

CM.352.A.14.1/

Bogotá, 05 de octubre 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 del cual se establecen las políticas y lineamientos para integrar la atención y el servicio al ciudadano en el Sector Defensa, me permito presentar informe consolidado por el Área de Atención Ciudadana del Club Militar, correspondiente al Tercer Trimestre del año 2021.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR-SEGUNDO TRIMESTRE 2021

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
774	774	0	0	0

1.2 PERIODO ACTUAL- TERCER TRIMESTRE 2021

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
849	807	42	18	0,8%

De acuerdo a la información registrada anteriormente de un total de 849 solicitudes recibidas en la Entidad, se evidencia un 0,8% pendiente por resolver vencidas. 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. El Área de Atención al Ciudadano 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.

c. El Área de Atención al Ciudadano realiza seguimiento semanal mediante correo electrónico, con el fin de informar, notificar y comunicar a los diferentes procesos las solicitudes (PQRSD) que tienen pendientes por otorgar respuesta, así como sus correspondientes fechas de vencimiento.

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 TERCER TRIMESTRE 2021

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	SUBTOTALES
Sede Principal	207	80	25	19	0	0	331
Sede Las Mercedes	1	17	1	3	0	0	22
Sede Paipa	491	1	0	4	0	0	496
TOTAL	699	98	26	26	0	0	849
% TOTAL	82%	12%	3%	3%	0%	0%	100%

Durante el tercer trimestre del año 2021, se recibieron en el Club Militar 849 solicitudes distribuidas así: 699 peticiones, 98 quejas, 26 reclamos y 26 sugerencias, como resultado se tiene que la solicitud más recibida en la Entidad con un 82% son las Peticiones, seguidas por las Quejas en un 12%



Actitud, Perseverancia y Pasión



3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

TERCER TRIMESTRE 2021								
PROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL	%
AYB	30	23	2	4	0	0	59	7%
EVENTOS	184	0	0	0	0	0	184	22%
ALOJAMIENTO	305	14	5	8	0	0	332	39%
RECREACION Y DEPORTES	7	23	1	4	0	0	35	4%
SOCIOS	126	2	2	0	0	0	130	15%
CARTERA	6	1	12	0	0	0	19	2%
FINANCIERA	2	1	0	0	0	0	3	0,4%
SEGURIDAD	2	4	0	1	0	0	7	1%
T. HUMANO	6	0	0	0	0	0	6	1%
SOCIOS/CARTERA	10	0	0	0	0	0	10	1%
MANTENIMIENTO	0	2	0	3	0	0	5	1%
AT. CIUDADANO	5	1	0	0	0	0	6	1%
SEDE PRINCIPAL	2	5	2	2	0	0	11	1%
ADMINISTRATIVA	4	0	0	0	0	0	4	0,5%
SEGURIDAD/SOCIOS	0	1	0	0	0	0	1	0,1%
JURIDICA	3	0	0	0	0	0	3	0,4%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	0	0	1	0,1%
ALIMENTOS Y BEBIDAS/ALOJAMIENTO	0	4	0	0	0	0	4	0,5%
ALIMENTOS Y BEBIDAS/MANTENIMIENTO	0	2	0	0	0	0	2	0,2%
SEDE PRINCIPAL/SEGURIDAD	0	1	0	0	0	0	1	0,1%
ALOJAMIENTO/SISTEMAS	0	1	0	0	0	0	1	0,1%
ALOJAMIENTO/FINANCIERA	0	0	0	1	0	0	1	0,1%
RECREACION Y DEPORTES/ALIMENTOS Y BEBIDAS	0	2	1	1	0	0	4	0,5%
ALOJAMIENTO/MANTENIMIENTO	0	0	0	1	0	0	1	0,1%
SEDE PAIPA/SOCIOS	1	0	0	0	0	0	1	0,1%
SEDES	5	11	1	1	0	0	18	2%
MANTENIMIENTO/ALIMENTOS Y BEBIDAS/ALOJAMIENTO	0	0	0	0	0	0	0	0%
DIRECCIÓN/SUBDIRECCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	699	98	26	26	0	0	849	100%
TOTAL %	82%	12%	3%	3%	0%	0%	100%	

De las 849 solicitudes recibidas por la Entidad en este tercer trimestre del año 2021, el 39% que equivale a 332 solicitudes corresponden al proceso de Alojamiento; 22% con 184 solicitudes al área de Eventos y el 15% con 130 solicitudes al proceso de Socios, 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	312	63%
Presencial (Libro de PQRSD)	102	21%
Línea Gratuita	0	0
Línea Directa	0	0
Internet: Redes Sociales	14	3%
Internet: Sitio Web	66	13%
Internet: Chat	0	0
Empresas de Mensajería	0	0
Fax	0	0
TOTAL	494	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	355	100%
Atención Telefónica	0	0%
Call Center	0	0%
Foros	0	0%
Otros-WhatsApp	0	0%
TOTAL	355	100%

El canal de comunicación más utilizado en la Entidad para este tercer trimestre del año 2021, es la atención presencial con 355 solicitudes radicadas, seguido por el correo electrónico con un 63% relacionando 312 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 del año 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 establecidos por la norma vigente.
- b. De acuerdo a estos seguimientos, se ha logrado disminuir el número de PQRSD 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 PQRSD vencidas y las que tienen vencimiento cercano.
- d. Se realiza un análisis de los temas relacionados a las quejas y reclamos de acuerdo a las PQRSD radicadas por parte de cada uno de los procesos involucrados, 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 PQRSD, 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 tercer 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		III TRIMESTRE
	SATISFACCION	NO SATISFACCION	
Alojamiento (huéspedes)	529	46	575
Alimentos y Bebidas (usuarios)	988	27	1.015
Recreación y Deportes (usuarios)	268	11	279
INDICE DE SATISFACCION			82%

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

Conceptos Favorable	Cantidad
Felicitaciones	72
Opiniones Positivas	15
Agradecimientos	18

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	98
Reclamos	26

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:

- Celebración Día de la Independencia- 20 de julio de 2021
- Reunión Damas Protectoras del Soldado-22 de julio de 2021
- Festivales Gastronómicos (tres Sedes)
- Café con el Director con la Asociación Colombiana de Oficiales en Retiro (ACORPOL)-23 de agosto de 2021
- Café con el Director con la Asociación Colombiana de Oficiales Retirados de las Fuerzas Militares (ACORE)-29 de septiembre de 2021

- ✓ El Club Militar en la gestión y publicación de contenidos en las redes sociales cuenta con:
Facebook 16.707 fans
Instagram 2.969 seguidores
Twitter 2.861 seguidores
YouTube 370 suscriptores

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 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 del Área de Atención al Ciudadano del Club Militar.
- Se cuenta con una línea telefónica PBX 2905077 extensión 2223 y línea de celular 322 725 81 06
- 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.
- 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.
- Se encuentra en proceso de presentar la propuesta de Formulario Único de Trámites, con el fin de que sea validado y consensado 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, en cumplimiento en lo establecido en la Política de Racionalización de Tramites.
- Monitoreo de los riesgos de corrupción establecidos por la Entidad para la vigencia 2021.
- Se realizó la aplicación de la encuesta de percepción y satisfacción de los servicios, por parte de las líneas operacionales logrando un 82% de nivel de satisfacción.



Actitud, Perseverancia y Pasión



h) Teniendo en cuenta la invitación que hace el Departamento Nacional de Planeación, para participar en el “Curso virtual de Lenguaje Claro para servidores, se realizó la participación de 22 funcionarios del Grupo de Gestión Centro Vacacional Paipa, con el fin de promover la cultura de servicio al ciudadano en el uso de lenguaje comprensible que genere calidad, confianza para mejorar habilidades comunicativas.

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

- a) Se evidencia que el canal de comunicación más usado por el ciudadano y en especial, por nuestro socio y/o beneficiario es el Canal Virtual (Correo Electrónico) con un total de 381 solicitudes y un 40% de participación sobre los demás canales.
- b) Se notifica a los procesos por medio de correo electrónico, alarmas para generar buenas prácticas en los tiempos de respuestas de las PQRSD.
- c) 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 O 'Neil Vladimir Acero Peña, Subdirector General Club Militar

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

Revisó: Doctora Elva Consuelo Cristancho Cristancho, Profesional de Defensa

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



Actitud, Perseverancia y Pasión



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

INFORME III TRIMESTRE PQRSD - MINDEFENSA

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20211011-112834-4ba1d8-49002698

Creación: 2021-10-11 11:28:34

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-10-12 14:45:25



Escanee el código
para verificación

Firma: Direccion General

asistentedireccion@clubmilitar.gov.co

Revisión: Subdireccion General

O'neil Vladimir Acero Peña

9398359

ovacero@clubmilitar.gov.co

Subdirector General

Club Militar de Oficiales

Revisión: Grupo Misional Atencion Integral al Socio

Jorge Elmer Calderon

4466045

jecalderon@clubmilitar.gov.co

Coordinador grupo Misional Socios

Club Militar

Elaboración: Oficina Atencion al Ciudadano

YENNI PATRICIA PENALOZA RODRIGUEZ

39582039

atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co

GRUPO MISIONAL ATENCION INTEGRAL AL SOCIO-AREA ATENCION AL CIUDADANO
CLUB MILITAR





REPORTE DE TRAZABILIDAD

INFORME III TRIMESTRE PQRSD - MINDEFENSA

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20211011-112834-4ba1d8-49002698

Creación: 2021-10-11 11:28:34

Estado: Finalizado

Finalización: 2021-10-12 14:45:25



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co GRUPO MISIONAL ATENCION INTEGRAL AL SOCIO-AREA ATENC CLUB MILITAR	Aprobado	Env.: 2021-10-11 11:28:34 Lec.: 2021-10-11 11:33:18 Res.: 2021-10-11 11:33:26 IP Res.: 190.25.157.228
Revisión	Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar	Aprobado	Env.: 2021-10-11 11:33:26 Lec.: 2021-10-11 13:54:40 Res.: 2021-10-11 13:55:12 IP Res.: 190.25.157.228
Revisión	O'neil Vladimir Acero Peña ovacero@clubmilitar.gov.co Subdirector General Club Militar de Oficiales	Aprobado	Env.: 2021-10-11 13:55:12 Lec.: 2021-10-11 21:56:54 Res.: 2021-10-11 21:56:58 IP Res.: 201.245.215.240
Firma	VA (RA) HECTOR ALFONSO MEDINA TORRES asistentedireccion@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2021-10-11 21:56:58 Lec.: 2021-10-12 10:03:44 Res.: 2021-10-12 14:45:25 IP Res.: 190.25.157.228