

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

CM.352.A.14.1/

Bogotá, 03 de julio de 2020

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

ASUNTO: Segundo 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 segundo trimestre de 2020.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR-PRIMER TRIMESTRE 2020

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTA S A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
397	397	0	0	0%

1.2 PERIODO ACTUAL- SEGUNDO TRIMESTRE 2020

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
556	537	19	10	3%

De acuerdo a la información registrada anteriormente se evidencia un 3% equivalente a 19 solicitudes pendientes por resolver de un total de 556 solicitudes recibidas en la Entidad. Por lo tanto, se tomaron las siguientes acciones con los líderes de proceso:

- 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.
- Se levantó un informe por proceso de cada solicitud (petición, queja, reclamo, sugerencia) pendientes por resolver y se informó mediante correo electrónico, con el fin de generar las acciones pertinentes a las mismas.

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 SEGUNDO TRIMESTRE 2020

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	SUBTOTALS
Sede Principal	342	10	86	4	1	11	454
Sede Las Mercedes	0	0	0	0	0	0	0
Sede Paipa	0	0	0	0	0	102	102
TOTAL	342	10	86	4	1	113	556
% TOTAL	62%	2%	15%	1%	0%	20%	100%

Durante el Segundo Trimestre de 2020 se recibieron en el Club Militar 556 solicitudes distribuidas así: 342 peticiones, 10 quejas, 86 reclamos, 4 sugerencias, 1 denuncia y 113 consultas, como resultado se tiene

que la solicitud más recibida en la Entidad con un 62% son las Peticiones, seguidas por las consultas en un 20%

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTOS								
SEGUNDO TRIMESTRE 2020								
PROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL	%
AYB	2	6	0	0	0	3	11	2%
EVENTOS	0	0	0	0	0	6	6	1%
ALOJAMIENTO	5	0	2	0	0	95	102	18%
RECREACION Y DEPORTES	0	0	0	2	0	2	4	1%
SOCIOS	278	3	2	1	0	5	289	52%
CARTERA	25	0	72	0	0	0	97	17%
FINANCIERA	6	0	0	0	1	0	7	1%
SEGURIDAD	2	1	0	1	0	0	4	1%
MANTENIMIENTO	0	0	0	0	0	0	0	0%
T. HUMANO	7	0	0	0	0	0	7	1%
TICS	2	0	0	0	0	0	2	0%
SOCIOS/CARTERA	10	0	9	0	0	0	19	3%
ALOJAMIENTO/SOCIOS	1	0	0	0	0	0	1	0,2%
AT.CIUDADANO	2	0	0	0	0	0	2	0%
SEDE PRINCIPAL	0	0	0	0	0	1	1	0,2%
ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0	0%
JURIDICA	0	0	1	0	0	0	1	0%
SEDES	1	0	0	0	0	0	1	0%
DIRECCIÓN/SUBDIRECCION/	1	0	0	0	0	1	2	0,4%
TOTAL	342	10	86	4	1	113	556	100%
TOTAL %	62%	2%	15%	1%	0%	20%	100%	

De las 556 solicitudes recibidas por la Entidad en este Segundo Trimestre de 2020, el 52% que equivale a 289 corresponden al Área de Socios; 18% con 102 solicitudes al área de Alojamiento y el 17% con 97 solicitudes al área de Cartera, obteniendo un cumplimiento del 97% de respuestas otorgadas.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico WEB	360	73%
Presencial (Libro de PQRSD)	1	0%
Línea Gratuita	0	0
Línea Directa	0	0
Internet: Redes Sociales	1	0%
Internet: Sitio Web	133	27%
Internet: Chat	0	0%



MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Empresas de Mensajería	0	0%
Fax	0	0%
TOTAL	495	100%

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	0	0%
Atención Presencial	0	0%
Atención Telefónica	0	0%
Call Center	0	0%
Foros	0	0%
Otros-Whastapp	61	100%
TOTAL	61	0%

El canal de comunicación más utilizado en la Entidad es el Correo Electrónico con 360 solicitudes radicadas equivalentes a un 73% seguido por el Sitio Web con un 27% relacionando 133 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) En cabeza de la Subdirección General del Club Militar, a partir de la vigencia 2019, se han llevado a cabo reuniones de acompañamiento y seguimiento a los 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.
- b) De acuerdo a estos seguimientos, se ha logrado disminuir el número de PQRS pendientes por respuesta, logrando cumplir los tiempos establecidos por la normatividad en cada uno de los casos recepcionados.

- c) Se analiza los temas reiterativos por parte de los procesos en las PQRSD recibidas, con el fin de establecer acciones de mejorar y evitar su reiteración

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1 Medición de Satisfacción

La información registrada por medio de nuestras encuestas de satisfacción en las áreas operacionales de la Entidad, para este II trimestre de 2020, la entidad no aplico ninguna encuesta teniendo en cuenta la Emergencia Sanitaria por el COVID-19 decretada por el Gobierno Nacional, lo que ocasionó el cierre y la no prestación de nuestros servicios (alimentos y bebidas, alojamiento, recreación y deportes y Eventos) en las tres Sedes de la Entidad.

Sin embargo, para este III Trimestre, la Entidad está preparando los respectivos Protocolos de Bioseguridad, con el fin de poder reactivar nuevamente los servicios a satisfacción de los Socios.

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

Conceptos Favorable	Cantidad
Felicitaciones	10
Opiniones Positivas	0
Agradecimientos	4

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	10
Reclamos	86

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Para el Club Militar es prioridad fomentar la participación de la ciudadanía, a través de los canales establecidos como 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.

Los canales de comunicación establecidos por la Entidad:

- ✓ Centro de Atención – Carrera 50 No 15-20 Puente Aranda-Bogotá-Primer Piso (Sede Principal)
- ✓ Correos Institucionales
 - atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co (Sede Principal)
 - atencionalciudadanopaipa@clubmilitar.gov.co (Sede Paipa)
 - atencionalclientelasmercedes@clubmilitar.gov.co (Sede Las Mercedes)
- ✓ Formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos en el Portal de la Entidad-www.clubmilitar.gov.co

- ✓ Buzón de Sugerencias
- ✓ 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:
 - Clases de Cocina dictadas por nuestros Chefs de las tres Sedes del Club Militar-Virtual
 - Celebración Día del Niño-26 de abril de 2020-Virtual
 - Domicilios-El Club Militar en su hogar
 - Celebración Día de la Madre- 10 de mayo de 2020-Virtual
 - Clases de Deporte-Junio 6 de 2020-Virtual
 - Celebración Aniversario 64 Club Militar-13 de junio de 2020-Virtual
 - Celebración Día del Padre-Virtual-21 de junio de 2020-Virtual

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- a) En la página Web institucional 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

- a) Para el segundo Trimestre de 2020, y en atención a la Emergencia Sanitaria por COVID-19, la Entidad atendió las diferentes solicitudes (PQRSD), a través de los correos institucionales de atención al ciudadano, celular, vía whatsapp y formulario WEB, permitiendo garantizar la claridad y la calidad en el proceso de recepción, tramite, direccionamiento y seguimiento de las mismas, de acuerdo a los tiempos de respuesta establecidos por normatividad
- b) 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.
- c) Se notifica a los procesos por medio de correo electrónico, alarmas para generar buenas prácticas en las respuestas de las PQRSD.

- d) Se encuentra en actualización e implementación los procesos y procedimientos de Atención al Ciudadano, de acuerdo a la normatividad vigente.
- 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
- f) Es importante revisar y ajustar, 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) **HECTOR ALFONSO MEDINA TORRES**
Director General Club Militar

VoBo Capitán de Navío (RA) Christian Enrique González Rodríguez, Subdirector General (E)

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