

241/0409

Bogotá, julio 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 Segundo Trimestre del año 2023.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR- PRIMER TRIMESTRE 2023

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1348	1348	0	0	0

1.2 PERIODO ACTUAL- SEGUNDO TRIMESTRE 2023

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1274	1251	23	0	0%

De acuerdo a la información registrada anteriormente de un total de 1274 solicitudes recibidas en la Entidad, se evidencia que para este segundo 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 SEGUNDO TRIMESTRE 2023

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	CONSULTA	SUBTOTALES
Sede Principal	314	19	83	41	0	0	457
Sede Las Mercedes	2	1	10	2	0	0	15
Sede Paipa	796	3	1	2	0	0	802
TOTAL	1112	23	94	45	0	0	1274
% TOTAL	87.2%	1.8%	7.4%	3.6%	0%	0%	100%

Durante el segundo trimestre del año 2023, se recibieron en el Club Militar 1.274 solicitudes distribuidas así: 1112 peticiones, 23 quejas, 94 reclamos, 45 sugerencias y 0 denuncia, como resultado se tiene que la solicitud más recibida en la Entidad con un 87.2%% son las Peticiones (de información y/o de documentos), seguidas por los Reclamos en un 7.4% equivalentes a 94 solicitudes.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL	%
Aspectos Misionales	1032	14	55	35	0	0	1136	89%
Aspectos Contenciosos	5	1	0	0	0	0	6	0.5%
Aspectos de Contratación	8	0	0	0	0	0	8	1%
Aspectos de Personal	9	0	0	0	0	0	9	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	32	2	13	2	0	0	49	4%
Incorporacion Cursos	0	0	0	0	0	0	0	0%
Aspectos de Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0%
Atencion al Usuario	5	0	0	0	0	0	5	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	21	6	26	8	0	0	61	5%
TOTAL	1112	23	94	45	0	0	1274	100%

Fuente: Matriz de PQRSD Segundo 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 1136 solicitudes (89%) 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 1112 solicitudes (87%) seguido por los Reclamos con 94 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	662	%
Presencial (Formulario PQRS)	106	%
Línea Gratuita	0	0%
Línea Directa	0	0%
Internet: Redes Sociales	8	%
Internet: Sitio Web	55	3%
Internet: Chat	0	0%
Empresas de Mensajería	0	0%
TOTAL	831	100%

Fuente: Matriz de PQRS Segundo 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	0	3%
Atención Presencial	14	3%
Atención Telefónica	429	94%
Call Center	0	0%
Foros	0	0%
Otros-WhatsApp	0	0%
TOTAL	443	100%

Fuente: Matriz de PQRS Segundo Trimestre 2023

El canal de comunicación más utilizado en la Entidad para este segundo trimestre del año 2023, es el canal virtual con 725 solicitudes radicadas (57%) seguido del canal telefónico con 429 solicitudes radicadas (34%)

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

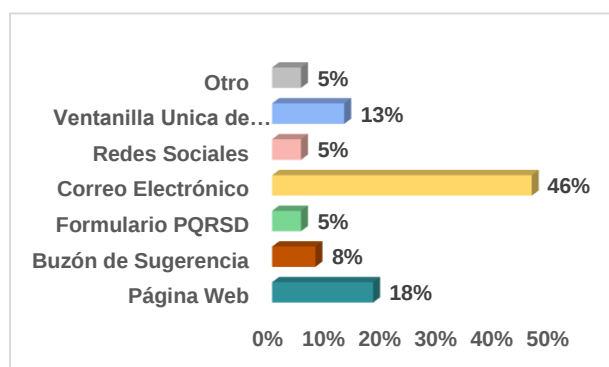
6.1 Medición de Satisfacción

Esta medición contiene el análisis de los resultados obtenidos entre el 01 de abril al 30 de junio 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 (PQRSD) en el Club Militar, tomando una muestra de 39 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.

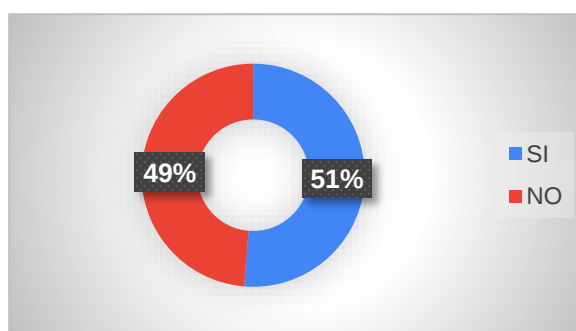
Pregunta No 1. Medio a través del cual usted realizó su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)

Página Web	18%	7
Buzón de Sugerencia	8%	3
Formulario PQRSD	5%	2
Correo Electrónico	46%	18
Redes Sociales	5%	2
Ventanilla Única de Radicación	13%	5
Otro	5%	2
Total	100%	39



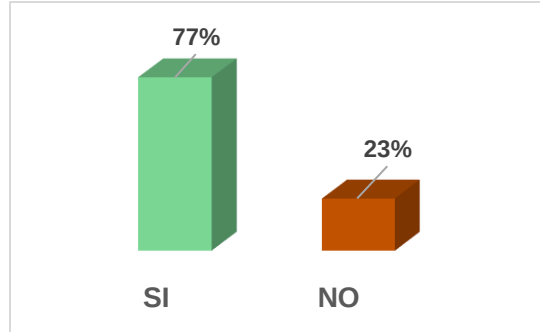
Pregunta No 2. Quedó conforme con las explicaciones, información y/o datos suministrados por el Club Militar (claro y lenguaje sencillo), teniendo en cuenta su solicitud

SI	51%	20
NO	49%	19
TAL VEZ	0%	0
Total	100%	39



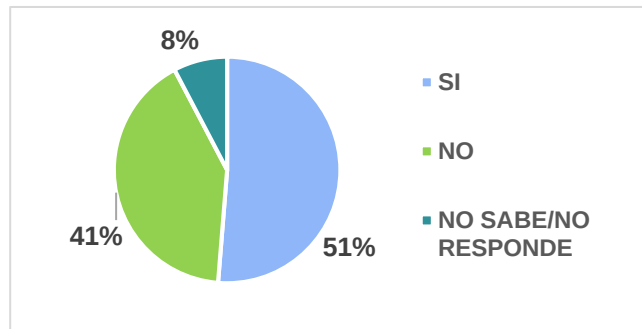
Pregunta No 3. Fue fácil acceder al canal por el cual realizó la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)

SI	77%	30
NO	23%	9
Total	100%	39



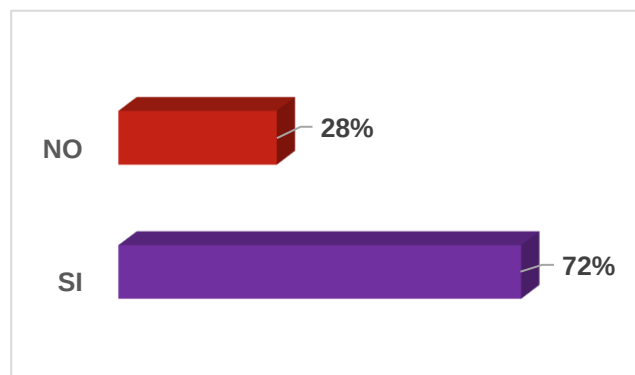
Pregunta No 4. El tiempo transcurrido desde que radicó su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD), hasta cuando recibió la respuesta, fue oportuno?

SI	51%	20
NO	41%	16
NO SABE/NO RESPONDE	8%	3
TOTAL	100%	39



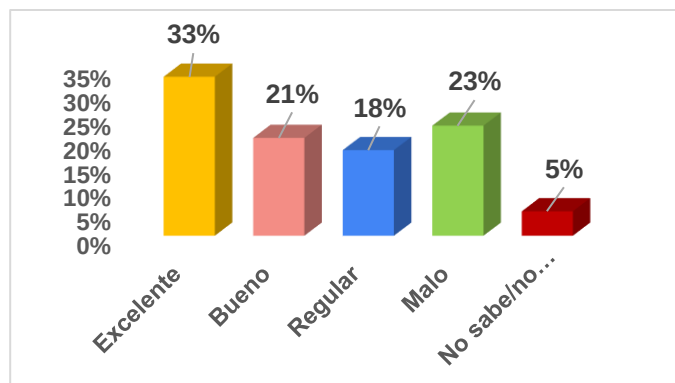
Pregunta No 5. Conoce los canales de atención que dispone el Club Militar para radicar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)

SI	72%	28
NO	28%	11
TOTAL	100%	39



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

Excelente	33%	13
Bueno	21%	8
Regular	18%	7
Malo	23%	9
No sabe/no responde	5%	2
TOTAL	100%	39



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:

- Visita Escuela Militar de Cadetes-mes de abril de 2023
- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas-25 de mayo de 2023
- Celebración Día de la Madre- Mes de mayo de 2023 (tres Sedes)
- Celebración Día del Padre- Mes de junio de 2023 (tres Sedes)
- Aniversario 67 años Club Militar-13 de junio de 2023 (tres Sedes)
- Reunión Sesión Café con el Director “Generales del Arma de Ingenieros”-27 de mayo de 2023
- Visita a la Escuela Naval “Almirante Padilla”-mayo de 2023
- Celebración San Pedro-Sede Las Mercedes-junio de 2023
- Vacaciones Recreativas-Sede Principal-mes de junio de 2023
- Visita Escuela de Aviación “Marco Fidel Suárez”-mes de junio de 2023



Club Militar
¡Actitud, Perseverancia y Pasión!

AUDIENCIA PÚBLICA
de rendición de cuentas

Jueves 25 de mayo
| 10:00 a.m. |

Síguenos en:

Foro virtual
www.clubmilitar.gov.co

YouTube
<https://bit.ly/3jaldGw>

COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

Feliz día PAPA

Club Militar
¡Actitud, Perseverancia y Pasión!

67

COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

Club Militar
¡Actitud, Perseverancia y Pasión!

VACACIONES
REGREATIVAS

La Sede Principal del Club Militar invita a los niños socios, entre 5-13 años, para que participen en nuestras vacaciones recreo-deportivas.

Semana 1: Martes 27 al viernes 30 de junio.
Semana 2: Martes 4 al viernes 7 de julio.
| 08:00 a.m. a 4:00 p.m. |

Valor de inscripción por semana
Socios: \$250.000 por Niño@
Invitados: \$300.000 por Niño@

Mayor información:
601 2905077 ext. 2378
Cel: 321 2948726
deportessedepincipal@clubmilitar.gov.co

COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

Actitud Perseverancia Pasión

67 AÑOS
1956 - 2023

SEDE PRINCIPAL

SEDE SOCHAGOTA

SEDE LAS MERCEDES

Club Militar
¡Actitud, Perseverancia y Pasión!

- ✓ 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 17.780 fans
Instagram 4.632 seguidores
Twitter 3.347 seguidores
YouTube 657 suscriptores

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) 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) Actualizaciones del botón “Participa” en la página web de la Entidad www.clubmilitar.gov.co
- i) 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,

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

VoBo Coronel John Fredy Ubaque Rodríguez, Subdirector General Club Militar

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

Elaboró: Yenni P. Peñaloza Rodríguez, Profesional de Defensa