

241/0132

Bogotá, abril de 2023

CLUB MILITAR
INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN-ENCUESTAS DE PQRSD
PRIMER TRIMESTRE 2023

De acuerdo a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, el Plan de Participación Ciudadana vigencia 2023, 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 enero y el 31 de marzo de 2023, 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 55 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



Club Militar
¡Actitud, Perseverancia y Pasión!
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 2023-04-04-17:09:21-666664-83530412
2023-04-04T17:20:52-05:00 - Pagina 1 de 8

De igual forma la encuesta se encuentra publicada en la página web, siendo nuestra muestra del 4%, equivalente a 55 encuestas diligenciadas de 1.480 PQRSD recepcionadas en el Cuarto Trimestre del presente año.

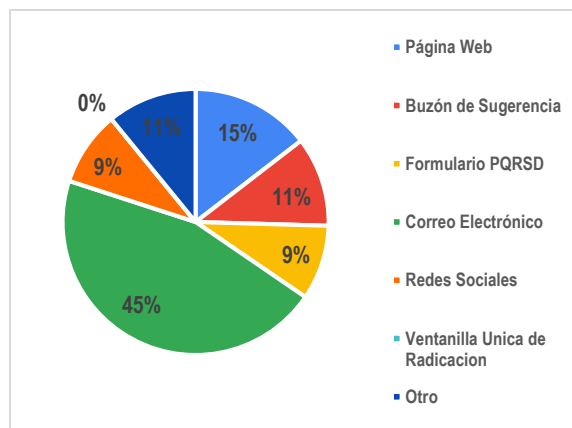
Preguntas

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)

Página Web	15%	8
Buzón de Sugerencia	11%	6
Formulario PQRSD	9%	5
Correo Electrónico	45%	25
Redes Sociales	9%	5
Ventanilla Única de Radicación	0%	0
Otro	11%	6
Total	100%	55



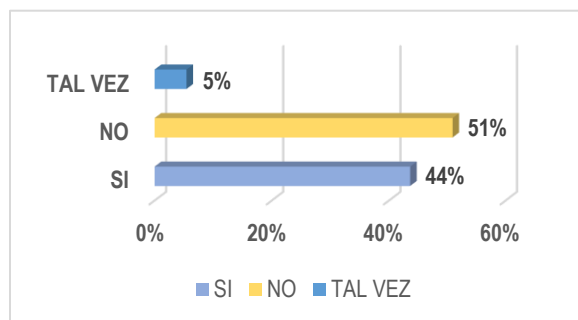
De acuerdo a los resultados se tiene que un 45% equivalente a 25 encuestas utilizó el Correo Electrónico frente a los otros medios de comunicación establecidos en la Entidad.

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

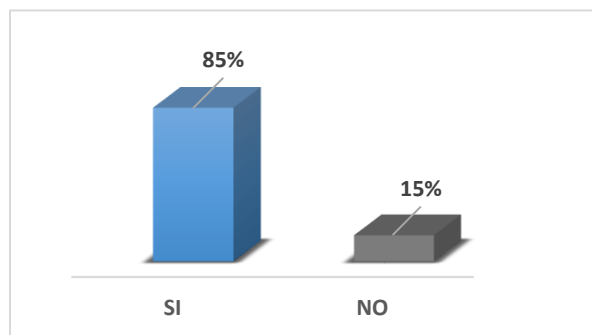
SI	44%	24
NO	51%	28
TAL VEZ	5%	3
Total	100%	55



De acuerdo a este ítem se obtuvo como resultado que 28 encuestados estuvieron conformes con la explicación, información y/o datos suministrados por la Entidad de acuerdo a la solicitud radicada equivalente a un 51%, e igualmente un total de 24 encuestados que no estuvieron conformes equivalentes a un 44% del total, 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)

SI	85%	47
NO	15%	8
Total	100%	55



En este ítem, los encuestados manifestaron un 85% equivalente a 47 encuestas que fue fácil acceder al canal de comunicación al cual radicó la PQRSD contra un 15% equivalente a 08 encuestas que manifiestan que no fue fácil acceder a los canales de comunicación dispuestos por la Entidad. Teniendo un aumento en comparación con el trimestre anterior.

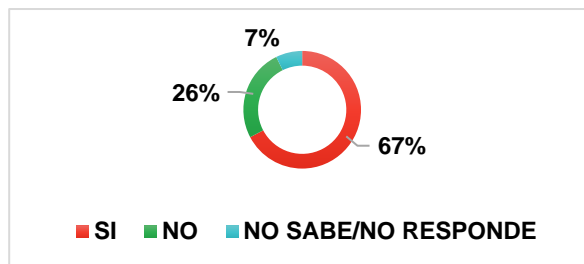
Actitud, Perseverancia y Pasión



Club Militar
Actitud, Perseverancia y Pasión!
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 2023-04-04-17:09:21-66664-83530412
2023-04-04T17:20:52-05:00 - Pagina 3 de 8

4. El tiempo transcurrido desde que radicó su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD), hasta cuando recibió la respuesta, fue oportuno?

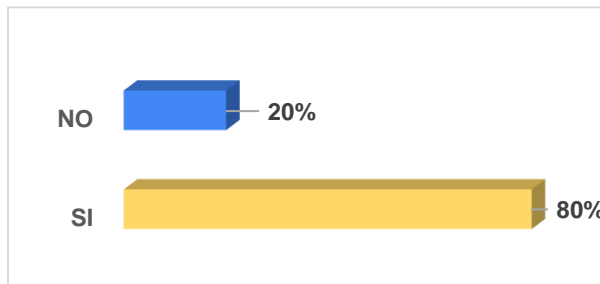
SI	67%	37
NO	25%	14
NO SABE/NO RESPONDE	7%	4
Total	100%	55



De acuerdo a este ítem, se recibió una satisfacción de un 67% de oportunidad en el tiempo transcurrido en la respuesta a la PQRSD radicada en la entidad equivalente a 37 encuestas, así mismo, se obtuvo un 25% de insatisfacción en el tiempo oportuno a la respuesta equivalente a 14 encuestas.

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

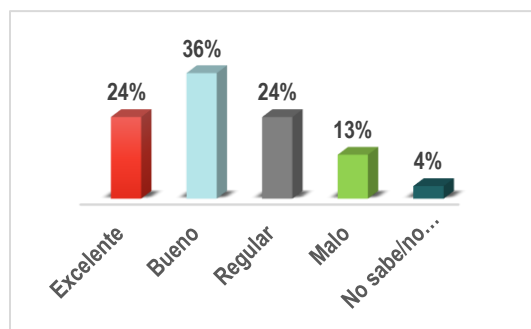
SI	80%	44
NO	20%	11
Total	100%	55



El 80% 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 20% que desconoce los canales dispuestos por la Entidad

6. Cómo califica la atención prestada por el personal del Club Militar?

Excelente	24%	13
Bueno	36%	20
Regular	24%	13
Malo	13%	7
No sabe/no responde	4%	2
Total	100%	55



Actitud, Perseverancia y Pasión



Club Militar
Actitud, Perseverancia y Pasión!
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 2023-04-04-17:09:21-66664-83530412
2023-04-04T17:20:52-05:00 - Pagina 4 de 8

Según la calificación en este ítem, el ciudadano considera que el servicio está dentro del promedio de bueno y excelente con un 60% y con un 37% 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. En lugar de dar recomendaciones de cómo terminar los trámites que se necesitan, deberían empeñarse en solucionar las situaciones presentadas de una sola vez, de mi parte no he tenido respuesta de la Tesorería que fue donde realicé radiqué mi solicitud de devolución.
2. Exceso y abuso en los precios de la sede en Melgar.
3. Muy mal organizada la fiesta del 31 de Diciembre de 2022
4. En Paipa, las personas de la recepción son amables, igual con la jefe de alimentos y bebidas que recibí de mí personalmente unas inconformidades, el señor adulto que atiende el sauna hace orden cerrado con los invitados de los SOCIOS NO tiene tacto, el paño del golfito está deteriorado, el resto de las instalaciones demuestran inversión y mantenimiento, arreglaron el ascensor, muy bien.
5. Estoy muy agradecido por el servicio prestado, y genial las adecuaciones que se están haciendo en el gimnasio, y en la cancha de tenis, especialmente.
6. Cuando se hace una solicitud de reserva al correo de la recepción o de la oficina de reservas, no se obtiene respuesta, entonces se crea la incertidumbre si se aprobó o no. La respuesta llega cuando ya está el huésped en la recepción.
7. Los canales de comunicación como celulares y líneas fijas deben estar a disponibilidad. En caso de presentarse inconvenientes en estos deben realizar un reporte por otros medios a los usuarios y así se evitan inconformidades.
8. Excelente, la solución al reclamo.
9. Demora en la respuesta de solicitud.
10. Debería el club cuando se presente problema también considera el cobro debido a que no es justo que nos dejen un día sin agua y como nada no importó la queja pero el cobro si fue complete tener en cuenta Que había un Niño.
11. La verdad con la respuesta no observo un plan o respuesta a los puntos, todo quedó abreviado en un párrafo.
12. El señor que atiende el sauna es conocedor de sus funciones y actúa oportunamente, la señora Adriana es diligente con el agravante que provee información imprecisa respecto al horario y desestimula al socio para que no vaya los domingos y festivos en la tarde.. MUY MAL por la funcionaria... Faltan toallas nuevas, solo hay 35...coloquen HIELO en las cubetas.
13. Por favor volver a vender los productos de panadería en el café, hace falta variedad de productos.
14. Felicitarlos por las mejoras que se están realizando en el gimnasio, incluyendo la nueva cancha de squash y en el sector de tenis. Como sugerencia, saber si es posible adquirir una o dos trotadoras más, en el momento solo está en servicio una.
15. Por favor necesito claridad en dónde fueron consignadas mis aportes de pensión ya que no fue clara la respuesta.

Actitud, Perseverancia y Pasión



16. La atención al cliente o usuario debe mejorar.

17. De la manera más atenta reclamo la atención con respecto al estado del club, siendo esto inaceptable cuando han incrementado el valor de la cuota de sostenimiento; encontrándose en pésimo estado del parqueadero, quitando amenidades como el hielo y agua en la zona de turco y sauna, entregan toallas a los socios percutidas y rotas y el trato del personal es como si uno fuera a pedir algo.

18. Hemos intentados por muchas ocasiones solicitar casetas pero nunca hay espacio, para fuerza aérea es muy difícil tener acceso a esos beneficios, entonces por qué uno sigue pagando por algo que nunca va a poder disfrutar.

19. Estamos presentando un momento de inseguridad en la ciudad, lo cual en este momento no se está prestando un buen servicio del área de vigilancia, al punto que el ingreso se observa desorden y nada de control.

20. No deberían vender licor en el área de Tenis porque hay niños.

21. que sean más transparentes con los procesos de entrega de cabañas en las temporadas altas.

22. Mejorar los servicios que presta el Club y que el Director atienda los socios cuando lo requieran.

23. Me contestaron que las solicitudes a las recomendaciones están en estudio.

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 51% en un NO satisfecho frente a un 44% 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 35% donde nuestro Grupo de Valor (socios y/o beneficiarios) lo califican regular-malo, siendo alto el porcentaje de evaluación frente a un 60% 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



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION
PQRSD-Primer Trimestre 2023

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20230404-170921-d68684-83530412

Creación: 2023-04-04 17:09:21

Estado: Finalizado

Finalización: 2023-04-04 17:20:50

Firma: COORDINACION GRUPO MISIONAL ATENCION INTEGRAL AL SOCIO

Jorge Elmer Calderon

4466045

jecalderon@clubmilitar.gov.co

Coordinador grupo Misional Socios

Club Militar

Elaboración: AREA DE ATENCION AL CIUDADANO

YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ

39582039

ypenalosa@clubmilitar.gov.co





REPORTE DE TRAZABILIDAD

INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION PQRSD-Primer Trimestre 2023

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo:20230404-170921-d68684-83530412

Creación:2023-04-04 17:09:21

Estado:Finalizado

Finalización:2023-04-04 17:20:50

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ ypenaloz@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2023-04-04 17:09:22 Lec.: 2023-04-04 17:09:30 Res.: 2023-04-04 17:09:53 IP Res.: 200.91.222.50
Firma	Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar	Aprobado	Env.: 2023-04-04 17:09:53 Lec.: 2023-04-04 17:20:42 Res.: 2023-04-04 17:20:50 IP Res.: 200.91.222.50