

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	Ing. Diana Fernanda Chaves Alvarado Jefe de control interno	Período evaluado: Del 01 de Marzo al 30 de Junio de 2015.
		Fecha de elaboración: 10 de Julio de 2015.

ANTECEDENTES

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 87 de 1993 y lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, Artículo 9 “...el jefe de la unidad de la oficina de control interno deberá publicar cada cuatro meses en la página web de la entidad, un informe pormenorizado de estado de control interno de dicha entidad, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave...”, la oficina de Control Interno evaluó el Sistema de Control Interno (SCI), tomando como base estructurar el Modelo Estándar de Control Interno - MECI-, como estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo.

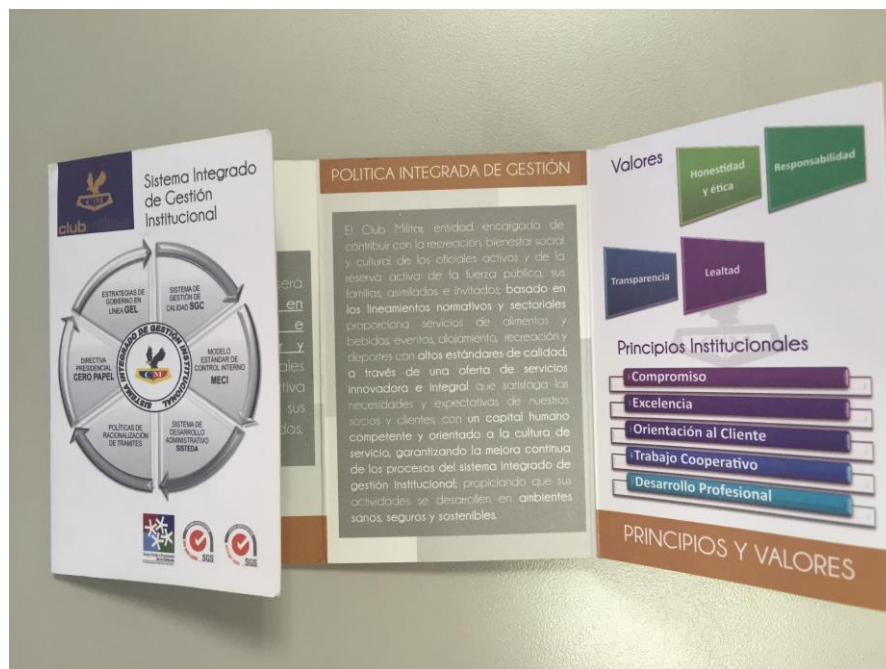
1. MODELO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Avances

1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

1.1.1 Acuerdos, compromisos o protocolos éticos

La oficina asesora de Planeación en el mes de abril, diseño como herramienta para la socialización y difusión del horizonte estratégico de la entidad, el plegable “*Sistema Integrado De Gestión Institucional*”, el cual fue entregado a todos los niveles de la organización.



En este plegable se encuentran temas tales como:

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

www.clubmilitar.gov.co

- Misión.
- Visión.
- Política integrada de gestión principios y valores.
- Mapa estratégico.
- Alineación estratégica.
- Principios del sistema integrado de gestión institucional.
- Sistema de gestión de calidad.
- Objetivos de calidad.
- Mapa de procesos.
- Tipos de procesos.
- Tips del sistemas integrado de gestión institucional
- Modelo estándar de control interno
- Políticas y componentes de desarrollo administrativo

De igual forma, se está realizando un proceso de interiorización del direccionamiento estratégico y el establecimiento de políticas de calidad, por medio de capacitaciones lideradas por la alta gerencia

1. PRESENTACIÓN POLITICAS DE CALIDAD (2) [Modo de compatibilidad] - PowerPoint

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO TRANSICIONES ANIMACIONES PRESENTACIÓN CON DIAPOSITIVAS REVISAR VISTA Diana Fernanda Chaves Alvarado

1 LIBRO DE POLÍTICAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO

2 CARTA DEL GERENTE DE A&B

3 INSPIRACION

4 7 HABITOS DEL EJECUTIVO EFICAZ

5 MIS PROPÓSITOS DE VIDA PARA LOS PRÓXIMOS 4 AÑOS 2015-2018

6 VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

7 MISIÓN VISIÓN

8 VALORES Principios Institucionales

9 POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

10 EL PODER DE LA VISIÓN

11 NUESTRA VISIÓN

12 LA VISIÓN

13 LOS RESULTADOS

14 POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

15 POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DIAPPOSITIVA 1 DE 58 ESPAÑOL (ESPAÑA) 16:45 13/07/2015



Recomendaciones:

- ✚ Es importante realizar el proceso de socialización de los principios y valores a los niveles operativos de la entidad, buscando garantizar la interiorización de los mismos en el que hacer de la entidad.
- ✚ Se debe asegurar que en los ejercicios de inducción y reinducción se socialice y comprenda el documento que contiene los principios y valores de la Entidad, de tal manera que éste sea conocido por todos los funcionarios, y que éstos lo entiendan y apliquen de manera correcta

1.1.2 Desarrollo del talento humano

MANUAL DE FUNCIONES

Mediante resolución No.841 de 2 de julio de 2015, se adoptó el Manual específico de funciones y competencias para los empleos de los funcionarios públicos del club Militar.

El mencionado Manual se encuentra publicado en la página WEB de la entidad, y en las carpetas compartidas por DRIVE con el fin de socializar el documento con las áreas del Club.

PLAN INSTITUCIONAL DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Para la vigencia 2015 se estableció un plan de formación y capacitación de acuerdo a las necesidades y con el fin de fortalecer las competencias laborales de los funcionarios.

Los tópicos desarrollados en las capacitaciones adelantadas durante el cuatrimestre a evaluar fueron:

- Buenas prácticas de manufactura
- Ofimática básica
- Código único disciplinario
- Microsoft Excel básico
- Vigencias futuras
- Contratación estatal
- Funciones de los supervisores de contratos
- Conservación, uso y preparación de Carnes.
- Políticas de calidad

INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN

El Club Militar tiene establecido el programa de inducción y reinducción para los nuevos funcionarios y los funcionarios que se trasladan por necesidades del servicio, como evidencia del programa se diligencian los registros aprobados por Gestión de Calidad.

Durante el trimestre evaluado se ha adelantado inducción o reinducción a los siguientes funcionarios:

- **REINDUCCIÓN**
 - Mireya Forero Barbosa



• **INDUCCIÓN**

- María Stella Mestizo Mestizo
- María Alejandra Vargas Fernández
- Diana Katherine Fontecha Saavedra
- Juan Carlos Quinche Monsalve
- Carlos Andrés Gómez Alarcón
- Luz Yaneth Ríos Hernández
- Sidi Marcela Arrieta tano
- Paula Barrios Rodriguez

BIENESTAR

Durante la vigencia del año 2015 se estableció en Plan de Bienestar para los funcionarios de planta y en comisión al servicio del Club Militar.

Las actividades contempladas en el mencionado Plan de Bienestar y desarrolladas durante el primer semestre son las siguientes:

1. **Celebración Cumpleaños:** Conmemoración cumpleaños funcionarios del Club Militar y entrega de obsequio 3 de Febrero del año en curso.
2. **Celebración Día de la Mujer:** Se llevó a cabo la conmemoración del Día de la Mujer (pasabocas, presentación musical y obsequio).
3. **Celebración Día de la Secretaria:** Almuerzo de integración y entrega de obsequio en conmemoración a las secretaria del Club Militar.
4. **Almuerzo Despedida Funcionarios:** En reconocimiento a tres funcionarios por su labor realizada y los servicios prestados a la institución.
5. **Envío de Corona Funeraria:** Familia Ex Director Club Militar Mayor General Alfonso Tavera Gaona.
6. **Envío Pedestal:** Fallecimiento del funcionario José Ruperto Vergara Ballesteros y corona funeraria a la señora madre del funcionario Manuel Vicente Soriano Solano.
7. **Celebración Día de la Madre:** Actividad en la que reconoce la labor de las madres en el Club Militar, se invita a un desayuno, presentación musical, actividad deportiva de integración y entrega de obsequio.
8. **Campeonato Copa Club:** Actividad deportiva en la que se busca la integración y la competencia sana, a partir de un campeonato de fútbol 5 masculino y femenino.
9. **Celebración Cumpleaños:** Actividad de festejo del onomástico del director General y Coordinadores de Sedes del Club Militar.
10. **Envío de Corona Funeraria:** Familia de funcionarios del Club Militar Linares Zapata Linares y Luz Mila Correa Echeverry, por el fallecimiento de su señora madre y señor padre, respectivamente.
11. **Celebración Aniversario 59b Club Militar:** Ceremonia en la que se condecora al personal del Club Militar, por años de servicio a la entidad (10, 15, 20, 25, 30 y 35 años).
12. **Celebración Eucaristía y Semana Santa:** se ha realizado la santa misa en la primera semana de cada mes para asistencia de los funcionarios y demás personas que quisieron asistir, así mismo se dispuso lo necesario para la imposición de la ceniza como inicio de la cuaresma y la semana santa, por parte de Monseñor Miguel Antonio Díaz.

INCENTIVOS

En concordancia con el plan establecido en Bienestar y que hace referencia a los incentivos de los funcionarios de planta y comisión del Club Militar, a continuación se referencian los empleados que han sido acreedores de los mismos y el concepto por el cual les fue entregado:

- Incentivos Por Término de Relación Laboral con la Entidad: Entrega de 3 bonos a funcionarios Coronel (FAC) Hersay Bejarano Gómez, Coronel (RA) Juan Vicente Blanco Lizarazo y Capitán (RA) Edilberto Callejas Garay.
- Incentivo a Funcionarias por Desempeño: Entrega de incentivo (BONO) a cuatro (4) funcionarias por su dedicación

y esfuerzo.

- Medalla Club Militar año 2015: condecoración con la Medalla del Club a funcionarios por su profesionalismo en cada una de las funciones asignadas, actitud de servicio, manejo de relaciones interpersonales de calidad y responsabilidad, compromiso e identidad para con la organización. Los funcionarios condecorados fueron los siguientes:

1. Mauricio Barbosa Cuervo	SEDE "LAS MERCEDES"
2. Myriam Sneth Godoy	
3. Marisol Barragán Lozano	
4. Yasmin Albarracín Oliveros	SEDE "PAIPA"
5. Martha Lucia Gallo Cristancho	
6. Luis Antonio García Sáenz	SEDE "PRINCIPAL"
7. Arcesio Quintero Triana	
8. Oscar Alberto Montaña Otálora	
9. Ángela Cruz Miranda	
10. Erika Janeth Pérez Rodríguez	
11. Ana Milena Rivera	
12. Juan de Jesús Valbuena Bocarejo	
13. José Alberto Vanegas González	
14. Nelsy Romero Espejo	
15. Martha Lucía Rátiva Rojas	
16. Oscar Hernán Ardila Betancourt	
17. Melquisedec Gil Romero	
18. Jeisson Guerra Franco	
19. Nilgen Gallego Alvarado	

- Reclasificaciones: La Dirección General y teniendo en cuenta el desempeño y competencias de los funcionarios que prestan sus servicios al Club, adelanto a doce (12) funcionarios reclasificaciones de grado salarial, con el objetivo de incentivar a los servidores que se han destacado por su desempeño y labor realizada durante el tiempo de servicio.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El Club Militar y teniendo en cuenta que no cuenta con personal que goce de derechos de carrera o personal que se encuentre inscrito en el registro público de carrera administrativa, no tiene el deber legal de evaluar a sus funcionarios.

La entidad en cumplimiento al Sistema de Gestión de Calidad elaboró un instrumento para realizar la evaluación del desempeño a los servidores públicos del Club Militar, que pertenecen a los diferentes niveles como son: asesor, profesional, técnico y asistencial.

En los formatos establecidos se evalúa de manera cuantitativa los compromisos laborales asumidos por el funcionario y de manera cualitativa las competencias comportamentales del Sector Defensa establecidas en el Decreto 1666 del 2007.

Recomendaciones:

- ✚ Es importante se socialice el manual de funciones y competencias a todos los niveles de la entidad y asegurar su comprensión.
- ✚ Es importante se realice un seguimiento continuo a la ejecución de los planes, programas y manuales que establecen como autorregulatorios en temas de formación y capacitación, inducción y reinducción, bienestar e incentivos y evaluación de desempeño.
- ✚ Es importante dar cumplimiento al plan de formación y capacitación formulado, o de ser necesario evaluar las necesidades actuales de la entidad y de requiere ajustar el plan.
- ✚ Es necesario realizar seguimientos periódicos a los cambios en la normatividad sobre la materia, con el fin de asegurar que se cumplan las disposiciones legales.
- ✚ Es necesario orientar la formulación del plan de formación y capacitación de acuerdo a las guías de orientación emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. ♦ Guía para la Formulación del Plan Institucional de Capacitación –PIC–
- ✚ Es importante realizar los talleres de inducción a todo el personal de contratistas (prestación de servicios), con el objeto de buscar coherencia entre el desempeño de las personas y la estrategia de la entidad.
- ✚ Es necesario orientar el manual de inducción y reinducción a los lineamientos establecidos en la Guía para implementar los programas de INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN. Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP Abril de 2003

1.2 COMPONENTE DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.2.1 Planes, programas y proyectos.

La oficina asesora de Planeación realizó un informe ejecutivo del avance de la mega estratégica a corte marzo al consejo directivo en la sesión de fecha 19 de mayo de 2015. Dado que el plan de acción fue aprobado por el consejo directivo en la sesión ordinaria del 24 de marzo, se acordó hacer la primera revisión y análisis de las metas aprobadas en el segundo trimestre.

Para el mes de julio se realizó dos (2) informes al Consejo Directivo; el primero análisis de la meta Mega y el segundo “primer seguimiento al plan de acción” se presentará el día 24 de julio al consejo directivo donde saldrán tareas para la mejora de la entidad, en referencia al avance del plan de desarrollo administrativo.

Aún cuando se cuenta con plan de acción, este no comprende las políticas de desarrollo administrativo, estas se encuentran en un documento diferente de nombre "Plan de políticas de desarrollo administrativo". Al no estar integradas se incurre se presenta que los responsables de las tareas no las adoptan como actividades propias del proceso y se presenta retraso en el cumplimiento.

Al interior de la entidad no se evidencia documentos que soporten la revisión de las necesidades de los usuarios.

Se realizan encuestas en puntos (restaurantes) pero no establece un análisis cualitativo y cuantitativo de la satisfacción de los usuarios, ni se toman acciones de mejora.

Existe gran número de comités creados en la entidad bajo resolución, pero no existe un documento que consolide los tiempos de encuentro de los diferentes comités.

Recomendaciones:

- ✚ Es importante que los objetivos que se formulen en el plan estratégico del Club, estén alineados con los planes, programas, proyectos y políticas que se desarrollan al interior de la entidad.
- ✚ Es importante se establezcan métodos que permitan la evaluación de los objetivos estratégicos y de proceso.
- ✚ Se debe fortalecer la claridad del despliegue y relación del Plan estratégico y el plan de acción.



1.2.2 Modelo de operación por proceso

Pese a que se ha realizado revisión y actualización de los procedimientos obligatorios que establece la norma NTC GP 1000 y de la documentación de los procesos, se presenta gran debilidad en la socialización a los niveles medios y operativos, lo cual puede incurrir en errores involuntarios por desconocimiento.

Recomendaciones:

- ✚ Es importante socializar las caracterizaciones al interior de los procesos con el objeto de garantizar que se conocen los procesos.
- ✚ Se debe evaluar los procedimientos existentes, ya que algunos de ellos no describen los pasos a seguir en una secuencia lógica de planear, hacer, verificar y actuar.
- ✚ Se debe hacer seguimiento a los controles establecidos en los procesos y procedimientos.

1.2.3 Indicadores de Gestión

El club Militar tiene establecido un conjunto de mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión de toda entidad, en el cual ha definido un conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas a la medición, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la entidad, en relación con el logro de los objetivos y metas previstos.

Los resultados de estos indicadores alineados a la meta de la institución son revisados en las rendiciones de cuentas que efectúa la dirección mensualmente, los indicadores del plan de acción son monitoreados por la oficina de planeación a través del aplicativo SUITE VISION y los indicadores de los procesos son monitoreados por la oficina de gestión de calidad.

Pese que se evidencia mecanismos de control, no se evidencia acciones de mejora por parte de los procesos que no alcanzan la meta establecida.

Recomendaciones:

- ✚ Deben establecerse indicadores que brinden a través de su medición información que permita conocer el estado real de la entidad, para la toma de correctivos: cuando son muy laxos no habrá oportunidad de conocer la situación de la entidad y no generarán información que sea base para la toma de decisiones.
- ✚ Es recomendable que los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo revisen periódicamente la pertinencia de los indicadores, teniendo en cuenta que la entidad y su entorno sufren cambios constantes, que pueden afectar la forma en la que fueron concebidos inicialmente.
- ✚ Al momento de definir los indicadores de los procesos, es importante recordar que el objetivo básico de los mismos es que permitan generar información oportuna y confiable para la toma de decisiones; así mismo, debe tenerse en cuenta que no es deseable que se tengan indicadores para todas las actividades de la entidad, sino para aquellas que realmente generen un valor.

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Al ser un componente del Módulo Control de Planeación y Gestión, la Administración del Riesgo se sirve de la planeación (misión, visión, establecimiento de objetivos, metas, factores críticos de éxito), del campo de aplicación (procesos, proyectos, sistemas de información), del Componente Direccionamiento Estratégico y todos sus elementos. Su mirada sistémica contribuye a que la entidad no sólo garantice la gestión institucional y el logro de los objetivos sino que fortalece el ejercicio del Control Interno en las entidades de la Administración Pública.

1.3.1 Políticas de administración de riesgos

Se cuenta con la política de administración de riesgos pero esta no ha sido difundida en los diferentes niveles de la organización, lo cual no permite evidenciar que se conciente a los servidores públicos sobre la administración de riesgos como estrategia para el logro de los objetivos institucionales.

Recomendaciones:

- ✚ Es necesario se desarrollen campañas de socialización e interiorización de la política de administración de riesgos y que estas campañas cubren el 100% de población de la entidad.
- ✚ Durante el proceso de inducción y reinducción se deben mencionar las políticas de operación vigentes en la entidad, y especificar a qué procesos corresponde cada una de ellas, o si son de carácter general.
- ✚ Es recomendable que cuando la entidad sufra cambios significativos, se revise la pertinencia de las políticas de operación vigentes y si su aplicación debe continuar realizándose.

1.3.2 Identificación de riesgos

1.3.3 Análisis y valoración del riesgos

La oficina de planeación en conjunto con los líderes de procesos realizo el levantamiento de los mapas de riesgos por proceso. Con este insumo de entrada se estructuro el mapa de riesgos institucional, el cual contempla aquellos riesgos cuya calificación se encuentre ubicada en las zonas de riesgo extrema y alta.

Pese a que se tiene identificados los riesgos, estos no son monitoreados, ni controlados. No se les realiza un seguimiento permanente por lo cual se incurre en la potencias materialización de los mismos.

Recomendaciones:

- ✚ Es necesario se fortalezca la identificación de riesgos anticorrupción en cada proceso.
- ✚ Es recomendable que en la metodología de identificación de riesgos se tengan en cuenta los procesamientos documentados y los controles determinados.
- ✚ Es indispensable se dé cumplimiento al monitoreo que se debe realizar al mapa de riesgos, de acuerdo a la política de calidad establecida, la cual indica que se realizará trimestralmente para los riesgos de gestión y de corrupción por medio de los indicadores, esto permitirá verificar el avance y efectividad de las acciones propuestas de cara a la mitigación de las causas generadoras del riesgo y su impacto frente al riesgo asociado.

2. MODELO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Avances

2.1 COMPONENTE DE EVALUACION INTITUCIONAL

2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

En el Club Militar se ha consolidado como herramienta de Autoevaluación, la reunión mensual de “Rendición de cuentas” la cual comprende el monitoreo que se realiza a la operación de la entidad a través de la medición de los resultados generados en cada proceso, teniendo en cuenta las metas formuladas, los indicadores de gestión, el manejo de los recursos, entre otros. De esta manera, se evalúa el desempeño de la entidad, la operación en un período de tiempo determinado.



Otra herramienta que se busca consolidar, como instrumento de autoevaluación son las listas de verificación, con las cuales se busca que cada funcionario realice un autodiagnóstico permanente y establezca de manera proactiva sus planes de mejoramiento.

Recomendaciones:

- ✚ Es importante que en las “Rendiciones de cuentas” se defina planes de mejoramiento, sobre las desviaciones presentadas frente a las metas y objetivos trazados.
- ✚ Es recomendable que los líderes de proceso en conjunto con los miembros de su equipo de trabajo, programen reuniones mensuales como máximo, en los que se realicen ejercicios de autoevaluación, y que a través de estas se genere una disciplina al interior de los procesos para que la autoevaluación se convierta en parte del día a día de la entidad.
- ✚ La rendición de cuentas debería incluir los resultados de los indicadores de gestión plan de acción, indicadores de gestión por procesos y los resultados de monitoreo de los mapas de riesgos, para que de esta forma se tomen decisiones conjuntas de mejora.

2.2 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

2.2.1 Plan de mejoramiento.

Seguimiento a los planes de mejoramiento

Seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos por el Club Militar con la Contraloría General de la República y la oficina de control interno sectorial, los cuales contienen el conjunto de las acciones correctivas y/o preventivas que debe adelantar en un período determinado, para dar cumplimiento a la obligación de subsanar y corregir las causas administrativas que dieron origen a los hallazgos identificados.

Los resultados al 30 de junio del plan de mejoramiento vigencia 2012 suscrito con la CGR es el siguiente:

No. Metas Concertadas	No. Metas cumplidas al 100%	No. Metas Pendientes o en desarrollo	No. Metas vencidas a la fecha de corte	% Cumplimiento
74	71	6	0	92.21 %

Plan de mejoramiento oficina de control interno sectorial

En cuanto a los planes de mejoramiento Ministerio de Defensa se encuentra en restructuración las actividades por parte de los dueños de proceso para dar cumplimiento a seguimiento realizado por la oficina control interno sectorial con fecha 22 de diciembre de la auditoría efectuada a la vigencia 2013, dando como resultado así.

No. Metas Concertadas	No. De Metas cumplidas al 100%	No. Metas Pendientes o en desarrollo	No. Metas vencidas a la fecha de corte	% avance
57	36	2	13	61.6%

Recomendaciones:

- ✚ Al momento de realizar planes de mejoramiento se debe tener en cuenta que estas acciones deben ser no sólo cumplibles sino que se soporten en un análisis de costo-beneficio; además deben atacar directamente las causas de la situación detectada, y deben ser realizados con objetividad con el fin de asegurar el mejoramiento continuo.
- ✚ Se recomienda que los responsables de las acciones contenidas en los planes de mejoramiento, hagan seguimiento permanente al cumplimiento de las mismas.
- ✚ Los planes que se formulen, deben ser aprobados por la alta dirección, incluir la asignación de los recursos necesarios para la realización de las acciones propuestas, definir responsables, incluir medidas para su seguimiento, fechas límites de implementación y de ser posible la determinación de los indicadores de logro y seguimiento de las mejoras, con lo cual se establecen las especificaciones de satisfacción y confiabilidad.

3. EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Avances

3.1 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA

La información y Comunicación Externa hace referencia a todos los datos que provienen o son generados por el cliente y/o usuario externo. Es a través de la cual el Club Militar está en contacto directo con la ciudadanía, los proveedores, los contratistas, las entidades reguladoras, las fuentes de financiación y otros organismos; o en contacto indirecto pero que afecta su desempeño, como el ambiente político, las tendencias sociales, las variables económicas, el avance tecnológico, entre otros.

En relación con lo anteriormente expuesto y para dar cumplimiento a la normatividad vigente, el Club Militar ha identificado las principales fuentes de información primaria, las cuales permiten identificar la necesidades de los clientes y la percepción del servicio:

- Libro PQRD con código de calidad CM.351.R17 con versión 5 de fechas 11/07//2013
- Encuestas
- Página WEB
- Correos electrónicos
- Por carta al director

A continuación se presentan los resultados de las solicitudes recibidas en el periodo evaluado.

**TOTAL DE PETICIONES POR MEDIOS
RANGO DE FECHAS :2014-11-01 al 2015-02-28
GENERADO EL 2015-04-06**

	CANTIDAD
Libro PQR	316
Email	67
Gestión Documental	29
Módulo PQRD	7
Centro de Atención Telefónico	4
Encuesta	0
TOTAL	423

De las solicitudes recibidas la tipificación recibida es:

**REPORTE POR TIPO DE PETICIONES
RANGO DE FECHAS :2014-11-01 al 2015-02-28
GENERADO EL 2015-04-06**

TIPO1	TIPO2	CANTIDAD
CONSULTA	VARIOS	4
CONSULTA	COTIZACIÓN DE EVENTO	4
CONSULTA	RESERVA ALOJAMIENTO	4
CONSULTA	ESTADO DE CUENTA	3
CONSULTA	CANJES Y CONVENIOS	2
CONSULTA	AFILIACIÓN Y CARNETIZACIÓN	1
DENUNCIA	REPORTE DE OPERACION SOSPECHOSA	3
DENUNCIA	SUPLANTACIÓN DE CARNE	1
FELICITACION	SERVICIO PRESTADO	68
FELICITACION	COMPORTAMIENTO FUNCIONARIO	26
FELICITACION	PRODUCTO ENTREGADO	6
FELICITACION	VARIOS	4
PETICIÓN	DESVINCLACIÓN SOCIO TITULAR	9
PETICIÓN	VARIOS	5
PETICIÓN	DEVOLUCIÓN DESCUENTO	4
PETICIÓN	DESVINCLACIÓN BENEFICIARIO	2
QUEJA	ACTITUD DE FUNCIONARIO EN EL SERVICIO	53
QUEJA	VARIOS	3
QUEJA	PRESENTACIÓN PERSONAL	1
QUEJA	TRATO ENTRE FUNCIONARIOS	1
RECLAMO	ESTADO INSTALACIONES	20
RECLAMO	DEFICIENCIA EN CONTROLES DE SEGURIDAD	18
RECLAMO	SUMINISTRO DE INFORMACION INCORRECTA O INCOMPLETA	15
RECLAMO	ESTADO INSTALACIONES	14
RECLAMO	DEMORA EN LAS RESPUESTAS DE SOLICITUDES	13
RECLAMO	PRECIO INADECUADO DEL SERVICIO	13
RECLAMO	RETRASO TIEMPO DE ESPERA	11
RECLAMO	ESTADO INSTALACIONES	8
RECLAMO	OFERTA ALIMENTOS Y BEBIDAS	7
RECLAMO	VARIOS	7
RECLAMO	OFERTA ALIMENTOS Y BEBIDAS	5
RECLAMO	COBROS INCORRECTOS DE CONSUMOS	4
RECLAMO	ESTADO INSTALACIONES	3
RECLAMO	OFERTA ALIMENTOS Y BEBIDAS	3
RECLAMO	ESTADO INSTALACIONES	2
RECLAMO	ESTADO INSTALACIONES	2
RECLAMO	FALLAS EN LA PAGINA WEB O CHAT	2
RECLAMO	OFERTA ALIMENTOS Y BEBIDAS	2
RECLAMO	ESTADO INSTALACIONES	1

SUGERENCIA	MEJORA OFERTA DE SERVICIOS	54
SUGERENCIA	MEJORA PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	9
SUGERENCIA	VARIOS	3
SUGERENCIA	MEJORA EN TIEMPOS DE RESPUESTA	1
SUGERENCIA	PERSONALIZACION DEL SERVICIO	1
SUGERENCIA	PERSONALIZACION DEL SERVICIO	1
TOTAL		423

3.2 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

El Club Militar cuenta con una carpeta compartida para toda la entidad, en la cual está ubicada el compendio de registros y documentos que rigen la gestión documental en el Club.

Las tablas de retención documental TRD, se encuentran en actualización, teniendo en cuenta la implementación del nuevo organigrama (Resolución 1728 de 28 de noviembre de 2013); es importante resaltar que estas tablas fueron revisadas y aprobadas por el comité de Desarrollo Administrativo y actualmente se encuentra en procesos de impresión por parte de la empresa COGNOS ONLINE (digital y físico) y posteriormente pasaran a la oficina jurídica para el correspondiente acto administrativo y con este iniciar el proceso de socialización y aplicación de las TRD en la entidad.

Actualmente se está implementando el módulo de la radicación y mensajería por medio el software Kairos, de acuerdo con los manuales correspondientes para cada procedimiento. El sistema permite sacar estadísticas de la documentación que ingresa y sale de la entidad, al igual que permite realizar las plantillas (internas y externas), con el objetivo de tener un control de documentación.

Teniendo en cuenta que el programa de gestión documental es una serie de actividades tales como producción o recepción, distribución, consulta, organización, recuperación y la disposición final de los documentos; a la fecha se está trabajando en las tablas de retención documental, cuadro de clasificación, flujos documentales, etc., De igual manera se cuenta con un software de gestión documental en su proceso de ventanilla única

Estado general del Sistema de Control Interno

La entidad cuenta con documentación que demuestra que se ha trabajado en el sostenimiento y mejora del MECI, pero que no ha sido constante en su mantenimiento y tienen en el momento algunas debilidades que deben ser atendidas mediante la revisión completa de los requisitos definidos y deben ser mejoradas en la implementación del MECI 2014

Se encuentra gran debilidad en la estandarización de mecanismos de control, de gestión y de seguimiento, lo cual es un aspecto muy importante para el sistema de control interno, condicionado al cumplimiento de los principios de autogestión, autorregulación y autocontrol.

ORIGINAL DEBIDAMENTE FIRMADO

Ingeniera DIANA FERNANDA CHAVES ALVARADO
Jefe de control interno