

INFORME POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Primer Trimestre 2023

Contenido

1. Introducción
2. Trámite de requerimientos de los ciudadanos
3. Atención a la Ciudadanía (canales de atención)
4. Fortalecimiento de la Cultura del Servicio
5. Conclusiones

1. Introducción

La Constitución Política de Colombia en su Artículo 2 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Por tal razón, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos.

En el presente documento se encuentra el informe de la gestión realizada en la Política de Servicio al Ciudadano para el Club Militar, la cual se diseña bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, en el marco de su implementación.

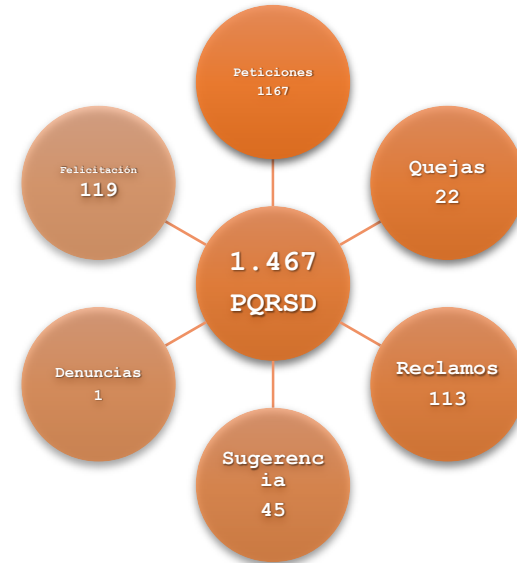
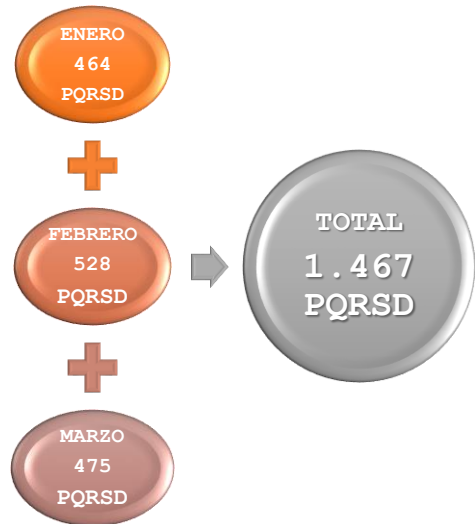
Se precisa que el corte de las acciones realizadas del presente informe se da desde el 01 de enero al 31 de marzo de 2023.



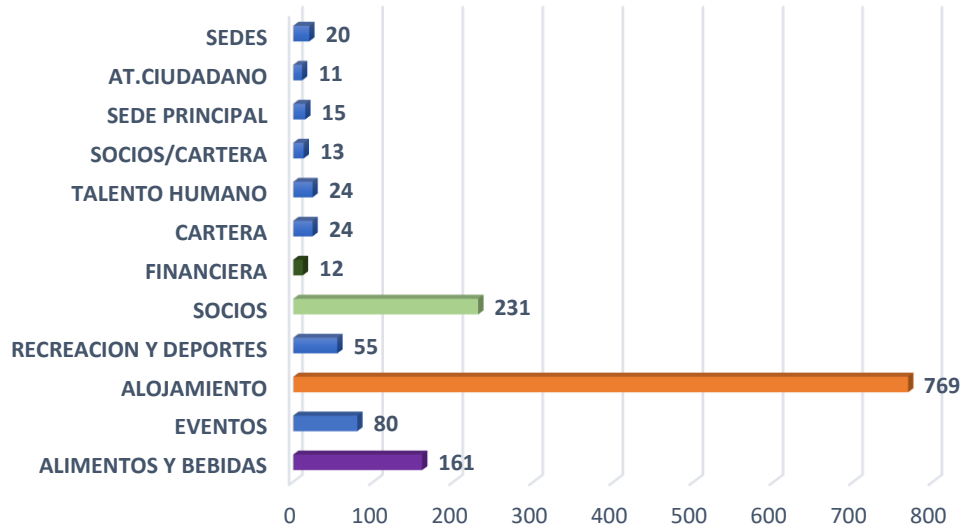
2. Tratamiento de requerimientos de los ciudadanos

Son los temas en relación con la recepción, registro y gestión de las peticiones, conforme con lo establecido en el procedimiento de Tratamiento de PQRSD, y en el marco de la normativa vigente. Cumplimiento de los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad) de las respuestas a peticiones ciudadanas.

PQRSD recibidas en la Entidad (Primer Trimestre 2023)



PQRSD atendidas por Procesos



Datos (PQRSD) representativos

Del total de 1.467 PQRSD recibidas, los procesos que recepcionaron más PQRSD fueron: Alojamiento un total de 769 PQRSD (52%); Socios un total de 231 PQRSD (16%) y Alimentos y Bebidas un total de 161 PQRSD (11%)

Traslados por Competencia

Durante el primer trimestre de 2023 se tipificaron **12 Peticiones**, para ser enviadas a las diferentes entidades públicas, para su respectivo trámite



Cantidad y motivos de Quejas y Reclamos recibidos



22

Quejas

1% ↓

113

Reclamos

8% ↑

**Primer
Trimestre 2022**

96 Quejas
23 Reclamos

**Cuarto
Trimestre 2022**

34 Quejas
72 Reclamos

Motivos de Quejas y Reclamos recibidos reiterativos

ALIMENTOS Y BEBIDAS

(Sede Principal)

- Inconformismo por la atención y servicio en la Fiesta San Silvestre.
- Mala presentación y sabor de los alimentos

FINANCIERA

(Sede Principal)

- Altos costos en los alimentos. (costos vs porción)

RECREACIÓN Y DEPORTES

(Sede Principal)

- Mal servicio del personal de zonas húmedas y piscina
- No hay disponibilidad de toallas en piscina y zonas húmedas (mal estado)

Motivos de Quejas y Reclamos recibidos reiterativos

MANTENIMIENTO (Sede Principal)

- Falta mantenimiento en vestieres de piscina mujeres (chapas dañadas, duchas sin puertas)
- Mal estado del sauna, turco y jacuzzi.
- No hay presión suficiente de agua en habitaciones (fría)

SEDE PRINCIPAL

- Imposible la comunicación para solicitar y/o preguntar por algún servicio que ofrecen

SEDE LAS MERCEDES

- Falta mantenimiento y mobiliario en las cabañas e infraestructura en general

3. Atención a la ciudadanía

Los siguientes son nuestros canales de servicio al ciudadano de los cuales puede disponer para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

Canales de atención



Presencial : Carrera 50 No 15-20
Primer Piso-Área Atención al Ciudadano



Telefónico: (601) 290 50 77 extensión 2223



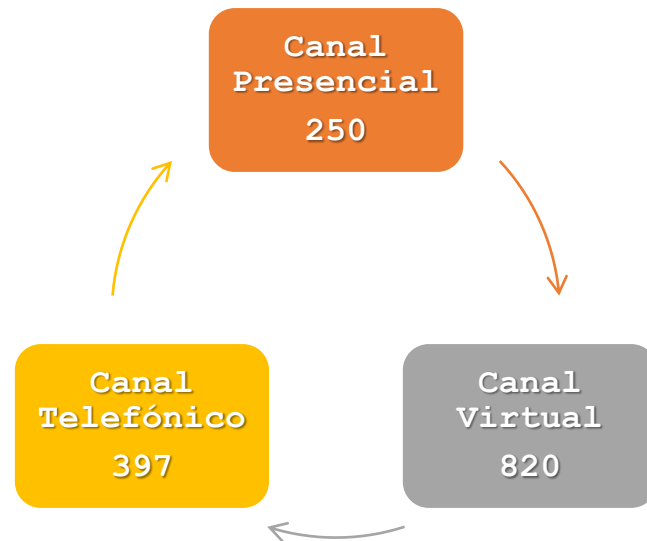
Virtual:

atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co

Página Web: www.clubmilitar.gov.co-Formulario Web



Los Canales de Atención más usados en este Primer Trimestre de 2023, fue el Canal Virtual con 820 solicitudes (56%), seguido por el Canal Telefónico con 397 solicitudes (27%)



4. Fortalecimiento Cultura del Servicio

4.1 Medición satisfacción del Ciudadano

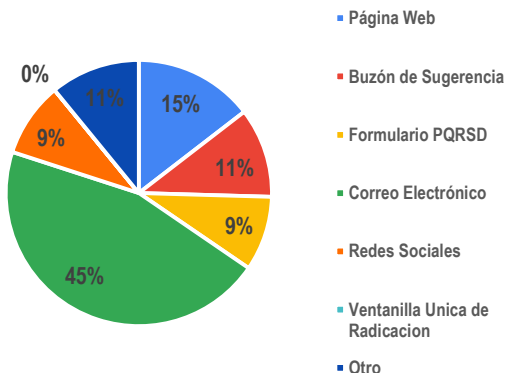
Las preguntas planteadas fueron diseñadas para medir la percepción ciudadana respecto a los trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en el Club Militar, tomando una muestra de 55 personas que respondieron la encuesta.

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

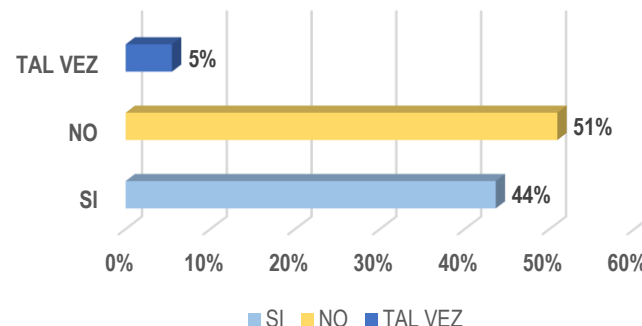
Percepción y Satisfacción de los Grupos de Valor (Socios y Beneficiarios) por medio de las PQRSD

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 45% equivalente a 25 encuestas utilizó el Correo Electrónico frente a los otros canales de comunicación establecidos en la Entidad.

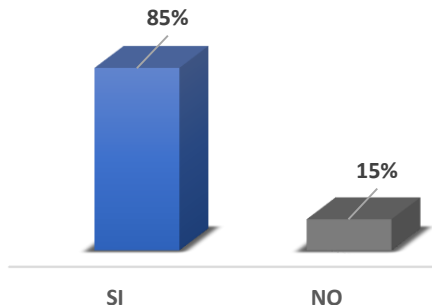
2. Quedó conforme con las explicaciones, información y/o datos suministrados por el Club Militar (claro y lenguaje sencillo), teniendo en cuenta su solicitud



De acuerdo a este ítem se obtuvo como resultado que 28 encuestados equivalentes a un 51% no estuvieron conformes frente a un 44% (24 encuestas) conformes con la explicación, información y/o datos suministrados.

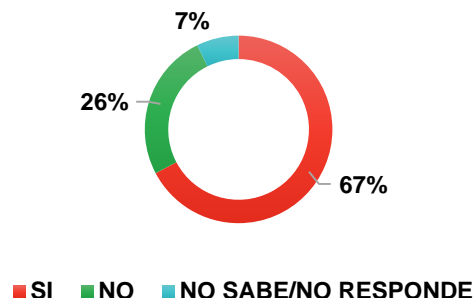
10. Percepción y Satisfacción de los Grupos de Valor (Socios y Beneficiarios) por medio de las PQRSD

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



Los encuestados manifestaron un 85% equivalente a 47 encuestas que fue fácil acceder al canal de comunicación al cual radicó la PQRSD frente a un 15% equivalente a 08 encuestas que manifiestan que no fue fácil acceder a los canales de comunicación dispuestos por la Entidad

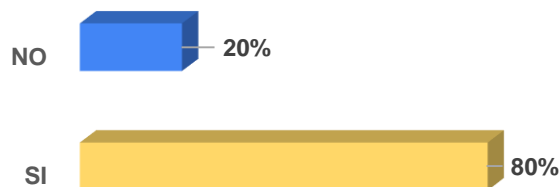
4. El tiempo transcurrido desde que radicó su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD), hasta cuando recibió la respuesta, fue oportuno?



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 26% de insatisfacción en el tiempo oportuno a la respuesta equivalente a 14 encuestas

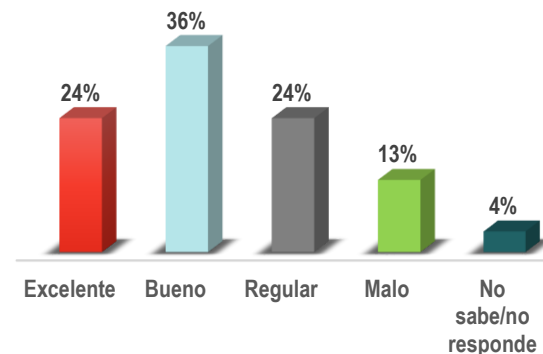
10. Percepción y Satisfacción de los Grupos de Valor (Socios y Beneficiarios) por medio de las PQRSD

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



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?



El ciudadano considera que el servicio está dentro del promedio de bueno y excelente con un 60% (33 encuestas) y con un 37% dentro del promedio de regular y malo (20 encuestas)

4.2 Estrategia comunicativa y divulgativa

En cumplimiento con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, por la cual expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, artículo 8: *"Deber de información al público. Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga."*, se realizó lo siguiente:

De las actividades programadas, se adelantaron las siguientes acciones:

- a. Se ajusta contenido y diseño de la carta de trato digno, con la finalidad de generar un mayor impacto visual, y la misma sea más clara para el ciudadano.
- b. Se socializa mediante infografía el manejo de las PQRSD y lo referente a tiempos de respuesta a peticiones ciudadanas.
- c. Se publica el informe de PQRSD I Trimestre en la pagina Web, de acuerdo a lo establecido en la Directiva Ministerial No 42222 de 2016

4.2 Estrategia comunicativa y divulgativa

En cumplimiento con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, por la cual expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, artículo 8: *"Deber de información al público. Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga."*, se realizó lo siguiente:

De las actividades programadas, se adelantaron las siguientes acciones:

- a. Se ajusta contenido y diseño de la carta de trato digno, con la finalidad de generar un mayor impacto visual, y la misma sea más clara para el ciudadano.
- b. Se socializa mediante infografía el manejo de las PQRSD y lo referente a tiempos de respuesta a peticiones ciudadanas.
- c. Se publica el informe de PQRSD I Trimestre en la pagina Web, de acuerdo a lo establecido en la Directiva Ministerial No 42222 de 2016

4.3 Fortalecimiento de talento humano

Fortalecer el talento humano de los colaboradores del Club Militar, con el fin de mejorar sus competencias y vocación hacia el servicio, haciendo énfasis en la normatividad vigente y el deber de ser proactivo en la atención y suministro de información a los ciudadanos y partes interesadas, para lograr un eficaz servicio al ciudadano.

El Grupo de Gestion Talento de Humano elaboró los contenidos necesarios para fortalecer la competencia de los colaboradores de la entidad por medio del Plan Institucional de Capacitación - PIC, donde por parte del Grupo de Gestion del Socio-Área de Atención al Ciudadano solicito la inclusión de:

- ✓ Transparencia
- ✓ Manejo de PQRS
- ✓ MIPG
- ✓ Habilidades Blandas (liderazgo, inteligencia emocional, Manejo de conflicto, manejo del estrés, creatividad e innovación)
- ✓ Comunicación Asertiva
- ✓ Lenguaje Claro
- ✓ Accesibilidad (lengua de señas)
- ✓ Manejo efectivo del tiempo
- ✓ Servicio al Ciudadano

4.3 Fortalecimiento de talento humano

Fortalecer el talento humano de los colaboradores del Club Militar, con el fin de mejorar sus competencias y vocación hacia el servicio, haciendo énfasis en la normatividad vigente y el deber de ser proactivo en la atención y suministro de información a los ciudadanos y partes interesadas, para lograr un eficaz servicio al ciudadano.

El Grupo de Gestion Talento de Humano elaboró los contenidos necesarios para fortalecer la competencia de los colaboradores de la entidad por medio del Plan Institucional de Capacitación - PIC, donde por parte del Grupo de Gestion del Socio-Área de Atención al Ciudadano solicito la inclusión de:

- ✓ Transparencia
- ✓ Manejo de PQRS
- ✓ MIPG
- ✓ Habilidades Blandas (liderazgo, inteligencia emocional, Manejo de conflicto, manejo del estrés, creatividad e innovación)
- ✓ Comunicación Asertiva
- ✓ Lenguaje Claro
- ✓ Accesibilidad (lengua de señas)
- ✓ Manejo efectivo del tiempo
- ✓ Servicio al Ciudadano

5. Conclusiones

1. *La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano permite emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos hacia a la entidad, los servidores públicos y generar valor de lo público.*
2. *Del estudio realizado de 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.*
3. *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*