



CLUB MILITAR

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: CM-DET-PO_11

Versión: 3

Fecha: 15/09/2023

Página 1 de 16



Club Militar
Actual. Prevención y Puntos

Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230918-160112-Bae525-23336637
2023-09-22T16:54:38-05:00 - Pagina 1 de 19

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO



CLUB MILITAR

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: CM-DET-PO_11

Versión: 3

Fecha: 15/09/2023

Página 2 de 16



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	3
2. OBJETIVO GENERAL	4
2.1 Objetivos Especificos	4
3. ALCANCE DE LA POLÍTICA.....	4
4. GLOSARIO	4
5. NORMATIVIDAD.....	7
6. NIVELES DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD DE LA POLÍTICA	9
7. CRITERIOS DE APLICACIÓN	10
7.1 Lineamientos Estratégicos para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.....	10
7.2 Componentes del Servicio al Ciudadano	13
8. PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA	14
8.1 Informes de seguimiento normativo.....	15
9. CONTROL DE CAMBIOS	15
10. VALIDACIÓN DE FIRMAS.....	15



CLUB MILITAR

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: CM-DET-PO_11

Versión: 3

Fecha: 15/09/2023

Página 3 de 16

INTRODUCCIÓN

La Política de Servicio al Ciudadano es entendida como un compromiso de satisfacer y cumplir las expectativas y necesidades de los ciudadanos y grupos de interés. De tal manera se busca mantener un canal de comunicación entre el Club Militar y las partes interesadas, por medio de mecanismos que promuevan de manera eficiente y eficaz el servicio y la atención.

De acuerdo a los lineamientos planteados por el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), se ha buscado a través de la formulación de políticas generar una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de calidad, igualdad, transparencia, eficacia e integridad en los funcionarios de la Entidad.

Es preciso mencionar, que esta Política se encuentra alineada con el CONPES 3649 de 2010 y 3785 de 2013, mediante los cuales se establece la política de servicio al ciudadano nacional, y con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación, encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollen para incrementar la confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa; el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) y la Ley 1753 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática y el Decreto 1499 de 2017, que integra el sistema de gestión de calidad con el sistema de desarrollo administrativo, articulados con el sistema de control interno y, establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo, resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Teniendo en cuenta la naturaleza de esta política y su característica de transversalidad a todas las áreas del Club Militar, cada servidor público como quiera que sus actuaciones se deben orientar hacia el interés general que no es nada más que el cumplimiento de los fines del estado, desempeñan un papel fundamental en el desarrollo de esta política al estar facultados para proporcionar la información de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios ofrecidos por la entidad, y de esta forma, conformar un solo frente cuyo objetivo principal es el de atender, orientar y brindar un servicio que realmente satisfaga al ciudadano.

1. POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Club Militar en su objetivo de prestar servicios con calidad a los ciudadanos y en especial, a los socios y/o beneficiarios o entidad que lo requiera, orientará sus esfuerzos a la satisfacción de las necesidades, buscando apoyar la participación ciudadana en las decisiones de impacto a la entidad en la búsqueda constante del cumplimiento de las prácticas de buen gobierno mediante las estrategias “Ventanilla hacia adentro” y “Ventanilla hacia afuera”.

Conforme a lo anterior, la entidad facilitará el acceso de los ciudadanos a sus derechos, a través de los distintos canales; bajo los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, imparcialidad, celeridad, eficiencia, transparencia, calidad y oportunidad en el servicio, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano y en especial, al socio y/o beneficiario.





CLUB MILITAR

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: CM-DET-PO_11

Versión: 3

Fecha: 15/09/2023

Página 4 de 16



Club Militar
Actualización y Puntos
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230918-160112-Bae525-23336637
2023-09-22T16:54:38-05:00 - Página 4 de 19

2. OBJETIVO GENERAL

Brindar trámites y servicios al ciudadano, incluyentes, dignos, efectivos, oportunos, claros, transparentes, imparciales y de calidad, que generen espacios de participación y acceso a la información, optimizando el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, a través de la mejora continua, la apropiación por parte del nivel directivo y demás servidores públicos de la misión, principios y valores del Club Militar.

2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Diseñar estrategias que permitan la ejecución de la política.
- ✓ Gestionar la atención oportuna y de calidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD - presentadas por los ciudadanos, teniendo en cuenta el lenguaje que debe ser usado para dirigirse a cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.
- ✓ Incentivar la cultura interna de servicio a la ciudadanía a partir del desarrollo de capacidades técnicas y competencias humanas.
- ✓ Disponer de canales de comunicación y espacios físicos que proporcionen accesibilidad a la ciudadanía.
- ✓ Cumplir con la normatividad aplicable en materia de participación y servicio al ciudadano.

3. ALCANCE DE LA POLÍTICA

Esta política contempla los lineamientos para establecer una relación óptima y transparente entre la entidad y la ciudadanía, encaminada a lograr el compromiso de los servidores públicos y colaboradores del Club Militar, con la eficiencia en el servicio. Por su naturaleza, esta política es transversal para todas las dependencias y grupos internos de trabajo de la entidad.

4. GLOSARIO

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.

ACCESIBILIDAD A ESPACIOS FÍSICOS: condición de posibilidad de acceso y salida suministrada por edificaciones por parte de personas, con independencia de su discapacidad, edad o género.

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS: identificación de las particularidades, necesidades, expectativas, y preferencias de los ciudadanos o usuarios, con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos, procedimientos, procesos de cualificación de los servicios, ofertas de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el estado.

CIUDADANO: Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado



CLUB MILITAR

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: CM-DET-PO_11

Versión: 3

Fecha: 15/09/2023

Página 5 de 16



Club Militar
Actualización y Actualización
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230918-160112-Bae525-23336637
2023-09-22T16:54:38-05:00 - Página 5 de 19

COBERTURA: entendida como la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención para interactuar con los ciudadanos, con el objeto de ofrecer información y gestionar los trámites y servicios que demandan en cumplimiento de sus deberes o en ejercicio de sus derechos.

CORRUPCIÓN: el uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado

CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS: hace referencia al conocimiento de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos, con el fin de contar con información para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo del servicio.

DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO: en esta perspectiva se desarrollan acciones y actividades, que buscan la articulación de las áreas, procesos o procedimientos internos de la entidad, así como la coordinación y articulación entre entidades, aspectos fundamentales para ofrecer servicios que atiendan de manera integral las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA: esta perspectiva está compuesta por el conjunto de elementos presentes en el ciclo del servicio, que le permiten a las entidades fortalecer las capacidades institucionales para satisfacer las expectativas o necesidades de los ciudadanos; mejorar la comunicación con los usuarios; ofrecer servicios ágiles, oportunos, de calidad, transparentes e incluyentes; todo esto mediante la implementación de diversos canales de interacción (presenciales, telefónicos o virtuales), el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones y el desarrollo de sinergias entre entidades públicas y privadas.

ENCUESTA: conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a obtener una muestra representativa de la población con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

GRUPOS DE INTERÉS: individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas.

GRUPOS DE VALOR: Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.

INFORMACIÓN PÚBLICA: es toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controle.

INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA: información cuyo acceso público puede causar daño a los siguientes derechos: derecho a la intimidad, derecho a la vida, salud o seguridad, o perjudicar los secretos comerciales, industriales y profesionales.

INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA: es aquella información cuyo acceso público puede ser denegado, en las siguientes circunstancias: la defensa y la seguridad nacional, la seguridad pública, las relaciones internacionales, la prevención investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales, la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública.



CLUB MILITAR

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: CM-DET-PO_11

Versión: 3

Fecha: 15/09/2023

Página 6 de 16



INTERÉS GENERAL: es el que afecta a un conjunto de personas y/o colectividades sobrepasando el interés individual.

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG): marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar, y controlar la gestión de las entidades públicas.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA: es el proceso de construcción ciudadana en la gestión pública social de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas.

PAAC - PLAN DE ATENCIÓN Y ANTICORRUPCIÓN AL CIUDADANO: Son las acciones dirigidas a evitar la corrupción y apoyar el desarrollo de una gestión pública eficiente. Se encuentra integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo: la promoción de estándares de transparencia y la lucha contra la corrupción al interior de cada entidad estatal.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS: corresponde al conjunto de actividades trámites, información y documentación interrelacionados, que operan entre sí para que las necesidades de los ciudadanos se transformen en resultados específicos, concretos y oportunos, de tal forma que se visibilice la actuación de la entidad en su interrelación con los ciudadanos para una adecuada prestación del servicio.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: Acciones orientadas a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y otros procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

RENDICIÓN DE CUENTAS: proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo. Es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. (ley 1757, 2015, art. 48).

RIESGO: posibilidad de que suceda algún evento que tendrá impacto sobre los objetivos institucionales o de proceso.

SEGUIMIENTO: Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.

SERVICIO AL CIUDADANO: derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta la entidad para satisfacer las necesidades.

SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES – SUIT: Instrumento de acceso a la información de los trámites y servicios (OPA) del Estado colombiano, y única fuente válida de información exigible y oponible, según lo establecido en el artículo 1° de la Ley 962 de 2005.



CLUB MILITAR

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: CM-DET-PO_11

Versión: 3

Fecha: 15/09/2023

Página 7 de 16



TRÁMITE: conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.

TRANSPARENCIA: práctica de la gestión pública que orienta el manejo adecuado de los recursos públicos, la integridad de los servidores, el acceso a la información, los servicios y la participación ciudadanía en la toma de decisiones, que se logra mediante la rendición de cuentas, la visibilización de la información, la integridad y, la lucha contra la corrupción.

TRANSPARENCIA ACTIVA: obligación de publicar proactivamente información sin que medie petición alguna, a través de los medios oficiales (sitios web, carteleras, gacetas, etc.) Atendiendo los principios de máxima publicidad, buena fe, transparencia, eficacia, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, calidad de la información y divulgación proactiva de la información.

TRANSPARENCIA PASIVA: obligación de gestionar y responder las solicitudes de información de la ciudadanía bajo los plazos establecidos, y teniendo en cuenta los principios de máxima publicidad, buena fe, transparencia, celeridad, gratuidad, no discriminación, eficacia, facilitación y calidad de la información.

USABILIDAD: Es la destreza con que las personas pueden utilizar una herramienta particular o cualquier otro objeto fabricado por humanos con el fin de alcanzar un objetivo concreto. La usabilidad también puede referirse al estudio de los principios que hay tras la eficacia percibida de un objeto.

VEEDURÍAS CIUDADANAS: mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

5. NORMATIVIDAD

✓ Constitución Política de Colombia

Artículo 1. Colombia es un Estado Social de Derecho, principio fundante donde todas las actividades estatales y particulares deben ser pensadas en función de este; la preservación continua del principio democrático y la participación ciudadana se fundamenta en el respeto de la dignidad humana, donde el servicio se enmarca dentro de las condiciones sociales.

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 (...).

Artículo 13. (...) el estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados (...). - Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...).



CLUB MILITAR

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: CM-DET-PO_11

Versión: 3

Fecha: 15/09/2023

Página 8 de 16



Artículo 20. Se garantiza a todas las personas la libertad de informar y recibir información veraz e imparcial por parte del Estado.

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. Se establece el derecho que tiene las personas a acceder a documentos públicos con excepción a aquellos casos que prevé la ley.

Artículo 79. Cuando exista una situación que pueda afectar la calidad la calidad de vida del ciudadano, la administración debe garantizar la participación de la comunidad en las decisiones que esta adopte o pueda tomar.

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.

- ✓ Ley 962 de 2005. “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios”.
- ✓ Ley 1341 de 2009. Definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones-TIC, y establece la protección al usuario, facilitando el libre acceso y sin discriminación de personas a la Sociedad de la Información.
- ✓ Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo); por el cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del estado.
- ✓ Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, Artículo 76: “Oficinas de Quejas, Sugerencias y Reclamos”.
- ✓ Ley 1712 de 2014. Crea la Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública Nacional, regula el derecho del acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y a las excepciones a la publicidad de información.
- ✓ Ley 1755 de 2015. Regula el derecho fundamental de Petición por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, sustituyendo un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Ley 2052 de 2020. Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Decreto 2623 de 2009, el cual creo el Sistema Nacional del Servicio al ciudadano (SNSC), como instancia de articulación entre entidades públicas para promover intervenciones que impacten positivamente la calidad en el servicio que prestan al ciudadano.



CLUB MILITAR

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: CM-DET-PO_11

Versión: 3

Fecha: 15/09/2023

Página 9 de 16



Club Militar
Actualización y Fomento
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230918-160112-Bae525-23336637
2023-09-22T16:54:38-05:00 - Pagina 9 de 19

- ✓ Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ Decreto 2482 de 2012. Se establece la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG- como instrumento de articulación y reporte de la planeación.
- ✓ Decreto 2693 de 2012. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia (...)” Artículo 6. Temas prioritarios para avanzar en la masificación de Gobierno en línea (...)
- ✓ Decreto 1377 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 Ley de Habeas Data
- ✓ Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Decreto 124 de 2016, el cual sustituyo el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “plan anticorrupción y atención al ciudadano”.
- ✓ Decreto 2106 de 2019. Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar tramites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- ✓ Documento CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Documento CONPES 3785 de 2013, Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
- ✓ Norma Técnica Colombiana-NTC 6047 de 2013, Accesibilidad al medio físico, espacios del servicio al ciudadano en la Administración Pública.

6. NIVELES DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD DE LA POLÍTICA

Para la debida implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, se establecen las siguientes responsabilidades:

Alta Dirección.

Se compromete con el desarrollo e implementación de la política institucional de servicio al ciudadano, a través del aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento y la asignación de líneas de autoridad y responsabilidad.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

- Revisar y aprobar la Política de Servicio al Ciudadano y adoptarla mediante acto administrativo, designando las dependencias responsables de su implementación.
- Coordinar la implementación de la política, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio, y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG, particularmente con las siguientes políticas de la relación Estado –



CLUB MILITAR

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: CM-DET-PO_11

Versión: 3

Fecha: 15/09/2023

Página 10 de 16

Ciudadano; Transparencia y acceso a la información pública, Racionalización de trámites, Rendición de cuentas y Participación ciudadana en la gestión.

Líderes de proceso.

- Implementar y adoptar al interior de cada dependencia los lineamientos de la política de servicio al ciudadano.
- Efectuar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política por parte de las áreas.

Área de Atención al Ciudadano.

- Proponer al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la Política de Servicio al Ciudadano.
- Formular y liderar la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.
- Efectuar el monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política de servicio al ciudadano.

7. CRITERIOS DE APLICACIÓN²

Para implementar la Política de Servicio al Ciudadano, el Club Militar tiene en cuenta los siguientes principios, así:

1. Lenguaje claro: ofrece información clara y fácil de entender.
2. Eficiencia: ofrece una respuesta oportuna y coherente con las necesidades.
3. Transparencia: Se puede hacer seguimiento en tiempo real a la gestión del Club Militar en relación con las solicitudes.
4. Consistencia: Se recibe la misma información de todos los servidores públicos a los que se contacta en relación con las solicitudes.
5. Oportunidad en el servicio: Se recibe una atención rápida y oportuna y se ofrecen soluciones en los términos acordados.
6. Calidad: Los asuntos tratados son manejados de acuerdo a estándares de excelencia.
7. Ajuste a necesidades y expectativas: entiende la necesidad, situación económica y personal y diseña canales y mecanismos que permiten interactuar con ellas.

7.1 LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

A continuación, se presentan los lineamientos para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano desde la perspectiva de cada una de las dimensiones del MIPG, así:

A. Direccionamiento estratégico y planeación

Cada año, en el marco de la formulación del Plan de Acción Anual y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la entidad debe formular acciones que le permitan avanzar en la implementación de la política y en la satisfacción de las necesidades de sus grupos de valor.

² Política Institucional de Servicio al Ciudadano-Mindeporte





CLUB MILITAR

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: CM-DET-PO_11

Versión: 3

Fecha: 15/09/2023

Página 11 de 16

Una herramienta muy importante que puede asociarse con esta dimensión, teniendo en cuenta su enfoque transversal y estratégico, es la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, dado que brinda información a las entidades para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y las políticas de gestión y desempeño.

B. Talento Humano

La gestión del servicio al ciudadano no es solo una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos. Es una labor integral que requiere de total articulación entre sus dependencias, compromiso expreso de la Alta Dirección y de la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Club Militar.

○ Cualificación especializada e incentivos a los servidores públicos y equipos de trabajo que tienen relación directa con la ciudadanía: Se requiere implementar estrategias de cualificación y motivación permanente para fortalecer las competencias técnicas y comportamentales de los servidores públicos y colaboradores que interactúan de forma directa con el ciudadano. Lo anterior se realizará a través de capacitaciones, orientaciones, sensibilización e incentivos especiales de acuerdo con lo previsto en el marco normativo vigente (Decreto 1567 de 1998 y Ley 909 de 2004) y a lo contemplado en el Plan Institucional de Capacitación y el Plan de Incentivos.

○ Establecimiento de jornadas de capacitación y sensibilización en servicio al ciudadano a los servidores públicos que no tienen contacto directo con la ciudadanía: Los servidores públicos que no tienen contacto directo con la ciudadanía, deben participar en las capacitaciones y sensibilización sobre la importancia del servicio al ciudadano como eje fundamental en la relación Estado – Ciudadano, la planeación institucional sobre esta política y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la entidad para dar respuesta a las peticiones.

○ Comunicación asertiva y lenguaje claro: Uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que debe transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus programas, trámites y servicios. Así mismo, el documento CONPES 3785 de 2013 define lenguaje claro como una de las prioridades de la administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad.

C. Gestión con valores para resultados

○ Prestación del servicio al ciudadano: La entidad propende por la mejora continua de una gestión pública efectiva al servicio de la ciudadanía a partir de la innovación del proceso y de los procedimientos relativos al componente de servicio al ciudadano. También a partir de la revisión y mejora de documentación, de la racionalización de trámites, de la atención oportuna de las peticiones y de la actualización de protocolos y estándares para la prestación del servicio.

○ Acceso universal e incluyente al ciudadano: Toda la ciudadanía, con independencia de sus características, tiene el derecho a acceder en igualdad de condiciones y oportunidades a los canales de atención (presencial, virtual y telefónico) que tiene establecidos el Club Militar.





CLUB MILITAR

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: CM-DET-PO_11

Versión: 3

Fecha: 15/09/2023

Página 12 de 16



Club Militar
Actualización y Actualización
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230918-160112-Bae525-23336637
2023-09-22T16:54:38-05:00 - Página 12 de 19

Por tal razón, la entidad desarrolla acciones encaminadas a fortalecer el acceso universal a los canales de atención al ciudadano, desde el mejoramiento y fortalecimiento tecnológico, humano y de infraestructura, para garantizar la existencia de entornos adecuados, procedimientos, trámites y servicios de fácil comprensión por parte de la ciudadanía, así como objetos, herramientas y dispositivos comprensibles, accesibles y de uso fácil para todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad.

Este lineamiento también considera la adecuación dirigida a mejorar la facilidad, maniobrabilidad y usabilidad de espacios, la movilidad en los mismos, y el uso de tecnologías y comunicación de accesibilidad universal. Para canales electrónicos, se debe implementar la Resolución 1519 de 2020 que adopta las Directrices de Accesibilidad Web (o la que se encuentre vigente)

○ Enfoque diferencial y atención incluyente La importancia de brindar un servicio a la ciudadanía de una forma integral conlleva la necesidad de tener en cuenta a todas las personas en igualdad de condiciones. En desarrollo de este enfoque, se requiere considerar pautas para la prestación de un servicio incluyente con calidad y comprensión de las situaciones de atención específica que se requieren con el ciudadano.

Por ello, el Club Militar adopta e implementa medidas que permitan establecer mecanismos que promuevan la orientación del ciudadano de una forma incluyente y trato diferencial.

○ Simplificación de trámites y servicios (Otros Procedimientos Administrativos - OPA): Teniendo en cuenta que los trámites y servicios son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de interés acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones, es necesario:

a. Identificar el Portafolio Institucional de Trámites y Servicios: de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Ley 019 de 2012, es obligación del Club Militar construir, registrar y actualizar el inventario de trámites y servicios en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. El cumplimiento de esta obligación debe ser liderado por la Oficina Asesora de Planeación, dependencia responsable directa ante el SUIT, en armonía con las dependencias responsables de los trámites y servicios.

b. Difusión del Portafolio de Trámites y Servicios: basado en el inventario de trámites y servicios registrado en el SUIT, se requiere difundir a toda la ciudadanía la información referente a los requisitos y condiciones necesarias para la realización de los trámites y la prestación de los servicios que brinda el Club Militar, a través de mecanismos idóneos y en un lenguaje claro.

c. Reporte de datos de operación de trámites y servicios: a partir de la necesidad de monitorear permanentemente el resultado de los trámites y servicios

d. Racionalización de trámites y servicios: esta estrategia busca facilitarle al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda el Club Militar, por lo que se deben implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y servicios existentes

D. Gestión de la participación ciudadana

La participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad es el principal insumo para mejorar las actividades de elaboración de normativa, elaboración de diagnósticos, formulación de la planeación, formulación y ejecución de políticas, programas y proyectos, así como para la rendición de cuentas, la racionalización de trámites y la promoción del control social y veedurías ciudadanas.



CLUB MILITAR

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: CM-DET-PO_11

Versión: 3

Fecha: 15/09/2023

Página 13 de 16

Por lo anterior se debe:

- Publicar de manera proactiva todo mecanismo o procedimiento por medio del cual la ciudadanía pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades y en el ejercicio de sus derechos, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014.
- Canalizar la consulta a la ciudadanía para el diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, incorporando propuestas que sean pertinentes y dando a conocer los resultados del mismo.
- Entregar oportunamente a los ciudadanos información que responda a las necesidades e intereses de los grupos de valor para que estos puedan ejercer su derecho a participar y exigir cuentas (transparencia focalizada).
- Utilizar la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, PQRSD, como un instrumento para la identificación de temas de interés, con el fin de promover actividades de participación o de rendición de cuentas que los aborden.
- Divulgar los mecanismos e instancias de participación a través de los canales de atención.
- Mantener actualizadas las bases de datos de los ciudadanos y grupos de valor que consultan o se relacionan con las diversas áreas de la entidad, con el fin de garantizar las convocatorias a espacios y mecanismos de participación y rendición de cuentas, así como la difusión de información pertinente.
- Canalizar estrategias para promover la participación activa de la ciudadanía en la gestión pública a partir de la escucha activa de necesidades y expectativas ciudadanas con el servicio institucional, la interacción y comunicación permanente con los diversos grupos poblacionales y el seguimiento al cumplimiento de compromisos establecidos por la entidad.
- Incluir dentro del menú principal de la página web del Club Militar una sección llamada: "Participa", que consolide todo lo que tiene que ver con participación y así impulsar la misma en la ciudadanía

7.2 COMPONENTES DEL SERVICIO AL CIUDADANO

7.2.1. Instrumentos de Estandarización de Servicio al Ciudadano

Permite mejorar el nivel de prestación brindado, al unificar criterios para la atención a los diferentes grupos de interés y de esta manera facilitar la labor de los funcionarios que interactúan con los ciudadanos, al igual que garantizar un servicio de excelencia en el Club Militar.

Esta unificación de criterios se soporta en los siguientes instrumentos, los cuales son transversales en la Entidad y de aplicación por parte de todos los funcionarios:

- Carta de Trato Digno: documento (infografía) donde se especifican los derechos de los ciudadanos y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio. Esta se publica en la página web de la entidad botón Atención y Servicios a la Ciudadanía.
- Protocolos de Atención al Ciudadano (manual de atención al Ciudadano): lineamientos sobre los atributos generales del buen servicio que contemple entre otros temas, la actitud que debe adoptar el funcionario en contacto con el ciudadano, y en especial, el socio y/o beneficiario, el lenguaje verbal y no verbal y, la atención que se le debe dar a personas en ciertas circunstancias. Estos se publican en la página web de la entidad botón Atención y Servicios a la Ciudadanía.
- Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias: documento detallado sobre la forma de atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y consultas presentadas por los ciudadanos al Club Militar de acuerdo a normatividad vigente.



Club Militar
Actualización y Puntos
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230918-160112-Bae525-23336637
2023-09-22T16:54:38-05:00 - Página 13 de 19



CLUB MILITAR

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: CM-DET-PO_11

Versión: 3

Fecha: 15/09/2023

Página 14 de 16



Club Militar
Actual: Proceso de Pasado
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230918-160112-Bae525-23336637
2023-09-22T16:54:38-05:00 - Página 14 de 19

- Procedimiento Caracterización de Ciudadanos, usuarios y grupos de interés: identificar las necesidades de acceso a la información, identificar el lenguaje que debe ser usado para dirigirse a los ciudadanos, establecer una estrategia de implementación o mejora de los canales de atención.
- Procedimiento de medición de percepción de calidad en trámites, servicios y productos: Documento detallado de los pasos, estrategias e instrumentos para realizar la medición de percepción de calidad de los diferentes trámites, servicios y productos del Club Militar, y el efectivo ejercicio de sus derechos.
- Política de tratamiento de datos personales: Documento dirigido a establecer los lineamientos generales que orientan la gestión institucional para la protección del derecho al habeas data de los usuarios, visitantes, ciudadanos y demás personas que suministran sus datos personales a la entidad a través de los diferentes canales de atención y medios de recolección de la información. El tratamiento de los datos personales incluye recolección, almacenamiento, uso, circulación y transferencia de datos personales

7.2.2 Modelo de Interacción con la Ciudadanía

Teniendo en cuenta los cambios permanentes en el entorno, los requerimientos y expectativas por parte de los ciudadanos, se hace necesario desarrollar de manera periódica un análisis de necesidades frente a canales de atención, con el fin de identificar aspectos a fortalecer o ajustar y de esta manera garantizar la respuesta efectiva a los diferentes requerimientos, en términos de oportunidad y calidad.

El Club Militar dentro de su modelo actual de servicio cuenta con los siguientes canales de atención:

- Canal Presencial: Carrera 50 No 15-20 Puente Aranda-Bogotá, Primer Piso
- Canal Telefónico: Línea Telefónica PBX (01) 290 50 77 extensión 2223
- Canal Virtual:

Página Web www.clubmilitar.gov.co

Correo Electrónico: atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co

Correo Electrónico: notijudiciales@clubmilitar.gov.co

Correo Electrónico: soytransparente@clubmilitar.gov.co

Redes Sociales

7.2.3 Medición del Servicio

Permite identificar las principales oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el desempeño de la entidad en torno al servicio al ciudadano, en este sentido, la medición de las percepciones y expectativas que tienen los ciudadanos frente al Club Militar, debe ser un ejercicio constante.

Las estrategias disponibles a nivel institucional para realizar la medición de percepción de calidad en el servicio se encuentran establecidas así:

- Buzones de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
- Encuestas de satisfacción frente al desarrollo de trámites y servicios
- Desarrollo de ejercicios de cliente incognito
- Otros instrumentos que se consideren pertinentes



CLUB MILITAR

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: CM-DET-PO_11

Versión: 3

Fecha: 15/09/2023

Página 15 de 16



Club Militar
Actualización y Actualización
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230918-160112-Bae525-23336637
2023-09-22T16:54:38-05:00 - Página 15 de 19

Cada una de estas estrategias permite abordar diferentes momentos del proceso de servicio al ciudadano y la entrega insumos para generar una cultura de calidad en el servicio a través del seguimiento y la generación de acciones de mejoramiento, especialmente cuando el servicio no cumple con los criterios de calidad definidos en cada una de las actividades y productos de la entidad.

8. PLAN DE ACCIÓN PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

Este plan es liderado por el Área de Atención al Ciudadano, el cual deberá estar alineado con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, desde el componente llamado "Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", cuyas actividades definidas harán parte del Plan Anual de Acción, conforme con lo dispuesto en el Decreto 612 de 2018. De esta manera se garantiza su ejecución y la disponibilidad de recursos, así como el seguimiento a la implementación de las acciones señaladas.

Es preciso mencionar que el seguimiento del PACC se desarrolla con la siguiente frecuencia:

- Primer seguimiento: con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

8.1 Informes de seguimiento normativo

Teniendo en cuenta el rol estipulado en Decreto 648 del 2017, artículo 2.2.21.4.9, literal b., en cumplimiento de la Ley 87 de 1993 y al artículo 76 la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno realizará la evaluación y el seguimiento del proceso de servicio al ciudadano, acorde con el Plan Anual de Auditoría Interno, previamente aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y el Jefe de Oficina de Control Interno.

9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la actualización
1	21/10/2019	Se crea el documento de acuerdo a normatividad vigente
2	08/07/2021	Se modifica documento para actualización de acuerdo a normatividad vigente
3	15/09/2023	Modificación codificación documental de acuerdo a la nueva caracterización de procesos



CLUB MILITAR

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: CM-DET-PO_11

Versión: 3

Fecha: 15/09/2023

Página 16 de 16



10. VALIDACIÓN DE FIRMAS

ELABORÓ

REVISÓ

APROBÓ

Firma:

Nombre: **Yenni Patricia Peñaloza Rodríguez**

Cargo: Profesional de Defensa

Firma:

Nombre: TC (RA) **Jorge Elmer Calderón Bermúdez**

Cargo: Coordinador Grupo de Gestión al Socio

Firma:

Nombre: Coronel **John Fredy Ubaque Rodríguez**

Cargo: Subdirector General, encargado de las funciones de Jefe Oficina Asesora de Planeación.

Firma:

Nombre: Doctora **Elva Consuelo Cristancho Cristancho**

Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)

Coronel **John Fredy Ubaque Rodríguez**

Cargo: Subdirector General Club Militar

Firma:

Nombre: Vicealmirante (RA) **Héctor Alfonso Medina Torres.**

Cargo: Director General Club Militar


Club Militar
Actual, Prevencivo y Pasivo
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230918-160112-Bae525-23336637
2023-09-22T16:54:38-05:00 - Página 16 de 19

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

CM-DET-PO_01-POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
2023

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co



Id Acuerdo:20230918-160112-9ae525-23336637

Creación:2023-09-18 16:01:12

Estado:Finalizado

Finalización:2023-09-22 16:54:36

Escanee el código
para verificación

Revisión: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Coronel JOHN FREDY UBAQUE RODRIGUEZ

11189710

asistenteplaneacion@clubmilitar.gov.co

Subdirector General encargado de las funciones de Jefe Oficina Asesora de P
CLUB MILITAR

Revisión: COORDINADOR GRUPO DE GESTION DEL SOCIO

Jorge Elmer Calderon

4466045

jecalderon@clubmilitar.gov.co

Coordinador grupo Misional Socios

Club Militar

Elaboración: AREA DE ATENCION AL CIUDADANO

YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ

39582039

ypenalosa@clubmilitar.gov.co

Notificacion: SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

Yudyett Pulido

52915896

yapulido@clubmilitar.gov.co



Club Militar
Actual, Prevención y Pasado

Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230918-160112-9ae525-23336637
2023-09-22T16:54:36-05:00 - Pagina 17 de 19

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

CM-DET-PO_01-POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
2023

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20230918-160112-9ae525-23336637

Creación: 2023-09-18 16:01:12

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-09-22 16:54:36

Firma: DIRECCION GENERAL CLUB MILITAR

Vicelamirante (RA) HÉCTOR ALFONSO MEDINA TORRES

73126706

asistentedireccion@clubmilitar.gov.co

Director General

Club Militar

Revisión: SUBDIRECCION GENERAL CLUB MILITAR

CORONEL JOHN FREDY UBAQUE RODRÍGUEZ

1111

asistentesubdireccion@clubmilitar.gov.co

Subdirector General

Revisión: OFICINA ASESORA JURIDICA

Elva Consuelo Cristancho Cristancho

46372713

eccristancho@clubmilitar.gov.co

Profesional de Defensa

Club Militar



Club Militar
Actualización y Firma
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20230918-160112-9ae525-23336637
2023-09-22T16:54:36-05:00 - Página 18 de 19



Club Militar
 Actual, Prevencivo y Positivo
 Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20230918-160112-9ae525-23336637
 2023-09-22T16:54:36-05:00 - Pagina 19 de 19

REPORTE DE TRAZABILIDAD

**CM-DET-PO_01-POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
2023**

Club Militar
 gestionado por: azsign.com.co



Id Acuerdo: 20230918-160112-9ae525-23336637 Creación: 2023-09-18 16:01:12

Estado: Finalizado Finalización: 2023-09-22 16:54:36

Escanee el código para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Notificación	Yudyett Pulido yapulido@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2023-09-18 16:01:13 Lec.: 2023-09-18 16:33:27 Res.: 2023-09-19 11:39:05 IP Res.: 200.91.222.50
Elaboración	YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ ypenalosa@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2023-09-19 11:39:05 Lec.: 2023-09-19 12:08:24 Res.: 2023-09-19 12:09:12 IP Res.: 200.91.222.50
Revisión	Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar	Aprobado	Env.: 2023-09-19 12:09:12 Lec.: 2023-09-19 14:14:40 Res.: 2023-09-19 14:14:48 IP Res.: 200.91.222.50
Revisión	Coronel JOHN FREDY UBAQUE RODRIGUEZ asistenteplaneacion@clubmilitar.gov.co Subdirector General encargado de las fun CLUB MILITAR	Aprobado	Env.: 2023-09-19 14:14:48 Lec.: 2023-09-20 07:50:28 Res.: 2023-09-20 13:22:19 IP Res.: 200.91.249.34
Revisión	Elva Consuelo Cristancho Cristancho eccristancho@clubmilitar.gov.co Profesional de Defensa Club Militar	Aprobado	Env.: 2023-09-20 13:22:19 Lec.: 2023-09-20 13:54:09 Res.: 2023-09-20 16:54:55 IP Res.: 200.91.222.50
Revisión	CORONEL JOHN FREDY UBAQUE RODRÍGUEZ asistentesubdireccion@clubmilitar.gov.co Subdirector General	Aprobado	Env.: 2023-09-20 16:54:55 Lec.: 2023-09-20 17:05:40 Res.: 2023-09-21 12:24:53 IP Res.: 200.91.249.34
Firma	Vicelamirante (RA) HÉCTOR ALFONSO MED asistentedireccion@clubmilitar.gov.co Director General Club Militar	Aprobado	Env.: 2023-09-21 12:24:53 Lec.: 2023-09-21 14:54:26 Res.: 2023-09-22 16:54:36 IP Res.: 200.91.249.34