

241/0913

Bogotá, octubre de 2022

## CLUB MILITAR INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN-ENCUESTAS DE PQRSD TERCER 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 julio y el 30 de septiembre 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 39 personas que respondieron la encuesta.

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.

*Actitud, Perseverancia y Pasión*

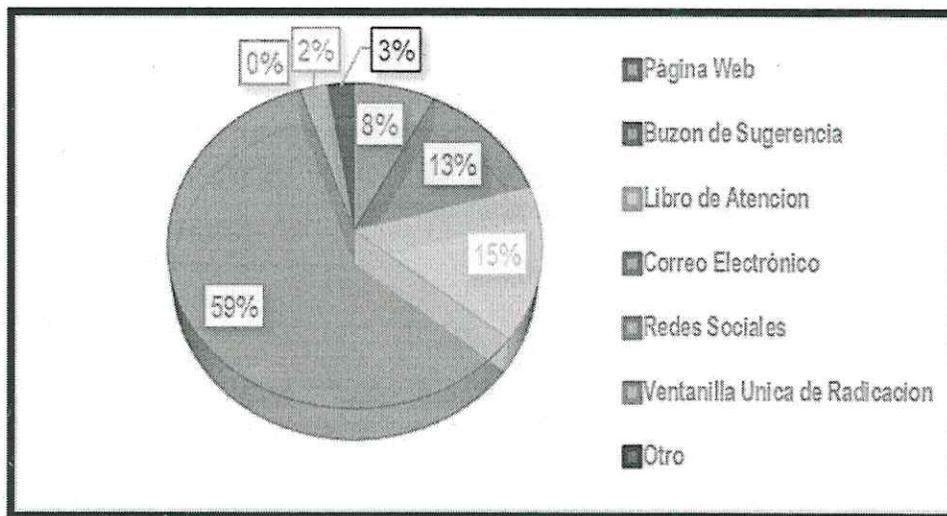
De igual forma la encuesta se encuentra publicada en la página web, siendo nuestra muestra del 2%, equivalente a 39 encuestas diligenciadas de 1.727 PQRSD recepcionadas en el Tercer Trimestre del presente año.

### 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

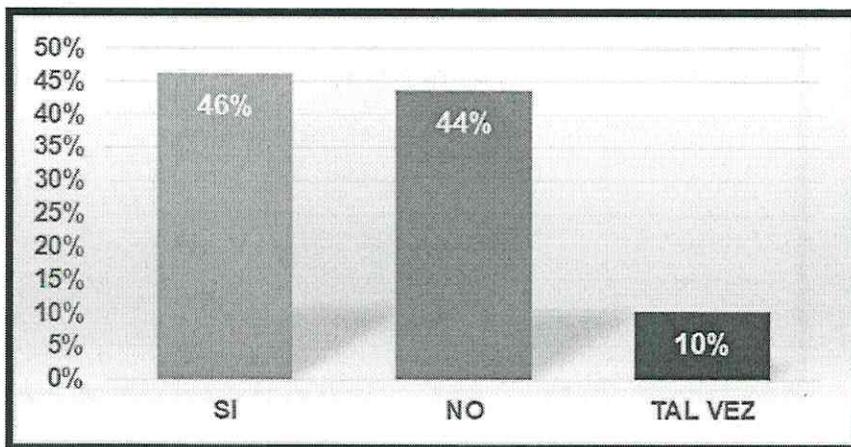
1. Medio a través del cual usted realizó su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)



De acuerdo a los resultados se tiene que un 59% equivalente a 23 encuestas utilizó el Correo Electrónico frente a los otros canales de comunicación establecidos en la Entidad.

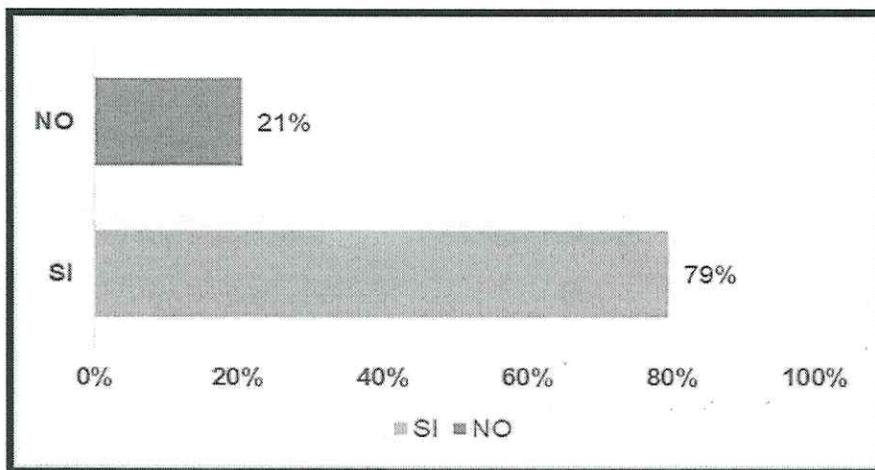
*Actitud, Perseverancia y Pasión*

**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 18 encuestados estuvieron conformes con la explicación, información y/o datos suministrados por la Entidad equivalente a un 46%, e igualmente un total de 17 encuestados que no estuvieron conformes equivalentes a un 44% del total de los encuestados, demostrando un inconformismo con la información suministrada por la Entidad,

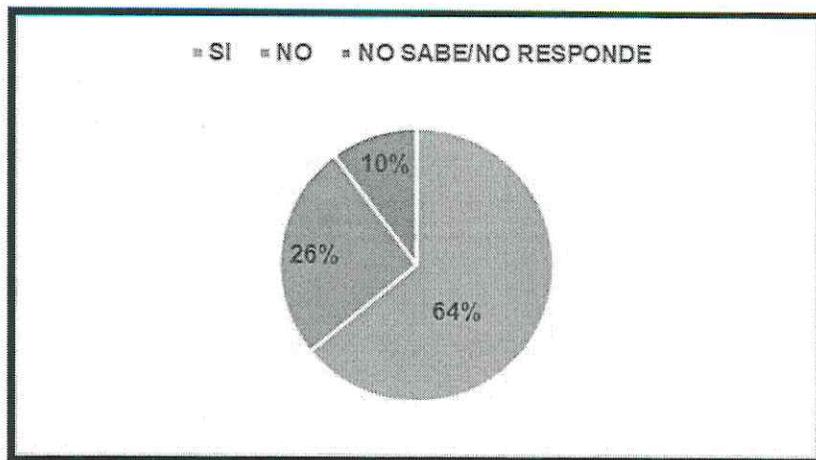
**3. Fue fácil acceder al canal por el cual realizó la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)**



En este ítem, los encuestados manifestaron un 79% equivalente a 31 encuestas que fue fácil acceder al canal de comunicación al cual radicó la PQRSD contra un 21% equivalente a 08 encuestas que manifiestan que no fue fácil acceder a los canales de comunicación dispuestos por la Entidad

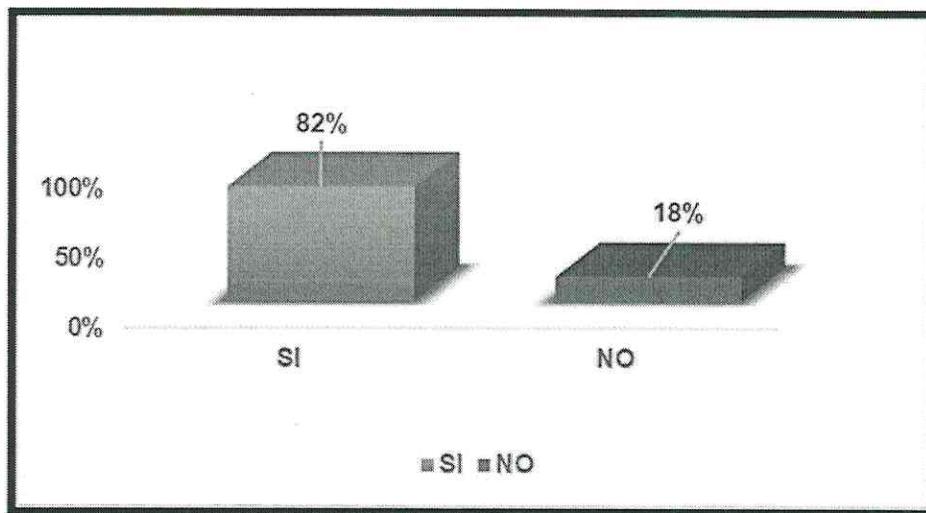
*Actitud, Perseverancia y Pasión*

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 64% de oportunidad en el tiempo transcurrido en la respuesta a la PQRSD radicada en la entidad equivalente a 25 encuestas, así mismo, se obtuvo un 26% de insatisfacción en el tiempo oportuno a la respuesta equivalente a 10 encuestas

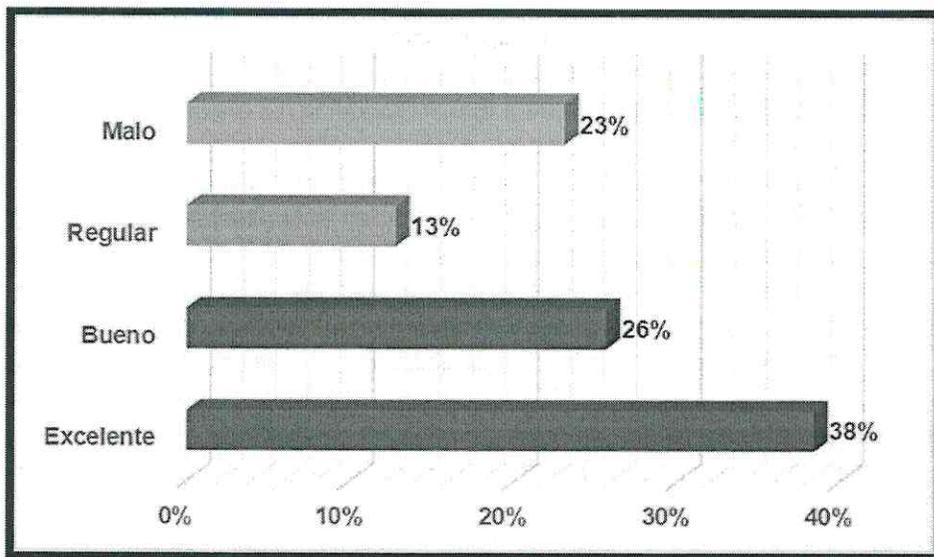
5. Conoce los canales de atención que dispone el Club Militar para radicar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)



El 82% 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 18% que desconoce los canales dispuestos por la Entidad

*Actitud, Perseverancia y Pasión*

## 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 64% y con un 36% dentro del promedio de regular y malo

### COMENTARIOS

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

1. nunca contestan. servicio pésimo.
2. Es importante siempre buscar mejorar, y no cambiar precisamente lo que funciona bien
3. Es evidente el robo que nos están haciendo a los socios de no ser aprobada mi desafiliación de manera inmediata como la solicite instalare denuncias y reclamos ante los entes de control
4. Muy mal servicio en todo ámbito no contestan y cuando contestan no solucionan nada uno dura 6 meses para salir del área del trabajo y quiere descansar con su familia en el club u le niegan una habitación.
5. La respuesta a la queja, fue una justificación de que lo que hacen está bien, de nada sirve una queja si simplemente justifican que está bien lo que hacen.
6. La comunicación con el club es bastante difícil, muchas llamadas para comunicarme. Gracias
7. El mantenimiento de la piscina no ha sido el mejor. Los químicos o se pasan o la calidad no es la óptima. Y la temperatura no la han podido estabilizar. Aseo de las áreas comunes. Un club militar debería resaltar.

*Actitud, Perseverancia y Pasión*

8. No estoy conforme con la respuesta ya que he realizado esta misma queja durante años y siempre responden que van a solucionar y no lo hacen, las cabañas siguen deterioradas y con un desaseo increíble.
9. Las respuestas a las peticiones, quejas o sugerencias son muy amables, solo que no solucionan en realidad los temas. Por ejemplo, hace más de un año, sugerí que arreglaran las caminadoras.
10. En la respuesta de la PQR dan a entender que no fue culpa del restaurante y restan credibilidad a lo que escribí en el reclamo.
11. El servicio del sauna con la señora y el soldado que están allí, es bueno, lo que no corresponde a los aportes mensuales, es el horario y días del servicio en estas zonas, primero que todo el club a nivel nacional con el mayor numero de asociados, le restringen 2 días del servicio, así mismo el sábado, domingo y lunes festivo debería ser el horario hasta las 21.00 horas.
12. No hay solución. Solo respuestas como “se está trabajando en eso...” “Disculpe, usted tiene toda la Razo...” o “está incluido en el plan de mantenimiento...” Cuando el problema está desde hace mucho tiempo
13. No se dan respuestas de fondo que solucionen las necesidades de los socios.
14. as respuestas son en pocas palabras de les gusta bien si no pues también, adicional nunca hay disponibilidad para los socios militares.
15. La colaboración de la Oficina de Control Interno Disciplinario del Club fué excelente, no solo fue eficiente sino oportuna. Mil gracias.
16. Agradecimiento por las oportunas, eficientes y eficaces respuestas a mis solicitudes.
17. He notado que los precios en los restaurantes es demasiado altos y la calidad de los platos muy regular.es demasiado alto.
18. Es muy agradable ir al Club y que se cumple con las expectativas de pasarlo bien. Un agradecimiento inmenso al director y a todo el equipo de colaboradores que siempre hacen que nos sintamos como en casa.

## ✚ CONCLUSIÓN

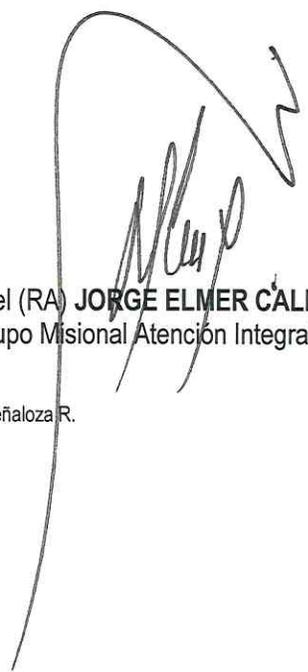
Del estudio realizado se puede concluir que la percepción y satisfacción ciudadana indica que los trámites que sobre los derechos de petición (PQRSD se realizan en el Club Militar, son fáciles de realizar y que los resultados a los mismos indican que las respuestas en su mayoría no presentan congruencia, oportunidad y entrega de las mismas con un 44% 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 36% donde nuestro Grupo de Valor (socios y/o beneficiarios) lo califican regular-malo, siendo alto el porcentaje de evaluación frente a un 64% bueno-excelente.

*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: PD. Yenni Peñaloza R.

*Actitud, Perseverancia y Pasión*

