





**INFORME POLITICA  
SERVICIO AL CIUDADANO  
Segundo 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.

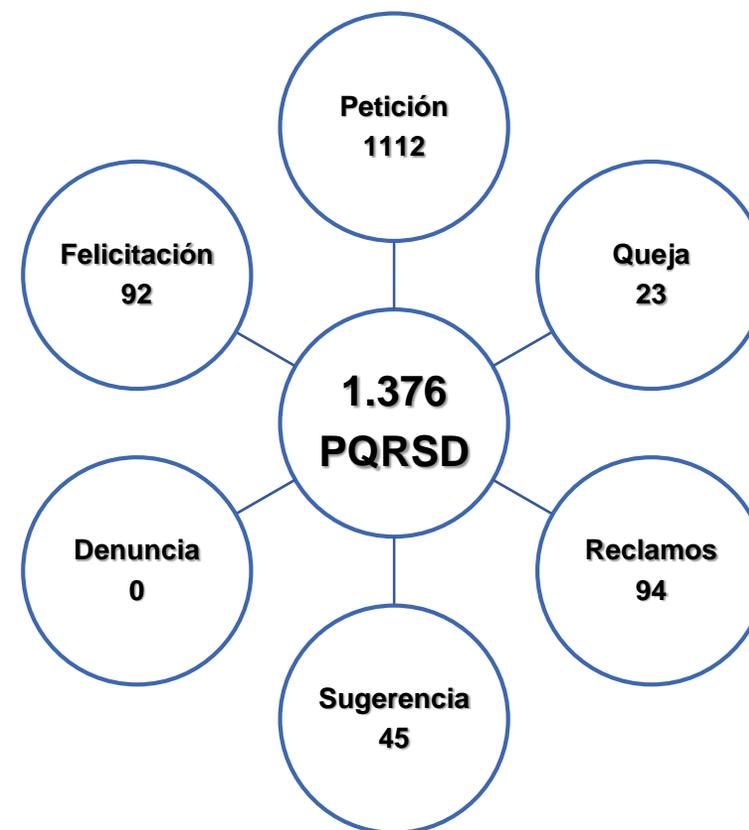
En el presente documento se encuentra el informe de la gestión realizada en la Política de Servicio al Ciudadano para el Club Militar, la cual se diseña bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, en el marco de su implementación.

Se precisa que el corte de las acciones realizadas del presente informe se da desde el 01 de abril al 30 de junio 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.

### Solicitudes recibidas en la Entidad (Segundo Trimestre 2023)



\*Traslado por competencia-10 solicitudes\*

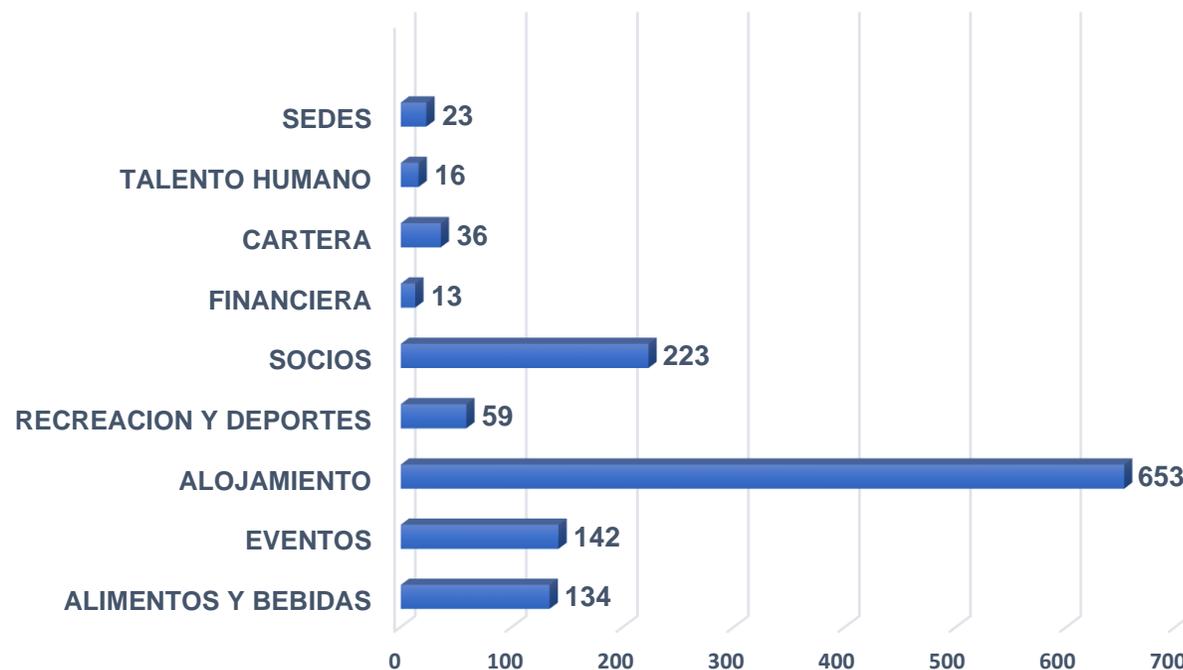
## 2. Tratamiento de requerimientos de los ciudadanos

### Traslados por Competencia

Durante el segundo trimestre de 2023 se tipificaron **10 Peticiones**, para ser enviadas a las diferentes entidades públicas, para su respectivo trámite

## 2. Tratamiento de requerimientos de los ciudadanos

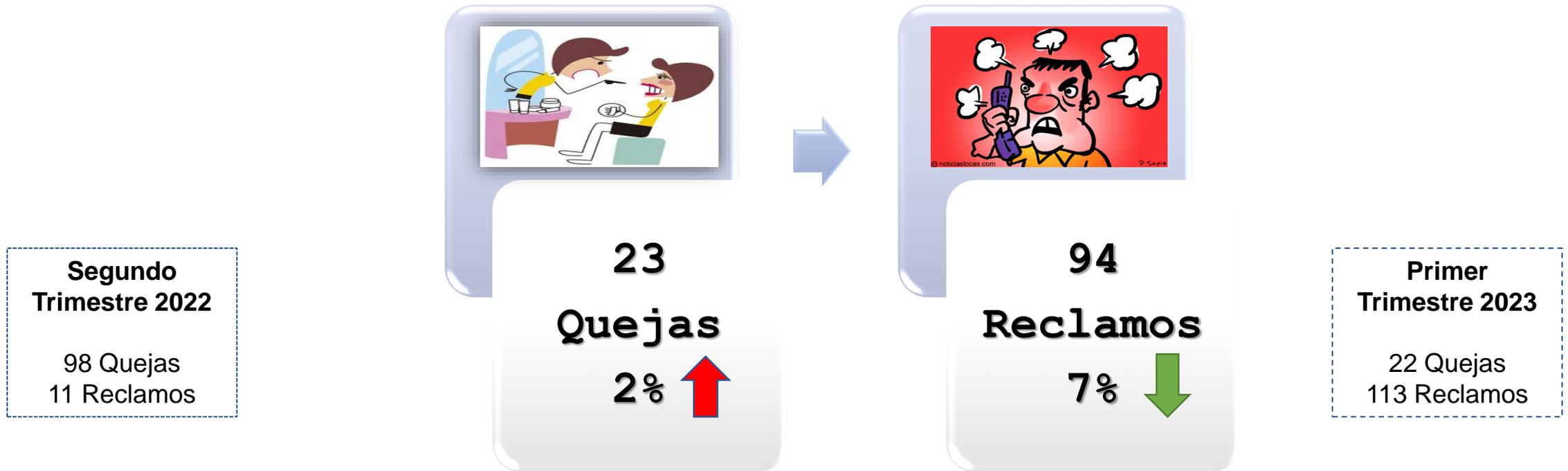
### PQRSD atendidas por Procesos



Del total de 1.376 PQRSD recibidas, los procesos que recepcionaron más PQRSD fueron: Alojamiento un total de 653 PQRSD (48%); Socios un total de 223 PQRSD (16%) y Eventos un total de 142 PQRSD (10%)

## 2. Tratamiento de requerimientos de los ciudadanos

### Cantidad de Quejas y Reclamos recibidos



## 2. Tratamiento de requerimientos de los ciudadanos

### Motivos de Quejas y Reclamos recibidos reiterativos

- Demora en el servicio
- Baja calidad de los alimentos

ALIMENTOS Y  
BEBIDAS  
(Sede Principal)



- Altos costos en los alimentos.

FINANCIERA  
(Sede Principal)



- No servicio de sauna para mujeres

RECREACIÓN Y  
DEPORTES  
(Sede Principal)



## 2. Tratamiento de requerimientos de los ciudadanos

### Motivos de Quejas y Reclamos recibidos reiterativos

- Mala prestación del servicio del personal de guardas de vigilancia

SEGURIDAD  
(Sede Principal)



- Plaga en zonas deportivas y comedores (cucarachas)

MERCADEO Y  
SERVICIOS  
(Sede Principal)



- Mal estado de la infraestructura (cabañas, camino ecológico, lago cerrado)
- Juegos de mesa en mal estado

SEDE LAS  
MERCEDES



## 2. 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



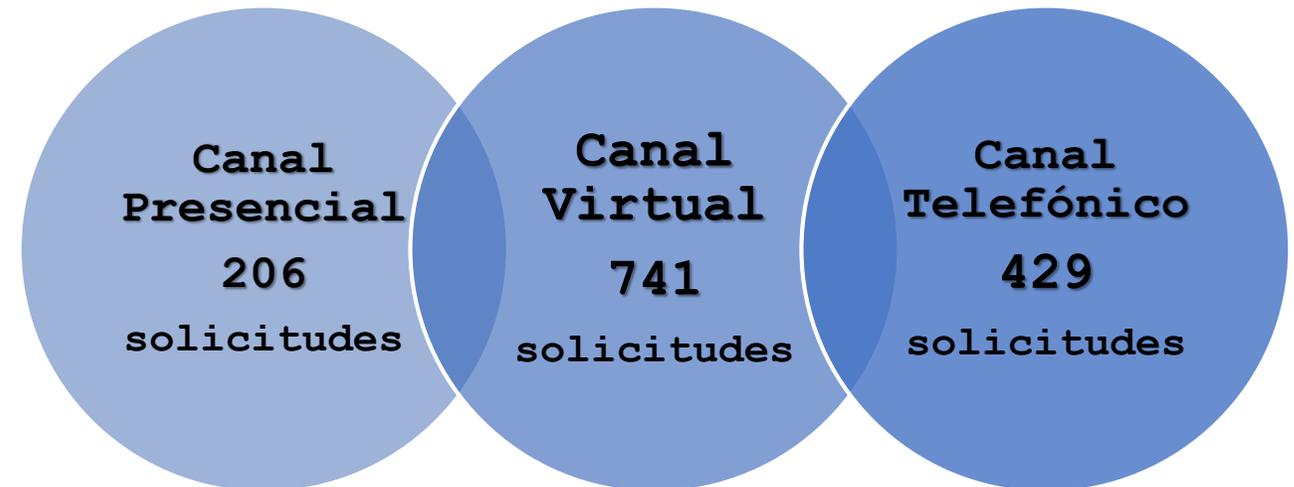
**Virtual:**

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

Página Web: [www.clubmilitar.gov.co-  
Formulario Web](http://www.clubmilitar.gov.co-Formulario Web)

## Solicitudes recibidas por Canal de Atención

Los Canales de Atención más usados en este Segundo Trimestre de 2023, fue el Canal Virtual con 741 solicitudes (54%), seguido por el Canal Telefónico con 429 solicitudes (31%)



## 4. Fortalecimiento Cultura de Servicio

### 4.1 Medición satisfacción del Ciudadano

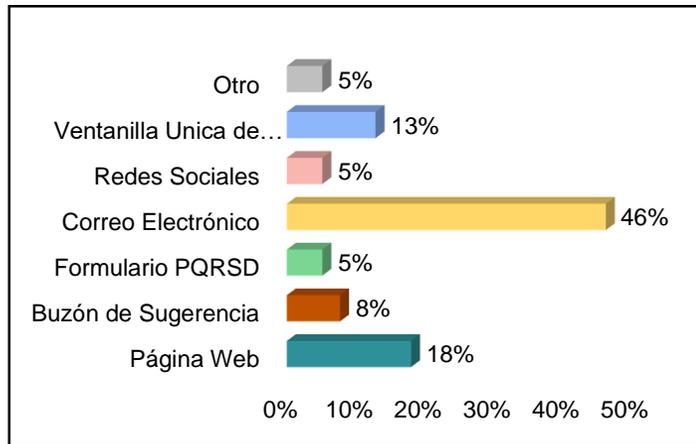
Las preguntas planteadas fueron diseñadas para medir la percepción ciudadana respecto a los trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en el Club Militar, tomando una muestra de 39 personas que respondieron la encuesta.

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

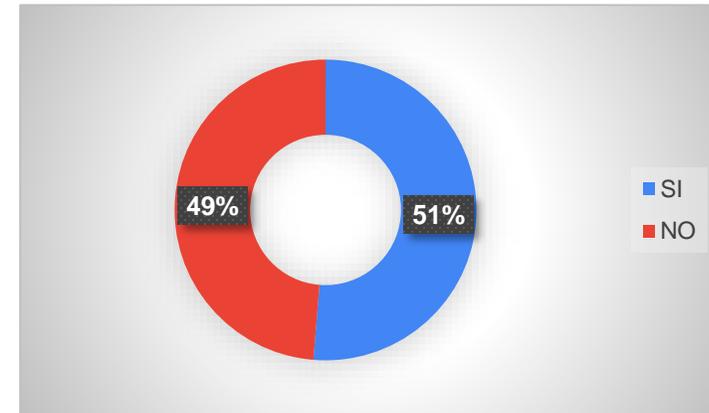
## Percepción y Satisfacción de los Grupos de Valor (Socios y Beneficiarios) por medio de las PQRSD

### 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 46% equivalente a 18 encuestas utilizó el Correo Electrónico frente a los otros medios de comunicación establecidos en la Entidad

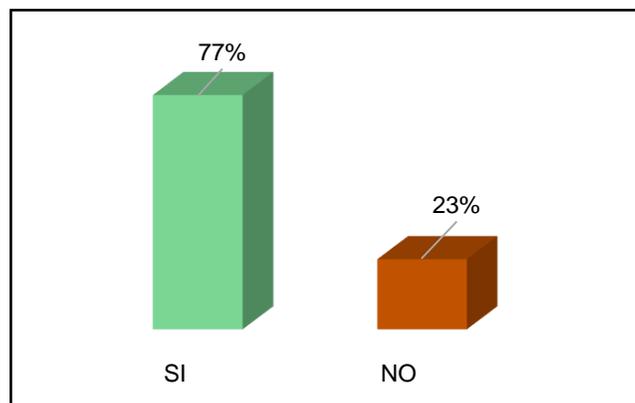
### 2. Quedó conforme con las explicaciones, información y/o datos suministrados por el Club Militar (claro y lenguaje sencillo), teniendo en cuenta su solicitud



De acuerdo a este ítem se obtuvo como resultado que 20 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 19 encuestados que no estuvieron conformes equivalentes a un 49% del total, demostrando un inconformismo con la información suministrada por la Entidad.

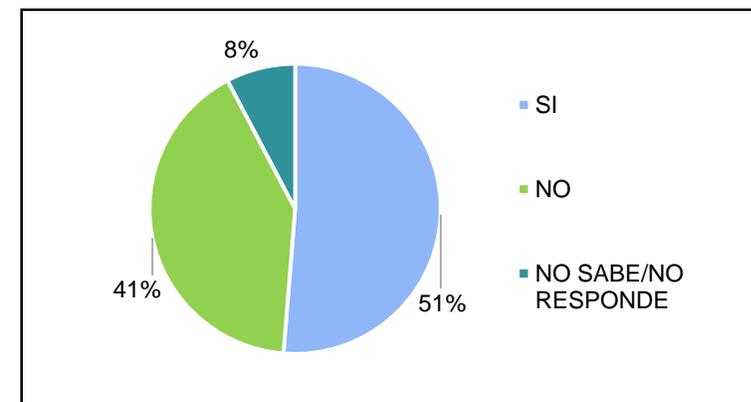
## Percepción y Satisfacción de los Grupos de Valor (Socios y Beneficiarios) por medio de las PQRSD

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



En este ítem, los encuestados manifestaron un 77% equivalente a 30 encuestas que fue fácil acceder al canal de comunicación al cual radicó la PQRSD contra un 23% equivalente a 09 encuestas que manifiestan que no fue fácil acceder a los canales de comunicación dispuestos por la Entidad.

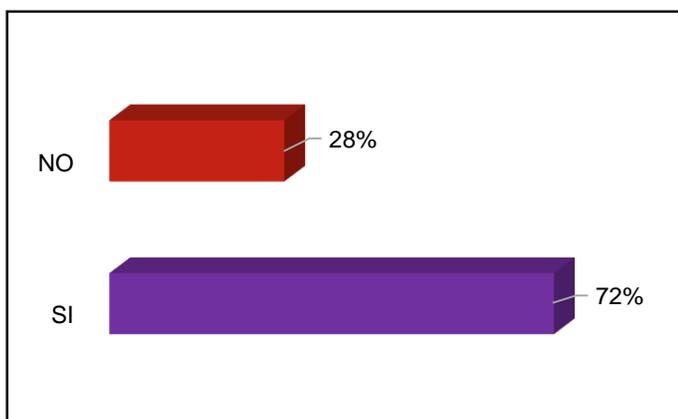
4. El tiempo transcurrido desde que radicó su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD), hasta cuando recibió la respuesta, fue oportuno?



De acuerdo a este ítem, se recibió una satisfacción de un 51% de oportunidad en el tiempo transcurrido en la respuesta a la PQRSD radicada en la entidad equivalente a 20 encuestas, así mismo, se obtuvo un 41% de insatisfacción en el tiempo oportuno a la respuesta equivalente a 16 encuestas.

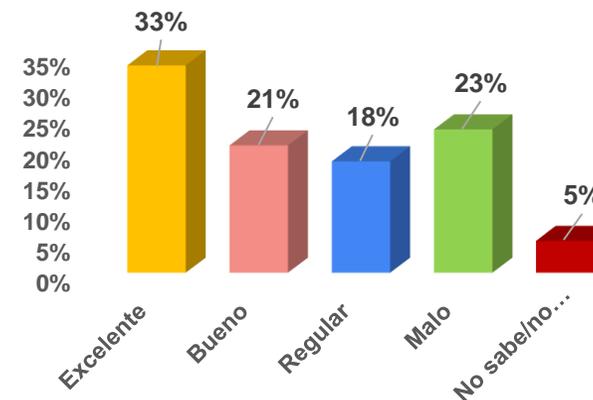
## Percepción y Satisfacción de los Grupos de Valor (Socios y Beneficiarios) por medio de las PQRSD

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



El 72% 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 28% que desconoce los canales dispuestos por la Entidad.

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 54% y con un 41% dentro del promedio de regular y malo y un 5% restante de los encuestados no sabe/no responde.

## 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 socializa mediante infografía la política de Protección y Tratamiento de Datos Personales.
- b. Se publica el informe de PQRSD II Trimestre en la página Web, de acuerdo a lo establecido en la Directiva Ministerial No 42222 de 2016 en el botón de Atención y Servicio a la Ciudadanía y en el botón Transparencia y Acceso a la Información Pública
- c. Se realiza medición y evaluación de la experiencia de nuestro grupo de valor mediante el “cliente oculto” por parte del Grupo de Gestión Mercadeo y Servicios.
- d. Divulgación por medio de nuestras Redes Sociales (Facebook, twitter, Instagram y YouTube) y sitio Web [www.clubmilitar.gov.co](http://www.clubmilitar.gov.co) sobre la oferta institucional (eventos institucionales) que realiza la entidad (tres sedes)

## 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 Gestión Talento de Humano desarrolló durante este Segundo Trimestre en cumplimiento al Plan Institucional de Capacitación, los siguientes temas:

1. Inducción para nuevos funcionarios y contratistas y reinducción para antiguos con enfoque de servicio.
2. Ejecución de capacitaciones tales como:
  - ✓ Lenguaje Claro
  - ✓ Atención y servicio al cliente
  - ✓ Conflicto interés y dilemas éticos – gobernanza para la paz, acoso laboral y Daño antijurídico
  - ✓ Servicio al ciudadano
  - ✓ De prevención y atención a las violencias contra las mujeres y discriminación racial en el ámbito del trabajo de función pública

## Conclusiones

- ✓ Se realizó el proceso de medición de la satisfacción a través de una encuesta que permitió estimar los tiempos utilizados para la atención, cantidad de ciudadanos atendidos, canales de atención más usado, satisfacción del ciudadano y/o grupo de valor en cuanto a la prestación del servicio y prioridades de mejoramiento.
- ✓ La entidad tiene establecido diferentes canales de atención donde el ciudadano y/o grupo de valor puede acceder como son:  
Sitio web: [www.clubmilitar.gov.co](http://www.clubmilitar.gov.co)  
Redes Sociales: Facebook, Twitter, YouTube e Instagram
- ✓ Con el apoyo de Grupo de Gestion Talento humano, se fortaleció las capacidades de comunicación mediante la capacitación de “Lenguaje Claro” dictado por el DNP.

