

241/0640

Bogotá, diciembre de 2023

INFORME TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Dando cumplimiento a la Directiva Ministerial No. 42222 de 27 de mayo 2016, por medio del cual se establecen las políticas y lineamientos para integrar la atención y el servicio al ciudadano en el Sector Defensa, me permito presentar informe consolidado por el Área de Atención Ciudadana del Club Militar, correspondiente al Cuarto Trimestre del año 2023.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR- TERCER TRIMESTRE 2023

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1295	1295	0	0	0%

1.2 PERIODO ACTUAL- CUARTO TRIMESTRE 2023

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1032	1008	24	0	0%

De acuerdo a la información registrada anteriormente de un total de 1032 solicitudes recibidas en la Entidad, se evidencia que para este tercer trimestre no se tiene ninguna solicitud pendiente por resolver vencidas. Sin embargo, la entidad toma las siguientes acciones con los líderes de procesos:

a. 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.

b. 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 PQRS VENCIDAS

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	TOTAL REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Entidades adscritas y vinculadas al GSED (Club Militar)	N/A	N/A

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE 2023

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	SUBTOTALES
Sede Principal	225	25	70	34	2	0	356
Sede Las Mercedes	1	10	1	4	0	0	16
Sede Paipa	656	3	0	1	0	0	660
TOTAL	882	38	71	39	2	0	1032
% TOTAL	85.1%	3.8%	7%	3.9%	0.2%	0%	100%

Durante el cuarto trimestre del año 2023, se recibieron en el Club Militar 1.032 solicitudes distribuidas así: 882 peticiones, 38 quejas, 71 reclamos, 39 sugerencias y 2 denuncias, como resultado se tiene que la solicitud más recibida en la Entidad con un 85.1% son las Peticiones (de información y/o de documentos), seguidas por los Reclamos en un 7% equivalentes a 71 solicitudes.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL	%
Aspectos Misionales	682	28	47	26	0	0	783	72%
Aspectos Contenciosos	6	0	0	0	0	0	6	0.5%
Aspectos de Contratación	5		2	0	0	0	7	0%
Aspectos de Personal	10	3	0	0	0	0	13	1%
Aspectos de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0%
Orden Publico Operaciones	0	0	0	0	0	0	0	0%
Servicio Militar	0	0	0	0	0	0	0	0%
Bienes Muebles e Inmuebles	0	0	0	0	0	0	0	0%
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	0	0	0	0	0	0	0	0%
Inteligencia y Contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	0	0%
Aspectos Financieros-Nomina	15	0	5	0	0	0	20	3%
Incorporacion Cursos	0	0	0	0	0	0	0	0%
Aspectos de Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0%
Atencion al Usuario	3	0	0	0	0	0	3	0%
Administracion y Logistica	0	0	0	0	0	0	0	0%
Control Comercio de Armas	0	0	0	0	0	0	0	0%
Aspectos Prestacionales	0	0	0	0	0	0	0	0%
Varios	161	7	17	13	2	0	200	22%
TOTAL	882	38	71	39	2	0	1032	100%

Fuente: Matriz de PQRSD Cuarto Trimestre 2023

De acuerdo a esta información se tiene en cuenta la clasificación de las solicitudes de acuerdo a las clases de asunto, para el caso del Club Militar, se destaca los “Aspectos Misionales” con un total de 783 solicitudes (72%) que corresponden a las áreas de bienestar como son: Alimentos y Bebidas, Alojamiento, Recreación y Deportes y Eventos, por lo anterior, se puede identificar que el mayor número de solicitudes para el presente trimestre corresponde a las Peticiones con un total de 882 solicitudes (85%) seguido por los Reclamos con 71 solicitudes (7%).

Es importante indicar que los usuarios consultan principalmente por los canales establecidos por la entidad (correo electrónico, página web y presencial) acerca de: información trámite reserva de alojamiento, expedición de certificados de paz y salvo, trámite de afiliación y/o desafiliación, trámite de canjes y/o convenios, información escuelas deportivas, horarios de atención de las diferentes áreas de servicio, información trámite de tarjetas de cortesía (padres, hermanos) y cotización de eventos, entre otros.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico WEB	512	65%
Presencial (Formulario PQRS)	240	30%
Línea Gratuita	0	0%
Línea Directa	0	0%
Internet: Redes Sociales	4	1%
Internet: Sitio Web	35	4%
Internet: Chat	0	0%
Empresas de Mensajería	0	0%
TOTAL	791	100%

Fuente: Matriz de PQRS Cuarto Trimestre 2023

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Urna de Cristal	0	0%
Línea Anticorrupción	0	0%
Buzón de Sugerencia	12	3%
Atención Presencial	5	1%
Atención Telefónica	365	96%
Call Center	0	0%
Foros	0	0%
Otros-WhatsApp	0	0%
TOTAL	382	100%

Fuente: Matriz de PQRS Cuarto Trimestre 2023

El canal de comunicación más utilizado en la Entidad para este cuarto trimestre del año 2023, es el canal virtual con 551 solicitudes radicadas (47%) seguido del canal telefónico con 365 solicitudes radicadas (31%)

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, 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 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.
- 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.
- d. Se realiza un informe trimestral interno, en el que se da a conocer a los líderes de los diferentes procesos el informe de PQRS, con las respectivas observaciones y sugerencias, con el fin de tomar las acciones pertinentes.
- 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

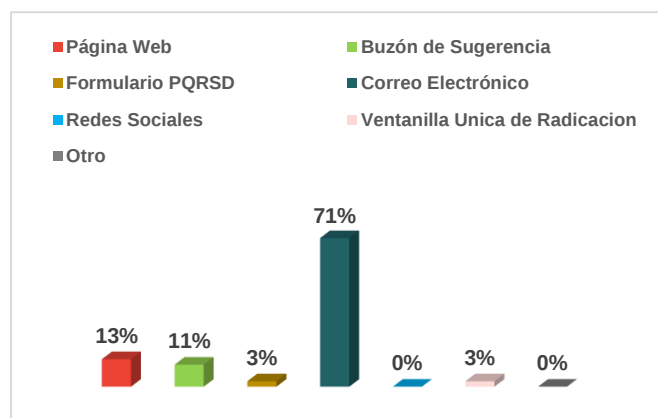
Esta medición contiene el análisis de los resultados obtenidos entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2023, el cual incluye estadísticas de acuerdo con el número total de encuestas diligenciadas; así mismo un análisis general e identificando inconformidades o debilidades en la información, formulando de esta manera recomendaciones.

Las preguntas planteadas a continuación fueron diseñadas para medir la percepción ciudadana respecto a los trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) 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, queja, reclamo o sugerencia ante el Club Militar (tres Sedes) existiendo una modalidad para hacerlo, por medio del enlace <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfmiL1ZQKwubDWbb0ic04YMp3LDyyNJYYhiUNhr1cTbNXONow/viewform> que se les envía a través de correo electrónico.

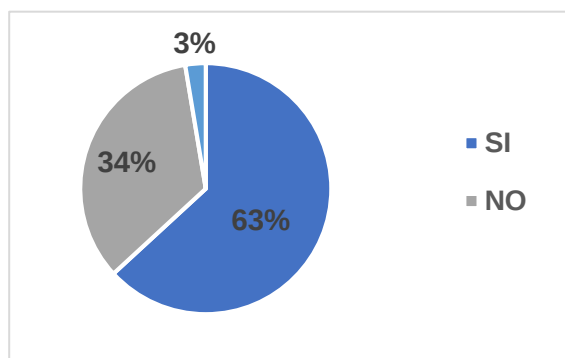
Pregunta No 1. Medio a través del cual usted realizó su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)

Página Web	13%	5
Buzón de Sugerencia	11%	4
Formulario PQRSD	3%	1
Correo Electrónico	71%	27
Redes Sociales	0%	0
Ventanilla Única de Radicación	3%	1
Otro	0%	0
Total	100%	38



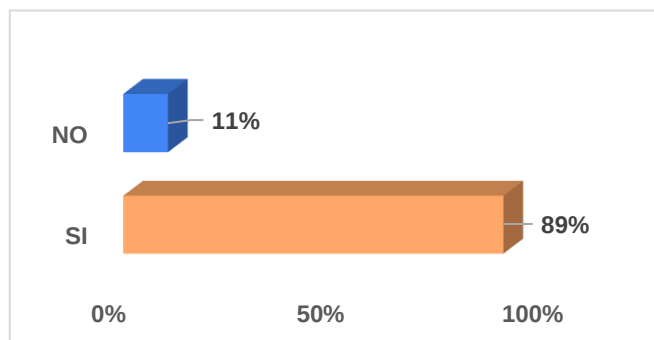
Pregunta No 2. Quedó conforme con las explicaciones, información y/o datos suministrados por el Club Militar (claro y lenguaje sencillo), teniendo en cuenta su solicitud

SI	63%	24
NO	34%	13
TAL VEZ	3%	1
Total	100%	38



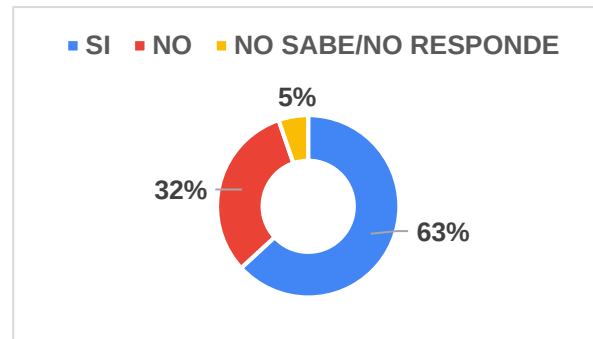
Pregunta No 3. Fue fácil acceder al canal por el cual realizó la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)

SI	89%	34
NO	11%	4
Total	100%	38



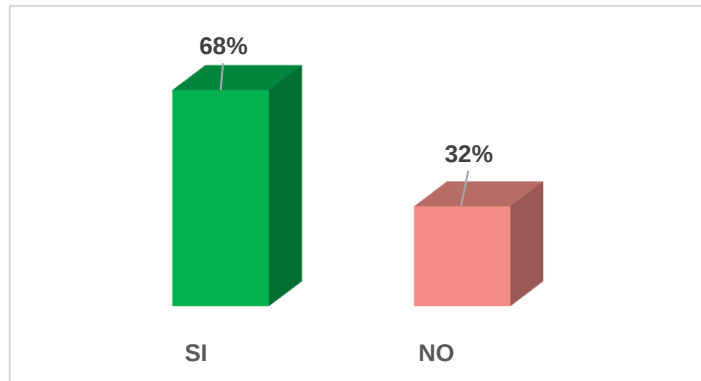
Pregunta No 4. El tiempo transcurrido desde que radicó su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD), hasta cuando recibió la respuesta, fue oportuno?

SI	63%	24
NO	32%	12
NO SABE/NO RESPONDE	5%	2
Total	100%	38



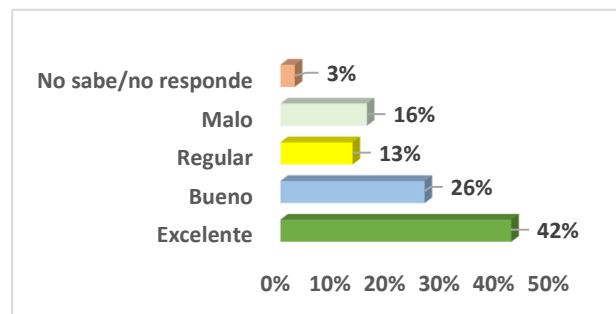
Pregunta No 5. Conoce los canales de atención que dispone el Club Militar para radicar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)

SI	68%	26
NO	32%	12
Total	100%	38



Pregunta No 6. Cómo califica la atención prestada por el personal del Club Militar?

Excelente	42%	16
Bueno	26%	10
Regular	13%	5
Malo	16%	6
No sabe/no responde	3%	1
Total	100%	38



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

Conceptos Favorable	Cantidad
Felicitaciones	122
Opiniones Positivas	02
Agradecimientos	08

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	38
Reclamos	71

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:

- ✓ Centro de Atención – Carrera 50 No 15-20 Puente Aranda-Bogotá-Primer Piso (Sede Principal)
- ✓ Correos Institucionales- atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co
- ✓ Se realizó la actualización de la página Web de la Entidad, así como la socialización en las redes sociales como: Facebook, Twitter, YouTube e Instagram, con el fin de cumplir con lo establecido en la Ley de Transparencia, donde los usuarios pueden encontrar la información clara, directa y ordenada.

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

- Encuentro egresados de la Escuela Militar de Cadetes “General José María Córdova-08 de octubre de 2023
- Celebración Halloween-(tres sedes)
- Celebración Día del Veterano-10 de octubre de 2023
- Curso Escuelas Deportivas-Sede Principal
- Feria Club Militar-Gef-noviembre de 2023
- Celebración Noche de Velitas-07 de diciembre de 2023
- Sesión Café con el Director con los integrantes de ASORFAC-13 de noviembre de 2023

- Participación Vacaciones Recreativas-Sede Principal-a partir de noviembre de 2023
- Visita Escuela Militar de Aviación "Marco Fidel Suárez"
- Visita Escuela de Cadetes de Policía "General Francisco de Paula Santander"
- Visita Escuela Naval de Cadetes "Almirante José Prudencio Padilla"
- Celebración Navidad (tres sedes)-24 de diciembre de 2023
- Participación Expo defensa-Diciembre de 2023
- Celebración Novena de Aguinaldos-Diciembre de 2023
- Celebración Fiesta San Silvestre (tres sedes)





Sede Principal
NOCHE DE VELITAS
Jueves 7 de diciembre
Entrada libre a partir de las 6:00 p.m.

Espectáculo de juegos pirotécnicos
Orquesta en vivo - Show especial de navidad -
Dj en vivo - Recreación infantil - Inflables - Gastronomía típica

Santa Misa
En honor a la Inmaculada Concepción
6:00 p.m. - Salón Dorado

Mayor información
321 3710933

Reservas alojamiento
601 2905077 ext 2251
recepcion@clubmilitar.gov.co



- ✓ 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).

La entidad en la gestión y publicación de contenidos en las redes sociales cuenta con:

- Facebook 18.043 fans
- Instagram 5.055 seguidores
- Twitter 3.431 seguidores
- YouTube 772 suscriptores
- Threads 636 seguidores

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 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.
- b) Se cuenta con una línea telefónica PBX 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) 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.

Cordialmente,

Contralmirante **JAVIER ALFONSO JAIMES PINILLA**
Director General Club Militar (e)

VoBo Coronel John Fredy Ubaque Rodriguez, Subdirector General Club Militar

Revisó: Doctora Elva Consuelo Cristancho Cristancho, Jefe Oficina Asesora Juridica (e)

Revisó: Teniente Coronel (RA) Jorge Elmer Calderón Bermúdez, Grupo de Gestion Integral al Socio

Elaboró: Yenni P. Peñaloza Rodríguez, Profesional de Defensa