

240/072

Bogotá, julio de 2025

INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – SEGUNDO TRIMESTRE 2025

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 segundo 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- PRIMER TRIMESTRE 2025

Tabla 1. PERIODO ANTERIOR 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	1452	0	0%	0

1.2 PERIODO ACTUAL- SEGUNDO TRIMESTRE 2025

Dirección: Carrera 50 N° 15-20 Bogotá

Conmutador: (57-601) 2905077

Página Web: www.clubmilitar.gov.co

GLA-I01-F02 / V11 – 29/07/2024

Página 1 | 13



Tabla 2. PERIODO ACTUAL 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 3. PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE TÉRMINOS DE LEY

FUERZA O ENTIDAD	PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE TÉRMINOS DE LEY
Club Militar	7

De acuerdo a la información registrada anteriormente de un total de 1294 solicitudes recibidas en la Entidad, se evidencia que para este segundo trimestre no se tiene solicitudes pendientes por resolver vencidas. Sin embargo, la entidad continuara tomando 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 GESTIÓN DE PQRSCD VENCIDAS SEGUNDO TRIMESTRE 2025

Tabla 4. PERIODO ACTUAL SEGUNDO TRIMESTRE 2024

FUERZA O ENTIDAD	RECIBIDAS TOTAL PERIODO	RESUELTAS DENTRO DE TÉRMINOS	RESUELTAS FUERA DE TÉRMINOS	% RESUELTAS FUERA DE LOS TÉRMINOS
Club Militar	1294	1245	49	3.7%

1.4 REITERACIONES

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

2. RESULTADO DE LAS 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
CLUB MILITAR-TOTAL	1176	21	72	24	1	0	1294
% TOTAL	90.88%	1.70%	5.56%	1.78%	0.10%	0%	100%

Durante el segundo trimestre del año 2025, se recibieron en el Club Militar 1294 solicitudes distribuidas así: 1176 peticiones, 21 quejas, 72 reclamos y 24 sugerencias, como resultado se tiene que la solicitud más recibida en la Entidad con un 90.88% son las Peticiones (de información y/o de documentos), seguidas por los Reclamos en un 5.56 % equivalentes a 72 solicitudes.

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

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL	%
Aspectos Misionales	958	18	50	21	0	0	1047	80.9%
Aspectos Contenciosos	17	0	0	0	0	0	17	1.3%
Aspectos de Personal	21	0	0	0	0	0	21	1.6%

Inteligencia y Contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Aspectos Financieros-Nomina	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Varios	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Aspectos Financieros-Nomina	21	0	2	0	0	0	23	1.8%
Atención al Usuario	8	0	0	0	0	0	8	0.6%
Administración y Logística	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Control Comercio de Armas	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Aspectos Prestacionales	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
Varios	151	3	20	3	1	0	178	13.8%
TOTAL	1176	21	72	24	1	0	1294	100%

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Tabla 9. Canales de Recepción		
MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	722	55.8%
VENTANILLA	0	0%
REGISTRO WEB	19	1.5%
FORMULARIO PQRS	107	8.2%
TELEFONICA	446	34.4%
REDES SOCIALES	0	0%
TOTAL	1294	100%

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

Tabla 10. Gestión Multicanal		
MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Atención presencial	107	8.26%
Atención electrónica	741	57.26%

Atención telefónica	446	34.46%
TOTAL	1294	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:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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:
 - Falta más oferta de productos alimentos y bebidas en los restaurantes
 - Falta de mantenimiento y tratamiento de la piscina
 - Fortalecer la atención al cliente
 - Baja calidad en la pastelería
- 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 Segundo Trimestre de 2025, el cual incluye estadísticas de acuerdo con el número total de encuestas diligenciadas;

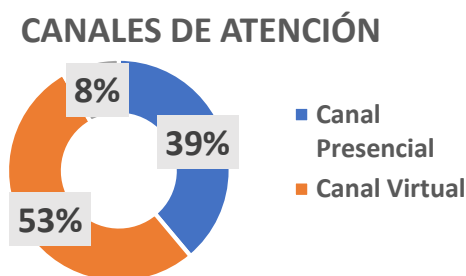
así mismo un análisis general e identificando inconformidades o debilidades en la información, formulando de esta manera recomendaciones.

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 36 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?

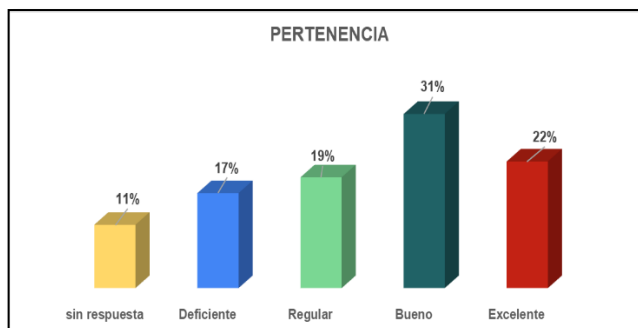
CANALES DE ATENCION	%	Total
Canal Presencial	39%	14
Canal Virtual	59%	19
Canal Telefónico	8%	3
Total	100%	36



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.

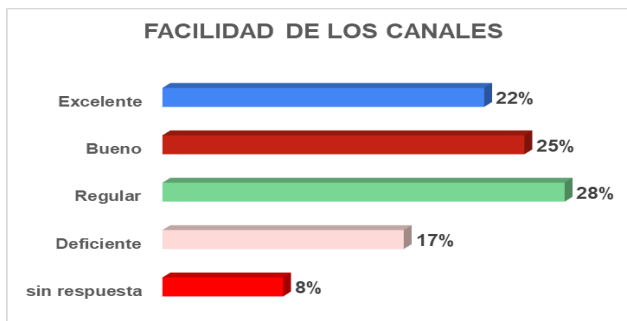
A. Pertenencia: De los canales dispuestos por el Club Militar, como califica su usabilidad

Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	11%	4
Deficiente	17%	6
Regular	19%	7
Bueno	31%	11
Excelente	22%	8
total	100%	36



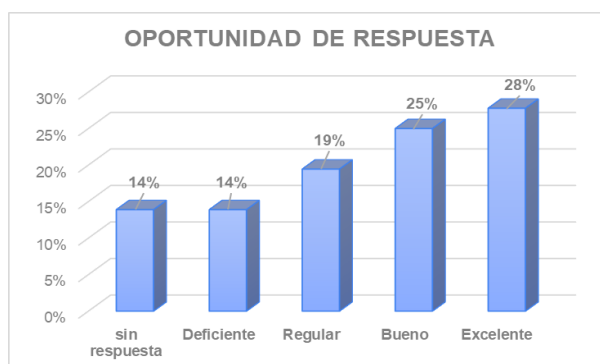
B. Facilidad; ¿Cómo califica el acceso al servicio a través del canal de comunicación que utilizó?

Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	8%	3
Deficiente	17%	6
Regular	28%	10
Bueno	25%	9
Excelente	22%	8
total	100%	36



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	14%	5
Deficiente	14%	5
Regular	19%	7
Bueno	25%	9
Excelente	28%	10
total	100%	36



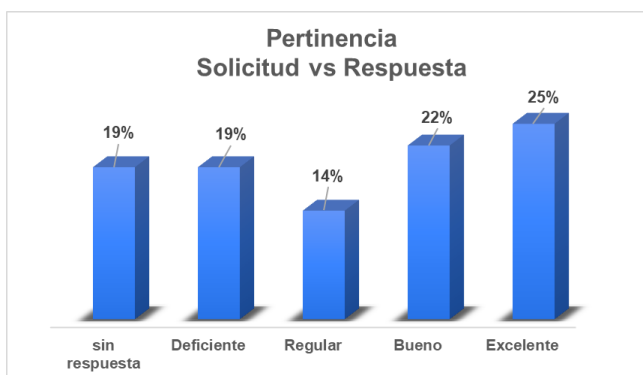
D. Claridad: ¿La respuesta fue comprensible, con lenguaje claro y bien redactada?

Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	17%	6
Deficiente	11%	4
Regular	19%	7
Bueno	22%	8
Excelente	31%	11
total	100%	36



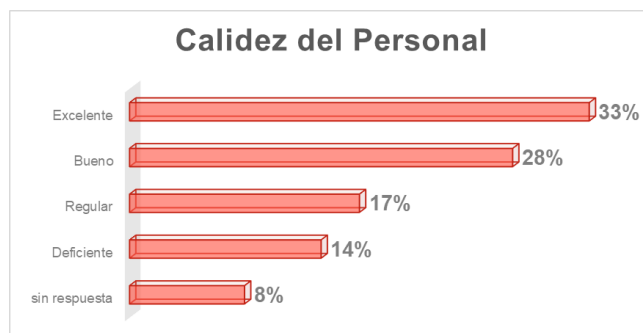
E. Pertinencia: ¿El texto responde a la pregunta o solicitud realizada?

Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	19%	7
Deficiente	19%	7
Regular	14%	5
Bueno	22%	8
Excelente	25%	9
total	100%	36



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

Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	8%	3
Deficiente	14%	5
Regular	17%	6
Bueno	28%	10
Excelente	33%	12
total	100%	36



6.1.1 Medición Satisfacción Trámites y Servicios

Para este segundo 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	12	Bueno (03); Excelente (09)
Certificación Canje Club Militar	23	Regular (01); Bueno (03); Excelente (19)

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	75	Quejas	21
Opiniones Positivas	0	Reclamos	72
Agradecimientos	0	Opiniones Negativas	0
Cantidad de personas que calificaron positivamente la percepción del Servicio	22	Cantidad de personas que calificaron negativamente la percepción del servicio	14
TOTAL	97	TOTAL	107

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

Dirección: Carrera 50 N° 15-20 Bogotá

Conmutador: (57-601) 2905077

Página Web: www.clubmilitar.gov.co

GLA-I01-F02 / V11 – 29/07/2024

Página 9 | 13

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.

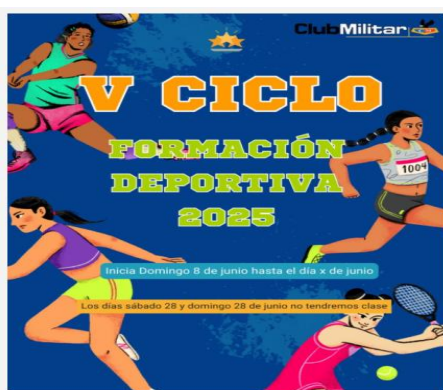
Notificaciones Judiciales: notijudiciales@clubmilitar.gov.co

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 Festival San Pedro – Club Militar Sede Campestre las Mercedes
- o Celebración Aniversarios 69 años – Club Militar
- o Eventos Escuelas Deportivas Sede Principal-junio de 2024
- o Rendición de cuentas – audiencia pública vigencia 2024
- o Vacaciones recreativas
- o Promoción de festival San Pedro – Sede las Mercedes
- o Celebración día del niño en Club Militar
- o Feria de mujeres emprendedoras Sede Principal
- o Celebración de la madre y del padre
- o Inauguración tobogán Sede las Mercedes
- o Inicio Acua Zumba-Sede Principal
- o Semana Santa Club Militar
- o Tarde de humor Sede principal
- o Noche de Karaoke Sede las Mercedes





- ✓ 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).

Dirección: Carrera 50 N° 15-20 Bogotá

Conmutador: (57-601) 2905077

Página Web: www.clubmilitar.gov.co

GLA-I01-F02 / V11 – 29/07/2024

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 PQRS 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,

Mayor General ANDRÉS GUZMAN MORALES
Director General Club Militar (E)

VoBo Coronel Ernesto Santamaria Montenegro, Subdirector General Club Militar

Revisó: Doctora Diana Carolina León Moreno, Jefe Oficina Asesora Jurídica(e)

Revisó: Profesional de Defensa Yenny Susana Escallón, Coordinadora Grupo de Gestión Mercadeo y Socios

Elaboró: PD. Claudia Liliana Correal, Área de atención al socio y ciudadanía

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PQRSD 2025-CLUB MILITAR

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20250707-132145-cc34f1-98390707

Creación: 2025-07-07 13:21:45

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-07-09 22:44:59



Escanee el código
para verificación

Aprobación: Subdirector General Club Militar

CORONEL ERNESTO SANTAMARIA MONTENEGRO
13617334
asistentesubdireccion@clubmilitar.gov.co
Subdirector General
CLUB MILITAR

Revisión: Jefe Oficina Asesora Jurídica(e)

DIANA CAROLINA LEON MORENO
1013579878
dcleon@clubmilitar.gov.co
PROFESIONAL DE DEFENSA
CLUB MILITAR

Revisión: Coordinadora Grupo de Gestión Mercadeo y Socios

YENNY SUSANA ESCALLON ALZATE
66939944
ysescallon@clubmilitar.gov.co
P.D GRUPO OPERACIONAL R&D
CLUB MILITAR

Elaboración: Área de atención al socio y ciudadanía

CLAUDIA LILIANA CORREAL CASTILLO
60359306
clcorreal@clubmilitar.gov.co
Coordinador Grupo Gestion Talento Humano
Club Militar



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PQRSD 2025-CLUB MILITAR

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20250707-132145-cc34f1-98390707

Creación: 2025-07-07 13:21:45

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-07-09 22:44:59



Escanee el código
para verificación

Firma: Director General Club Militar (E)

Mayor General ANDRÉS GUZMÁN MORALES

94.385.021

asistentedireccion@clubmilitar.gov.co

Director General (e)

Club Militar



REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL PQRSD 2025-CLUB MILITAR Club Militar gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20250707-132145-cc34f1-98390707		Creación: 2025-07-07 13:21:45	
Estado: Finalizado		Finalización: 2025-07-09 22:44:59	
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.: 2025-07-07 13:21:46 Lec.: 2025-07-07 13:22:18 Res.: 2025-07-07 13:22:42 IP Res.: 168.90.12.20
Revisión	YENNY SUSANA ESCALLON ALZATE ysescallon@clubmilitar.gov.co P.D GRUPO OPERACIONAL R&D CLUB MILITAR	Aprobado	Env.: 2025-07-07 13:22:42 Lec.: 2025-07-07 14:38:19 Res.: 2025-07-07 14:38:23 IP Res.: 168.90.12.20
Revisión	DIANA CAROLINA LEON MORENO dcleon@clubmilitar.gov.co PROFESIONAL DE DEFENSA CLUB MILITAR	Aprobado	Env.: 2025-07-07 14:38:23 Lec.: 2025-07-07 15:51:32 Res.: 2025-07-07 15:55:35 IP Res.: 38.211.144.148
Aprobación	CORONEL ERNESTO SANTAMARIA MONTENEGRO asistentesubdireccion@clubmilitar.gov.co Subdirector General CLUB MILITAR	Aprobado	Env.: 2025-07-07 15:55:35 Lec.: 2025-07-08 13:32:17 Res.: 2025-07-08 13:45:10 IP Res.: 38.211.144.148
Firma	Mayor General ANDRÉS GUZMÁN MORALES asistentedireccion@clubmilitar.gov.co Director General (e) Club Militar	Aprobado	Env.: 2025-07-08 13:45:10 Lec.: 2025-07-09 22:43:01 Res.: 2025-07-09 22:44:59 IP Res.: 186.169.133.154