

CM.352.A.14.1/148

Bogotá, 08 de abril de 2021

INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

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 el informe consolidado por el Área de Atención Ciudadana del Club Militar, correspondiente al Primer Trimestre del año 2021.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR-CUARTO TRIMESTRE 2020

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
514	514	0	0	0%

1.2 PERIODO ACTUAL- PRIMER TRIMESTRE 2021

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
755	722	33	10	1%

De acuerdo a la información registrada anteriormente de un total de 755 solicitudes recibidas en la Entidad, se evidencia un 1% pendiente por resolver. Por lo tanto, se tomaron las siguientes acciones con los líderes de proceso:



Actitud, Perseverancia y Pasión

- a. 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.
- b. 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 PRIMER TRIMESTRE 2021

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	SUBTOTALES
Sede Principal	281	30	19	9	0	0	339
Sede Las Mercedes	0	9	0	1	0	0	10
Sede Paipa	0	1	0	4	0	401	406
TOTAL	281	40	19	14	0	401	755
% TOTAL	37%	5%	3%	2%	0%	53%	100%

Durante el Primer Trimestre de 2021 se recibieron en el Club Militar 755 solicitudes distribuidas así: 281 peticiones, 40 quejas, 19 reclamos, 14 sugerencias y 401 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 37%



Actitud, Perseverancia y Pasión

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	3	6	0	2	0	11	22	3%
EVENTOS	0	0	0	0	0	119	119	16%
ALOJAMIENTO	17	6	1	2	0	271	297	39%
RECREACION Y DEPORTES	6	6	0	5	0	0	17	2%
CARTERA	16	4	16	0	0	0	36	5%
SOCIOS	180	2	0	0	0	0	182	24%
FINANCIERA	3	0	1	0	0	0	4	1%
SEGURIDAD	3	1	0	1	0	0	5	1%
ALIMENTOS Y BEBIDAS/ALOJAMIENTO	0	0	0	1	0	0	1	0,1%
ADMINISTRATIVA	3	0	0	1	0	0	4	1%
MANTENIMIENTO	0	4	0	0	0	0	4	1%
TALENTO HUMANO	18	0	0	0	0	0	18	2%
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	0	0	0	0	0	4	1%
SOCIOS/CARTERA	7	0	1	0	0	0	8	1%
SEDE PRINCIPAL	1	1	0	0	0	0	2	0,3%
SEDE PRINCIPAL/SEDE LAS MERCEDES	0	2	0	0	0	0	2	0,3%
TALENTO HUMANO/SEGURIDAD	0	1	0	0	0	0	1	0,1%
AT.CIUDADANO	12	0	0	0	0	0	12	2%
PLANEACION/FINANCIERA	1	0	0	0	0	0	1	0,1%
SEDE LAS MERCEDES/CARTERA	0	1	0	0	0	0	1	0,1%
SEDE PRINCIPAL/FINANCIERA	0	1	0	0	0	0	1	0,1%
ALOJAMIENTO/CARTERA	1	0	0	0	0	0	1	0,1%
SEDE LAS MERCEDES/ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	0	1	0,1%
SEGURIDAD/ALOJAMIENTO	0	1	0	0	0	0	1	0,1%
SOCIOS/JURIDICA	1	0	0	0	0	0	1	0,1%
SOCIOS/TICS	1	0	0	0	0	0	1	0,1%
ALIMENTOS Y BEBIDAS/ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
SUBDIRECCION/SOCIOS	0	0	0	1	0	0	1	0,1%
SEDES	1	2	0	1	0	0	4	0,5%
DIRECCIÓN/SUBDIRECCION/	3	1	0	0	0	0	4	0,5%
TOTAL	281	40	19	14	0	401	755	100%
TOTAL %	37%	5%	3%	2%	0%	53%	100%	

De las 755 solicitudes recibidas por la Entidad en este Primer Trimestre de 2021, el 39% que equivale a 297 solicitudes corresponden al proceso de Alojamiento; 24% con 182 solicitudes al proceso de Socios y el 16% con 119 solicitudes al área de Eventos, obteniendo un cumplimiento del 99% de respuestas otorgadas.



Actitud, Perseverancia y Pasión

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico WEB	500	84%
Presencial (Libro de PQRSD)	67	11%
Línea Gratuita	0	0
Línea Directa	0	0
Internet: Redes Sociales	6	1%
Internet: Sitio Web	22	4%
Internet: Chat	0	0%
Empresas de Mensajería	0	0%
Fax	0	0%
TOTAL	595	100%

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN 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	1	0,6%
Call Center	0	0%
Foros	0	0%
Otros-WhatsApp	159	99%
TOTAL	160	100%

El canal de comunicación más utilizado en la Entidad es el Correo Electrónico con 500 solicitudes radicadas equivalentes a un 84% seguido por Presencial (Libro de PQRSD) con un 11% relacionando 67 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, se han llevado a cabo reuniones de acompañamiento y seguimiento a los 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.
- b. De acuerdo a estos seguimientos, se ha logrado disminuir el número de PQRSD 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 PQRSD recibidas, con el fin de establecer acciones de mejorar y evitar su reiteración.
- d. Modificación y actualización en el Protocolo para la Atención al Ciudadano.
- e. Se realiza un informe trimestral interno, en el que se da a conocer a los procesos el informe de PQRSD, con las respectivas observaciones y sugerencias, con el fin de tomar las acciones pertinentes.

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 Primer Trimestre del año 2021, la Entidad cumpliendo con los respectivos Protocolos de Bioseguridad establecidos por el Gobierno Nacional, inició la reactivación de los servicios a satisfacción del Socio, midiendo tres aspectos fundamentales como son: servicio, producto y ambiente.



Actitud, Perseverancia y Pasión

ÁREAS	CRITERIOS ENCUESTADOS		I TRIMESTRE
	SATISFACCION	NO SATISFACCION	
Alojamiento (huéspedes)	376	73	449
Alimentos y Bebidas (usuarios)	539	55	594
Recreación y Deportes (usuarios)	306	30	336
INDICE DE SATISFACCION			91%

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

Conceptos Favorable	Cantidad
Felicitaciones	43
Opiniones Positivas	5
Agradecimientos	4

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	40
Reclamos	19

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)
- ✓ Formulario de Peticiones, Quejas y Reclamos en el Portal de la Entidad-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:

- Apertura Práctica libre Piscina-Sede Principal
- Apertura Práctica libre de Tenis de Campo- Sede Principal
- Apertura Práctica libre Gimnasio- Sede Principal
- Conmemoración Aniversario 84 a la Infantería de Marina de Colombia
- Celebración Día de la Mujer-tres Sedes del Club Militar
- Café con el Director-Primera Reunión Virtual vigencia 2021
- Celebración de Festivales Gastronómicos al aire Libre-Tres Sedes del Club Militar
- Actividades Recreativas y Deportivas al aire Libre-Sede Principal
- Celebración Miércoles de Ceniza-tres Sedes del Club Militar
- Acto de Posesión del nuevo Subdirector General Club Militar-Capitán de Navío O'Neil Vladimir Acero Peña
- Celebración actividades Día de San Valentín
- Encuentro de los comunicadores y periodistas de las Fuerzas Militares y de Policía, así como de las empresas del Grupo Social y Empresarial de la Defensa (GSED)
- Celebración Semana Santa-tres Sedes del Club Militar
- Aprobación de los Estados Financieros 2020 por el Consejo Directivo, bajo la orientación del viceministro para el Grupo Social y Empresarial de la Defensa (GSED) y Bienestar, Carlos Andrés Ríos Puerta y el Director General VA (RA) Héctor Alfonso Medina Torres.

- ✓ El Club Militar en la gestión y publicación de contenidos en las redes sociales cuenta con:
Facebook 16.366 fans
Instagram 2.646 seguidores
Twitter 2.736 seguidores
YouTube 205 suscriptores

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 2223 y línea de celular 322 725 81 06



Actitud, Perseverancia y Pasión

- c) Desde el Área 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) Se continúa con la implementación de la Ley 1712 del 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional” con participación de las diferentes dependencias de la Entidad y dando difusión a través de la Página Web.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES POR PARTE DEL AREA DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL CLUB MILITAR

- a) Para este Primer Trimestre del año 2021, 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 whastapp 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) Se analiza durante este Primer Trimestre del año 2021, que las consultas y peticiones, son las más representativas de las solicitudes recibidas en la Entidad.
- c) Se evidencia que el canal de comunicación más usado por el ciudadano y en especial, por nuestro socio y/o beneficiario es el Correo Electrónico con un total de 500 solicitudes y un 84% de participación sobre los demás canales.
- d) Se notifica a los procesos por medio de correo electrónico, alarmas para generar buenas prácticas en las respuestas de las PQRSD.
- 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) **HECTOR ALFONSO MEDINA TORRES**
Director General Club Militar

VoBo Capitán de Navío Oneil Vladimir Acero Peña, Subdirector General Club Militar 

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

Reviso: Doctora Elva Consuelo Cristancho Cristancho, Profesional de Defensa 

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



Actitud, Perseverancia y Pasión