

240/084

Bogotá, 08 mayo del 2026.

INFORME PRIMER TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS 2026.

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 2026, 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 2025

Tabla 1. PERIODO ANTERIOR 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	1086	0	0%	0



1.2 PERIODO ACTUAL- PRIMER TRIMESTRE 2026

Tabla 2. PERIODO ACTUAL PRIMER TRIMESTRE 2026					
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	431	383	33	8%	10

Tabla 3. PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE TÉRMINOS DE LEY	
FUERZA O ENTIDAD	PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE TÉRMINOS DE LEY
Club Militar	15

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:

- 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 2026

Tabla 4. PERIODO ACTUAL PRIMER TRIMESTRE 2026				
FUERZA O ENTIDAD	RECIBIDAS TOTAL PERIODO	RESUELTAS DENTRO DE TÉRMINOS	RESUELTAS FUERA DE TÉRMINOS	% RESUELTAS FUERA DE LOS TÉRMINOS
TOTAL	431	15	33	8%



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 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, Felicitaciones: 85. Reclamos: 49, Sugerencias: 17, Quejas: 14, Denuncias: 3 y Traslado de felicitaciones: 3

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, seguidas por los **Reclamos**, que equivalen al **14%**.

3. 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%

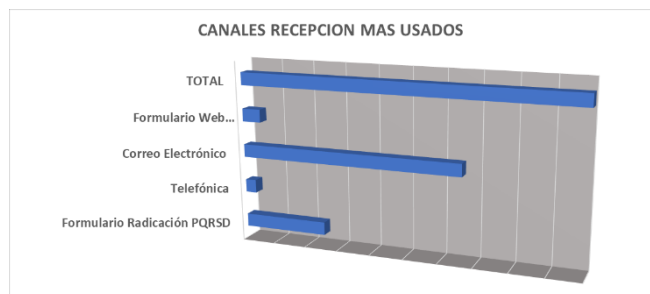


Bienes Muebles e Inmuebles									0%
----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	----

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	0	94	0%
TOTAL	260	14	49	17	3	0	343	100%

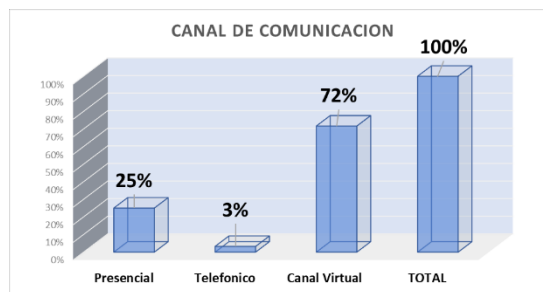
4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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



4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL DEL PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2026.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Atención presencial	108	25%
Atención electrónica	309	72%
Atención telefónica	14	3%
TOTAL	431	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 y de la Coordinación del Mercadeo y Socios, 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 Relaciones con el Socio y Ciudadanía, se envían informes periódicos (dos o tres veces al mes) a los responsables de los procesos a través de correo electrónico. En estos se informan las PQRS vencidas y próximas a vencer; asimismo, cada comunicación incluye un formato de semáforo informativo con los tiempos para el trámite oportuno.
- 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.

A través de la reunión operativa liderada por la Subdirección, se presenta semanal como Tablero de Seguimiento y Control. En dicha instancia se exponen ante los líderes de proceso las solicitudes de PQRS que presentan observaciones recurrentes, bajo los lineamientos del Procedimiento de Tratamiento de PQRS, así:

- Prestación de servicio / operación.
 - Temas de facturación, dudas en los cobros.
 - Falta comunicación en redes sociales o Página Web cuando no hay prestación de algún servicio.
 - Mal estado de la piscina de adultos y niños (agua fría, sucia).
 - Solicitudes de proceso de desafiliación y afiliación, certificaciones de paz y salvo; información de canjes.
- d. 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.
- e. De acuerdo a estos seguimientos, se ha logrado disminuir el número de PQRS pendientes por otorgar respuesta, logrando cumplir los tiempos establecidos por la normatividad vigente en cada uno de las solicitudes recepcionadas.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS



6.1 Medición de Satisfacción PQRSD

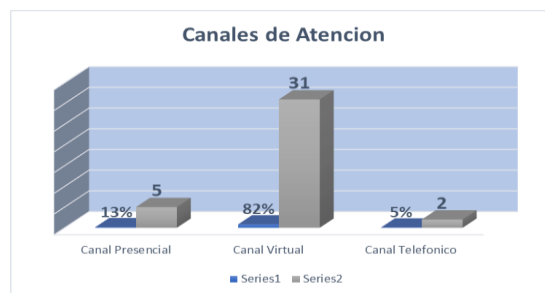
Esta medición contiene el análisis de los resultados obtenidos para este primer Trimestre de 2026, el cual incluye estadísticas de acuerdo con el número total de encuestas diligenciadas; así mismo un análisis general e identificando inconformidades o debilidades en la información, formulando de esta 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?

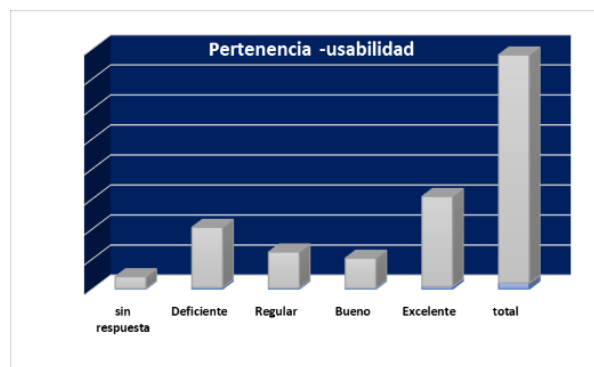
CANALES DE ATENCION	%	Total
Canal Presencial	13%	5
Canal Virtual	82%	31
Canal Telefónico	5%	2
Total	100%	38



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.

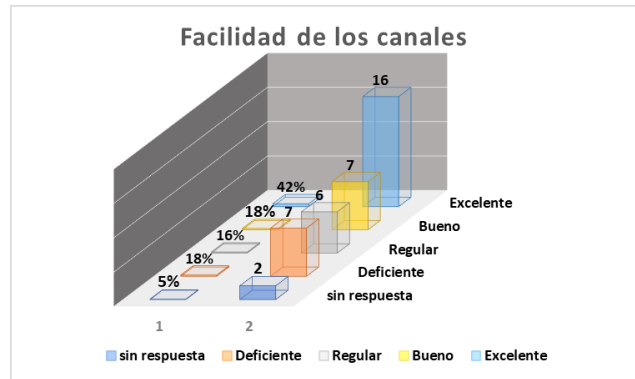
A. Pertenencia: De los canales dispuestos por el Club Militar, como califica su usabilidad.

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



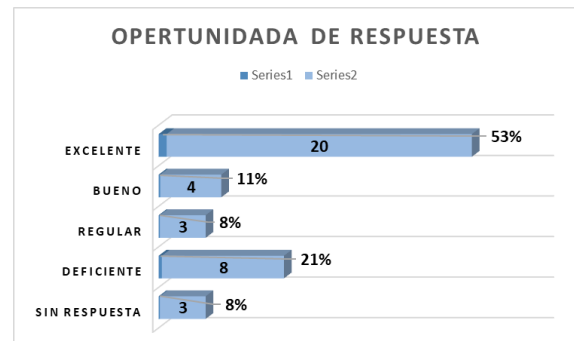
B. Facilidad; ¿Cómo califica el acceso al servicio a través del canal de comunicación que utilizó?

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



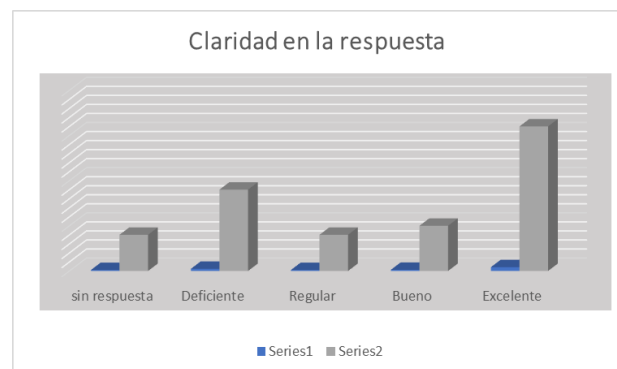
C. Oportunidad: La respuesta llegó durante el término en días hábiles establecidos por la Ley 1755 de 2015 modificado por el Decreto 491 de 2020.

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



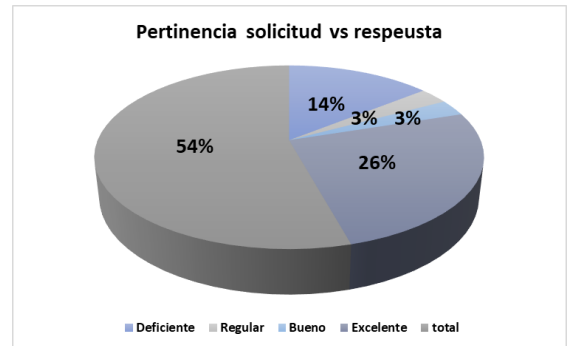
D. Claridad: ¿La respuesta fue comprensible, con lenguaje claro y bien redactada?

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



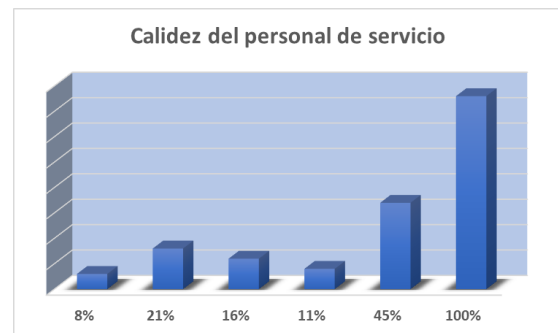
E. Pertinencia solicitud vs respuesta: ¿El texto responde a la pregunta o solicitud realizada?

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



6.1.1 Medición Satisfacción Trámites y Servicios

Para este primer trimestre de 2026, 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	28	Excelente (26), Bueno (02) y Aceptable (1)
Certificación Canje Club Militar	36	Excelente (31), Bueno (03), Aceptable (1) y malo (1)

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD	CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	85	Quejas	14
Opiniones Positivas	0	Reclamos	49
Agradecimientos	0	Opiniones Negativas	0
Cantidad de personas que calificaron positivamente la percepción del Servicio	61	Cantidad de personas que calificaron negativamente la percepción del servicio	03
TOTAL	146	TOTAL	66

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



Club Militar
 Acciones, Permisos y Puntos
 Firmado Electrónicamente con A.ZSign
 Acuerdo: 20260508-151730-18009-965003358
 2026-05-12T08:38:19-05:00 - Página 9 de 15

o *Canal Virtual*

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

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

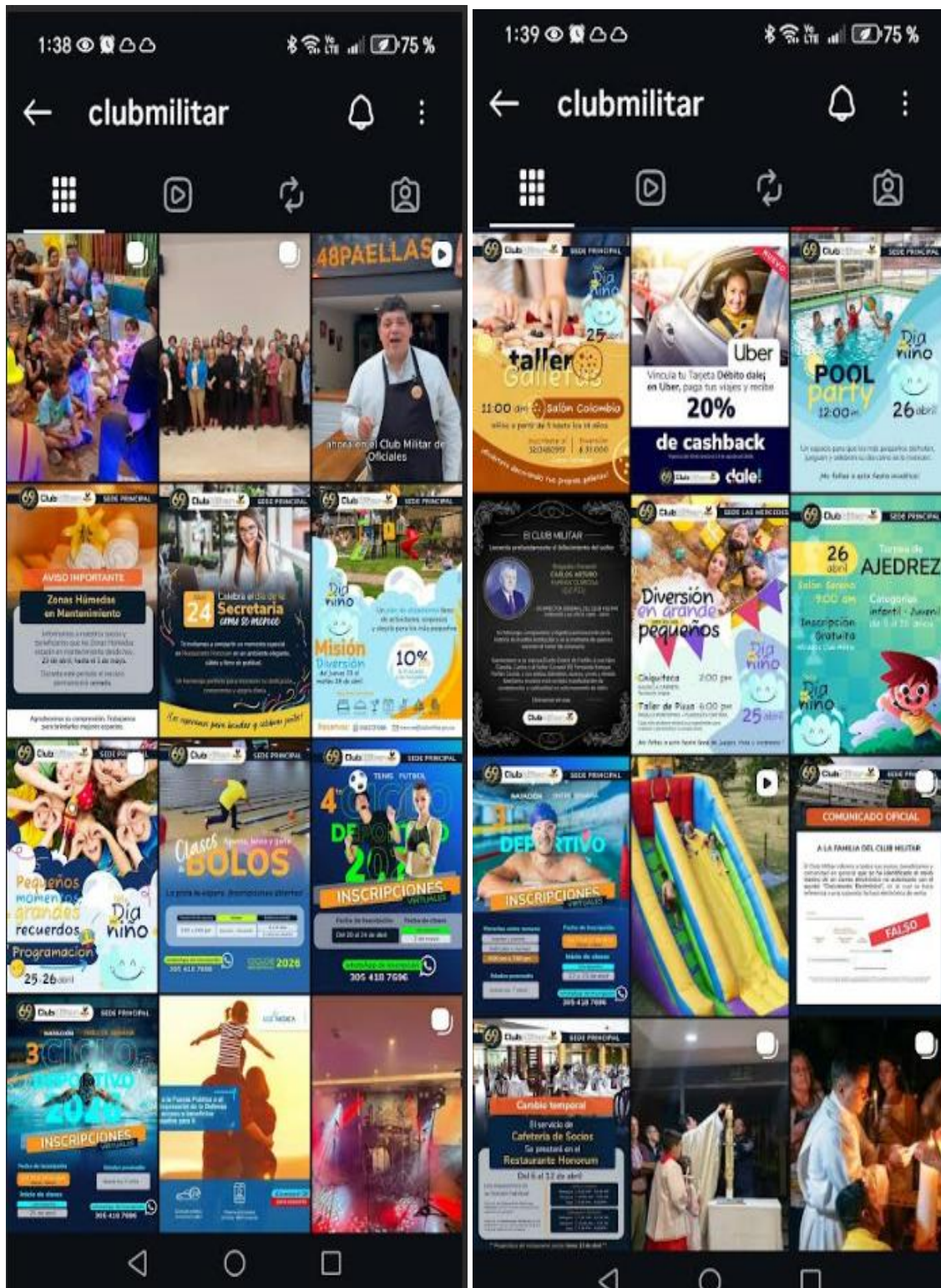
Denunciar posibles actos de corrupción: soytransparente@clubmilitar.gov.co

Canal Ético: canaletico@clubmilitar.gov.co

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

- o Celebración Carnaval de barranquita Sede las Mercedes
- o Celebración día del niño
- o Inscripción exposición dulce - niños
- o Inscripción Escuelas Deportivas-Sede Principal
- o Divulgación de actividades
- o Celebración día de la mujer
- o Celebración día del hombre
- o Torneos deportivos
- o Celebración de semana santa
- o Promoción de factor talento – Sede las Mercedes





Club Militar
 Acciones, Programas y Proyectos
 Firmado Electrónicamente con A.ZSign
 Acuerdo: 20260508-151730-118009-96503358
 2026-05-12T10:38:19-05:00 - Página 11 de 15



Club Militar
 Actividad, Performance y Poder
 Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20260508-151730-16809-96-503358
 2026-05-12T10:38:19-05:00 - Página 12 de 15



- ✓ 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

- 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.
- Se cuenta con una línea telefónica PBX 601-2905077 extensión 2223.
- 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.
- 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.
- Actualizaciones del botón “Participa” en la página web de la Entidad www.clubmilitar.gov.co
- Actualizaciones del botón “Transparencia y Acceso a la Información Pública” en la página web de la Entidad www.clubmilitar.gov.co
- Actualizaciones del botón “Atención y Servicio a la Ciudadanía” en la página web de la Entidad www.clubmilitar.gov.co
- 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.
- 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 Relevo.
- 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 (RA) OSWALDO RIVERA MÁRQUEZ
DIRECTOR GENERAL

Vo Bo Coronel Ernesto Santamaria Montenegro, Subdirector General Club Militar
Revisó: PD. Mayid Ortiz Bautista, Coordinadora Grupo de Gestión Mercadeo y Socios
Elaboró: PD. Claudia Liliana Correal, Área Relación con el socio y el ciudadano

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe PQRSD 1er trimestre 2026

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260508-151730-1f8009-96503358

Creación: 2026-05-08 15:17:30

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-05-12 08:38:17



Escanee el código
para verificación

Firma

Mayor General (RA) OSWALDO RIVERA MÁRQUEZ
16.713.874
asistentedireccion@clubmilitar.gov.co
Director General
Club Militar

Aprobación

Ernesto Santamaria Montenegro
13617334
esantamaria@clubmilitar.gov.co
Subdirector General
Club Militar

Revisión

MAYID ORTIZ BAUTISTA
CC. 51733804
mortiz@clubmilitar.gov.co
Profesional de defensa
Club Militar

Elaboración

CLAUDIA LILIANA CORREAL CASTILLO
60359306
clcorreal@clubmilitar.gov.co
Supervisor Contrato CM-001-2025
Club Militar



Club Militar
Acción, Pensamiento y Poder
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260508-151730-1f8009-96503358
2026-05-12T08:38:19-05:00 - Página 14 de 15

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe PQRSD 1er trimestre 2026

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260508-151730-1f8009-96503358

Creación: 2026-05-08 15:17:30

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-05-12 08:38:17



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	CLAUDIA LILIANA CORREAL CASTILLO clcorreal@clubmilitar.gov.co Supervisor Contrato CM-001-2025 Club Militar	Aprobado	Env.: 2026-05-08 15:17:33 Lec.: 2026-05-08 15:17:46 Res.: 2026-05-08 15:17:58 IP Res.: 168.90.12.20 Canal: Email
Revisión	MAYID ORTIZ BAUTISTA mortiz@clubmilitar.gov.co Profesional de defensa Club Militar	Aprobado	Env.: 2026-05-08 15:17:58 Lec.: 2026-05-08 16:01:51 Res.: 2026-05-08 16:01:58 IP Res.: 168.90.12.20 Canal: Email
Aprobación	Ernesto Santamaria Montenegro esantamaria@clubmilitar.gov.co Subdirector General Club Militar	Aprobado	Env.: 2026-05-08 16:02:00 Lec.: 2026-05-11 15:37:30 Res.: 2026-05-11 18:26:05 IP Res.: 38.211.144.148 Canal: Email
Firma	Mayor General (RA) OSWALDO RIVERA MÁRQUEZ asistentedireccion@clubmilitar.gov.co Director General Club Militar	Aprobado	Env.: 2026-05-11 18:26:05 Lec.: 2026-05-12 08:38:01 Res.: 2026-05-12 08:38:16 IP Res.: 38.211.144.148 Canal: Email

