



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

CM.352.A.14.1/

Bogotá, 07 de abril de 2020

Doctora

**YASIRA SIRLEY PEREA MORENO**

Coordinadora Grupo Atención y Orientación Ciudadana  
Ministerio de Defensa Nacional

ASUNTO: Primer Informe Trimestral 2020

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 2020.

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

**1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES**

**1.1 PERIODO ANTERIOR-CUARTO TRIMESTRE 2019**

<b>RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR</b>	<b>RESUELTAS A LA FECHA</b>	<b>PENDIENTES POR RESOLVER</b>	<b>No DIAS VENCIDOS</b>	<b>% PENDIENTES POR RESOLVER</b>
435	422	13	45	3%

**1.2 PERIODO ACTUAL- PRIMER TRIMESTRE 2020**

<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>RESUELTAS A LA FECHA</b>	<b>PENDIENTES POR RESOLVER</b>	<b>No DIAS VENCIDOS</b>	<b>% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS</b>
397	329	68	15	17%

De acuerdo a la información registrada anteriormente se evidencia un 17% equivalente a 68 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 PRIMER TRIMESTRE 2020

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	SUBTOTALES
Sede Principal	162	80	56	16	1	40	355
Sede Las Mercedes	0	27	2	7	0	0	36
Sede Paipa	2	1	1	2	0	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>108</b>	<b>59</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>40</b>	<b>397</b>
<b>% TOTAL</b>	<b>41%</b>	<b>27%</b>	<b>17%</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>	<b>9%</b>	<b>100%</b>

Durante este Primer Trimestre de 2020 se recibieron en el Club Militar 397 solicitudes distribuidas así: 164 peticiones, 108 quejas, 59 reclamos, 25 sugerencias, 1 denuncia y 40 consultas, como resultado se tiene que la solicitud más recibida en la Entidad con un 41% son las Peticiones, seguidas por las quejas en un 27%.

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTOS								
PRIMER TRIMESTRE 2020								
PROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL	%
ALIMENTOS Y BEBIDAS	5	8	1	3	0	0	17	4%
ALOJAMIENTO	7	19	2	1	0	5	34	9%
RECREACION Y DEPORTES	2	13	2	8	0	3	28	7%
CARTERA	15	11	46	1	0	1	74	19%
SOCIOS	115	3	2	2	1	20	143	36%
FINANCIERA	5	1	0	0	0	0	6	2%
SEGURIDAD	0	6	2	0	0	0	8	2%
MEDIO AMBIENTE	0	1	0	0	0	0	1	0%
ADMINISTRATIVA	1	0	0	0	0	0	1	0%
MANTENIMIENTO	1	11	1	5	0	1	19	5%
TALENTO HUMANO	2	2	0	0	0	1	5	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0	0	0	0	2	1%
COMPARTIDAS	4	13	2	3	0	0	22	6%
AT.CIUDADANO	3	8	1	0	0	6	18	5%
TICS	1	0	0	0	0	2	3	1%
SEDES	1	7	0	0	0	1	9	2%
DIRECCIÓN/SUBDIRECCION/	1	4	0	2	0	0	7	2%
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>108</b>	<b>59</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>40</b>	<b>397</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL %</b>	<b>41%</b>	<b>27%</b>	<b>15%</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>	<b>10%</b>	<b>100%</b>	

Teniendo en cuenta las 397 solicitudes recibidas por la Entidad en este Primer Trimestre de 2020, clasificadas y redireccionadas por clase de asunto a cada proceso fueron tramitadas de la siguiente manera, así: 36% Socios relacionadas a 143 solicitudes, 19% Cartera con 74 solicitudes, 9% Alojamiento con 34 solicitudes, 7% Recreación y Deportes con 28 solicitudes.

### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico WEB	115	30%
Presencial (Libro de PQRSD)	142	37%
Línea Gratuita	0	0
Línea Directa	0	0
Internet: Redes Sociales	1	1%
Internet: Sitio Web	123	32%
Internet: Chat	0	0
Empresas de Mensajería	0	0

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Fax	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>381</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	16	100%
Atención Presencial	0	0%
Atención Telefónica	0	0%
Call Center	0	0%
Foros	0	0%
Otros	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

El canal de comunicación más utilizado en la Entidad es el Presencial con 142 solicitudes radicadas equivalentes a un 37% seguido por el Sitio Web con un 32% relacionando 123 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 PQRSD, 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		I TRIMESTRE
	SATISFACCION	NO SATISFACCION	
Alojamiento (huéspedes)	223	77	300
Alimentos y Bebidas (usuarios)	395	49	444
Recreación y Deportes (usuarios)	154	2	156

ÁREAS	% NIVEL DE SATISFACCION
Alojamiento (huéspedes)	77%
Alimentos y Bebidas (usuarios)	63%
Recreación y Deportes (usuarios)	73%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>71%</b>

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

Conceptos Favorable	Cantidad
Felicitaciones	67
Opiniones Positivas	4
Agradecimientos	3

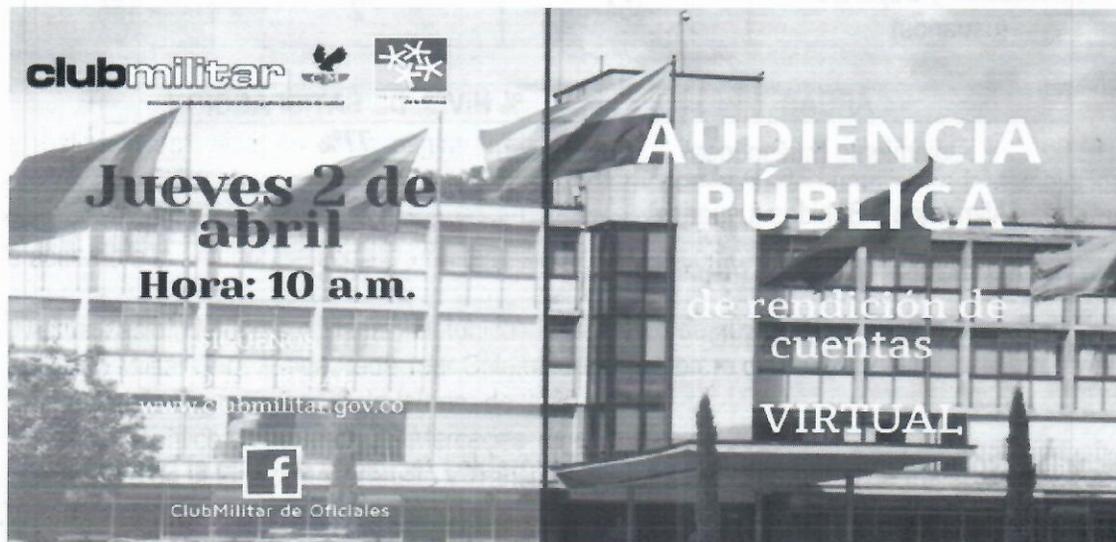
Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	108
Reclamos	59

## 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-16 de enero de 2020
- ✓ Rendición de Cuentas-Audiencia Pública-02 de abril de 2020



- ✓ 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:

- Actualización de nuestra Planta Telefónica- 10 de enero de 2020
- El Club Militar Sede Paipa Sede Tour Colombia-10 de febrero de 2020
- Carnaval de Barranquilla-26 de febrero de 2020
- Festival Acuático en la Sede Las Mercedes- 11 de marzo de 2020
- Encuentro de la Policía de Tránsito y Transportes en la Sede Paipa- 06 de marzo de 2020
- Ingenieros Militares rinden homenaje a Generales del Arma- 06 de marzo de 2020
- Club Militar Campeón en Panamá- 11 de marzo de 2020

### 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

- 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) Se encuentra en actualización e implementación los procesos y procedimientos de Atención al Ciudadano, de acuerdo a la normatividad vigente.
- d) Se encuentra en proceso de implementación el Módulo de PQRSD con el software AZ DIGITAL.
- 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.

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. Peñalosa Rodríguez, Técnico para Apoyo de Seguridad y Defensa