

MEMORANDO

120.005

FECHA: Bogotá, 16 de enero de 2026

PARA: **MAYID ORTIZ BAUTISTA**, Coordinadora Grupo de Mercadeo y Socios

CC VA (RA) **JORGE IVAN GOMEZ BEJARANO**, Director General (E)
Coronel **ERNESTO SANTAMARIA MONTENEGRO**, Subdirector General

DE: Doctora **CAROLINA LOPEZ GALLEGO**, Jefe Oficina Control Interno

ASUNTO: ENTREGA DE INFORME N°003 SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO REFERENTE AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) PARA EL CUARTO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2025

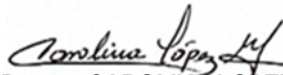
De manera atenta y dando cumplimiento al plan anual de auditoria aprobado por la alta dirección, me permito presentar el informe No 003, que trata **sobre “seguimiento de atención al ciudadano referente al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) para el cuarto trimestre de la vigencia 2025”**, en el cual se presentan los resultados del ejercicio de evaluación independiente entre los que resalta, dos (02) hallazgos y dos (02) recomendaciones.

Es importante precisar que las observaciones presentadas en el informe anexo hacen parte de la evaluación continua al Sistema de Control Interno que realiza esta oficina, por lo cual deben ser tenidas en cuenta para el fortalecimiento del diseño y efectividad de los controles implementados al interior del proceso, los cuales deben ser monitoreados día a día por parte de la primera y segunda línea de Defensa.

Por lo anterior, se requiere la implementación de acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora, aplicando previamente un ejercicio acucioso de análisis de causas, con el ánimo de identificar la causa raíz, y así implementar las acciones pertinentes que eviten su nueva ocurrencia.

De antemano agradezco la atención prestada y solicito que el plan de mejoramiento correspondiente sea presentado en el formato registrado en el Sistema de Gestión de Calidad (formato de código EC-P01-F06) y sea allegado a esta oficina dentro de los siguientes ocho días (08) al recibido del presente informe.

Cordialmente;



Doctora **CAROLINA LOPEZ GALLEGO**
Jefe Oficina Control Interno

 CLUB MILITAR	INFORME CONTROL INTERNO	Código: CM-E&C-PT01-F03 Versión: 5 Fecha: 25/082023 Página 2 de 13
--	--------------------------------	---

SEGUIMIENTO

AUDITORIA

INFORME No. 003

ASUNTO: SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO REFERENTE AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) PARA EL CUARTO 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 cuarto 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
- GS-I05 Instructivo Buzón De Sugerencias
- Informes de seguimiento PRSD presentados por la oficina de socios del I, II, III y IV 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 cuarto trimestre comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre 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
CLUB MILITAR-TOTAL	1310	22	88	32	0	0	1452
% TOTAL	90.2%	1.5%	6.1%	2.2%	0%	0%	100%

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%

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
CLUB MILITAR-TOTAL	1114	12	102	31	0	0	1259
% TOTAL	88%	1%	8%	2%	0%	0%	100%

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE 2025

ORGANISMO/ ENTIDAD	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	TOTAL
Sede Principal	232	0	43	9	0	0	284
Sede Las Mercedes	14	8	0	8	0	0	30
Sede Paipa	772				0	0	772
CLUB MILITAR-TOTAL	1018	8	43	17	0	0	1086
% TOTAL	94%	1%	4%	2%	0%	0%	100%

Durante el primer semestre se recibieron 2746 PQRSD, 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 trimestres 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, en el cuarto trimestre 1086 solicitudes distribuidas así: 1018 peticiones con un porcentaje del 94%, 08 quejas con un porcentaje del 1%, 43 reclamos con un porcentaje del 4%, 17 sugerencias con un porcentaje del 2%, como resultado para este trimestre se tiene que la solicitud más recibida en la Entidad con un 94%, 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 4% equivalentes a 43 solicitudes de las cuales se puede evidenciar que para el cuarto trimestre el mismo disminuyó en un 6% con relación al tercer 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.

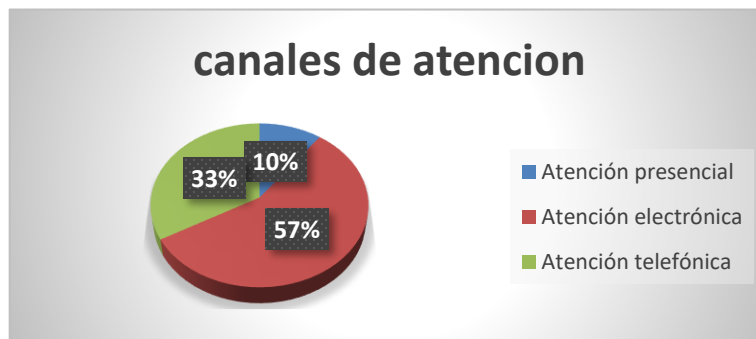
Cabe resaltar que, de las quejas recibidas durante el cuarto trimestre del año 2025, se recibieron 1086 solicitudes, 59 felicitaciones y 2 traslados por competencia, por los diferentes medios así:

Canales de Recepción		
MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	612	53%
VENTANILLA	5	0%
REGISTRO WEB	37	3%
FORMULARIO PQRS	112	10%
TELEFONICA	381	33%
REDES SOCIALES	0	0%
TOTAL	1147	100%

Gestión Multicanal		
MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%

Atención presencial	117	10%
Atención electrónica	649	57%
Atención telefónica	381	33%
TOTAL	1147	100%

Representación Gráfica



Cabe resaltar que el canal más utilizado por los socios para allegar peticiones, quejas o reclamos es el canal virtual tal como se puede evidenciar en la gráfica anterior con un porcentaje del 57% correspondiente a 649 recepciones de PQRSD, seguido del canal telefónico con un 33% correspondiente a 381 solicitudes.

BUZÓN DE SUGERENCIA	FORMULARIO RADICACIÓN PQRSD	VENTANILLA DE RADICACIÓN	TELEFÓNICA	CORREO ELECTRÓNICO	REDES SOCIALES	FORMULARIO WEB PQRSD
0	112	5	381	612	0	37
0%	10%	0.4%	33%	53%	0%	3%

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 53% (612) del total de solicitudes radicadas en la Oficina del de Atención y Servicio al Socio y Ciudadano, seguido por “Atención Telefónica” con un 33% (381) y “formulario radicación PQRSD” con un 10% (112); 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 0.4%

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

Tabla 2. PERIODO ACTUAL CUARTO 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	1086	1062	12	1%	5

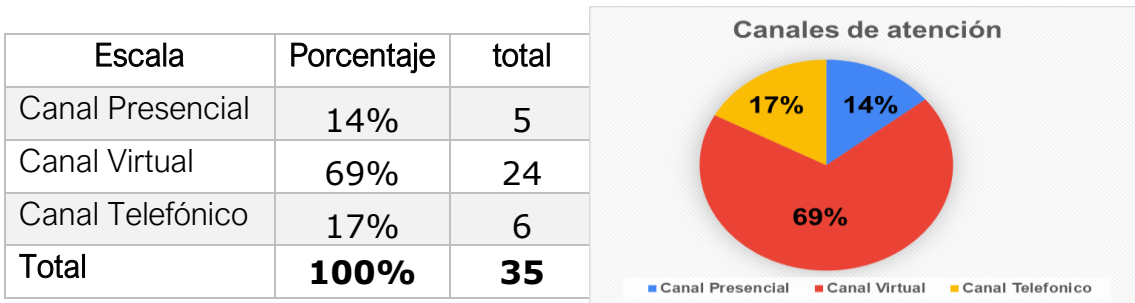
Tabla 3. PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE TÉRMINOS DE LEY

FUERZA O ENTIDAD	PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE TÉRMINOS DE LEY
Club Militar	12

De acuerdo a la información registrada anteriormente de un total de 1086 solicitudes recibidas en la Entidad, se evidencia que para este cuarto trimestre se encuentran pendiente de resolver por fuera de termino (vencidas) doce 12 peticiones con un promedio de 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.

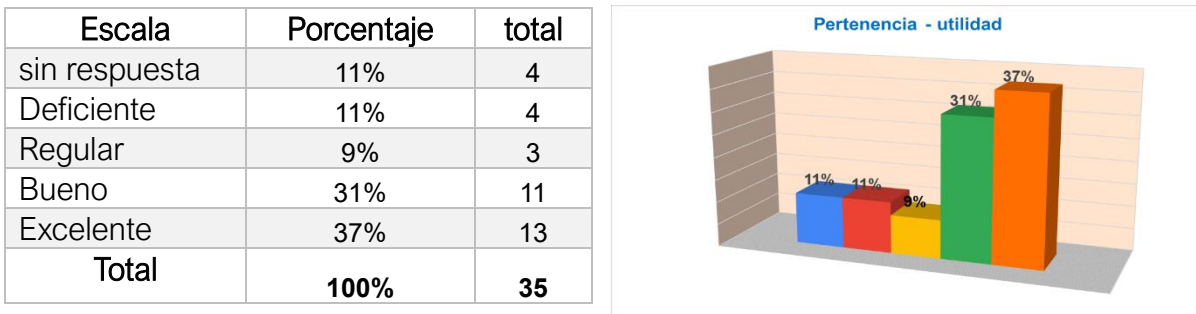
De acuerdo al impacto del servicio en los usuarios teniendo en cuenta la Medición de Satisfacción de PQRSD durante el cuarto trimestre del 2025, el cual incluye estadísticas de acuerdo con el número total de encuestas diligenciadas; así mismo un

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 35 personas que respondieron la encuesta de las cuales se evidenció el siguiente resultado:



FUENTE TOMADA INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – CUARTO TRIMESTRE 2025

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 69%, seguido del canal telefónico con un 17% y el canal presencial con un 14%.

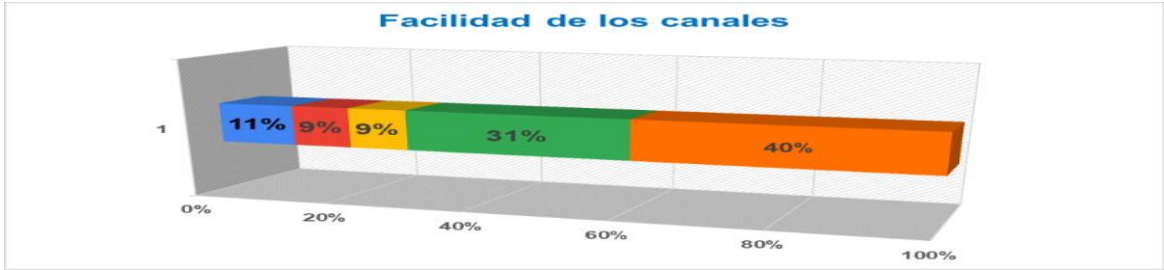


FUENTE TOMADA INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – CUARTO TRIMESTRE 2025

De lo anterior podemos evidenciar que, del porcentaje de usabilidad de los canales de atención, podemos observar el 37% se encuentra en la escala de excelente, seguido de un 31% bueno y un 11% deficiente; 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 37% califica como excelente, un 31% bueno y un 11% deficiente, porcentajes que deberían ser un poco más altos ya que la facilidad de accesibilidad a nuestros medios de comunicación para el socio debe estar entre el 95 al 100%.

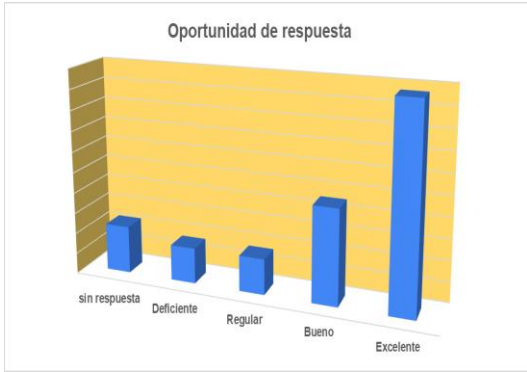
Al igual se recomienda ampliar el rango de participación para los socios, ya que el 11% corresponde a sin respuesta, tal como se evidencia en la siguiente gráfica.



FUENTE TOMADA INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – CUARTO TRIMESTRE 2025

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 un porcentaje del 49% como excelente, seguido de un 23% bueno y un 11% sin respuesta, 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	11%	4
Deficiente	9%	3
Regular	9%	3
Bueno	23%	8
Excelente	49%	17
Total	100%	35

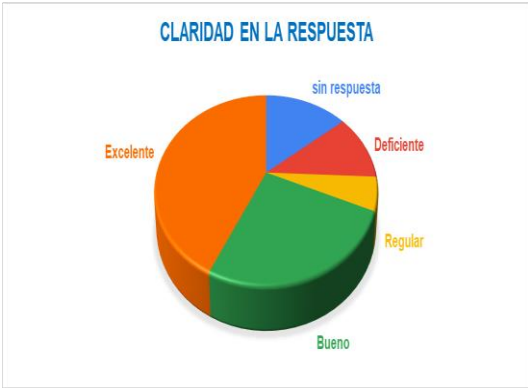


FUENTE TOMADA INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – CUARTO TRIMESTRE 2025

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 43% como excelente, seguido del 26% como bueno y el 14% sin respuesta.

Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	14%	5
Deficiente	11%	4
Regular	6%	2
Bueno	26%	9
Excelente	43%	15
Total	100%	35

FUENTE TOMADA INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – CUARTO TRIMESTRE 2025



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 cuarto trimestre es del 43% 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 cuarto trimestre del 2025 de las 1086 PQRSD recepcionadas se observa doce (12) solicitudes pendientes por resolver fuera de los términos legales, generando alto riesgo de sanciones para la entidad teniendo en cuenta lo establecido 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 puede evidenciar en el seguimiento por la Oficina de Control Interno que durante el cuarto trimestre se evidenciaron doce (12) PQRSD, de las cuales se encuentran fuera 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, generando riesgo de sanciones para entidad teniendo en cuenta lo establecido la Ley 1755 de 2015.

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.

 <p>CLUB MILITAR</p>	<p>INFORME CONTROL INTERNO</p>	<p>Código: CM-E&C-PT01-F03 Versión: 5 Fecha: 25/082023 Página 11 de 13</p>
---	---------------------------------------	---

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 cuatro trimestres del año, se 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 cuarto 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 43%, que quedo conforme con la respuesta emitida frente a un porcentaje del 31% de satisfacción en la calidez y oportunidad de las respuestas en las PQRSD, correspondiente al tercer trimestre del 2025.

De lo anterior podemos establecer que el Club Militar durante el cuarto 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.

 <p>CLUB MILITAR</p>	<p>INFORME CONTROL INTERNO</p>	<p>Código: CM-E&C-PT01-F03 Versión: 5 Fecha: 25/082023 Página 12 de 13</p>
--	---------------------------------------	---

- 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.
- 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 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, tercer y cuarto trimestre de PQRSD de la vigencia 2025
- Matriz de peticiones.

 CLUB MILITAR	INFORME CONTROL INTERNO	Código: CM-E&C-PT01-F03 Versión: 5 Fecha: 25/082023 Página 13 de 13
--	--------------------------------	--

No siendo otro el motivo de este informe de auditoría, se presenta a los 16 días del mes de enero de 2026.

ELABORO:

Sandra Patricia Solano
Sandra Patricia Solano Diaz
TA – Oficina Control Interno

APROBO

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