



CLUB MILLITAR

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: DE-NP11

Versión: 2

Fecha: 08/07/2021

Página 1 de 15

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

CLUB MILITAR



Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	3
2.1 Objetivo Específico.....	3
3. ALCANCE DE LA POLITICA.....	4
4. DEFINICIONES.....	4
NORMATIVIDAD.....	7
NIVELES DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD DE LA POLÍTICA.....	9
PRINCIPIOS.....	9
CRITERIOS DE APLICACIÓN	10
Elementos Estratégicos.....	10
Componentes del Servicio al Ciudadano.....	11
IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS	13
SEGUIMIENTO Y EVALUACION.....	14
VALIDACION DE FIRMAS	14



INTRODUCCIÓN

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 de generar una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de calidad, igualdad, transparencia, eficacia e integridad en los funcionarios de la Entidad.

En desarrollo de la política se establece el Protocolo de Atención al Ciudadano, para los canales de atención, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre servidores públicos y la ciudadanía, en especial nuestros socios y beneficiarios, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios, para la Entidad.

En consecuencia, cada funcionario y/o prestadores de servicios de la Entidad, cumple un papel fundamental en el servicio al ciudadano, dado que sus acciones y actitudes son la imagen frente a la ciudadanía, siendo siempre nuestro objetivo satisfacer oportunamente las necesidades de la ciudadanía, en especial, nuestros socios y/o beneficiarios.

1. POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO¹

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.

2. OBJETIVO GENERAL

Crear la Política de Servicio al Ciudadano para emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza y facilitar el acceso de los ciudadanos de los servicios que presta Entidad a través de los diferentes canales de atención.

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.

¹ Política de Servicio al Ciudadano-MinInterior



- ✓ 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 POLÍTICA²

Tiene como propósito el de facilitar el acceso de los ciudadanos y en especial, a los socios y beneficiarios, mediante los servicios de la Entidad, en todas sus Sedes y a través de los distintos canales.

Con la formulación de dicha Política se espera entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de: articulación y compromiso entre los diferentes procesos.

4. DEFINICIONES

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

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.

² Política de Servicio al Ciudadano- Municipio de Guayata
Política de Servicio al Ciudadano-Migración Colombia



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.

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.

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.

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.

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.

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 ciudadana 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.

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. NORMATIVIDAD³

✓ 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 (...).

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.

³ Política de Servicio al Ciudadano-Min Comercio



- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Directiva presidencial 9 de 1999. Lucha contra la corrupción.



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.

Aprueba la Política de Servicio al Ciudadano

Líderes de proceso.

- Implementan los lineamientos, procedimientos y protocolos establecidos para la atención a la ciudadanía con oportunidad, calidad
- Efectúan seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de la política en cada uno de los procesos acorde con su competencia y responsabilidad.

Área de Atención al Ciudadano.

- Propone al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la Política de Servicio al Ciudadano.
- Coordina la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano.
- Efectúa monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política institucional de servicio al ciudadano.

7. PRINCIPIOS⁵

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

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

⁵ Política de Servicio al Ciudadano-MinInterior



8. CRITERIOS DE APLICACIÓN

8.1 ELEMENTOS ESTRATEGICOS

Los elementos estratégicos del servicio al ciudadano se basan en la aplicación de los siguientes componentes a tener en cuenta en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano:

8.1.1 De La Ventanilla Hacia Adentro:

Institucional

- Delegación de funciones en funcionario de la Alta dirección
- Incorporar recursos en el presupuesto
- Comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección
- Políticas con enfoque diferencia

Procesos y Procedimientos

- Optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y servicios.
- Informes de PQRSD - oportunidades de mejora
- Estrategia de comunicación (responsabilidad de los servidores públicos Vs derecho de petición)
- Política de protección de datos personales.

Servidores Públicos

- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temas relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano

8.1.2 De La Ventanilla Hacia Afuera

- Espacios físicos – NTC 6047 Vs Ajustes Razonables
- Accesibilidad páginas web de las entidades.
- Sistemas de información (Gestión y Trazabilidad)
- Nuevos canales de Atención e Información
- Establecer indicadores
- Protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales
- Ventanillas únicas

Certidumbre

- Lenguaje claro
- ~~○~~ Publicación proactiva de información



8.1.3 Derechos y deberes de los ciudadanos y de las autoridades

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

Los ciudadanos tienen derecho 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. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- 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.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

8.2 COMPONENTES DEL SERVICIO AL CIUDADANO⁶

8.2.1. Instrumentos de Estandarización de Servicio al Ciudadano

Permite mejorar el nivel de prestación brindado, al unificar criterios para la atención a los diferentes grupo 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 donde se especifican los derechos de los ciudadanos y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio.



- Protocolos 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.
- 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.
- Caracterización de Ciudadanos: 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.
- Guía de atención a personas en condición de discapacidad: Documento que contiene las directrices para garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en condición de discapacidad que acceden

8.2.2 Trámites y/o Servicios (Otros Procedimientos Administrativos-OPA)

Teniendo en cuenta que los tramites 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:

- Identificar los Trámites y Servicios de la Entidad: conforme en lo dispuesto en el Decreto Ley 019 de 2019 es obligación del Club Militar, registrar y actualizar el inventario de trámites y servicios en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), lo cual debe ser liderado por la dependencia que administra la SUIT junto con las dependencias responsables de los tramites.
- Difusión de los Trámites y Servicios: basado en el inventario de trámites y servicios registrados en la SUIT, se requiere difundir a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés esta información a través de mecanismos idóneos y suficientes.

8.2.3 Modelo de Interacción con la Ciudadanía:

Canales de Atención

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.

Buzón de Sugerencia

Los buzones de sugerencias estarán ubicados en cada punto de atención presencial en un lugar visible y de tránsito ciudadano. Cada buzón contará con formatos de sugerencias y un lapicero con el fin de facilitar al ciudadano la comunicación con la Entidad.

Los buzones deben ser revisados una vez por semana, de lo cual se dejará constancia mediante acta de apertura de buzones, según el formato establecido para tal fin, que debe ser diligenciado y archivado por el Área de Atención al Ciudadano.

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

- Canal Presencial: Carrera 50 No 15-20 Puente Aranda-Bogotá, Primer Piso
- Canal Telefónico: Línea Telefónica PBX (01) 290 50 77 extensión 2223
- Atención Virtual:
Página Web www.clubmilitar.gov.co
Correo Electrónico: atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co
Redes Sociales

8.2.4 Indicadores de Gestión

De manera trimestral se mide el indicador de las PQRSD recibidas por cada unidad, en el cual se evalúan los tiempos de respuesta de cada solicitud. Estos indicadores sirven como insumo para planes de acción del Grupo Misional atención Integral al Socio-Área de Atención al Ciudadano.

8.2.5 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.

Por lo anterior, se hace necesario implementar mediciones de percepción y expectativas a los trámites y servicios como insumo fundamental para la mejora continua de la satisfacción de los grupos de interés.

9. IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS

Las estrategias que se pretenden implementar para el desarrollo de la política son las siguientes:

- ✓ Realizar caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos
- ✓ Determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.
- ✓ Determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.
- ✓ Debe contar con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)
- ✓ Debe aplicar el procedimiento para las peticiones incompletas
- ✓ Debe efectuar ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047
- ✓ Debe implementar acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades.
- ✓ Contar con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.
- ✓ Contar con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.



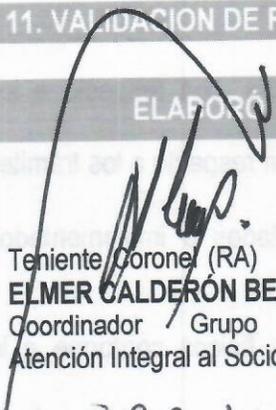
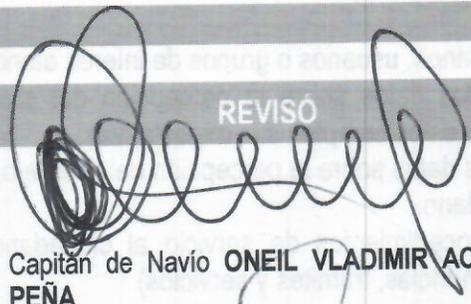
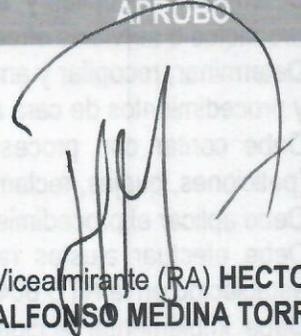
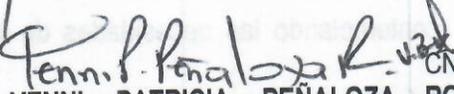
- ✓ Publicar en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública:
 - Mecanismos para la atención al ciudadano
 - Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público
 - Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno)
 - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad
 - Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información
- ✓ Implementar protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana.
- ✓ Contar con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.
- ✓ Divulgar su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.
- ✓ Conservar la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- ✓ Contar con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias
- ✓ Elaborar informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral.

10. SEGUIMIENTO Y EVALUACION

El seguimiento es un instrumento indispensable para la implementación adecuada de la política. Se trata de contar con la opción de supervisar el avance o, en su caso, los problemas que registre el desarrollo de la misma para de manera oportuna tomar acciones o medidas correctivas

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno de la Entidad o quien haga sus veces será la responsable de realizar seguimiento y evaluación a la Política de Servicio al Ciudadano; así mismo, se ejercerá control mediante los mecanismos de participación ciudadana.

11. VALIDACION DE FIRMAS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Teniente Coronel (RA) JORGE ELMER CALDERÓN BERMUDEZ Coordinador Grupo Misional Atención Integral al Socio	 Capitán de Navío ONEIL VLADIMIR ACERO PEÑA Subdirector General Club Militar	 Vicealmirante (RA) HECTOR ALFONSO MEDINA TORRES Director General Club Militar
 YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRÍGUEZ Técnico para Apoyo de Seguridad y Defensa	 CN. (RA) CHRISTIAN HENRIQUE GONZALEZ RODRIGUEZ Jefe Oficina Asesora de Planeación	
	 Doctora JENNY LILIANA SAENZ PARDO Jefe Oficina Asesora Jurídica	