



Club Militar

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: DE-Q02  
Versión: 1  
Fecha: 10/01/2021  
Página 1 de 16

### FORMULACION

#### COMPONENTE 1

#### Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1.1 Revisar y/o ajustar la política de riesgos de corrupción	Política de riesgos	Oficina Asesora de Planeación	1er. Trimestre
	1.1.2 Implementación de estrategias enfocadas al ejercicio de la función preventiva que permitan garantizar el cumplimiento de los deberes y obligaciones a través de capacitaciones dirigida a los servidores públicos del Club Militar.	Informe Actividades	Área de Control Interno Disciplinario	Semestral
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.2.1 Realizar seguimiento y evaluación de efectividad de la Política de Riesgos	Informe seguimiento gestión de riesgos	Oficina Asesora de Planeación	Trimestral
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	1.3.1 Realizar actividades de sencibilización de la matriz de riesgos de corrupción	Informe seguimiento gestión de riesgos	Oficina Asesora de Planeación	Trimestral
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	1.4.1 Seguimiento y monitores de la Matriz de Riesgos de Corrupción, gestión, seguridad de la información.	Informe seguimiento gestión de riesgos	Oficina Asesora de Planeación	Trimestral
	1.4.2 Seguimiento a la gestión disciplinaria adelantada por presuntas faltas disciplinarias	Informe Actividades	Área Control Interno Disciplinario	Semestral

**FORMULACION**

<b>FORMULACION</b>					
<b>COMPONENTE 1</b>	<b>Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 5 Seguimiento</b>	1.5.1	Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas en el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Informe de seguimiento mapa de riesgos 2023	Oficina de Control Interno	Cuatrimestral
<b>COMPONENTE 2</b>	<b>Racionalización de Trámites Publicado en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT-</b>				
<b>NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO</b>	<b>SITUACIÓN ACTUAL</b>		<b>DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO</b>	<b>BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD</b>	<b>Fecha programada</b>
Ingreso y/o actualización de beneficiarios ante el club Militar de Oficiales	Se presenta que el medio de comunicación entre el ciudadano (socio activo, efectivo y/o afiliado) y el Club Militar para el ingreso y/o actualización de beneficiarios es mediante la radicación presencial, ya sea por ventanilla de radicación de correspondencia y/o en el Grupo Misional Atención Integral al Socio		Informe de actividades	Grupo Misional de Atención al Socio	Trimestral
<b>COMPONENTE 3</b>	<b>Rendición de Cuentas</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>

**FORMULACION**

<b>FORMULACION</b>					
<b>COMPONENTE 1</b>	<b>Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1 Información de calidad y en Formato Comprensible</b>	3.1,1	Actualizar y publicar el documento correspondiente a la estrategia de Rendición de Cuentas de la entidad, de acuerdo con la normatividad y los lineamientos vigentes	Directiva transitoria rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	Enero-Marzo 2023
	3.1,2	Divulgar información a través de diferentes medios sobre la rendición de cuentas adelantada por la entidad	Informe de actividades	Grupo Misional Atención Integral al Socio	Semestral
	3.1,3	Desarrollar las capacitaciones asociadas a elementos y aplicabilidad de la Guía de Lenguaje Claro	Informe de capacitación	Grupo de Gestión Talento Humano	Trimestral
	3.1,4	Publicar información sobre los resultados de la gestión de la Entidad	Publicación del informe de gestión vigencia 2022	Oficina Asesora de Planeación Grupo de Gestión TICS	31-ene-23
<b>Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la</b>	3.2,1	Realizar diálogos ciudadanos con diferentes grupos de interés y ciudadanía en general, mediante Jornadas de "Café con el Director" para comunicar la información del Club Militar asociada a consultas y comunicaciones oficiales	Informes de seguimiento Café con el Director	Grupo Misional Atención Integral al Socio-Área Socios	Febrero-Dic 2023
	3.2,2	Realizar consulta a los grupos de valor para la definición de los temas sobre los cuales abordar la audiencia de rendición de cuentas.	Enlace habilitado en la Página Web en el link de rendición de cuentas para recibir preguntas previo a la actividad	Grupo Misional Atención Integral al Socio-Comunicaciones	Enero-Abril 2023
	3.2,3	Desarrollar jornada de rendición de cuentas institucional	Audiencia Publica de Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación	Marzo – Dic 2023 *una vez al año*

**FORMULACION**

<b>COMPONENTE 1</b>	<b>Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.</b>	3.2.4	Publicar Planes de Mejoramiento vigentes exigidos por entes externos, de acuerdo con los hallazgos realizados por el respectivo organismo de control y seguimientos de Ley	Informe seguimiento planes de mejoramiento	Oficina de Control Interno	Semestral
	3.2.5	Establecer directrices y lineamientos para la planeación, seguimiento y ejecución de las Políticas	Procedimientos documentados	Grupo Misional Atención Integral al Socio-Area Atención	Febrero-Abril 2023
	3.2.6	Dar respuesta a las interacciones planeadas por los ciudadanos en la estrategia de rendición de cuentas	Informe interacciones de participación ciudadana	Grupo Misional Atención Integral al Socio	Semestral
<b>Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	3.3.1	Realizar publicaciones con información de interés sobre la gestión institucional para motivar la participación de los grupos de interés	Informe actividades	Grupo Misional Atención Integral al Socio	Semestral
<b>Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>	3.4.1	Elaborar y publicar el informe con la evaluación de la implementación de la estrategia de la Rendición de Cuentas de la entidad vigencia 2022	Informe de evaluación de la estrategia de Rendición de Cuentas de la entidad de la vigencia 2022	Oficina de Control Interno	Marzo – Dic 2023 *una vez al año*
	3.4.2	Comunicar los resultados de las evaluaciones y seguimiento a la gestión institucional.	Informe de gestión del estado del sistema de control interno y los resultados de evaluación de la gestión	Oficina de Control Interno	28/02/2023
	3.4.3	Evaluar el cumplimiento de lo planteado en el Café con el Director a través de seguimiento de las sugerencias y observaciones recibidas en estas reuniones	Informes de seguimiento Café con el Director	Grupo Misional Atención Integral al Socio	Cuatrimestral

**FORMULACION**

<b>FORMULACION</b>					
<b>COMPONENTE 1</b>	<b>Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
	3.4.4	Aplicar encuesta de evaluación y retroalimentación sobre la rendición de cuentas	Encuesta de evaluación y retroalimentación sobre informes de rendición de cuentas aplicada.	Grupo Misional Atención Integral al Socio	Semestral
<b>COMPONENTE 4</b>	<b>Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano</b>	4.1,1	Realizar el ejercicio de caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, de la vigencia 2022	Informe caracterización grupos de interes	Grupo Misional Atención Integral al Socio	Semestral
	4.1,2	Actualizar indicadores del proceso de Atención al Ciudadano	Indicadores proceso atención al afiliado	Grupo Misional Atención Integral al Socio	1er. Semestre
	4.1,3	Socializar en el Comité de Gestion y Desempeño (MIPG) de Servicio a la Ciudadanía y web institucional los resultados de la gestión del proceso de Servicio al Ciudadano	Acta reunión	Grupo Misional Atención Integral al Socio	Semestral
	4.2,1	Desarrollar capacitacion, charlas y/o actualización de servicio al cliente, socialización del código de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, Lenguaje Claro. cultura del buen trato (DNP), MIPG, Habilidades Blandas (liderazgo, inteligencia emocional, Manejo de conflicto, manejo del estrés, creatividad e innovación)	Informe de capacitación	Grupo de Gestión Talento Humano	Trimestral

**FORMULACION**

<b>COMPONENTE 1</b>	<b>Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>	
<b>Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano</b>	4.2,2	Adelantar capacitación sobre atención incluyente	Informe de capacitación	Grupo de Gestión Talento Humano	Trimestral
	4. 2,3	Realizar actividades para destacar el desempeño de los funcionarios en relacion con el servicio prestado mediante las PQRSD con más de tres (03) felicitaciones y/o agradecimientos, sin ninguna queja por parte de los ciudadanos y/o grupo de valor	Informe seguimiento PQRSD	Grupo Misional Atención Integral al Socio-Area de Atención al Ciudadano Grupo de Gestion Talento Humano	Semestral
	4.2,4	Sensibilizar a los lideres de proceso, sobre la importancia de dar respuestas oportunas a las PQRSD	Charla Informativa	Grupo Misional Atención Integral al Socio	Junio de 2023
<b>Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos</b>	4.3,1	Actualizar y publicar la carta de trato digno en todos los canales de atención.	Carta de trato digno publicada.	Grupo Misional Atención Integral al Socio-Area de Atención al Ciudadano	Febrero-Junio 2023
	4.3,2	Actualizar los protocolos de atención de servicio al ciudadano del Club Militar, para garantizar la homogenización del servicio	Protocolos actualizados	Grupo Misional Atención Integral al Socio-Area de Atención al Ciudadano	Febrero-Junio 2023
	4.3,3	Divulgar los protocolos actualizados de atención de servicio al ciudadano del Club Militar con el personal de la entidad y en la Pagina Web	Informe divulgación	Grupo Misional Atención Integral al Socio-Area de Atención al Ciudadano	Junio-Octubre de 2023
	4.3,4	Garantizar que la estructura del portal web cumpla frente a lo establecido en la NTC 5854 de accesibilidad en los niveles (A, AA y AAA), así como la usabilidad web en los criterios evaluados por el FURAG.	Informes de accesibilidad	Grupo de Gestion TICs	31/01/2022 a 30/11/2022

**FORMULACION**

<b>COMPONENTE 1</b>	<b>Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
	4.3,5	Formular y publicar la estrategia de Participación Ciudadana de la vigencia del Club Militar	Actualización del Plan de Participacion Ciudadana (estrategia)	Grupo Misional Atención Integral al Socio-Area de Atención al Ciudadano	Junio de 2023
	4.3,6	Revisión y actualización del Menú Participa de acuerdo a los lineamientos normativos y metodológicos establecidos por la Resolución 1519 de 2020 para el cumplimiento de los criterios y requerimientos definidos para el menú Participa.	Informe implementacion gobierno digital	Grupo Gestión TIC	Semestral
	4.3,7	Promocionar los mecanismos con los que cuentan los ciudadanos para la presentación de denuncias por actos de corrupción por la página web.	Informe actividad	Grupo Misional Atención Integral al Socio	Semestral
<b>Subcomponente 4 Conocimiento al servicio al ciudadano</b>	4.4,1	Divulgar la Política de Tratamiento de datos personales.	Divulgación de la Política de Tratamiento de Datos Personales en la Intranet	Grupo Misional Atención Integral al Socio-Area de Atención al Ciudadano Grupo Misional Atención Integral al Socio-Comunicaciones	Junio de 2023
	4.4,2	Actualizar la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés.	Documento de caracterización de usuarios actualizado.	Grupo Misional Atención Integral al Socio-Area de Atención al Ciudadano	Abril de 2023
<b>Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición</b>	4.5,1	Crear el documento de medición de percepción y satisfacción de la calidad en el servicio, incorporando la herramienta de medición a la ciudadanía y/o Grupo de Valor en la entidad evidenciando la percepción y satisfacción al ciudadano y/o Grupo de Valor de la Entidad	Informe seguimiento indice de satisfacción	Grupo de Gestión Mercadeo y Servicios	Trimestral
	4.5,2	Elaborar y publicar el Informe Trimestral de PQRSD y percepción de los grupos de valor.	Publicación del Informe Trimestral de PQRSD y percepción de los grupos de valor	Grupo Misional Atención Integral al Socio	Trimestral

**FORMULACION**

<b>FORMULACION</b>					
<b>COMPONENTE 1</b>	<b>Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana</b>	4.5,3	Elaborar plan de mejoramiento (acciones correctivas y/o de mejora) a partir de los resultados del Informe de PQRSD y la medición de la percepción del ciudadano sobre los servicios que ofrece el Club Militar	Informe avance Plan de Mejoramiento	Oficina Asesora Planeación	Semestral
	4.5,4	Diseñar y aplicar una encuesta de percepción de calidad, sobre Transparencia y acceso a la información en el sitio Web oficial de la entidad	Informe de encuesta	Grupo de Gestion TICS	Junio de 2023
<b>COMPONENTE 5</b>	<b>Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa</b>	5.1,1	Actualizar y publicar el registro de las bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos de la SIC y en el micrositio de transparencia, como implementación de la política	Actualización base de datos en SIC	Grupo de Gestión TICS	oct-23
	5.1,2	Hacer seguimiento a la actualización de las hojas de vida en el SIGEP de los contratistas de la Entidad	Informe de actualización SIGEP	Grupo de Gestion Administrativa	Enero-Dic 2023
	5.1,3	Hacer seguimiento a la actualización de las hojas de vida en el SIGEP de los funcionarios de la Entidad	Informe de actualización SIGEP	Grupo de Gestion Talento Humano	Enero-Dic 2023

**FORMULACION**

FORMULACION					
COMPONENTE 1	Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	5.1,4	Publicar los contratos suscritos en el SECOP y tienda virtual dando cumplimiento a la normatividad asociada.	Publicacion informacion Contratacion Publica de la Entidad en la Pagina Web	Grupo de Gestión Administrativa	Bimensual
	5.1,5	Realizar seguimiento a la actualización de información en la página web según los requisitos mínimos de la Ley 1712 de 2014	Seguimiento a la actualización de información en la página web	Oficina de Control Interno	30/06/2023 30/12/2023
	5.1,6	Actualizar la información del menú transparencia de acuerdo a la Resolución 1519 de 2020	Informe de actualización	Grupo de Gestión TICS	Enero-Dic 2023
<b>Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	5.2,1	Elaborar y publicar el Informe Trimestral de PQRSD y percepción de los grupos de valor.	Informe PQRSD	Grupo Misional Atención Integral al Socio	Trimestral
	5.2,2	Realizar campañas de sensibilización sobre el manejo y marco normativo de PQRSD a los responsables y colaboradores de la entidad	Sensibilizacion sobre el manejo de PQRSD	Grupo Misional Atención Integral al Socio	Semestral
	5.2,3	Presentar a la Alta Dirección el comportamiento de las PQRSD recibidas en la entidad	Informe de PQRSD	Grupo Misional Atención Integral al Socio	Trimestral
<b>Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información</b>	5.3,1	Realizar sensibilización de transparencia y acceso a la información pública CM por medios electrónicos y/o presenciales	Informe Actividades	Área de Comunicaciones	Anual
<b>Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad</b>	5.4,1	Mejorar la accesibilidad de la población en condición de discapacidad visual y auditiva (Señalizar con imágenes en lengua de señas, alto relieve, otras lenguas o idiomas)	Informe de Accesibilidad	Grupo de Gestion Administrativa Grupo de Gestion Talento Humano-Seguridad y Salud	Enero a diciembre de 2023
	5.4,2	Realizar sensibilizaciones internas sobre atención diferencial	Sensibilizaciones realizadas	Grupo Misional Atención Integral al Socio-Area de Atención al Ciudadano	Junio 2023 Noviembre 2023
	5.5,1	Diligenciamiento de la matriz de cumplimiento existente en el sistema de Informacion , para el registro, seguimiento y monitoreo para el acceso a la informacibn publica.	Reporte cumplimiento ITA	Grupo de Gestion TICS	Sujeto a disposicion de PGN

**FORMULACION**

<b>FORMULACION</b>					
<b>COMPONENTE 1</b>	<b>Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	5.5,2	Realizar seguimiento a la implementación de la normatividad vigente en transparencia y acceso a la información pública.	Informes de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Oficina de Control Interno	Cuatrimstral
	5.5,3	Publicar en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública los informes trimestrales de PQRSD.	Informes de PQRSD publicados	Grupo Misional Atención Integral al Socio-Area de Atención al Ciudadano	Trimestral
	5.5,4	Diseñar, publicar y aplicar encuesta de satisfacción a los ciudadanos, sobre transparencia y acceso a la información pública de la entidad	Informe de encuesta	Grupo de Gestion TICS	31/10/2023
<b>COMPONENTE 6</b>	<b>Conflicto de Interés (Iniciativa adicional)</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1 Código de Ética Integridad y Conducta: Sensibilización contenido del Código</b>	6.1.1	Realizar campañas de sensibilización sobre el Código de Ética, Integridad y Conducta.	Informe de campañas realizadas	Grupo de Gestión de Talento Humano	28/11/2023
	6.2.1	Presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la gestión desarrollada frente a conflicto de interés	Acta reunión	Grupo de Gestión de Talento Humano	28/11/2023

**FORMULACION**

<b>FORMULACION</b>					
<b>COMPONENTE 1</b>	<b>Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 2 Gestión Conflicto de Interés</b>	6.2.2	Realizar seguimiento a los casos de conflicto de interés que sean declarados en la Entidad.	Informe de tratamiento a conflictos de interés declarados (sólo en caso de presentarse declaraciones)	Grupo de Gestión de Talento Humano	29/11/2023
	6.2.3	Desarrollar actividades para sensibilizar a los funcionarios y colaboradores, temas relacionados sobre conflictos de interés (mínimo dos actividades en la vigencia).	Informe de campañas realizadas	Grupo de Gestión de Talento Humano	30/11/2023