	Actualizar la información de los socios y sus beneficiarios en el Sistema SEVEN ERP en línea mediante la página Web y el APP, archivos de las cajas pagadoras	Desarrollo de la funcionalidad Actualización de datos	Informe de los datos actualizados de los socios Porcentaje de avance	Jefe Oficina Asesora de Planeación - Comunicaciones Coordinador Grupo Misional de Atención Integral al Socio - TIC S	Mar - Dic 2020	60%	Para facilitar actualización de datos personales se diseñó en la página web un formulario en donde el mismo socios y sus beneficiarios pueden actualizar sus datos, del plan anticorrupción de acuerdo a lo enviado por TICS Competen 4 numeral 2.2 -APP ACTUALIZACION DATOS
	Implementar y socializar la administración, centralización y automatización de las PQRD del Club Militar en el software misional AZ Digital	Gestión integral de los sistemas de información de cara al socio	Módulo PQRD	Coordinador Grupo Misional Atención Integral al Socio - Coordinador Grupo de Gestión TICS	Ene - Dic 2020	70%	1. se realiza reuniones de diseño del módulo PQRS con AZ Digital 2. Se capacita al personal en dos sesiones diferentes (asistencia 15 pax) 3. Se presenta un primer informe de la ejecución del Módulo de PQRS
Subcomponente 3 Talento humano	Implementar y realizar capacitaciones de atención al cliente	Conocimiento general de las políticas de servicio y calidad al cliente interno	Listado de asistencia y acta de participación y socialización	Grupo de Gestión Talento Humano	Ene - Dic 2020	25%	Se elaboró el plan de capacitación, se encuentra aprobado, se cumplió con las actividades programadas 1er trimestre, servicio al cliente y organización eventos se adjunta evidencias en el archivo drive comp4 (3,1) https://drive.google.com/drive/folders/1JoQ2hCy6jghcHRZv8IMAB9Kl2bmv93367?usp=sharing

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -2020 / PRIMER CUATRIMESTRE

FORMULACION									
A 30 de abril de 2020									
SEGUIMIENTO OCI									
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Entregable	Responsable	Fecha programada	% de avance	Observaciones.		
Subcomponente 3 Talento humano	3.2 Diseñar e implementar Programa de incentivos y estímulos para otorgar premios, incentivos económicos, materiales o culturales a los funcionarios.	Mejora en la calidad del servicio prestado	Informe y Orden Administrativa	Grupo de Gestión Talento Humano	Mar - Sep 2020	25%	se encuentra inmerso dentro del plan de bienestar el cual se adjunta Drive comp.4 (3,2) https://drive.google.com/drive/folders/1JoQ2hCy6jghcHRZv8iMAB9KL2bmv9336?usp=sharing		
	3.3 Diseñar e implementar programa de Prestación de servicios de calidad documentación interna en formación y capacitación	Mejora las competencias de los funcionarios que retribuyan en la calidad del servicio prestado	Documento – Programa y evidencias	Grupo de Gestión Talento Humano	Mar - Sep 2020	25%	se adjunta el plan de capacitación y cronograma de capacitaciones que se pretende realizar Drive com.4 (3,3) https://drive.google.com/drive/folders/1JoQ2hCy6jghcHRZv8iMAB9KL2bmv9336?usp=sharing		
	4.1 Implementar y socializar la Política de Participación Ciudadana y de Servicio al Ciudadano	Institucionalizar la Política de Participación Ciudadana al interior de la entidad	Política de Participación Ciudadana, listado de asistencia, registro fotográfico y acta de la socialización	Coordinador Grupo Misional de Atención Integral al Socio	Ene - Jun 2020	50%	1. Creación documento Política de Participación Ciudadana 2. Publicación en la página Web http://clubmilitar.gov.co/home/wp-content/uploads/2020/03/POLITICA-DE-PARTICIPACION-CIUDADANA-Y-SERVICIO-AL-CIUDADANO.pdf		
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.2 Implementar y socializar el Protocolo y atención al socio	Institucionalizar el Protocolo y atención al socio	Protocolo y Atención al Socio, listado de asistencia, registro fotográfico y acta de la socialización y folletos con el Protocolo	Coordinador Grupo Misional de Atención Integral al Socio y Grupo Tics	Ene - Jun 2020	50%	Se diseña protocolo de atención al socios, el cual se anexa como evidencia comp.4 (4,2)		
	4.3 Poner en funcionamiento la Oficina de Atención al Ciudadano	Elaborar los documentos pertinentes para la creación	Acto Administrativo de creación de la Oficina de Atención al Ciudadano	Jefe Oficina Asesora de Planeación - Coordinador Grupo Misional de Atención Integral al Socio - Grupo Tics - Mantenimiento Administrativa	Mar - Dic 2020	50%	Se adjunta diagnostico creación oficina de atención al cliente		
	5.1 Informe trimestral de los resultados de las encuestas de medición de satisfacción aplicada por los grupos operacionales	Análisis del resultado de las encuestas	Informe Trimestral de satisfacción	Grupo de Gestión Atención Integral al Socio	Ene - Dic 2020	25%	Se elabora informe Primer Trimestre de Satisfacción 2020		
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.2 Diseñar e implementar Campaña actualización datos.	Aplicar mecanismos de acercamiento con las fuentes de información de interés datos de los socios	Informe de avance de actualización de datos por fuerza y caja pagadora	Grupo de Gestión Atención Integral al Socio y Grupo Tics Grupo Financiera	Ene - Dic 2020	80%	https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1dwEiqYYz4i2oIBL3dYyUrgsWVDyeTIM		
	5.3 Planear y desarrollar espacios de formación social y cultural con nuestros socios en cada sede.	Realizar acercamiento al socio por segmentos	Informe y registro fotográfico	Coordinador Grupo Misional de Atención Integral al Socio - 4 Grupos Operacionales	Ene - Dic 2020	33%	Carnaval de Barranquilla. Miercoles de ceniza Dia de los niños Taller de gastronomía pizza y cocina evidencias componente 4, (5,3) Desarrollo de las escuelas de formación deportiva. Entrenamiento de los equipos de formación. Prestación de servicios de práctica libre. Realización de entrenamientos a través de medios virtuales de las escuelas de formación. Clases virtuales de indoor cycling, funcionales y pollmotor.		

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -2020 / PRIMER CUATRIMESTRE

5.4	Diseñar e implementar el día del Socio.	Establecer actividad de identidad institucional	Informe y registro fotográfico	Coordinador Grupo Misional de Atención Integral al Socio - 4 Grupos Operacionales	Ene – Dic 2020	0%	Se encuentra en proceso de construcción por parte del responsable de mercadeo y jefe de socios No hay evidencias de Coordinador Grupo Misional de Atención Integral al Socio - 4 Grupos Operacionales
5.5	Mejorar la administración de canjes	Monitorear el cubrimiento de los canjes a nivel nacional	Informe	Coordinador Grupo Misional de Atención Integral al Socio	Ene – Dic 2020	10%	Se actualizo publicó en redes sociales los beneficios de los canjes con Medellín y cañi
5.6	Planear y Desarrollar 64 espacios de formación social y cultural en el cuatrenio.	Contribuir a la formación social y cultural en los diferentes segmentos	Informe y registro fotográfico	Coordinador Grupo Misional de Atención Integral al Socio - 4 Grupos Operacionales	Ene – Dic 2020	33%	<p>Camaval de Barranquilla. Miércoles de ceniza Día de los niños Taller de de gastronomía pizza y cocina Desarrollo de las escuelas de formación deportiva. Realización de entrenamientos a traves de medios virtuales de las escuelas de formación. Clases virtuales de indoor cycling, funcionales y pollmotor.</p>

38%

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -2020 / PRIMER CUATRIMESTRE

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN

		FORMULACION							A 30 de abril de 2020 SEGUIMIENTO OCI
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Entregable	Responsable	Fecha programada	% de avance	Observaciones.		
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Monitorear y socializar el cumplimiento de la ley de transparencia y la publicación de información (cumplimiento Artículo 9. Ley 1712 de 2014)	Cumplir Inventario de información según ley de transparencia y acceso a la información	Matriz cumplimiento Artículo 9. Ley 1712 de 2014	Grupo Tics	Ene - Dic 2020	30%	https://drive.google.com/drive/ul0/folders/1k2vKkL1VJSJB7xmlLOOnO_PBG6DCMO9xbd Se realizó el seguimiento a la Ley de transparente, se realiza cada trimestre	
	1.2	Asegurar el registro de los contratos en el SECOP	Mantener actualizados al 100% de los contratos registrados en el SECOP	Informe Reporte SECOP	Lider Grupo de Gestión Área administrativa y todos los demás Grupos	Feb - Dic 2020	90%	Aun cuando el grupo de gestión administrativa informa que la contratación realizada por la entidad se encuentra publicada en la plataforma SECOP II, no se presenta el entregable que es el informe reporte SECOP	
	1.3	Realizar el cargue, actualización y seguimiento de hojas de vida en el SIGEP que garantice la disponibilidad y veracidad de la información	Mantener actualizados al 100% de las hojas de vida en el SIGEP	Informe trimestral estado de actualización de HV en SIGEP	Grupo de Gestión Talento Humano	Mar - Dic 2020	50%	Se encuentra en proceso de actualización la información registrada En SIGEP, se observa gestión del grupo talento humano en este ejercicio	
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Informe Trimestral de las PQRSD atendidas en el Club Militar	Análisis del informe trimestral	Informe Trimestral PQRSD	Grupo de Gestión Atención Integral al Socio	Ene - Dic 2020	25%	Se realiza el Informe Primer Trimestre 2020, de acuerdo a lo establecido en la Directiva Ministerial No 42222 de 2016 y se peseta solicitud via Email al Grupo de TICS para su publicación en la Página Web	
	2.2	Implementar en la APP y Página Web nuevas funcionalidades para comunicarse con el socio	Establecer canal de comunicación efectivo con el socio	Contrato de Desarrollo de aplicación para el diseño	Grupo Tics y Grupo Misional de Socios y OAP Comunicaciones	Ene - Dic 2020	60%	Se desarrolló la interface para plataforma de pagos facilitado con estilos pagos en línea	
	2.3	Desarrollar el proyecto de Telefonía IP en las Tres Sedes	Integración de las comunicaciones a nivel de telefonía de las tres sedes	Directorio telefónico Campaña interna de comunicación con protocolo de respuesta al socio	Grupo Tics y OAP Comunicaciones	Ene - Dic 2020	33%	Se evidencia gestión en la Integración de las comunicaciones a nivel de telefonía de las tres sedes	
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	2.4	Presentación de información de la Gestión contractual	Informe constante de procedimientos de contratación, plan de compra, venta de bienes y en general todos los documentos informativos de contratación	Ficha técnica indicador "Ejecución Plan de Adquisiciones" e Informe Comité CIGD	Grupo de Gestión Área Administrativa	Mar - Dic 2020	0%	Se presenta hoja de vida del indicador sin información	
	3.1	Finalizar el proceso de elaboración de las Tablas de Retención Documental	Control efectivo en la retención y valoración documental	Aprobación de las TRD por parte del Comité de Desarrollo Administrativo	Grupo de Gestión Área Administrativa - Gestión Documental	Feb - Jul 2020	0%	No se presenta avance en el periodo	
	3.2	Elaborar el del archivo central según los lineamientos del AGN	Formalización en el proceso de Gestión de la información	Inventario cargado en la plataforma	Grupo de Gestión Área administrativa - Gestión Documental	Feb - Jul 2020	20%	En elaboración el inventario del archivo central. Se anexa pantallazo con 56,915 registros inventariados	
	3.3	Estructurar y documentar la gestión de la información del club.	Esquema de publicación de información Índice de información clasificada y reservada	Registro de esquema de publicación e índice de información clasificada y reservada en SGC	Oficina Asesora de Planeación Grupo de Gestión Área Administrativa - Gestión Documental	Feb - Jul 2020	10%	Se encuentra en proceso de elaboración Manual de Clasificación de Información y Datos.	

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -2020 / PRIMER CUATRIMESTRE

FORMULACION							A 30 de abril de 2020 SEGUIMIENTO OCI	
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Entregable	Responsable	Fecha programada	% de avance	Observaciones.	
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Implementación y socialización del APP móvil informativo con procedimientos administrativos parcialmente en línea (lineamientos accesibilidad NTC 5854)	Adicionar servicios hacia el socio como son reservas y pagos en línea	Indicador de accesibilidad y usabilidad de la aplicación	Jefe Oficina Asesorade Planeación - Coordinador Grupode Gestión TICs y Grupo Misional de Socios	Ene - Dic 2020	60%	La aplicación móvil se encuentra en funcionamiento, falta concretar la pasarela de pagos, en línea.
	5.1	Diagnóstico de solicitudes por PQRD y aprobación publicación información de interés público	Disminuir las solicitudes de PQRD a través de la publicación de información de interés público.	Informe y análisis de las acciones de mejora	Grupo Misional de Socios y Operacionales	Ene - Dic 2020	50%	Se realiza el Informe Primer Trimestre 2020, de acuerdo a lo establecido en la Directiva Ministerial No 42222 de 2016, sin embargo este no presenta análisis de las acciones de mejora
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.2	Planear, implementar y poner en funcionamiento el comité editorial del Club Militar (información en la Web), así como política editorial del portal Web en el SGC. (PAA)	Ejecutar correctamente los lineamientos éticos Institucionales en el Portal Web y culturización a nivel interno (Responsabilidad de todas las líneas de negocio)	Registro política editorial portal web en SGC	Oficina Asesora de Planeación Comunicaciones y Grupo Tics	Feb - Dic 2020	50%	Se presenta borrador del manual de comunicaciones
								34%

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -2020 / PRIMER CUATRIMESTRE

ACTIVIDADES ADICIONALES

Subcomponente		FORMULACION						A 30 de abril de 2020	
		Actividades	Meta o producto	Entregable	Responsable	Fecha programada	% de avance	Observaciones.	
ACTIVIDADES ADICIONALES	1	Socializar el uso del módulo de PQRD y CRM a los socios y a los líderes de cada Grupo y Oficina	Establecer ejercicios de participación con los grupos operativos	Listado de asistencia, Informe y registro fotográfico	Oficina Asesora Planeación - Coordinador Grupo Misional de Atención Integral al Socio	Feb – Dic 2020	50%	Se realiza reuniones de diseño del módulo PQRS con AZ Digital Se capacita al personal en dos sesiones diferentes (asistencia 15 pax) Se presenta un primer informe de la ejecución del Módulo de PQRS No se evidencia gestión sobre el modelo CRM	
	2	Establecer un chat en la página web para comunicación con el socio	Estructura los mecanismos de atención en línea al socio	Procedimiento de funcionalidad al socio Desarrollo del Chat Divulgación	Oficina Asesora Planeación - Coordinador Grupo Misional de Atención Integral al Socio Grupo Tics	Ene – Dic 2020	50%	Se desarrolló el chat en el primer trimestre y se encuentra para pruebas	
	3	Construir Grupo de Amigos del Club Militar	Establecer los lineamientos pertinentes para la creación del grupo	Directiva Listado de asistencia Registro fotográfico	Oficina Asesora Planeación - Coordinador Grupo Misional de Atención Integral al Socio	Feb – Dic 2020	20%	El área de comunicaciones solicita creación del link Amigos del Club Militar	
	4	Realizar actividades de participación interactiva de los procesos operativos	Establecer ejercicios de participación con los grupos operativos	Informe y registro fotográfico	Oficina Asesora Planeación - Coordinador Grupo Misional de Atención Integral al Socio	Feb – Dic 2020	0%	No se evidencia desarrollo de la actividad	
	5	Diseñar e implementar plan de participación institucional	Estructurar Plan de participación Club Militar	Política del Plan de Participación	Oficina Asesora Planeación - Coordinador Grupo Misional de Atención Integral al Socio	Feb – Dic 2020	50%	1. Diseño del Plan de Participación 2020 2. Diseño y documento de la Política de Participación Ciudadana 3. 3. Publicación en la Página Web de la entidad la Política de Participación Ciudadana	
							34%		