

240/0002

Bogotá, abril de 2025

## CLUB MILITAR INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN-ENCUESTAS DE PQRSFC PRIMER TRIMESTRE 2025

De acuerdo a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2025, el Club Militar implementa la encuesta de satisfacción de atención al ciudadano (PQRSFC), 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 enero y marzo de 2025, 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 (PQRSFC) en el Club Militar, tomando una muestra de 24 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/1FAIpQLSclyTVQSLTU0KsirQe3Kz8JVGLW9b\\_mAcXOuTVQA4rGAGUBJA/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSclyTVQSLTU0KsirQe3Kz8JVGLW9b_mAcXOuTVQA4rGAGUBJA/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 4%, equivalente a 43 encuestas diligenciadas de 1046 solicitudes recepcionadas en el Primer Trimestre del presente año.

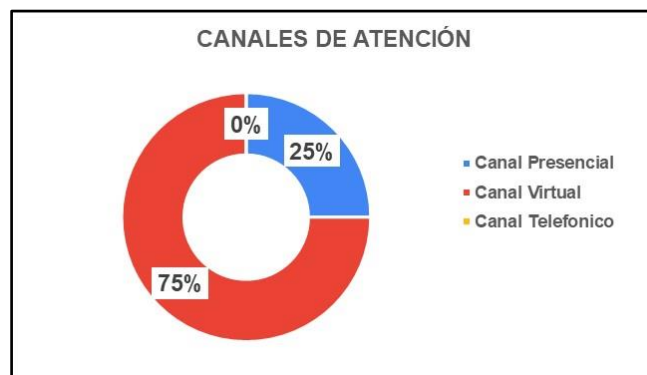
## Preguntas

- De los siguientes canales de atención, ¿Cuál utilizó para realizar su solicitud ante el Club Militar? A. canal Presencial B. Canal Virtual y C. Canal Telefónico
- Califique de 1 a 5, las siguientes preguntas de acuerdo a la escala propuesta: Donde: 1 es sin respuesta, 2 es Deficiente, 3 es Regular, 4 es Bueno y 5 es Excelente.
  - Pertenencia: De los canales dispuestos por el Club Militar, como califica su usabilidad.
  - Facilidad; ¿Cómo califica el acceso al servicio a través del canal de comunicación que utilizó?
  - Oportunidad: La respuesta llegó durante el término en días hábiles establecidos por la Ley 1755 de 2015 modificado por el Decreto 491 de 2020
  - Claridad: ¿La respuesta fue comprensible, con lenguaje claro y bien redactada?
  - Pertinencia: ¿ El texto responde a la pregunta o solicitud realizada?
  - Calidez: Actitud, amabilidad y disposición del personal en el servicio

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA

**Pregunta No 1. De los siguientes canales de atención, ¿Cuál utilizó para realizar su solicitud ante el Club Militar?**

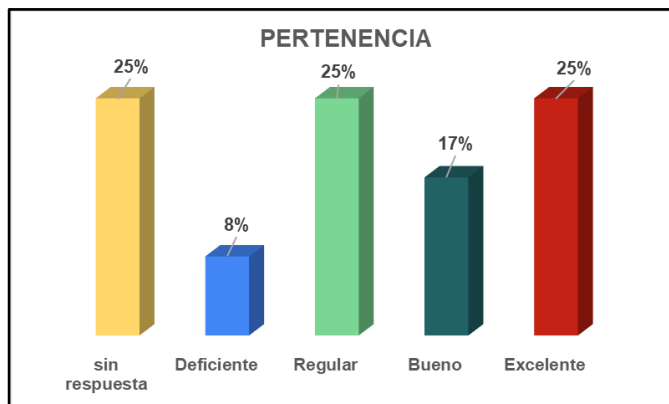
| CANALES DE ATENCION | %           | Total     |
|---------------------|-------------|-----------|
| Canal Presencial    | 25%         | 6         |
| Canal Virtual       | 75%         | 18        |
| Canal Telefónico    | 0%          | 0         |
| <b>Total</b>        | <b>100%</b> | <b>24</b> |



2. Califique de 1 a 5, las siguientes preguntas de acuerdo a la escala propuesta: Donde: 1 es sin respuesta, 2 es Deficiente, 3 es Regular, 4 es Bueno y 5 es Excelente.

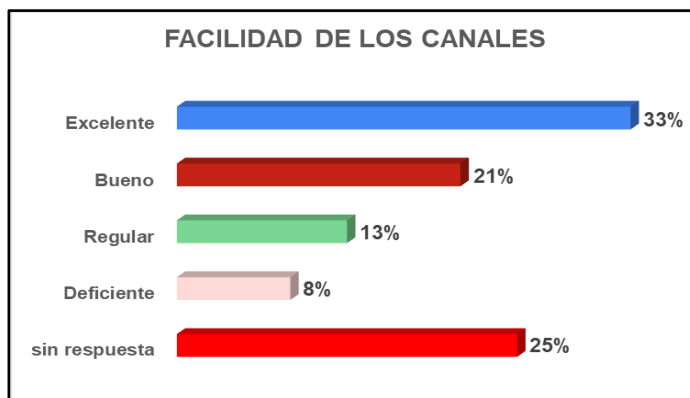
A. Pertenencia: De los canales dispuestos por el Club Militar, como califica su usabilidad

| Escala        | Porcentaje | total |
|---------------|------------|-------|
| sin respuesta | 25%        | 6     |
| Deficiente    | 8%         | 2     |
| Regular       | 25%        | 6     |
| Bueno         | 17%        | 4     |
| Excelente     | 25%        | 6     |
| total         | 100%       | 24    |



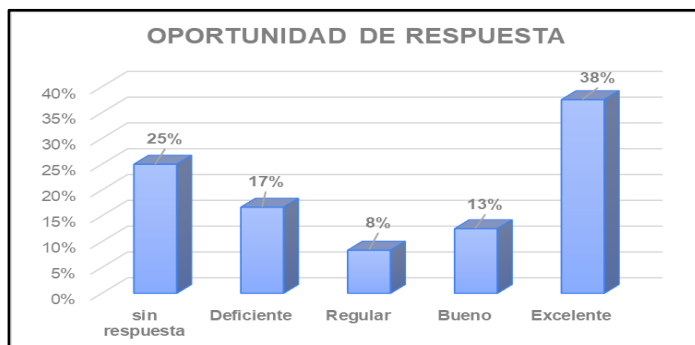
B. Facilidad; ¿Cómo califica el acceso al servicio a través del canal de comunicación que utilizó?

| Escala        | Porcentaje | total |
|---------------|------------|-------|
| sin respuesta | 25%        | 6     |
| Deficiente    | 8%         | 2     |
| Regular       | 13%        | 3     |
| Bueno         | 21%        | 5     |
| Excelente     | 33%        | 8     |
| total         | 100%       | 24    |



C. Oportunidad: La respuesta llegó durante el término en días hábiles establecidos por la Ley 1755 de 2015 modificado por el Decreto 491 de 2020

| Escala        | Porcentaje | total |
|---------------|------------|-------|
| sin respuesta | 25%        | 6     |
| Deficiente    | 17%        | 4     |
| Regular       | 8%         | 2     |
| Bueno         | 13%        | 3     |
| Excelente     | 38%        | 9     |
| total         | 100%       | 24    |



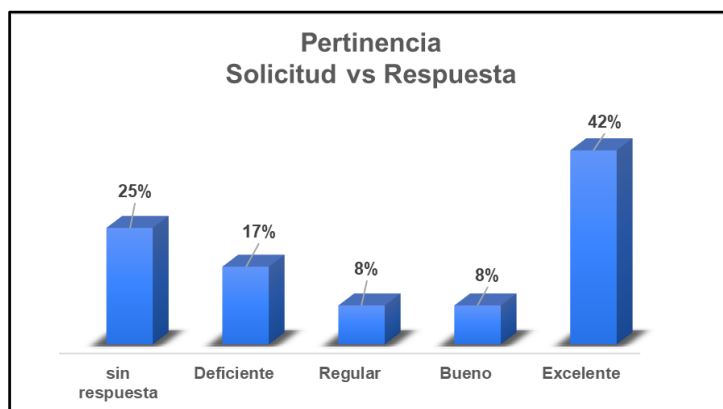
## D. Claridad: ¿La respuesta fue comprensible, con lenguaje claro y bien redactada?

| Escala        | Porcentaje | total |
|---------------|------------|-------|
| sin respuesta | 21%        | 5     |
| Deficiente    | 21%        | 5     |
| Regular       | 0%         | 0     |
| Bueno         | 17%        | 4     |
| Excelente     | 42%        | 10    |
| total         | 100%       | 24    |



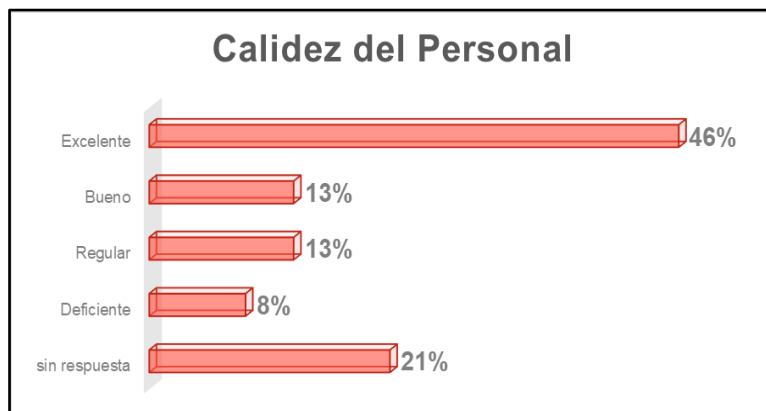
## E. Pertinencia: ¿El texto responde a la pregunta o solicitud realizada?

| Escala        | Porcentaje | total |
|---------------|------------|-------|
| sin respuesta | 25%        | 6     |
| Deficiente    | 17%        | 4     |
| Regular       | 8%         | 2     |
| Bueno         | 8%         | 2     |
| Excelente     | 42%        | 10    |
| total         | 100%       | 24    |



## F. Calidez: Actitud, amabilidad y disposición del personal en el servicio

| Escala        | Porcentaje | total |
|---------------|------------|-------|
| sin respuesta | 21%        | 5     |
| Deficiente    | 8%         | 2     |
| Regular       | 13%        | 3     |
| Bueno         | 13%        | 3     |
| Excelente     | 46%        | 11    |
| total         | 100%       | 24    |



## COMENTARIOS

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

1. La respuesta que dan a las quejas siempre es la misma, es un preformato.
2. Las respuestas siempre son iguales pre diseñadas
3. Muy triste insatisfecha. Me rechazan como socia a pesar de ser hija de oficial fundador. No estoy pidiendo gratuidad. Solo el derecho como socia pagando lo que el club tenga definido para este tipo de socios, pero me contestan como si estuviera pidiendo limosna. Les recuerdo un socio como yo deja dinero en almuerzos, invitaciones, eventos, asistencia a fiestas. Me siento maltratada y desplazada. Elevo mi protesta y solicito nuevamente se me tenga en cuenta.
4. Gracias por su aceptacion ante El Club Militar
5. Por medio de la presente, me permito expresar una inquietud en relación con el uso y control de las zonas húmedas del club. Entiendo que estas instalaciones, pertenecientes al Ministerio de Defensa y destinadas al uso exclusivo de los oficiales de las Fuerzas Armadas de Colombia y sus familias, deben observar un nivel de comportamiento acorde con los estándares de respeto, educación y buenas costumbres que rigen en nuestra institución. Sin embargo, he notado situaciones que considero inapropiadas en estos espacios, tales como demostraciones excesivas de afecto entre parejas, que no solo comprometen el principio de respeto mutuo sino que también resultan incómodas para otros socios y sus familias. Me preocupa además la aparente falta de acción por parte del personal encargado de la supervisión y administración, quienes han mencionado que estas conductas han sido permitidas bajo autorización del Director General del club. Cabe resaltar que este tipo de comportamientos contraviene los reglamentos internos y la finalidad de estas zonas como espacios familiares y de descanso. En este contexto, hago un llamado a reflexionar sobre la importancia de garantizar un ambiente que promueva la igualdad, el respeto y el cumplimiento de las normas por parte de todos los usuarios, sin excepciones.
6. Nunca me pude comunicar a través de los canales telefónicos que tiene dispuestos el Club Militar
7. Oportuna respuesta
8. Muy malo el servicio del club que pedí una cotización para un evento y nunca me llegó, fuera de eso pongo una queja que responden mucho tiempo después donde dicen que van a investigar. De razón cada día más y más gente se sale del club.
9. Excelente atencion

## CONCLUSIONES Y ACCIONES DE MEJORA

Del análisis realizado se puede concluir que la percepción y satisfacción ciudadana indica que:

1. El canal de comunicación más usado es el Canal Virtual con un 75%
2. Pertenencia de los canales dispuestos por el Club Militar esta entre bueno y excelente con un porcentaje del 42% disminuyendo frente al periodo anterior.
3. Facilidad en el acceso al servicio a través del canal de comunicación entre bueno y excelente con un porcentaje del 54% disminuyendo frente al periodo anterior.
4. Oportunidad de la respuesta dentro de los términos de Ley entre bueno y excelente con un porcentaje del 50% disminuyendo frente al periodo anterior.
5. Claridad de la respuesta (comprensible, con lenguaje claro y bien redactada) entre bueno y excelente con un porcentaje del 58% disminuyendo frente al periodo anterior
6. Pertinencia del texto pregunta vs respuesta se obtuvo un 50% disminuyendo frente al periodo anterior
7. Calidez (Actitud, amabilidad y disposición del personal en el servicio) se obtuvo un 58% disminuyendo frente al periodo anterior

Como acciones de mejora, se establecen:

- Identificar estrategias de seguimiento y control permanente frente a la respuesta oportuna, clara y de calidad a las PQRS, 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 PQRS 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 Mercadeo y Socios

Elaboró: PD. Yenni Peñaloza R.

## REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

### INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION PQRSD-Primer Trimestre 2025

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

Id Acuerdo: 20250404-150616-601700-50424962

Creación: 2025-04-04 15:06:16

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-04-04 16:32:08



Escanee el código  
para verificación

**Firma: COORDINACIÓN GRUPO DE GESTIÓN MERCADEO Y SOCIOS**

Jorge Elmer Calderon

4466045

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

Coordinador grupo Misional Socios

Club Militar

**Elaboración: PROFESIONAL DE DEFENSA**

YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ

39582039

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



  
  
Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20250404-150616-601700-50424962  
2025-04-04T16:32:09-05:00 - Página 8 de 8

| REPORTE DE TRAZABILIDAD                                                                                                                                              |                                                                                                            |          | <br><br>Escanee el código para verificación |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION<br>PQRSD-Primer Trimestre 2025<br><b>Club Militar</b><br>gestionado por: <a href="https://azsign.com.co">azsign.com.co</a> |                                                                                                            |          |                                                                                                                                |
| Id Acuerdo: 20250404-150616-601700-50424962      Creación: 2025-04-04 15:06:16<br>Estado: Finalizado      Finalización: 2025-04-04 16:32:08                          |                                                                                                            |          |                                                                                                                                |
| TRAMITE                                                                                                                                                              | PARTICIPANTE                                                                                               | ESTADO   | ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA                                                                                                     |
| Elaboración                                                                                                                                                          | YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ<br>ypenaloza@clubmilitar.gov.co                                          | Aprobado | Env.: 2025-04-04 15:06:17<br>Lec.: 2025-04-04 15:06:40<br>Res.: 2025-04-04 15:07:02<br>IP Res.: 38.211.144.65                  |
| Firma                                                                                                                                                                | Jorge Elmer Calderon<br>jecalderon@clubmilitar.gov.co<br>Coordinador grupo Misional Socios<br>Club Militar | Aprobado | Env.: 2025-04-04 15:07:02<br>Lec.: 2025-04-04 16:32:05<br>Res.: 2025-04-04 16:32:08<br>IP Res.: 38.211.144.65                  |