



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO




Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20240705-102830-ae0009-24901082
2024-07-05T19:16:40-05:00 - Pagina 2 de 25

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO	3
ALCANCE	3
GLOSARIO	3
NORMATIVIDAD:.....	7
DESARROLLO DEL MANUAL.....	9
DOCUMENTOS DE APOYO.....	22
ANEXOS	22
CONTROL DE CAMBIOS	22
VALIDACIÓN DE FIRMAS	23



OBJETIVO

Garantizar la adecuada atención a la ciudadanía frente a los trámites y servicios solicitados a través de los canales de atención dispuestos (presencial, virtual, telefónico y redes sociales), conforme a los lineamientos, criterios y mecanismos establecidos.

ALCANCE

Aplica para todos los servidores públicos y contratistas del Club Militar que, en ejercicio de sus funciones y obligaciones contractuales, interactúan directa e indirectamente con la ciudadanía.

GLOSARIO

Accesibilidad: condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno, productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona.

Asertividad: estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora.

Atención al Ciudadano: Es la gestión que realiza el Club Militar, a través del Grupo de atención integral al socio, donde se realiza el contacto con el ciudadano y generar en ellos algún nivel de satisfacción. PQRSD: Sigla que denota las palabras peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Atributos de Servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Anónimo: Estado de una persona que no desea dar a conocer su identidad.

Canales de Atención: Son los diferentes medios de comunicación que el Club Militar ha dispuesto para la prestación del servicio de atención al ciudadano y estas son: presencial, escrito, telefónico y virtual (portal web, correo electrónico y redes sociales).

Cognitiva: limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación



Correo Electrónico: servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes y archivos rápidamente, mediante sistemas de comunicación electrónicos

Ciudadano: Es toda persona natural y/o jurídica del sector público y/o privado que solicita alguna prestación de servicio en los diferentes canales de comunicación que tiene establecido el Club Militar.

Discapacidad: “La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”. Convención de la ONU, 2006

Denuncia: Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del Club Militar.

Denuncia por Actos de Corrupción: Manifestación de los ciudadanos sobre conductas irregulares de los servidores públicos y contratistas de la Entidad con connotación penal disciplinaria, fiscal o ético-profesional, con el fin de que sean investigadas.

Derecho de Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Derecho de Hábeas Data: Derecho de cualquier persona física o jurídica para solicitar y obtener la información existente sobre su persona, y de solicitar su eliminación o corrección si fuera falsa o estuviera desactualizada.

Enfoque de Género: Permite comprender las relaciones de poder y desigualdad que existen entre mujeres y hombres, que se reproducen a través de imaginarios, creencias, roles y estereotipos y afianzan las brechas de desigualdad impidiendo el goce efectivo de los derechos de las mujeres a lo largo del curso de su vida, el acceso al control de bienes y recursos y a la participación para la toma de decisiones en las diferentes dimensiones de su desarrollo y de la vida social y comunitaria. (CONPES D.C. 14, 2020 p.36)

Género: Se refiere a los roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad determinada considera apropiados para hombres y mujeres. Estos atributos, oportunidades y relaciones son construidos socialmente y aprendidos a través del proceso de socialización. Según el contexto y la época, se determina qué se espera, qué se permite y qué se valora en una mujer o en un hombre.

Grupo Étnico: La Corte Constitucional en Sentencia T-349 de agosto de 1996, plantea que el grupo étnico hace referencia tanto a “[...] La conciencia que tienen los miembros de su especificidad, es decir, de su propia individualidad a la vez que, de su diferenciación de otros grupos humanos, y el deseo consciente, en mayor o menor grado, de pertenecer a él, es decir, de seguir siendo lo que son y han sido hasta el presente”. Como a “los elementos materiales que distinguen al grupo, comúnmente reunidos en el concepto de “cultura”. Este término hace relación básicamente al “conjunto de creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un grupo humano. [...] el sistema de valores que caracteriza a una colectividad humana.”

Grupos de Interés: “Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.

Grupos de Valor: “Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad”

Identidad de Género: La identidad de género se refiere a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

Inclusión: Conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como ciudadanos de derechos y deberes sin ningún tipo de discriminación.

Intersexual: Es aquella que presenta caracteres sexuales primarios y secundarios de ambos sexos.

Lenguaje Claro: es la expresión simple, clara y directa de la información que los ciudadanos y los servidores públicos necesitan conocer.

Otro Procedimiento Administrativo - OPA: son el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, determinadas por una entidad 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

Partes Interesadas: Es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización de referencia, también denominadas grupos de interés, públicos de interés, corresponsables u otros.

Percepción: son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios

Petición: Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante el Club Militar, con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

Petición de Información: Es el requerimiento que hace el ciudadano y en especial el socio y su beneficiario, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios del Club Militar.

Petición de Documentación: Es la solicitud de copias de documentos que pueden realizar los ciudadanos y en especial el socio, de aquellos que reposan en las dependencias y/o en el Archivo Central del Club Militar.

Petición de Consultas: Es el requerimiento que hace el ciudadano y en especial el socio, en lo relacionado a los servicios prestados por el Club Militar.

Preguntas Frecuentes: Es el conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los socios y beneficiarios del Club Militar, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

Población Afrocolombiana: Personas con raíces y ascendencia histórica, étnica y cultural africana nacidas en Colombia; constituye así parte de su diversidad racial, lingüística y folclórica y hace presencia en todo el territorio nacional





Protocolo de Servicio: Es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del Club Militar frente a los ciudadanos y en especial el socio y sus beneficiarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano y en especial por el socio y sus beneficiarios, por un inconformismo con el Club Militar, de un funcionario o con la forma y condiciones de la prestación del servicio.

Racionalización de trámites: es la implementación de actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites, que busca disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos y procesos, mejorar canales de atención, facilitando a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés el acceso a sus derechos, el ejercicio de actividades y el cumplimiento de sus obligaciones.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano y en especial por el socio y sus beneficiarios, sobre el incumplimiento o irregularidad de los servicios ofrecidos por el Club Militar.

Redes Sociales: Sitios o páginas de internet que ofrecen registrarse a las personas y contactarse con infinidad de individuos a fin de compartir contenidos, interactuar y crear comunidades sobre intereses similares.

Respuesta de Fondo: Se refiere a que la solución entregada al solicitante deba encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, esta repuesta exige que se exprese con claridad para dar la contestación definitiva.

Respuesta Oportuna: Se refiere a la solución entregada al peticionario dentro de los plazos establecidos legalmente de acuerdo al tipo de petición o trámite que debe realizar el Club Militar.

Satisfacción: estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

SUIT: Sistema Único de Información de Trámites que contiene toda la información de los trámites que el Estado le ofrece a la ciudadanía, con el fin de fortalecer el principio de transparencia y evitar la generación de focos de corrupción.

Transparencia: Es la práctica de la naturaleza de la gestión pública de todas las partes interesadas, en el marco de la transparencia y la lucha contra la corrupción.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

Usuario: Es la personal natural y/o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio que ofrece el Club Militar.

Ventanilla Única De Correspondencia: unidad administrativa que gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de comunicaciones oficiales de la entidad.

Víctima de Conflicto Armado: Para los efectos de la Ley 1448 de 2011 - Ley de víctimas y restitución de tierras, se consideran víctimas a aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

NORMATIVIDAD:

✓ Constitución Política de Colombia

Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

Artículo 123. Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

✓ Ley 5ª de 1992 Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes

Artículo 258. Solicitud de informes por los Congresistas.

✓ Ley 790 de 2002: "Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública..."; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.

✓ Ley 962 de 2005: "Por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad,





fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas”.

✓ Ley Estatutaria 1266 de 2008: Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

✓ Ley 1448 de 2011: Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Respecto a las a personas con discapacidad se refiere en Art. 13. Sobre enfoque diferencial. Art 51. Medidas en materia de educación. Art. 114. Atención preferencial

✓ Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 5. En sus relaciones con las autoridades, toda persona tiene derecho a: ...

Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público.

Artículo 8. Deber de información al público:

Artículo 56. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación

Artículo 69. Notificación por aviso

✓ 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.

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos

✓ Ley 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

✓ Ley Estatutaria 1618 de 2013 Discapacidad en Colombia.

✓ Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

✓ Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones.

Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.

Artículo 18. Desistimiento expreso de la petición.

Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.

Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones.

Artículo 24. Informaciones y documentos reservados.

Artículo 31. Falta disciplinaria.

✓ Ley 1952 de 2019 Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.

Artículo 38. Deberes.

Artículo 39. Prohibiciones.

✓ CONPES 3649 DE 2010: Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional.



- ✓ CONPES 3785 DE 2013: Mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Para ello, se adoptará el modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano que integre los procesos internos con sus capacidades para atender a los ciudadanos.
 - ✓ CONPES 3854 de 2017. Política Nacional de Seguridad Digital
 - ✓ Decreto 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Artículo 12. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes.
- Artículo 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública.
- ✓ Decreto 2623 del 2009: Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
 - ✓ Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. Relacionados con el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano y la creación de las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos en las entidades públicas.
 - ✓ Decreto 19 de 2012: por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Artículo 3.- De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención a las peticiones.
- ✓ Decreto 103 de 2015: “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014”, con relación al acceso a la información pública nacional”.
 - ✓ Decreto 230 de 2021. Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.
 - ✓ NTC 6047:2013: “Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”.
 - ✓ Circular No 001 de 2024- Lineamientos para dar respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (PQRDS).

DESARROLLO DEL MANUAL

La atención al ciudadano y grupos de valor de calidad se ha convertido en la base fundamental para la consecución de índices de satisfacción altos que cumplan con los fines esenciales del Estado orientándose a garantizar una respuesta efectiva a las necesidades, expectativas y requerimientos que presentan los ciudadanos y grupos de valor frente a los servicios prestados por la entidad; lo anterior, desde un enfoque diferencial y trabajando siempre en pro de un servicio al ciudadano, vivencial por todos y cada uno de los colaboradores de la entidad, que evidencie un trabajo colaborativo y en equipo de las diferentes áreas velando por una gestión y atención integral orientada a la satisfacción de nuestros ciudadanos.

En este marco, el documento CONPES 3785 del 2013, transforma el servicio al ciudadano en una política nacional la cual se propone mejorar la efectividad y la colaboración de las entidades públicas, a través de la adopción del modelo de la *ventanilla hacia adentro y la ventalla hacia afuera*.

Dando cumplimiento a los anteriores lineamientos, el presente manual determina las normas y procedimientos que permiten que los ciudadanos interactúen y conozcan la entidad permitiendo de esta manera estar alineados con la política que nos rige y orienta al Club Militar; la entidad está comprometido en prestar un trato respetuoso, considerado, diligente, equitativo y sin distinción alguna, que garantice los derechos de los ciudadanos.

PRINCIPIOS DEL BUEN SERVICIO - PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Los servidores públicos, en todos los niveles de la administración, deben orientar las acciones bajo la guía de cinco principios del servicio definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano:

- **Lenguaje Claro:** Ofrecer información clara, completa y fácil de entender.
- **Eficiencia:** Dar respuesta oportuna y coherente con las necesidades.
- **Igualdad:** En situaciones iguales otorgar el mismo trato y en situaciones desiguales favorecer un trato distinto a los Ciudadanos.
- **Transparencia:** Hacer seguimiento en tiempo real a la gestión de las solicitudes.
- **Moralidad:** Actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.
- **Economía:** Ofrecer respuestas definitivas y de fondo con la menor cantidad de reprocesos.
- **Consistencia:** Recibir la misma información por parte de todos los servidores públicos en relación con las solicitudes.
- **Imparcialidad:** Buscar la satisfacción de las necesidades públicas a través de conductas objetivas procurando el bien soluciones en los términos acordados.
- **Calidad y Oportunidad:** Tratar los asuntos de la Agencia de acuerdo con estándares de excelencia.
- **Ajuste a Necesidades y Expectativas:** Entender la necesidad, situación económica y personal y diseñar canales y mecanismos que permitan interactuar con los Ciudadanos.

COMPETENCIAS Y HABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Los servidores del Club Militar en virtud del Decreto 815 del 2018 deben contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes, aptitudes y competencias cognitivas actitudinales; que le permitan brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, entre las cuales se destacan:

Aprendizaje continuo: Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto.

Orientación a resultados: Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.

Orientación al usuario y al ciudadano: Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.

Compromiso con la organización: Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.

Trabajo en equipo: Trabajar con otros de forma integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.

Adaptación al cambio: Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.





Resolución de conflictos: Capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas.

Creatividad e innovación: Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso eficiente de recursos.

Iniciativa: Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución.

Comunicación efectiva: Establecer comunicación efectiva y positiva con superiores jerárquicos, pares y ciudadanos, tanto en la comunicación escrita, como verbal y gestual.

Toma de decisiones: Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas y consecuentes con la decisión.

Disciplina: Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procesos.

Responsabilidad: Conoce la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas.

Colaboración: Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales

✚ DEBERES Y PROHIBICIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICO

a. **Deberes**: Son deberes de todo servidor público los contenidos en el artículo 38 de la Ley 1952 de 2019, así:

1. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injusticia de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.
2. Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.
3. Desempeñar el empleo, cargo o función sin obtener o pretender beneficios adicionales a las contraprestaciones legales y convencionales cuando a ellas tenga derecho.

Las demás consagrados en la norma citada que le sean aplicables.

b. **Prohibiciones**: A todo servidor público le está prohibido (artículo 39 de la Ley 1952 de 2019)

1. Solicitar, directa o indirectamente, dadas, agasajos, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios.
2. Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que está obligado.
3. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.
4. Gestionar directa o indirectamente, a título personal, o en representación de terceros; en asuntos que estuvieron a su cargo.



LINEAMIENTOS GENERALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Club Militar está comprometido con la satisfacción de los ciudadanos, respondiendo a las necesidades y expectativas de los grupos de valor, para lo cual incorpora atributos de calidad en el servicio y comportamientos asociados para brindar atención a los ciudadanos, contando con un equipo humano calificado y cualificado, que cuenta con múltiples canales de comunicación y siempre vela por la mejora continua en los procesos institucionales.

Por tanto, la interacción con los ciudadanos a través de cualquier canal de atención se realiza con un lenguaje claro y preciso, ajustado al interlocutor, con el fin de:

- Reducir errores y aclaraciones innecesarias
- Aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos
- Fomentar un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado
- Promover la transparencia y el acceso a la información pública
- Facilitar el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana
- Fomentar la inclusión social para grupos en condición de discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones

a. Atributos de calidad en el servicio

Es importante que los servidores públicos y contratistas que interactúan con el ciudadano comprendan que un buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud y que ésta debe satisfacer o superar las expectativas de quien recibe el servicio, entender sus necesidades, escuchar con atención y dar respuestas oportunas, claras y completas.

Por lo anterior y para brindar una atención ágil y de calidad deben tener en cuenta los siguientes atributos del servicio:

- ✓ Accesibilidad en la información: Posibilidad que tienen los grupos de valor para utilizar y acceder a los servicios.
- ✓ Claridad en la respuesta: Garantía que la respuesta y atención se exprese en lenguaje comprensible, sencillo y de fácil entendimiento, independientemente del grupo poblacional a quien va dirigido.
- ✓ Oportunidad: Posibilidad que tiene el Ciudadano de obtener los servicios que requiere en el menor tiempo posible.
- ✓ Calidez en la atención: Calidad de cordialidad, comunicación respetuosa y asertiva con el ciudadano
- ✓ Transparencia: Garantía del Derecho Fundamental del acceso a la información pública en términos amplios facultados por la regulación existente facilitando el control social, fiscal y político.
- ✓ Pertinencia: Garantía que los grupos de valor reciban los servicios y la información que requieren.

Con el propósito que el ciudadano se sienta a gusto con nuestra atención, es de suma importancia que los funcionarios y contratistas tengan claridad de los servicios y trámites que maneja el Club Militar, para generar lazos de confianza a corto, medio y largo plazo; por eso es necesario:



- Mantenerse informado de las circulares y directrices enviadas por correo electrónico.
- Identificar los procesos y procedimientos.
- Conocer los formularios de trámites, servicios, consultas, derechos de petición y denuncia

Adicionalmente, tener presente que en ningún caso los funcionarios y contratistas deben recibir objetos, regalos y menos pagos por el intercambio de algún trámite, esto podría ser causal de acciones disciplinarias y demás consecuencias sancionadas por la ley.

La Entidad da cumplimiento a los siguientes comportamientos asociados al buen servicio, como son:

- ✓ **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- ✓ **Amable:** El trato debe ser cortés pero también sincero
- ✓ **Confiable:** En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- ✓ **Empático:** El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- ✓ **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- ✓ **Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario
- ✓ **Efectivo:** Debe resolver lo solicitado

b. Derechos y Deberes de los Ciudadanos y Carta de Trato Digno

Comprometidos con brindar un atención y servicio a la ciudadanía en general, el Club Militar, cuenta con la carta de trato digno para enmarcar los deberes del estado y los derechos de los ciudadanos bajo los cuales debemos actuar, contribuyendo al desarrollo del estado y a la interacción entre ciudadano y la administración.

Esta carta se encuentra disponible en la página web de la entidad <https://www.clubmilitar.gov.co/home/ciudadano/cartatratodignoalciudadano>



COLOMBIA
REPUBLICA DE LA
VIDA

Club Militar
Actitud, Perseverancia y Pasión

CARTA TRATO DIGNO al Ciudadano

El Club Militar con el propósito de fortalecer el relacionamiento entre la ciudadanía y los servidores públicos de la Entidad, da a conocer los canales de atención oficiales por los cuales pretendemos brindar un trato respetuoso, equitativo, cordial y sin distinciones como garantía de la prestación de un servicio oportuno, eficaz y de calidad para nuestros usuarios, grupos de interés y ciudadanía en general.

Conozca los derechos y deberes que tienes como ciudadano

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, numeral 2, del artículo 7 de la Ley 843 de 2003

Derechos

Por ello, queremos que conozca sus derechos

1. Ser tratado con respeto y dignidad
2. Presentar peticiones, quejas, reclamos y solicitudes a través de cualquiera de los medios dispuestos; verbalmente, escrito o por cualquier otro medio físico y sin necesidad de apoderado.
3. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exigen
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias de los documentos por su cuenta, sin ningún costo
5. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
6. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, menores de edad, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplen funciones administrativas.
9. A formular declaraciones, aportar documentos u otros conceptos de grande en cualquier actuación administrativa en la que tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y ejercer derecho a que no le aflijan sobre el resultado correspondiente.
10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes Colombianas.



COLOMBIA
REPUBLICA DE LA
VIDA

Club Militar
Actitud, Perseverancia y Pasión

Deberes

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, de efectuar o aportar declaraciones o documentos falsos o de hacer afirmaciones temerarias.
3. Abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Preparar un trato respetuoso a servidores, servidores y autoridades

CANALES Y MEDIOS DE ATENCIÓN

Para garantizar los derechos fundamentales (entre ellos, presentar una PQRSD) y brindar un acceso pleno, respetuoso y de calidad a los trámites y servicios de la entidad, ponemos a disposición los siguientes canales de atención

Presencial
Carrera 50 No 15-20 Primer Piso-Área Atención al Ciudadano

Virtual
atencion@ciudadano@clubmilitar.gov.co

Telefónica
Línea de Atención al Ciudadano: (601) 290 50 77 extensión 2223
Conmutador: (601) 2 90 50 77 extensión 2251- atención 24 horas
Línea Anticorrupción: (601) 4473253

Página Web: [www.clubmilitar.gov.co-Formulario Web](http://www.clubmilitar.gov.co-FormularioWeb)

Centro de relevos: si necesitas atención en lengua de señas, puedes conectarte virtualmente con un asesor

"Recuerda"
Los trámites y servicios no requieren de intermediarios y el agendamiento de citas es un trámite gratuito

Están activos las 24 horas. No obstante, los requerimientos registrados se gestionan dentro de días hábiles y según el horario de la entidad

www.clubmilitar.gov.co

c. Canales de Atención

Son los medios o mecanismos de atención establecidos por el Club Militar, a través de los cuales el ciudadano puede formular peticiones, quejas, reclamos y denuncias o establecer interrelación con los servidores públicos y contratistas sobre temas de competencia de la Entidad. Nuestros 3 canales de atención son:

- **Canal Presencial:**

Es el espacio físico diseñado para el fácil acceso del ciudadano(a) donde se brinda un servicio personalizado por parte de Atención al Ciudadano y de funcionarios y contratistas del Club Militar. El ciudadano(a) puede realizar trámites, recibir asesoría, solicitar servicios e información o alguna orientación relacionada con el que hacer de la Entidad.

- a. **Ventanilla de Correspondencia:** A través de la Ventanilla se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias escritas y demás documentos relacionados con el que hacer del Club Militar. Los funcionarios y/o contratistas de la Ventanilla deberán garantizar que la petición y/o solicitud tenga la información necesaria para ser tramitada, de lo contrario debe informar al ciudadano al respecto para que la pueda corregir al instante. La ubicación física de la ventanilla es Carrera 50 No 15-80, Primer Piso, en la ciudad de Bogotá - Colombia.
- b. **Buzón de Sugerencia:** Es el canal a través del cual los ciudadanos, funcionarios y/o contratistas de la entidad pueden presentar cualquier tipo de solicitud ante el Club Militar. Los buzones de sugerencias están dispuestos en el Primer Piso de cada Sede de la entidad.

- **Canal Telefónico:**

Canal por medio del cual son atendidas las llamadas realizadas por los ciudadanos, a través de este se solicita información, realiza consultas o interponen las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

- La comunicación telefónica se establece a través del conmutador +57 (601) 290 50 77 extensión 2251-2223
- Horario de atención, de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm, en jornada continua.

- **Canal Virtual:**

En la página web del Club Militar, se publica información institucional, convocatorias, noticias recientes e históricas, productos y servicios, contratación, normatividad, foros, preguntas frecuentes, glosario y se accede a formatos y formularios, entre otros servicios. A través de la página web, en el enlace: <https://www.clubmilitar.gov.co>, el ciudadano tiene acceso a mecanismos de participación ciudadana, (contáctenos y peticiones, quejas y reclamos), diligenciando el formulario para realizar consultas, comentarios, solicitudes, quejas y reclamos.

- a. **Correo electrónico:** atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co, es otro canal dispuesto al servicio del ciudadano para requerir información general, sobre convocatorias y presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. notificacionesjudiciales@clubmilitar.gov.co, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 197 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este correo es de uso exclusivo para la radicación de notificaciones judiciales





Club Militar
¡Actitud, Perseverancia y Pasión!
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20240705-102830-ae0009-24901082
2024-07-05T19:16:46-05:00 - Página 15 de 25

Si usted quiere presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos o colaboradores de la Entidad en el desempeño de sus funciones, lo puede hacer a través del siguiente correo electrónico: soytransparente@clubmilitar.gov.co

d. Cómo Interponer una solicitud a la Entidad

Todos los ciudadanos tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados por la Ley, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

En aras de brindarle un mejor servicio y teniendo en cuenta el derecho al que todas las personas tienen de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, etc., a las autoridades con el objeto de obtener información, consideramos pertinente definir algunos conceptos de interés, que los ayudarán a orientarlas de acuerdo con lo que requiere presentar ante nuestra entidad

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 del 2015 los siguientes son los tiempos para tener en cuenta para contestar las solicitudes que presentan los ciudadanos:

- ✓ Petición de Información: 10 días hábiles siguientes a la recepción
- ✓ Petición de Documentación: 10 días hábiles siguientes a la recepción.
- ✓ Petición de Consultas: 30 días hábiles siguientes a la recepción.
- ✓ Solicitud Senadores / Representantes: Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción
- ✓ Reclamo: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- ✓ Queja: 10 días hábiles siguientes a la recepción.
- ✓ Denuncia: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- ✓ Sugerencia: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- ✓ Felicitación: 15 días hábiles siguientes a la recepción

Nota 1: Los días hábiles, son siguientes a la fecha de radicación, ya sea para la respuesta o para informar sobre el estado del trámite si es del caso, dando a conocer la fecha en que se dará respuesta de fondo al peticionario.

Parágrafo 1. Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público o contratista, tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia.

Parágrafo 2. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver dentro del término establecido por la ley y los plazos aquí señalados, antes del vencimiento del término señalado en la Ley, se informará por escrito al peticionario, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta, término que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

e. Criterios de calidad en las respuestas ciudadanas

Las respuestas a la ciudadanía deben cumplir con cuatro criterios de calidad:

- ✓ *Oportunidad:* atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a la agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos por la Ley para responder a las peticiones de la ciudadanía.



Club Militar
¡Actitud, Perseverancia y Pasión!
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20240705-102830-ae0009-24901082
2024-07-05T19:16:46-05:00 - Página 16 de 25

- ✓ **Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida y el requerimiento ciudadano.
Es Clave:
 - a. Precisar cuál es la solicitud ciudadana.
 - b. Responder lo que nos preguntan
 - c. Revisar la respuesta las veces que sea necesario para confirmar que respondimos lo que nos están preguntando.
 - d. Iniciar la respuesta con la idea principal.
 - e. Al inicio del texto responder a la solicitud ciudadana.
- ✓ **Claridad:** la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
Es Clave:
 - a. Tener en cuenta quien va a leer la respuesta.
 - b.Cuál es el propósito que se quiere conseguir con el texto.
 - c. Preguntarse qué tanto conoce el ciudadano de la Entidad (evitar siglas y tecnicismos).
 - d. Ser breve, utilizar un lenguaje de fácil comprensión (accesible y sencillo) para la ciudadanía.
 - e. Evitar los extranjerismos si existe una palabra equivalente en español.
- ✓ **Calidez:** atributo de calidad en la respuesta que hace referencia a los términos cordiales que deben contener las respuestas a la ciudadanía.
Es clave:
 - a. Saludar y despedirse cordialmente
 - b. Utilizar términos respetuosos y dirigirse al ciudadano (a) por su nombre o apellido.

f. Lineamientos especiales para la atención de una PQRSD¹

1. Desistimiento Tácito

En el caso que el ciudadano radique o presente una PQRSD ante la entidad y esta no cumpla con los requisitos exigidos para darle el trámite correspondiente, se seguirá lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015:

“Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales”

¹ Manual Para La Atención Integral Al Ciudadano-DNP



2. Atención prioritaria y preferencial a Solicitudes

Acorde con el pronunciamiento de la Corte Constitucional en la sentencia C-951 de 2014, las peticiones que sean allegadas por personas en condición de discapacidad, Adultos mayores, víctimas del conflicto, niños, niñas y adolescentes y periodistas en el ejercicio de su actividad (acorde con el artículo 73 de la Constitución Política de Colombia), serán tramitadas por el Club Militar de manera preferencial.

Lo anterior, conlleva que la respuesta deberá realizarse dentro de los **10 días hábiles siguientes a su radicación**, con la implicación de que debe modificarse la orden de atención a PQRSD y darle prioridad.

Nota: En todo el proceso de atención presencial a los ciudadanos descritos anteriormente se deberá verificar que la información dada es comprendida por el ciudadano; de ser necesario, se deberá repetir la información en un lenguaje claro y sencillo, siguiendo las pautas señaladas en la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia.

La entidad protege los Derechos Fundamentales de los ciudadanos con el objeto de velar por su dignidad humana y participación en condiciones de equidad, en tal sentido el Club Militar tiene en cuenta los derechos fundamentales que debemos proteger y salvaguardar como entidad a todos los ciudadanos que acuden y solicitan nuestros servicios.

En el marco de la garantía de derechos el Club Militar vela por garantizar que los ciudadanos accedan a:

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto

3. Traslado

Cuando la información básica del documento permita evidenciar que la solicitud no es de competencia de la entidad, el área de atención al ciudadano realizará el traslado a las entidades competentes. En todo caso, deberán realizar el traslado dentro de los **cinco (5) días siguientes al de la recepción o radicación de la solicitud** en el Club Militar, y enviará copia del oficio remitario al peticionario.

Por otra parte, cuando la petición no sea de competencia del área y requiera de reasignación, esta debe hacerse por única vez al área competente evitando múltiples traslados que generen vencimientos de términos, por lo cual, si se tiene dudas en la reasignación, la dependencia podrá validar con el Área de Atención al Ciudadano.



4. Información pública clasificada

De acuerdo con el artículo 6 de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, la información pública clasificada se entiende como aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de dicha ley.

5. Información pública reservada.

De acuerdo con el artículo 6 de la Ley 1712 de 2014, la información pública reservada se entiende como aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de dicha ley.

6. Informaciones y documentos reservados.

Es la información y documentos expresamente reservados por la Constitución Política o la ley, de conformidad con el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011:

- a) Los relacionados con La defensa o seguridad nacionales.
- b) Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- c) Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
- d) Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
- e) Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- f) Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- g) Los amparados por el secreto profesional.
- h) Los datos genéticos humanos

7. Reserva de la Actuación disciplinaria.

La reserva legal de la actuación disciplinaria es una garantía procesal, en tanto, persigue un fin constitucional orientado a garantizar la presunción de inocencia del investigado y resguardar la imparcialidad del funcionario encargado de la instrucción disciplinaria. En el procedimiento disciplinario las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se cite a audiencia y se formule pliego de cargos o se emita la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales. El disciplinado estará obligado a guardar la reserva de las pruebas que por disposición de la Constitución o la ley tengan dicha condición.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20240705-102830-ae0009-24901082
2024-07-05T19:16:46-05:00 - Página 19 de 25

8. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva

Toda vez que se rechace la petición de información, esta será motivada, señalando la norma que impide la entrega de información y notificada al solicitante (artículo 25 de la Ley 1437 de 2011).

Contra la decisión de rechazo por motivos de reserva legal únicamente procede el Recurso de Insistencia que se describe en el siguiente numeral

9. Insistencia del solicitante en caso de reserva

Se deberá interponer por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella. De acuerdo con el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011 si el ciudadano insiste en presentar su solicitud que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo de Cundinamarca, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el Tribunal Administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, al Consejo de Estado asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días ésta corporación guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el Tribunal Administrativo antes mencionado.

10. Recursos del solicitante de solicitud de información pública

De conformidad con el artículo 27 de la Ley 1712 de 2014, cuando la respuesta a la solicitud de información decida que existe reserva de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el interesado podrá acudir al recurso de reposición, el cual deberá interponerse por escrito y sustentando en la diligencia de notificación, o dentro de los tres (3) días siguientes a ella.

11. Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado

El carácter reservado no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas constitucional o legalmente competentes para ello. Corresponde a las entidades asegurar la reserva de la información y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

El Club Militar cuenta con un índice de información reservada y clasificada de los actos, que sirve de apoyo para determinar, con base en la Tabla de Retención Documental, la información calificada o reservada.

12. Publicación respuestas Anónimas y Comunicaciones Devueltas

Cuando la respuesta emitida por el Club Militar haya sido enviada a la dirección señalada por el ciudadano y esta sea devuelta por los motivos descritos, la misma se publicará en la página web de la entidad por parte del Área de Atención al Ciudadano, previa solicitud por parte de la dependencia responsable de la respuesta.

Cuando se desconozcan los datos de contacto del peticionario, “Anónimas”, la respuesta a las PQRSD se publicará en la página electrónica del Club Militar, previa solicitud por parte de la dependencia responsable de la respuesta al Área de Atención al Ciudadano.

ACCESIBILIDAD

1. Accesibilidad en espacios físicos

En concordancia con la normatividad vigente en Colombia relacionada con la atención ciudadana y la accesibilidad, los requisitos que deben cumplir los espacios físicos se encuentran establecidos en la Norma Técnica Colombiana – NTC 6047 y se recomienda como mínimo implementar las acciones para garantizar la accesibilidad, que a continuación se relacionan:

- a. Realizar los ajustes pertinentes a los reglamentos o procedimientos, para garantizar la atención y el acceso a la información a las personas con discapacidad. Esto implica que la información que se brinde al público se encuentre en formatos comprensibles, facilitando el uso de dispositivos técnicos o tecnológicos de apoyo y otras formas de asistencia.
- b. Realizar los ajustes requeridos para que las oficinas de atención al público cumplan con las normas mínimas de accesibilidad, por lo tanto, es indispensable verificar y disponer de manera especial:
 - ✓ El acceso a los baños.
 - ✓ La inclinación y ancho de las rampas.
 - ✓ Los posibles obstáculos que se puedan encontrar en los lugares de circulación (puertas semiabiertas, objetos tirados en el suelo, cables de corriente y materas mal ubicado, entre otros).
- c. Las ventanillas deben considerar el concepto de diseño universal, con el fin que las personas usuarias de sillas de ruedas, y de talla baja puedan tener un adecuado acceso y una fácil interacción con la persona que brinda la atención.
- d. Debe existir un sistema de señalización adecuada, sencilla y suficiente que sea visible para todas las personas y que oriente e informe sobre las principales áreas de atención, servicios y sanitarios, y medidas de seguridad.

2. Accesibilidad en medios electrónicos, sitios web y contenidos digitales

Teniendo en cuenta que la Ley 1712 de 2014, el Decreto Nacional 103 de 2015, establecen que todos los medios de comunicación electrónica de las Entidades Públicas deben cumplir con las directrices de publicación y accesibilidad en medios electrónicos, sitios web y contenidos digitales es un objetivo fundamental que la información en posesión, custodia o bajo control de cualquier entidad pública, órgano y organismo del Estado colombiano, persona natural o jurídica de derecho privado que ejerza función pública delegada, reciba o administre recursos de naturaleza u origen público o preste un servicio público, esté a disposición de todos los ciudadanos e interesados de manera oportuna, veraz, completa, reutilizable y procesable y en formatos accesibles.

De acuerdo con lo anterior, con el fin de garantizar que todas las personas, incluyendo la población en situación de discapacidad o necesidades especiales, puedan acceder y utilizar los servicios y la información proporcionada por el Club Militar y acorde con la normatividad vigente, se contemplan en la página web de la Entidad, los siguientes aspectos:





- ✓ Verificar que la información disponible en la página web se encuentre en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que dicha información sea constantemente actualizada.
- ✓ Evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.
- ✓ Incorporar tutoriales con información clave y videos en Lengua de Señas Colombiana o/y Close Caption.
- ✓ Habilitar otras posibles opciones de contacto virtual como redes sociales y correo electrónico, entre otras.
- ✓ Implementar servicio de videollamada mediante el cual se brinde la opción de prestar la atención en Lengua de Señas Colombiana, atendido directamente por un intérprete en LSC.

3. Lenguaje claro

Es la forma de expresión precisa, comprensible y útil para asegurar una comunicación efectiva para que la ciudadanía, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes.

a. Principios del lenguaje claro

- ✓ Utilizar vocabulario claro, amable y entendible para facilitar la comprensión.
- ✓ Evitar el uso de tecnicismos o jerga innecesaria.
- ✓ Estructurar la información de manera lógica y organizada.
- ✓ Utilizar encabezados, párrafos cortos y viñetas para facilitar la lectura y la comprensión.
- ✓ Evitar frases complejas o excesivamente largas, utilizar oraciones simples y claras.
- ✓ Utilizar ejemplos y analogías que ayuden a ilustrar y aclarar la información.
- ✓ Ser objetivo y evitar la ambigüedad. Evitar las generalizaciones y proporcionar información precisa y específica.

b. Redacción clara

En la redacción de documentos y comunicaciones escritas, se deben seguir las siguientes pautas:

- ✓ Utilizar un tono amigable y cercano, generando empatía con el lector.
- ✓ Evitar el uso de términos técnicos o complejos. En caso de ser necesario, explicarlos de manera clara y sencilla. Utilizar párrafos cortos y separar la información en secciones con títulos descriptivos.
- ✓ Destacar la información más relevante y utilizar negritas o resaltados para enfatizarla

c. Comunicación oral clara

Al interactuar verbalmente con la ciudadanía, se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- ✓ Hablar de manera pausada y clara, evitando el uso de jerga o términos complejos.
- ✓ Utilizar un tono de voz amable y respetuoso.
- ✓ Proporcionar explicaciones adicionales o ejemplos cuando sea necesario.
- ✓ Estar atento a las señales de confusión o falta de comprensión por parte del interlocutor y ajustar la comunicación en consecuencia.
- ✓ Dar la oportunidad al ciudadano de hacer preguntas o solicitar aclaraciones



Club Militar
¡Actitud, Perseverancia y Pasión!
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20240705-102830-ae0009-24901082
2024-07-05T19:16:46-05:00 - Página 22 de 25

MEDICIÓN PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN CIUDADANA

Con el objetivo de recibir una debida retroalimentación sobre la calidad y oportunidad de los servicios que presta el Club Militar periódicamente se aplica una encuesta de satisfacción, la cual se analiza trimestralmente, con el fin de identificar causas de insatisfacción que permitan implementar acciones de mejora.

A través de la encuesta de percepción y satisfacción recopila la opinión de los grupos de interés valorando entre otros los siguientes aspectos:

- ✓ Amabilidad
- ✓ Oportunidad
- ✓ Accesibilidad
- ✓ Confiabilidad
- ✓ Respuesta de Fondo

DOCUMENTOS DE APOYO

- Procedimiento Tratamiento de PQRSD
- Guía de Lenguaje Claro
- Guía Protocolos de Atención al Ciudadano
- Guía de Caracterización Grupos de Valor e Interés
- Instructivo para radicar una PQRSD
- Guía Denuncias por actos de Corrupción

ANEXOS

No aplica

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
7	15/04/2015	Se establecen las actividades propias de Atención al Cliente en el Club Militar
8	07/11/2019	Se ajusta el manual de acuerdo a normatividad vigente
9	05/07/2024	Modificación y actualización de codificación documental. Ajuste al contenido del documento (definiciones, y lineamientos a la atención al ciudadano) de acuerdo a la normatividad vigente.



VALIDACIÓN DE FIRMAS

Club Militar
 Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20240705-102830-ae0009-24901082
 2024-07-05T19:16:46-05:00 - Pagina 23 de 25

	NOMBRE	CARGO
ELABORO:	Yenni Patricia Peñaloza Rodríguez	Profesional de Defensa
REVISO:	Yudyett Astrid Pulido Guevara	Sistemas Integrados de Gestión – OAP.
APROBO:	Teniente Coronel (RA) Jorge Elmer Calderón Bermúdez	Coordinador Grupo Misional Atención Integral al Socio
FIRMANTE	Coronel John Fredy Ubaque Rodriguez	Subdirector General del Club Militar.

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

CM-DET-MA-02-MANUAL DE ATENCION AL
CIUDADANO
Club Militar
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20240705-102830-ae00d9-24901082

Creación: 2024-07-05 10:28:30

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-07-05 19:16:38

Firma: SUBDIRECCIÓN GENERAL

CORONEL JOHN FREDY UBAQUE RODRÍGUEZ

1111

asistentesubdireccion@clubmilitar.gov.co

Subdirector General

Aprobación: COORDINACIÓN GRUPO MISIONAL ATENCIÓN INTEGRAL AL SOCIO

Jorge Elmer Calderon

4466045

jecalderon@clubmilitar.gov.co

Coordinador grupo Misional Socios

Club Militar

Revisión: SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION

Yudyett Pulido

52915896

yapulido@clubmilitar.gov.co

Elaboración: AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ

39582039

ypenalosa@clubmilitar.gov.co



Club Militar

Actualización y Firma

Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20240705-102830-ae00d9-24901082
2024-07-05T19:16:40-05:00 - Pagina 24 de 25



Club Militar
Actual, Prevencivo y Positivo
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20240705-102830-ae00d9-24901082
2024-07-05T19:16:40-05:00 - Pagina 25 de 25

REPORTE DE TRAZABILIDAD

CM-DET-MA-02-MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO Club Militar gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20240705-102830-ae00d9-24901082

Creación: 2024-07-05 10:28:30

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-07-05 19:16:38

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ ypenaloz@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2024-07-05 10:28:31 Lec.: 2024-07-05 10:28:45 Res.: 2024-07-05 10:28:57 IP Res.: 200.91.222.50
Revisión	Yudyett Pulido yapulido@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2024-07-05 10:28:57 Lec.: 2024-07-05 11:03:40 Res.: 2024-07-05 11:10:21 IP Res.: 200.91.222.50
Aprobación	Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar	Aprobado	Env.: 2024-07-05 11:10:21 Lec.: 2024-07-05 15:16:39 Res.: 2024-07-05 15:16:51 IP Res.: 200.91.222.50
Firma	CORONEL JOHN FREDY UBAQUE RODRÍGUEZ asistentesubdireccion@clubmilitar.gov.co Subdirector General	Aprobado	Env.: 2024-07-05 15:16:51 Lec.: 2024-07-05 16:34:47 Res.: 2024-07-05 19:16:38 IP Res.: 200.91.249.34