

CM.352.A.14.1/

Bogotá, abril de 2022

CLUB MILITAR
INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN-ENCUESTAS DE PQRSD
PRIMER TRIMESTRE 2022

De acuerdo a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, el Plan de Participación Ciudadana vigencia 2022, 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 enero y el 31 de marzo de 2022, 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 23 personas que respondieron la encuesta.



Actitud, Perseverancia y Pasión



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 2022-0520-165531-366381-75217754
2022-05-20T16:56:12-05:00 - Pagina 1 de 9

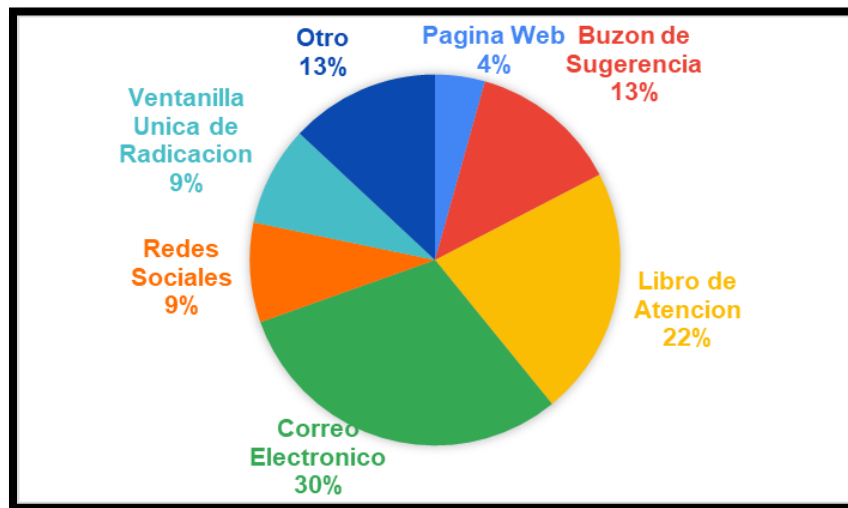
Los participantes de la encuesta de satisfacción fueron los ciudadanos que formularon una petición, queja, reclamo o sugerencia ante el Club Militar (tres Sedes) existiendo una modalidad para hacerlo, por medio del enlace <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfmiL1ZQKwubDWbb0ic04YMp3LDyyNJYYhiUNhr1cTbNXONOW/viewform> 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 2%, equivalente a 23 encuestas diligenciadas de 1.166 PQRSD recepcionadas en el Primer 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)

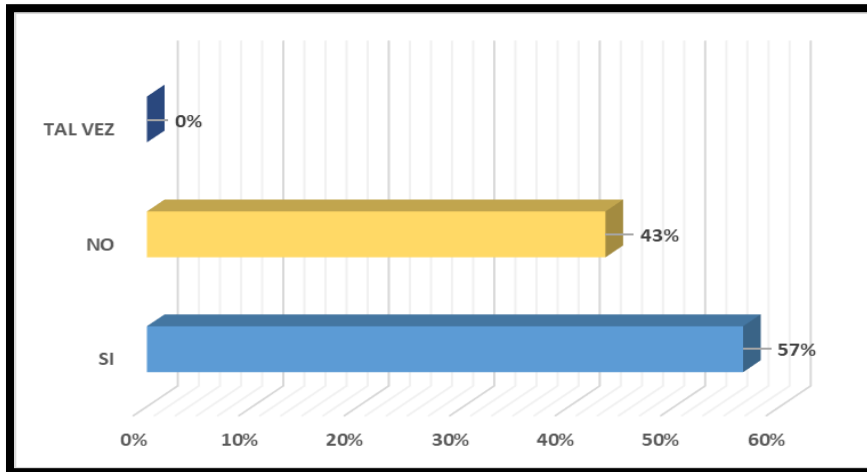


Actitud, Perseverancia y Pasión



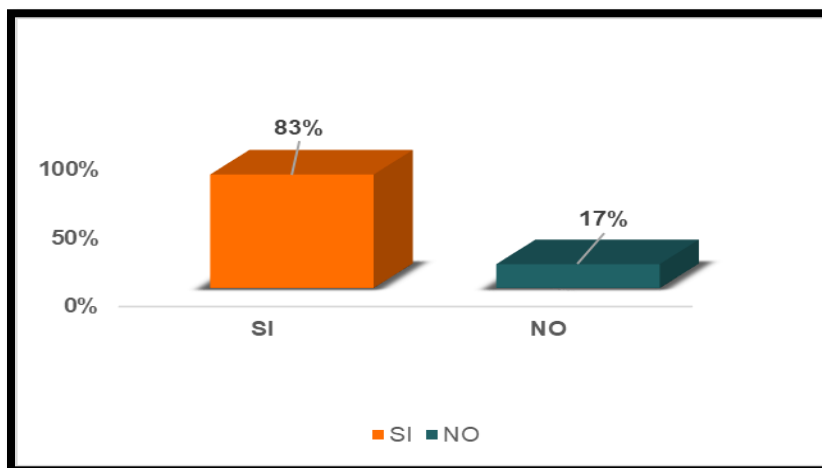
De acuerdo a los resultados se tiene que un 30% equivalente a 07 encuestas utilizó el Correo Electrónico seguido de Libro de Atención con un 22% equivalente a 05 encuestas de uso frente a los otros canales de comunicación establecidos en la Entidad.

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 13 encuestados estuvieron conformes con la explicación, información y/o datos suministrados por la Entidad equivalente a un 57%, seguido por un total de 10 encuestados que no estuvieron conformes equivalentes a un 43% del total de los encuestados, demostrando poca diferencia con el conformismo con la información suministrada por la Entidad, teniendo en cuenta la solicitud realizada por medio de la PQRSD.

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

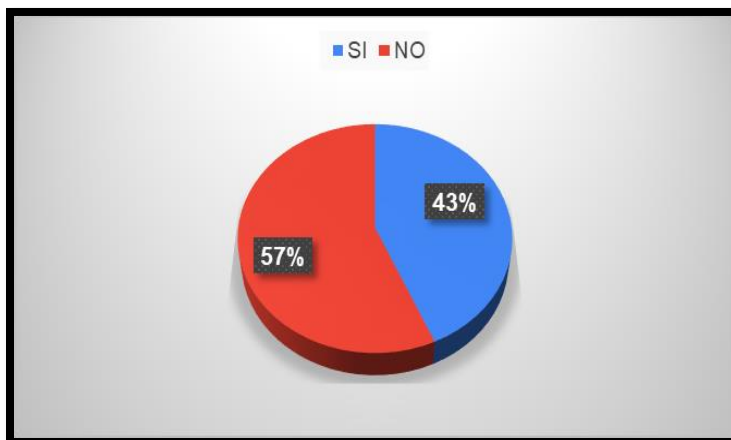


Actitud, Perseverancia y Pasión



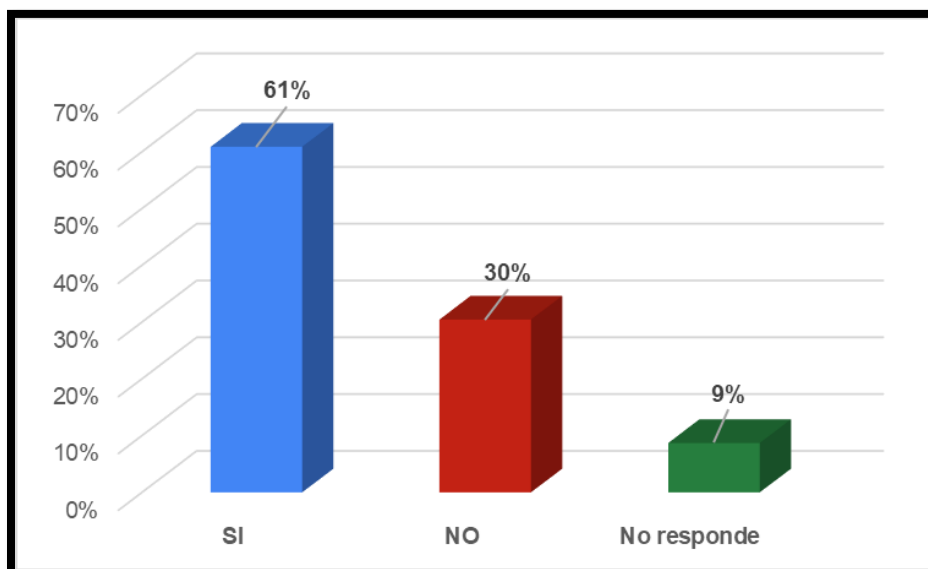
En este ítem, los encuestados manifestaron un 83% equivalente a 19 encuestas que fue fácil acceder al canal de comunicación el cual radicó la PQRSD contra un 17% equivalente a 4 encuestas que manifiestan que no fue fácil acceder a los canales de comunicación dispuestos por la Entidad.

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 una insatisfacción de un 57% de inoportunidad en el tiempo transcurrido en la respuesta a la PQRSD radicada en la entidad equivalente a 13 encuestas, así mismo se obtuvo un 43% de satisfacción en el tiempo oportuno a la respuesta equivalente a 10 encuestas.

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

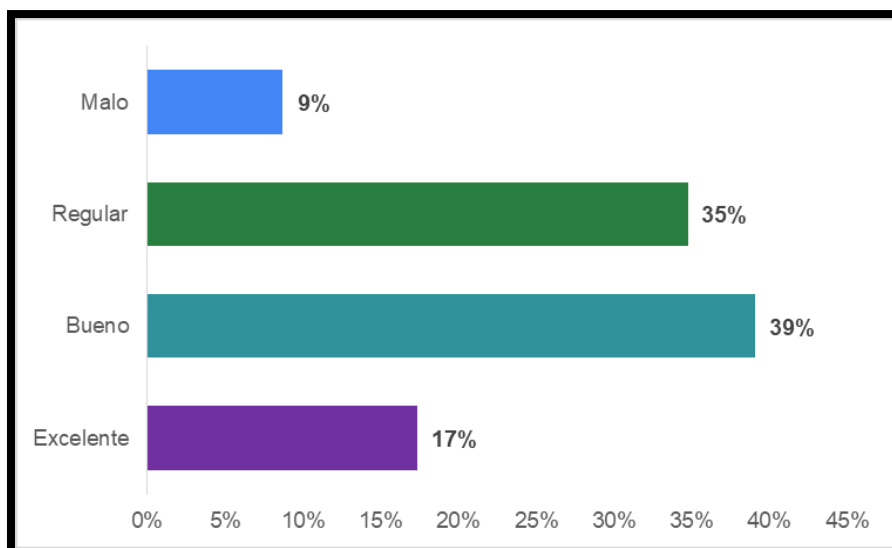


Actitud, Perseverancia y Pasión



El 61% 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 30% y 9% 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 39% la atención prestada por el personal del Club Militar es buena; seguido de un 35% considera que es regular. Sin embargo, se debe tener en cuenta que tan solo un 17% de los ciudadanos consideran que la atención es Excelente y un 09% considera que es mala.

COMENTARIOS

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

1. La respuesta es un texto "Tipo", pero no tiene información concreta y específica de porque se demoran tanto las reparaciones de las zonas húmedas, y acciones para mejora de calidad de agua y aspecto de la piscina.
2. El servicio de aseo en las áreas comunes es deficiente, mesas y sillas del área de piscina sucias, el SOCIO ES EL QUE HACE ASEO, los baños en el fin de semana descuidados.
3. Tener cuidados con la disposición de la vajilla en los comedores, porque a veces aparecen desportillados y el aseo en el gimnasio debe hacerse antes de que llegue el socio.



Actitud, Perseverancia y Pasión



4. La encuesta de satisfacción de la zona recreativa y deportes no es clara, no se sabe a quién encuesta si las instalaciones, el profesor o al equipo de apoyo. Deberían hacer más seguimiento a las instalaciones, están muy deterioradas, es el caso de los baños que están junto al restaurante Portofino, estos no tienen jabón, no tienen biscocho en el sanitario y los pasadores de los baños están dañados. Mi esposo puso una queja el 27 de febrero sobre la comida del restaurante principal a la fecha no ha recibido ninguna respuesta.
5. Después de dos años de pandemia y cierran la piscina principal por un mes y la de niños lleva más de un año, y ni hablar de las zonas húmedas; están acabando el club.
6. No dieron solución a las sugerencias de mantener líquidos para limpiar las máquinas del gimnasio, tampoco han arreglado las caminadoras. El personal que atienden en las cafeterías no usa de manera responsable el tapabocas.
7. La amabilidad del Personal y los conocimientos para asistir no son muy amables y exactos; respuestas vagas de referencia a otra área.
8. Debe haber una página de fácil consulta para hacer reservas.
9. Es increíble que hagan descuentos por nomina, y hayan manifestado que me encuentro en mora, y peor aún que no me hayan querido prestar un servicio por la misma razón, se nota que no hay comunicación entre las sedes y la principal del club, que lastima que traten así a los socios que cada mes de manera cumplida atienden estas obligaciones que poco se ven reflejadas al solicitar servicios.

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 no presentan congruencia, oportunidad y entrega de las mismas.

Igualmente, se analiza que en el tema de evaluar como considera la prestación de la atención prestada por el personal del Club Militar, la información suministrada por nuestras PQRSD es insatisfactoria ya que es un porcentaje del 35% donde nuestro Grupo de Valor (socios y/o beneficiarios) lo califican regular, siendo alto el porcentaje de evaluación frente a un 39% bueno.



Actitud, Perseverancia y Pasión



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 MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION
PQRSD-Primer Trimestre (1)

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20220520-165531-368381-75217754

Creación:2022-05-20 16:55:31

Estado:Finalizado

Finalización:2022-05-20 16:56:10



Escanee el código
para verificación

Firma: socios

Jorge Elmer Calderon

4466045

jecalderon@clubmilitar.gov.co

Coordinador grupo Misional Socios

Club Militar

Elaboración: Atencion al Ciudadano

ypenalosa@clubmilitar.gov.co



clubmilitar

Firmado Electrónicamente con AZSign.
Acuerdo: 20220520-165531-368381-75217754
2022-05-20T16:56:12-05:00 - Pagina 8 de 9



REPORTE DE TRAZABILIDAD

INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION PQRSD-Primer Trimestre (1)

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo:20220520-165531-368381-75217754

Creación:2022-05-20 16:55:31

Estado:Finalizado

Finalización:2022-05-20 16:56:10

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	yenni Patricia Peñaloza Rodriguez ypenaloz@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2022-05-20 16:55:32 Lec.: 2022-05-20 16:55:39 Res.: 2022-05-20 16:55:45 IP Res.: 200.91.222.50
Firma	Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar	Aprobado	Env.: 2022-05-20 16:55:45 Lec.: 2022-05-20 16:56:01 Res.: 2022-05-20 16:56:10 IP Res.: 200.91.222.50