

MEMORANDO

120-010

Bogotá, 30 de enero de 2026

PARA: PD. **MAYID ORTIZ BAUTISTA**, Coordinadora Mercadeo y Socios
Vicealmirante **JORGE IVAN GOMEZ BEJARANO**, Director General (e) del Club Militar
Coronel **ERNESTO SANTAMARIA MONTENEGRO**, Subdirector General

DE: Doctora **CAROLINA LOPEZ GALLEG0**, Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Seguimiento Trámites de Racionalización Cuestionario SUITE seguimiento último periodo de la vigencia 2025

Con toda atención, me permito enviar el seguimiento de los trámites de racionalización que tiene la entidad al corte de seguimiento 31 de diciembre vigencia 2025 con el propósito de validar y generar recomendaciones sobre la elaboración y ejecución del plan de trabajo vigencia 2026 sobre estos trámites:

CUESTIONARIO SUIT SEGUIMIENTO ULTIMO PERIODO VIGENCIA 2025

TRAMITE DE AFILIACIÓN COMO SOCIO AL CLUB MILITAR

1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?

Se realiza el seguimiento y aunque cuenta con el plan de trabajo para implementar propuestas de mejora es importante interiorizar que el éxito de la mejora del trámite conlleva a un trabajo articulado con los procesos dueños de la gestión efectiva del trámite para este caso es el grupo de gestión de Mercadeo y socios en cuanto debe evaluar las mejoras y su puesta en funcionamiento evidenciando dichas actividades que determinen la mejora, teniendo en cuenta que este trámite se encuentra desde la vigencia 2024; la mejora que se han detectado desde esta oficina que se considera prioritaria la cantidad del tiempo de respuesta del trámite y el check list para gestionar toda la información teniendo en cuenta si el socio reingresa o es nuevo. De igual manera todas las mejoras al trámite deben quedar evidenciadas en los procedimientos asociados al trámite para su conocimiento y manejo a nivel interno de la entidad.



2. ¿Se implemento la mejora del trámite en la entidad?

Para el presente seguimiento no se evidencio implementación de mejoras al trámite, se recaba en la recomendación al área líder de este proceso que de acuerdo a los resultados se genere un curso de acción que permita la implementación de las mejoras que genere el análisis de resultados de las encuestas realizadas y que se creen estrategias que permitan ampliar la cobertura de la encuesta con el propósito de lograr identificar todas las posibles mejoras que se le puedan dar al trámite.

3. ¿Se actualizo el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?

El trámite se encuentra actualizado más sin embargo no se han incluido acciones de mejora dado a la encuesta realizada hasta el periodo, se recomienda realizar las mejoras para la próxima evaluación, se realiza el cargue de operación normal de trámite.

4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?

Se han realizado mesas de trabajo y de inducción teniendo en cuenta que el proceso de atención al ciudadano tuvo un cambio de responsable, más sin embargo es clave que se trabaje articuladamente con los dueños de proceso de estos trámites.

5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?

Si bien el trámite se encuentra funcional a la fecha no se han incorporado mejoras que se puedan evaluar en la percepción de los grupos de interés sobre el trámite.

6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?

Si cuenta con una encuesta para identificar las posibles mejoras que se puedan derivar del uso del trámite por los grupos de interés, sin embargo, se recaba en la implementación de estrategias que le permitan a la entidad contar con un umbral más amplio en cuanto al diligenciamiento de este instrumento que permita la identificación de acciones de mejora al trámite.

TRAMITE DE CANJES

1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?

Se realiza el seguimiento y aunque cuenta con el plan de trabajo para implementar propuestas de mejora es importante interiorizar que el éxito de la mejora del trámite conlleva a un trabajo articulado con los procesos dueños de la gestión efectiva del trámite para este caso es el grupo de gestión de Mercadeo y socios en cuanto debe evaluar las mejoras y su puesta en funcionamiento evidenciado dichas actividades que determinen la mejora, teniendo en cuenta que este trámite se encuentra desde la vigencia 2024; Una de las mejoras que se podría dar para este canje es consolidar los diferentes clubes y el alcance que tiene el canje al socio que lo vaya a utilizar.

2. ¿Se implemento la mejora del trámite en la entidad?

Para el presente seguimiento no se evidencio implementación de mejoras al trámite, se recaba en la recomendación al área líder de este proceso que de acuerdo a los resultados se genere un curso de acción que permita la implementación de las mejoras que genere el análisis de resultados de las encuestas realizadas y que se creen estrategias que permitan ampliar la cobertura de la encuesta con el propósito de lograr identificar todas las posibles mejoras que se le puedan dar al trámite.

3. ¿Se actualizo el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?

El trámite se encuentra actualizado más sin embargo no se han incluido acciones de mejora dado a la encuesta realizada hasta el periodo, se recomienda realizar las mejoras para la próxima evaluación, se realiza el cargue de operación normal de trámite.

4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?

Se han realizado mesas de trabajo y de inducción teniendo en cuenta que el proceso de atención al ciudadano tuvo un cambio de responsable, más sin embargo es clave que se trabaje articuladamente con los dueños de proceso de estos trámites.

5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?

Si bien el trámite se encuentra funcional a la fecha no se han incorporado mejoras que se puedan evaluar en la percepción de los grupos de interés sobre el trámite.

6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?

Si cuenta con una encuesta para identificar las posibles mejoras que se puedan derivar del uso del trámite por los grupos de interés, sin embargo, se recaba en la implementación de estrategias que le permitan a la entidad contar con un umbral más amplio en cuanto al diligenciamiento de este instrumento que permita la identificación de acciones de mejora al trámite.

Es de anotar que se evidencia la solicitud de nueva OPA relacionada con el proceso de alojamiento en cuanto a las reservas, pero a la fecha no se ha racionalizado en la SUIT. Informa la oficina de Planeación que esta quedo aprobada para ser incluida en el plan de racionalización para la vigencia 2026.

Para este seguimiento no se logro realizarlo en la plataforma debido a la inactividad en el cambio de vigencia para el monitoreo de la segunda línea de defensa y posterior el seguimiento de la oficina de Control interno. Teniendo en cuenta esta situación se escaló a mesa de ayuda de Función publica y soporte, pero no fue posible este diligenciamiento, Se valido y si se encontraba habilitada el cargo de registros de operación para la vigencia 2025.

En concordancia con esta situación esta oficina procede a realizar el análisis y generar las recomendaciones en el presente documento.

Recomendaciones

- Se hace necesario la validación de la racionalización de nuevos tramites que les permitan a los afiliados y demás grupos e interés simplificar las acciones presenciales en la entidad optimizando recursos existentes.
- Se hace necesario que atención al ciudadano o quien le corresponda lidere acciones que permitan ampliar el umbral de encuestas o evaluaciones sobre los trámites y se implementen acciones de mejora que conlleven a la satisfacción del afiliado o grupo de interés.
- Se sugiere realizar un informe de resultados de encuestas y plan de acción sobre las acciones de mejora a implementar y el seguimiento de las mismas con el propósito de que la entidad tenga en el radar la información relevante sobre la percepción del usuario a la gestión que realiza el Club con respecto a su nivel de satisfacción sobre el uso de los recursos disponibles para ellos.
- Se hace necesario que en la actividad de socialización de otros tramites que pueda tener la entidad se valide los beneficios mutuos al implementar estas estrategias así lograr ser más eficientes frente a los tramites con los que cuenta la entidad y se cuente con la experiencia de los tramites ya racionalizados para la implementación de las mejoras.





- Se recomienda que las socializaciones sean mas participativas en cuanto no se queden solo en un correo electrónico teniendo en cuenta que cualquier funcionario o contratista de la entidad pueda dar respuesta a cualquier duda que pueda tener algún afiliado, familiar o invitado que requiere algún tramite de los que tenemos racionalizados
- Se recomienda validar en esta nueva vigencia con el plan propuesto las barreras que puedan tener los tramites racionalizados con el propósito que se puedan generar acciones tempranas que propendan a la disminución de los tiempos de respuesta, por ejemplo.
- Se recomienda que los procedimientos establecidos para estos tramites se validen y si ha lugar se actualicen teniendo en cuenta esta modalidad de trámite.

Soportes

1. Plan de racionalización vigencia 2025
2. Seguimiento anterior
3. Formulario ingreso de socio y/o beneficiario
4. Formulario de solicitud de canje
5. Guía de trámite de solicitud de canje
6. Link de publicación de los servicios en línea <https://www.clubmilitar.gov.co/home/tramites-y-servicios/>
7. Link de encuesta
8. Archivo PDF de seguimiento por parte de la oficina de control interno del segundo trimestre vigencia 2025 en el aplicativo SUIT.
9. Soportes de mesas de trabajo y presentación de nueva OPA de la oficina de atención al ciudadano.

Cordialmente,

Doctora CAROLINA LOPEZ GALLEGO
Jefe Oficina de Control Interno

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

CUESTIONARIO SUII SEGUIMIENTO IITRIMESTRE

(4)
Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260202-080003-b691d1-02995532

Creación: 2026-02-02 08:00:03

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-02-02 08:53:07



Escanee el código
para verificación

Elaboración: firma

Carolina López Gallego
42134225
clopez@clubmilitar.gov.co
Jefe Oficina de Control Interno
Club Militar



REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
CUESTIONARIO SUII SEGUIMIENTO IITRIMESTRE (4) Club Militar gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260202-080003-b691d1-02995532 Creación: 2026-02-02 08:00:03 Estado: Finalizado Finalización: 2026-02-02 08:53:07			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	Carolina López Gallego clopez@clubmilitar.gov.co Jefe Oficina de Control Interno Club Militar	Aprobado	Env.: 2026-02-02 08:00:05 Lec.: 2026-02-02 08:52:56 Res.: 2026-02-02 08:53:07 IP Res.: 38.211.144.148 Canal: Email