

	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	Código: CM-E&C-PT01-F03 Versión: 5 Fecha: 25/082023 Páginas: 1 de
---	--------------------------------	--

**SEGUIMIENTO**

**AUDITORIA**

**INFORME No. 043**

**ASUNTO:** SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO REFERENTE AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) PARA EL TERCER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2025

**1. OBJETIVO:**

Realizar seguimiento y evaluar el nivel de cumplimiento, oportunidad, e idoneidad en las respuestas que brinda el Grupo de Gestión de Socios frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que llegan a la entidad.

**2. ALCANCE:**

El presente seguimiento se realiza en la Sede Principal del Club Militar al Grupo Gestión del Socio frente a las PQRSD recepcionadas por los diferentes medios durante el tercer trimestre del 2025.

**3. INSUMOS:**

- Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública; Artículo 76, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Ley 1581 de 2012, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1952 de 2019, Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. Capítulo III numeral 8 del artículo 39; que dispone "...Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido: 8. "Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.... "
- Ley 1712 del 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- GS-M03 Manual De Atención Al Ciudadano
- GS-P04 Tratamiento PQRSD

 <b>CLUB MILITAR</b>	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	Código: CM-E&C-PT01-F03 Versión: 5 Fecha: 25/082023 Páginas: 2 de
--	--------------------------------	--

- GS-I05 Instructivo Buzón De Sugerencias
- Informes de seguimiento PRSD presentados por la oficina de socios del I, II y III trimestre de la vigencia 2025.

#### 4. INFORME EJECUTIVO:

En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*

La Oficina de Control Interno presenta el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD); para el presente ejercicio determina una muestra del tercer trimestre comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre del 2025, recepcionadas por los diferentes canales existentes en la entidad, con el propósito de evaluar el cumplimiento del procedimiento y directrices fijadas, mediante el cual se determina la oportuna respuesta en el tiempo establecido y la idoneidad de la respuesta.

#### Observación No 1: Identificación en las quejas presentadas

##### 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
<b>CLUB MILITAR-TOTAL</b>	<b>1310</b>	<b>22</b>	<b>88</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1452</b>
<b>% TOTAL</b>	<b>90.2%</b>	<b>1.5%</b>	<b>6.1%</b>	<b>2.2%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

##### SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2025

ORGANISMO/ ENTIDAD	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	TOTAL
Sede Principal	252	3	70	21	1	0	347
Sede Las Mercedes	5	18	1	3	0	0	27
Sede Paipa	919	0	1	0	0	0	920
<b>CLUB MILITAR-TOTAL</b>	<b>1176</b>	<b>21</b>	<b>72</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1294</b>
<b>% TOTAL</b>	<b>90.88%</b>	<b>1.70%</b>	<b>5.56%</b>	<b>1.78%</b>	<b>0.10%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	Código: CM-E&C-PT01-F03 Versión: 5 Fecha: 25/082023 Páginas: 3 de
---	--------------------------------	--

### SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE 2025

ORGANISMO/ ENTIDAD	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	TOTAL
Sede Principal	280	7	89	26	0	0	402
Sede Las Mercedes	2	5	13	5	0	0	25
Sede Paipa	832	0	0	0	0	0	832
<b>CLUB MILITAR-TOTAL</b>	<b>1114</b>	<b>12</b>	<b>102</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1259</b>
% TOTAL	88%	1%	8%	2%	0%	0%	100%

Durante el primer semestre se recibieron 2746 PQRS, 1452 en el primer trimestre 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 quejas, de las cuales se puede evidenciar que el mayor número de peticiones corresponden a temas de aspectos misionales, seguidas por los Reclamos en un 6.1% equivalentes a 88 reclamaciones, sugerencias con un 2.2% y quejas con un 1.5% en el segundo trimestre 1.294 solicitudes distribuidas así: 1.176 peticiones, 21 quejas, 72 reclamos, 24 sugerencias y 01 denuncia, en el tercer trimestre 1259 solicitudes distribuidas así: 1114 peticiones con un porcentaje del 88%, 12 quejas con un porcentaje del 1%, 102 reclamos con un porcentaje del 8%, 31 sugerencias con un porcentaje del 2%, como resultado para este trimestre se tiene que la solicitud más recibida en la Entidad con un 88%, corresponden a las Peticiones (de información y/o de documentos), de las cuales se observó por la oficina de control interno que el mayor número de peticiones corresponden a temas referentes a aspectos misionales de la entidad y aspectos de índole financieros (Nómina), seguidas por los Reclamos en un 8% equivalentes a 102 solicitudes de las cuales se puede evidenciar que para el tercer trimestre el mismo aumentó en un 2,44% con relación al segundo trimestre en las quejas recepcionadas.

Frente a este aspecto es importante anotar que la matriz que se presenta de manera trimestral, es clara, ya que la misma contiene la identificación de las peticiones de los diferentes requerimientos realizados por cada uno de los socios y usuarios de la entidad.

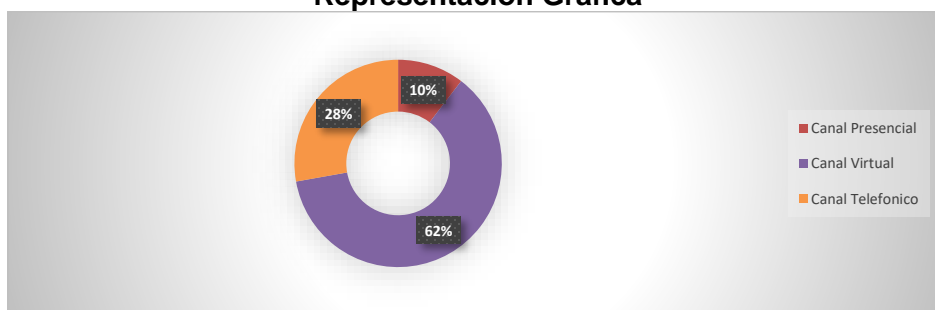
Cabe resaltar que, de las quejas recibidas durante el tercer trimestre del año 2025, se recibieron 1259 solicitudes, por los diferentes medios así:

Canales de Recepción		
MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	720	57%
VENTANILLA	0	0%
REGISTRO WEB	58	5%
FORMULARIO PQRS	131	10%
TELEFONICA	350	28%
REDES SOCIALES	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1259</b>	<b>100%</b>

 <p>CLUB MILITAR</p>	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	Código: CM-E&C-PT01-F03 Versión: 5 Fecha: 25/082023 Páginas: 4 de
---	--------------------------------	--

Gestión Multicanal			
Canal Presencial		131	10,4%
Canal Virtual		778	62%
Canal Telefónico		350	28%
		<b>1259</b>	<b>100,0%</b>

### Representación Gráfica



Cabe resaltar que el canal mas utilizado por los socios para allegar peticiones, quejas o reclamos es el canal virtual tal como se puede evidenciar en al grafica anterior con un porcentaje del 62% correspondiente a 778 recepciones de PQRSD, seguido del canal telefónico con un 28% correspondiente a 350 solicitudes.

BUZÓN DE SUGERENCIA	FORMULARIO RADICACIÓN PQRSD	VENTANILLA DE RADICACIÓN	TELEFÓNICA	CORREO ELECTRÓNICO	REDES SOCIALES	FORMULARIO WEB PQRSD
0	131	0	350	720	0	58
0%	10%	0%	28%	57%	0%	5%

De lo anterior se puede observar que el medio más utilizado por los socios e invitados para allegar las diferentes solicitudes de PQRSD corresponde a “Correo Electrónico”, el cual concentra el 57% (720) del total de solicitudes radicadas en la Oficina del de Atención y Servicio al Socio y Ciudadano, seguido por “Atención Telefónica” con un 28% (350) y “formulario radicación PQRSD” con un 10% (131); para lo cual la Oficina de Control Interno pudo establecer en dicho seguimiento que a pesar de que los socios han venido incrementado el uso del correo electrónico en estos últimos trimestres, es fundamental que a través del área de Tics se realicen campañas a través de la página web de la entidad para incentivar a los socios en el uso de las diferentes plataformas digitales, y así estar acorde a la vanguardia del siglo XXI.

Además, se pudo evidenciar que los medios que no tuvieron acogida por los socios durante este trimestre fueron, el buzón de sugerencia, ventanilla de radicación y redes sociales los cuales arrojaron un 0%

	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	Código: CM-E&C-PT01-F03 Versión: 5 Fecha: 25/082023 Páginas: 5 de
---	--------------------------------	--

Tabla 1. PERIODO ANTERIOR SEGUNDO 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	1294	1287	0	0%	0

Tabla 2. PERIODO ACTUAL TERCER 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	1259	1196	16	1%	12.5

Tabla 3. PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE TÉRMINOS DE LEY	
FUERZA O ENTIDAD	PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE TÉRMINOS DE LEY
Club Militar	47

De acuerdo a la información registrada anteriormente de un total de 1259 solicitudes recibidas en la Entidad, se evidencia que para este tercer trimestre se encuentran pendiente de resolver por fuera de termino (vencidas) dieciséis 16 peticiones con un promedio de 12.5 días de vencimiento, de lo cual se solicita tomar acciones con las áreas involucradas para dar respuesta a las mismo dentro del término establecido por la ley.

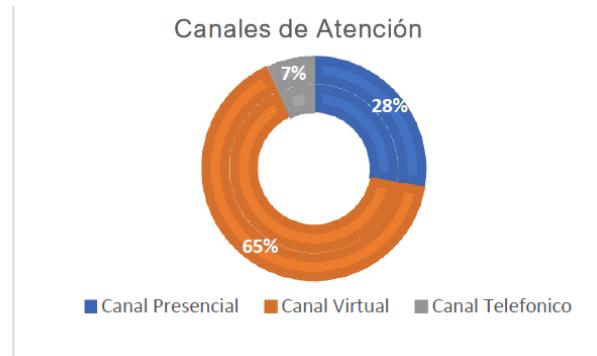
De acuerdo al impacto del servicio en los usuarios teniendo en cuenta la Medición de Satisfacción de PQRSD durante el tercer trimestre del 2025, el cual incluye estadísticas de acuerdo con el número total de encuestas diligenciadas; así mismo un análisis general e identificando inconformidades o debilidades en la información, formulando de esta manera recomendaciones; para lo cual se rediseñaron preguntas 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 36 personas que respondieron la encuesta de las cuales se evidenció el siguiente resultado:



## INFORME CONTROL INTERNO

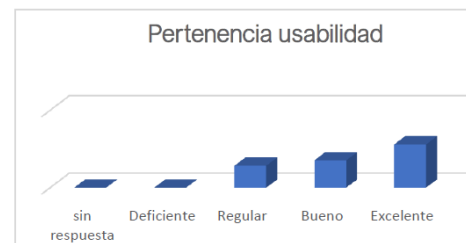
Código: CM-E&C-PT01-F03  
 Versión: 5  
 Fecha: 25/082023  
 Páginas: 6 de

Escala	Porcentaje	total
Canal Presencial	28%	8
Canal Virtual	66%	19
Canal Telefónico	7%	2
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>29</b>



De acuerdo a lo anterior se pudo evidenciar por la Oficina de Control Interno en este seguimiento que, de los canales de atención más utilizados por los socios, usuario e invitados el que más porcentaje de utilización obtuvo fue el canal virtual con un 65%, seguido del canal presencial con un 28% y el canal telefónico con un 7%.

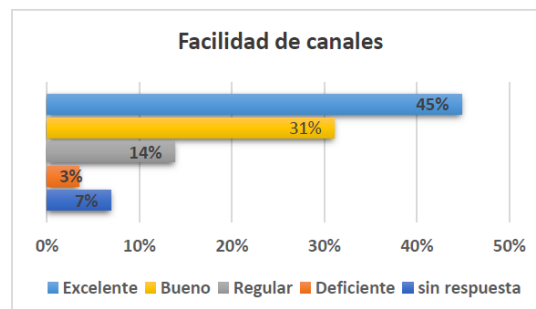
Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	7%	2
Deficiente	3%	1
Regular	24%	7
Bueno	28%	8
Excelente	38%	11
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>29</b>



De lo anterior podemos evidenciar que, del porcentaje de usabilidad de los canales de atención, podemos observar el 38% se encuentra en la escala de excelente, seguido de un 28% bueno y un 24% regular; para lo cual se recomienda impulsar con el área de Tics el uso de las plataformas digitales dispuestas por la entidad para todo el tema referente a PQRSD.

Además de lo anterior de acuerdo a la facilidad en la accesibilidad a los servicios de comunicación de los socios, se pudo evidenciar que un 45% califica como excelente, un 31% bueno y un 14%, porcentajes que deberían ser un poco más alto ya que la facilidad de accesibilidad a nuestros medios de comunicación para el socio debe estar entre el 95 al 100%.

Al igual se recomienda ampliar el rango de participación para los socios, ya que el 50% corresponde a sin respuesta, tal como se evidencia en la siguiente gráfica.



	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	Código: CM-E&C-PT01-F03 Versión: 5 Fecha: 25/082023 Páginas: 7 de
---	--------------------------------	--

En cuanto a la oportunidad de la respuesta dentro del término en días hábiles establecidos por la Ley 1755 de 2015 modificado por el Decreto 491 de 2020, se pudo evidenciar una porcentaje del 45% como excelente, seguido de un 24% regular y un 14% como bueno, de lo cual se recomienda por este seguimiento dar cumplimiento a las respuestas de las peticiones dentro de los términos establecidos por la ley, con el fin de incrementar dicho porcentaje ante la percepción de los socios, usuario e invitados.

Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	10%	3
Deficiente	7%	2
Regular	24%	7
Bueno	14%	4
Excelente	45%	13
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>29</b>

De igual forma se recomienda utilizar un lenguaje claro, asertivo y comprensible en las respuestas a las peticiones, ya que de acuerdo a la encuesta realizada por el área de atención al ciudadano se observó un porcentaje de 45% como excelente, seguido del 28% como bueno y el 21% regular.

Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	3%	1
Deficiente	3%	1
Regular	21%	6
Bueno	28%	8
Excelente	45%	13
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>29</b>

Como conclusión general se debe mejorar a nivel general el impacto del servicio en los usuarios, en cuanto la medición de satisfacción de las PQRSD, ya que el porcentaje predominante en la encuesta realizada en el tercer trimestre es del 45% en la escala de excelente, situación que se debe mejorar, para lo cual se recomienda ampliar el rango de participante a las mismas.

## 5. HALLAZGOS

### Hallazgo No. 1: Oportunidad en las respuestas

- Para el tercer trimestre del 2025 de las 1259 PQRSD recepcionadas se observa dieciséis (16) solicitudes pendientes por resolver fuera de los términos legales, generando alto riesgo de sanciones para la entidad teniendo en cuenta lo establecido

 <b>CLUB MILITAR</b>	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	Código: CM-E&C-PT01-F03 Versión: 5 Fecha: 25/082023 Páginas: 8 de
--	--------------------------------	--

la Ley 1755 de 2015 Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Además de lo anterior se pudo evidenciar en el seguimiento por la Oficina de Control Interno que durante el tercer trimestre se evidenciaron cuarenta y siete (47) PQRSD, de las cuales se encuentran dentro del término para ser resueltas, más sin embargo se recomienda coordinar con las áreas involucradas en dar respuestas a las mismas para dar cumplimiento dentro de los términos de ley; ya que a la fecha de este seguimiento no se reporta respuestas de las mismas.

Teniendo en cuenta el informe presentado para el tercer trimestre del 2025 por el Grupo de socios, se identifica que en este periodo evaluado 16 PQRSD se encuentran pendientes de resolver por fuera de los términos establecidos, generando riesgo de sanciones para entidad teniendo en cuenta lo establecido la Ley 1755 de 2015.

De igual forma se pudo evidenciar para el segundo trimestre del 2025, no se observaron PQRSD, resueltas por fuera de los términos establecidos en la norma.

Se recomienda validar e implementar plan de mejoramiento correspondiente, que conlleve a identificar la causa raíz del por qué no se responde de manera oportuna y se generen las acciones pertinentes para que esto no vuelva a ocurrir.

## **Hallazgo No. 2: Efectividad en la gestión de PQRSD**

- Se observó que dentro de las sugerencias reiterativas de los socios de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Tratamiento de PQRSD, se encuentran las siguientes:

- o Falta más oferta de productos alimentos y bebidas en los restaurantes
- o Falta de mantenimiento y tratamiento a zonas húmedas
- o Fortalecer la atención al cliente.

Teniendo en cuenta que las quejas y reclamos han sido reiterativos durante los tres trimestres del año, recomienda a los procesos levantar 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.

De las personas encuestadas para evaluar la satisfacción de las respuestas de las PQRSD, en el tercer trimestre del 2025, se puede observar que la oportunidad y claridad en las respuestas mejoró frente al semestre inmediatamente anterior, observándose un incremento en el porcentaje de satisfacción en la calidez, oportunidad y claridad en las respuestas a sus peticiones del 31%, que quedo conforme con la respuesta emitida frente a un porcentaje del

 <b>CLUB MILITAR</b>	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	Código: CM-E&C-PT01-F03 Versión: 5 Fecha: 25/082023 Páginas: 9 de
--	--------------------------------	--

45% de satisfacción en la calidez y oportunidad e las respuestas en las PQRSD, correspondiente al tercer trimestre del 2025.

De lo anterior podemos establecer que el Club Militar durante el tercer trimestre del año ha seguido fortaleciendo sus debilidades en cuanto a la efectividad de las respuestas emitidas a los ciudadanos y que es importante continuar con las que acciones de mejora implementadas para poder llegar al 100% de satisfacción frente al tema; para la oficina de control interno es importante que continuemos con los controles implementados y así poder mitigar todos los riesgos a que se puedan llegar.

### **ASPECTOS POSITIVOS**

- Se evidencia que el área de Atención al Ciudadano realiza seguimiento semanal a todas las peticiones allegadas a la entidad, con el fin de dar cumplimiento dentro del término establecido por ley según la fecha de recepción de las mismas.
- Se observó que el 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 PQRSD vencidas y las que tienen vencimiento cercano.
- Se observa que se realiza una gestión adecuada y seguimiento por parte del grupo de gestión de mercadeo y socios, además de su oportuna remisión hacia los diferentes procesos.
- Fortalecimiento en la clasificación de las PQRSD
- Se observa que, por parte de la subdirección General se realiza seguimientos a las PQRSD, asignadas a cada proceso por medio de tableros de seguimiento y control de forma trimestral y semanalmente en las reuniones de jefes y coordinadores de la entidad.
- Se evidencia que el grupo de mercadeo y socios, realiza análisis con las áreas involucradas de los temas relacionados con las quejas y reclamos, con el fin de establecer acciones de mejorar y así de esta forma evitar reiteraciones en las mismas.

### **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. Es necesario se genere un plan de mejora que permita la implementación y/o mejora de los mecanismos de control, con el fin de disminuir en su totalidad el porcentaje de respuestas extemporáneas y/o vencidas. Lo anterior, teniendo en cuenta que persiste la falta de atención de PQRSD en términos, situación que de conformidad con el artículo 311 de la Ley 1755 constituyen una falta disciplinaria para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinarios. Se

 CLUB MILITAR	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	Código: CM-E&C-PT01-F03 Versión: 5 Fecha: 25/082023 Páginas: 10 de
---	--------------------------------	---

recomienda fortalecer y hacer mayor seguimiento en los controles definidos para la atención a las solicitudes de manera oportuna con el fin de evitar dichas sanciones.

2. Incluir como parte del informe las actividades que fueron realizadas y que subsanan las novedades identificadas, evidenciado en los informe de seguimiento, pues si se observa que se realizan controles por parte de las diferentes líneas de defensa, a través de reuniones y mesas de trabajo, pero el informe no refleja esas actividades y el impacto que tiene en la gestión, para lo cual sería interesante plasmar las acciones adelantadas y describir la efectividad de las mismas frente a las quejas presentadas en cada trimestre.

## 7. SOPORTES DE LA REVISIÓN:

- Informes primer, segundo trimestre y tercer trimestre de PQRSD de la vigencia 2025
- Matriz de peticiones.

No siendo otro el motivo de este informe de auditoría, se presenta a los 17 días del mes de octubre de 2025.

**ELABORO:**



**Carmiña Gómez Batista**  
PD – Oficina Control Interno

**APROBO**



**Dra. Carolina López Gallego**  
Jefe Oficina de Control Interno