

**CLUB MILITAR
OFICINA ATENCIÓN CIUDADANA**

OF.011/

Bogotá, 04 de julio de 2019



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

ASUNTO: Segundo Informe Trimestral 2019

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 2019.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR-PRIMER TRIMESTRE 2019

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
259	238	21	140	8%

1.2 PERIODO ACTUAL- SEGUNDO TRIMESTRE 2019

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
478	404	74	42	15%

De acuerdo a la información registrada anteriormente se evidencia un 15% equivalente a 74 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.

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 2019

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTALES
Sede Principal	336	71	21	19	0	5	452
Sede Las Mercedes	4	6	7	1	0	0	18
Sede Sochagota	0	2	0	6	0	0	8
TOTAL	340	79	28	26	0	5	478
% TOTAL	71%	17%	6%	5%	0%	1%	100%

Durante este Segundo Trimestre de 2019 se recibieron en el Club Militar 478 solicitudes distribuidas así: 340 peticiones, 79 quejas, 28 reclamos, 26 sugerencias, 0 denuncias y 5 consultas, como resultado se tiene que la solicitud más recibida en la Entidad con un 71% son las Peticiones, seguidas por las quejas en un 17%.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

		PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL	%
BIENESTAR MISIONAL	AYB	4	14	1	9	0	0	28	6%
	EVENTOS	31	1	1	0	0	0	33	7%
	ALOJAMIENTO	33	8	1	3	0	1	46	10%
	RECREACION Y DEPORTES	8	14	6	5	0	0	33	7%
	SOCIOS	134	4	2	0	0	2	142	30%
FINANCIERO	CARTERA	72	6	11	0	0	0	89	19%
	FINANCIERA	10	6	0	0	0	0	16	3%
	SEGURIDAD	2	4	2	2	0	0	10	2%
	MANTENIMIENTO	2	1	2	3	0	0	8	2%
	T. HUMANO	7	0	0	0	0	1	8	2%
OTROS	SISTEMAS	0	1	0	2	0	0	3	1%
	MIXTAS	18	11	1	0	0	0	30	6%
	COMUNICACIÓN	1	0	0	1	0	0	2	0,4%
	AT.CIUDADANO	9	2	1	1	0	1	14	3%
	SEDE PRINCIPAL	0	1	0	0	0	0	1	0,2%
	ADMINISTRATIVA	3	0	0	0	0	0	3	1%
	JURIDICA	3	0	0	0	0	0	3	1%
	SEDES	2	5	0	0	0	0	7	1%
	DIRECCIÓN	1	1	0	0	0	0	2	0,4%
	TOTAL	340	79	28	26	0	5	478	100%
TOTAL %	71%	17%	6%	5%	0%	1%	100%		

Teniendo en cuenta las 478 solicitudes recibidas por la Entidad en este Segundo Trimestre de 2019, clasificadas y redireccionadas por clase de asunto a cada proceso fueron tramitadas de la siguiente manera, así: 30% Socios relacionadas a 142 solicitudes, 19% Cartera con 89 solicitudes, 10% Alojamiento con 46 solicitudes, 7% Eventos y Recreación y Deportes con 33 solicitudes cada uno, 6% Alimentos y Bebidas y Mixtas con 28 y 30 solicitudes respectivamente.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico WEB	223	49%
Presencial	185	40%
Línea Gratuita	0	0
Línea Directa	0	0
Internet: Redes Sociales	0	0
Internet: Sitio Web	53	11%
Internet: Chat	0	0
Empresas de Mensajería	0	0
Fax	0	0
TOTAL	461	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	17	100%
Atención Presencial	0	0%
Atención Telefónica	0	0%
Call Center	0	0%
Foros	0	0%
Otros	0	0%
TOTAL	17	100%

El canal de comunicación más utilizado en la Entidad es el Correo Electrónico con 223 solicitudes radicadas equivalentes a un 49% seguido por el medio presencial con un 40% relacionando 185 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) Con base en los resultados del segundo trimestre de 2019, se revisó y actualizó el Manual de Atención al Ciudadano con su respectivo procedimiento del Tratamiento de las PQRSD, documento que será implementado a partir del Tercer Trimestre del año en curso.
- b) La Política de Participación Ciudadana fue planeada y diseñada, con el fin de ser implementada para el segundo Semestre, de acuerdo a la estrategia de rediseño de la Entidad.
- c) Reuniones semanales en cabeza de la Subdirección General del Club Militar, con el fin de revisar acciones adelantadas, análisis de causa y toma de decisiones de las PQRSD registradas en cada uno de los procesos.

Es importante resaltar que el análisis y seguimiento permanente a la gestión de PQRSD en cabeza de la Subdirección General, ha logrado generar cultura para mejorar los tiempos de respuesta, y que cada proceso de la Entidad se comprometa a optimizar y generar alternativas que redunden en una mejor imagen de servicio

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		II TRIMESTRE
	SATISFACCION	NO SATISFACCION	
Alojamiento (huéspedes)	298	67	365
Alimentos y Bebidas (usuarios)	231	19	250
Recreación y Deportes (usuarios)	201	14	215
Eventos (usuarios)	57	7	64

ÁREAS	% NIVEL DE SATISFACCION
Alojamiento (huéspedes)	87%
Alimentos y Bebidas (usuarios)	75%
Recreación y Deportes (usuarios)	93%
Eventos (usuarios)	78%
TOTAL PROMEDIO	83%

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

Conceptos Favorable	Cantidad
Felicitaciones	65
Opiniones Positivas	6
Agradecimientos	5

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	79
Reclamos	29

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:

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

Carrera 50 No. 15 – 20 Bogotá D.C. Pbx: 2905077 Ext. 2200 / 4176808. mail: direccion@clubmilitar.gov.co

www.clubmilitar.gov.co

5. Rendición de Cuentas



AUDIENCIA PÚBLICA
de rendición de cuentas

clubmilitar 
Innovación, cultura de servicio al socio y altos estándares de calidad

Lunes 13 de mayo
Hora: 9 a.m.
Lugar: Sede Principal
Salón Colombia

SÍGUENOS TRANSMISIÓN EN VIVO

 @Club Militar  @Clubmilitar  ClubMilitar de Oficiales

Con presencia de socios y funcionarios, se desarrolló el lunes la 17° Audiencia de Rendición de Cuentas del Club Militar, correspondiente a la vigencia 2018. Durante la sesión, el director Vicealmirante (RA) Daniel Iriarte Alvira, destacó las cifras que aprobadas por el Consejo Directivo, muestran el camino de recuperación en que se encuentra la Entidad.



Así mismo, la página Web de la Entidad se encuentra en constante actualización, con el fin de cumplir con lo establecido en la Ley de Transparencia, donde los usuarios puedan encontrar la información clara, directa y ordenada.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- a) En el Link de PQRSD, de la página web, institucional www.clubmilitar.gov.co, en la ventana de PQRD, se publican los informes trimestrales de la Oficina de Atención Ciudadana 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.
- d) Se realiza seguimiento y control permanente a los procesos, a través de indicadores de gestión, que permiten una oportuna toma de decisiones e implementación de acciones de mejora.
- e) El día 13 de mayo de 2019 se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, evento que se realizó en las instalaciones de la Entidad (Salón Colombia)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES POR PARTE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL CLUB MILITAR

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) Cada Grupo de Gestión, Operacional y Misional, de acuerdo a su competencia y facultades proyectan las respuestas a las PQRSD.
- c) Se notifica a los procesos por medio de correo electrónico, alarmas para generar buenas prácticas en las respuestas de las PQRSD.
- d) En la actualidad el sistema de Atención al Ciudadano se encuentra en proceso de fortalecimiento con las mejoras en la página web en el link de PQRSD.

Carrera 50 No. 15 – 20 Bogotá D.C. Pbx: 2905077 Ext. 2200 / 4176808. mail: dirección@clubmilitar.gov.co

www.clubmilitar.gov.co

GD-I01F02 / V5



- e) A la fecha la oficina de Atención al Ciudadano se encuentra realizando la normatividad para mejorar el servicio en atención al socio.
- f) 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.
- g) El buen manejo de las PQRSD permiten garantizar la claridad y la calidad en el proceso de recepción, tramites, direccionamiento y seguimiento a las diferentes variables, para lo cual se establecen las acciones de mejora en cada área.
- h) Se aplican las encuestas de satisfacción de forma oportuna en cada línea Operacional de atención al socio.
- i) Cada dependencia aporta significativamente las acciones de mejora, las cuales son registradas en un Plan de Mejora, documentadas apropiadamente para su ejecución real, teniendo en cuenta las observaciones registradas en el libro de PQRSD y encuestas de Satisfacción

RECOMENDACIONES

- a) Se recomienda a los competentes y a las Sedes que se dé respuesta oportuna a las diferentes peticiones, quejas y reclamos, de los socios para evitar reiteraciones y posibles tutelas.
- b) Es importante revisar y ajustar, en lo pertinente, 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) **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. Peñaloz Rodríguez, Técnico para Apoyo de Seguridad y Defensa