

241/0572

Bogotá, octubre de 202

CLUB MILITAR INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN-ENCUESTAS DE PQRSD TERCER 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 su 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 julio y el 30 de septiembre 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 49 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 49 encuestas diligenciadas de 1443 solicitudes recepcionadas en el Tercer Trimestre del presente año.

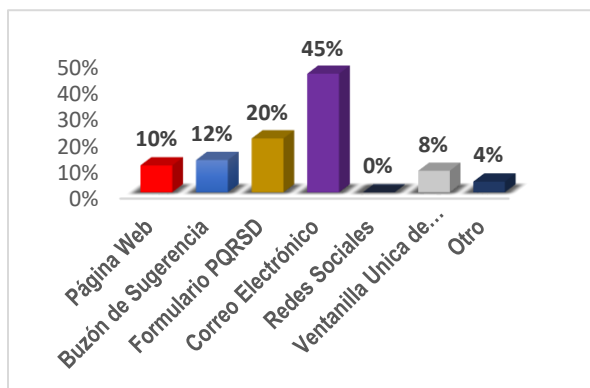
Preguntas

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)

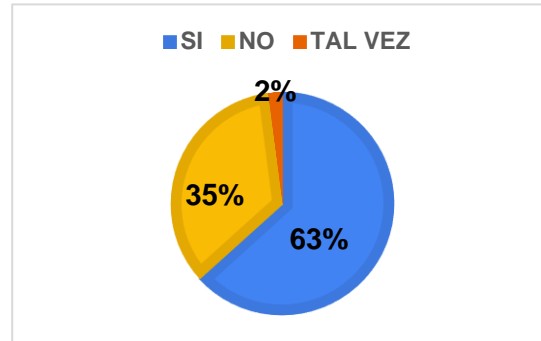
Página Web	10%	5
Buzón de Sugerencia	12%	6
Formulario PQRSD	20%	10
Correo Electrónico	45%	22
Redes Sociales	0%	0
Ventanilla Única de Radicación	8%	4
Otro	4%	2
Total	100%	49



De acuerdo a los resultados se tiene que un 45% equivalente a 22 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.

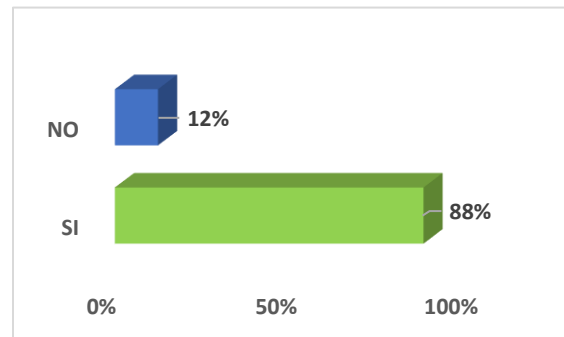
SI	63%	31
NO	35%	17
TAL VEZ	2%	1
Total	100%	49



De acuerdo a este ítem se obtuvo como resultado que 31 encuestados estuvieron conformes con la explicación, información y/o datos suministrados por la Entidad de acuerdo a la solicitud radicada equivalente a un 63%, e igualmente un total de 17 encuestados que no estuvieron conformes equivalentes a un 35% del total, demostrando una disminución de inconformismo con la información suministrada por la Entidad frente al trimestre anterior.

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

SI	88%	43
NO	12%	6
Total	100%	49



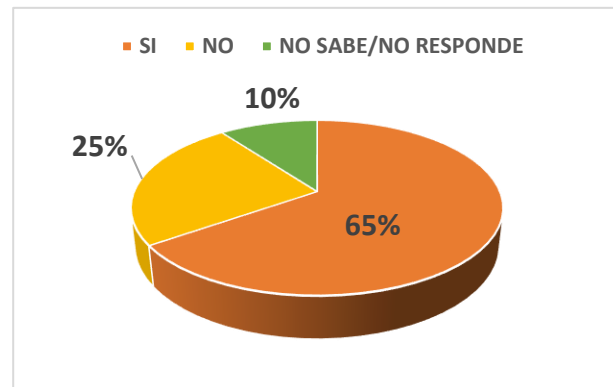
En este ítem, los encuestados manifestaron un 88% equivalente a 43 encuestas que fue fácil acceder al canal de comunicación al cual radicó la PQRSD contra un



12% equivalente a 06 encuestas que manifiestan que no fue fácil acceder a los canales de comunicación dispuestos por la Entidad, mejorando la accesibilidad de nuestros canales frente al trimestre anterior.

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

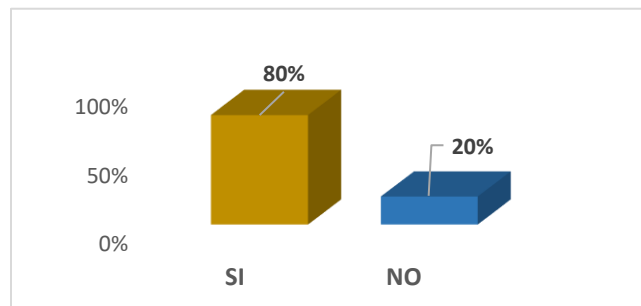
SI	65%	32
NO	24%	12
NO SABE/NO RESPONDE	10%	5
Total	100%	49



De acuerdo a este ítem, se recibió una satisfacción de un 65% de oportunidad en el tiempo transcurrido en la respuesta a la PQRSD radicada en la entidad equivalente a 32 encuestas, así mismo, se obtuvo tan solo un 24% de insatisfacción en el tiempo oportuno a la respuesta equivalente a 12 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	80%	39
NO	20%	10
Total	100%	49

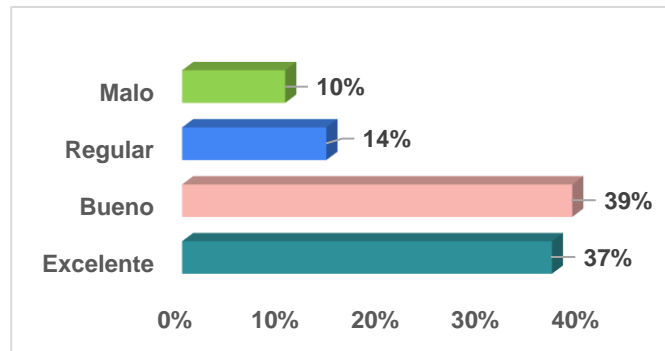



Club Militar
 ¡Actitud, Perseverancia y Pasión!
 Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20231004-164941-525bc8-37467820
 2023-10-05T17:05:31-05:00 - Página 4 de 10

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.

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

Excelente	37%	18
Bueno	39%	19
Regular	14%	7
Malo	10%	5
Total	100%	49



Según la calificación en este ítem, el ciudadano considera que el servicio está dentro del promedio de bueno y excelente con un 76% y con un 24% dentro del promedio de regular y malo, mejorando la calidad de la atención frente a la evaluación del trimestre anterior.

COMENTARIOS

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

1. Es un club que está por debajo de los estándares a otros centros de vacaciones por eso el personal se desafilía.
2. Todo el personal del club sede Paipa supremamente atentos y dispuestos a servir. la verdad fue muy grata la estadía con mi familia.
3. El servicio es satisfactorio, pero se le recomendó al personal del comedor principal, llevar a la mesa todas las bebidas y platos al mismo tiempo.
4. Es deprimente el estado de la sede; no hay mantenimiento o este es muy escaso (sede principal)



5. Deseo saber desde cuando los militares PERDIMOS EL GRADO PARA EL CLUB MILITAR? No solo los uniformados tienen grado; TAMBIEN LOS RETIRADOS, quienes precisamente son los que más acceden a los servicios del Club. Pareciera que es una política de la actual dirección, ya que las mismas Directoras de las Sedes, OMITEN llamarnos por el grado.

6. Gracias por la respuesta formulada a mi solicitud, sin embargo no estuve de acuerdo con la respuesta, porque considero que no se cumplió con lo acordado cuando se hizo la invitación al torneo de padres y más por estar celebrando un aniversario del club. No entendí como se da un premio de una manicura, por salir del paso.

7. La piscina sucia, baño en pésimas condiciones sin lavamanos y solo el hueco, el jacuzzi el agua muy caliente, el cableado eléctrico expuesto, los vidrios que separan las duchas con huecos que vulneran el derecho a la intimidad e integridad, pésima atención del personal de zonas húmedas. Por eso es que muchos socios se han retirado y no dan ganas de visitar las instalaciones del club. Con la cuota de los socios es increíble que esté en malas condiciones las instalaciones del club.

8. Buscar una oportunidad de mejora en la atención en la piscina por parte del encargado y en el comedor mejorar la actitud y disposición (no todos). (sede principal)

9. La comida excelente pero la atención al ciudadano en deportes y en atención muy deficiente. (sede principal)

10. Podría mejorar la atención telefónica o virtual, para que los trámites no sean presenciales.

11. Agradecer al personal directivo, administrativo y operario del Club por las afortunadas experiencias y momentos de felicidad que me brindaron.

12. No solo es garantizar cupo para los hijos de socios, si no dar CONTINUIDAD a los bebés ya inscritos que llevan un proceso.

13. En aras de mejorar, en Bogotá muy triste ver la zona de parqueadero con huecos como avenida descuidada de Bogotá, tiempo atrás podía disponer de cena en el comedor principal, la cede de Melgar muyiciente el mantenimiento de sus instalaciones entre otras cosas, felicitar la Administración de la cede en Paipa por su atención y mantenimiento de las instalaciones.. la zona húmeda de las diferentes sedes necesitan mantenimiento, creo que el aporte como socios en estas áreas por lo menos dan para que se brinde agua para beber, excepto Paipa allí brindan el líquido. Se dice que todo tiempo nuevo es mejor pero al parecer no es así con el club, no sé si los que administran como militares se les olvidó pasar revista y corregir detalles a diario cómo se aprende en las escuelas de formación, además se pueden hacer coordinaciones con las fuerzas para ciertos apoyos que ayuden a la mejor presentación y que sea el club de mostrar de los señores oficiales activos y retirados.



14. Por favor, en lo posible sea agilizado el servicio del comedor principal o el de pastas, los días lunes. Gracias.

15. Siempre he estado de socio del Club Militar desde Subteniente y hemos disfrutado los servicios con mi familia muy bien.

16. Por favor que se haga el mantenimiento del parqueadero lo más pronto posible, gracias

17. Realizar lo más pronto posible la reglamentación para permitir el ingreso de mascotas a las instalaciones de los clubes.

18. No se dio ninguna solución a la situación que planteo, solo me recordaron lo que yo ya sabía, sobre los 14 cupos de natación de que se disponen (después de prescindir de los servicios de gran parte de los profesores de natación) y que por favor Yo sea más atenta al cronograma y venga con premura a hacer la matrícula.

CONCLUSIONES Y ACCIONES DE MEJORA

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 otorgadas en este trimestre en su mayoría presentaron congruencia, oportunidad y entrega de las mismas con un 63% frente a un 35% de inconformismo.

Igualmente, se analiza que en el tema de evaluar como considera la prestación de la atención por el personal del Club Militar, la información suministrada por nuestras PQRSD para este trimestre fue satisfactoria ya que con un porcentaje del 76% donde nuestro Grupo de Valor (socios y/o beneficiarios) lo califican bueno-excelente, siendo alto el porcentaje de evaluación frente a un 24% regular-malo, disminuyendo la calificación negativa 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.

Como acciones de mejora, se identifican:

- Identificar estrategias de seguimiento y control permanente frente a la respuesta oportuna, clara y de calidad a las PQRSD, adicionalmente articular con las dependencias la formulación de propuestas encaminadas a mejorar la prestación del servicio en la entidad.



- Continuar desde el Área de Atención al Ciudadano el envío periódico de reportes, alertas virtuales e informes estadísticos sobre el estado de las PQRSD de lo vencido, próximo a vencer y el cierre adecuado, como punto de control para la respuesta oportuna de las solicitudes.

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-Tercer Trimestre 2023

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo:20231004-164941-525bc8-37467820

Creación:2023-10-04 16:49:41

Estado:Finalizado

Finalización:2023-10-05 17:09:29

Firma: COORDINACION GRUPO DE GESTIÓN AL SOCIO

Jorge Elmer Calderon

4466045

jecalderon@clubmilitar.gov.co

Coordinador grupo Misional Socios

Club Militar

Elaboración: AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ

39582039

ypenalosa@clubmilitar.gov.co



Club Militar
Acción, Prevención y Positivo

Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20231004-164941-525bc8-37467820
2023-10-05T17:09:29 - Página 5 de 10



Club Militar
Actual, Prevencivo y Punitivo
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20231004-164941-525bc8-37467820
2023-10-05T17:09:31-05:00 - Página 10 de 10

REPORTE DE TRAZABILIDAD

INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION PQRSD-Tercer Trimestre 2023

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo:20231004-164941-525bc8-37467820

Creación:2023-10-04 16:49:41

Estado:Finalizado

Finalización:2023-10-05 17:09:29

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ ypenaloz@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2023-10-04 16:49:41 Lec.: 2023-10-05 08:33:14 Res.: 2023-10-05 08:33:37 IP Res.: 200.91.222.50
Firma	Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar	Aprobado	Env.: 2023-10-05 08:33:37 Lec.: 2023-10-05 17:09:19 Res.: 2023-10-05 17:09:29 IP Res.: 200.91.222.50