



**CLUB MILITAR
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

SEGUIMIENTO

AUDITORIA

INFORME No. 11

ASUNTO: Informe de seguimiento - Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

1. OBJETIVO:

Realizar seguimiento a la implementación y aplicación de la metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

2. ALCANCE:

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2015- Corte a 31 de agosto de 2015.

3. INSUMOS:

• NORMATIVO

- Cartilla “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”
- Modelo Estándar de Control Interno 2014.
- Ley 1474 de 2011- 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.

• DOCUMENTAL

- Memorando CM.220.A/331 de 7 de septiembre de 2015.
- Documentos que se encuentran compartidos en carpeta DRIVE, Plan anticorrupción y atención al ciudadano.

Carrera 50 No. 15-20 Bogotá D.C - Pbx: 2905077 / 4176808 - Fax: 2610005 - direccion@clubmilitar.gov.co

www.clubmilitar.gov.co





CLUB MILITAR OFICINA DE CONTROL INTERNO

4. INFORME EJECUTIVO:

En cumplimiento al rol establecido en la cartilla de “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” (llamada de ahora en adelante cartilla guía) para el Jefe de Control Interno o quien haga sus veces el cual reza “*es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”, se realiza el presente informe.

Se tomó como documento de entrada para la evaluación el PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2015.pdf publicado en la página web de la entidad.

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2015 V2.pdf

The screenshot shows the Club Militar website interface. At the top, there is the Club Militar logo with the tagline "Innovación, cultura de servicio y altos estándares de calidad." and the Colombian coat of arms. Below the logo are social media icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, and RSS. A navigation menu includes "CLUB MILITAR", "SERVICIO AL CLIENTE", "SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA SIGI" (highlighted), "SERVICIOS", and "SALA DE PRENSA". On the left, a sidebar lists "Administración del Riesgo", "Política de Calidad", "Mapa de Procesos", and "Planeación, Gestión y Control". The main content area shows a breadcrumb trail: "Usted está aquí: Inicio > Sistema de Gestión Integrada SIGI > Planeación, Gestión y Control > Planeación > Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano > Año 2015". Below this, the document "Año 2015" is listed with a timestamp of "2015-08-31 00:00:00". A message to the user states: "Señor usuario: Recuerde que el tipo de archivo que se muestra a continuación es pdf y es necesario abrirlo con el programa Acrobat Reader. De no tenerlo instalado, por favor descargarlo de este enlace: <http://get.adobe.com/es/reader/>". At the bottom, there is a download link for "PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2015 V2.pdf [313,202 kB]" with a "Descargar" button.

Es de resaltar que este PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO se encuentra en la segunda versión, en razón a que ha sido replanteado por la oficina de planeación dodo el Informe de seguimiento No. 04 presentado por la oficina de control interno.

Se verifico en el documento en mención la formulación de estrategia, que debe contener entre otras: (i) el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, (ii) las medidas antitrámites, (iii) la rendición de cuentas y (iv) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Adicionalmente, la inclusión de iniciativas que consideren necesarias en su estrategia de lucha contra la corrupción, de acuerdo con los componentes establecidos para la consolidación del plan y señalados en la cartilla guía.



**CLUB MILITAR
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE
CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**

Se evidencia en el replanteamiento del plan, actividades encaminadas al fortalecimiento de las competencias de los funcionarios de la entidad para la identificación, administración y manejo de los riesgos.

Es importante se refuercen las campañas de prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, al igual que se robustezca los mecanismos de seguimiento y control, permitiendo a la entidad generación de alertas tempranas con el objeto de implementar acciones correctivas, preventiva o de mejora de forma oportuna.

Se requiere dar celeridad al levantamiento y gestión de los mapas de riesgos por proceso, toda vez que el Club Militar actualmente se encuentra incurriendo en un incumplimiento normativo, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el Modelo Estándar de Control Interno MECI:2014 y la Norma técnica de calidad para la función pública NTCGP1000:2009.

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

Las actividades propuestas para este componente de acuerdo con lo planificado, no deberían presentar grado de avance en este corte.

De acuerdo con anterior informe de seguimiento presentado por la oficina de control interno (Informe No 4) se recomendó seguir paso a paso los lineamientos generales establecidos en la cartilla guía No. 27 “*Guía para la racionalización de trámites*”, al igual que el formato establecido para el mismo fin, con el propósito de cumplir con la política de racionalización de trámites formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, desarrollando las fases y actividades propuestas para la estrategia antitrámites y documentando los resultados con el objeto de contar con evidencia objetiva y trazable, POR EJEMPLO

FASE	ENTREGABLE	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
Identificación de Trámites	El resultado es un inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.	
Priorización de trámites a intervenir	El resultado es un Cronograma de Actividades	
Racionalización de Trámites:	El resultado es la optimización de trámites	
Interoperabilidad	Los resultados de la interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como web services, cadenas de Trámites y/o Ventanillas Únicas.	





**CLUB MILITAR
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Las actividades presentadas en este componente no fueron modificadas en la segunda versión, se continúa con las publicadas el 31 de enero de 2015.

El seguimiento a estas actividades y las respectivas observaciones se relacionan en el documento anexo “SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015”

Se recomienda a la oficina de planeación en la presentación periódica de los avances no registrar el avance esperado, si no el % de avance alcanzado.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El seguimiento a estas actividades y las respectivas observaciones se relacionan en el documento anexo “SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015”

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que la entidad incluya en sus planes institucionales (plan de acción y plan de compras), una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento.

De igual forma se recomienda ampliar los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano de acuerdo con el siguiente cuadro, considerando que la implementación deberá ser adaptada de acuerdo con las características de cada sector o entidad.

MECANISMOS	ACTIVIDADES
DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	<ul style="list-style-type: none">• Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad. • Implementar y optimizar:<ul style="list-style-type: none">- Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.- Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.• Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.• Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.• Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:<ul style="list-style-type: none">- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.- Horarios y puntos de atención.- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.• Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.
AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.• Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

Carrera 50 No. 15-20 Bogotá D.C - Pbx: 2905077 / 4176808 - Fax: 2610005 - direccion@clubmilitar.gov.co

www.clubmilitar.gov.co





**CLUB MILITAR
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.	<p>Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Implementar protocolos de atención al ciudadano. • Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos. ▪ Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización. • Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.
---	--

1. HALLAZGOS:

TIPO OM/NC	CRITERIO Normativo	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO NC= (Magnitud+ descripción del incumplimiento + evidencia objetiva + criterio incumplido) OB= (Situación observada + potencial incumplimiento)
NC	Ley 1474/2001 - Artículo 73 Modelo Estándar de Control Interno MECI:2014 – Componente administración de riesgos Norma técnica de calidad para la función pública NTCGP 1000:2009 - Numeral 4.1	<ul style="list-style-type: none"> • La entidad no cuenta con un mapa de riesgos que le permita identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos negativos tanto interno como externos que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales.

2. CONCLUSIONES:

La entidad replanteo el plan anticorrupción y atención al ciudadano con el propósito de dar cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, las políticas establecidas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública.

La entidad a la fecha de corte del presente informe no refleja avance significativo en la aplicación de estrategias relacionadas con: la metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo y la racionalización u optimización de trámites.

3. RECOMENDACIONES

- Sensibilizar a los responsables del proceso de la importancia en el desarrollo de las tareas propuestas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano, al igual que el oportuno cumplimiento.
- Integrar las actividades formuladas en el plan anticorrupción al plan de acción de la entidad.
- Publicar el plan anticorrupción en el aplicativo SUITE VISION, de tal forma que se facilite el seguimiento y control tanto por parte de los líderes de proceso, como de la oficina de planeación y control interno.

No siendo otro el motivo de este informe, se presenta a los 30 días del mes de septiembre de 2015.

Elabora:

ORIGINAL DEBIDAMENTE FIRMADO

Ingeniera **Diana Fernanda Chaves Alvarado**
Jefe Oficina Control Interno

Carrera 50 No. 15-20 Bogotá D.C - Pbx: 2905077 / 4176808 - Fax: 2610005 - direccion@clubmilitar.gov.co

www.clubmilitar.gov.co





**CLUB MILITAR
OFICINA DE CONTROL INTERNO**



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

FORMULACION Y CONSOLIDACION						AGOSTO 31 DE 2015		
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	PUBLICACION	AVANCE ESPERADO	ACTIVIDADES REALIZADAS	ANOTACIONES OCI
MAPA DE RIESGOS	Capacitación Administración de Riesgos	Oficina Asesora de Planeación Gestión de Calidad	02/09/2015	31/10/2015	31/08/2015	0%	No aplica	De acuerdo a lo planificado no se espera grado de avance a la fecha de corte.
	Actualización Política de Administración de Riesgos	Oficina Asesora de Planeación Gestión de Calidad	02/09/2015	31/10/2015	31/08/2015	0%	No aplica	De acuerdo a lo planificado no se espera grado de avance a la fecha de corte.
	Caracterización de riesgos por proceso y formalización documental	Oficina Asesora de Planeación Gestión de Calidad	07/09/2015	31/10/2015	31/08/2015	0%	No aplica	De acuerdo a lo planificado no se espera grado de avance a la fecha de corte.
	Campaña de comunicación de administración de riesgos	Oficina Asesora de Planeación Gestión de Calidad	19/10/2015	31/10/2015	31/08/2015	0%	No aplica	De acuerdo a lo planificado no se espera grado de avance a la fecha de corte.
Estrategia antitramites	Inscripción Procedimiento Administrativo de Desafiliación	Administrador SUIT	01/09/2015	31/12/2015	31/08/2015	0%	No aplica	De acuerdo a lo planificado no se espera grado de avance a la fecha de corte.
	Inscripción Procedimiento Administrativo de Devolución de Dineros	Administrador SUIT	01/09/2015	31/12/2015	31/08/2015	0%	No aplica	De acuerdo a lo planificado no se espera grado de avance a la fecha de corte.
	Racionalización de tramite - Ingreso Socio Club Militar- por reducción de tiempo de duración del trámite	Oficina de Socios Oficina Asesora Jurídica Oficina Asesora de Planeación	01/09/2015	31/12/2015	31/08/2015	0%	No aplica	De acuerdo a lo planificado no se espera grado de avance a la fecha de corte.
Estrategia de rendición de cuentas	Estructurar Inventario de Información	Sistemas Gobierno en Línea	01/02/2015	01/03/2015	31/01/2015	100%	Modificación de correcciones y se encuentra en segunda revisión por la Oficina Asesora Jurídica	La política de rendición de cuentas busca la transparencia de la gestión de la administración a través de la disponibilidad y exposición de datos, estadísticas, informes, etc. Por lo anterior se debe considerar que se encuentra al 100% cuando la información se encuentra publicada en un medio de fácil acceso para los ciudadanos. Dado que la información se encuentra en procesos de revisión se debe ajustar el grado de avance de la actividad. La OCI estima un grado de avance de 70%
	Publicar un conjunto de datos en www.datos.gov.co	Sistemas Gobierno en Línea	01/11/2015	30/11/2015	31/01/2015	0%	Solicitud usuario y contraseña para cargar en el catalogo	De acuerdo a lo planificado no se espera grado de avance a la fecha de corte.



**CLUB MILITAR
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

							de datos www.datos.gov.co	
Actualización contenidos institucionales en portal web www.clubmilitar.gov.co	Gobierno en Línea	01/01/2015	31/12/2015	31/01/2015	70%	Acción correctiva N° la cual contiene las actividades a realizar para cumplir con los informes institucionales pendientes, dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 Verificar enlace: http://www.clubmilitar.gov.co/index.php?idc_categoria=55 Verificar enlace: http://www.clubmilitar.gov.co/index.php?idc_categoria=53	Se evidencia la realización del autodiagnóstico para el cumplimiento de la Ley 1712/2014, al igual que la solicitud a los procesos de la actualización de la información. De igual forma se evidencia la creación de la categoría de Ley de transparencia y acceso de la información pública. No se evidencia que la información publicada se encuentre actualizada, Como ejemplo: Información presupuestal hasta el mes de mayo)	
Publicación de eventos institucionales por Mensaje de texto, portal web, redes sociales y pendón	Mercadeo e Imagen Institucional	01/01/2015	31/12/2015	31/01/2015	70%	Correos electrónicos masivos informando las actividades de la entidad, evidencia de pendón e informes de redes sociales Verificar enlace: http://www.clubmilitar.gov.co/index.php?idc_categoria=59	De acuerdo con lo establecido en el documento CONPES 3654 la rendición de cuentas es "En su acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado". La actividad de publicar los eventos pese a que se hace de manera permanente, no rinde a los interesados información o explicación sobre la gestión realizada en la entidad. La OCI recomienda replantear esta actividad y orientarla en aras de la disponibilidad y exposición de la información, difusión de datos, presentación de estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y de los servidores en cumplimiento de los objetivos institucionales.	
Audiencia publica de Rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	01/04/2015	30/04/2015	31/01/2015	0%	Actividad Cumplida	La rendición de cuenta se realizó con éxito en la vigencia, de los cual se evidencia los siguientes entregables: Encuesta Audiencia Pública N° 13, Encuesta virtual Audiencia Publica N° 13, Invitación Audiencia Pública N° 13, Informe de Gestión 2014 y Conclusiones Audiencia	



CLUB MILITAR
OFICINA DE CONTROL INTERNO

								Pública N° 13.
	Expo -gestión (encuentro GSED para miembros de las FFMM)	Mercadeo e Imagen Institucional	01/11/2015	30/11/2015	31/01/2015	0%	No aplica	De acuerdo a lo planificado no se espera grado de avance a la fecha de corte.
	Foro Virtual	Gobierno en Línea	01/04/2015	31/10/2015	31/01/2015	50%	No aplica	Se realizó Foro Virtual para Audiencia Pública de Rendición de cuentas N° 12 el 30 de abril. Para este corte no se tenía actividad programada.
	Focus Group	Gobierno en Línea Oficina Asesora de Planeación	01/09/2015	30/09/2015	31/01/2015	0%	No aplica	De acuerdo a lo planificado no se espera grado de avance a la fecha de corte.
	Concurso interno a servidores públicos de RdC	Gobierno en Línea Talento Humano	01/10/2015	31/10/2015	31/01/2015	0%	Se reactiva actividad para ultimo trimestre, según indicación de la Oficina Asesora de Planeación	De acuerdo a lo planificado no se espera grado de avance a la fecha de corte.
	Encuesta de participación abierta	Gobierno en Línea	01/04/2015	30/09/2015	31/01/2015	50%	No aplica	Se realiza encuesta para definir los temas de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas N° 12. Para este corte no se tiene actividades planeadas.
	Concurso externo de conocimiento de la entidad	Gobierno en Línea Oficina Asesora de Planeación	01/12/2015	31/12/2015	31/01/2015	0%	No aplica	De acuerdo a lo planificado no se espera grado de avance a la fecha de corte.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Rediseño portal web y formulario actualización de datos	Grupo de Gestión de Mercadeo e Imagen Institucional Gobierno en Línea Gestión TIC'S	02/02/2015	31/12/2015	31/08/2015	50%	Estudio previo portal web	La elaboración de estudios previos tan solo es la identificación de la necesidad y el estructuración de los requerimientos a contratar, pero no contribuye sustancialmente al rediseño del portal web y el formulario de actualización de datos. La OCI considera que el grado de avance es de 10%
	Culturización interna de servicio al cliente - Difusión y evaluación de políticas	Oficina Asesora de Planeación	01/06/2015	31/12/2015	31/08/2015	50%	Socialización Políticas de servicio al cliente y evaluación Verificar enlace: http://www.clubmilitar.gov.co/index.php?idc_categoria=154	Se evidencia actividades de socialización de políticas de calidad y desarrollo de buenas prácticas en la prestación de los servicios ofertados por el club.
	Ejecutar mecanismo para informar a los socios el sistema PQRD	Grupo de Gestión de Mercadeo e Imagen Institucional Gobierno en Línea	01/08/2015	28/11/2015	31/08/2015	50%	Diseño de información PQRD, propuesta Plan de Incentivos Verificar enlace: http://www.clubmilitar.gov.co/index.php?idc	Se evidencia en el portal web información para los socios sobre los mecanismos para el sistema PQRD. Se recomienda ampliar los mecanismos de difusión, dado que el club tener socios de la tercera edad, que pueden no tener como habito el uso de herramientas tecnológicas



**CLUB MILITAR
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Otras iniciativas que se consideren necesarias.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	ategoria=104 No aplica	No aplica
---	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	---------------------------	-----------



CLUB MILITAR
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Carrera 50 No. 15-20 Bogotá D.C - Pbx: 2905077 / 4176808 - Fax: 2610005 - direccion@clubmilitar.gov.co

www.clubmilitar.gov.co

