

MEMORANDO

120.057

FECHA: Bogotá, 27 de mayo de 2026

PARA: **YENNY SUSANA ESCALLON ALZATE**, Grupo de Gestión Experiencias y Valor del Afiliado

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

ASUNTO: ENTREGA DE INFORME N°017 SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO REFERENTE AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) PARA EL PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2026

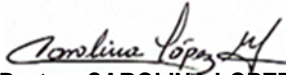
De manera atenta y dando cumplimiento al plan anual de auditoria aprobado por la alta dirección, me permito presentar el informe No 017, que trata **sobre “seguimiento de atención al ciudadano referente al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) para el primer trimestre de la vigencia 2026”**, en el cual se presentan los resultados del ejercicio de evaluación independiente entre los que resalta, 05 observaciones y 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



 <p>CLUB MILITAR</p>	<p>INFORME CONTROL INTERNO</p>	<p>Código: CM-E&C-PT01-F03 Versión: 5 Fecha: 25/082023 Página 2 de 9</p>
--	---------------------------------------	---

SEGUIMIENTO

AUDITORIA

INFORME No. 017

ASUNTO: SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO REFERENTE AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) PARA EL PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2026

1. OBJETIVO:

Realizar seguimiento y evaluar el nivel de cumplimiento, oportunidad, e idoneidad en las respuestas que brinda el Grupo de Gestión Experiencias y Valor del Afiliado 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 de Gestión Experiencias y Valor del Afiliado frente a las PQRSD recepcionadas por los diferentes medios durante el primer trimestre del 2026.

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.



Club Militar
 Acción, Pensamiento y Poder
 Firmado Electrónicamente con A.ZSign
 Acuerdo: 20260528-170218-803281-22000906
 2026-05-28T17:22:30-05:00 - Página 2 de 11

- 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 primer trimestre comprendido entre el 01 de enero de 2026 al 31 de marzo de 2026, 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, idoneidad y que la respuesta se desarrolle en el tiempo establecido.

Observación No 1: Identificación en las quejas presentadas

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2026

ORGANISMO/ ENTIDAD	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	TOTAL
Sede Principal	124	2	37	3	1	0	167
Sede Las Mercedes	10	8	11	8	2	0	39
Sede Sochagota	126	4	1	6	0	0	137
CLUB MILITAR-TOTAL	260	14	49	17	3	0	343
% TOTAL	76%	4%	14%	5%	1%	0%	100%

Durante el primer trimestre del año 2026, se recibieron en el Club Militar **431 solicitudes**, distribuidas de la siguiente manera: Peticiones: 260, Reclamos: 49, Sugerencias: 17, Quejas: 14, Denuncias: 3 y Felicitaciones: 88.

Como resultado, se tiene que el tipo de solicitud con mayor volumen en la Entidad son las **Peticiones** (de servicios, información y/o documentos), las cuales representan un **76%** del total, seguida por los **Reclamos**, que equivalen al 14%.



1. SOLICITUDES RECIBIDAS POR DESCRIPCIÓN TEMÁTICA PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2026

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL	%
Aspectos Misionales	152	12	23	10	0	0	197	57%
Aspectos Contenciosos	1	0	0	0	0	0	1	0.3%
Aspectos de Contratación	5						5	1.5%
Aspectos de Personal	25				1		26	8%
Aspectos de Salud								0%
Orden Público Operaciones								0%
Servicio Militar								0%
Inteligencia y Contrainteligencia								0%
Bienes Muebles e Inmuebles								0%

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL	%
Aspectos Financieros-Nomina	16		1				17	5%
Incorporación Cursos								0%
Aspectos de Vivienda								0%
Atención al Usuario	3						3	0%
Administración y Logística								1%
Control Comercio de Armas								0%
Aspectos Prestacionales								0%
Varios	58	2	25	7	2		94	0%
TOTAL	260	14	49	17	3	0	343	100%

2. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

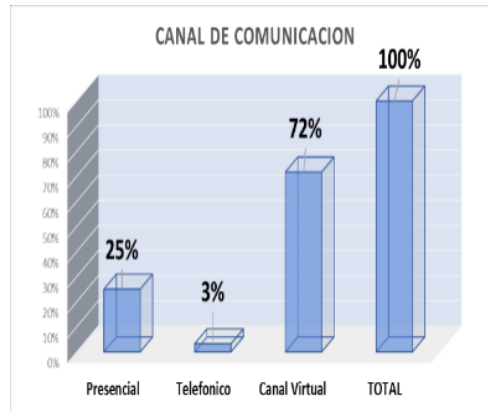
MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Formulario Radicación PQRSD	108	25%
Telefónica	14	3%
Correo Electrónico	285	66%
Formulario Web PQRSD	24	6%
TOTAL	431	100%

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
--------------------	-------	---



Atención presencial	108	25%
Atención electrónica	309	72%
Atención telefónica	14	3%
TOTAL	431	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 72% correspondiente a 309 recepciones de PQRSD, seguido del presencial 25% correspondiente a 108 solicitudes.

De acuerdo a la información registrada anteriormente de un total de 431 solicitudes recibidas en la Entidad, se evidencia que para este primer trimestre no se tiene ninguna solicitud pendiente por resolver vencidas. Sin embargo, la entidad toma las siguientes acciones con los líderes de áreas involucrados en el trámite de respuesta así:

Medición de Satisfacción PQRSD

Esta medición contiene el análisis de los resultados obtenidos para este primer Trimestre de 2026, 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 38 personas que respondieron la encuesta.

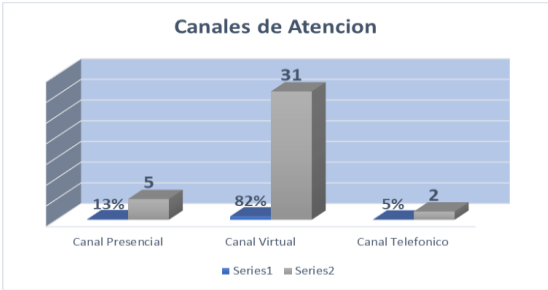


Los participantes de la encuesta de satisfacción fueron los ciudadanos que formularon una petición, por medio del enlace <https://forms.gle/BjnmGYvxMfo1eJEn7> que se les envía a través de correo electrónico.

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	13%	5
Canal Virtual	82%	31
Canal Telefónico	5%	2
Total	100%	38



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

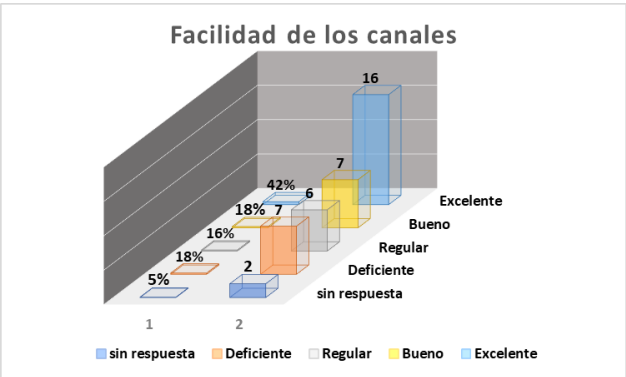
A. Pertenencia: De los canales dispuestos por el Club Militar, como califica su usabilidad.

Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	5%	2
Deficiente	26%	10
Regular	16%	6
Bueno	13%	5
Excelente	39%	15
Total	100%	38



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

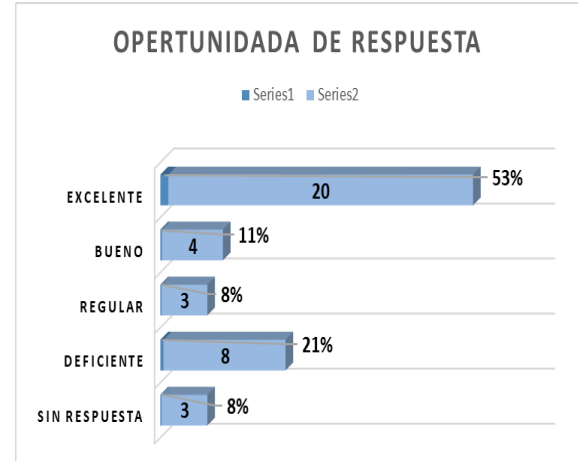
Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	5%	2
Deficiente	18%	7
Regular	16%	6
Bueno	18%	7
Excelente	42%	16
Total	100%	38



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.

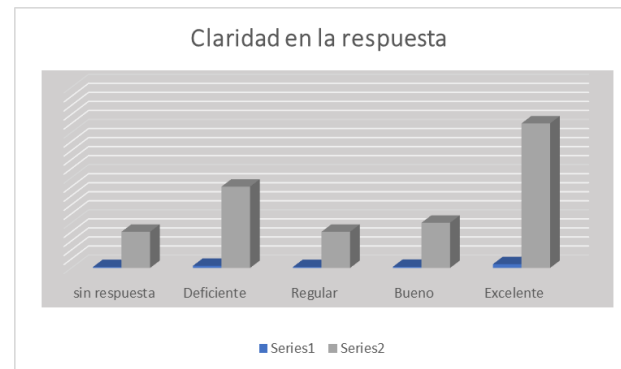


Escala	Porcentaje	Total
sin respuesta	8%	3
Deficiente	21%	8
Regular	8%	3
Bueno	11%	4
Excelente	53%	20
Total	100%	38



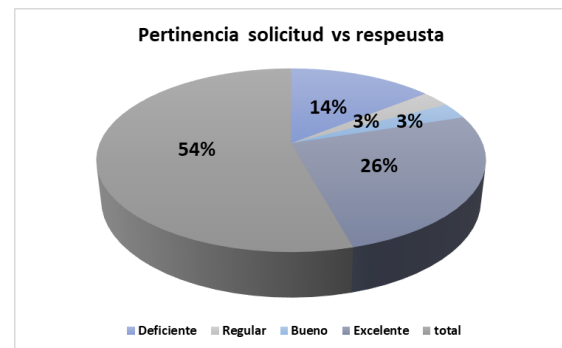
D. Claridad: ¿La respuesta fue comprensible, con lenguaje claro y bien redactada?

Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	11%	4
Deficiente	24%	9
Regular	11%	4
Bueno	13%	5
Excelente	42%	16
Total	100%	38



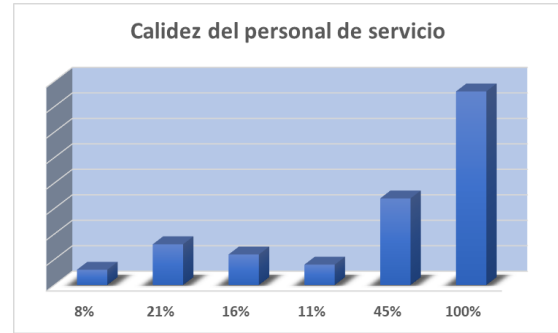
E. Pertinencia solicitud vs respuesta: ¿El texto responde a la pregunta o solicitud realizada?

Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	16%	6
Deficiente	26%	10
Regular	5%	2
Bueno	5%	2
Excelente	47%	18
Total	100%	38



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

Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	8%	3
Deficiente	21%	8
Regular	16%	6
Bueno	11%	4
Excelente	45%	17
Total	100%	38



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 47% en la escala de excelente, situación que se debe mejorar, para lo cual se recomienda ampliar el rango de participante a las mismas.

OBSERVACIONES:

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:

1. Prestación de servicio / operación.
2. Temas de facturación, dudas en los cobros.
3. Falta comunicación en redes sociales o Página Web cuando no hay prestación de algún servicio.
4. Mal estado de la piscina de adultos y niños (agua fría, sucia).
5. Solicitudes de proceso de desafiliación y afiliación, certificaciones de paz y salvo; información de canjes.

Teniendo en cuenta que las quejas y reclamos han sido reiterativos durante el primer trimestre 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 primer trimestre del 2026, se puede observar que la oportunidad y claridad en las respuestas mejoró, observándose un incremento en el porcentaje de satisfacción en la calidez, oportunidad y claridad en las respuestas a sus peticiones del 45%, que quedó conforme con la respuesta emitida frente a la calidez y oportunidad de las respuestas en las PQRSD, correspondiente al tercer trimestre del 2026.

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.



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

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.
- 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.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

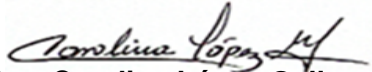
1. Se recomienda fortalecer y hacer mayor seguimiento en los controles definidos para la atención a las solicitudes de manera oportuna con el fin de evitar sanciones.
2. Se observa que se realizan controles por parte de las diferentes líneas de defensa, a través de reuniones y mesas de trabajo, pero 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.

6. SOPORTES DE LA REVISIÓN:

- Informes primer, trimestre de PQRSD de la vigencia 2026
- Matriz de peticiones.

No siendo otro el motivo de este informe de auditoría, se presenta a los 27 días del mes de mayo de 2026.

Atentamente,


Dra. Carolina López Gallego
 Jefe – Oficina Control Interno




 Firmado Electrónicamente con A.ZSign
 Acuerdo: 20260528-170218-803281-22000906
 2026-05-28T17:22:30-05:00 - Página 9 de 11

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

ENTREGA DE INFORME N°017 SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO-PRIMER TRIMESTRE

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260528-170218-803281-22000806

Creación: 2026-05-28 17:02:18

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-05-28 17:22:28



Escanee el código
para verificación

Firma: carolina lopez

Carolina López Gallego

42134225

clopez@clubmilitar.gov.co

Jefe Oficina de Control Interno

Club Militar



Club Militar
Acción, Pensamiento y Poder
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260528-170218-803281-22000806
2026-05-28T17:22:30-05:00 - Página 10 de 11

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

ENTREGA DE INFORME N°017 SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO-PRIMER TRIMESTRE

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260528-170218-803281-22000806

Creación: 2026-05-28 17:02:18

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-05-28 17:22:28



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Carolina López Gallego clopez@clubmilitar.gov.co Jefe Oficina de Control Interno Club Militar	Aprobado	Env.: 2026-05-28 17:02:20 Lec.: 2026-05-28 17:22:17 Res.: 2026-05-28 17:22:28 IP Res.: 201.245.200.77 Canal: Email

