



EJÉRCITO NACIONAL
PATRIA HONOR LEALTAD

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2022



2022 AÑO DEL LIDERAZGO,
LA MORAL COMBATIVA Y LA
CONTUNDENCIA OPERACIONAL



CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
I. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
A. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	5
1. Política de administración de riesgos	5
2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción	6
B. Racionalización de trámites	27
1. Trámites del Ejército Nacional	27
C. Rendición de cuentas	29
3. Estrategia de rendición de cuentas	29
D. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	31
1. Definiciones	32
2. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	34
3. Fortalecimiento de canales de atención	34
4. Talento humano	36
5. Normativo y procedimental	36
6. Relacionamiento con el ciudadano	37
E. Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información pública	39
1. Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción del Ejército Nacional	39
2. Mecanismo para la aplicación de la transparencia activa	39
3. Transparencia pasiva	40
4. Instrumentos de gestión de la información	41
5. Criterio diferencial de publicación	41
6. Monitoreo de acceso a la información pública	42
F. Iniciativas adicionales	43

1. Implementación de la Estrategia de Participación Ciudadana con el fin de lograr una incidencia efectiva de la ciudadanía en procesos de la gestión del Ejército Nacional.	43
2. Actualizar el Código de Ética Institucional emitido por el Comando del Ejército, a Código de Integridad, cumpliendo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	43
3. Actualización de la Cartilla de Educación y Entrenamiento del Ejército: ABC de transparencia del Ejército Nacional con el fin de recopilar toda la información necesaria de manera puntual y de fácil entendimiento para todo el personal de la Fuerza.	43
II. ANEXOS.	44
ANEXO A: COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRÁMITES	44
G. ANEXO B: COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTASE.....	47
ANEXO C: COMPONENTE MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	49
ANEXO D: COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	54

PRESENTACIÓN

El Ejército Nacional en cumplimiento de la misión y el orden constitucional, proporciona los mecanismos para consolidar una cultura de prevención e integridad frente a la corrupción, con relación a las posibles actuaciones que pongan en juicio la imagen y el buen nombre de la institución, a través de un comportamiento ético influyente con el ciudadano que garantice el derecho fundamental de acceso a la información pública y la existencia de una Fuerza sólida en principios y valores enriquecida con las buenas prácticas de su gestión, preservando siempre la legitimidad y la confianza de la sociedad.

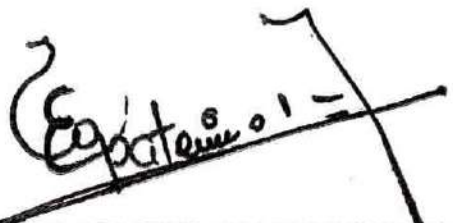
En este sentido, y efectuando cumplimiento a lo establecido en los artículos 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011 «Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública», reglamentada por el Decreto 2641 de 2012, y en concordancia con la Ley 1712 de 2014 «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», así como la Ley 1757 de 2015 «Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática», se presenta el *Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano* que se ha articulado para la vigencia 2022, el cual tiene como objetivo fortalecer la capacidad de la institución en la lucha contra la corrupción y la promoción de altos estándares de transparencia.

Este documento se encuentra estructurado bajo 5 componentes, que reflejan las capacidades, alcances y misionariedades de los diferentes líderes de proceso, atendiendo lo señalado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión IV, así:

- a) Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- b) Racionalización de trámites.
- c) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

- d) Rendición de cuentas.
- e) Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Con lo anterior, y siguiendo los preceptos del modelo de gestión de la función pública, el Ejército Nacional se encuentra en constante búsqueda de la mejora continua y de un nivel óptimo de desarrollo organizacional que le permita estar a la vanguardia de la normativa gerencial del sector público en general.



General EDUARDO ENRIQUE ZAPATEIRO ALTAMIRANDA
Comandante Ejército Nacional

I. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El Ejército Nacional a través del Departamento de Planeación (CEDE5) – Dirección Gestión de Calidad (DIGEC), establece los lineamientos para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción, los cuales están descritos en la Directiva Permanente N° 000115 del 03 de diciembre de 2019¹, «Lineamientos generales para la administración de riesgos en el Ejército Nacional», aplicable a los 44 procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Fuerza. Dichas directrices se alinean a lo establecido en la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

1. Política de administración de riesgos

El Ejército Nacional tiene la siguiente política de calidad, en la cual está inmersa la administración de riesgos y se encuentra vigente con código POL-JEMPP-CEDE5-007, versión: 7, fecha de emisión: 2019-05-02, así:

«El Ejército Nacional con la finalidad primordial de defender la soberanía, la independencia y la integridad territorial, cumple su misión en el marco del desarrollo de operaciones militares, regido por la Constitución Nacional, el respeto absoluto por los DD.HH. y acatamiento del DIH, honor militar, disciplina, ética en todas las actuaciones, compromiso, fe en la causa y persistencia en el empeño, comprometido con el desarrollo y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión (SIG), **la administración de los riesgos de gestión y corrupción**, cumpliendo con los requerimientos de las partes interesadas con un alto nivel de calidad, innovación y competitividad, mediante prácticas de legalidad y transparencia; garantizando protección a la

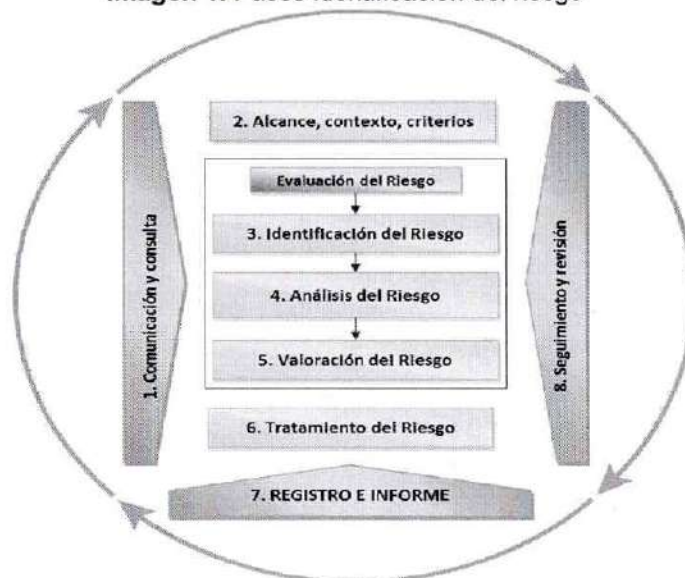
¹ Directiva Permanente N° 000115 del 03 de diciembre de 2019 «Lineamientos generales para la administración de riesgos en el Ejército Nacional».

población, neutralización de amenazas internas y externas, coadyuvando a la legalidad, el emprendimiento y la equidad, como la Fuerza eje de acción unificada en operaciones terrestres conjuntas, coordinadas, interinstitucionales y multilaterales para alcanzar la unidad de esfuerzo».

2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción

Para la construcción del mapa de riesgos de corrupción de la vigencia 2022, se llevaron a cabo siete de los ocho pasos descritos en la gráfica de acuerdo a lo establecido en la NTC-ISO 31000:2018 "Gestión del riesgo"². Se debe tener en cuenta que el proceso de seguimiento y revisión señalado en el paso número ocho se llevará a lo largo de toda la vigencia, así:

Imagen 1. Pasos identificación del riesgo



Fuente: Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 31000:2018

² NTC-ISO 31000:2018 "Gestión del riesgo", Capítulo 6, Figura 4.

a. Contexto estratégico.

La estructuración del contexto estratégico 2022, inició en septiembre de 2021 mediante la realización de mesas de trabajo con los gestores de calidad de cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, definiendo la elaboración de un solo contexto estratégico para todo el Ejército Nacional, con el fin de optimizar la administración de riesgos.

Finalizando el ejercicio en septiembre del 2021, se determinó un total de 6 factores externos (económicos, medioambientales, políticos, sociales, tecnológicos e imagen) y 8 internos (infraestructura, personal, procesos, tecnológicos, financieros, imagen, normatividad y comunicación interna), al igual que 265 causas.

b. Identificación del riesgo.

Teniendo en cuenta los ajustes de la *Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas* versión 5, de diciembre de 2020, se inicia con el diligenciamiento de la matriz estratégica de riesgos, donde cada líder de proceso del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo a su objetivo y actividades, identifica los riesgos de corrupción a administrar durante la vigencia 2022, describiendo los posibles riesgos identificados, analizando y seleccionando la probabilidad y el impacto. Se diligencia en la matriz estratégica de riesgos, seleccionando el número Probabilidad (P) e impacto (I) debajo del proceso correspondiente y seleccionando la clasificación a la cual pertenece.

Posteriormente, se realiza consolidación de la información por el Departamento de Planeación (CEDE5) con el propósito de unificar los posibles riesgos que sean aplicables a varios procesos.

Tabla No. 1. Matriz Estratégica de Riesgos

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS ARMADAS FUERZA POLICIAL NACIONAL DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN		MATRIZ ESTRATÉGICA DE RIESGOS		Folio: 1 de 1 Código: FOCOM-DOCC-0001 Versión: 1 Fecha de emisión: 2023-03-22	
Nº	CLASIFICACIÓN	RIESGO	OBJETIVO	INDICADOR	MESES
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					

Fuente: Departamento de Planeación (CEDE5), Dirección Gestión de Calidad (DIGEC)

Luego de ser consolidada la matriz estratégica de riesgos por el Departamento de Planeación, se presenta al Jefe de Estado Mayor de Planeación y Políticas, para la respectiva revisión, validación y aprobación.

De acuerdo a la metodología establecida en la Directiva Permanente N° 000115 del 03 de diciembre de 2019 anexo A, registrando la información en el mapa de riesgos donde se establece el alcance, el proceso, objetivo del proceso, causa inmediata, causa raíz, impacto, nombre del riesgo, descripción del riesgo, clasificación y frecuencia del proceso. Para el 2022 se identificaron 46 riesgos de corrupción, como se observa en la tabla N° 2, igualmente se identificaron 7 riesgos de fraude interno como se observa en la tabla N°3

Tabla N° 2 Identificación de riesgos de corrupción 2022

NÚMERO	RIESGO	PROCESO RESPONSABLE
1	Posibilidad, por acción u omisión, de afectación reputacional y/o económica por el inadecuado cumplimiento de los marcos legales y éticos asociado al uso indebido del poder público, propiciados por fraudes en documentación soporte o plataformas tecnológicas para la realización de procedimientos de administración de talento humano en el Ejército Nacional, desviándose lo público hacia el interés particular. Dirección de Centros de Reclusión (DICER).	Administración de Talento Humano
2	Posibilidad de afectación reputacional y/o afectación económica por el inadecuado cumplimiento de los marcos legales y éticos por parte de los servidores públicos propiciados por acciones fraudulentas en documentación soporte o plataformas tecnológicas desarrolladas por funcionarios de la DIFAB en el marco de la ejecución de procedimientos de administración de talento humano, desviando la gestión pública del Ejército Nacional y favoreciendo el interés privado. Dirección de Familia y Bienestar (DIFAB).	Administración de Talento Humano
3	Posibilidad, por acción u omisión, de afectación reputacional y/o económica por el inadecuado cumplimiento de los marcos legales y éticos asociado al uso indebido del poder público, propiciados por fraudes en documentación soporte o plataformas tecnológicas para la realización de procedimientos de administración de talento humano en el Ejército Nacional, desviándose lo público hacia el interés particular. Dirección de Gestión Humana (DIGEH).	Administración de Talento Humano
4	Posibilidad de afectación reputacional y/o afectación económica por el inadecuado cumplimiento de los marcos legales y éticos por parte de los servidores públicos propiciados por fraudes en documentación soporte o modificaciones de los usuarios en las plataformas tecnológicas para la realización de procedimientos de	Administración de Talento Humano

	administración de talento humano en el Ejército Nacional, para el beneficio propio o de terceros. Dirección de Personal (DIPER).	
5	Posibilidad de afectación reputacional y/o afectación económica por el inadecuado cumplimiento de los marcos legales y éticos por parte de los servidores públicos propiciados por fraudes en documentación soporte o plataformas tecnológicas para la realización de procedimientos de administración de talento humano en el Ejército Nacional. Dirección de Preservación de la Integridad y Seguridad del Ejército (DIPSE).	Administración de Talento Humano
6	Posibilidad de acción u omisión, de afectación reputacional y/o económica por el inadecuado cumplimiento de los marcos legales y éticos por parte de los servidores públicos asociado al uso indebido del poder público, propiciados por fraudes en documentación soporte o plataformas tecnológicas para la realización de procedimientos de administración de talento humano en el Ejército Nacional, desviándose lo público hacia el interés particular. Dirección de Prestaciones Sociales (DIPSO).	Administración de Talento Humano
7	Posibilidad, por acción u omisión, de afectación reputacional y/o económica por el inadecuado cumplimiento de los marcos legales y éticos por parte de los servidores públicos asociado al uso indebido del poder público, propiciados por fraudes en documentación soporte o plataformas tecnológicas para la realización de procedimientos de administración de talento humano en el Ejército Nacional, desviándose lo público hacia el interés particular. Dirección de Sanidad (DISAN).	Administración de Talento Humano
8	Posibilidad de afectación reputacional a la imagen institucional por el cobro en el trámite y tráfico de influencias, lo que genera incumplimiento de los roles y funciones específicas de cada cargo, generando soborno y estableciendo un inadecuado cumplimiento a los marcos legales y éticos por parte de los servidores públicos (oficiales, suboficiales, soldados y personal civil) al recibir dádivas o beneficios con	Reclutamiento

	falsificaciones de documentos con el fin de alterar el estado de los ciudadanos para definir su situación militar.	
9	Posibilidad de afectación reputacional a la imagen institucional al favorecer el interés particular sobre el interés institucional, a través de la gestión que realizan los funcionarios del proceso control reservas y movilización ya que pueden omitir documentación que genere un impacto negativo al postular candidatos reservistas de honor y alterar la información registrada en la base de datos de la reserva.	Control Reserva y Movilización
10	Posibilidad de afectación reputacional al favorecer el interés particular sobre el interés institucional y falencias en la aplicación estricta de los protocolos de selección e incorporación de personal.	Selección e Incorporación Escuelas de Formación
11	Posibilidad de afectación reputacional por sanciones (penales, disciplinarias y administrativas) y a la imagen institucional derivadas del inadecuado cumplimiento de los marcos legales y éticos por parte de los servidores públicos, que puede ocasionar posible desviación o mal empleo de los recursos (financieros y técnicos).	Producción de Inteligencia y Contrainteligencia Militar
12	Posibilidad de afectación reputacional a la imagen institucional por desviación y/o uso indebido de los recursos (Financieros, tecnológicos, humanos y técnicos) al momento de recibir o solicitar dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros de acuerdo a la asignación del presupuesto de educación a causa de querer beneficiar el interés propio.	Gestión Educación Militar
13	Posibilidad de afectación reputacional por favorecer el interés particular sobre el interés institucional al usar la imagen del Ejército Nacional para solicitar recursos (financieros, tecnológicos, humanos y técnicos) y usarlos en actividades ajenas a la institución por falta de fidelidad a la ética militar por parte del personal.	Gestión Acción Integral
14	Posibilidad de afectación reputacional por concusión al cobrar por el uso de las emisoras incumpliendo el ordenamiento jurídico (radiodifusión sonora de interés	Gestión Acción Integral

	público) debido a la extralimitación en el ejercicio de las funciones inherentes al cargo buscando un beneficio personal.	
15	Posibilidad de afectación reputacional por empleo inadecuado del equipo de ingenieros en el desarrollo de las actividades debido al uso sin previa autorización del Comando de Ingenieros.	Equipo de Ingenieros
16	Posibilidad de afectación reputaciones a la imagen institucional por pérdida o uso inadecuado de elementos, herramientas, materiales y/o suministros destinados para la ejecución de los proyectos por parte de las Unidades Tácticas debido a inadecuado cumplimiento de los marcos legales y éticos por parte de los servidores públicos originando retrasos en el avance de obras.	Proyectos de Consolidación
17	Posibilidad de afectación reputaciones por uso indebido de bienes fiscales en custodia del Ejército Nacional debido al favorecimiento del interés particular sobre el institucional en la celebración indebida de contratos originando demandas o acciones legales en contra del Ministerio de Defensa y el Ejército Nacional.	Gestión Finca Raíz
18	Posibilidad de afectación reputaciones por Desviación y/o uso indebido de los recursos (Financieros, tecnológicos, humanos y técnicos) originando pérdida de material técnico y municiones especiales de ingenieros asignados a la acción contra los artefactos explosivos debido a uso inadecuado del material asignado a la acción contra los artefactos explosivos (AE).	Gestión Desminado
19	Posibilidad de afectación reputaciones al favorecer el interés particular sobre el institucional por fraudes (adulteración, manipulación, modificación, adición o eliminación) en documentos soportes para procedimientos o por recibir dádivas y/o imponer acciones que atenten contra la independencia, parcialidad y debido proceso en el desarrollo de la instrucción y gestión de los procesos disciplinarios y administrativos por encima del ordenamiento legal; en la revisión de los actos administrativos o en el desarrollo de los procesos judiciales, para beneficio propio o de terceros, debido a la falta de ética en la instrucción de procesos disciplinarios y	Gestión Jurídica Integral

	administrativos, en la revisión de los actos administrativos y/o en el desarrollo de los procesos judiciales o por pérdida de información que se encuentre contenida en los expedientes y en las bases de datos con información jurídica.	
20	Posibilidad de afectación reputaciones debido a la vulneración de los protocolos de seguridad digital e institucionales, que conllevan a la fuga de información, durante la generación o actualización de la Doctrina del Ejército Nacional debido a que personal encargado de las publicaciones militares, difunda la información por canales no autorizados de acuerdo a las cláusulas o consideraciones especiales buscando un beneficio privado.	Gestión Doctrina
21	Posibilidad de afectación reputaciones por la adulteración, manipulación, modificación, adición o eliminación de registros e información de los sistemas o plataformas que se encuentran en el Centro de Doctrina del Ejército Nacional incumpliendo con los fundamentos jurídicos vigentes que ampara la reserva de la información protegida buscando un beneficio privado.	Gestión Doctrina
22	Posibilidad de afectación reputacional a la imagen institucional por desviación y/o uso indebido de los recursos (Financieros, tecnológicos, humanos y técnicos) debido al tráfico o hurto por uso inapropiado del patrimonio cultural militar a cargo de las Unidades de la Fuerza buscando el beneficio privado lo cual conlleva al tráfico de influencias en las unidades de la Fuerza.	Socio Humanística y Cultura Militar
23	Posibilidad de afectación reputacional a la imagen institucional a través del soborno (cohecho) debido a procedimientos ilícitos y/o plagio desviación de la gestión de lo público y beneficio privado en las investigaciones de Ciencias Sociales y Humanas debido al inadecuado cumplimiento en los protocolos para la seguridad y reserva de la información de patrimonio cultural buscando un beneficio privado.	Socio Humanística y Cultura Militar
24	Posibilidad de afectación reputacional al favorecer el interés particular sobre el interés institucional. Por adulterar o falsificar documentos académicos que validan los procedimientos para certificación o titulación de estudiantes o egresados evidenciando que hace falta el fortalecimiento en principios y valores institucionales.	Gestión Educación Militar

25	Posibilidad de afectación reputacional por tráfico de influencias al ejecutar u omitir acciones para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado en recursos (Financieros, tecnológicos, humanos y técnicos), subestimando las consecuencias al omitir hechos administrativos y disciplinarios que atentan contra la Institución.	Gestión Educación Militar
26	Posibilidad de afectación reputacional a la imagen institucional debido a la inadecuada aplicación de la normatividad vigente facilitando falencias en los controles por parte de los comandantes de las unidades de formación, capacitación e instrucción, entrenamiento y reentrenamiento, en donde se favorece el interés particular sobre el interés institucional, para el empleo de las competencias militares debido al uso inapropiado de instructores e instalaciones destinadas para el entrenamiento militar en actividades fuera de lo ordenado.	Instrucción, Entrenamiento y Reentrenamiento
27	Posibilidad de afectación reputacional de las autoridades inspectoras, por inadecuado cumplimiento de los marcos legales y éticos, debido a la omisión intencional de hallazgos o manipulación de calificaciones, por parte del personal que participa en las inspecciones, a cambio de dádivas o prebendas en beneficio propio.	Gestión de Inspección
28	Posibilidad de afectación reputacional de la institución cuando funcionarios aprovechando su cargo favorezcan el interés particular sobre el interés institucional, o permitan el tráfico de influencias, con el fin de recibir cualquier tipo de dádivas por parte de proponentes para favorecerlos en la adjudicación de contratos.	Adquisición de Bienes y Servicios
29	Posibilidad de afectación económica al favorecer el interés particular sobre el interés institucional, por falta de control en la verificación de la información de los requisitos mínimos para el reconocimiento del pago de acreedores varios, buscando un beneficio privado.	Gestión Contable
30	Posibilidad de afectación económica a la institución por la asignación de apropiación del presupuesto asignado al Comando del Ejército por Plan Anual de Adquisiciones y los saldos de Fondo Interno en control del Comando del Ejército sin autorización del Segundo Comandante, para favorecer el interés particular sobre el interés institucional, afectando la ética y transparencia buscando beneficio privado.	Gestión Presupuestal

31	Posibilidad de afectación económica que orientada a favorecer el interés particular sobre el interés institucional por acción u omisión y debido al uso de poder, conlleve a la pérdida, asignación o desviación injustificada del material reservado y/o no reservado en los almacenes y Unidades Tácticas generando desabastecimiento de la fuerza, ocasionando desviación de lo público por fallas en el seguimiento y control de los planes y metodologías institucionales en beneficio privado.	Operaciones Logísticas
32	Posibilidad de afectación reputacional al favorecer el interés particular sobre el interés institucional, al recibir y/o solicitar dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros, creando mala reputación del Ejército Nacional generando afectación de la imagen institucional, confianza y credibilidad de la institución.	Transparencia Institucional
33	Posibilidad de afectación económica que por acción u omisión se genere adulteración, manipulación, modificación, adición o eliminación de registros e información de los sistemas o plataformas por pérdida de suministros y partes requeridos en el mantenimiento de las aeronaves del Ejército.	Abastecimiento de Aviación
34	Posibilidad de afectación económica que por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado al favorecer el interés particular sobre el interés institucional, al realizar pago de primas de vuelo al personal que no cumple con los requisitos necesarios.	Análisis, Control y Gestión Operacional
35	Posibilidad de afectación económica a la Fuerza, con el fin de favorecer el interés particular sobre el interés institucional, provocando el inadecuado cumplimiento de los planes de mantenimientos preventivos, en el desarrollo de las actividades de la sección de transportes, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.	Gestión Administrativa
36	Posibilidad de afectación reputacional, debido al inadecuado cumplimiento de los marcos legales y éticos por parte de los servidores públicos, generando falencias en el seguimiento y control de los recursos asignados, en el desarrollo de las actividades del proceso gestión administrativa por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.	Gestión Administrativa

37	Posibilidad de afectación reputacional a la imagen institucional al recibir dinero o cobrar por el trámite (concusión), generando falta de información veraz para la toma de decisiones o soportes legales en el desarrollo de las actividades institucionales, que por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.	Gestión Documental
38	Posibilidad de afectación reputacional a la imagen institucional al recibir dinero o cobrar por el trámite (concusión), generando ocultamiento o utilización de la información para beneficiar a terceros, entorpeciendo la ejecución de las tareas de servicio al ciudadano por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.	Gestión Servicio al Ciudadano
39	Posibilidad de afectación reputacional y/o económica por la desviación y/o uso indebido de los recursos (Financieros, tecnológicos, humanos y técnicos), al favorecer el interés particular sobre el interés institucional debido al manejo inapropiado de los recursos que le son asignados al Departamento Jurídico Integral y demás Direcciones que participan en el proceso para su adecuado funcionamiento.	Gestión Jurídica Integral
40	Posibilidad de afectación reputacional por el favorecimiento de interés particular sobre el interés institucional por el incumplimiento de la aplicación de las normas éticas para el ejercicio profesional en el área de la salud en los procesos de selección, certificación y promoción de cargo, buscando un beneficio privado.	Alistamiento para el Combate y Seguridad de Aviación
41	Posibilidad de afectación reputacional a la imagen institucional debido a la omisión o desconocimiento de las acciones pertinentes frente a los requerimientos que ponen en conocimiento un hecho susceptible de acción disciplinaria o administrativa, debido al incumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad operacional por documentación no verídica (adulteración, manipulación, modificación, adición o eliminación), establecidos en la directiva vigente en el desarrollo de actividades de prevención en seguridad operacional.	Alistamiento para el Combate y Seguridad de Aviación

42	Posibilidad de afectación económica por la desviación y/o uso indebido de los recursos (Financieros, tecnológicos, humanos y técnicos), debido a la falta de conocimiento en los procedimientos de mantenimiento y adquisición de bienes, buscando un beneficio privado.	Mantenimiento de Aviación
43	Posibilidad de afectación económica desviación y/o uso indebido de los recursos (Financieros, tecnológicos, humanos y técnicos), debido a la falta de conocimiento sobre de herramientas para la correcta administración del Combustible de Aviación.	Combustibles de Aviación
44	Posibilidad de afectación económica que por acción u omisión se genere el inadecuado cumplimiento de los protocolos establecidos para la operación en los almacenes, vehículos y maquinaria, debido a la pérdida, asignación, desviación injustificada de material en los almacenes.	Combustibles de Aviación
45	Posibilidad de afectación económica que por acción u omisión se genere desviación y/o uso indebido de los recursos (Financieros, tecnológicos, humanos y técnicos), por pérdida de suministros y partes requeridos en el mantenimiento de las aeronaves del Ejército, buscando un beneficio privado.	Abastecimiento de Aviación
46	Posibilidad de afectación económica que por la aplicación inadecuada de técnicas, tácticas y procedimiento en los almacenes se genere pérdida, asignación, desviación injustificada de material, buscando un beneficio privado.	Abastecimiento de Aviación

Fuente: Departamento de Planeación (CEDE5) – Dirección Gestión de Calidad (DIGEC)

Tabla N° 3 Identificación de riesgos de fraude interno 2022

NÚMERO	RIESGO	PROCESO RESPONSABLE
1	Posibilidad de afectación económica por desviación y/o uso indebido de los recursos (Financieros, tecnológicos, humanos y técnicos) porque no existe un cronograma de seguimiento periódico a la ejecución de proyectos, contratos, entregas de bienes por suministro y mantenimiento.	Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información C5
2	Posibilidad de afectación reputacional, debido a la adulteración, manipulación, modificación, adición o eliminación de registros e información de los sistemas o plataformas, en el aplicativo SAP, originando inadecuada planeación, ejecución de los procedimientos y presuntas investigaciones administrativas, disciplinarias y/o penales, por el incumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad vigente.	Planeamiento Logístico
3	Posibilidad de afectación económica por el inadecuado cumplimiento de los protocolos establecidos para la operación en los almacenes, vehículos y maquinaria debido a la pérdida injustificada de los recursos ya sean financieros, tecnológicos, humanos y/o técnicos a causa de deficiencias en la planeación de los procesos.	Operaciones Logísticas
4	Posibilidad de afectación reputacional al favorecer el interés particular sobre el interés institucional permitiendo que alumnos logren obtener cambios en las notas y procedimientos académicos en cursos militares sin méritos evidenciando que hace falta fortalecimiento en principios y valores institucionales de los instructores promoviendo la indisciplina incentivando a los subalternos a no esforzarse para alcanzar sus metas	Gestión Educación Militar

5	Posibilidad de afectación reputacional a la imagen institucional debido a la inadecuada aplicación del modelo de gestión de perfiles y competencias estructurado para los diferentes cargos, conllevando a realizar acciones indebidas con los resultados de los alumnos, en el desarrollo de entrega y computación de notas finales de los programas de entrenamiento (Cursos), a causa de favorecer el interés particular sobre el interés institucional.	Instrucción, Entrenamiento y Reentrenamiento
6	Posibilidad de afectación reputacional por Fraudes (adulteración, manipulación, modificación, adición o eliminación) en documentos soportes para procedimientos, malas prácticas en el desarrollo de las operaciones de desminado humanitario ocasionando incumplimiento a la normatividad vigente debido a implementación de malas prácticas en el desarrollo de operaciones de desminado.	Gestión Desminado
7	Posibilidad de afectación reputacional a la imagen institucional por tratamiento o manejo indebido de los sistemas de acceso y base de datos de información física, digital y tecnológica causando fraudes en los documentos soportes para procedimientos del Sistema de Ciencia y Tecnología, por falta de control y verificación de la gestión documental en la Dirección de Ciencia y Tecnología orgánica del Comando de Educación y Doctrina (CEDOC).	Gestión Ciencia y Tecnología

Fuente: Departamento de Planeación (CEDE5) – Dirección Gestión de Calidad (DIGEC)

c. Análisis del riesgo

El nivel de probabilidad e impacto, tomando como referencia las tablas de medición del riesgo de corrupción, establecidas en la *Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas* emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Versión 05 – 2020.

Tabla N° 3 Probabilidad

CRITERIOS PARA DEFINIR EL NIVEL DE PROBABILIDAD			
		Frecuencia de la actividad	Probabilidad
1	Muy Baja	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta como máximo 3 veces por año.	20%
2	Baja	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta mínimo 4 a 34 veces por año.	40%
3	Media	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta de 34 a 600 veces por año.	60%
4	Alta	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta mínimo 600 veces al año y máximo 6000 veces por año.	80%
5	Muy Alta	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta más de 6000 veces por año.	100%

Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, Página 39

Tabla N° 4 Evaluación del impacto

IMPACTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN		
Si el riesgo de corrupción se materializa podría...	Respuesta	
	SI	NO
1. ¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?		
2. ¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?		
3. ¿Afectar el cumplimiento de misión de la Entidad?		
4. ¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece la Entidad?		
5. ¿Generar pérdida de confianza de la Entidad, afectando su reputación?		
6. ¿Generar pérdida de recursos económicos?		
7. ¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?		
8. ¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien o servicios o los recursos públicos?		
9. ¿Generar pérdida de información de la Entidad?		
10. ¿Generar intervención de los órganos de control, de la Fiscalía, u otro ente?		
11. ¿Dar lugar a procesos sancionatorios?		
12. ¿Dar lugar a procesos disciplinarios?		
13. ¿Dar lugar a procesos fiscales?		
14. ¿Dar lugar a procesos penales?		
15. ¿Generar pérdida de credibilidad del sector?		
16. ¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		
17. ¿Afectar la imagen regional?		
18. ¿Afectar la imagen nacional?		
19. ¿Generar daño ambiental?		

Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Página 72

Tabla N° 5 Calificación de riesgo de corrupción impacto

CALIFICACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN IMPACTO	
Respuestas	Descripción
Entre 1-5	Moderado
Entre 6-11	Mayor
Entre 12-19	Catastrófico

Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Página 72

NOTA: Si la respuesta a la **pregunta 16** es afirmativa, el riesgo se considera **catastrófico**.

La respuesta de las diecinueve (19) preguntas determina el impacto que se debe colocar en la evaluación del riesgo (Riesgo residual).

Tabla N° 6 Impacto riesgos de corrupción

MEDICIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - IMPACTO	
Descriptor	Descripción
Moderado	Genera medianas consecuencias sobre la entidad.
Mayor	Genera altas consecuencias sobre la entidad.

Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Página 72

Donde se determinan la probabilidad e impacto que debe corresponder con la que se seleccionó en la matriz estratégica de riesgos, se identifican mínimo tres (03) controles por riesgo y los cuales deben incluir responsable,

acción y complemento, así como la determinación de la clase de control (preventivo, detectivo o correctivo) de cada control teniendo en cuenta los atributos para el diseño de controles (eficiencia e informativos) y, en el tratamiento del riesgo, se selecciona la opción de manejo (reducir, mitigar y/o transferir).

Tabla N° 7 Evaluación de controles

Evaluación de Controles:											
Atributos para el diseño del control		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	
Atributos de eficiencia	Afectación										
	Tipo										
	Implementación										
Atributos informativos	Documentación										
	Frecuencia										
	Evidencia										
Resultados Valoración de los Controles			0	0	0	0	0	0	0	0	
		Probabilidad									
		Impacto									

Fuente: Departamento de Planeación (CEDE5) – Dirección Gestión de Calidad (DIGEC)

d. Valoración del riesgo

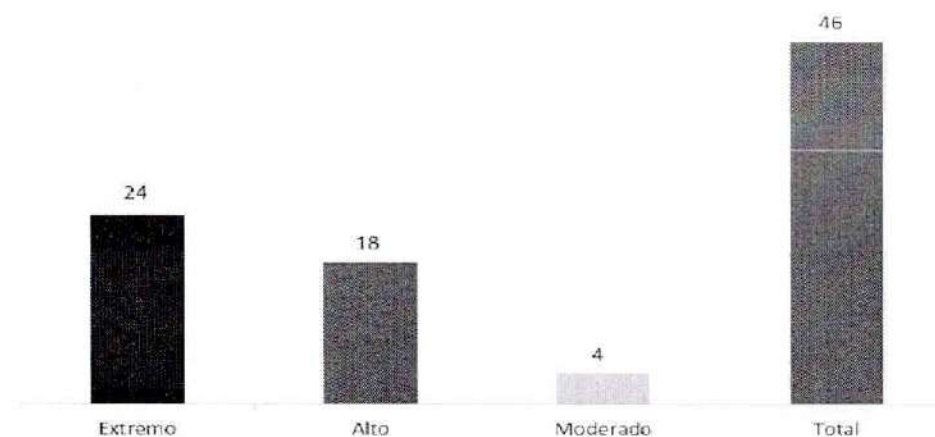
Con base en esta información y de acuerdo a la tabla: N° 6 resultados de la calificación del riesgo de corrupción, se calificaron, así:

Imagen 2. Matriz de calor



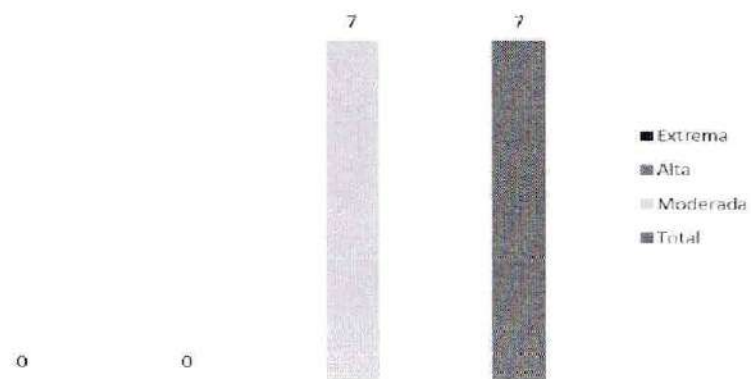
Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Página 73

Imagen 3. Riesgos de corrupción identificados por Zona



Fuente: Departamento de Planeación (CEDE5) – Dirección Gestión de Calidad (DIGEC)

Imagen 4. Riesgos de fraude interno identificados por Zona



Fuente: Departamento de Planeación (CEDE5) – Dirección Gestión de Calidad (DIGEC)

e. Comunicación y consulta

La documentación necesaria para la aplicación de la metodología de administración de riesgos del Ejército Nacional se publicó en la página web www.ejercito.mil.co e intranet link Sistema Integrado de Gestión (SIG), administración de riesgos.

B. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

1. Trámites del Ejército Nacional

Los siguientes trámites se encuentran inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) de Gobierno en línea, los cuales son:

Trámites del Ejército Nacional:

- a. Tarjeta provisional militar.
- b. Duplicado tarjeta reservista.
- c. Tarjeta de reservista Militar o Policial de segunda clase.
- d. Cédula militar para oficiales y suboficiales en retiro.
- e. Cédula militar para oficiales profesionales de la reserva.

Otro Procedimiento Administrativo (servicio)

- a. Certificación Mayor 50 años.

En la Política de Racionalización de Trámites, se tiene como objetivo focalizar su gestión para alcanzar resultados que permitan garantizar los derechos y satisfacer las necesidades de los ciudadanos, permitiendo al Ejército Nacional mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, a través de la entrega del producto o servicio.

Para el desarrollo de la estrategia de racionalización se identifica los trámites y otros procedimientos administrativos (servicio), que se quieren impactar para la simplificación, reducción de pasos, automatización, para dar a conocer a los ciudadanos los trámites y otros procedimientos administrativos (servicio) ofrecidos por el Comando de Reclutamiento y Control Reservas sobre la tarjeta militar.

Esta estrategia se encuentra alineada e integrada con la campaña «Estado Simple Colombia Ágil» en cumplimiento a la Directiva Presidencial No 07 de 2018 «Medidas para racionalizar, simplificar y mejorar los trámites ante entidades judiciales gubernamentales y el ordenamiento jurídico», así mismo, cumpliendo de esta forma con la metodología establecidos por la Presidencia de la República en su política anticorrupción.

Los ciudadanos pueden realizar la consulta de las actualizaciones y/o modificaciones de los trámites y otros procedimientos administrativos (servicio) en las páginas:

<https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/>

www.libretamilitar.mil.co

C. RENDICIÓN DE CUENTAS

3. Estrategia de rendición de cuentas

Teniendo en cuenta el Conpes 3654 del 2010 «Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos» y lo señalado en el Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Ejército Nacional cuenta con una estrategia que especifica la planeación de una serie de actividades que permiten evidenciar los diferentes espacios de rendición de cuentas y de participación ciudadana que son dispuestos por la Fuerza para dar cumplimiento a lo ordenado en la Ley 1757 de 2015³ y en el Modelo Integrado de Planeación de Gestión IV.

a. Espacios de rendición de cuentas, divulgación de información y participación ciudadana

- 1) Audiencia pública. Es un espacio de encuentro y reflexión sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.
- 2) Página Web. Busca ser eficiente en términos de visibilidad, relacionamiento e interacción con la comunidad, usabilidad, orientación, suministro de información, cumpliendo con los parámetros establecidos por Gobierno en Línea; para el manejo adecuado de las políticas y estándares para publicar información sobre el Estado colombiano en internet. Es importante desarrollar un canal de participación y comunicación con los públicos internos y externos para fortalecer la imagen institucional soportando la difusión de la

³ Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

información y empleo de los medios digitales como herramienta de apoyo a las estrategias de comunicación (rendición de cuentas).

- 3) Elaboración de informes de gestión y de ejecución presupuestal. Es un documento periódico que contiene el grado de avance de cada una de las metas, fines, objetivos y actividades planificadas por la entidad en su plan de acción o su plan de desarrollo, así mismo contiene el grado de ejecución presupuestal logrado hasta el momento de la elaboración del documento.
- 4) Feria de la gestión, feria de la transparencia o expo gestión. Es un acto público organizado por la entidad, se puede realizar en uno o varios días, al que pueden asistir ciudadanos y entidades libremente. En este espacio, a modo de feria, se exponen cada uno de los componentes de la gestión de las entidades.
- 5) Espacios de diálogo a través de nuevas tecnologías de la información. Son herramientas como chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales y/o aplicaciones móviles que permiten establecer una comunicación y retroalimentación en tiempo real por medio del uso de las nuevas tecnologías de la información.

D. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El servicio al ciudadano es un mecanismo que permite a los ciudadanos realizar diferentes trámites y servicios disgregados en requerimientos como peticiones, quejas, reclamos, consultas, felicitaciones, denuncias, comunicaciones oficiales, sugerencias y solicitudes de una forma rápida y efectiva, mediante canales de atención dispuestos para tal fin, promoviendo de esta manera nuevos espacios de interacción de los diferentes grupos de interés que de alguna manera guardan relación con la institución.

La institución en aras de dar cumplimiento a las políticas y estrategias del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano precisa que las unidades asuman el servicio de atención ciudadana como una política pública de obligatorio cumplimiento, teniendo como base el propósito de cumplir el compromiso institucional de garantizar a los diferentes grupos de interés, la calidad en el proceso de recepción, trámite y resolución de las peticiones, tanto de interés general como particular, generando espacios de interlocución entre el Ejército Nacional y la ciudadanía.

El análisis de las exigencias en materia de PQRSD resulta ser un ejercicio riguroso, en la medida en que existen varios instrumentos jurídicos mediante los cuales se regulan diferentes aspectos relacionados con las acciones que debe atender la institución, los cuales abarcan procesos y procedimientos internos hasta la prestación efectiva de los servicios a cargo del Ejército Nacional, por ello las exigencias legales deben atenderse dentro de un orden sistémico que genere valor a las políticas públicas y contribuya a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, realizando actividades tendientes a garantizar la satisfacción del ciudadano focalizando las necesidades más recurrentes y priorizarlas con el fin de volcar los esfuerzos en pro de un aumento paulatino de la satisfacción ciudadana.

Con base a lo anterior el Ejército Nacional se proyectó a generar diferentes espacios de interrelación institución-ciudadano, lo que ha permitido conocer las necesidades de mayor prioridad a través de la asistencia a ferias nacionales y distritales, visitas a instituciones educativas y entidades privadas, la emisión de respuestas basadas en la normatividad y en los tiempos estimados a través del link de Servicio al Ciudadano y la implementación de líneas

telefónicas que permiten emitir una respuesta en tiempo real, entre otros; evidenciando así, un mayor reconocimiento del servicio y una mejora continua en los objetivos donde el eje central es el ciudadano.

Es importante tener en cuenta las diferentes acciones a tomar con el fin de mejorar el acceso y calidad de servicio, así como también la caracterización de los ciudadanos y los recursos a disponer para el cabal cumplimiento de dicho servicio.

1. Definiciones

- a. **Petición.** Es la solicitud verbal o escrita que se presenta ante un servidor público con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto. Este derecho es considerado como un derecho constitucional fundamental que hace parte de los derechos inherentes a la persona humana y su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la acción de tutela. La petición debe ser respetuosa so pena de rechazo.
- b. **Queja.** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- c. **Reclamo.** Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.
- d. **Sugerencia.** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

- e. Solicitud de información pública. Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 «Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública».
- f. Denuncia. Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.
- g. Felicitación. Reconocimiento, congratulación, elogio, que manifiesta el usuario frente a los servicios que se presta o un aspecto de la gestión institucional.
- h. Consulta. Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.
- i. Comunicación oficial. Son aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independiente del medio utilizado.

2. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

El Ejército Nacional pone a disposición la oficina de Servicio al Ciudadano por medio de la cual los grupos de interés tienen derecho a presentar diferentes tipos de requerimientos tanto de interés general como particular, teniendo como fundamento la mejora continua con base a las sugerencias presentadas. La oficina de Servicio al Ciudadano depende de la Ayudantía General, quien a su vez depende del Segundo Comandante del Ejército Nacional, lo que permite dar un alto valor de importancia y de esta manera analizar y tomar decisiones de carácter estratégico que contribuyan a fortalecer el servicio al ciudadano.

3. Fortalecimiento de canales de atención

Todos los colombianos tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a los servicios del Estado, por ello, el Ejército Nacional está llamado a presentar su oferta institucional de forma accesible, a través de comunicaciones claras y sin requerimientos que dilaten la prestación del servicio, así mismo los canales de atención deben estar dispuestos para todos los grupos de interés destinados para tal fin.

Basados en las diferentes manifestaciones de inconformidad por parte de la población para lograr un buen canal de comunicación y acceso a los diferentes servicios que presta la institución, se ha impulsado el mejoramiento de los mismos a través de diferentes mecanismos que fortalecen la interacción del ciudadano con la institución. Estos son:

- a) Documental: en cumplimiento a lo previsto en el Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación «por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas», los grupos de interés podrán presentar sus solicitudes de manera escrita ante la institución por intermedio de la oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en la calle 53 # 57-93, barrio la Esmeralda, indicando los requisitos mínimos que debe tener el

documento como lo son: nombres y apellidos del solicitante o apoderado, lugar de domicilio, o correo electrónico para sus notificaciones, objeto de la solicitud, razones en la que se apoya, pretensiones de la solicitud, y relación de los documentos que soportan la situación descrita.

- b) Presencial: Si el ciudadano desea realizar su requerimiento de forma presencial, la institución cuenta con oficinas de servicio al ciudadano a nivel nacional y la ubicación e información se encuentra en el portal web

https://www.ejercito.mil.co/servicio_ciudadano/mapa_ubicacion_servicio_ciudadano_342999&download=Y.

- c) Telefónico: Los ciudadanos podrán tomar contacto con la institución a través de las líneas telefónicas 2220950 – 4261499 - 2216336, 018000-111689 y la línea 152 regulada bajo la Directiva Permanente N°000095 de 2019 «Estrategias para fomentar la política de cero tolerancia a la corrupción - campaña institucional Línea de transparencia EJC avanzando por Colombia», adicionalmente por medio del portal web se encuentran los números de contacto de las oficinas https://www.ejercito.mil.co/servicio_ciudadano/directorio_telefonico.

- d) Virtual: El Ejército Nacional pone a disposición de la ciudadanía el chat virtual, correo electrónico sac@buzonejercito.mil.co y el link servicio al ciudadano ingresando al portal web www.ejercito.mil.co, donde se podrá acceder desde cualquier lugar, dentro o fuera del país, presentar diferentes tipos de solicitudes (consultas, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones, comunicaciones oficiales, información pública), diligenciando un formulario con datos básicos en donde el único campo obligatorio es el correo electrónico y obteniendo la respuesta correspondiente en el mismo link, utilizando el código de consulta que el sistema le otorga al ciudadano en el momento de presentar el requerimiento.

4. Talento humano

Se cuenta con 194 oficinas de Servicio al Ciudadano a nivel nacional con personal idóneo y capacitado, teniendo herramientas y conocimientos para mejorar, tanto la calidad de la gestión como la prestación del servicio, garantizando un fácil acceso y agilidad a los trámites y servicios que solicita la ciudadanía.

En el talento humano se deben tener aptitudes que conlleven a la vocación de servicio de tal manera que se evidencie en las diferentes actividades que se desarrollen con los ciudadanos. Sin embargo, es importante tener exigencia cualitativa y a nivel de competencias del personal que tenga interacción directa por los diferentes canales de atención con el cliente ya sea interno o externo.

5. Normativo y procedimental

Está compuesto por aquellos requerimientos normativos que debe cumplir el Ejército Nacional, teniendo en cuenta los procesos y procedimientos a desarrollar, formulando acciones que conlleven al cumplimiento de los mismos en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) y diferentes trámites que se encuentren dentro de la competencia del proceso de Servicio al Ciudadano.

Dentro de las actividades que se desarrollan en este componente se establece la elaboración periódica de informes para identificar y realizar actividades de mejora para la prestación de los servicios por los diferentes canales de atención, tener claridad y dar un óptimo desarrollo de los procesos internos para la gestión de trámites y otros procedimientos administrativos, la realización de campañas que den a conocer las responsabilidades y compromisos que tiene el servidor público con respecto a los derechos de los ciudadanos.

6. Relacionamiento con el ciudadano

El Ejército Nacional dentro de su engranaje multidimensional tiene como uno de sus pilares el ciudadano, lo cual conlleva a focalizar sus esfuerzos en garantizar la satisfacción de manera real y efectiva a las necesidades, expectativas y requerimientos de los ciudadanos, generando resultados con valor público, con enfoque diferencial y concibiendo 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 la total articulación entre sus dependencias y una gestión eficiente de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas institucionales.

De esta manera permite ser una guía para mejorar el servicio y dar cumplimiento a la razón de ser de la función pública que es servir a los ciudadanos.

Análisis de la estructura organizacional

La Ayudantía General, emite lineamientos y directrices a las Jefaturas de Estado Mayor y sus dependencias, relacionados con el servicio al ciudadano y gestión documental, necesarias para sustentar la toma de decisiones del mando institucional; igualmente direcciona, a las diferentes dependencias que integran la Fuerza a través del link atención al ciudadano, las PQRS instauradas por la ciudadanía dando solución adecuada y oportuna de acuerdo a los términos establecidos en la ley.

a) Servidores públicos en atención al ciudadano

La vocación de servicio es uno de los pilares en que se fundamenta el Ejército Nacional, en razón a lo anterior, se cuenta con 49 oficinas de servicio al ciudadano a nivel nacional lideradas con personal idóneo, quienes dentro de

su labor ejercen un rol fundamental, contribuyendo de manera ardua en lograr una percepción de satisfacción positiva cuyo eje central es la actitud y buen trato.

b) Seguimiento y trazabilidad de las peticiones

Es la forma en la cual se tiene una vigilancia y control de las peticiones recibidas, logrando una respuesta oportuna a los ciudadanos y permitiendo que ellos conozcan la etapa en la que se encuentra dicha petición elevada ante la entidad.

Las peticiones se encuentran clasificadas de modo tal que cada clase de petición cuente con un término de Ley que permite un tiempo estimado para que la entidad pueda generar una respuesta de calidad y el ciudadano pueda satisfacer su necesidad.

Dichas peticiones son catalogadas así:

Tabla N° 8: Términos de ley por clase de petición

CLASE	TÉRMINO
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos y/o solicitudes de información pública	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción

Fuente: Ayudantía General Comando Ejército: Oficina de Atención al Ciudadano.

E. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

El Ejército Nacional garantiza los mecanismos de aplicación de la transparencia y acceso a la información pública por medio del diseño de la Política de Transparencia del Comandante de la Fuerza, con el fin de dar a conocer el lineamiento del mando superior que regirá el comportamiento de cada uno de los integrantes de la institución en cuanto a este particular se refiere.

1. Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción del Ejército Nacional

«El Ejército Nacional en defensa de la soberanía y del orden constitucional, dispone dar cumplimiento a los tratados internacionales suscritos por el Estado Colombiano, la ley de transparencia y el estatuto anticorrupción, facilitando mecanismos para la socialización, interiorización y aplicación de normas bajo un comportamiento ético incluyente con el ciudadano, que le garantiza el derecho fundamental de acceso a la información pública y la existencia de una institución sólida en honor y valores, donde el centro de gravedad son nuestros hombres enriquecida con buenas prácticas administrativas y una consolidada cultura de prevención y acción frente a la corrupción»⁴ siguiendo lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, nuestra institución propende por articular acciones para la prevención, detección e investigación de los riesgos de en los procesos de la gestión administrativa y misional de las entidades públicas, así como garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública a los ciudadanos y responderles de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a sus solicitudes de acceso a la información pública⁵.

2. Mecanismo para la aplicación de la transparencia activa

⁴ ABC de transparencia, Ejército Nacional de Colombia, 2017.

⁵ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Departamento Administrativo de la Función Pública, versión 4, marzo 2021.

La transparencia activa, entendida como «una de las formas que ha establecido la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública, para que haya disponibilidad de información en todas las páginas web de quienes deben cumplir con esta legislación»⁶, es aplicada en la Fuerza bajo la coordinación de la Dirección de Aplicación de Normas de Transparencia del Ejército (DANTE), por medio de la habilitación del módulo de «Transparencia y acceso a la información pública», en donde se ha publicado toda la información mínima exigida por la ley, y a su vez, dando cumplimiento a lo establecido en los lineamientos de la estrategia de Gobierno en línea en datos abiertos. Sin embargo, el nivel estratégico tiene el compromiso de continuar con actividades que permitan que el Ejército Nacional vaya en un proceso de mejoramiento continuo en el cumplimiento de toda la normatividad que existe al respecto, para lo cual se enuncian tareas e indicadores de gestión dentro del presente Plan Anticorrupción.

3. Transparencia pasiva

El Ejército Nacional garantiza el cumplimiento de este procedimiento a través de las oficinas de Atención al Ciudadano y todos los canales que tiene dispuestos para el contacto con la ciudadanía, razón por la cual dentro de los protocolos establecidos para los funcionarios se ha enfatizado sobre la importancia de los términos y la calidad de las respuestas entregadas a los solicitantes, pues el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014 señala que la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública, «es aquel acto escrito mediante el cual, de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, todo sujeto obligado responde materialmente a cualquier persona que presente una solicitud de acceso a información pública. Su respuesta se dará en los términos establecidos por el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011». Es importante tener claro que, si la información que es solicitada es de carácter reservado y clasificado, se debe rechazar o denegar la petición de manera motivada.

Las oficinas de Atención al Ciudadano deberán entonces, actuar de la mano con la oficina del Segundo Comandante del Ejército y la Dirección de Aplicación de Normas de Transparencia para garantizar la capacitación del personal

⁶ Transparencia activa ABC de la divulgación de información pública. Procuraduría General de la Nación.

encargado acerca de la aplicación de este mecanismo; de igual forma se elaborará un informe consolidado de estadísticas de estas solicitudes de información.

4. Instrumentos de gestión de la información

El Ejército Nacional dispone de los instrumentos de la gestión de la información en el módulo de transparencia y acceso a la información, el registro de activos, el índice de información clasificada y reservada y el esquema de publicación, teniendo en cuenta la normatividad vigente para poner a disposición de la ciudadanía la manera en la que pueden encontrar la información.

5. Criterio diferencial de publicación

«Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a la información pública»⁷, El Ejército Nacional, identifica mediante la *Estrategia de Participación Ciudadana*, brechas para lograr la interacción con la ciudadanía, de forma particular con las personas de especial protección y poblaciones especiales, por tal motivo se consideró como iniciativa a desarrollar, establecer canales de comunicación adecuados para el personal de particular protección y comunidades especiales, esta actividad está definida en el anexo D "Componente de transparencia y acceso a la información pública".

⁷ Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Departamento Administrativo de la Función Pública.

6. Monitoreo de acceso a la información pública

Con el fin de contar con un mecanismo que permita el monitoreo del nivel de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía, el Ejército Nacional estructura de manera semestral un informe que contiene el detalle de las solicitudes de acceso a información pública y el tratamiento de las mismas (estadísticas, tiempos de respuesta e información de remisión a una o más entidades o dependencias al interior de la institución). De igual forma, durante 2022 se buscará medir a través de revisiones aleatorias las peticiones a las que les fue negado el acceso a la información solicitada con el fin de ajustar protocolos y efectuar una trazabilidad con los instrumentos de gestión de la información como herramientas útiles para aumentar la calidad de las respuestas a los diferentes grupos de interés del Ejército Nacional.

F. INICIATIVAS ADICIONALES

1. Implementación de la Estrategia de Participación Ciudadana con el fin de lograr una incidencia efectiva de la ciudadanía en procesos de la gestión del Ejército Nacional.
2. Actualizar el Código de Ética Institucional emitido por el Comando del Ejército, a Código de Integridad, cumpliendo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
3. Actualización de la Cartilla de Educación y Entrenamiento del Ejército: ABC de transparencia del Ejército Nacional con el fin de recopilar toda la información necesaria de manera puntual y de fácil entendimiento para todo el personal de la Fuerza.

II. ANEXOS.

ANEXO A: COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRÁMITES⁸

Nombre del Trámite	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo	Acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha final racionalización
Tarjeta reservista militar o policial de segunda clase	El ciudadano debe presentar el Certificado de residente en el exterior que solicita en la Cancillería, para demostrar la residencia mínima de tres años en el exterior. Para comprobar que un ciudadano se encuentra adoptado por el ICBF, la entidad envía listado al Comando de Reclutamiento donde se relacionan todo tipo de registros que pueden demorar en su revisión, para determinar qué ciudadanos están por definir su situación militar.	Intercambio de información en línea del Sistema Misional de Reclutamiento con Cancillería, para verificar el Certificado de residente en el exterior. Interoperabilidad del Sistema Misional de Reclutamiento y del ICBF para verificar la información específica de los jóvenes que deben definir su situación militar.	Ahorro en costos de transporte para el ciudadano aproximadamente de \$10.000 y en tiempo del ciudadano de una semana (8 días), en traslado a la Cancillería y/o Consulado en el país donde reside para obtener el Certificado de residente en el exterior, así como los ciudadanos en Colombia. Ahorro en carga operativa y en tiempo dos a cuatro semanas (un mes) en el Comando de Reclutamiento para verificar en el listado los jóvenes en condición de adaptabilidad que van a definir su situación militar.	Tecnológica	Interoperabilidad externa	Comando de Reclutamiento y Control Reservas	1/01/2018	30/11/2022

⁸ Fuente: Comando de Reclutamiento y Control Reservas del Ejército (COREC)

Cédula militar para oficiales y suboficiales en retiro - documento de identificación digital para el personal de oficiales y suboficiales y soldado profesionales en retiro. - (DID).	El ciudadano debe presentar los siguientes documentos: I) Formato Datos elaboración cédula militar oficiales y suboficiales en retiro. Suboficial Control (sin costo) II) Formato Datos elaboración cédula militar Subtenientes de la Reserva — No Soldado. (sin costo) El costo de movilización para su solicitud valor aproximado de \$5.000 y un costo por la elaboración del documento de \$18.000 (original y \$ 52.000 (duplicado) para un aproximado de \$23.000 (original) y \$57.000 (duplicado)) El trámite se obtiene en un (1) mes.	Este trámite se realiza a los ciudadanos que se encuentran en uso de buen retiro del Ejército Nacional, el cual quedará totalmente en línea ahorro en costos.	Ahorro en costos de transporte y tiempo en el trámite.	Tecnológica	Trámite total en línea	Comando de Reclutamiento y Control Reservas	2/01/2022	31/01/2022
--	--	--	---	--------------------	-------------------------------	--	------------------	-------------------

Certificación Laboral de Definición Situación Militar	El ciudadano debe presentar los siguientes documentos antes los distritos militares: I) Fotocopia de la cédula de ciudadanía. (costos \$200) II) solicitud para certificación laboral (sin costo) Trámite que se realiza de manera presencial al Distrito lo que genera un valor aproximado (\$5.500). El trámite se obtiene en 2 días hábiles	Otro procedimiento administrativo quedará totalmente en línea	Disminuir el tiempo en la expedición de la certificación digital que será en dos horas aproximadamente, así como el ahorro en costos de transportes y documentos que allegan a los distritos militares.	Tecnológica	Trámite total en línea	Comando de Reclutamiento y Control Reservas	2/01/2022	31/01/2022
---	---	---	---	-------------	------------------------	---	-----------	------------

ANEXO B: COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS⁹

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Informar la gestión realizada.	Publicar informes de gestión del Ejército Nacional en el módulo de transparencia de la página del Ejército Nacional.	DANTE-CEDE5	30 de marzo de 2022 30 de junio de 2022 30 de septiembre de 2022 30 de diciembre de 2022
	1.2	Diseñar actividades que permitan la recepción de información relevante a grupos especiales y de particular protección.	Diseñar piezas comunicativas didácticas para dar a conocer los informes de rendición de cuentas e información relevante para población especial y de particular protección.	DANTE-CEAYG-DICOE	30 de junio de 2022 30 de diciembre de 2022
	1.3	Realizar la difusión y promoción de audiencias públicas e información que cumpla las expectativas e intereses de los grupos de valor.	Divulgar por diversos canales de comunicación información pertinente a las audiencias públicas de rendición de cuentas para todos los grupos de valor en su promoción y posterior información de valor del análisis de los ejercicios.	DANTE - DICOE	30 de junio de 2022 30 de diciembre de 2022
	1.4	Sintetizar información sobre las audiencias públicas de rendiciones de cuentas realizadas para los grupos de valor.	Publicar informes ejecutivos de audiencias públicas de rendiciones de cuentas en el módulo de transparencia de la página web del Ejército Nacional.	DANTE	30 de junio de 2022 30 de diciembre de 2022
Subcomponente 2 Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Audiencia pública de rendición de cuentas.	Diseñar la audiencia pública de rendición de cuentas teniendo en cuenta las expectativas e intereses de los grupos de valor, desarrollando un plan para la audiencia pública.	DANTE	30 de junio de 2022 30 de diciembre de 2022
	2.2	Ferias de diálogo.	Realizar la feria de diálogo ciudadano por zonas y regiones priorizadas con los grupos de valor.	CEAYG-COREC	30 de junio de 2022 30 de octubre de 2022

⁹ Fuente: Dirección de Aplicación de Normas de Transparencia del Ejército (DANTE).

	2.3	Espacios de diálogo a través de nuevas tecnologías de la información.	Implementar espacios de diálogo empleando las nuevas tecnologías con métodos como foros virtuales, chat, reunión de usuarios y encuestas de satisfacción.	CEAYG	30 de marzo de 202230 de junio de 202230 de septiembre de 202230 de diciembre de 2022
Subcomponente 3 Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora	3.1	Encuesta audiencia pública de rendición de cuentas.	Aplicar encuesta de evaluación y retroalimentación sobre informes de rendición de cuentas a todos los grupos de valor.	DANTE - CEIGE	30 de junio de 2022 30 de diciembre de 2022
	3.2	Acciones de mejora.	Evaluar e implementar acciones de mejora a partir de los eventos de diálogo realizados con todos los grupos de valor.	CEDE5 con áreas misionales	30 de diciembre de 2022
	3.3	Realizar y publicar autoevaluación de las audiencias públicas de rendición de cuentas.	Realizar la autoevaluación de las audiencias públicas de rendición de cuentas y publicarlas en el módulo de transparencia de la página web del Ejército Nacional.	DANTE - CEIGE	30 de junio de 2022 30 de diciembre de 2022

ANEXO C: COMPONENTE MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO¹⁰

Componente 4: Servicio al ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1	“Actividad Caracterización grupos de valor” 1.1. de	Informe y acta de reunión de la mesa de trabajo realizada con el fin de actualizar la guía de caracterización de grupos de valor del Ejército Nacional.	Oficial Servicio al Ciudadano	30 de junio de 2022
	1.2	“Actividad Actualizar guía caracterización usuarios” 1.2” de de	Actualizar la guía de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés del Ejército Nacional.	Oficial Servicio al Ciudadano	31 de diciembre de 2022
	1.3	“Actividad Actualización URL reporte gerencial” 1.3” para	oficio Solicitando al administrador de la página (dirección de Telemática), la actualización en el link para que el reporte gerencial demuestre la caracterización de ciudadanos.	Oficial Servicio al Ciudadano	30 de junio de 2022

¹⁰ Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano (SAC)

	1.4	"Actividad 1.4" Gestión Servicio al Ciudadano	realizar un informe de gestión del proceso de Servicio al Ciudadano, con el fin de reportar mensualmente el número de peticiones, quejas y reclamos interpuestas por los grupos de interés hacia la Institución.	Oficial Servicio al Ciudadano	28 de febrero de 2022 31 de marzo de 2022 30 de abril de 2022 31 de mayo de 2022 30 de junio de 2022 31 de julio de 2022 31 de agosto de 2022 30 de septiembre de 2022 31 de octubre de 2022 30 de noviembre de 2022 31 de diciembre de 2022
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.1	"Actividad 2.1" Capacitación en atención incluyente"	Talento humano de la entidad, capacitado en atención incluyente lenguaje de señas por FENASCOL.	Oficial Servicio al Ciudadano	31 de diciembre de 2022
	2.2	"Actividad 2.2" Seminario a nivel nacional en Servicio al Ciudadano	Realizar un seminario de Servicio al Ciudadano a nivel nacional para todo el talento humano responsable de la atención ciudadana.	Oficial Servicio al Ciudadano	31 de diciembre de 2022
	2.3	"Actividad 2.3" Felicitaciones talento humano a nivel nacional	Reconocimiento al talento humano responsable de la atención ciudadana, por su labor mediante una felicitación por parte del Ayudante General, estímulo que será publicado en la orden semanal de la Ayudantía General del Comando del Ejército.	Oficial Servicio al Ciudadano	28 de febrero de 2022 31 de marzo de 2022 30 de abril de 2022 31 de mayo de 2022 30 de junio de 2022 31 de julio de 2022 31 de agosto de 2022 30 de septiembre de 2022 31 de octubre de 2022 30 de noviembre de 2022 31 de diciembre de 2022

	2.4	"Actividad 2.4" Capacitación canal telefónico	Realizar la gestión con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), con el fin certificar en servicio al cliente al personal que integra el canal telefónico.	Oficial Servicio al Ciudadano	31 de diciembre de 2022
Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.1	"Actividad 3.1. Estrategia de fortalecimiento de canal virtual de atención"	Informe del fortalecimiento del canal de atención virtual de la entidad, incorporando lineamientos Resolución 1519 de 2020 y Normatividad vigente.	Oficial Servicio al Ciudadano	30 de noviembre de 2022
	3.2	"Actividad 3.2" verificación oficinas responsables de la atención ciudadana en NTC 6047	Elaborar informes de oportunidades de mejora a las oficinas a nivel nacional responsables de la atención en referencia al cumplimiento de la NTC 6047, accesibilidad al medio físico.	Oficial Servicio al Ciudadano	28 de febrero de 2022 31 de marzo de 2022 30 de abril de 2022 31 de mayo de 2022 30 de junio de 2022 31 de julio de 2022 31 de agosto de 2022 30 de septiembre de 2022 31 de octubre de 2022 30 de noviembre de 2022 31 de diciembre de 2022
	3.3	"Actividad 3.3" Traducción de documentos a Lenguaje Claro y Lenguas nativas	Realizar informe de la traducción realizada de documentos de Servicio al Ciudadano a Lenguaje Claro y Lenguas Nativas.	Oficial Servicio al Ciudadano	30 de junio de 2022
	4.1	"Actividad 4.1. Diseño y desarrollo del concurso de nuevos escenarios de relacionamiento"	Informe de propuestas de nuevos escenarios de relacionamiento	Oficial Servicio al Ciudadano	30 de noviembre de 2022
Subcomponente 4 Conocimiento al servicio al ciudadano					

	4.2	"Actividad 4.2" de campañas sensibilización	Realizar Campañas informativas (boletines, cuñas radiales, videos, capacitaciones, instalación pasacalles, entrega volantes y agendas) sobre el servicio que brinda la oficina de Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional a la ciudadanía.	Oficial Servicio al Ciudadano	01 de abril de 2022 01 de julio de 2022 01 de octubre de 2022 01 de enero de 2023
	4.3	"Actividad 4.3" Fortalecer la cultura de servicio al interior del Ejército Nacional.	Realizar 1 campaña trimestral de sensibilización al personal de las jefaturas, Departamentos y Comandos en temáticas focalizadas a la atención ciudadana.	Oficial Servicio al Ciudadano	01 de abril de 2022 01 de julio de 2022 01 de octubre de 2022 01 de enero de 2023
Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.1	"Actividad 5.1" Diseño e implementación del método de ciudadano incógnito en el canal telefónico"	Informe de resultado del método de ciudadano incógnito	Oficial Servicio al Ciudadano	30 de noviembre de 2022
	5.2	"Actividad 1.2" medición de percepción de la ciudadanía	Informe de Percepción de medición de satisfacción a los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad del servicio recibido.	Oficial Servicio al Ciudadano	01 de abril de 2022 01 de julio de 2022 01 de octubre de 2022 01 de enero de 2023

	5.3	"Actividad 1.3" Verificación de las respuestas emitidas a los grupos de interés	Verificar de manera periódica las respuestas emitidas a los grupos de interés que cumplan con la normatividad, a través de los informes control de calidad desarrollados por el asesor jurídico.	Oficial Servicio al Ciudadano	28 de febrero de 2022 31 de marzo de 2022 30 de abril de 2022 31 de mayo de 2022 30 de junio de 2022 31 de julio de 2022 31 de agosto de 2022 30 de septiembre de 2022 31 de octubre de 2022 30 de noviembre de 2022 31 de diciembre de 2022
--	-----	--	--	-------------------------------	--

ANEXO D: COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN¹¹

Subcomponente	Actividades	Meta producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1: Lineamientos Transparencia Activa	Capacitación al personal de la Fuerza acerca de transparencia activa	Lograr la capacitación del 100% de las personas que se esperan capacitar durante la vigencia	Capacitaciones ejecutadas/ capacitaciones programadas	DANTE	31-03-2022 30-06-2022 30-09-2022 30-12-2022
	Verificación y seguimiento de la publicación y actualización de la información	Lograr que el módulo de transparencia y acceso a la información esté actualizado y cumpliendo con el 100% de los requerimientos de la ley	Número de requerimientos cumplidos/ número de requerimientos señalados en la ley.	DANTE	31-03-2022 30-06-2022 30-09-2022 30-12-2022
Subcomponente 2: Lineamientos Transparencia Pasiva	Capacitación al personal de la Fuerza acerca de transparencia pasiva	Lograr la capacitación del 100% de las personas que se esperan capacitar durante la vigencia	Capacitaciones ejecutadas/ capacitaciones programadas	DANTE/ CEAYG	30-06-2022 30-12-2022
Subcomponente 3: Publicación de los instrumentos de Gestión de la Información actualizados	Efectuar coordinaciones con la oficina de gestión documental para lograr que los instrumentos de gestión documental queden actualizados y publicados.	Lograr la actualización del 100% de los instrumentos de gestión documental por los líderes de cada dependencia del Estado Mayor del Ejército Nacional.	Instrumentos actualizados/Total de instrumentos pendientes de verificación	Gestión Documental DANTE	30-06-2022
Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad	Elaboración y publicación del protocolo para establecer los criterios diferenciales para la publicación de información a poblaciones vulnerables y especiales	Lograr la estructuración y publicación de un criterio diferencial para publicación de información dirigida a poblaciones vulnerables.	Protocolo	Comunicaciones estratégicas / DANTE/CEAYG	30-12-2022
Subcomponente 5: Monitoreo de acceso a la información pública	Elaboración de un informe trimestral de las solicitudes de información para conocer estadísticas y estado de las mismas	Emitir un informe trimestral con el fin de dar a conocer al mando superior y a la ciudadanía la manera como se están gestionando las solicitudes de información	Informe	OAC	31-03-2022 30-06-2022 30-09-2022 30-12-2022

¹¹ Ibidem Pag. 42