





INFORME
POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO
Cuarto 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.

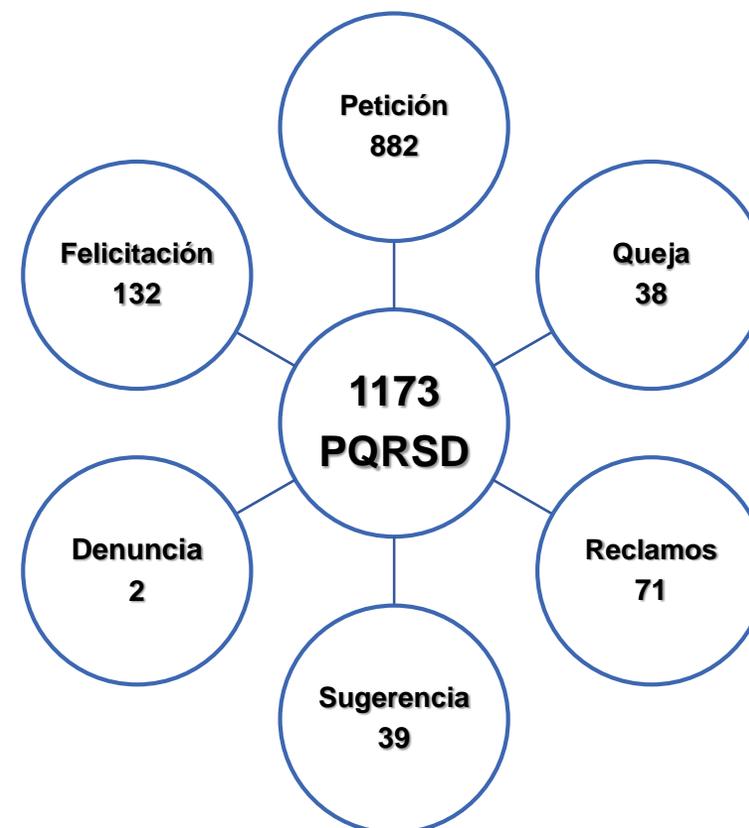
En el presente documento se encuentra el informe de la gestión realizada en la Política de Servicio al Ciudadano para el Club Militar, la cual se diseña bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, en el marco de su implementación.

Se precisa que el corte de las acciones realizadas del presente informe se da desde el 01 de octubre al 25 de diciembre 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 (Cuarto Trimestre 2023)



Traslado por competencia-9 solicitudes

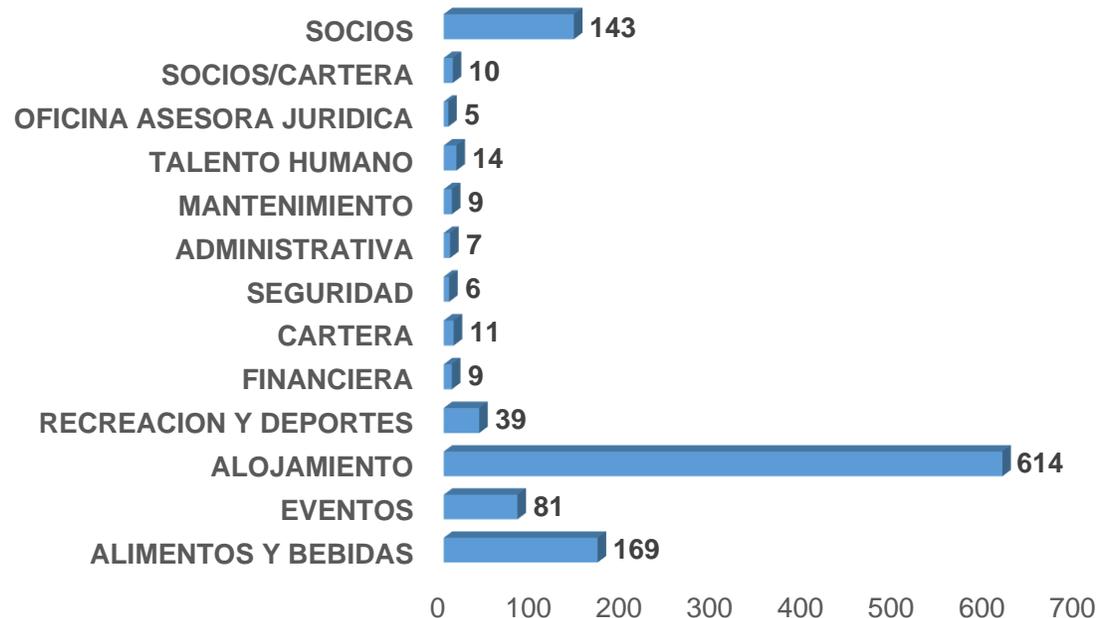
2. Tratamiento de requerimientos de los ciudadanos

Traslados por Competencia

Durante el cuarto trimestre de 2023 se tipificaron **09 Peticiones**, para ser enviadas a las diferentes entidades públicas, para su respectivo trámite

2. Tratamiento de requerimientos de los ciudadanos

PQRSD atendidas por Procesos

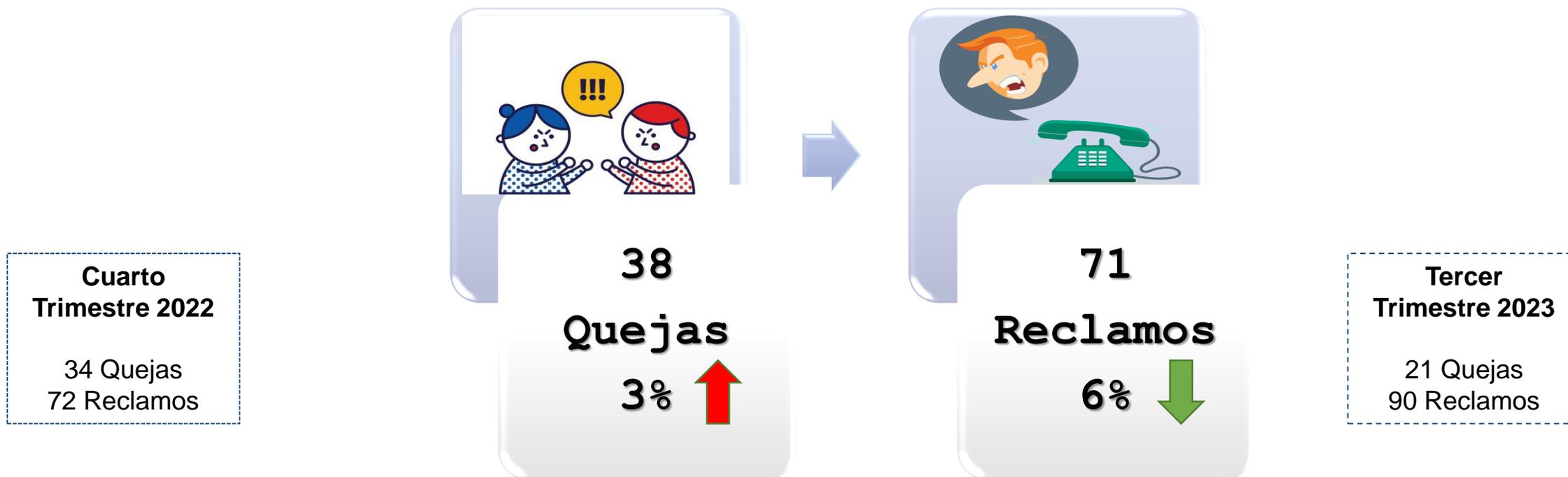


*Procesos Representativos

Del total de 1.173 solicitudes recibidas, los procesos que recepcionaron más PQRSD fueron: Alojamiento un total de 614 PQRSD (53%); Alimentos y bebidas un total de 169 PQRSD (15%) y Socios un total de 143 PQRSD (12%)

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

- Baja calidad de los alimentos-restaurante de socios
- Falta de personal para atender en los puntos de venta-mal servicio

ALIMENTOS Y
BEBIDAS
(Sede Principal)



- Difícil la comunicación con el conmutador.

ALOJAMIENTO
(Sede Principal)



- Mal servicio por parte del personal de zonas azules.
- No hay atención de la Oficina de Deportes los fines de semana.

RECREACIÓN Y
DEPORTES
(Sede Principal)



- Falta mantenimiento en baños de piscina (no hay jaboneras, puertas en mal estado)
- Falta mantenimiento en el área de zonas azules.
- Falta mantenimiento o remodelación Parque Infantil
- Falta de mantenimiento de las vías del parqueadero

MANTENIMIENTO
(Sede Principal)



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

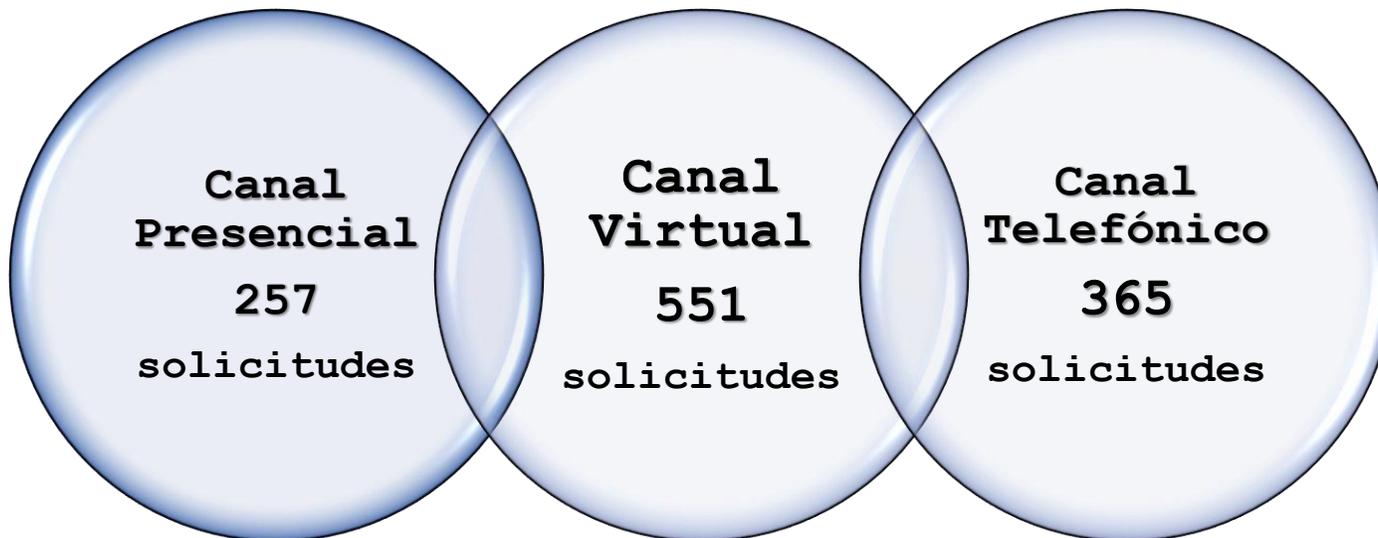


Virtual:

atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co

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

Solicitudes recibidas por Canal de Atención



De acuerdo a los canales de atención establecidos en la entidad, tenemos para este Cuarto Trimestre de 2023, que el Canal Virtual con 551 solicitudes (47%) fue el más usado por la ciudadanía, seguido por el Canal Telefónico con 365 solicitudes (31%)

4. Fortalecimiento Cultura de Servicio

4.1 Medición satisfacción del Ciudadano

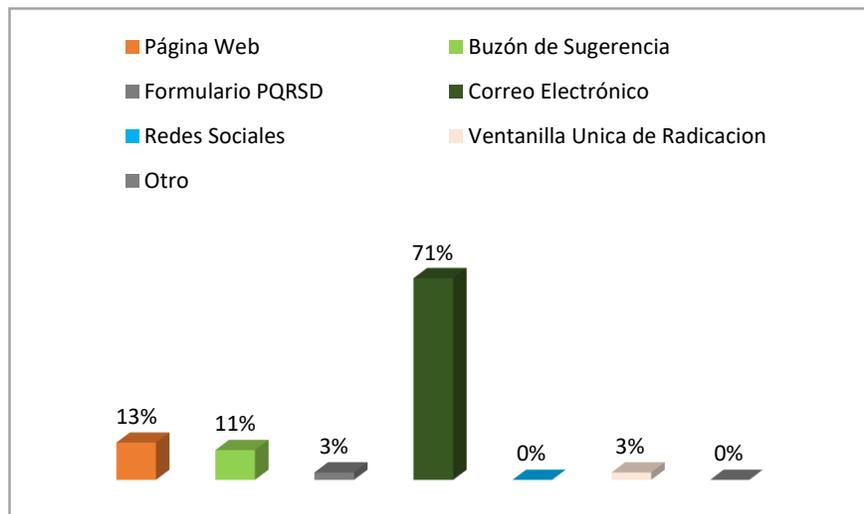
Las preguntas planteadas fueron diseñadas para medir la percepción ciudadana respecto a los trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en el Club Militar, tomando una muestra de 38 personas que respondieron la encuesta.

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

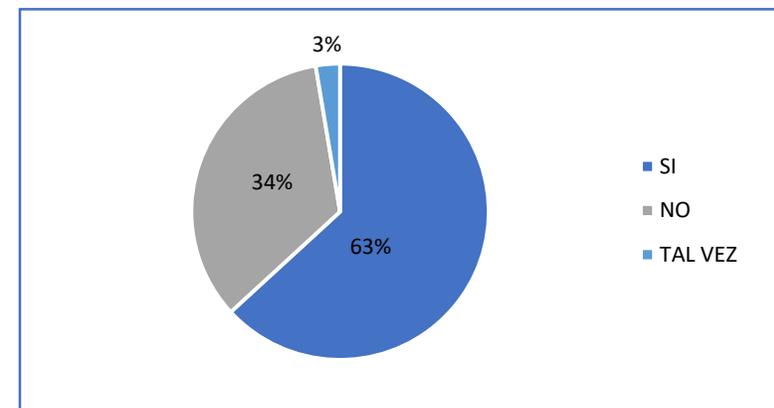
Percepción y Satisfacción de los Grupos de Valor (Socios y Beneficiarios) por medio de las PQRSD

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 71% equivalente a 27 encuestas utilizó el Correo Electrónico frente a los otros medios de comunicación establecidos en la Entidad

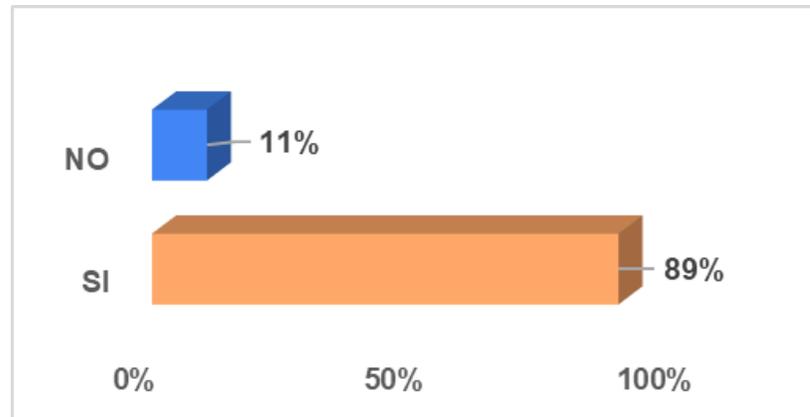
2. Quedó conforme con las explicaciones, información y/o datos suministrados por el Club Militar (claro y lenguaje sencillo), teniendo en cuenta su solicitud



De acuerdo a este ítem se obtuvo como resultado que 24 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 13 encuestados que no estuvieron conformes equivalentes a un 34% del total, demostrando que se tiene la misma percepción con la información suministrada por la Entidad frente al trimestre anterior

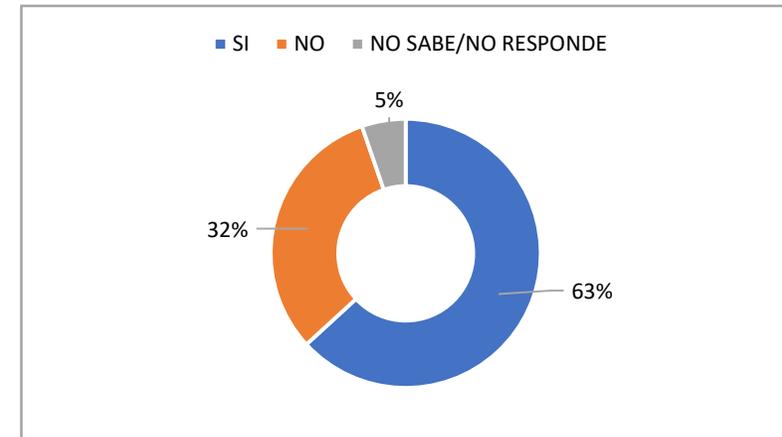
Percepción y Satisfacción de los Grupos de Valor (Socios y Beneficiarios) por medio de las PQRSD

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 89% equivalente a 34 encuestas que fue fácil acceder al canal de comunicación al cual radicó la PQRSD contra un 11% equivalente a 04 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.

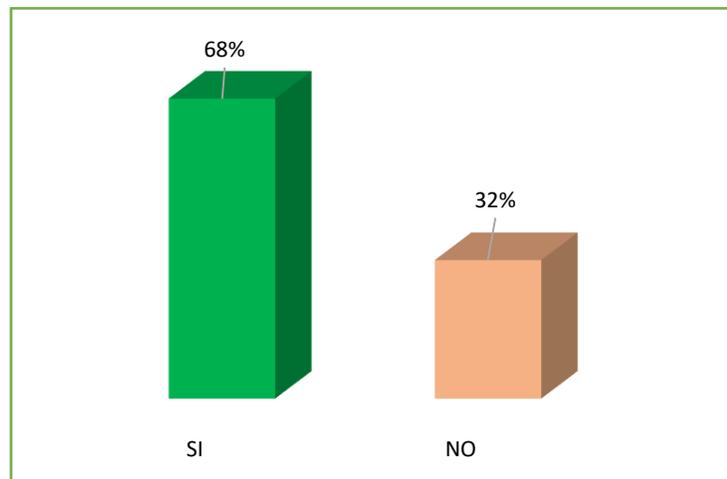
4. El tiempo transcurrido desde que radicó su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD), hasta cuando recibió la respuesta, fue oportuno?



De acuerdo a este ítem, se recibió una satisfacción de un 63% de oportunidad en el tiempo transcurrido en la respuesta a la PQRSD radicada en la entidad equivalente a 24 encuestas, así mismo, se obtuvo un 32% de insatisfacción en el tiempo oportuno a la respuesta equivalente a 12 encuestas

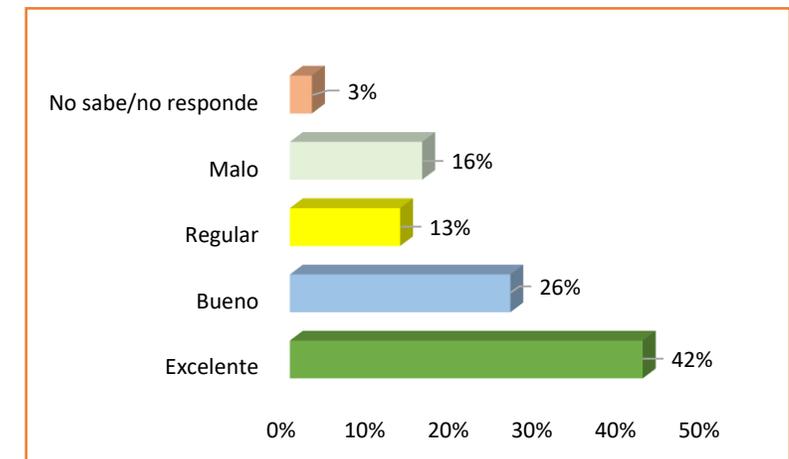
Percepción y Satisfacción de los Grupos de Valor (Socios y Beneficiarios) por medio de las PQRSD

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



El 68% 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 32% 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 68% y con un 29% dentro del promedio de regular y malo, desmejorando la calidad de la atención frente a la evaluación del trimestre anterior.

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 realiza publicación vía intranet los Protocolos de Atención al Ciudadano.
- b. Se realiza sensibilización mediante infografía sobre “Enfoque Diferencial” al personal de la entidad.
- c. Se realiza sensibilización mediante infografía sobre “Transparencia y Acceso a la Información Pública” al personal de la entidad.
- d. Se publica el informe de PQRSD IV 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
- e. Divulgación por medio de nuestras Redes Sociales (Facebook, X, Instagram y YouTube) y sitio Web www.clubmilitar.gov.co sobre la oferta institucional (eventos institucionales) que realiza la entidad (tres sedes)
- f. Divulgación por medio de nuestras Redes Sociales (Facebook, X, Instagram y YouTube) y sitio Web www.clubmilitar.gov.co de los canales de atención con los que cuenta la Entidad.

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 Cuarto Trimestre en cumplimiento al Plan Institucional de Capacitación, los siguientes temas:

Ejecución de capacitaciones y/o sensibilizaciones tales como:

- ✓ Curso Lenguaje Accesible e incluyente
- ✓ Sensibilización Servicio al ciudadano, participación ciudadana, transparencia y derecho de acceso a la información
- ✓ Sensibilización Enfoque Diferencial
- ✓ Sensibilización Lenguaje Claro
- ✓ Sensibilización manejo de PQRSD

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
Redes Sociales: Facebook, Twitter, YouTube e Instagram

