



CM.352.A.14.1/0279

Bogotá, 06 de julio 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, me permito presentar el informe consolidado por el Área de Atención Ciudadana del Club Militar, correspondiente al Segundo Trimestre del año 2021.

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

**1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES**

**1.1 PERIODO ANTERIOR-PRIMER TRIMESTRE 2021**

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
755	755	0	0	0

**1.2 PERIODO ACTUAL- SEGUNDO TRIMESTRE 2021**

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
774	750	24	19	1%

De acuerdo a la información registrada anteriormente de un total de 774 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 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 SEGUNDO TRIMESTRE 2021

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	SUBTOTALES
Sede Principal	232	37	9	11	1	0	290
Sede Las Mercedes	3	6	0	4	0	0	13
Sede Paipa	468	1	0	2	0	0	471
<b>TOTAL</b>	<b>703</b>	<b>44</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>774</b>
<b>% TOTAL</b>	<b>91%</b>	<b>6%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Durante el Segundo Trimestre de 2021 se recibieron en el Club Militar 774 solicitudes distribuidas así: 703 peticiones, 44 quejas, 09 reclamos, 17 sugerencias y 01 denuncia, 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

PROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL	%
ALIMENTOS Y BEBIDAS	13	8	1	2	0	0	24	3%
EVENTOS	234	0	0	0	0	0	234	30%
ALOJAMIENTO	241	2	0	1	0	0	244	32%
RECREACION Y DEPORTES	5	6	1	8	0	0	20	3%
SOCIOS	145	8	0	0	0	0	153	20%
CARTERA	8	0	6	0	0	0	14	2%
FINANCIERA	3	0	0	1	0	0	4	1%
SEGURIDAD	4	2	0	0	0	0	6	1%
MANTENIMIENTO	0	1	0	1	0	0	2	0%
T. HUMANO	16	0	1	0	0	0	17	2%
TICS	0	1	0	0	0	0	1	0%
SOCIOS/CARTERA	7	0	0	0	0	0	7	1%
AT.CIUDADANO	10	1	0	0	0	0	11	1%
SEDE PRINCIPAL	4	3	0	2	0	0	9	1%
ALOJAMIENTO/ALIMENTOS Y BEBIDAS	0	1	0	1	0	0	2	0%
ADMINISTRATIVA	5	1	0	0	0	0	6	1%
JURIDICA/FINANCIERA	0	1	0	0	0	0	1	0%
JURIDICA	4	0	0	0	0	0	4	1%
SEDE PRINCIPAL/TICS/FINANCIERA	0	1	0	0	0	0	1	0%
TICS/FINANCIERA/ALOJAMIENTO	0	1	0	0	0	0	1	0%
SUBDIRECCION/SEDE PRINCIPAL/SOCIOS	0	1	0	0	0	0	1	0%
SEDE PRINCIPAL/SEGURIDAD	1	0	0	0	0	0	1	0%
ALOJAMIENTO/SISTEMAS	0	1	0	0	0	0	1	0%
SEDES	3	3	0	0	0	0	6	1%
FINANCIERA/ALIMENTOS Y BEBIDAS	0	1	0	0	0	0	1	0,1%
ALIMENTOS Y BEBIDAS/SEDE PRINCIPAL	0	0	0	1	0	0	1	0%
TALENTO HUMANO/MANTENIMIENTO	0	1	0	0	0	0	1	0,1%
DIRECCIÓN/SUBDIRECCION/	0	0	0	0	1	0	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>703</b>	<b>44</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>774</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL %</b>	<b>91%</b>	<b>6%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	

De las 774 solicitudes recibidas por la Entidad en este Segundo Trimestre de 2021, el 32% que equivale a 244 solicitudes corresponden al proceso de Alojamiento; 30% con 234 solicitudes al área de Eventos y el 20% con 153 solicitudes al proceso de Socios, obteniendo un cumplimiento del 95% de respuestas otorgadas.



Actitud, Perseverancia y Pasión

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico WEB	324	79%
Presencial (Libro de PQRSD)	37	9%
Línea Gratuita	0	0
Línea Directa	0	0
Internet: Redes Sociales	3	0%
Internet: Sitio Web	48	12%
Internet: Chat	0	0
Empresas de Mensajería	0	0
Fax	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>412</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	120	33%
Atención Telefónica	242	67%
Call Center	0	0%
Foros	0	0%
Otros-WhatsApp	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>362</b>	<b>100%</b>

El canal de comunicación más utilizado en la Entidad para este Segundo Trimestre de 2021, es el Correo Electrónico con 324 solicitudes radicadas equivalentes a un 79% seguido por la Atención Telefónica con un 67% relacionando 242 solicitudes.



*Actitud, Perseverancia y Pasión*

## 5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN 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 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 establecidos por la norma vigente.
- b. De acuerdo a estos seguimientos, se ha logrado disminuir el número de PQRS pendientes por otorgar respuesta, logrando cumplir los tiempos establecidos por la normatividad vigente en cada uno de los casos recepcionados.
- c. Por parte del Área de Atención al Ciudadano a través de correo electrónico se envían informes semanales a los responsables de los procesos, donde se dan a conocer las PQRS vencidas y las que tienen vencimiento cercano.
- d. Se analiza los temas reiterativos por parte de los procesos en las PQRS recibidas, con el fin de establecer acciones de mejora y evitar su reiteración.
- e. Se realiza un informe trimestral interno, en el que se da a conocer a los líderes de los diferentes procesos el informe de PQRS, con las respectivas observaciones y sugerencias, con el fin de tomar las acciones pertinentes.
- f. Cumplimiento de los términos legales para emitir las respuestas, entre ellos, los establecidos en el Artículo 5 del Decreto 491 de 2020

## 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 Segundo 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		II TRIMESTRE
	SATISFACCION	NO SATISFACCION	
Alojamiento (huéspedes)	302	44	346
Alimentos y Bebidas (usuarios)	497	21	518
Recreación y Deportes (usuarios)	173	10	183
<b>INDICE DE SATISFACCION</b>			<b>82%</b>

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

Conceptos Favorable	Cantidad
Felicitaciones	27
Opiniones Positivas	5
Agradecimientos	5

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	44
Reclamos	9

## 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)
- ✓ 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:

- Apertura Práctica libre Piscina-Sede Principal
- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Virtual 2020-10 de mayo de 2021
- Promoción de Ingreso de nuevos alférez-Escuela Militar de Cadetes General José María Córdova-
- Café con el Director con el Cuerpo de Generales y Almirantes de la Reserva Activa de las Fuerzas Militares (CGA)-21 de abril de 2021
- Celebración Día de la Secretaria
- Celebración Día del Niño-Tres Sedes
- Celebración Día de la Madres-Tres Sedes
- Jornada de vacunación contra el Covid-19- Grupo de oficiales, suboficiales y personal civil de la Armada Nacional-26 de mayo de 2021
- Encuentro de Presidentes, Directores y Gerentes de las 18 entidades del Grupo Social y Empresarial del Sector Defensa (GSED)-23 de mayo de 2021
- Campañas de Fidelización para nuestros socios
- Celebración Día del Padre-Tres Sedes
- Celebración conmemoración Aniversario 65 años Club Militar-Tres Sedes

- ✓ El Club Militar en la gestión y publicación de contenidos en las redes sociales cuenta con:

Facebook 16.542 fans

Instagram 2.741 seguidores

Twitter 2.736 seguidores

YouTube 328 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 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.



Actitud, Perseverancia y Pasión

e) Se encuentra en proceso de presentar la propuesta de Formulario Único de Trámites, con el fin de que sea validado y consensuado con todos con los responsables que se involucran en el desarrollo del formulario, siguiendo los lineamientos del DAFP, programa Gobierno en línea y la guía del lenguaje común de intercambio de información.

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

- a) Para este Segundo 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 evidencia que el canal de comunicación más usado por el ciudadano y en especial, por nuestro socio y/o beneficiario es la Atención Presencial (ventanilla-telefónica) con un total de 368 solicitudes y un 45% de participación sobre los demás canales.
- c) Se notifica a los procesos por medio de correo electrónico, alarmas para generar buenas prácticas en los tiempos de 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.

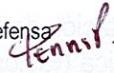
Cordialmente,



Capitán de Navío **ONEIL VLADIMIR ACERO PEÑA**  
Subdirector General Club Militar  
Encargado de las funciones de Director General

Reviso: Teniente Coronel (RA) Jorge Elmer Calderón Bermúdez, Coordinador Grupo Misional 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*