

241/

Bogotá, abril 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 Primer Trimestre del año 2023.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR- CUARTO TRIMESTRE 2022

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1119	1119	0	0	0

1.2 PERIODO ACTUAL- PRIMER TRIMESTRE 2023

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1348	1292	56	0	0%

De acuerdo a la información registrada anteriormente de un total de 1348 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 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.



Actitud, Perseverancia y Pasión

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 PRIMER TRIMESTRE 2023

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	SUBTOTALES
Sede Principal	346	14	105	33	1	0	499
Sede Las Mercedes	0	5	8	8	0	0	21
Sede Paipa	821	3	0	4	0	0	828
TOTAL	1167	22	113	45	1	0	1348
% TOTAL	86.6%	1.3%	9%	3%	0.1%	0%	100%

Durante el primer trimestre del año 2023, se recibieron en el Club Militar 1.348 solicitudes distribuidas así: 1167 peticiones, 19 quejas, 116 reclamos, 45 sugerencias y 01 denuncia, como resultado se tiene que la solicitud más recibida en la Entidad con un 86.6%% son las Peticiones (de información y/o de documentos), seguidas por los Reclamos en un 9% equivalentes a 116 solicitudes.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	TOTAL	%
Aspectos Misionales	1081	17	61	31	0	0	1190	88%
Aspectos Contenciosos	2	1	0	0	1	0	4	0.3%
Aspectos de Contratación	6	1	0	0	0	0	7	1%
Aspectos de Personal	19	0	1	0	0	0	20	1%



Actitud, Perseverancia y Pasión

CLASE DE ASUNTO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	TOTAL	%
Aspectos de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0%
Orden Público 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	29	1	6	0	0	0	36	3%
Incorporación Cursos	0	0	0	0	0	0	0	0%
Aspectos de Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0%
Atención al Usuario	10	0	1	0	0	0	11	1%
Administración y Logística	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	20	2	44	14	0	0	80	6%
TOTAL	1167	22	113	45	1	0	1348	100%

Fuente: Matriz de PQRSD Primer 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 1190 solicitudes (88%) que corresponden a las áreas operacionales 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 al mayor número las Peticiones con un total de 1081 solicitudes (91%) seguido por los Reclamos con 61 solicitudes (5%).



Actitud, Perseverancia y Pasión

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	763	82%
Presencial (Formulario PQRSD)	111	12%
Línea Gratuita	0	0%
Línea Directa	0	0%
Internet: Redes Sociales	25	3%
Internet: Sitio Web	30	3%
Internet: Chat	0	0%
Empresas de Mensajería	0	0%
TOTAL	929	100%

Fuente: Matriz de PQRSD Primer 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	11	3%
Atención Presencial	11	3%
Atención Telefónica	397	94%
Call Center	0	0%
Foros	0	0%
Otros-WhatsApp	0	0%
TOTAL	419	100%

Fuente: Matriz de PQRSD Primer Trimestre 2023



Actitud, Perseverancia y Pasión

El canal de comunicación más utilizado en la Entidad para este primer trimestre del año 2023, es el canal virtual con 818 solicitudes radicadas (61%) seguido del canal telefónico con 397 solicitudes radicadas (29%)

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, 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.
- 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 enero al 31 de marzo 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.

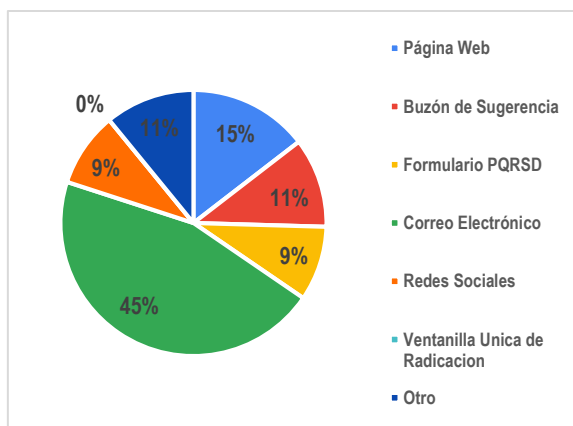


Actitud, Perseverancia y Pasión

Las preguntas planteadas a continuación fueron diseñadas para medir la percepción ciudadana respecto a los trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en el Club Militar, tomando una muestra de 55 pronunciamientos que respondieron la encuesta, por medio del enlace <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfmiL1ZQKwubDWbb0ic04YMP3LDyyNJYYhiUNhr1cTbNXONow/viewform> que se les envía a través de correo electrónico.

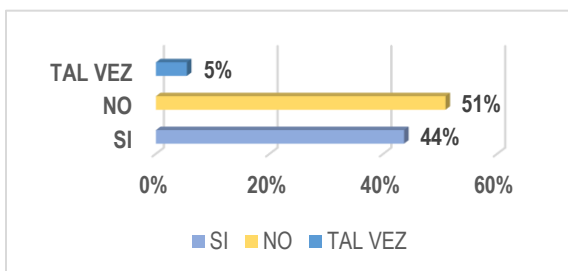
Pregunta No 1. Medio a través del cual usted realizó su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)

Página Web	15%	8
Buzón de Sugerencia	11%	6
Formulario PQRSD	9%	5
Correo Electrónico	45%	25
Redes Sociales	9%	5
Ventanilla Única de Radicación	0%	0
Otro	11%	6
Total	100%	55



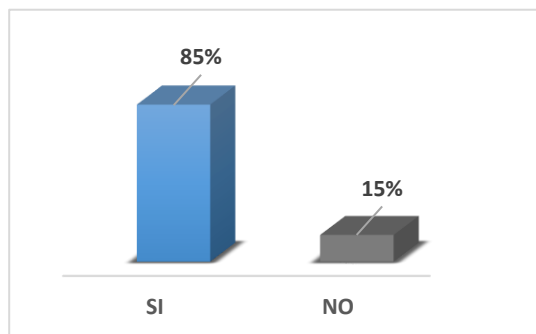
Pregunta No 2. Quedó conforme con las explicaciones, información y/o datos suministrados por el Club Militar (claro y lenguaje sencillo), teniendo en cuenta su solicitud

SI	44%	24
NO	51%	28
TAL VEZ	5%	3
	100%	55



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

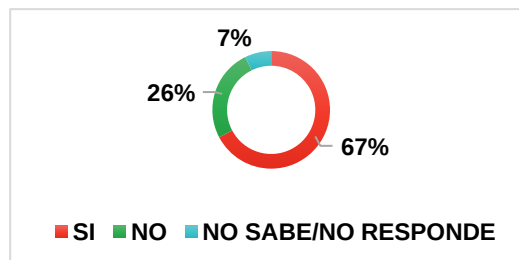
SI	85%	47
NO	15%	8
	100%	55



Actitud, Perseverancia y Pasión

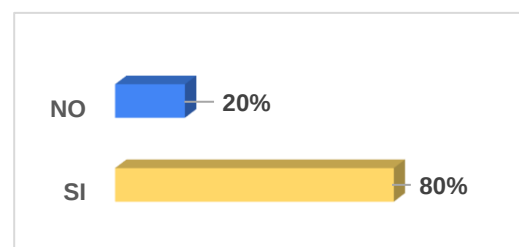
Pregunta No 4. El tiempo transcurrido desde que radicó su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD), hasta cuando recibió la respuesta, fue oportuno?

SI	67%	37
NO	25%	14
NO SABE/NO RESPONDE	7%	4
	100%	55



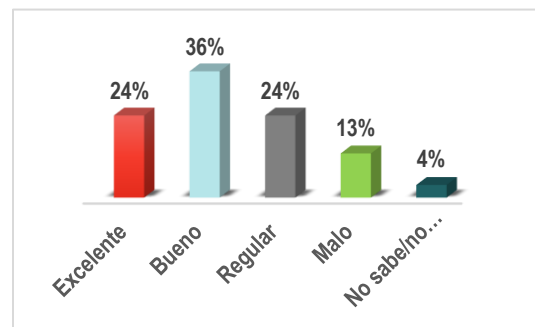
Pregunta No 5. Conoce los canales de atención que dispone el Club Militar para radicar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)

SI	80%	44
NO	20%	11
	100%	55



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

Excelente	24%	13
Bueno	36%	20
Regular	24%	13
Malo	13%	7
No sabe/no responde	4%	2
	100%	55



Actitud, Perseverancia y Pasión

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

Conceptos Favorable	Cantidad
Felicitaciones	98
Opiniones Positivas	8
Agradecimientos	13

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	22
Reclamos	113

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:

- Inicio Escuelas Deportivas-mes de enero de 2023 (Sede Principal)
- Celebración Día San Valentín- Mes de febrero de 2023 (tres Sedes)
- Celebración Día Internacional de la Mujer-mes de marzo de 2023 (tres Sedes)
- Celebración Día del Hombre-mes de marzo de 2023 (tres Sedes)
- Inscripción e inicio de Escuelas Deportivas-mes de marzo de 2023 (tres Sedes)



Actitud, Perseverancia y Pasión

Sede Principal

Día de la mujer
TORNEO DE BOLIRANA

Sábado 4 de marzo
2:00 p.m.
Premiación: 1° y 2° puesto

Cupo | 10 mujeres socias del Club.

Ronda clasificatoria: Las cinco primeras jugadoras pasan a la siguiente ronda.
Ronda final: Premios para los dos primeros lugares.

Mayor información,
Marco Vela.
312 2026114

Oficina Recreación y Deportes.
601 2905077 ext. 2378

66 años

Sede Principal

| Apreciados socios |

Las inscripciones para los cursos deportivos de marzo se realizarán en las siguientes fechas:

Lunes 27 de febrero al viernes 3 de marzo
De 8:20 a.m. a 12:00m y de 1:00 p.m. a 3:30 p.m.

Documentos obligatorios para la inscripción:
Fotocopia del documento de identidad o registro civil.
Fotocopia del carné COVID.
2 fotos 3x4.

* Los cursos tienen una duración de cuatro fines de semana, una hora sábado y una hora domingo.
El horario se establece de acuerdo con la edad y/o nivel del curso.

**Tenis
Taekwondo
Fútbol
Natación**

- ✓ 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 17.673 fans
- Instagram 4.401 seguidores
- Twitter 3.279 seguidores
- YouTube 595 suscriptores

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 2905077 extensión 2223



Actitud, Perseverancia y Pasión

- 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) Diseño del mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2023.
- f) En la página web: www.clubmilitar.gov.co , en la ventana “Ley de Transparencia”, se encuentra publicado el Plan Anti-corrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2023
- g) Diseño e implementación del Instrumento Plan de Trabajo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)
- h) Se encuentra en proceso de presentar la propuesta de Formulario Único de Trámites, con el fin de que sea validado y consensado con todos con los responsables que se involucran en el desarrollo del formulario, siguiendo los lineamientos del DAFP, programa Gobierno en línea y la guía del lenguaje común de intercambio de información, en cumplimiento en lo establecido en la Política de Racionalización de Trámites.
- i) Actualizaciones del botón “Participa” en la página web de la Entidad www.clubmilitar.gov.co
- j) 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,

(ORIGINAL EN FIRMA)

Vicealmirante (RA) **HECTOR ALFONSO MEDINA TORRES**
Director General Club Militar

VoBo Coronel John Fredy Ubaque Rodriguez, Subdirector General Club Militar

Reviso: Teniente Coronel (RA) Jorge Elmer Calderón Bermúdez, Grupo Misional de Atención Integral al Socio

Elaboró: Yenni P. Peñaloza Rodríguez, Profesional de Defensa



Actitud, Perseverancia y Pasión