

CM.352.A.14.1/

Bogotá, 05 de abril de 2022

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 Primer Trimestre del año 2022

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR- CUARTO TRIMESTRE 2021

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
995	995	0	0	0

1.2 PERIODO ACTUAL- PRIMER TRIMESTRE 2022

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1119	1090	29	10	0.3%

De acuerdo a la información registrada anteriormente de un total de 1.119 solicitudes recibidas en la Entidad, se evidencia un 0.3% 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 PRIMER TRIMESTRE 2022

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	SUBTOTALES
Sede Principal	128	71	20	23	0	0	242
Sede Las Mercedes	1	19	3	3	0	0	26
Sede Paipa	840	6	0	5	0	0	851
TOTAL	969	96	23	31	0	0	1119
% TOTAL	87%	8%	2%	3%	0%	0%	100%

Durante el primer trimestre del año 2022, se recibieron en el Club Militar 1119 solicitudes distribuidas así: 969 peticiones, 96 quejas, 23 reclamos y 31 sugerencias, como resultado se tiene que la solicitud más recibida en la Entidad con un 87% son las Peticiones, seguidas por las Quejas en un 8%



Actitud, Perseverancia y Pasión



3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

PROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL	%
ALIMENTOS Y BEBIDAS	15	22	2	10	0	0	49	4%
EVENTOS	139	0	0	0	0	0	139	12%
ALOJAMIENTO	701	14	1	0	0	0	716	64%
RECREACION Y DEPORTES	2	26	3	6	0	0	37	3%
CARTERA	8	1	11	0	0	0	20	2%
SOCIOS	68	4	0	0	0	0	72	6%
FINANCIERA	7	2	2	1	0	0	12	1%
SEGURIDAD	1	2	0	1	0	0	4	0%
ALOJAMIENTO/SOCIOS	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
ADMINISTRATIVA	6	0	1	0	0	0	7	0.6%
MANTENIMIENTO	0	1	0	2	0	0	3	0%
TALENTO HUMANO	13	1	2	1	0	0	17	2%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0	0	0	0	2	0.2%
SOCIOS/CARTERA	2	0	0	0	0	0	2	0%
SEDE PRINCIPAL	0	1	0	3	0	0	4	0.4%
DEPORTES/FINANCIERA	0	1	0	0	0	0	1	0.09%
TICS	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
AT.CIUDADANO	2	0	0	0	0	0	2	0%
DEPORTES/SEGURIDAD	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
DEPORTES/AYB	0	3	0	0	0	0	3	0.3%
DEPORTES/TALENTO HUMANO	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
ALOJAMIENTO/AYB	0	4	0	0	0	0	4	0.4%
DEPORTES/MANTENIMIENTO	0	3	0	0	0	0	3	0.3%
AYB/DEPORTES/SOCIOS	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
SEGURIDAD/AYB	0	1	0	1	0	0	2	0.2%
MANTENIMIENTO/AYB/FINANCIERA	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
ALIMENTOS Y BEBIDAS/FINANCIERA	0	2	0	0	0	0	2	0.2%
AYB/TICS	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
MANTENIMIENTO/ALOJAMIENTO	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
SEDES	1	3	0	3	0	0	7	1%
TALENTO HUMANO/JURIDICA	1	0	0	0	0	0	1	0%
DIRECCIÓN/SUBDIRECCION/	0	0	1	1	0	0	2	0%
TOTAL	969	96	23	31	0	0	1119	100%
TOTAL %	87%	9%	2%	3%	0%	0%	100%	

De las 1119 solicitudes recibidas por la Entidad en este primer trimestre del año 2022, el 64% que equivale a 716 solicitudes corresponden al proceso de Alojamiento; 12% con 139 solicitudes al área de Eventos y el 6% con 72 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	275	67%
Presencial (Libro de PQRSD)	116	28%
Línea Gratuita	0	0%
Línea Directa	0	0%
Internet: Redes Sociales	21	5%
Internet: Sitio Web	0	0%
Internet: Chat	0	0%
Empresas de Mensajería	0	0%
Fax	0	0%
TOTAL	412	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	500	70%
Atención Telefónica	207	30%
Call Center	0	0%
Foros	0	0%
Otros-WhatsApp	0	0%
TOTAL	707	100%

El canal de comunicación más utilizado en la Entidad para este primer trimestre del año 2022, es la atención presencial con 500 solicitudes radicadas seguida del correo electrónico con 275 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 primer trimestre del año 2022, 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



clubmilitar
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 2022-04-06-09:15:58-34be10-36898865
2022-04-07T10:01:33-05:00 - Pagina 5 de 11

ÁREAS	CRITERIOS ENCUESTADOS		I TRIMESTRE
	SATISFACCION	NO SATISFACCION	
Alojamiento (huéspedes)	546	75	621
Alimentos y Bebidas (usuarios)	770	29	799
Recreación y Deportes (usuarios)	250	06	291
INDICE DE SATISFACCION			88%

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

Conceptos Favorable	Cantidad
Felicitaciones	39
Opiniones Positivas	03
Agradecimientos	04

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	96
Reclamos	23

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
- ✓ 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.



Actitud, Perseverancia y Pasión



De acuerdo a lo anterior, se socializaron temas destacados como:

- Agregados Militares y de Policía Nacional se reúnen en el Club Militar (Sede Principal)- 27 de enero de 2022
- Festivales Gastronómicos (tres Sedes)
- Celebración Día San Valentín-20 de febrero de 2022
- Activación Escuelas Deportivas-mes de febrero de 2022
- Celebración Día de la Mujer-08 de marzo de 2022

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 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.
- f) Monitoreo de los riesgos de corrupción establecidos por la Entidad para la vigencia 2022.
- g) Se realizó la aplicación de la encuesta de percepción y satisfacción de los servicios, por parte de las líneas operacionales logrando un 88% de nivel de satisfacción.
- h) Diseño e implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022.
- i) Diseño e implementación del Plan de Participación Ciudadana (Estrategias de Participación Ciudadana) para la vigencia 2022.
- j) Reporte de avance de la gestión de la vigencia 2021 en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG)
- k) Diseño e implementación del Instrumento Plan de Trabajo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)



Actitud, Perseverancia y Pasión



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 Presencial con un total de 708 solicitudes y un 61% 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

PRIMER INFORME TRIMESTRE PQRSD 2022-CLUB MILITAR

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20220406-091558-34be10-36898865

Creación: 2022-04-06 09:15:58

Estado: Finalizado

Finalización: 2022-04-07 10:01:30



Escanee el código
para verificación

Revisión: Subdireccion General

O'neil Vladimir Acero Peña

9398359

ovacero@clubmilitar.gov.co

Subdirector General

Club Militar de Oficiales

Revisión: socios

Jorge Elmer Calderon

4466045

jecalderon@clubmilitar.gov.co

Coordinador grupo Misional Socios

Club Militar

Revisión: Socios

eccristancho@clubmilitar.gov.co

Elaboración: Atencion al ciudadano

YENNI PATRICIA PENALOZA RODRIGUEZ

39582039

atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co

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



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

PRIMER INFORME TRIMESTRE PQRSD 2022-CLUB MILITAR

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20220406-091558-34be10-36898865

Creación: 2022-04-06 09:15:58

Estado: Finalizado

Finalización: 2022-04-07 10:01:30



Escanee el código
para verificación

Firma: Direccion General

hamedina@clubmilitar.gov.co





REPORTE DE TRAZABILIDAD

PRIMER INFORME TRIMESTRE PQRSD 2022-CLUB MILITAR

Club Militar
 gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20220406-091558-34be10-36898865 Creación: 2022-04-06 09:15:58
 Estado: Finalizado Finalización: 2022-04-07 10:01:30



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.: 2022-04-06 09:15:59 Lec.: 2022-04-06 09:23:13 Res.: 2022-04-06 09:24:39 IP Res.: 200.91.249.34
Revisión	CONSUELO CRISTANCHO eccristancho@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2022-04-06 09:24:39 Lec.: 2022-04-06 10:41:31 Res.: 2022-04-06 13:28:09 IP Res.: 200.91.222.50
Revisión	Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar	Aprobado	Env.: 2022-04-06 13:28:09 Lec.: 2022-04-06 13:43:18 Res.: 2022-04-06 13:52:49 IP Res.: 200.91.222.50
Revisión	O'neil Vladimir Acero Peña ovacero@clubmilitar.gov.co Subdirector General Club Militar de Oficiales	Aprobado	Env.: 2022-04-06 13:52:49 Lec.: 2022-04-06 15:10:35 Res.: 2022-04-06 15:18:50 IP Res.: 200.91.249.34
Firma	HECTOR ALFONSO MEDINA TORRES hamedina@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2022-04-06 15:18:50 Lec.: 2022-04-06 15:25:17 Res.: 2022-04-07 10:01:30 IP Res.: 200.91.222.50