

241/906

Bogotá, 06 de octubre 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 Tercer Trimestre del año 2022

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR- SEGUNDO TRIMESTRE 2022

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1584	1584	0	0	0

1.2 PERIODO ACTUAL- TERCER TRIMESTRE 2022

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1682	1645	37	13	0.3%

De acuerdo a la información registrada anteriormente de un total de 1.682 solicitudes recibidas en la Entidad, se evidencia que para este tercer trimestre se tiene dos (02) solicitudes pendientes por resolver vencidas. Sin embargo, la entidad toma las siguientes acciones con los líderes de procesos:



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 por medio de los tableros de Seguimiento y Control establecidos trimestralmente.

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 TERCER TRIMESTRE 2022

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	SUBTOTALES
Sede Principal	225	16	68	32	1	0	342
Sede Las Mercedes	1	13	2	4	0	0	20
Sede Paipa	1312	0	0	8	0	0	1320
TOTAL	1538	29	70	44	1	0	1682
% TOTAL	91%	2%	4%	3%	0%	0%	100%

Durante el tercer trimestre del año 2022, se recibieron en el Club Militar 1682 solicitudes distribuidas así: 1538 peticiones, 29 quejas, 70 reclamos, 44 sugerencias y 1 denuncia, como resultado se tiene que la solicitud más recibida en la Entidad con un 91% son las Peticiones (de información y/o de documentos), seguidas por los Reclamos en un 4%



Actitud, Perseverancia y Pasión

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

TERCER TRIMESTRE 2022								
PROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL	%
AYB	17	10	13	8	0	0	48	2.9%
EVENTOS	103	0	0	0	0	0	103	6.1%
ALOJAMIENTO	1214	11	7	6	0	0	1238	73.6%
RECREACION Y DEPORTES	10	6	19	19	0	0	54	3.2%
SOCIOS	135	0	2	0	0	0	137	8.1%
CARTERA	10	0	7	0	0	0	17	1.0%
FINANCIERA	4	0	0	1	0	0	5	0.3%
SEGURIDAD	3	0	0	0	0	0	3	0.2%
T. HUMANO	9	1	1	0	0	0	11	0.7%
MERCADEO Y SERVICIOS	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
SOCIOS/CARTERA	13	0	0	0	0	0	13	0.8%
AT.CIUDADANO	5	0	0	0	0	0	5	0.3%
SEDE PRINCIPAL	1	0	1	3	0	0	5	0.3%
ALOJAMIENTO/SEGURIDAD	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
ADMINISTRATIVA	5	0	0	0	0	0	5	0.3%
ALOJAMIENTO/MANTENIMIENTO/TICS	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
AYB/FINANCIERA	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
ALIMENTOS Y BEBIDAS/DEPORTES	0	0	2	0	0	0	2	0.1%
MANTENIMIENTO/SEGURIDAD	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
SUBDIRECCION/OFCINA JURIDICA	1	0	0	0	1	0	2	0.1%
ALOJAMIENTO/AYB/ADMINISTRATIVA	0	0	1	1	0	0	2	0.1%
ALOJAMIENTO/DEPORTES	0	1	1	0	0	0	2	0.1%
ALOJAMIENTO/MANTENIMIENTO O/AYB	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
ALOJAMIENTO/SOCIOS	1	0	1	0	0	0	2	0.1%
SEDE PRINCIPAL/SOCIOS	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
MERCEDES/ALOJAMIENTO/TICS/AYB	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
MANTENIMIENTO	0	0	4	1	0	0	5	0.3%
OFICINA ASESORA PLANEACION	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
SEDES	5	0	6	1	0	0	12	0.7%
MANTENIMIENTO O/ALOJAMIENTO	0	0	0	1	0	0	1	0.1%
DIRECCIÓN/SUBDIRECCION/	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
TOTAL	1538	29	70	44	1	0	1682	100%
TOTAL %	91%	2%	4%	3%	0.1%	0%	100%	

De las 1682 solicitudes recibidas por la Entidad en este tercer trimestre del año 2022, el 73.6% que equivale a 1238 solicitudes corresponden al proceso de Alojamiento; 8.1% con 137 solicitudes al área de Socios y el 6.1% con 103 solicitudes al proceso de Eventos, obteniendo un cumplimiento del 98% de respuestas otorgadas.



Actitud, Perseverancia y Pasión

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico WEB	227	62%
Presencial (Libro de PQRSD)	132	36%
Línea Gratuita	0	0%
Línea Directa	0	0%
Internet: Redes Sociales	11	3%
Internet: Sitio Web	0	0%
Internet: Chat	0	0%
Empresas de Mensajería	0	0%
Fax	0	0%
TOTAL	370	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	6	1%
Atención Presencial	25	2%
Atención Telefónica	1326	97%
Call Center	0	0%
Foros	0	0%
Otros-WhatsApp	0	0%
TOTAL	1357	100%

El canal de comunicación más utilizado en la Entidad para este tercer trimestre del año 2022, es el canal telefónico con 1326 solicitudes radicadas seguido del canal virtual con 238 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 PQRSD, 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 PQRSD 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 PQRSD 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 PQRSD, 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 PQRSD 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 tercer trimestre del año 2022, la Entidad midiendo tres aspectos fundamentales como son: servicio, producto y ambiente.



Actitud, Perseverancia y Pasión

ÁREAS	CRITERIOS ENCUESTADOS	
	SATISFACCION	NO SATISFACCION
Alojamiento (huéspedes)	967	96
Alimentos y Bebidas (usuarios)	1271	60
Eventos (usuarios)	184	9
INDICE DE SATISFACCION 82%		

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

Conceptos Favorable	Cantidad
Felicitaciones	35
Opiniones Positivas	0
Agradecimientos	1

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	29
Reclamos	70

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
- ✓ 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:

- Conmemoración Día de la Independencia-20 de julio de 2022
- Reunión Café con el Director No 3 (invitados socios tenistas)-23 de julio de 2022
- Festival de Cometas (tres sedes)-28 de agosto de 2022
- Reunión Café con el Director No 4 (ACORE)- 02 de septiembre de 2022



- Expo detalle Amor y Amistad-16 de septiembre de 2022
- Celebración Amor y Amistad (tres sedes)- 17 de septiembre de 2022

Noche de amor y amistad
66
Sede Principal
Sábado 17 de septiembre

Cena bailable / música tropical en vivo
Comedor Principal
| Hora | 7:30 p.m. a 9:00 a.m. |

Cena al estilo italiano y música en vivo
Restaurante Porlofino
| Hora | 7:00 p.m. |

Lunada y parrilla nocturna
Plaza café
| Hora | 8:00 p.m. |

Gran parrandón vallenato
Bar Principal y Cazadores
| Hora | 10:00 p.m. |

ACTIVIDADES
Septiembre romántico

Club Militar
¡Actitud, Perseverancia y Pasión!

Club Militar
¡Actitud, Perseverancia y Pasión!

EXPO DETALLES
Sede Principal

Apreciado socio, beneficiario o invitado,
lo esperamos con su emprendimiento.

Del viernes 16 al domingo
18 de septiembre.

Valor del Stand:
\$200.000

Mayor información
601 2905077 EXT. 2600
310 8548019



Actitud, Perseverancia y Pasión

- ✓ El Club Militar en la gestión y publicación de contenidos en las redes sociales cuenta con:
 - Facebook 17.459 fans
 - Instagram 3.814 seguidores
 - Twitter 3.178 seguidores
 - YouTube 544 suscriptores

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
- 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 consensuado 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 Trámites.
- 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



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 Telefónico con un total de 1326 solicitudes y un 77% 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 Oneil Vladimir Acero Peña, Subdirector General Club Militar

Reviso: Teniente Coronel (RA) Jorge Elmer Calderón Bermúdez, Grupo Misional de Atención Integral al Socio

Reviso: Doctora Elva Consuelo Cristancho Cristancho, Profesional de Defensa

Elaboró: Yenni P. Peñaloza Rodríguez, Profesional de Defensa



Actitud, Perseverancia y Pasión

