

CM.352.A.14.1/

Bogotá, 06 de julio 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 Segundo Trimestre del año 2022

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR- PRIMER TRIMESTRE 2022

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1119	1119	0	0	0

1.2 PERIODO ACTUAL- SEGUNDO TRIMESTRE 2022

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1584	1552	32	0	0

De acuerdo a la información registrada anteriormente de un total de 1.584 solicitudes recibidas en la Entidad, se evidencia que para este segundo trimestre no se tiene solicitudes pendientes por resolver vencidas. Sin embargo, la entidad toma las siguientes acciones con los líderes de procesos:



Actitud, Perseverancia y Pasión



clubmilitar
 Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20220708-105421-1c6649-13901485
 2022-07-08T17:13:34-05:00 - Pagina 1 de 11

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 SEGUNDO TRIMESTRE 2022

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	SUBTOTALES
Sede Principal	203	80	9	15	0	0	306
Sede Las Mercedes	3	18	3	11	0	0	35
Sede Paipa	1243	0	0	0	0	0	1243
TOTAL	1449	98	11	26	0	0	1584
% TOTAL	92%	6%	0.6%	1.4 %	0%	0%	100%

Durante el segundo trimestre del año 2022, se recibieron en el Club Militar 1584 solicitudes distribuidas así: 1449 peticiones, 98 quejas, 11 reclamos y 26 sugerencias, como resultado se tiene que la solicitud más recibida en la Entidad con un 92% son las Peticiones, seguidas por las Quejas en un 6%



Actitud, Perseverancia y Pasión



3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

SEGUNDO TRIMESTRE 2022								
PROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL	%
ALIMENTOS Y BEBIDAS	35	24	1	7	0	0	67	4%
EVENTOS	133	0	0	0	0	0	133	8%
ALOJAMIENTO	1092	10	2	2	0	0	1106	70%
RECREACION Y DEPORTES	3	18	0	4	0	0	25	2%
SOCIOS	137	5	0	0	0	0	142	9%
CARTERA	14	0	2	0	0	0	16	1%
FINANCIERA	1	7	1	0	0	0	9	1%
SEGURIDAD	0	5	0	0	0	0	5	0.3%
MANTENIMIENTO	1	0	0	2	0	0	3	0.2%
T. HUMANO	12	0	1	0	0	0	13	1%
TICS	1	0	1	0	0	0	2	0.1%
SOCIOS/CARTERA	6	0	0	0	0	0	6	0.4%
AT.CIUDADANO	2	0	0	0	0	0	2	0.1%
SEDE PRINCIPAL	1	6	1	0	0	0	8	1%
ALOJAMIENTO/ALIMENTOS Y BEBIDAS	0	4	0	1	0	0	5	0.3%
ADMINISTRATIVA	5	0	1	1	0	0	7	0.4%
OFICINA ASESORA PLANEACION	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
OFICINA CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
JURIDICA	3	0	0	0	0	0	3	0.2%
SEDE LAS MERCEDES/DEPORTES	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
DEPORTES/AYB	0	2	0	2	0	0	4	0.3%
SEDE PRINCIPAL/ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
FINANCIERA/DEPORTES/AYB	0	3	0	0	0	0	3	0.2%
ALOJAMIENTO O/SEGURIDAD/AYB	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
SEGURIDAD/DEPORTES	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
AYB/TICS/MTTO/ALOJAMIENTO/SOCIOS	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
MANTENIMIENTO/AYB	0	2	0	0	0	0	2	0.1%
FINANCIERA/ALOJAMIENTO	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
MANTENIMIENTO/ALOJAMIENTO	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
SEDES	2	4	0	1	0	0	7	0.4%
FINANCIERA/ALIMENTOS Y BEBIDAS	0	3	0	0	0	0	3	0.2%
DEPORTES/AYB/ALOJAMIENTO	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
ALOJAMIENTO O/SEGURIDAD/AYB/FINANCIERA	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
DIRECCIÓN/SUBDIRECCION/	0	2	0	1	0	0	3	0.2%
TOTAL	1449	98	11	26	0	0	1584	100%
TOTAL %	91%	6%	1%	2%	0%	0%	100%	

De las 1584 solicitudes recibidas por la Entidad en este segundo trimestre del año 2022, el 70% que equivale a 1106 solicitudes corresponden al proceso de Alojamiento; 9% con 142 solicitudes al área de Socios y el 8% con 133 solicitudes al proceso de Eventos, obteniendo un cumplimiento del 97% de respuestas otorgadas.



Actitud, Perseverancia y Pasión



4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico WEB	758	67%
Presencial (Libro de PQRSD)	108	28%
Línea Gratuita	0	0%
Línea Directa	0	0%
Internet: Redes Sociales	14	5%
Internet: Sitio Web	0	0%
Internet: Chat	0	0%
Empresas de Mensajería	0	0%
Fax	0	0%
TOTAL	880	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	379	70%
Atención Telefónica	325	30%
Call Center	0	0%
Foros	0	0%
Otros-WhatsApp	0	0%
TOTAL	704	100%

El canal de comunicación más utilizado en la Entidad para este segundo trimestre del año 2022, es el correo electrónico con 758 solicitudes radicadas seguida de la atención presencial con 379 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-Servicio Líneas Operacionales

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 segundo trimestre del año 2022, la Entidad cumpliendo con los respectivos Protocolos de Bioseguridad establecidos por el Gobierno Nacional, , midiendo tres aspectos fundamentales como son: servicio, producto y ambiente.



Actitud, Perseverancia y Pasión



ÁREAS	CRITERIOS ENCUESTADOS		II TRIMESTRE
	SATISFACCION	NO SATISFACCION	
Alojamiento (huéspedes)	572	61	89%
Alimentos y Bebidas (usuarios)	1013	68	94%
Recreación y Deportes (usuarios)	226	25	93%
Eventos (usuarios)	98	0	67%
INDICE DE SATISFACCION			85%

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

Conceptos Favorable	Cantidad
Felicitaciones	34
Opiniones Positivas	0
Agradecimientos	1

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	98
Reclamos	11

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)
- ✓ 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:

- Celebración Día del Niño-abril de 2022
- Celebración Semana Santa (tres Sedes)-mes de abril de 2022
- Celebración Día de la Madres (tres Sedes)-mes de mayo de 2022
- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2021-mes de mayo de 2022



- Reunión Café con el Director-mes de junio



El director del Club Militar, VA (RA) Héctor Alfonso Medina Torres, se reunió con un nutrido grupo de socios para conversar sobre diversos temas, entre ellos las actividades que se desarrollan para brindar un mejor servicio en las Sedes de Bogotá, Las Mercedes y Sochagota



Actitud, Perseverancia y Pasión

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 85% de nivel de satisfacción.
- h) En la página web: www.clubmilitar.gov.co, en la ventana “Ley de Transparencia”, se encuentra publicado el Plan Anti-corrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2022
- i) Reporte de avance de la gestión de la vigencia 2021 en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG)
- j) Diseño e implementación del Instrumento Plan de Trabajo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)
- k) El Club Militar con el apoyo de la Superintendencia de Industria y Comercio, capacitó al personal que labora en las tres Sedes bajo la modalidad virtual en el tema relacionado a la “Protección de Datos Personales-Ley 1581 de 2012”
- l) Diseño e Implementación del botón “Participa” en la página web de la Entidad www.clubmilitar.gov.co

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 Virtual (correo electrónico) con un total de 758 solicitudes y un 48% 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.



Actitud, Perseverancia y Pasión



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,

Capitán de Navío **O'NEIL VLADIMIR ACERO PEÑA**
Subdirector General
Encargado de las Funciones de la Dirección General

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



clubmilitar
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220708-105421-1c6649-13901485
2022-07-08T17:13:34-05:00 - Pagina 9 de 11

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

SEGUNDO INFORME TRIMESTRE PQRSD 2022-CLUB
MILITAR (1)

Club Militar

gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo:20220708-105421-1cd649-13901485

Creación:2022-07-08 10:54:21

Estado:Finalizado

Finalización:2022-07-08 17:13:32

Firma: Subdireccion

Captán Navío O'neil Vladimir Acero Peña
1111

asistentesubdireccion@clubmilitar.gov.co

Asistente Subdirección

Aprobación: 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

ypenalaza@clubmilitar.gov.co





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20220708-105421-1cd649-13901485
2022-07-08T17:13:34-05:00 - Página 11 de 11

REPORTE DE TRAZABILIDAD			
SEGUNDO INFORME TRIMESTRE PQRSD 2022-CLUB MILITAR (1) Club Militar gestionado por: azsign.com.co			 Escanee el código para verificación
Id Acuerdo:20220708-105421-1cd649-13901485 Creación:2022-07-08 10:54:21		Estado:Finalizado Finalización:2022-07-08 17:13:32	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	
Elaboración	yenni Patricia Peñaloza Rodriguez ypenaloz@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2022-07-08 10:54:22 Lec.: 2022-07-08 10:54:36 Res.: 2022-07-08 10:54:59 IP Res.: 200.91.222.50
Revisión	Elba Consuelo Cristancho Cristancho eccristancho@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2022-07-08 10:54:59 Lec.: 2022-07-08 10:55:18 Res.: 2022-07-08 10:55:51 IP Res.: 200.91.222.50
Aprobación	Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar	Aprobado	Env.: 2022-07-08 10:55:51 Lec.: 2022-07-08 11:06:16 Res.: 2022-07-08 11:06:55 IP Res.: 200.91.222.50
Firma	Capitán Navío O'neil Vladimir Acero P asistentesubdireccion@clubmilitar.gov.co Asistente Subdirección	Aprobado	Env.: 2022-07-08 11:06:55 Lec.: 2022-07-08 16:46:05 Res.: 2022-07-08 17:13:32 IP Res.: 200.91.249.34