

240/003

Bogotá, abril de 2025

INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

De conformidad con lo establecido en la Directiva Ministerial No. 42222 de 2016, a continuación, se presenta el Informe de Coordinación y Articulación en temas de Servicio al Ciudadano del Club Militar, correspondiente al primer trimestre de 2025, en el que se refleja el comportamiento de las solicitudes presentadas por los diferentes grupos de valor.

DESARROLLO TEMÁTICO INFORME TRIMESTRAL

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

A continuación, se presenta la “tabla 1” que refleja el avance en la gestión de respuesta de las solicitudes pendientes del periodo anterior en el caso en que se registren PQRSCF pendientes por resolver. Lo anterior, conforme el anexo "Pautas y contenido para la estructuración del informe trimestral" previsto en la Directiva Permanente 42222 de 2016, donde se evidencia el avance en la gestión de respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias y asignadas a cada uno de los responsables, por el Área de Atención al Ciudadano:

1.1 PERIODO ANTERIOR- CUARTO TRIMESTRE 2024

Tabla 1. PERIODO ANTERIOR CUARTO TRIMESTRE 2024					
FUERZA O ENTIDAD	RECIBIDAS TOTAL PERIODO	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER FUERA DE TÉRMINOS (VENCIDAS)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	PROMEDIO DIAS VENCIDOS
Club Militar	994	994	0	0%	0

1.2 PERIODO ACTUAL- PRIMER TRIMESTRE 2025

Tabla 2. PERIODO ACTUAL PRIMER TRIMESTRE 2025

FUERZA O ENTIDAD	RECIBIDAS TOTAL PERIODO	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER FUERA DE TÉRMINOS (VENCIDAS)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	PROMEDIO DIAS VENCIDOS
Club Militar	1452	1411	4	0.28%	4

Tabla 3. PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE TÉRMINOS DE LEY

FUERZA O ENTIDAD	PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE TÉRMINOS DE LEY
Club Militar	37

De acuerdo a la información registrada anteriormente de un total de 1452 solicitudes recibidas en la Entidad, se evidencia que para este primer trimestre se tiene cuatro (4) solicitudes pendientes por resolver vencidas. Sin embargo, la entidad toma las siguientes acciones con los líderes de áreas involucrados en el trámite de respuesta así:

- Por parte de la Subdirección General del Club Militar, se hace seguimiento de cada una de las solicitudes (PQRSD) pendientes por respuesta, asignadas a cada proceso por medio de los tableros de Seguimiento y Control establecidos trimestralmente y semanalmente en las reuniones de Jefes y Coordinadores.
- El Área de Atención al Ciudadano realiza seguimiento semanal mediante correo electrónico, con el fin de informar, notificar y comunicar a los diferentes procesos las solicitudes (PQRSD) que tienen pendientes por otorgar respuesta, así como sus correspondientes fechas de vencimiento.

1.3 GESTION DE PQRSCD VENCIDAS PRIMER TRIMESTRE 2025

Tabla 4. PERIODO ACTUAL CUARTO TRIMESTRE 2024

FUERZA O ENTIDAD	RECIBIDAS TOTAL PERIODO	RESUELTAS DENTRO DE TÉRMINOS	RESUELTAS FUERA DE TÉRMINOS	% RESUELTAS FUERA DE LOS TÉRMINOS
Club Militar	1452	1357	95	7%

1.4 REITERACIONES

Tabla 5. REITERACIONES		
DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
TOTAL	0	0

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2025

ORGANISMO/ ENTIDAD	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	TOTAL
Sede Principal	238	9	82	22	0	0	351
Sede Las Mercedes	3	13	6	6	0	0	28
Sede Paipa	1069	0	0	4	0	0	1073
CLUB MILITAR-TOTAL	1310	22	88	32	0	0	1452
% TOTAL	90.2%	1.5%	6.1%	2.2%	0%	0%	100%

Durante el primer trimestre del año 2025, se recibieron en el Club Militar 1452 solicitudes distribuidas así: 1310 peticiones, 22 quejas, 88 reclamos y 32 sugerencias, como resultado se tiene que la solicitud más recibida en la Entidad con un 90.2% son las Peticiones (de información y/o de documentos), seguidas por los Reclamos en un 6.1% equivalentes a 88 solicitudes.

3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR DESCRIPCIÓN TEMÁTICA PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2025

TABLA 8. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR DESCRIPCION TEMATICA DEL PRIMER TRIMESTRE-CLUB MILITAR								
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL	%
Aspectos Misionales	1098	16	54	21	0	0	1189	82%
Aspectos Contenciosos	21	0	0	0	0	0	21	1.5%
Aspectos de Contratación	1	0	0	1	0	0	2	0.1%
Aspectos de Personal	18	0	0	0	0	0	18	1%
Aspectos de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0%
Orden Publico Operaciones	0	0	0	0	0	0	0	0%
Servicio Militar	0	0	0	0	0	0	0	0%
Inteligencia y Contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	0	0%

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL	%
Bienes Muebles e Inmuebles	0	0	0	0	0	0	0	0%
Aspectos Financieros-Nomina	13	0	4	1	0	0	18	1%
Incorporación Cursos	0	0	0	0	0	0	0	0%
Aspectos de Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0%
Atención al Usuario	6	0	0	0	0	0	6	0,4%
Administración y Logística	0	0	0	0	0	0	0	0%
Control Comercio de Armas	0	0	0	0	0	0	0	0%
Aspectos Prestacionales	0	0	0	0	0	0	0	0%
Varios	153	6	31	8	0	0	198	14%
TOTAL	1310	22	89	31	0	0	1452	100%

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Tabla 9. Canales de Recepción		
MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	786	54.1%
VENTANILLA	0	0%
REGISTRO WEB	41	2.9%
FORMULARIO PQRSD	116	7.9%
TELEFONICA	509	35.1%
REDES SOCIALES	0	0%
TOTAL	1452	100%

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL DEL PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2025.

Tabla 10. Gestión Multicanal		
MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Atención presencial	116	8%
Atención electrónica	827	57%
Atención telefónica	509	35%
TOTAL	1452	100%

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

De acuerdo al análisis realizado en cuanto a las PQRS recibidas por los diferentes canales establecidos por la Entidad y con el fin de llevar a cabo acciones correctivas que mejoren los procedimientos, se realizó las siguientes actividades:

- a. En cabeza de la Subdirección General del Club Militar, se han llevado a cabo reuniones de acompañamiento y seguimiento a los responsables de emitir la respuesta de las PQRS, en las cuales se establecieron compromisos de acciones correctivas, preventivas y de mejora para emitir las respuestas a las solicitudes dentro de los términos establecidos por la norma vigente.
- b. Por parte del Área de Atención al Ciudadano a través de correo electrónico se envían informes semanales a los responsables de los procesos, donde se dan a conocer las PQRS vencidas y las que tienen vencimiento cercano.
- c. Se realiza un análisis de los temas relacionados a las quejas y reclamos de acuerdo a las PQRS radicadas por parte de cada uno de los procesos involucrados, con el fin de establecer acciones de mejora y evitar su reiteración.
- d. Se realiza un informe trimestral interno (Tablero de Seguimiento y Control), en el que se da a conocer a los líderes de los diferentes procesos el informe de PQRS, con las respectivas observaciones y sugerencias reiterativas de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Tratamiento de PQRS, así:
 - Elevado costos de algunos productos
 - Falta de mantenimiento en los equipos del gimnasio
 - Falta de organización en el calendario de las Escuelas Deportivas
 - Falta de toallas en las Zonas Húmedas
 - Falta de seguridad en los locker
 - Revisar la carta del Restaurante Honorus sin precios
- e. Teniendo en cuenta dichas quejas y reclamos reiterativos, los procesos levantan un plan de acción, con el fin de establecer actividades donde se realicen la toma de acciones correctivas y/o preventivas, y así lograr mitigar y/o disminuir el inconformismo en la prestación del servicio.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1 Medición de Satisfacción PQRS

Esta medición contiene el análisis de los resultados obtenidos para este Primer Trimestre de 2025, el cual incluye estadísticas de acuerdo con el número total de encuestas diligenciadas;

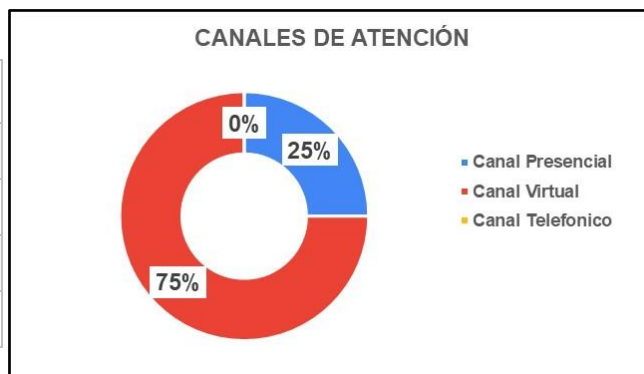
así mismo un análisis general e identificando inconformidades o debilidades en la información, formulando de esta manera recomendaciones.

Las preguntas planteadas a continuación fueron rediseñadas en este Trimestre, para lograr medir la percepción ciudadana respecto a los trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) 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, por medio del enlace https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSclyTVQSLTU0KsirQe3Kz8JVGLW9b_mAcXOuTVQA4rGAGUBjA/viewform que se les envía a través de correo electrónico.

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

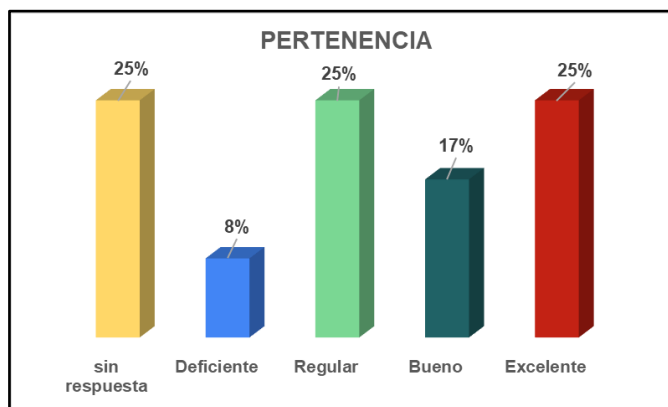
CANALES DE ATENCION	%	Total
Canal Presencial	25%	6
Canal Virtual	75%	18
Canal Telefónico	0%	0
Total	100%	24



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.

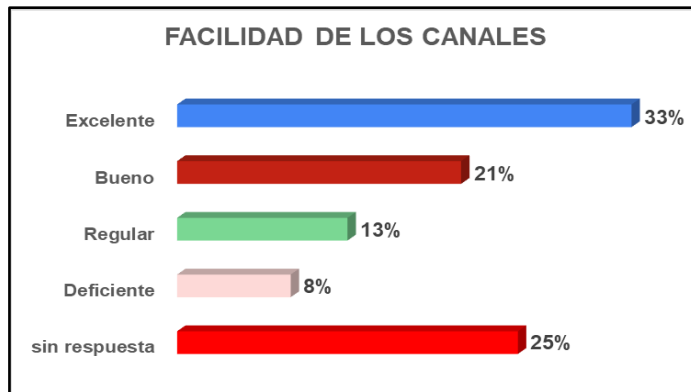
A. Pertenencia: De los canales dispuestos por el Club Militar, como califica su usabilidad

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



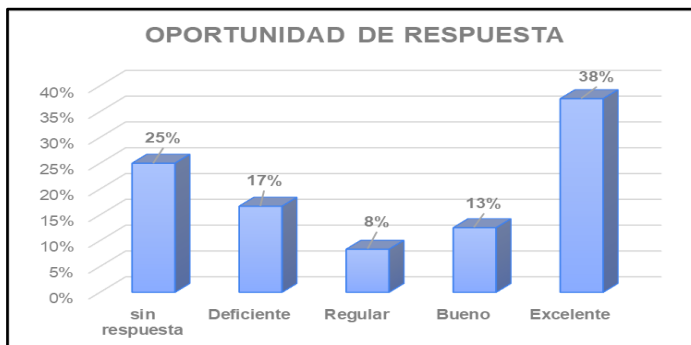
B. Facilidad; ¿Cómo califica el acceso al servicio a través del canal de comunicación que utilizó?

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



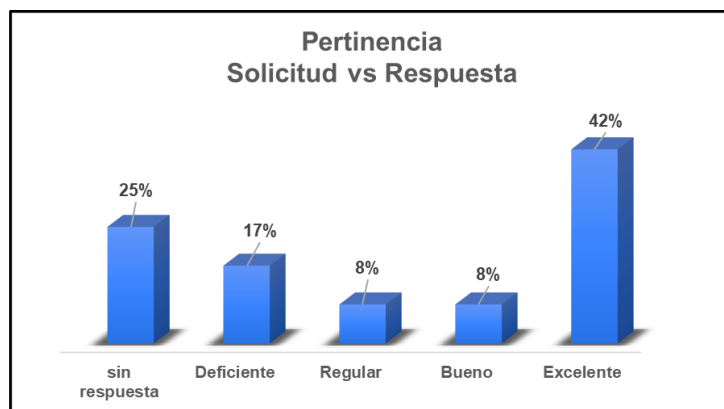
D. Claridad: ¿La respuesta fue comprensible, con lenguaje claro y bien redactada?

Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	21%	5
Deficiente	21%	5
Regular	0%	0
Bueno	16%	4
Excelente	42%	10
total	100%	24



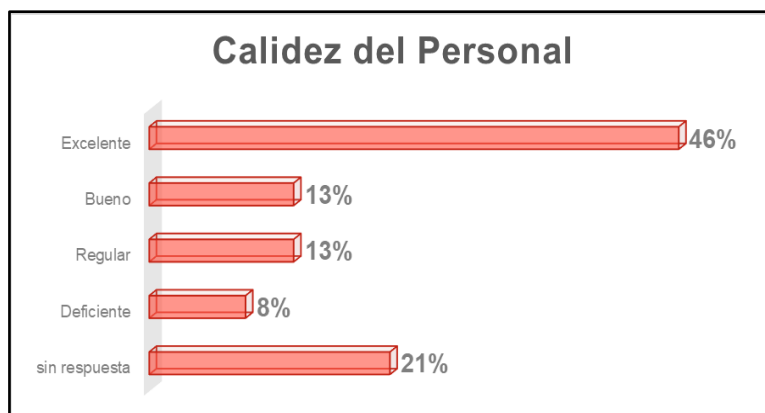
E. Pertinencia: ¿El texto responde a la pregunta o solicitud realizada?

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



6.1.1 Medición Satisfacción Trámites y Servicios

Para este primer trimestre de 2025, el Club Militar se aplicó la Encuesta de medición de satisfacción de Trámites y Servicios, de acuerdo a los Otros Procedimientos Administrativos-OPAS inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT.

Los participantes de dicha encuesta fueron los ciudadanos que solicitaron un trámite ante el Club Militar existiendo una modalidad para hacerlo, por medio del enlace https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSclyTVQSLTU0KsirQe3Kz8JVGLW9b_mAcXOuTVQA4rGAGUBJA/viewform que se les envió a través de correo electrónico.

TRÁMITES Y/O SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN Excelente Bueno Regular Malo
Afiliación como socio del Club Militar	0	Bueno (00); Excelente (00)
Certificación Canje Club Militar	27	Bueno (06); Excelente (20)

6.2 Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo así:

Tabla 14. Pronunciamientos Favorables y Desfavorables			
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD	CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	70	Quejas	22
Opiniones Positivas	0	Reclamos	86
Agradecimientos	0	Opiniones Negativas	0
Cantidad de personas que calificaron positivamente la percepción del Servicio	14	Cantidad de personas que calificaron negativamente la percepción del servicio	10
TOTAL	84	TOTAL	118

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Para el Club Militar es prioridad fomentar la participación de la ciudadanía, a través de los canales establecidos como las herramientas de participación a las que se pueda acceder. De esta manera, se busca poner en evidencia la agilidad y efectividad en las respuestas por medios virtuales.

Los canales de comunicación establecidos por la Entidad:

o *Canal Presencial*

Ventanilla única de radicación

Sede Principal

Carrera 50 No 15-80 Puente Aranda (Bogotá D.C)-Primer Piso

Horario de atención

Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 4:00 p.m

Atención Servicio al Ciudadano

Sede Principal

Carrera 50 No 15-20 Puente Aranda (Bogotá D.C)-Primer Pis

Horario de atención

Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 4:00 p.m

o *Canal Telefónico*

Conmutador: +57 601 290 50 77 extensión 2251-Atencion 24 horas

Línea Celular: +57 310 272 72 08

Atención Servicio al Ciudadano: +57 601 290 50 77 extensión 2223

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm

o *Canal Virtual*

A través de la página del Club Militar: <https://clubmilitar.gov.co/pqrsd/>

Por medio del correo electrónico: atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co

Nota aclaratoria: Las PQRSD recibidas en días no hábiles (sábados, domingos y festivos) y fuera del horario laboral (8:00 a.m. – 5:00 p.m.), se entenderán presentadas el día y hora hábil siguiente.

Notificaciones Judiciales: notijudiciales@clubmilitar.gov.co

Denunciar posibles actos de corrupción: soytransparente@clubmilitar.gov.co

Canal Ético: canaletico@clubmilitar.gov.co

De acuerdo a lo anterior, se socializaron temas destacados como:

- o Inicio de Escuelas Deportivas-Sede Principal-febrero de 2024
- o Promoción de Temporada Baja-Alojamiento-Centro Vacacionales
- o Torneo de Tenis- Sede Principal
- o Supervisión de obras-Sede Las Mercedes
- o Difusión beneficios a los Socios
- o Supervisión de obras-Sede Principal
- o Inicio Acua Zumba-Sede Principal
- o Actividades recreativas para los Socios y beneficiario-Sede Las Mercedes



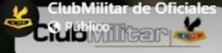
**III CICLO
FORMACIÓN
DEPORTIVA
2025**

Tenis 
Fútbol 
Natación 

Período de inscripciones:
08 y 29 de Marzo 2025

Inicio de clases:
Domingo 06 de abril de 2025

Recepcion de Documentos
Viernes 28 de 08:00 a.m. a 04:00 p.m.
Sábado 29 de 08:00 a.m. a 12:30 p.m.



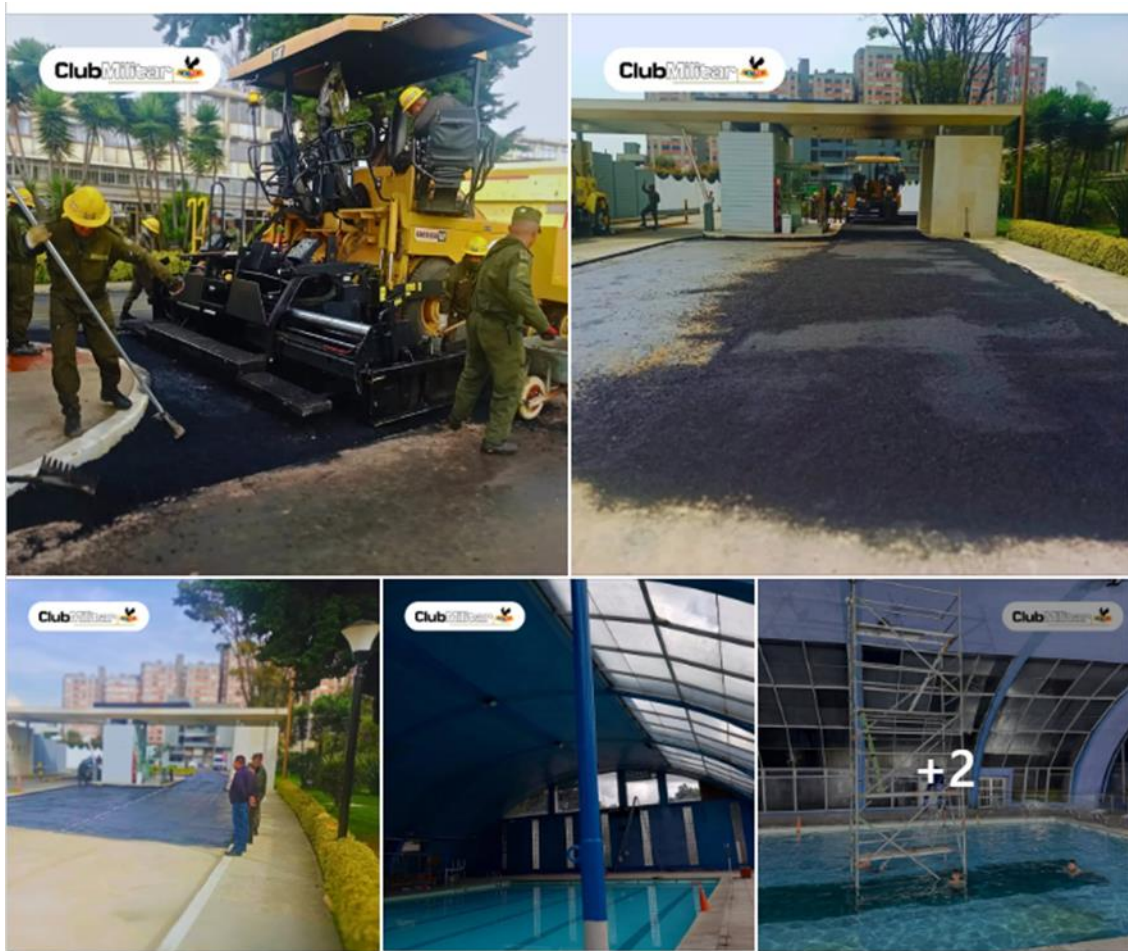
AQUA ZUMBA

VIERNES, 4 DE ABRIL
8:00 A.M.

¡Sumérgete en la energía del Aqua Zumba! 
¿Listo para ejercitarte, divertirte y recargar energía en el agua?
Únete a nuestra sesión de Aqua Zumba ... Ver más

◀ Cercato - Ocean Love ▶





- ✓ El Club Militar cuenta con tres redes sociales en la gestión y publicación de contenidos en las redes sociales, las cuales son: Facebook, Twitter e Instagram y YouTube, cada uno de los mensajes y/o noticias se publican y hacen referencia a las actividades, novedades que se presentan o desarrollará la entidad (tres Sedes).

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- a) En la página Web institucional www.clubmilitar.gov.co, en la ventana de Transparencia y Acceso a la Información, se publican los informes trimestrales de PQRSD de acuerdo a los lineamientos de la Directiva Ministerial No 42222 de 2016, por parte del Área de Atención al Ciudadano del Club Militar.
- b) Se cuenta con una línea telefónica PBX 601-2905077 extensión 2223

- c) Desde el Área de Atención al Ciudadano se adelantan controles permanentes, con el propósito de disminuir los tiempos de emisión de respuestas para los ciudadanos, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.
- d) Se continúa con la implementación de la Ley 1712 del 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional” con participación de las diferentes dependencias de la Entidad y dando difusión a través de la Página Web.
- e) Actualizaciones del botón “Participa” en la página web de la Entidad www.clubmilitar.gov.co
- f) Actualizaciones del botón “Transparencia y Acceso a la Información Pública” en la página web de la Entidad www.clubmilitar.gov.co
- g) Actualizaciones del botón “Atención y Servicio a la Ciudadanía” en la página web de la Entidad www.clubmilitar.gov.co
- h) Se encuentra activo los espacios creados en la Web y Redes Sociales donde se permite publicar información para consulta y sugerencias por parte de los ciudadanos.
- i) Difusión vía intranet y carteleras digitales a los funcionarios de la entidad, acerca de temas como: Transparencia y Acceso a la Información Pública, Lenguaje Claro, Servicio al Ciudadano, Centro Relevé.
- j) Actualización de los Trámites y Servicios de la Entidad, de acuerdo a lo establecido en la normatividad de Racionalización de Trámites (SUIT)

Cordialmente,

Brigadier General (RA) **JOSÉ HENRY PINTO RODRIGUEZ**
Director General Club Militar

VoBo Teniente Coronel (RA) Juan Carlos Arenas Fonseca, Subdirector General Club Militar (E)

Revisó: Doctor Edgardo Muñoz Chegwin, Jefe Oficina Asesora Jurídica

Revisó: Teniente Coronel (RA) Jorge Elmer Calderón Bermúdez, Grupo de Gestión Mercadeo y Socios

Elaboró: Claudia Liliana Correal, Profesional de Defensa

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

PRIMER INFORME TRIMESTRAL PQRSD 2025-CLUB MILITAR

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20250408-161055-d473c6-22247575

Creación: 2025-04-08 16:10:55

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-04-10 11:09:49



Escanee el código
para verificación

Aprobación: SUBDIRECCION GENERAL (E)

JUAN CARLOS ARENAS

79557085

jcarenas@clubmilitar.gov.co

Aprobación: JEFE OFICINA ASESORA JURIDICA

Edgardo Muñoz Chegwin

79408386

emunoz@clubmilitar.gov.co

Jefe Oficina Asesora Jurídica

CLUB MILITAR

Revisión: COORDINACION GRUPO DE GESTION MERCADEO Y SOCIOS

Jorge Elmer Calderon

4466045

jecalderon@clubmilitar.gov.co

Coordinador grupo Misional Socios

Club Militar

Elaboración: ATENCION AL CIUDADANO

CLAUDIA LILIANA CORREAL CASTILLO

60359306

clcorreal@clubmilitar.gov.co

Coordinador Grupo Gestion Talento Humano

Club Militar



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

PRIMER INFORME TRIMESTRAL PQRSD 2025-CLUB MILITAR

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20250408-161055-d473c6-22247575

Creación: 2025-04-08 16:10:55

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-04-10 11:09:49



Escanee el código
para verificación

Firma: DIRECCION GENERAL

Brigadier General (RA) José Henry Pinto Rodríguez

16278442

asistentedireccion@clubmilitar.gov.co

Director General

Club Militar



REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
PRIMER INFORME TRIMESTRAL PQRSD 2025-CLUB MILITAR			
Club Militar gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20250408-161055-d473c6-22247575		Creación: 2025-04-08 16:10:55	Escanee el código para verificación
Estado: Finalizado		Finalización: 2025-04-10 11:09:49	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	CLAUDIA LILIANA CORREAL CASTILLO clcorreal@clubmilitar.gov.co Coordinador Grupo Gestion Talento Humano Club Militar	Aprobado	Env.: 2025-04-08 16:10:57 Lec.: 2025-04-08 16:11:43 Res.: 2025-04-08 16:11:47 IP Res.: 38.211.144.65
Revisión	Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar	Aprobado	Env.: 2025-04-08 16:11:47 Lec.: 2025-04-08 16:17:23 Res.: 2025-04-08 16:17:29 IP Res.: 38.211.144.65
Aprobación	Edgardo Muñoz Chegwin emunoz@clubmilitar.gov.co Jefe Oficina Asesora Jurídica CLUB MILITAR	Aprobado	Env.: 2025-04-08 16:17:29 Lec.: 2025-04-08 19:22:50 Res.: 2025-04-08 19:23:06 IP Res.: 152.204.185.119
Aprobación	JUAN CARLOS ARENAS jcarenas@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2025-04-08 19:23:06 Lec.: 2025-04-09 10:27:40 Res.: 2025-04-09 10:27:45 IP Res.: 38.211.144.65
Firma	Brigadier General (RA) José Henry Pinto Rodriguez asistentedireccion@clubmilitar.gov.co Director General Club Militar	Aprobado	Env.: 2025-04-09 10:27:45 Lec.: 2025-04-09 10:42:47 Res.: 2025-04-10 11:09:49 IP Res.: 38.211.144.65