

CM.352.A.14.1/0717

Bogotá, 28 de diciembre 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 Cuarto Trimestre del año 2021.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR-TERCER TRIMESTRE 2021

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
849	849	0	0	0

1.2 PERIODO ACTUAL- CUARTO TRIMESTRE 2021

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
995	975	20	0	0%

De acuerdo a la información registrada anteriormente de un total de 995 solicitudes recibidas en la Entidad, se evidencia que no se tiene ninguna PQRSD por resolver vencidas. Sin embargo, 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 CUARTO TRIMESTRE 2021

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	SUBTOTALES
Sede Principal	158	75	32	15	0	0	280
Sede Las Mercedes	1	11	1	2	0	0	15
Sede Paipa	697	1	0	2	0	0	700
TOTAL	856	87	33	19	0	0	995
% TOTAL	86%	9%	3%	2%	0%	0%	100%

Durante el cuarto trimestre del año 2021, se recibieron en el Club Militar 995 solicitudes distribuidas así: 856 peticiones, 87 quejas, 33 reclamos y 19 sugerencias, como resultado se tiene que la solicitud más recibida en la Entidad con un 86% son las Peticiones, seguidas por las Quejas en un 9%



Actitud, Perseverancia y Pasión

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTOS										
CUARTO TRIMESTRE 2021										
	PROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL	%	
BIENESTAR MISIONAL	AYB	28	29	3	5	0	0	65	7%	
	EVENTOS	108	0	0	0	0	0	108	11%	
	ALOJAMIENTO	582	10	1	1	0	0	594	60%	
	RECREACION Y DEPORTES	0	13	2	5	0	0	20	2%	
APOYO	CARTERA	8	1	25	0	0	0	34	3%	
	SOCIOS	84	3	0	0	0	0	87	9%	
	SEDE PRINCIPAL	3	5	1	1	0	0	10	1%	
	FINANCIERA	1	0	1	0	0	0	2	0%	
	SEGURIDAD	0	2	0	2	0	0	4	0%	
	MANTENIMIENTO	0	1	0	1	0	0	2	0%	
	T. HUMANO	6	0	0	1	0	0	7	1%	
	OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	0	0	0	0	1	0%	
	ADMINISTRATIVA	2	0	0	0	0	0	2	0%	
	ALOJAMIENTO/MANTENIMIENTO	0	2	0	0	0	0	2	0%	
	JURIDICA	4	1	0	0	0	0	5	1%	
	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	0	0	0	0	2	0%	
	SEDES	1	9	0	0	0	0	10	1%	
	SOCIOS/CARTERA	4	0	0	0	0	0	4	0%	
	ALOJAMIENTO/DEPORTES/AYB	1	1	0	0	0	0	2	0%	
	DEPORTES/SEGURIDAD	0	1	0	0	0	0	1	0%	
	AYB/ALOJAMIENTO	1	2	0	1	0	0	4	0%	
	ALIMENTOS Y BEBIDAS/DEPORTES	0	2	0	1	0	0	3	0%	
	ALIMENTOS Y BEBIDAS/MANTENIMIENTO	0	2	0	0	0	0	2	0%	
	AT. CIUDADANO	20	1	0	0	0	0	21	2%	
	MANTENIMIENTO/SEGURIDAD/T. HUMANO	0	1	0	0	0	0	1	0%	
	T. HUMANO/AYB/ALOJAMIENTO	0	1	0	0	0	0	1	0%	
	DEPORTES/SEDE PRINCIPAL	0	0	0	1	0	0	1	0%	
	DIRECCIÓN/SUBDIRECCION	0	0	0	0	0	0	0	0%	
	TOTAL		856	87	33	19	0	0	995	100%
	TOTAL %		86%	9%	3%	2%	0%	0%	100%	

De las 995 solicitudes recibidas por la Entidad en este cuarto trimestre del año 2021, el 60% que equivale a 594 solicitudes corresponden al proceso de Alojamiento; 11% con 108 solicitudes al área de Eventos y el 9% 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	512	70%
Presencial (Libro de PQRSD)	101	23%
Línea Gratuita	0	0%
Línea Directa	0	0%
Internet: Redes Sociales	20	3%
Internet: Sitio Web	28	4%
Internet: Chat	0	0%
Empresas de Mensajería	0	0%
Fax	0	0%
TOTAL	661	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	334	100%
Atención Telefónica	0	0%
Call Center	0	0%
Foros	0	0%
Otros-WhatsApp	0	0%
TOTAL	334	100%

El canal de comunicación más utilizado en la Entidad para este cuarto trimestre del año 2021, es el correo electrónico con 512 solicitudes radicadas seguido de la atención presencial con 334 solicitudes radicadas.



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 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. 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.
- c. Se realiza un análisis de los temas relacionados a las quejas y reclamos de acuerdo a las PQRS radicadas por parte de cada uno de los procesos involucrados, con el fin de establecer acciones de mejora y evitar su reiteración.
- d. 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.
- e. 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.

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 cuarto 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		IV TRIMESTRE
	SATISFACCION	NO SATISFACCION	
Alojamiento (huéspedes)	574	51	625
Alimentos y Bebidas (usuarios)	1.005	28	1.030
Recreación y Deportes (usuarios)	282	09	291
INDICE DE SATISFACCION			84%

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

Conceptos Favorable	Cantidad
Felicitaciones	54
Opiniones Positivas	14
Agradecimientos	06

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	87
Reclamos	33

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:

- II Expoferia de Emprendimiento- 28 de octubre al 01 de noviembre de 2021
 - Celebración Halloween (tres Sedes)-31 de octubre de 2021
 - Festivales Gastronómicos (tres Sedes)
 - Feria de Emprendimiento-Funcionarios-01 de diciembre de 2021
 - ExpoNavidad-4 al 08 de diciembre de 2021
 - Café con el Director con el Cuerpo de Generales y Almirantes-12 de octubre de 2021
 - Celebración de actividades recreativas y culturales (tres sedes)
 - Novenas de Aguinaldos (tres Sedes) del 16 al 24 de diciembre de 2021
 - Participación ExpoDefensa 2021-diciembre de 2021
- ✓ El Club Militar en la gestión y publicación de contenidos en las redes sociales cuenta con:
Facebook 34.781 visualizaciones
Instagram 10.752 visualizaciones
Twitter 1.624 visualizaciones

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 del Área 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.
- 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, en cumplimiento en lo establecido en la Política de Racionalización de Tramites.
- f) Monitoreo de los riesgos de corrupción establecidos por la Entidad para la vigencia 2021.



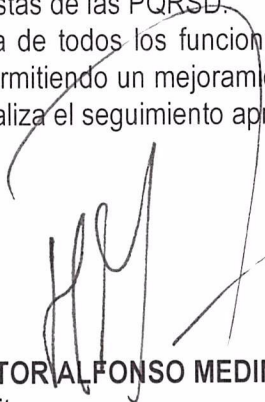
Actitud, Perseverancia y Pasión

- g) Se realizó la aplicación de la encuesta de percepción y satisfacción de los servicios, por parte de las líneas operacionales logrando un 84% de nivel de satisfacción.
- 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 Las Mercedes, 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 514 solicitudes y un 48% 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