

241/050

Bogotá, enero de 2023

**CLUB MILITAR**  
**INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN-ENCUESTAS DE PQRSD**  
**CUARTO 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 octubre y el 31 de diciembre 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 45 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/1FAIpQLSfmiL1ZQKwubDWbb0ic04YMp3LDyyNJYhiUNhr1cTbNXONow/viewform> que se les envía a través de correo electrónico.

*Actitud, Perseverancia y Pasión*



Club Militar  
¡Actitud, Perseverancia y Pasión!  
Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20230112-153750-2c7d25-57311612  
2023-01-12T15:59:43-05:00 - Pagina 1 de 8

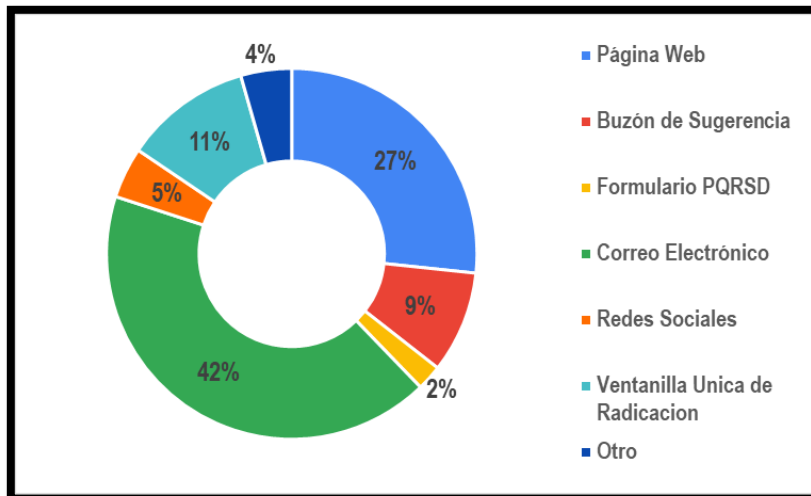
De igual forma la encuesta se encuentra publicada en la página web, siendo nuestra muestra del 4%, equivalente a 45 encuestas diligenciadas de 1.161 PQRSD recepcionadas en el Cuarto Trimestre del presente año.

## 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)



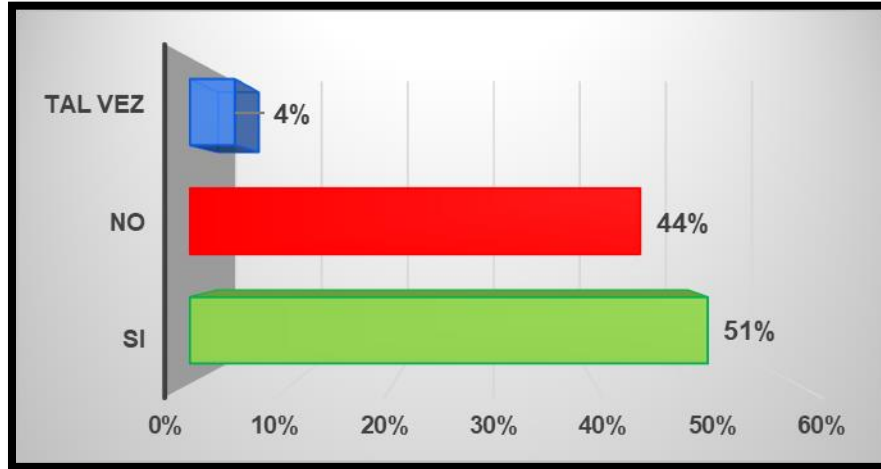
De acuerdo a los resultados se tiene que un 42% equivalente a 19 encuestas utilizó el Correo Electrónico frente a los otros canales de comunicación establecidos en la Entidad.

*Actitud, Perseverancia y Pasión*



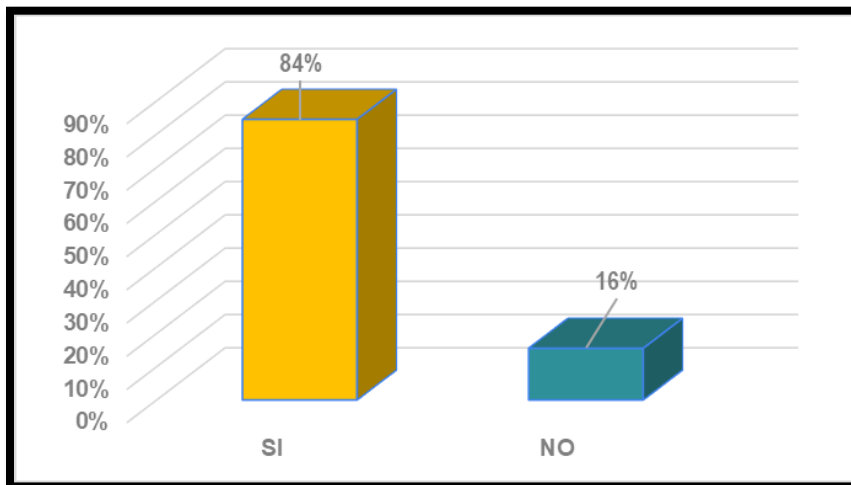
**Club Militar**  
¡Actitud, Perseverancia y Pasión!  
Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20230112-153750-2c7d25-57311612  
2023-01-12T15:59:43-05:00 - Página 2 de 8

**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 23 encuestados estuvieron conformes con la explicación, información y/o datos suministrados por la Entidad equivalente a un 51%, e igualmente un total de 20 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)**



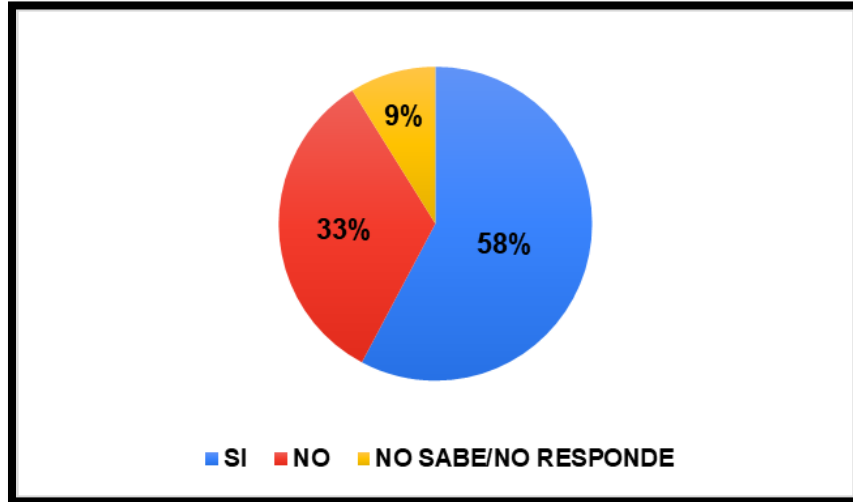
En este ítem, los encuestados manifestaron un 84% equivalente a 38 encuestas que fue fácil acceder al canal de comunicación al cual radicó la PQRSD contra un 16% equivalente a 07 encuestas que

*Actitud, Perseverancia y Pasión*



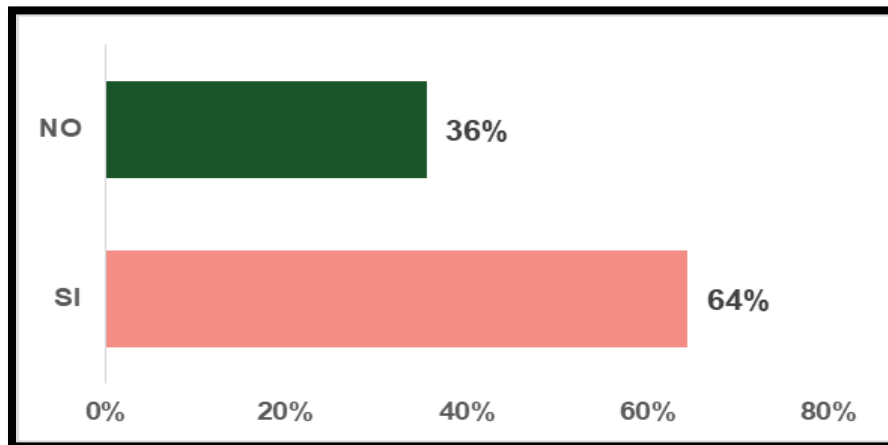
manifiestan que no fue fácil acceder a los canales de comunicación dispuestos por la Entidad. Teniendo un aumento en comparación con el trimestre anterior.

**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 58% de oportunidad en el tiempo transcurrido en la respuesta a la PQRSD radicada en la entidad equivalente a 26 encuestas, así mismo, se obtuvo un 33% de insatisfacción en el tiempo oportuno a la respuesta equivalente a 15 encuestas.

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

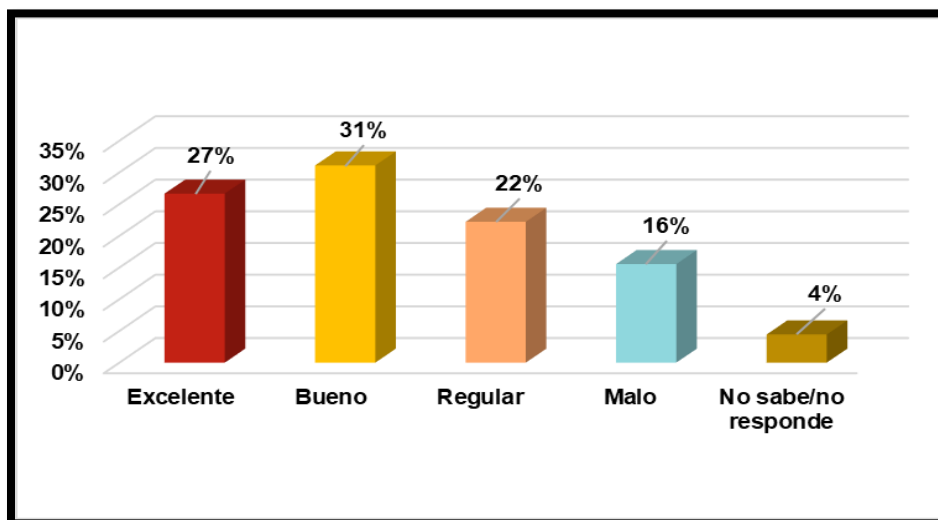


El 64% de los ciudadanos que respondieron la encuesta opina que conoce los canales de atención que dispone el Club Militar para radicar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD) frente a un 36% que desconoce los canales dispuestos por la Entidad

*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 58% y con un 38% dentro del promedio de regular y malo y un 4% restante de los encuestados no sabe/no responde.

### COMENTARIOS

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

1. Que el comentario que hice dé resultados correctivos.
2. mas enlaces y opciones en la página del club
3. no dan respuesta oportuna ni lógica sobre la información
4. Es imposible que nunca contesten para poder realizar reservas, y siempre así sea con tiempo se encuentran ocupadas por eventos que ni si quiera son de la fuerza, así mismo deben verificar el sistema.
5. Mi sugerencia no fue tomada en cuenta
6. Verificar con anticipación los proveedores que hacen parte de eventos ya que deben cumplir con todas las normas y requisitos para una óptima prestación del servicio
7. La respuesta a la queja deja mal parado al Club Militar y más cuando se trata de un rol tan importante como el salva vidas de la piscina.
8. Notificar por escrito las respuestas a las solicitudes hechas ya que a la fecha desconozco si mis solicitudes para reintegrarme como SOCIO EFECTIVO junto con los(as) respectivos beneficiarios (as)
9. Me atendieron y dieron respuesta en buena forma, a la fecha estoy esperando el reintegro de los descuentos no autorizados.
10. los costos son elevados en el club de melgar para la mediocridad de platos que presentan

*Actitud, Perseverancia y Pasión*



11. El proceso de asignación de alojamientos requiere una revisión procedimental y mejorar los canales de comunicación para informar su proceso. Los procedimientos no se deben cambiar de un día para otro.

12. Felicitaciones... He recibido una excelente atención en todo los trámites

13. La respuesta al ítem 2 por parte del Coordinador del Grupo Operacional de B&A no me dice nada; no responde a mi queja.

14. Excelente servicio y respuesta oportuna, gracias

15. La respuesta se limitó a describir un procedimiento, más no a dar alcance a lo planteado en el documento radicado por el suscrito.

16. La respuesta que brindan no resuelve las inquietudes del usuario.

17. Es necesario incrementar la diligencia en dar respuesta a los correos institucionales para no tener que recurrir a estos medios.

## 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 51% 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 con un porcentaje del 38% donde nuestro Grupo de Valor (socios y/o beneficiarios) lo califican regular-malo, siendo alto el porcentaje de evaluación frente a un 58% 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: PD. Yenni Peñaloza R.

*Actitud, Perseverancia y Pasión*



Club Militar  
¡Actitud, Perseverancia y Pasión!  
Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20230112-153750-2c-7d25-57-311612  
2023-01-12T15:59:43-05:00 - Pagina 6 de 8

# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION  
PQRSD-Cuarto Trimestre

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



Escanee el código  
para verificación

Id Acuerdo:20230112-153750-2c7d25-57311612

Creación:2023-01-12 15:37:50

Estado:Finalizado

Finalización:2023-01-12 15:59:42

**Firma: COORDINADOR GRUPO MISIONAL ATENCIÓN INTEGRAL AL SOCIO**

Jorge Elmer Calderon

4466045

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

Coordinador grupo Misional Socios

Club Militar

**Elaboración: ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ

39582039

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



**Club Militar**  
ACTUAL, PREVENIDO Y PASADO

Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20230112-153750-2c7d25-57311612  
2023-01-12T15:59:43-05:00 - Página 7 de 8



**Club Militar**  
Actual, Prevencivo y Punitivo  
Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20230112-153750-2c7d25-57311612  
2023-01-12T15:59:43-05:00 - Página 8 de 8

## REPORTE DE TRAZABILIDAD

### INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION PQRSD-Cuarto Trimestre

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



Escanee el código  
para verificación

Id Acuerdo:20230112-153750-2c7d25-57311612

Creación:2023-01-12 15:37:50

Estado:Finalizado

Finalización:2023-01-12 15:59:42

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ ypenaloz@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2023-01-12 15:37:50 Lec.: 2023-01-12 15:38:08 Res.: 2023-01-12 15:38:23 IP Res.: 200.91.222.50
Firma	Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar	Aprobado	Env.: 2023-01-12 15:38:23 Lec.: 2023-01-12 15:59:29 Res.: 2023-01-12 15:59:42 IP Res.: 200.91.222.50