

241/0637

Bogotá, diciembre de 2023

CLUB MILITAR INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN-ENCUESTAS DE PQRSD CUARTO 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 del cuarto trimestre 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 38 personas que respondieron la encuesta.



Club Militar
¡Actitud, Perseverancia y Pasión!
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 2023-12-26-18:16:25-bcc9d1-5893.39f6
2023-12-26T18:20:24-05:00 - Pagina 1 de 9

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.

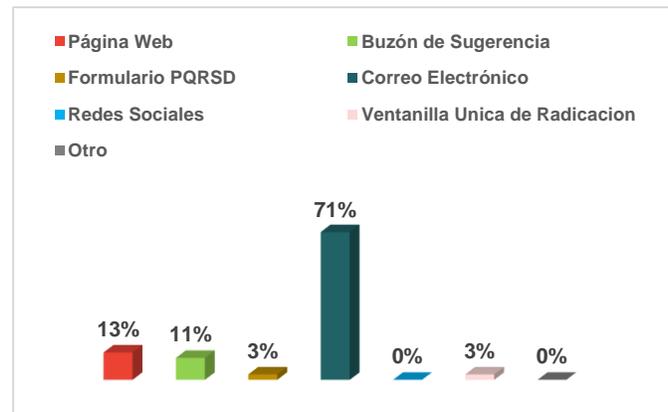
Preguntas

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	13%	5
Buzón de Sugerencia	11%	4
Formulario PQRSD	3%	1
Correo Electrónico	71%	27
Redes Sociales	0%	0
Ventanilla Única de Radicación	3%	1
Otro	0%	0
Total	100%	38



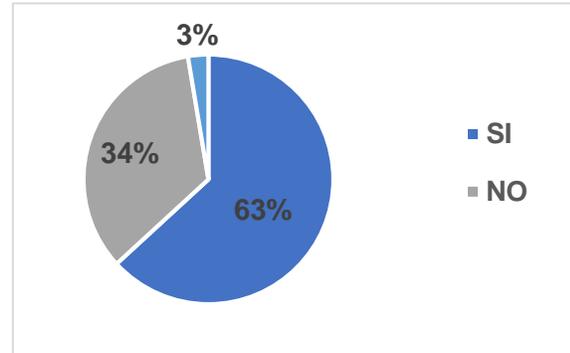
De acuerdo a los resultados se tiene que un 71% equivalente a 27 encuestas utilizó el Correo Electrónico frente a los otros medios de comunicación establecidos en la Entidad.



Club Militar
Actitud, Perseverancia y Pasión!
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20231226-181625-bce901-58933966
2023-12-26T18:20:24-05:00 - Página 2 de 9

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.

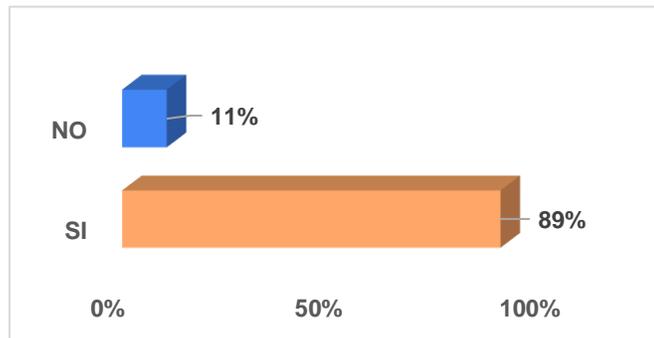
SI	63%	24
NO	34%	13
TAL VEZ	3%	1
Total	100%	38



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.

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

SI	89%	34
NO	11%	4
Total	100%	38

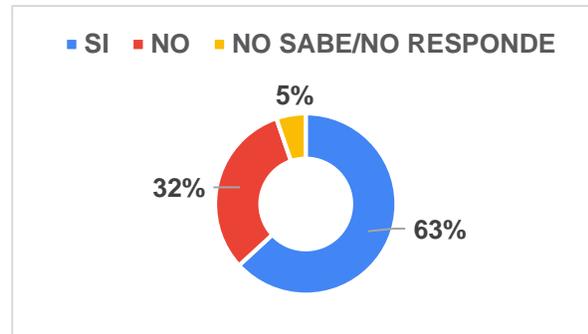


En este ítem, los encuestados manifestaron un 89% equivalente a 34 encuestas que fue fácil acceder al canal de comunicación al cual radicó la PQRSD contra un 11% equivalente a 04 encuestas que manifiestan que no fue fácil acceder a los canales de comunicación dispuestos por la Entidad, mejorando la accesibilidad de nuestros canales frente al trimestre anterior.



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

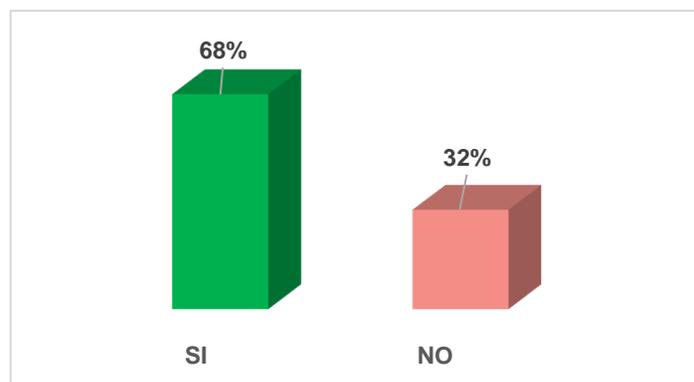
SI	63%	24
NO	32%	12
NO SABE/NO RESPONDE	5%	2
Total	100%	38



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.

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

SI	68%	26
NO	32%	12
Total	100%	38



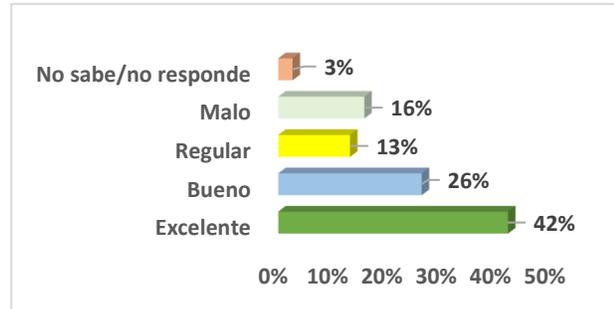
El 68% de los ciudadanos que respondieron la encuesta opina que conoce los canales de atención que dispone el Club Militar para radicar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD) frente a un 32% que desconoce los canales dispuestos por la Entidad.



Club Militar
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 2023-12-26T18:20:24-05:00 - Página 4 de 9

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

Excelente	42%	16
Bueno	26%	10
Regular	13%	5
Malo	16%	6
No sabe/no responde	3%	1
Total	100%	38



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.

COMENTARIOS

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

1. Respuesta no satisffecha. Sigo con acceso negado por llevar mascota hasta que cambien políticas. No es justo ni tiene sentido hacer un aporte mensual para sostenimiento cuando me siguen negando el acceso al club por llevar un perro inofensivo. La única opción que da el club es que me desvincularme y así no perder mi dinero del aporte mensual.
2. Las respuestas a las quejas o solicitudes no son tan eficientes ni rápidas. Y adicionalmente no hay una respuesta concreta a la sugerencia realizada, por lo que hay un vacío en el mejoramiento del servicio.
3. No responden a los teléfonos para solicitar información.
4. Solicité alojamiento para mis hijos en Las Mercedes y la respuesta fue que no había disponibilidad. lo cual comprendo, pero fui bien atendido.
5. Deberían mejorar los procesos de atención y ver a todos como socios y no solo por el grado. se desviven por atender generar y el resto lo atienden como socios de segunda clase. Las cámaras del club no sirven el mantenimiento to general del club es malo. deberían actualizar el sistema se ingresó con biometría. el comedor es caro y la comida no es buena con relación al precio.



6. Me parece importante un mejor abastecimiento para que se pueda atender mejor a los usuarios de zonas húmedas.
7. Peticiones desde el año 2017-2018 nunca contestaron, eso me obligó a salirme del club. Este año fui a las mercedes y está HECHO UN DESASTRE y administrado por una policía que ni siquiera es ADMINISTRADORA ¿Qué hacen los POLICÍAS administrando el club de los MILITARES? qué vergüenza.
8. La emisión de facturas electrónicas debería ser inmediato o en un tiempo más expedito. No debería ser que uno tenga que colocar PQRS para que se emita en un tiempo mínimo. Recomendando mejorar este trámite. Muchas gracias.
9. La atención es muy pobre, los funcionarios en su mayoría son déspotas y desatentos.
10. A pesar de haber transcurrido más de 15 días hábiles, no se ha brindado respuesta clara y de fondo a la petición presentada.

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 34% 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 baja, ya que con un porcentaje del 68% donde nuestro Grupo de Valor (socios y/o beneficiarios) lo califican bueno-excelente, el porcentaje de evaluación frente a un 29% regular-malo, aumentando 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-Cuarto Trimestre 2023

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo:20231226-181625-bcc9d1-58933966

Creación:2023-12-26 18:16:25

Estado:Finalizado

Finalización:2023-12-26 18:20:23



Escanee el código
para verificación

Firma: COORDINACION GRUPO DE GESTION DEL SOCIO

Jorge Elmer Calderon

4466045

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



Club Militar
ACTUAL, PREVENIDO Y PASADO

Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20231226-181625-bcc9d1-58933966
2023-12-26T18:20:24-05:00 - Pagina 8 de 9



REPORTE DE TRAZABILIDAD

INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION PQRSD-Cuarto Trimestre 2023

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo:20231226-181625-bcc9d1-58933966

Creación:2023-12-26 18:16:25

Estado:Finalizado

Finalización:2023-12-26 18:20:23

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ ypenaloz@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2023-12-26 18:16:26 Lec.: 2023-12-26 18:16:47 Res.: 2023-12-26 18:16:50 IP Res.: 200.91.222.50
Firma	Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar	Aprobado	Env.: 2023-12-26 18:16:50 Lec.: 2023-12-26 18:20:14 Res.: 2023-12-26 18:20:23 IP Res.: 200.91.222.50