

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

CM.352.A.14.1/

Bogotá, 08 de enero de 2020



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

ASUNTO: Cuarto 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 cuarto trimestre de 2019.

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

**1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES**

**1.1 PERIODO ANTERIOR-TERCER TRIMESTRE 2019**

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
436	416	20	74	5%



## 1.2 PERIODO ACTUAL- CUARTO TRIMESTRE 2019

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
435	372	63	22	14%

De acuerdo a la información registrada anteriormente se evidencia un 14% equivalente a 63 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 (PQRSD) 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 CUARTO TRIMESTRE 2019

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	SUBTOTALES
Sede Principal	181	76	76	34	0	13	380
Sede Las Mercedes	0	12	2	10	0	0	24
Sede Sochagota	2	4	0	24	0	1	31



DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	SUBTOTALES
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>	<b>92</b>	<b>78</b>	<b>68</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>435</b>
<b>% TOTAL</b>	<b>42%</b>	<b>21%</b>	<b>18%</b>	<b>16%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>

Durante este Cuarto Trimestre de 2019 se recibieron en el Club Militar 435 solicitudes distribuidas así: 183 peticiones, 92 quejas, 78 reclamos, 68 sugerencias, 0 denuncias y 14 consultas, como resultado se tiene que la solicitud más recibida en la Entidad con un 42% son las Peticiones, seguidas por las quejas en un 21%.

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CUARTO TRIMESTRE 2019								
PROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL	%
AYB	9	10	0	15	0	0	34	8%
ALOJAMIENTO	18	10	1	13	0	5	47	11%
RECREACION Y DEPORTES	3	17	4	13	0	0	37	9%
CARTERA	17	19	53	1	0	1	91	21%
SOCIOS	111	3	8	4	0	6	132	30%
FINANCIERA	1	1	1	1	0	0	4	1%
SEGURIDAD	1	5	1	2	0	0	9	2%
MANTENIMIENTO	0	7	0	9	0	0	16	4%
T. HUMANO	2	0	1	0	0	0	3	1%
JURIDICA	0	1	0	0	0	0	1	0%
MIXTAS	7	7	7	1	0	0	22	5%
MEDIO AMBIENTE	0	1	0	0	0	0	1	0%
SISTEMAS	5	1	0	5	0	1	12	3%
ADMINISTRATIVA	1	0	0	0	0	0	1	0%
SEDES	0	4	0	0	0	0	4	1%
AT.CIUDADANO	7	4	2	0	0	1	14	3%
DIRECCIÓN/SUBDIRECCION	1	2	0	4	0	0	7	2%
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>	<b>92</b>	<b>78</b>	<b>68</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>435</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL %</b>	<b>42%</b>	<b>21%</b>	<b>18%</b>	<b>16%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>	

Teniendo en cuenta las 435 solicitudes recibidas por la Entidad en este Cuarto Trimestre de 2019, clasificadas y redireccionadas por clase de asunto a cada proceso fueron tramitadas de la siguiente manera, así: 30% Socios relacionadas a 132 solicitudes, 21% Cartera con 91 solicitudes, 11% Alojamiento con 47 solicitudes, 9% Recreación y Deportes con 37 solicitudes, 8% Alimentos y bebidas con 34 solicitudes.

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico WEB	162	41%
Presencial	157	40%
Línea Gratuita	0	0
Línea Directa	0	0
Internet: Redes Sociales	4	1%
Internet: Sitio Web	70	18%
Internet: Chat	0	0
Empresas de Mensajería	0	0
Fax	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>393</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	42	100%
Atención Presencial	0	0%
Atención Telefónica	0	0%
Call Center	0	0%
Foros	0	0%
Otros	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

El canal de comunicación más utilizado en la Entidad es el Correo Electrónico con 162 solicitudes radicadas equivalentes a un 41% seguido por el medio presencial con un 40% relacionando 157 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		IV TRIMESTRE
	SATISFACCION	NO SATISFACCION	
Alojamiento (huéspedes)	272	78	350
Alimentos y Bebidas (usuarios)	311	53	364
Recreación y Deportes (usuarios)	196	8	204
Eventos (usuarios)	88	2	90

ÁREAS	% NIVEL DE SATISFACCION
Alojamiento (huéspedes)	81%
Alimentos y Bebidas (usuarios)	85%
Recreación y Deportes (usuarios)	74%
Eventos (usuarios)	85%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>81%</b>



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

Conceptos Favorable	Cantidad
Felicitaciones	233
Opiniones Positivas	27
Agradecimientos	21

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	92
Reclamos	78

## 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
- ✓ Café con el Director



Extenso informe sobre las actividades y logros en lo que va del año, así como de los proyectos de la Entidad a corto plazo, hizo la Directora (e) del Club Militar Coronel Claudia Ramírez, en cumplimiento del Café con el Director que se realizó el pasado viernes 6 de diciembre. El Café con el Director es un encuentro que se efectúa periódicamente y fue instituido por el señor Vicealmirante (RA) Daniel Iriarte Alvira.

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

- ✓ 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:
  - Agregados Militares y Policiales se reunieron en el Club Militar-09 de octubre de 2019
  - Festival de Comida Italiana-23 de octubre de 2019
  - En el Club Militar reunión del CGA con el Comandante de la Armada-29 de octubre de 2019
  - Visita a las Escuelas de Formación por parte del Director General
    - Escuela Naval Almirante Padilla-06 de noviembre de 2019-Ciudad de Cartagena
    - Escuela de Aviación Marco Fidel Suarez-12 de noviembre de 2019-Ciudad de Cali
    - Escuela de Cadetes José María Córdova- 1 de noviembre de 2019-Ciudad de Bogotá
  - Participación en EXPODEFENSA, los días 2,3 y 4 de diciembre de 2019
  - Sede Las Mercedes escenario de Integración de la Artillería Colombiana-3 de noviembre de 2019
  - El Club Militar ahora en un clic en su celular-08 de noviembre de 2019
  - Desayuno de Bienvenida nuevos Oficiales Escuela Militar de Cadetes José María Cordova-29 de noviembre de 2019
  - Exponavidad en la Sede Principal-del 08 al 11 de noviembre de 2019
  - Club Militar participa en Festival Nacional Infantil Interclubes-15 de noviembre de 2019
  - Club Militar obtuvo seis de plata y cuatro de bronce en el Country-18 de noviembre de 2019
  - Festival de Avistamiento de Aves- 22 de noviembre de 2019
  - Club Militar-Sede Paipa, acoge foro sobre epigenético y neurodesarrollo-5 de diciembre de 2019
  - Café con el Director General-06 de diciembre de 2019

## 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.



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

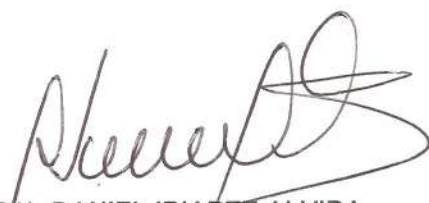
### CONCLUSIONES

- 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.
- e) Se encuentra en proceso de implementación el Módulo de PQRSD con el software AZ DIGITAL.
- 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.

### RECOMENDACIONES

- a) 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 IRIARTE ALVIRA**  
Director General Club Militar

Revisó: 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 

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

