



**CLUB MILITAR  
 GRUPO MISIONAL ATENCION INTEGRAL AL SOCIO  
 OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO**

OF.011/

Bogotá, 04 de octubre de 2019

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

ASUNTO: Tercer 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 tercer trimestre de 2019.

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

**1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES**

**1.1 PERIODO ANTERIOR-SEGUNDO TRIMESTRE 2019**

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
478	439	39	81	8%

## 1.2 PERIODO ACTUAL- TERCER TRIMESTRE 2019

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
436	346	90	25	21%

De acuerdo a la información registrada anteriormente se evidencia un 21% equivalente a 90 solicitudes pendientes por resolver, por lo tanto, se tomaron las acciones correspondientes 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.
- Semanalmente por parte de la Subdirección General del Club Militar, se hace un seguimiento de cada una de las solicitudes (PQRS) pendientes por respuesta, asignadas a cada proceso.

## 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 TERCER TRIMESTRE 2019

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	SUBTOTALES
Sede Principal	233	90	70	16	0	3	412
Sede Las Mercedes	0	10	0	8	0	0	18
Sede Sochagota	0	0	0	6	0	0	6

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICIONE	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	SUBTOTALES
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>	<b>100</b>	<b>70</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>436</b>
<b>% TOTAL</b>	<b>53%</b>	<b>23%</b>	<b>16%</b>	<b>7%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>

Durante este Tercer Trimestre de 2019 se recibieron en el Club Militar 436 solicitudes distribuidas así: 233 peticiones, 100 quejas, 70 reclamos, 30 sugerencias, 0 denuncias y 3 consultas, como resultado se tiene que la solicitud más recibida en la Entidad con un 53% son las Peticiones, seguidas por las quejas en un 23%.

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

TERCER TRIMESTRE 2019								
PROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL	%
AYB	2	12	1	5	0	0	20	5%
EVENTOS	14	2	0	0	0	0	16	4%
ALOJAMIENTO	13	13	1	4	0	1	32	7%
RECREACION Y DEPORTES	7	16	3	10	0	0	36	8%
CARTERA	34	18	41			1	94	22%
SOCIOS	137	8	9	1	0	1	156	36%
FINANCIERA	4	5	1	1	0	0	11	3%
SEGURIDAD	0	4	0	1	0	0	5	1%
MANTENIMIENTO	1	2	2	6	0	0	11	3%
T. HUMANO	5	0	3	0	0	0	8	2%
JURIDICA	0	1	1	0	0	0	2	0%
MIXTAS	10	11	5	1	0	0	27	6%
SEDE PRINCIPAL	0	1	0	0	0	0	1	0%
AT. CIUDADANO	4	0	1	0	0	0	5	1%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	0	0	1	0%
SISTEMAS	0	2	0	0	0	0	2	0%
SEDES	1	4	2	1	0	0	8	2%
DIRECCIÓN/SUBDIRECCION	0	1	0	0	0	0	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>	<b>100</b>	<b>70</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>436</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL %</b>	<b>53%</b>	<b>23%</b>	<b>16%</b>	<b>7%</b>	<b>0%</b>	<b>0,7%</b>	<b>100%</b>	

Teniendo en cuenta las 436 solicitudes recibidas por la Entidad en este Tercer Trimestre de 2019, clasificadas y redireccionadas por clase de asunto a cada proceso fueron tramitadas de la siguiente manera, así: 36% Socios relacionadas a 156 solicitudes, 22% Cartera con 98 solicitudes, 8% Recreación y Deportes, 7% Alojamiento con 32 solicitudes, 6% Mixtas con 27 solicitudes.

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico WEB	237	61%
Presencial	154	39%
Línea Gratuita	0	0
Línea Directa	0	0
Internet: Redes Sociales	0	0
Internet: Sitio Web	1	
Internet: Chat	0	0
Empresas de Mensajería	0	0
Fax	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>391</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	45	100%
Atención Presencial	0	0%
Atención Telefónica	0	0%
Call Center	0	0%
Foros	0	0%
Otros	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

El canal de comunicación más utilizado en la Entidad es el Correo Electrónico con 237 solicitudes radicadas equivalentes a un 61% seguido por el medio presencial con un 39% relacionando 154 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) Reuniones semanales en cabeza de la Subdirección General del Club Militar, donde se ha realizado acciones de acompañamiento y seguimiento a los procesos responsables de emitir la respuesta de las PQRS, en las cuales se establecieron compromisos de acciones correctivas, preventivas y de mejora para emitir las respuestas a las solicitudes dentro de los términos de la normatividad vigente.

## 6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Teniendo en cuenta todo lo que fue tramitado y resuelto en términos de ley, se tuvieron 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:

ÁREAS	CRITERIOS ENCUESTADOS		III TRIMESTRE
	SATISFACCION	NO SATISFACCION	
Alojamiento (huéspedes)	447	90	537
Alimentos y Bebidas (usuarios)	261	41	302
Recreación y Deportes (usuarios)	175	8	183
Eventos (usuarios)	60	1	61

ÁREAS	% NIVEL DE SATISFACCION
Alojamiento (huéspedes)	86%
Alimentos y Bebidas (usuarios)	79%
Recreación y Deportes (usuarios)	63%
Eventos (usuarios)	66%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>73%</b>

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

Conceptos Favorable	Cantidad
Felicitaciones	61
Opiniones Positivas	19
Agradecimientos	10

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	100
Reclamos	70

**B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA**

Para el Club Militar es prioridad fomentar la participación de la ciudadanía, no solo por los canales con los que cuenta, sino por medio de todas las herramientas de participación a las que se pueda acceder. De esta manera, se busca poner en evidencia la agilidad y efectividad en las respuestas por medios virtuales.

Por lo tanto, se debe señalar los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad, como son:

- ✓ Centro de Atención – Carrera 50 No 15-20 Puente Aranda-Bogotá-Primer Piso (Sede Principal)
- ✓ Correos Institucionales
  - [atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co](mailto:atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co) (Sede Principal)
  - [atencionalciudadanopaipa@clubmilitar.gov.co](mailto:atencionalciudadanopaipa@clubmilitar.gov.co) (Sede Paipa)
  - [atencionalclientelasmercedes@clubmilitar.gov.co](mailto:atencionalclientelasmercedes@clubmilitar.gov.co) (Sede Las Mercedes)
- ✓ Módulo de Peticiones, Quejas y Reclamos en el Portal de la Entidad-[www.clubmilitar.gov.co](http://www.clubmilitar.gov.co)
- ✓ Buzón de Sugerencias
- ✓ Rendición de Cuentas



Carrera 50 No. 15 – 20 Bogotá D.C. Pbx: 2905077 Ext. 2200 / 4176808. mail: [dirección@clubmilitar.gov.co](mailto:dirección@clubmilitar.gov.co)

[www.clubmilitar.gov.co](http://www.clubmilitar.gov.co)

Con presencia de los socios y sus beneficiarios, se desarrolló el miércoles 11 de septiembre de 2019, la 18° Audiencia de Rendición de Cuentas del Club Militar, correspondiente al Informe de Gestión de la vigencia 2019. Durante la sesión, el Director Vicealmirante (RA) Daniel Iriarte Alvira, destacó las cifras que aprobadas por el Consejo Directivo, muestran el camino de recuperación en que se encuentra la Entidad.



✓ Café con el Director



Los resultados financieros del Club Militar durante el primer semestre de 2019, la normatividad vigente para la afiliación de socios, y el abuso en la utilización del parqueadero de la Sede Principal, fueron, entre otros, los temas del Café con el Director que se realizó en la tarde del miércoles 17 de julio en el Salón Rojas Pinilla.

El Café con el Director es un encuentro que se efectúa periódicamente y fue instituido por el señor Vicealmirante (RA) Daniel Iriarte Alvira, como una forma de comunicación entre las directivas de la Entidad y los socios, con el fin de plantear temas, resolver inquietudes y dialogar sobre asuntos de interés mutuo.



- ✓ Se realizó la actualización de la página Web de la Entidad, así como la socialización en las redes sociales como: Facebook, Twitter, YouTube e Instagram, con el fin de cumplir con lo establecido en la Ley de Transparencia, donde los usuarios pueden encontrar la información clara, directa y ordenada. De acuerdo a lo anterior, se socializaron temas destacados como:
  - Reunión de trabajo con agregados militares para reforzar y ampliar convenios de canje-05 de julio de 2019
  - Café con el Director General-16 de julio de 2019
  - Feria de Emprendimiento- desde el 18 de julio de 2019
  - Agregados militares y policiales se reúnen nuevamente en el Club Militar-20 de julio de 2019
  - Club Militar participa en Feria de Servicios del GSED-24 de agosto de 2019
  - Encuentro de Ingenieros Militares en la Sede Las Mercedes-24 de agosto de 2019
  - Homenaje al BG(H) Humberto Aparicio Navia en el Club Militar-05 de septiembre de 2019
  - El IV Triatlón del Ejército de Colombia 'Bicentenario de la Independencia en la Sede Paipa-06 de septiembre de 2019
  - Club Militar y CAFAM estudian eventual Alianza Estratégica en beneficio de nuestros socios-08 de septiembre de 2019
  - Club Militar calificado con 82 puntos en el índice de Transparencia-13 de septiembre de 2019
  - Celebre en familia el Día de Amor y Amistad en su Club Militar-20 de septiembre de 2019
  - Crece el respaldo de nuestros socios en las redes sociales-25 de septiembre de 2019
  - Club Militar Sede de Seminario Internacional sobre manejo de desastres con el auspicio de la Defensa Civil Colombiana (DCC) y la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID/OFDA)-26 de septiembre de 2019
  
- ✓ El Club Militar en páginas como Google, se encuentra con una calificación de 44,3 de satisfacción promedio; y en redes sociales como Facebook, donde el "me gusta de la página" creció 112% y el número de seguidores 100%.

Por eso, hay que reseñar que la página del Club Militar en Facebook es la séptima con mayor rendimiento del sector Defensa, y por encima de Clubes privados como El Nogal, el Rancho y el Country Club.

Pero aún más, en la última semana, según las estadísticas de Facebook, nuestros seguidores aumentaron en el 100%, el "me gusta" de la página creció 112%, las visitas se incrementaron en 71% y las reproducciones de nuestros videos 1.044%.

Y en Google, nuestros socios califican con 4,6 (sobre cinco) la Sede de Paipa, 4,4% Las Mercedes y 4,3% la Sede Principal, para un 44,3 en promedio. Por todo esto, nuevamente, ¡gracias!, apreciado socios.

### C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- a) En la página Web institucional: [www.clubmilitar.gov.co](http://www.clubmilitar.gov.co), en la ventana de Transparencia y Acceso a la Información, se publican los informes trimestrales de PQRSD de acuerdo a los lineamientos de la Directiva Ministerial No 42222 de 2016, por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano del Club Militar.
- b) Se cuenta con una línea telefónica PBX 2905077 extensión 2605 y línea de celular 322 725 81 06
- c) Desde la Oficina de Atención al Ciudadano se adelantan controles permanentes, con el propósito de disminuir los tiempos de emisión de respuestas para los ciudadanos, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.
- d) El Club Militar fue calificado por la Procuraduría General de la Nación con 82 puntos (sobre 100) en el índice de cumplimiento de acuerdo a la Ley de Transparencia, Ello se traduce, para los socios del Club, en garantía de que la labor que se desarrolla está abierta al escrutinio público y responde a las exigencias de la Ley 1712 de 2014, que trata sobre el derecho de acceso a la información pública, como un mecanismo de transparencia y de lucha contra la corrupción.
- e) Participación activa de las áreas del Club Militar, en la socialización de los valores del Código de Integridad, mediante actividades lúdicas y pedagógicas, logrando sensibilización y sentido de pertenencia hacia la Entidad.

### 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) Se notifica a los procesos por medio de correo electrónico, alarmas para generar buenas prácticas en las respuestas de 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) Se encuentra en actualización e implementación los procesos y procedimientos de Atención al Ciudadano, de acuerdo a la normatividad vigente.

Carrera 50 No. 15 – 20 Bogotá D.C. Pbx: 2905077 Ext. 2200 / 4176808. mail: [dirección@clubmilitar.gov.co](mailto:dirección@clubmilitar.gov.co)

[www.clubmilitar.gov.co](http://www.clubmilitar.gov.co)

GD-I01F02 / V5



e) 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.

### RECOMENDACIONES

- a) 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.
- b) Es importante revisar y ajustar, en lo pertinente, el funcionamiento de los diferentes canales de recepción de las PQRSD, con el fin de evitar que en la Entidad se puedan generar riesgos por falta de gestión de derechos de petición que hayan sido interpuestos por cada socio y/o ciudadano.

Cordialmente,

  
Vicealmirante (RA) DANIEL TRIARTE ALVIRA  
Director General Club Militar

VoBo Coronel Claudia Rocío Ramirez 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 