

CM.352.A.14.1/

Bogotá, 14 de octubre de 2021

CLUB MILITAR
INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN-ENCUESTAS DE PQRSD
TERCER TRIMESTRE 2021

De acuerdo a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, el Plan de Participación Ciudadana vigencia 2021, el Club Militar, implementa la encuesta de satisfacción de atención al ciudadano (PQRSD), de forma electrónica, con el fin de determinar la percepción que tienen los grupos de interés (socios y/beneficiarios) respecto de la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias.

La encuesta permite determinar las fortalezas y debilidades, que se puedan presentar en desarrollo de las actividades del Área de Atención al Ciudadano, con el fin de definir acciones encaminadas a la mejora continua, por parte de la entidad y de los funcionarios responsables. Dicha encuesta se envía por correo electrónico a los ciudadanos en el momento que se hace llegar la respuesta a sus solicitudes, y tiene como propósito medir la percepción de la actitud del servidor público, calidad, el conocimiento o dominio del tema respecto a la información brindada, la claridad de la información, los tiempos de respuesta y la satisfacción respecto a los trámites y servicios prestados por la entidad; a través de cada uno de sus canales de atención. Adicionalmente, la encuesta cuenta con un espacio de comentarios y/o sugerencias para que el encuestado manifieste observaciones adicionales que tenga respecto a la prestación del servicio.

El presente informe contiene el análisis de los resultados obtenidos entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2021, el cual incluye estadísticas de acuerdo con el número total de encuestas diligenciadas; así mismo un análisis general e identificando inconformidades o debilidades en la información, formulando de esta manera recomendaciones.

ALCANCE

Las preguntas planteadas a continuación fueron diseñadas para medir la percepción ciudadana respecto a los trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en el Club Militar, tomando una muestra de 26 personas que respondieron la encuesta.



Actitud, Perseverancia y Pasión



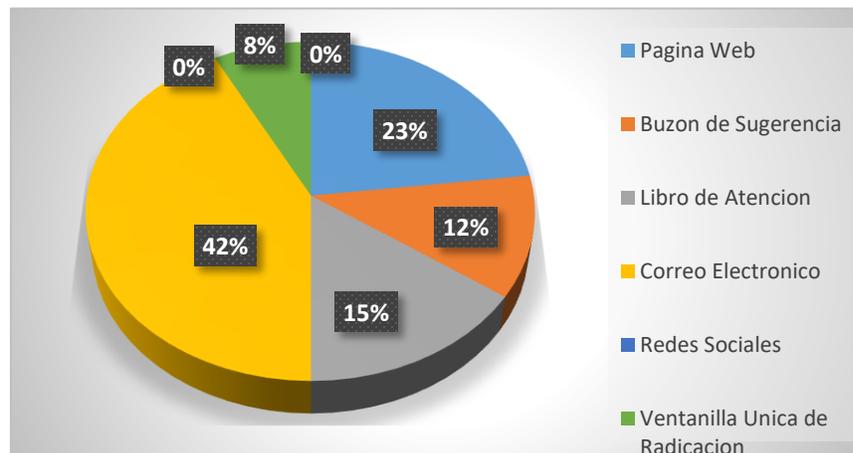
Los participantes de la encuesta de satisfacción fueron los ciudadanos que formularon una petición, queja, reclamo o sugerencia ante el Club Militar (tres Sedes) existiendo una modalidad para hacerlo, por medio del enlace <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfmiL1ZQKwubDWbb0ic04YMp3LDyyNJYYhiUNhr1cTbNXONOW/viewform> que se les envía a través de correo electrónico. De igual forma la encuesta se encuentra publicada en la página web, siendo nuestra muestra del 3%, equivalente a 26 encuestas diligenciadas de 954 PQRSD recepcionadas, en el III Trimestre del presente año.

Preguntas

1. Medio a través del cual usted realizó su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)
2. Quedó conforme con las explicaciones, información y/o datos suministrados por el Club Militar (claro y lenguaje sencillo), teniendo en cuenta su solicitud.
3. Fue fácil acceder al canal por el cual realizó la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)
4. El tiempo transcurrido desde que radicó su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD), hasta cuando recibió la respuesta, fue oportuno?
5. Conoce los canales de atención que dispone el Club Militar para radicar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)
6. Cómo califica la atención prestada por el personal del Club Militar?

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1. Medio a través del cual usted realizó su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)

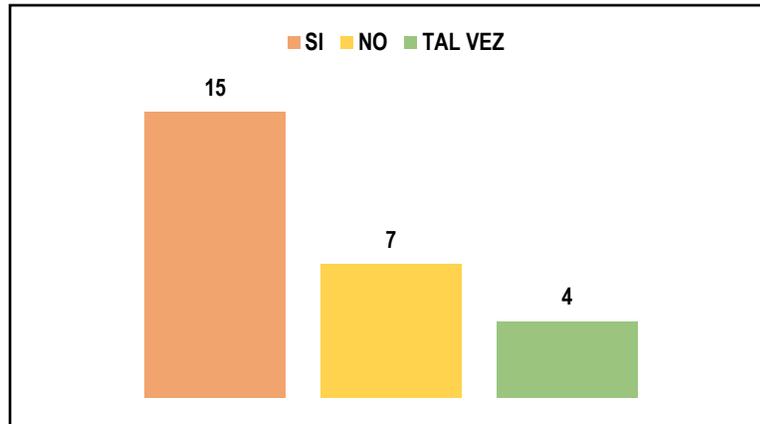


Actitud, Perseverancia y Pasión



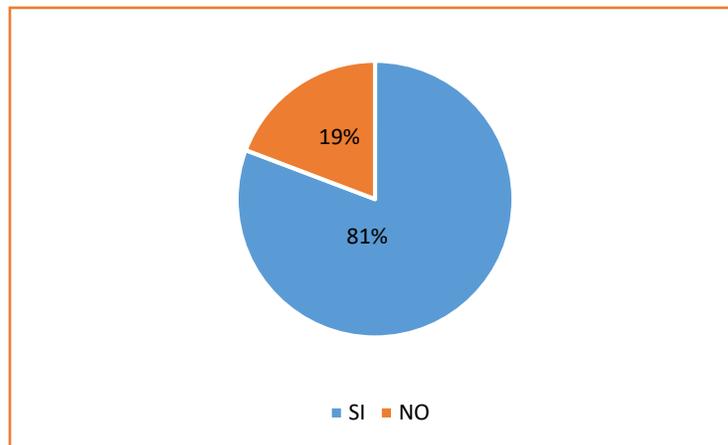
De acuerdo a los resultados se tiene que un 42% equivalente a 11 encuestas utilizó el Correo Electrónico seguido de la Pagina Web (formulario) con un 23% equivalente a 06 encuestas de uso frente a los otros canales de comunicación establecidos en la Entidad.

2. Quedó conforme con las explicaciones, información y/o datos suministrados por el Club Militar (claro y lenguaje sencillo), teniendo en cuenta su solicitud



De acuerdo a este ítem se obtuvo como resultado que de 15 encuestados estuvieron conformes con la explicación, información y/o datos suministrados por la Entidad equivalente a un 58%, seguido por un total de 7 encuestados que no estuvieron conformes equivalentes a un 27% del total de los encuestados.

3. Fue fácil acceder al canal por el cual realizó la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)

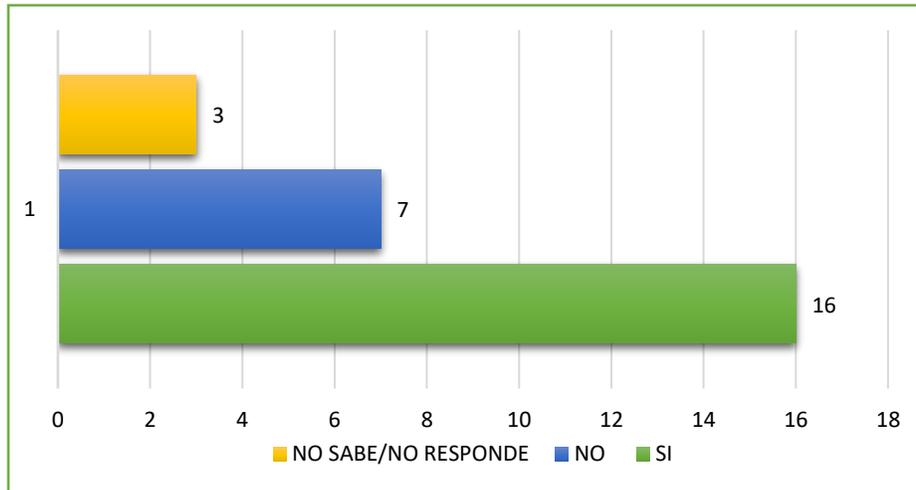


Actitud, Perseverancia y Pasión



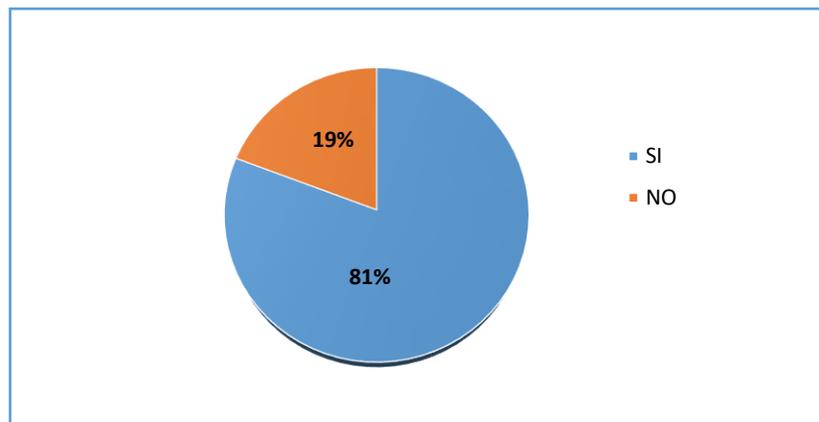
En este ítem, los encuestados manifestaron un 81% equivalente a 21 encuestas que fue fácil acceder al canal de comunicación el cual radico la PQRSD contra un 19% equivalente a 5 encuestas que manifiestan que no fue fácil acceder.

4. El tiempo transcurrido desde que radicó su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD), hasta cuando recibió la respuesta, fue oportuno?



De acuerdo a este ítem, se recibió un 62% de oportunidad en el tiempo transcurrido en la respuesta a la PQRSD radicada en la entidad equivalente a 16 encuestas, así mismo se obtuvo un 27% de insatisfacción en el tiempo oportuno a la respuesta.

5. Conoce los canales de atención que dispone el Club Militar para radicar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)



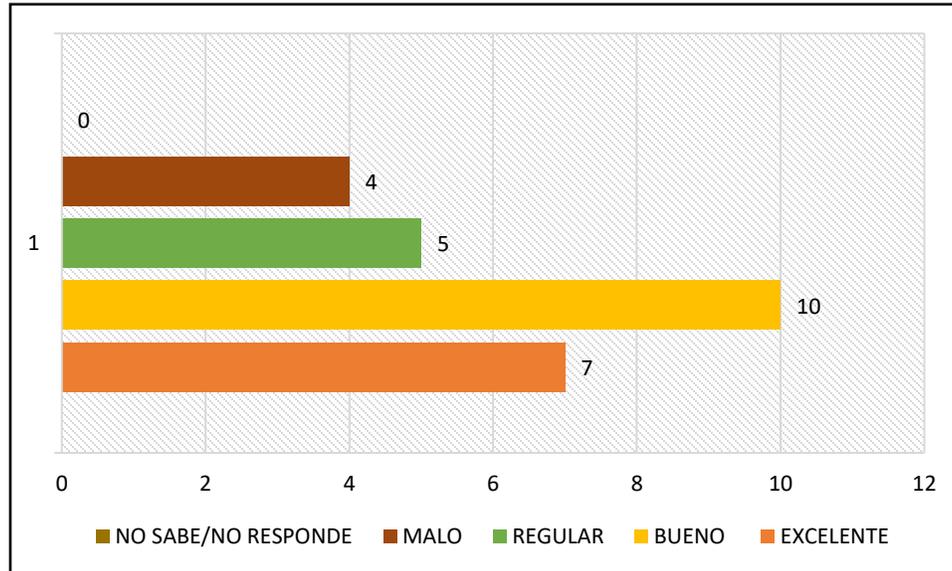
Actitud, Perseverancia y Pasión



clubmilitar
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 2021-1020-082237-ba1419-84670661
2021-10-20T11:57:14-05:00 - Pagina 4 de 8

El 81% de los ciudadanos que respondieron la encuesta opina que conoce los canales de atención que dispone el Club Militar para radicar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD) frente a un 19% que desconoce los canales dispuestos por la Entidad.

6. Cómo califica la atención prestada por el personal del Club Militar?



Según la calificación en este ítem, el ciudadano consideró que el 38% la atención prestada por el personal del Club Militar es Buena seguido de un 27% considera que es excelente. Sin embargo, se debe tener en cuenta que el 15% de los ciudadanos consideran que la atención es Mala.

COMENTARIOS

Los comentarios y/o sugerencias realizadas por los ciudadanos fueron:

1. “Jamás saludan, demoran muchísimo en atender, nunca saben precios de los menú en jardines sobre todo, las carnes crudas muy crudas, las empanadas llenas de grasa, nos intoxicamos en una cena en el bar en sede principal”
2. “Excelente atención en Paipa; no observamos nada irregular. Felicitaciones”
3. “Demorada una respuesta, está no tiene la solución a mi inquietud: están estudiando para resolver. Espero la respuesta definitiva y Uds. mismos sabrán si es oportuna”
4. “Excelente el trabajo de David que labora en el gimnasio, al igual que él, personal que trabaja en la piscina.”



Actitud, Perseverancia y Pasión



5. “En el restaurante es pésima la atención. falta quien controle, en ocasiones se demoran y hay otros funcionarios atendiendo y todos charlando en la cocina y cuando pasan por el lado de las mesas miran para otro lado para desviar la atención de uno cuando los están requiriendo. Aprovecho para quejarme porque además el agua caliente en la mayoría de las habitaciones no funciona normal. el Gimnasio deben renovar esas máquinas que ya dan muy mal aspecto viejas y mohosas no hay sino por ahí dos que se ven un poco mejor”
6. “El servicio de mucho personal del club es malo”
7. “Están mejorando. Para cuando el torneo de golf en la sede de Las Mercedes”
8. “Aunque me llegan correos electrónicos porque estaba registrado, ese link no está funcionando porque no reconoce mi dirección, no existo para el club. Se debe implementar esta información en la página Web”
9. Tener en cuenta poder por medio del club militar disfrutar los mismos centros recreacionales que se tienen con DIFAB, ya que al fallecer los papas se perdería ese privilegio de los centros recreacionales. Gracias
10. “Sigo pensando que sería importante una lista de espera en las reservaciones, especialmente en Altas Temporadas”
11. “No recibí respuesta a mi correo solicitando cotización para hospedaje y evento para 12 personas”
12. “En verdad da tristeza como se nota que el Club Militar va en picada, ese día créame y sin ánimo de ofender que me sentí junto con mi familia en un Restaurante de barrio y no en el Club Militar, espero en verdad mejoren ese servicio”
13. “Agradecido por su pronta respuesta”

CONCLUSIÓN

Del estudio realizado se puede concluir que la percepción y satisfacción ciudadana indica que los trámites que sobre los derechos de petición (PQRSD se realizan en el Club Militar, son fáciles de realizar y que los resultados a los mismos indican que las respuestas en su mayoría presentan congruencia, oportunidad y entrega de las mismas.

Así mismo, con el fin de aumentar el número de encuestas de satisfacción y percepción en lo relacionado a las PQRSD adelantará una socialización mediante campañas publicitarias en los diferentes canales de comunicación, donde se invite a la ciudadanía y en especial, a nuestros socios y beneficiarios, a evaluar el servicio recibido por el Club Militar.

Cordialmente,

Teniente Coronel (RA) **JORGE ELMER CALDERÓN BERMÚDEZ**
Coordinador Grupo Misional Atención Integral Al Socio

Elaboró: Yenni P., TASD



Actitud, Perseverancia y Pasión



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION PQRSD.TERCER
TRIMESTRE

Club Militar

gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo:20211020-082237-ba1419-84570661

Creación:2021-10-20 08:22:37

Estado:Finalizado

Finalización:2021-10-20 11:57:13

Firma: 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





clubmilitar
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 2021-1020-082237-ba1419-84570661
2021-10-20T11:57:14-05:00 - Página 8 de 8

REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION PQRSD.TERCER TRIMESTRE Club Militar gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo:20211020-082237-ba1419-84570661 Creación:2021-10-20 08:22:37 Estado:Finalizado Finalización:2021-10-20 11:57:13			
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.: 2021-10-20 08:22:38 Lec.: 2021-10-20 08:50:53 Res.: 2021-10-20 08:51:04 IP Res.: 190.24.11.138
Firma	Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar	Aprobado	Env.: 2021-10-20 08:51:05 Lec.: 2021-10-20 11:50:57 Res.: 2021-10-20 11:57:13 IP Res.: 190.25.157.228