

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

CM.352.A.14.1/009

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 2020

Dando cumplimiento 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 del año 2020.

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

**1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES**

**1.1 PERIODO ANTERIOR-TERCER TRIMESTRE 2020**

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
543	543	0	0	0%



*Actitud, Perseverancia y Pasión*

## 1.2 PERIODO ACTUAL- CUARTO TRIMESTRE 2020

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
514	505	9	5	2%

De acuerdo a la información registrada anteriormente de un total de 514 solicitudes recibidas en la Entidad, se evidencia un 2% equivalente a 26 solicitudes pendientes por resolver. 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) y se informó mediante correo electrónico a la Subdirección General del Club Militar, 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 CUARTO TRIMESTRE 2020

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	SUBTOTALES
Sede Principal	172	27	25	5	2	15	246
Sede Las Mercedes	0	3	0	1	0	1	5
Sede Paipa	1	0	0	3	0	259	263
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>275</b>	<b>514</b>



Actitud, Perseverancia y Pasión

% TOTAL	34%	6%	5%	2%	0%	53%	100%
---------	-----	----	----	----	----	-----	------

Durante el Cuarto Trimestre de 2020 se recibieron en el Club Militar 514 solicitudes distribuidas así: 173 peticiones, 30 quejas, 25 reclamos, 9 sugerencias, 2 denuncia y 275 consultas, como resultado se tiene que la solicitud más recibida en la Entidad con un 53% son las Consultas, seguidas por las Peticiones en un 34%

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CUARTO TRIMESTRE 2020								
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL	%
AYB	4	4	0	3	0	17	28	5%
EVENTOS	0	0	0	0	0	111	111	22%
ALOJAMIENTO	9	4	0	2	0	133	148	29%
RECREACION Y DEPORTES	3	2	1	1	0	3	10	2%
CARTERA	16	4	18	0	0	1	39	8%
SOCIOS	96	3	1	1	0	3	104	20%
SEDE PRINCIPAL	1	3	0	0	0	0	4	1%
FINANCIERA	4	0	2	0	0	1	7	1%
SEGURIDAD	0	3	0	0	0	0	3	1%
MANTENIMIENTO	0	0	0	1	0	0	1	0%
T. HUMANO	10	0	0	0	0	0	10	2%
TICS	6	0	0	0	0	0	6	1%
ADMINISTRATIVA	4	1	0	1	0	0	6	1%
JURIDICA	4	0	0	0	0	0	4	1%
SEDES	1	3	0	0	0	2	6	1%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	0	0	1	0%
SOCIOS/CARTERA	5	0	1	0	0	0	6	1%
AYB/ALOJAMIENTO	0	0	1	0	0	0	1	0%
SISTEMAS/MANTENIMIENTO	0	0	1	0	0	0	1	0%
PLANEACION/ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	0	1	0%
AT. CIUDADANO	7	1	0	0	0	4	12	2%
SEGURIDAD/ALOJAMIENTO	0	1	0	0	0	0	1	0%
DIRECCIÓN/SUBDIRECCION	2		0	0	2	0	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>275</b>	<b>514</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL %</b>	<b>34%</b>	<b>6%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>54%</b>	<b>100%</b>	

De las 514 solicitudes recibidas por la Entidad en este Cuarto Trimestre de 2020, el 29% que equivale a 148 solicitudes corresponden al Área de Alojamiento; 22% con 111 solicitudes al área de Eventos y el 20% con 104 solicitudes al área de Socios, obteniendo un cumplimiento del 98% de respuestas otorgadas.



Actitud, Perseverancia y Pasión

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico WEB	238	66%
Presencial (Libro de PQRSD)	72	20%
Línea Gratuita	0	0
Línea Directa	0	0
Internet: Redes Sociales	3	1%
Internet: Sitio Web	49	13%
Internet: Chat	0	0%
Empresas de Mensajería	0	0%
Fax	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>362</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	0	0%
Atención Presencial	0	0%
Atención Telefónica	5	3%
Call Center	0	0%
Foros	0	0%
Otros-WhatsApp	147	97%
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

El canal de comunicación más utilizado en la Entidad es el Correo Electrónico con 238 solicitudes radicadas equivalentes a un 66% seguido por Presencial (Libro de PQRSD) con un 20% relacionando 72 solicitudes.



*Actitud, Perseverancia y Pasión*

## 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 vigente en cada uno de los casos recepcionados.
- c. Se analiza los temas reiterativos por parte de los procesos en las PQRS 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 se suministra con base en las Encuestas de Satisfacción que las Áreas Operacionales le realizan al socio; es así, que para este IV Trimestre del año 2020, la Entidad cumpliendo con los respectivos Protocolos de Bioseguridad establecidos por el Gobierno Nacional, inicio la reactivación de los servicios a satisfacción del Socio.

ÁREAS	CRITERIOS ENCUESTADOS		IV TRIMESTRE
	SATISFACCION	NO SATISFACCION	
Alojamiento (huéspedes)	530	41	571
Alimentos y Bebidas (usuarios)	407	8	415
Recreación y Deportes (usuarios)	215	2	217



*Actitud, Perseverancia y Pasión*

ÁREAS	% NIVEL DE SATISFACCION
Alojamiento (huéspedes)	58%
Alimentos y Bebidas (usuarios)	48%
Recreación y Deportes (usuarios)	33%
<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>46%</b>

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

Conceptos Favorable	Cantidad
Felicitaciones	33
Opiniones Positivas	10
Agradecimientos	5

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	30
Reclamos	25

## 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](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)
- ✓ Formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos en el Portal de la Entidad-[www.clubmilitar.gov.co](http://www.clubmilitar.gov.co)
- ✓ Buzón de Sugerencias



Actitud, Perseverancia y Pasión

- ✓ 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

- Actividades Recreativas y Deportivas Virtuales
  - Clases de Cocina dictadas por nuestros Chefs de las tres Sedes del Club Militar-Virtual
  - Celebración Día Velitas, tres Sedes del Club Militar
  - Celebración Cena Navideña, Centros Vacacionales del Club Militar
  - Celebración Cena Fin de Año, tres Sedes del Club Militar
  - Exponavidad en la Sede Principal del Club Militar
  - Divulgación nuevo Formulario Web-PQRSD
- ✓ El Club Militar en la gestión y publicación de contenidos en las redes sociales cuenta con:  
Twitter 2.638 seguidores  
Facebook 15.198 fans  
Instagram 2.078 seguidores  
YouTube 169 suscriptores

### 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 2223 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 Cuarto Trimestre del año 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.

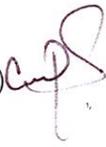


*Actitud, Perseverancia y Pasión*

- 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 reclamo.
- c) Se notifica a los procesos por medio de correo electrónico, alarmas para generar buenas prácticas en las respuestas de las PQRSD
- d) 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) **HECTOR ALFONSO MEDINA TORRES**  
Director General Club Militar

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

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

Reviso: Doctora Elva Consuelo Crisancho Crisancho, Profesional de Defensa 

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



Actitud, Perseverancia y Pasión