

241/0412

Bogotá, julio de 2023

## CLUB MILITAR INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN-ENCUESTAS DE PQRSD SEGUNDO 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 abril y el 30 de junio 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 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.

De igual forma la encuesta se encuentra publicada en la página web, siendo nuestra muestra del 3%, equivalente a 39 encuestas diligenciadas de 1.376 PQRSD recepcionadas en el Segundo Trimestre del presente año.

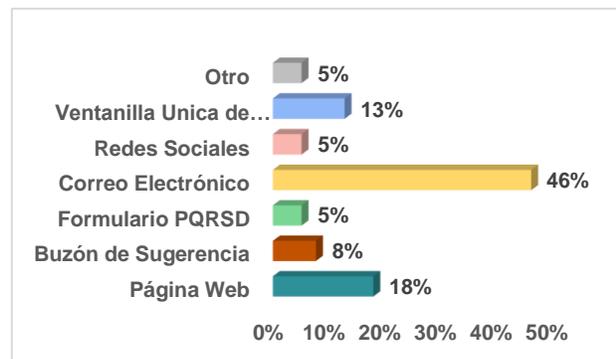
### Preguntas

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

### Pregunta No 1. Medio a través del cual usted realizó su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)

Página Web	18%	7
Buzón de Sugerencia	8%	3
Formulario PQRSD	5%	2
Correo Electrónico	46%	18
Redes Sociales	5%	2
Ventanilla Única de Radicación	13%	5
Otro	5%	2
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>39</b>

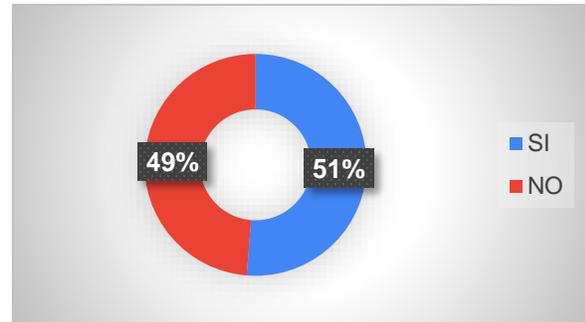


De acuerdo a los resultados se tiene que un 46% equivalente a 18 encuestas utilizó el Correo Electrónico frente a los otros medios de comunicación establecidos en la Entidad



**Pregunta No 2. Quedó conforme con las explicaciones, información y/o datos suministrados por el Club Militar (claro y lenguaje sencillo), teniendo en cuenta su solicitud.**

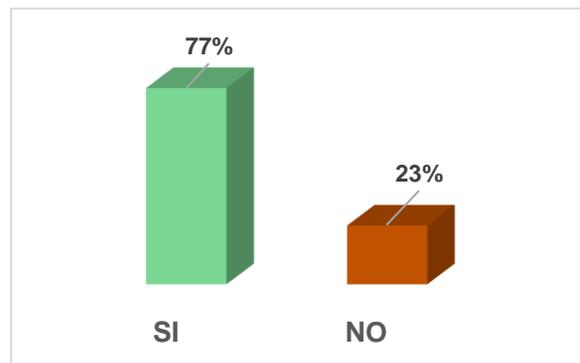
SI	51%	20
NO	49%	19
TAL VEZ	0%	0
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>39</b>



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.

**Pregunta No 3. Fue fácil acceder al canal por el cual realizó la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)**

SI	77%	30
NO	23%	9
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>39</b>



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.

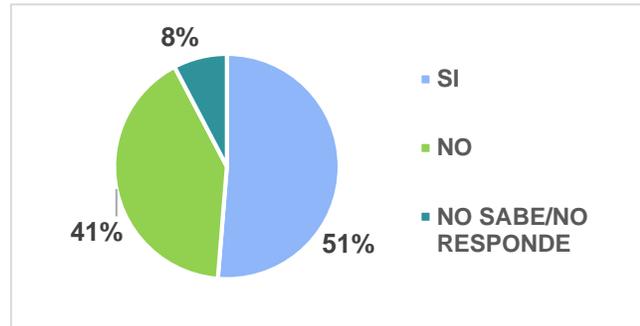


Club Militar  
¡Actitud, Perseverancia y Pasión!

Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20230711-161543-b4eb85-70645416  
2023-07-11T16:34:55-05:00 - Página 3 de 8

**Pregunta No 4. El tiempo transcurrido desde que radicó su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD), hasta cuando recibió la respuesta, fue oportuno?**

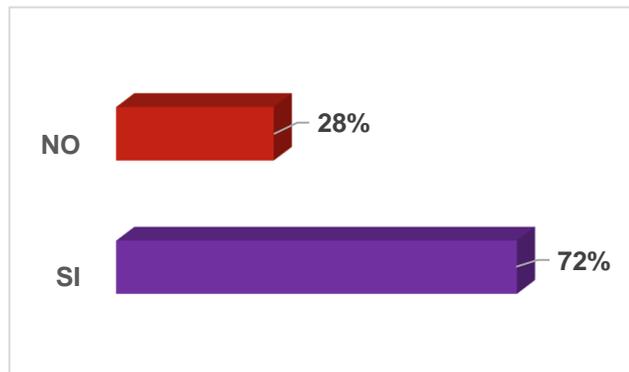
SI	51%	20
NO	41%	16
NO SABE/NO RESPONDE	8%	3
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>39</b>



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.

**Pregunta No 5. Conoce los canales de atención que dispone el Club Militar para radicar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)**

SI	72%	28
NO	28%	11
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>39</b>



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.

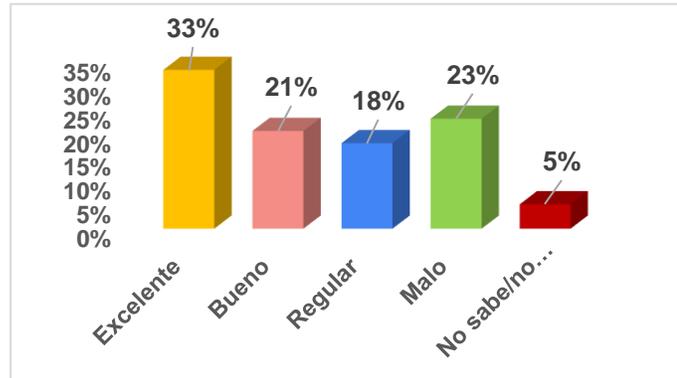


Club Militar  
Actitud, Perseverancia y Pasión!

Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20230711-161543-b4eb85-70645416  
2023-07-11T16:34:55-05:00 - Página 4 de 8

## Pregunta No 6. Cómo califica la atención prestada por el personal del Club Militar?

Excelente	33%	13
Bueno	21%	8
Regular	18%	7
Malo	23%	9
No sabe/no responde	5%	2
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>39</b>



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.

### COMENTARIOS

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

1. Los carriles de la piscina no deben superar más de dos personas.
2. La respuesta debería ser más rápida para subsanar el inconveniente presentado y así mejorar aún más eficazmente el servicio.
3. Las preguntas se hicieron hace casi dos meses y fue muy complejo recibir una respuesta acertada.
4. Felicidades por las instalaciones cuidados y dedicación. Excelente servicio de comedor y personal del Club. Recomendé que dejen agua en las cabañas.
5. La respuesta no se ajusta a los trámites efectivos preventivo y represivo en cumplimiento a la normativa vigente' denotando omisión en el cumplimiento del trámite de irregularidades.
6. No me dieron una respuesta conforme a mi molestia por la no disponibilidad del sauna del club militar en Bogotá dado a que soy militar activa, salgo 2 meses al año a permiso porque estoy en Inírida-Guania, pago mensualmente el club y justo el mes que puedo disfrutar de el "solo funciona para HOMBRES" sabiendo que soy militar igual que los "hombres" y pago lo mismo, continuo inconforme con la respuesta y atención
7. La respuesta emitida a mi queja por el abuso de un usuario del sauna, no corresponde en absoluto al tema denunciado.. Responden por cumplirle al proceso, pero el contenido no corresponde a un directivo, más bien al de un practicante. Muy mal.
8. Satisfecho por la oportuna respuesta q aclaró mi pregunta.
9. La respuesta que dan al reclamo no es satisfactoria y no cumple lo exigido, no es la respuesta para las evidencias de elementos en mal estado para el servicio de los socios.

10. Falta oportunidad en la comunicación, hay que llamar a verificar si tienen la información, las personas de recepción deben abordar desde un lenguaje corporativo.
11. Me parece que los servicios de las zonas húmedas han desmejorado mucho y lo único que contestan es tendremos en cuenta sus sugerencia pero siempre que uno acude a los servicios algo está fallando.
12. Arreglen el campo de golf.
13. Exaltar la eficiencia de quienes atendieron mi PQR

## **CONCLUSIÓN**

Del estudio realizado se puede concluir que la percepción y satisfacción ciudadana indica que los trámites 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 49% 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 41% donde nuestro Grupo de Valor (socios y/o beneficiarios) lo califican regular-malo, siendo alto el porcentaje de evaluación frente a un 54% bueno-excelente, disminuyendo la calificación positiva frente al periodo anterior.

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 de Gestión Integral Al Socio

Elaboró: PD. Yenni Peñaloza R.



# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION  
PQRSD-Segundo Trimestre 2023

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



Escanee el código  
para verificación

Id Acuerdo:20230711-161543-b4cb85-70645416

Creación:2023-07-11 16:15:43

Estado:Finalizado

Finalización:2023-07-11 16:34:54

**Firma: COORDINADOR GRUPO DE GESTION INTEGRAL AL SOCIO**

Jorge Elmer Calderon

4466045

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



**Club Militar**  
ACTUAL, PREVENIDO Y PASADO

Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20230711-161543-b4cb85-70645416  
2023-07-11T16:34:55-05:00 - Pagina 7 de 8



## REPORTE DE TRAZABILIDAD

### INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION PQRSD-Segundo Trimestre 2023

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



Escanee el código  
para verificación

Id Acuerdo:20230711-161543-b4cb85-70645416

Creación:2023-07-11 16:15:43

Estado:Finalizado

Finalización:2023-07-11 16:34:54

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ ypenaloz@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2023-07-11 16:15:44 Lec.: 2023-07-11 16:15:56 Res.: 2023-07-11 16:16:18 IP Res.: 200.91.222.50
Firma	Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar	Aprobado	Env.: 2023-07-11 16:16:18 Lec.: 2023-07-11 16:34:46 Res.: 2023-07-11 16:34:54 IP Res.: 200.91.222.50