

CM.352.A.14.1/0791

Bogotá, julio de 2022

CLUB MILITAR
INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN-ENCUESTAS DE PQRSD
SEGUNDO 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 abril y el 30 de junio 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 35 personas que respondieron la encuesta.



Actitud, Perseverancia y Pasión



clubmilitar

Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220719-110212-0675c4-91638472
2022-07-19T14:46:11-05:00 - Pagina 1 de 8

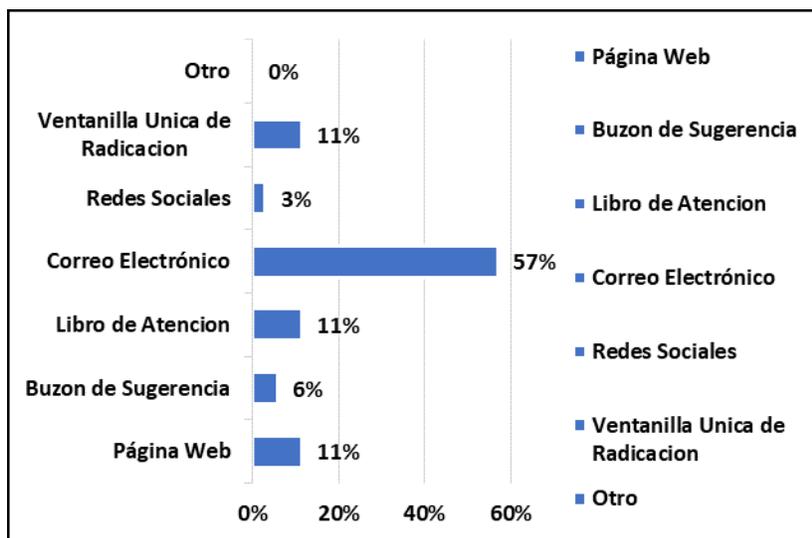
Los participantes de la encuesta de satisfacción fueron los ciudadanos que formularon una petición, queja, reclamo o sugerencia ante el Club Militar (tres Sedes) existiendo una modalidad para hacerlo, por medio del enlace <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfmiL1ZQKwubDWbb0ic04YMp3LDyyNJYYhiUNhr1cTbNXONow/viewform> 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 35 encuestas diligenciadas de 1.620 PQRSD recepcionadas en el Segundo 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)

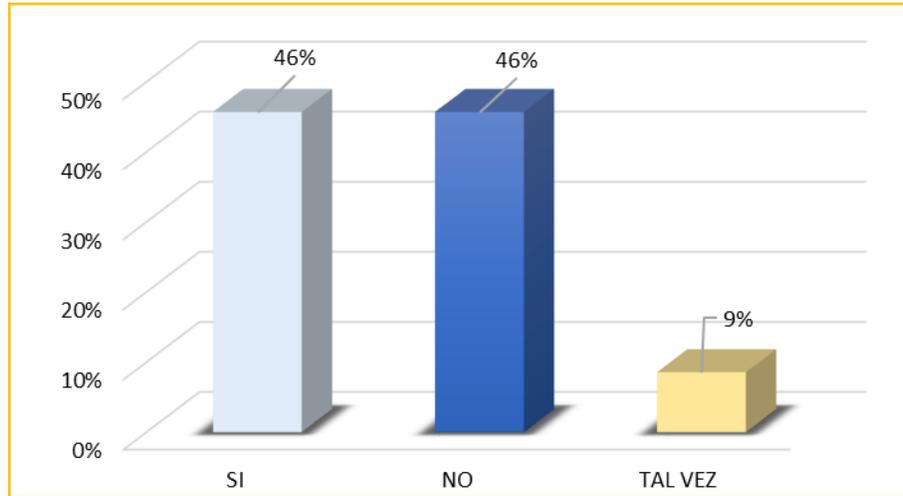


Actitud, Perseverancia y Pasión



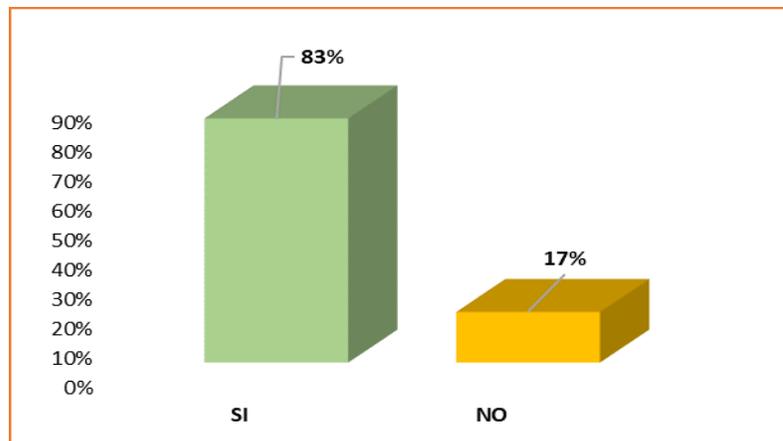
De acuerdo a los resultados se tiene que un 57% equivalente a 20 encuestas utilizó el Correo Electrónico frente a los otros canales de comunicación establecidos en la Entidad.

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 16 encuestados estuvieron conformes con la explicación, información y/o datos suministrados por la Entidad equivalente a un 46%, e igualmente un total de 16 encuestados que no estuvieron conformes equivalentes a un 46% del total de los encuestados, demostrando un inconformismo 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)

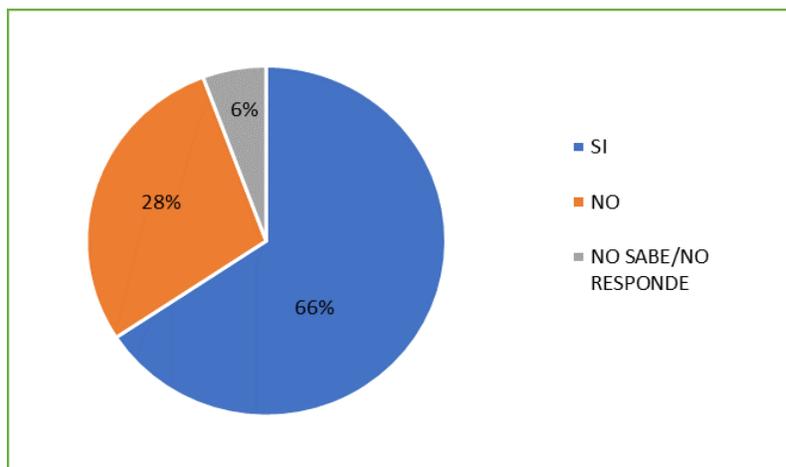


Actitud, Perseverancia y Pasión



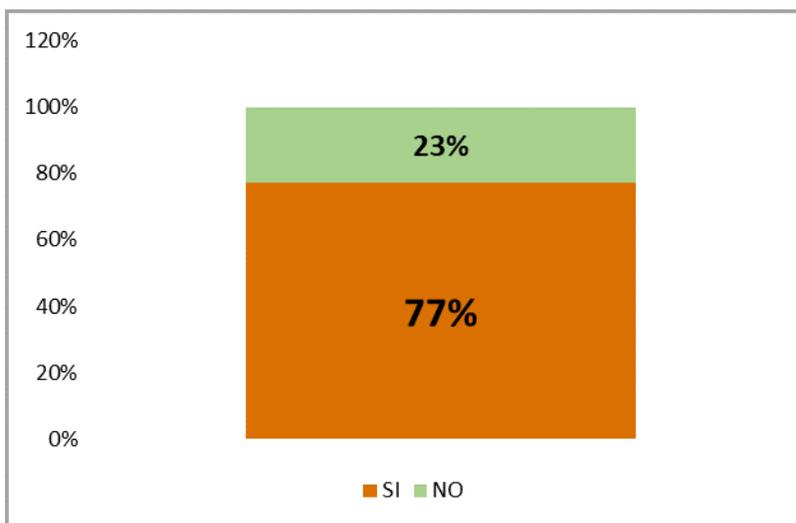
En este ítem, los encuestados manifestaron un 83% equivalente a 29 encuestas que fue fácil acceder al canal de comunicación al cual radicó la PQRSD contra un 17% equivalente a 06 encuestas que manifiestan que no fue fácil acceder a los canales de comunicación dispuestos por la Entidad

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 satisfacción de un 66% de oportunidad en el tiempo transcurrido en la respuesta a la PQRSD radicada en la entidad equivalente a 23 encuestas, así mismo, se obtuvo un 28% de insatisfacción 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)

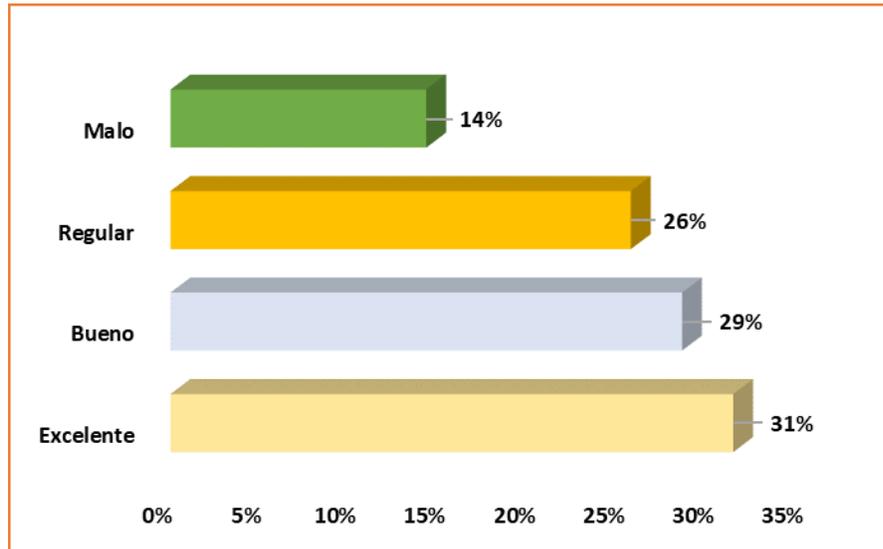


Actitud, Perseverancia y Pasión



El 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 considera que el servicio está dentro del promedio de bueno y excelente con un 60% y con un 40% dentro del promedio de regular y malo

COMENTARIOS

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

1. Pésima atención, y la explicación dada en la respuesta a mi queja, nefasta.
2. Fue muy fácil y rápida a atención
3. Mejorar el ambiente en salones de música
4. El problema continúa y no dan solución alguna
5. Mal servicio. Invaden la intimidad del socio
6. La respuesta brindada por el señor SS. Diego Herney cortes mendez, no corresponde a lo que se indicó en la queja sólo se limitó a informar cuáles son los procedimientos tal vez no siquiera le dio lectura a lo que se indicaba, y de haber sido así la respuesta uniera indicado realmente por qué los funcionarios de la piscina toma. Desoxido es de acuerdo a su estado de ánimo mil gracias por la atención prestada, pero considero que si no son serios en estos procesos la imagen y el servicio cada día a ser más precario.



Actitud, Perseverancia y Pasión



7. Mi única inquietud es la portería muy lento y hasta displicente no se si es por seguridad.
8. Una respuesta sin sentido. Solo guardan los preceptos administrativos pero no de bienestar a socios. La atención en Bogotá merece una atención de evaluar que sucede en los empleados, atienden bravos, no hay cortesía
9. Referente a campo de alimentos, la carta es insipiente y muy mala la presentación de la misma vergonzosa, deben analizarla y volverla más atractiva, de tal manera que al socio le motive visitar el club.
10. Con toda mi familia estamos en descontento por la pésima gestión y atención prestada del club. Los precios de restaurante son muy altos (aumentaron los precios usurariamente) que tristeza.
11. En ocasiones al pedir cierta información no se iba al grano, si no que la respuesta era respondida de poco específica y desviándose del tema.
12. Hasta el momento es un agrado tener nuestro club militar.
13. No estoy de acuerdo con la respuesta, no con los precios de algunas comidas.

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 con un 46% en un NO satisfecho frente a un 46% en un SI.

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 40% donde nuestro Grupo de Valor (socios y/o beneficiarios) lo califican regular-malo, siendo alto el porcentaje de evaluación frente a un 60% bueno-excelente.

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-Segundo Trimestre

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo:20220719-110212-c675c4-91638472

Creación:2022-07-19 11:02:12

Estado:Finalizado

Finalización:2022-07-19 14:46:09

Firma: socios

Jorge Elmer Calderon

4466045

jecalderon@clubmilitar.gov.co

Coordinador grupo Misional Socios

Club Militar

Elaboración: Atencion al ciudadano

ypenalaza@clubmilitar.gov.co



clubmilitar

Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220719-110212-c675c4-91638472
2022-07-19T14:46:11-05:00 - Pagina 7 de 8



REPORTE DE TRAZABILIDAD			
INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION PQRSD-Segundo Trimestre Club Militar gestionado por: azsign.com.co			 Escanee el código para verificación
Id Acuerdo:20220719-110212-c675c4-91638472		Creación:2022-07-19 11:02:12	
Estado:Finalizado		Finalización:2022-07-19 14:46:09	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	yenni Patricia Peñaloza Rodriguez ypenaloz@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2022-07-19 11:02:13 Lec.: 2022-07-19 14:16:36 Res.: 2022-07-19 14:16:45 IP Res.: 200.91.222.50
Firma	Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar	Aprobado	Env.: 2022-07-19 14:16:45 Lec.: 2022-07-19 14:46:01 Res.: 2022-07-19 14:46:09 IP Res.: 200.91.222.50