

**CLUB MILITAR  
 OFICINA ATENCIÓN CIUDADANA**

OF.011/

Bogotá, 03 de abril de 2019

Doctora  
**YASIRA SIRLEY PEREA MORENO**  
 Coordinadora Grupo Atención y Orientación Ciudadana  
 Ministerio de Defensa Nacional



ASUNTO: Primer Informe Trimestral 2019

En referencia a la Directiva Ministerial No. 42222 de 27 de mayo 2016, por medio de la cual se establecen las políticas y lineamientos para integrar la atención y el servicio al ciudadano en el Sector Defensa, muy respetuosamente me permito enviar a la Coordinadora del Grupo de Atención y Orientación Ciudadana del Ministerio de Defensa Nacional, el informe consolidado por la Oficina de Atención Ciudadana del Club Militar, correspondiente al primer trimestre de 2019.

**A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

**1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES**

**1.1 PERIODO ANTERIOR-CUARTO TRIMESTRE 2018**

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
199	92	107	85	54%



## 1.2 PERIODO ACTUAL- PRIMER TRIMESTRE 2019

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
259	177	82	89	33%

De acuerdo a la información registrada anteriormente se evidencia un 33% equivalente a 82 solicitudes pendientes por resolver, por lo tanto, se tomaron las acciones con los líderes de proceso como:

- Se levantó un informe por proceso de cada solicitud (petición, queja, reclamo, sugerencia) vencida y se informó mediante correo electrónico, con el fin de generar las acciones pertinentes a las mismas.
- Mediante correo electrónico se envía notificaciones de vencimientos de las solicitudes, teniendo en cuenta el cumplimiento de los plazos establecidos, con el fin de generar control en los tiempos de respuesta.

## 1.3 GESTION DE PQRS VENCIDAS

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	TOTAL REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Entidades adscritas y vinculadas al GSED (Club Militar)	N/A	N/A

## 2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2019

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTALES
Sede Principal	158	22	35	7	0	2	224
Sede Las Mercedes	3	12	3	3	0	0	21
Sede Sochagota	3	1	0	9	0	1	14
<b>TOTAL</b>	164	35	38	19	0	3	259
<b>% TOTAL</b>	63%	14%	15%	7%	0%	1%	100%



Durante este Primer Trimestre de 2019 se recibieron en el Club Militar 259 solicitudes distribuidas así: 164 peticiones, 35 quejas, 38 reclamos, 19 sugerencias, 0 denuncias y 3 consultas, como resultado se tiene que la solicitud más recibida en la Entidad con un 63% son las Peticiones, seguidas por los reclamos en un 15%.

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

PROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL	%
ALIMENTOS Y BEBIDAS	1	5	5	6	0	0	17	7%
EVENTOS	24	2	0	1	0	0	27	10%
ALOJAMIENTO	16	4	0	7	0	2	29	11%
RECREACION Y DEPORTES	7	3	0	2	0	0	12	5%
CARTERA	20	9	21	0	0	1	51	20%
SOCIOS	75	0	4	0	0	0	79	31%
FINANCIERA	5	0	1	0	0	0	6	2%
SEGURIDAD	0	1	0	1	0	0	2	1%
ADMINISTRATIVA	3	0	0	0	0	0	3	1%
MANTENIMIENTO	1	4	2	0	0	0	7	3%
TALENTO HUMANO	2	0	0	1	0	0	3	1%
COMUNICACIÓN	1	0	1	1	0	0	3	1%
MIXTAS	4	3	3	0	0	0	10	3%
AT.CIUDADANO	1	1	0	0	0	0	2	1%
SEDES	1	1	0	0	0	0	2	1%
DIRECCIÓN	3	2	1	0	0	0	6	2%
TOTAL	164	35	38	19	0	3	259	100%
TOTAL %	63%	14%	15%	7%	0%	1,2%	100%	

Teniendo en cuenta las 259 solicitudes recibidas por la Entidad en este Primer Trimestre de 2019, clasificadas y redireccionadas por clase de asunto a cada proceso fueron tramitadas de la siguiente manera, así: 31% Socios relacionadas a 79 solicitudes, 20% Cartera con 51 solicitudes, 11% Alojamiento con 29 solicitudes, 10% Eventos con 27 solicitudes, 5% Recreación y Deportes con 12 solicitudes, 7% Alimentos y Bebidas con 17 solicitudes, 3% Mantenimiento y Mixtas con 10 y 7 solicitudes respectivamente, 2% Financiera y Dirección relacionadas a 6 solicitudes respectivamente, 1% Seguridad, Administrativa, Talento Humano, Comunicación, Atención al Ciudadano, y Sedes con 2 solicitudes.



#### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico WEB	151	59%
Presencial	54	21%
Línea Gratuita	0	0
Línea Directa	0	0
Internet: Redes Sociales	1	1%
Internet: Sitio Web	50	19%
Internet: Chat	0	0
Empresas de Mensajería	0	0
Fax	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

#### 4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Urna de Cristal	0	0%
Línea Anticorrupción	0	0%
Buzón de Sugerencia	3	100%
Atención Presencial	0	0%
Atención Telefónica	0	0%
Call Center	0	0%
Foros	0	0%
Otros	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

El canal de comunicación más utilizado en la Entidad es el Correo Electrónico con 151 solicitudes radicadas equivalentes a un 59% seguido por el medio presencial con un 21% relacionando 54 solicitudes.



## 5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

En cumplimiento a Circular No.CIR2013-102 de fecha 11 de julio de 2013 emitida por la Secretaria General del Ministerio de Defensa Nacional y correspondiente a la Documentación de acciones correctivas para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

- a) Se encuentra en proceso de actualización del Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano, de acuerdo a normatividad vigente.
- b) Se propone realizar el indicador para la oficina de Atención Ciudadana midiendo la capacidad de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias tramitadas a través de dicha oficina.
- c) Se encuentra en proceso de levantamiento y prueba de la implementación del Sistema AZ-Digital (Kayros) con el fin de mejorar las solicitudes radicadas en la Entidad y llevar un mejor seguimiento de las mismas.
- d) Se trabaja en la recuperación y actualización de datos para seguimiento de casos vencidos anteriores al periodo reportado.
- e) Se organiza mesa de trabajo, con el fin de levantar un plan de acciones de mejoras de las solicitudes radicadas en la Entidad.
- f) Reuniones semanales en la Subdirección General del Club Militar, con el fin de revisar acciones adelantadas, análisis de causa y toma de decisiones.
- g) Se encuentra en proceso de creación la implementación de una APP, cuya finalidad es brindar al socio un servicio efectivo y oportuno.

## 6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Teniendo en cuenta todo lo que fue tramitado y resuelto en términos de ley, se tuvieron 259 pronunciamientos, donde se tramitaron a las áreas competentes.

### 6.1 Medición de Satisfacción

La información registrada por medio de nuestras encuestas de satisfacción en las áreas operacionales de la Entidad, se obtuvo como resultado:



c) Para las tres Sedes que cuenta el Club Militar, se les asignó un celular para el Área de Eventos, Recepción y Atención Integral al Socio, con el fin de brindar atención oportuna e inmediata a los requerimientos de los socios.

### **C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

a) En el Link de PQRSD, de la página web, institucional [www.clubmilitar.gov.co](http://www.clubmilitar.gov.co), en la ventana de PQRD, se publican los informes trimestrales de la Oficina de Atención Ciudadana del Club Militar.

b) Se cuenta con una línea telefónica PBX 2905077 extensión 2605 y línea de celular

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL CLUB MILITAR**

### **CONCLUSIONES**

a) La oficina de Atención Ciudadana Club Militar, es un canal de comunicación entre el socio, la comunidad y el Club Militar, facilitando interponer peticiones, quejas, denuncias y reclamos.

b) Cada Grupo de Gestión, Operacional y Misional, de acuerdo a su competencia y facultades proyectan las respuestas a las PQRSD.

c) En la actualidad el sistema de Atención al Ciudadano se encuentra en proceso de fortalecimiento con las mejoras en la página web en el link de PQRSD.

d) En este Primer Trimestre se encuentra en proceso de mejoramiento por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, el levantamiento de un plan de acción de mitigación y de subsanación a las solicitudes (PQRSD) reiterativas y pendientes por resolver radicadas por parte de nuestros socios en nuestros diferentes canales de comunicación, con el fin de mejorar la calidad de los servicios que ofrece el Club Militar en sus tres Sedes

e) A la fecha la oficina de Atención al Ciudadano se encuentra realizando la normatividad para mejorar el servicio en atención al socio.

f) La participación activa de todos los funcionarios responsables del proceso involucrados con el trámite de respuestas, permitiendo un mejoramiento continuo, reflejado en una respuesta oportuna y precisa, a la cual se le realiza el seguimiento apropiado para subsanar la observación registrada.



ÁREAS	CRITERIOS ENCUESTADOS		I TRIMESTRE
	SATISFACCION	NO SATISFACCION	
Alojamiento (huéspedes)	145	30	175
Alimentos y Bebidas (usuarios)	137	5	142
Recreación y Deportes (usuarios)	59	0	59
Eventos (usuarios)	38	0	38

**6.2 Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo así:**

Conceptos Favorable	Cantidad
Felicitaciones	57
Opiniones Positivas	0
Agradecimientos	0

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	35
Reclamos	38

## **B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA**

En materia de democratización, con el fin de coadyuvar a la divulgación, promoción y generación de espacios de participación ciudadana, al igual que en cumplimiento del Plan de Acción de la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana, en el primer informe trimestral de 2019 se efectuaron las siguientes actividades:

a) En proceso la modificación del Manual y Protocolo de Atención de Servicio al Ciudadano y calidad en la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias, del Club Militar, de acuerdo a normatividad vigente.

b) La Sede de Sochagota, realizó actividades publicitarias por los diferentes canales de comunicación (pantallas digitales de las sedes, página Web y Redes Sociales, de igual forma brochure de servicios, para el efectivo contacto con el socio).




- g) El buen manejo de las PQRSD permiten garantizar la claridad y la calidad en el proceso de recepción, tramites, direccionamiento y seguimiento a las diferentes variables, para lo cual se establecen las acciones de mejora en cada área.
- h) Se aplican las encuestas de satisfacción de forma oportuna en cada línea Operacional de atención al socio.
- i) Con el fin de evitar que las PQRSD sean recurrentes y repetitivas se iniciara con cada dueño de proceso un plan de mejora y la Oficina de Atención al Ciudadano realizara el seguimiento de su cumplimiento.

### RECOMENDACIONES

- a) Se recomienda que los líderes de procesos de cada área, tengan una comunicación permanente y articulada para manejar la información que requieran los socios.
- b) Se recomienda a los competentes y a las Sedes que se dé respuesta oportuna a las diferentes peticiones, quejas y reclamos, de los socios para evitar reiteraciones y posibles tutelas.

Cordialmente,

  
Vicealmirante (RA) **DANIEL IRIARTE ALVIRA**  
Director General Club Militar

VoBo Coronel Claudia Rocío Ramírez Linares, Subdirectora General 

Reviso: Teniente Coronel (RA) Jorge Elmer Calderón Bermúdez, Grupo Misional de Atención Integral al Socio 

Elaboró: Yenni P. Peñaloza Rodríguez, Técnico para Apoyo de Seguridad y Defensa 