

CM.352.A.14.1/025

Bogotá, 11 de enero de 2022

## CLUB MILITAR INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN-ENCUESTAS DE PQRS CUARTO 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 (PQRS), 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 su 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 octubre y el 31 de diciembre 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 (PQRS) en el Club Militar, tomando una muestra de 35 personas que respondieron la encuesta.



*Actitud, Perseverancia y Pasión*

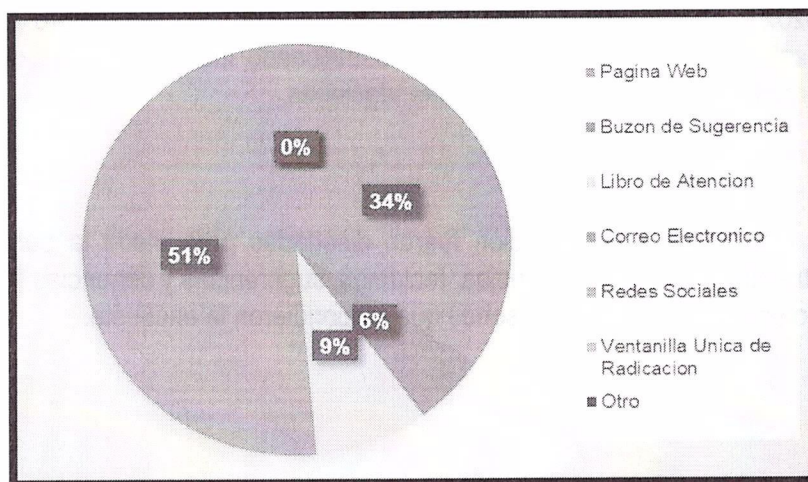
Los participantes de la encuesta de satisfacción fueron los ciudadanos que formularon una petición, queja, reclamo o sugerencia ante el Club Militar (tres Sedes) existiendo una modalidad para hacerlo, por medio del enlace <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfmiL1ZQKwubDWbb0ic04YMp3LDyyNJYYhiUNhr1cTbNXONow/viewform> 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 35 encuestas diligenciadas de 1.070 PQRSD recepcionadas en el IV 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)

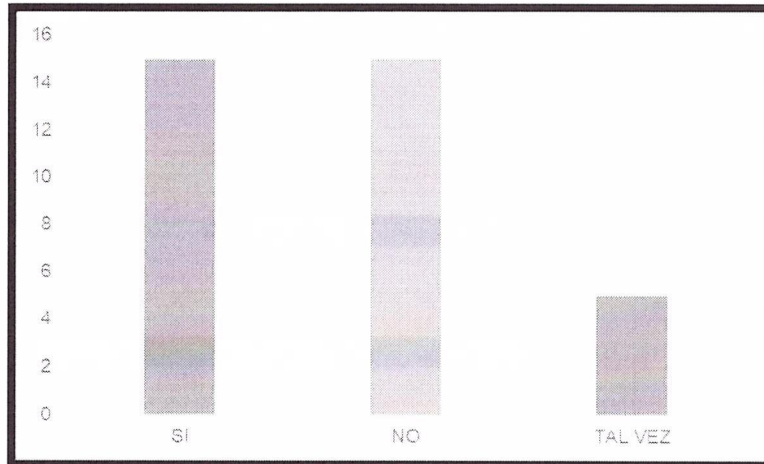


Actitud, Perseverancia y Pasión



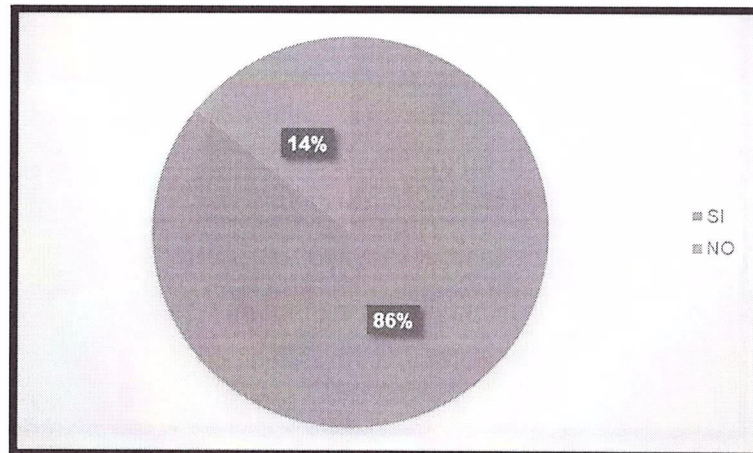
De acuerdo a los resultados se tiene que un 51% equivalente a 18 encuestas utilizó el Correo Electrónico seguido de la Página Web (formulario) con un 34% equivalente a 12 encuestas de uso frente a los otros canales de comunicación establecidos en la Entidad.

**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 43%, seguido por un total de 15 encuestados que no estuvieron conformes equivalentes a un 43% del total de los encuestados y un 14% equivalente a 5 encuestas afirman que tal vez está de acuerdo con la información suministrada por la Entidad.

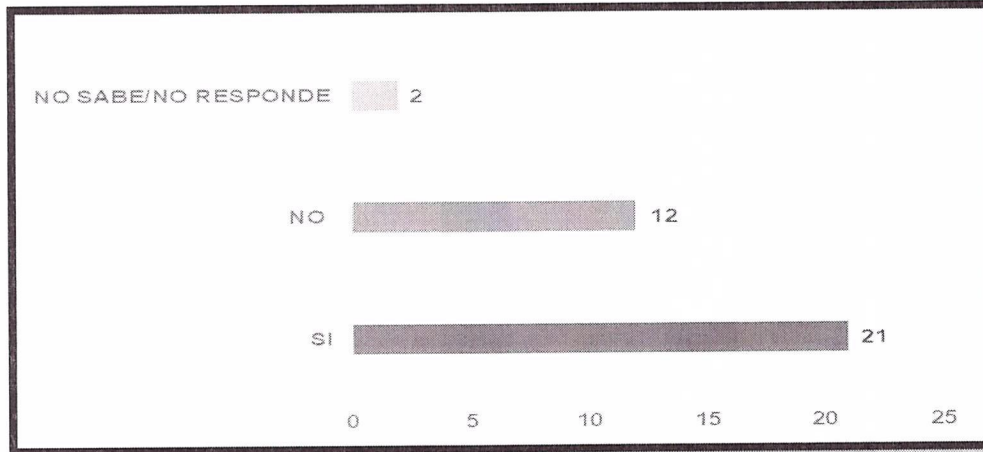
**3. Fue fácil acceder al canal por el cual realizó la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)**



Actitud, Perseverancia y Pasión

En este ítem, los encuestados manifestaron un 86% equivalente a 30 encuestas que fue fácil acceder al canal de comunicación el cual radicó la PQRSD contra un 14% 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 60% de oportunidad en el tiempo transcurrido en la respuesta a la PQRSD radicada en la entidad equivalente a 21 encuestas, así mismo se obtuvo un 34% de insatisfacción en el tiempo oportuno a la respuesta equivalente a 12 encuestas.

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

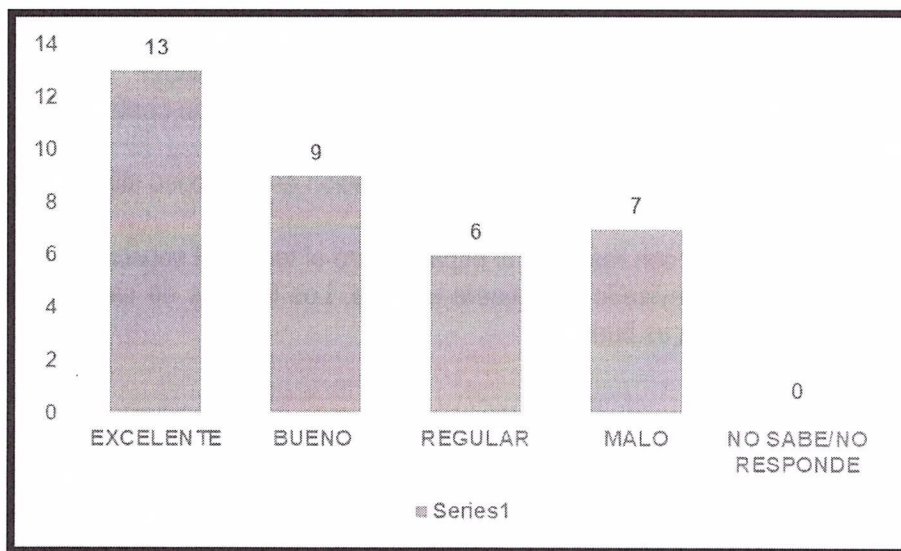


*Actitud, Perseverancia y Pasión*



El 77% 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 23% 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 37% la atención prestada por el personal del Club Militar es excelente; seguido de un 26% considera que es bueno. Sin embargo, se debe tener en cuenta que el 20% de los ciudadanos consideran que la atención es Mala y un 17% considera que es regular.

### COMENTARIOS

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

1. El campo de golf es un espacio deportivo que no demuestra recibir la inversión planeada para su operación permanente. Grave el estado de Letreros de los tee de salida de cada uno de los 9 hoyos, además las marcas de salida como son las azules, blancas y rojas están deterioradas, los grenes no son podados con las especificaciones que permitan un buen trabajo con el Palo de golf correspondiente, el hoyo 4 rodeado de unos canales de agua, tiene fauna que prolifera sin un aparente control, babillas, y otras especies que serían una amenaza para Jugadores de golf como para otros turistas que frecuentan ese sector, los puentes para pasar los lagos son un lío para circular los con las talegas de golf, el. Mantener podado el campo es una de las 100 actividades que demanda tener ese



Actitud, Perseverancia y Pasión

espacio deportivo con los mínimos requisitos para que la Fedegolf, lo reconozca como apto para los circuitos nacionales.

2. No entiendo por qué nunca se basan en el personal soltero pero al igual pagamos igual que todos y nunca ofrecen cosas y /o eventos para solteros.

3. Voy casi todos los días al club y estoy sorprendida que varias personas pueden ingresar a las instalaciones y a las áreas como piscina, zonas azules, gimnasio etc sin ser socios o beneficiarios como hacen para ingresar por la guardia y ya adentro todavía es menos el control. Sugiero revisar ese asunto como si unos estamos cumpliendo con todo como el descuento por nómina, actualización de datos por favor más rigurosidad en la guardia siendo que está disponible un computador y piden cédula como es que dejan pasar tan fácil a los que ya no son socios ni beneficiarios?

4. Mala atención debido a que ni siquiera contestan los teléfonos y al no contestar no se obtiene la información de manera oportuna.

5. Los empleados se esmeran pero creo q la retroalimentación es muy poco diligente para el socio.

6. El club se quedó rezagado.

7. Todo en el club es perfecto con respecto al espacio pero el tema del servicio en los restaurantes de Paipa y Bogotá debe ser revisado de manera urgente. Los tiempos de salida de la comida, la temperatura. Aunque la comida es buena.

#### ✦ 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*