

241/1183

Bogotá, diciembre 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 Cuarto Trimestre del año 2022

### A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

#### 1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

##### 1.1 PERIODO ANTERIOR- TERCER TRIMESTRE 2022

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1682	1682	0	0	0

##### 1.2 PERIODO ACTUAL- CUARTO TRIMESTRE 2022

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1119	1101	18	0	0%

De acuerdo a la información registrada anteriormente de un total de 1.119 solicitudes recibidas en la Entidad, se evidencia que para este cuarto trimestre no se tiene ninguna solicitud pendiente por resolver vencidas. Sin embargo, la entidad toma las siguientes acciones con los líderes de procesos:

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.



*Actitud, Perseverancia y Pasión*



clubmilitar  
Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 2022-1230-110838-635708-58687399  
2022-12-30T15:42:51-05:00 - Pagina 1 de 11

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 CUARTO TRIMESTRE 2022

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	SUBTOTALES
Sede Principal	265	14	71	13	0	0	<b>363</b>
Sede Las Mercedes	0	19	1	3	0	0	<b>23</b>
Sede Paipa	727	1	0	5	0	0	<b>733</b>
<b>TOTAL</b>	<b>992</b>	<b>34</b>	<b>72</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1119</b>
<b>% TOTAL</b>	<b>91%</b>	<b>2%</b>	<b>4%</b>	<b>3 %</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Durante el cuarto trimestre del año 2022, se recibieron en el Club Militar 1119 solicitudes distribuidas así: 992 peticiones, 34 quejas, 72 reclamos y 21 sugerencias, 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

CUARTO TRIMESTRE 2022								
PROCESOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL	%
AYB	30	7	16	3	0	0	56	5%
EVENTOS	77	0	0	0	0	0	77	6.9%
ALOJAMIENTO	652	10	12	4	0	0	678	61%
RECREACION Y DEPORTES	4	4	16	8	0	0	32	2.9%
CARTERA	6	0	2	0	0	0	8	0.7%
SOCIOS	163	0	4	1	0	0	168	15%
SEDE PRINCIPAL	1	1	8	2	0	0	12	1.1%
FINANCIERA	11	0	0	0	0	0	11	1.0%
SEGURIDAD	0	4	2	1	0	0	7	0.6%
MANTENIMIENTO	0	1	1	1	0	0	3	0.3%
T. HUMANO	14	1	0	0	0	0	15	1.3%
ADMINISTRATIVA	6	0	0	0	0	0	6	0.5%
JURIDICA	2	0	1	0	0	0	3	0.3%
SEDES	2	0	6	1	0	0	9	0.8%
ADMINISTRATIVA/FINANCIERA	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
SOCIOS/CARTERA	8	0	0	0	0	0	8	0.7%
SEDE PRINCIPAL/ALIMENTOS Y BEBIDAS	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
AYB/ALOJAMIENTO	0	2	1	0	0	0	3	0.3%
SEDE PRINCIPAL/DEPORTES	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
DEPORTES/ALIMENTOS Y BEBIDAS	0	0	1	0	0	0	1	0.1%
MERCADEO/ALIMENTOS Y BEBIDAS	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
SOCIOS/ALIMENTOS Y BEBIDAS	1	0	0	0	0	0	1	0.1%
ALIMENTOS Y BEBIDAS/COSTOS	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
AT.CIUDADANO	12	0	1	0	0	0	13	1.2%
SEDE PAIPA/ALIMENTOS Y BEBIDAS	0	1	0	0	0	0	1	0.1%
MERCADEO Y SERVICIOS	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
DIRECCIÓN/SUBDIRECCION	2	0	0	0	0	0	2	0.2%
<b>TOTAL</b>	<b>992</b>	<b>34</b>	<b>72</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1119</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL %</b>	<b>89%</b>	<b>3%</b>	<b>6%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	

De las 1119 solicitudes recibidas por la Entidad en este cuarto trimestre del año 2022, el 61% que equivale a 678 solicitudes corresponden al proceso de Alojamiento; 15% con 168 solicitudes al área de Socios y el 6.9% con 77 solicitudes al proceso de Eventos, obteniendo un cumplimiento del 98% de respuestas otorgadas.

### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico WEB	867	85%
Presencial (Libro de PQRSD)	115	12%
Línea Gratuita	0	0%
Línea Directa	0	0%
Internet: Redes Sociales	16	2%
Internet: Sitio Web	10	1%
Internet: Chat	0	0%
Empresas de Mensajería	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1008</b>	<b>100%</b>



*Actitud, Perseverancia y Pasión*



#### 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	07	4%
Atención Presencial	23	14%
Atención Telefónica	129	82%
Call Center	0	0%
Foros	0	0%
Otros-WhatsApp	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>

El canal de comunicación más utilizado en la Entidad para este cuarto trimestre del año 2022, es el canal virtual con 867 solicitudes radicadas seguido del canal telefónico con 129 solicitudes radicadas.

#### 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.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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



*Actitud, Perseverancia y Pasión*



clubmilitar  
 Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 2022-1230-110838-635708-58587399  
 2022-12-30T15:42:51-05:00 - Pagina 4 de 11

- 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 cuarto trimestre del año 2022, la Entidad midiendo tres aspectos fundamentales como son: servicio, producto y ambiente.

ÁREAS	CRITERIOS ENCUESTADOS	
	SATISFACCION	NO SATISFACCION
Alojamiento (huéspedes)	519	49
Alimentos y Bebidas (usuarios)	921	40
Recreación y Deportes (usuarios)	283	45
Eventos (usuarios)	165	13
<b>INDICE DE SATISFACCION 83%</b>		

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

Conceptos Favorable	Cantidad
Felicitaciones	36
Opiniones Positivas	6
Agradecimientos	0

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	34
Reclamos	72

## 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.



*Actitud, Perseverancia y Pasión*



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](mailto: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.

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

- Expo emprendimiento- 28 de octubre al 01 de noviembre de 2022 (Sede Principal)
- Semana Cultural en el Club Militar-24 al 28 de octubre de 2022 (tres Sedes)
- Gran Feria Navideña-28 de noviembre de 2022 (Sede Principal)
- Noche de velitas-07 de diciembre de 2022 (tres Sedes)
- Vacaciones Recreativas (Sede Principal)-13 al 16 de diciembre de 2022 (Sede Principal)
- Amnistía
- Celebración navideña (tres Sedes)
- Novenas de Aguinaldos (tres Sedes) del 16 al 24 de diciembre de 2021
- ExpoNavidad-4 al 08 de diciembre de 2021



**Club Militar**    
 ¡Actitud, Perseverancia y Pasión!

**Sede Principal**

**Cena de Navidad**

7:00 p.m. | Salón Colombia

Cena de Navidad  
Copa de vino

Papa Noel y sus duendes entregan los regalos.

Show de juegos pirotécnicos  
Música en vivo

8:00 p.m. a 4:00 a.m.  
Salón Dorado

Niñ@s  
**\$75.000**  
De 2 hasta 12 años

Socios e invitados  
**\$150.000**

Mayor información  
**311 8825690**



**Club Militar**    
 ¡Actitud, Perseverancia y Pasión!

**EXPO EMPRENDIMIENTO**

**Sede Principal**

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

Del viernes 28 al domingo 30 de octubre.

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 17.617 fans  
Instagram 4.235 seguidores  
Twitter 3.231 seguidores  
YouTube 577 suscriptores

### C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- a) En la página Web institucional [www.clubmilitar.gov.co](http://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 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 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 83% de nivel de satisfacción.
- h) En la página web: [www.clubmilitar.gov.co](http://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) Actualizaciones del botón “Participa” en la página web de la Entidad [www.clubmilitar.gov.co](http://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 Virtual (Correo Electrónico) con un total de 867 solicitudes y un 74% de participación sobre los demás canales.
- b) Se notifica a los procesos (Áreas) 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*





# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

CUARTO INFORME TRIMESTRAL PQRSD 2022-CLUB  
MILITAR

Club Militar  
gestionado por: azsign.com.co



Id Acuerdo:20221230-110838-e35708-58587399

Creación:2022-12-30 11:08:38

Estado:Finalizado

Finalización:2022-12-30 15:42:50

Escanee el código  
para verificación

## Aprobación: SUBDIRECCION GENERAL CLUB MILITAR

Capitan Navío Oñeil Vladimir Acero Peña  
1111

asistentesubdireccion@clubmilitar.gov.co

Asistente Subdirección

## Revisión: COORDINADOR GRUPO MISIONAL ATENCIÓN INTEGRAL AL SOCIO

Jorge Elmer Calderon

4466045

jecalderon@clubmilitar.gov.co

Coordinador grupo Misional Socios

Club Militar

## Revisión: GRUPO MISIONAL ATENCIÓN INTEGRAL AL SOCIO-APOYO JURÍDICO

Elva Consuelo Cristancho Cristancho

46372713

eccristancho@clubmilitar.gov.co

Profesional de Defensa

Club Militar

## Elaboración: ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ

39582039

ypenalosa@clubmilitar.gov.co



## REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

CUARTO INFORME TRIMESTRAL PQRSD 2022-CLUB  
MILITAR

**Club Militar**  
gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)

Id Acuerdo: 20221230-110838-e35708-58587399

Creación: 2022-12-30 11:08:38

Estado: Finalizado

Finalización: 2022-12-30 15:42:50



Escanee el código  
para verificación

**Firma: DIRECCIÓN GENERAL CLUB MILITAR**

Vicelamirante (RA) HÉCTOR ALFONSO MEDINA TORRES

73126706

[asistentedireccion@clubmilitar.gov.co](mailto:asistentedireccion@clubmilitar.gov.co)

Director General

Club Militar





## REPORTE DE TRAZABILIDAD

### CUARTO INFORME TRIMESTRAL PQRSD 2022-CLUB MILITAR

**Club Militar**  
gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)



Escanee el código para verificación

Id Acuerdo: 20221230-110838-e35708-58587399

Creación: 2022-12-30 11:08:38

Estado: Finalizado

Finalización: 2022-12-30 15:42:50

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ ypenalaza@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2022-12-30 11:08:39 Lec.: 2022-12-30 11:09:05 Res.: 2022-12-30 11:09:42 IP Res.: 200.91.222.50
Revisión	Elva Consuelo Cristancho Cristancho eccristancho@clubmilitar.gov.co Profesional de Defensa Club Militar	Aprobado	Env.: 2022-12-30 11:09:42 Lec.: 2022-12-30 11:10:09 Res.: 2022-12-30 11:10:21 IP Res.: 200.91.222.50
Revisión	Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar	Aprobado	Env.: 2022-12-30 11:10:21 Lec.: 2022-12-30 11:19:40 Res.: 2022-12-30 11:19:48 IP Res.: 200.91.222.50
Aprobación	Capitán Navío O'neil Vladimir Acero P asistentesubdireccion@clubmilitar.gov.co Asistente Subdirección	Aprobado	Env.: 2022-12-30 11:19:48 Lec.: 2022-12-30 11:30:04 Res.: 2022-12-30 13:46:00 IP Res.: 191.95.51.253
Firma	Vicelamirante (RA) HÉCTOR ALFONSO MED asistentedireccion@clubmilitar.gov.co Director General Club Militar	Aprobado	Env.: 2022-12-30 13:46:00 Lec.: 2022-12-30 14:16:19 Res.: 2022-12-30 15:42:50 IP Res.: 200.91.249.34