

 CLUB MILITAR	INFORME CONTROL INTERNO	CODIGO:EC-C01-01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/12
--	--------------------------------	---

SEGUIMIENTO

AUDITORIA

INFORME No. 008

ASUNTO: SEGUIMIENTO ALA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, REGLAMOS y DENUNCIAS (PQRD)

1. OBJETIVO:

Dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, en el cual se norma lo siguiente: "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular", en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993.

2. ALCANCE:

Proceso y gestión de la atención de peticiones, quejas, reglamos y denuncias (PQRD) presentadas a la entidad en el segundo semestre de 2014 y primer semestre de 2015.

3. INSUMOS:

- **INTERNOR:**
 - Resolución 307 de 2007.
- **EXTERNOS**
 - Ley 1474 del 2011 Artículo 76.
 - Ley 1437 de 2011 Título 2
 - Circular externa No. 001 de 2011 expedida por El Consejo Asesor Del Gobierno Nacional En Materia De Control Interno De Las Entidades Del Orden Nacional Y Territorial.
 - Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano.

4. INFORME EJECUTIVO:

La oficina Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de julio de 2011, presenta a la alta Dirección y demás interesados, el informe de las actividades y procesos realizados en la administración de PQRD en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes durante el segundo semestre del año anterior.

• **UBICACIÓN:**

Con el fin de seguir las estrategias del gobierno nacional en cuanto a la atención y servicio que las entidades del estado deben brindar a la ciudadanía, se recomienda evaluar la ubicación de la oficina de

 <p>CLUB MILITAR</p>	<p>INFORME CONTROL INTERNO</p>	<p>CODIGO:EC-C01-01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/12</p>
--	---------------------------------------	--

atención al ciudadano, debido a que esta debe estar en un lugar visible y de fácil acceso a la comunidad en general (Debe ser de fácil acceso para personas con alguna discapacidad).

- **RECEPCIÓN:**

CORREO POSTAL:

Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se verifica el control y el seguimiento sobre las PQRD recibidas por la entidad, para lo cual se evidencia que no todas las peticiones recibidas por la entidad son registradas en el aplicativo, de acuerdo con la verificación realizada en el sistema con las siguientes peticiones.

- Alejandro Alarcón Pérez Radicado: 1-15-00000956
- Libardo Alarcón Revelo Radicado: 1-15-00000656
- Tatiana maría Molina Arrieta Radicado: 1-15-00001583
- Protección pensiones y cesantías Radicado: 1-15-00001421
- Santiago Ruiz Medina Radicado: 1-15-00001611

Se solicitó a la oficina de archivo y correspondencia la relación de PQRD recibida por la ventanilla única en el lapso de 1 de enero a 30 de junio, en el cual se evidencian 28 derechos de petición radicados por este medio. En la planilla se relacionan como destinatarios las diferentes áreas de competencia pero NO el administrador de PQRD, que de acuerdo con el procedimiento "TRATAMIENTO DE PQRD", es a quien se debe remitir en primera instancia para el correspondiente registro en el aplicativo Web PQRD.

De igual forma se hizo seguimiento a la respuesta oportuna a los derechos de petición, evidenciando que:

- No se cumple con los tiempos establecidos conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. "Los términos para resolver son:
 - *Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.*
 - *Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.*
 - *Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.*
 - *Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción"*

Esta situación es recurrente, evidenciado en seguimiento realizado en el año 2014 donde se observan las siguientes cantidades de PQRD sin respuesta oportuna: sede principal 269, grupo de gestión mercadeo y socios 18, sede las mercedes 36, sede Paipa 1,

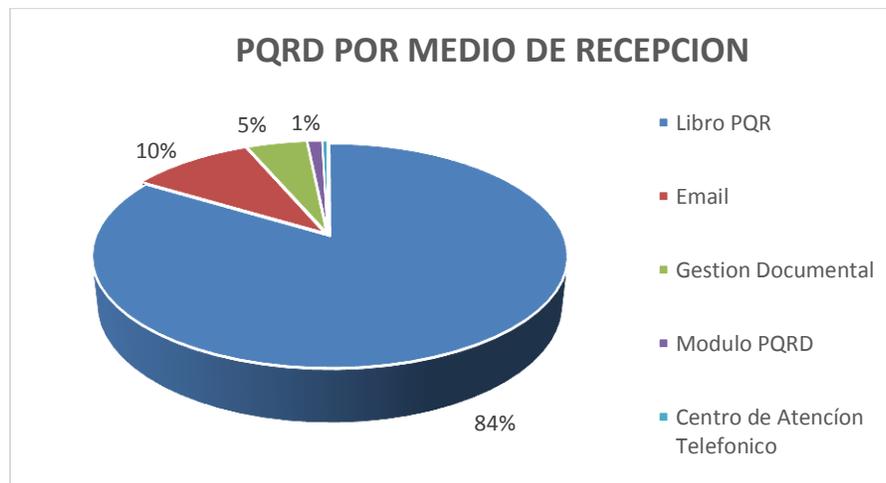
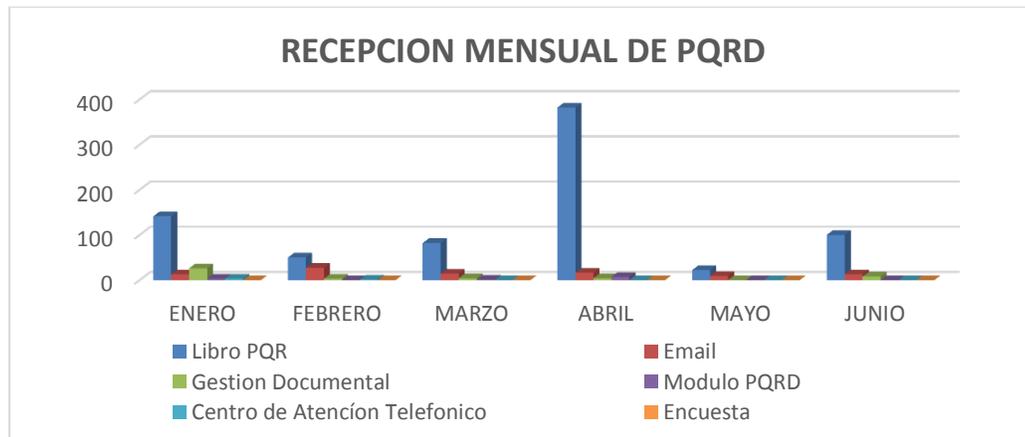
- Algún otro derecho de petición como el caso de ALEJANDOR ALARCON PEREZ, a la fecha de revisión no se le había dado respuesta a su petición presentada el día 10 de abril.
- Se está dando respuesta los derechos de petición por medio de llamadas telefónicas, y no se está dejando el registro de las respuestas dadas.

APLICATIVO WEB PQRD:

A continuación se relaciona el número de PQRD que de acuerdo al aplicativo Web, ingresaron al Club a través de los diferentes medios de comunicación que tiene la entidad para tal fin, específicamente para el periodo del primer semestre de 2015.

**TOTAL DE PETICIONES POR MEDIOS
RANGO DE FECHAS :2015-01-01 al 2015-06-30
GENERADO EL 2015-07-16**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	CANTIDAD
Libro PQR	141	50	82	382	22	100	777
Email	13	27	14	16	9	13	92
Gestión Documental	26	3	4	4	0	8	45
Módulo PQRD	3	0	1	7	0	0	11
Centro de Atención Telefónico	3	1	0	0	0	0	4
Encuesta	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL							929



 CLUB MILITAR	INFORME CONTROL INTERNO	CODIGO:EC-C01-01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/12
--	--------------------------------	---

De lo anterior se observa que:

- No es congruentes las solicitudes que presenta el sistema en el semestre por gestión documental, toda vez que la oficina de archivo y correspondencia registra 28 solicitudes y el sistema presenta 45.
- La mayor cantidad de peticiones son recibidas por el libro de PQRD, pero estas tan solo presentan un 7% son resultas

ETIQUETAS DE FILA	Cerrado	En tramite	Resuelto	Total general	% Resuelto
Centro de Atención	2	2		4	0%
Email	55	31	6	92	7%
Gestión Documental	22	16	7	45	16%
Libro PQR	205	521	51	777	7%
Módulo PQRD	4	7		11	0%
TOTAL GENERAL	288	577	64	929	7%

- Considerando los siguientes conceptos:
 - **Cerrado:** Es el estado que dan los dueños de los procesos cuando solucionan las PQRD.
 - **Resuelto:** Estado cuando es revisada la respuesta por la administradora PQRD y se establece que es congruente con lo que está solicitando el peticionario.

No se evidencia un seguimiento oportuno de las respuestas dadas. Se tomó como ejemplo las solicitudes registradas en la siguiente tabla, las cuales no registran seguimiento por parte de la administradora de PQRD.

ID	Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Identificación	Creación	estado	tipo	tipo1
11262	SANDRA	MILENA	ESPITIA	QUINTERO	31790089	2015-01-26 12:08:37	Cerrado	PETICION	DESVINCLACI
11263	NATALIA	ANDREA	BORDA	GAVIRIA	52953773	2015-01-26 07:03:06	Cerrado	PETICION	DEVOLUCI
11278	NORMAN	LEON	ARANGO	FRANCO	19349673	2015-02-02 07:49:11	Cerrado	PETICION	DESVINCLACI
11301	EDWIN	FERNEY	GUERRERO	NARANJO	1014216665	2015-02-10 09:24:28	Cerrado	PETICION	DESVINCLACI
11421	LUIS	EDILBERTO	SERRATO	URREGO	19382922	2015-03-09 11:12:39	Cerrado	PETICION	DESVINCLACI
11430	SANDRA	MIREYA	VARGAS	VARGAS	24050115	2015-03-13 04:51:31	Cerrado	PETICION	DESVINCLACI
11476	JORGE	ELIECER	RODRIGUEZ	TORDECILLA	71527180	2015-03-26 04:28:37	Cerrado	PETICION	DESVINCLACI

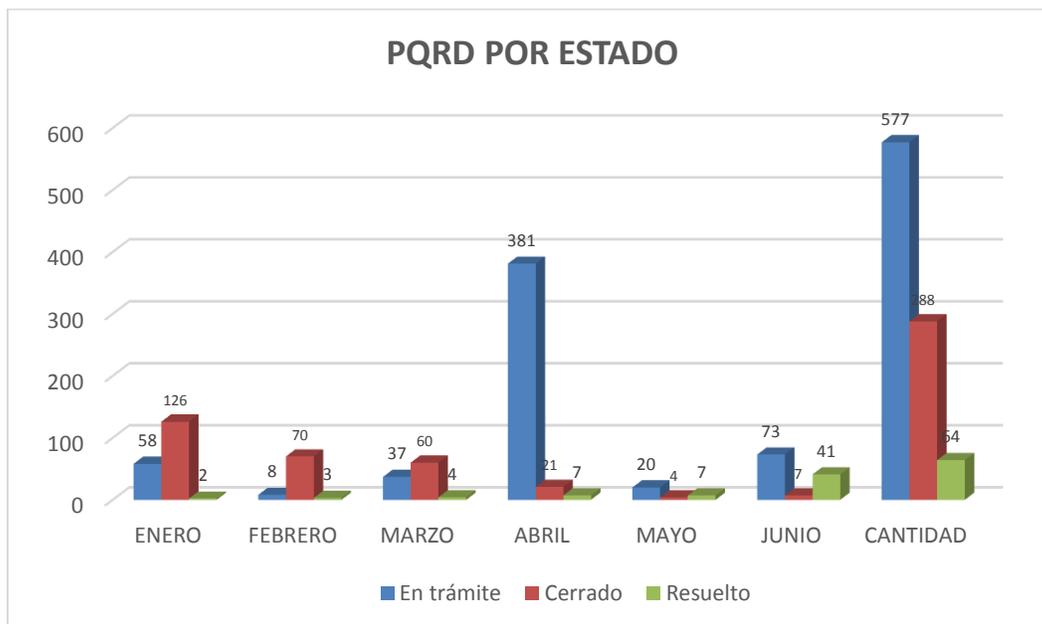
- Se evidencia tiempos promedios de respuesta en el aplicativo, superiores a 15 días normativos, de igual forma no observa seguimiento del estado de las peticiones.

- No se evidencia un único criterio para la distribución de peticiones, ya que se encuentran peticiones de desvinculación remitidas a Mercadeo e Imagen Institucional, Socios y Carnetización y otras áreas.

Se realiza seguimiento a la respuesta oportuna de las peticiones que se encuentra registradas en el portal Web. Se evidencia que 577 peticiones no se les han dado respuesta, y se encuentran en estado "En trámite".

TOTAL DE PETICIONES POR ESTADOS
RANGO DE FECHAS: 2015-01-01 al 2015-06-30
GENERADO EL 2015-07-14

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	CANTIDAD
En trámite	58	8	37	381	20	73	577
Cerrado	126	70	60	21	4	7	288
Resuelto	2	3	4	7	7	41	64
TOTAL							929



Se observa que en el mes de abril presenta la mayor cantidad de peticiones, pero de igual forma es el mes que presenta menos gestión de respuesta.

 CLUB MILITAR	INFORME CONTROL INTERNO	CODIGO:EC-C01-01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/12
--	--------------------------------	---

Mejora procedimientos administrativos							29	29
Oferta alimentos y bebidas					21			21
Personalización del servicio							13	13
Precio inadecuado del servicio					23			23
Producto entregado		12						12
Reporte de operación sospechosa								3
Reserva alojamiento	6							6
Retraso tiempo de espera					16			16
Servicio prestado		250						250

- SEGUIMIENTO Y CONTROL:**

El aplicativo utilizado por la entidad para la gestión de PQRD tiene la opción para realizar seguimiento y control de la materialidad y oportunidad de las respuestas.

Considerando que la materialidad de las respuestas se evidencia al encontrarse las peticiones en estado CERRADO, se concluye que no es efectivo el control, dado que tan solo el 31% de las peticiones registradas presenta estado cerrado.

La oficina asesora de planeación a través de la coordinadora de PQRD realiza seguimiento trimestral a la gestión realizada en el tema y lo registra en un informe que es enviado a la coordinadora del grupo de atención y orientación al ciudadano.

Este informe contiene las estadísticas de las PQRD, solicitudes por clase de asunto, según el medio de recepción, seguimiento e impacto sobre los usuarios, actividades realizadas y compromiso institucional con la democratización de la gestión pública.

Al confrontar la información reflejada en el informe y la arrojada por el sistema, se evidencian diferencias en las cantidades.

RESULTADOS APLICATIVO		RESULTADOS INFORMES	
TIPO	CANTIDAD	TIPO	CANTIDAD
CONSULTA	26	CONSULTA	272
DENUNCIA	4	DENUNCIA	1
PETICION	24	PETICION	36
QUEJA	57	QUEJA	37
RECLAMO	215	RECLAMO	140
SUGERENCIA	164	SUGERENCIA	110

De igual manera la oficina de Planeación, informa los resultados del seguimiento a los funcionarios del Club a través del ejercicio de rendición de cuentas.



Resultados PQRSD Primer Semestre 2015

Resultados PQRD Vigencia 2015-I

Seo	Peticion	Queja	Reclamo	Denuncias	Consultas	Sugerencias	Felicitaciones	Total de PQRD	%
SEDE PRINCIPAL	6	22	119	1	140	36	22	415	44
CENTRO VACACIONAL LAS MERCEDES	0	10	2	0	83	20	22	137	19
CENTRO VACACIONAL PAIPA (SICHINGOTA)	0	5	4	0	30	40	191	279	30
RESERVADES E READER INSTITUCIONA	14	0	7	0	7	5	4	37	4
CREDITO COBRANZAS	15	0	8	0	3	1	0	27	3
ORIGINA ASISORA JURIDICA	1	0	0	0	0	0	0	1	0
TOTAL DE PQRD	36	37	140	1	271	111	337	933	100
CASOS RESUELTOS	27	10	62	0	264	50	191	613	
CASOS PENDIENTES	9	19	77	1	7	61	146	220	
PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA	29	74	40	>90	30	51	41	39	

SATISFACCION POR PQRD **77%**

90% <ul style="list-style-type: none"> Estado de instalaciones en zonas comunes, accesibilidad de áreas, limpieza y presentación, deficiencia en controles de seguridad y soluciones que involucran las líneas de negocio SEDE PRINCIPAL	6% <ul style="list-style-type: none"> Presentación de zonas verdes y zonas comunes, accesibilidad de áreas Actitud de los funcionarios en el servicio, falta de cortesía y buena atención SEDE LAS MERCEDES	4% <ul style="list-style-type: none"> Oferta de servicios a través de convenios con el fin de tener tarifas preferenciales para piscinas termales SEDE PAIPA
--	--	--

PARTICIPACION POR SEDES CON CONCEPTO DESFAVORABLE

214 PQRD



Tiempos de Respuesta



136 PQRD



Alimentos y bebidas 36%

- Demora y retraso en los tiempos de respuesta, número de atención incorrecta. Actitud de funcionarios desordenada e indolente en el servicio.
- Orden de alimentos y bebidas por temperatura y porción inadecuada, falta de variedad, mal sabor, mala presentación - Precio inadecuado del servicio
- Menús de la región mal preparados
- Inexistencia de menús infantiles

Acciones Correctivas:

N° 83 Almorzar y Bebidas
N° 88 Alojamiento
N° 86 Reservación y reportes

334 PQRD



Alojamiento 7%

- Suministro de información incompleta
- Precio inadecuado del servicio y cobros incorrectos de consumos
- Mal estado por dentro de habitaciones, incomodidad en el servicio de alojamiento y presentación de instalaciones, baños.
- Mal estado de camas y muebles, colocar un peso que sea más higiénico
- Falta de control por parte de funcionarios (Señal Las Mercedes)
- Establecer planes promocionales, donde se generen descuentos progresivos en el valor del alojamiento.
- En casillas de cambio vacaciones, disponer de electrodomésticos e instrumental de cocina (cocción, platos, horno, trípode, Sábana, toalla, ropa monomando) y otro elemento para cubrir los anejos. Fomentar colocar toallas de mano en el alojamiento.
- Disponer de banderas de seguridad en el baño e exterior, completar el número de batas por cuarto.

72 PQRD



Recreación y deportes 46%

- Limpieza y presentación de las zonas húmedas
- Distancia e incomodidad en zonas deportivas (Sede Las Mercedes y Principal)
- Mal servicio por parte de funcionarios en la recepción de solicitudes
- Remodelación zonas húmedas en centros vacacionales

32 PQRD



Eventos 6%

- No hay comunicación efectiva para información de servicios en las instalaciones de la Oficina de Eventos (Sede Principal)

 CLUB MILITAR	INFORME CONTROL INTERNO	CODIGO:EC-C01-01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/12
--	--------------------------------	---

5. HALLAZGOS

TIPO OM/NC	CRITERIO Normativo	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO NC= (Magnitud+ descripción del incumplimiento + evidencia objetiva + criterio incumplido) OB= (Situación observada + potencial incumplimiento)
NC	Ley 1437 de 2011 Art. 14	Se evidencian derechos de petición que fueron contestados en tiempo superior a los 15 días establecidos por la Ley 1437/11, como es el caso de los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nancy Arévalo M – T. respuesta: 45 días- gestionado por la oficina Jurídica ➤ Emma Inés Rodríguez – T. respuesta: 35 días - gestionado por la oficina Jurídica ➤ Luis Edilberto serrano – T. de respuesta: 172 días - gestionado por el aplicativo.
NC	Procedimiento Tratamiento PQRD	No se evidencia cumplimiento del procedimiento Tratamiento PQRD, código DE-P04 en razón a que todas las peticiones recibidas por los diferentes medio no son registradas en el aplicativo de la página WEB, como es el caso de las siguientes personal, quienes en el sistema Kairon aparece que derecho de petición. <ul style="list-style-type: none"> • Alejandro Alarcón Pérez • Libardo Alarcón Revelo • Tatiana maría Molina Arrieta • Protección pensiones y cesantías • Santiago Ruiz Medina
NC	Procedimiento Tratamiento PQRD	No se evidencia que se realice control de la materialidad de las respuestas dadas, lo cual se ve reflejado en: <ul style="list-style-type: none"> • La petición presentada por la señora Natalia Andrea Borda con CC 52953773 en la respuesta se encuentra un documento con destinatario Constanza Liliana Castro, lo cual refleja falta de seguimiento y control por parte del club en las respuestas dadas a los peticionarios. • La respuesta dada a la petición presentada por Luis Eduardo Serrano Urrego no es coherente con las peticiones formuladas.
O	Estándares para la atención de peticiones, Quejas, sugerencias y reclamos.	Las cantidades de PQRD presentadas en los informes de seguimiento y control de la oficina planeación no concuerdan con las estadísticas arrojadas por el aplicativo, al igual ocurre con el reporte prestado el Gestión documental. <ul style="list-style-type: none"> • La oficina de correspondencia registra 28 solicitudes y el sistema presenta 45. • De acuerdo con los informes de planeación, durante el primer trimestre se evidencian 272 consultas y el sistema arroja 26, el informe de planeación presenta 37 quejas y el aplicativo refleja 57.
O	Estándares para la atención de peticiones, Quejas, sugerencias y reclamos.	Es importante se dé el oportuno seguimiento al cierre de las respuesta dadas mediante el aplicativo, dado que se evidencia que de 926 peticiones recibidas, tan solo 288 presentan estado cerrado

 <p>CLUB MILITAR</p>	<p>INFORME CONTROL INTERNO</p>	<p>CODIGO:EC-C01-01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/12</p>
--	---------------------------------------	--

6. RECOMENDACIONES:

Con el fin de dar cumplimiento con lo establecido por el Gobierno Nacional, relacionado con las PQRD se recomienda al momento de dar respuesta a las peticiones tener en cuenta:

- Las implicaciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código código de procedimiento administrativo y de los contenciosos administrativo.
- El texto de la Ley 1755 fechada junio 30 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho de petición. Algunos aspectos de interés mencionados en este norma:
 - ✓ Cualquier solicitud realizada a un servidor público en desarrollo de sus funciones, se entiende que es ejercicio del derecho de petición, aunque este no se haya invocado expresamente.
 - ✓ El término para resolver un derecho de petición es de 15 días.
 - ✓ Si se trata de una consulta el término es de 30 días.
 - ✓ Si se trata de requerimientos de información y documentos, el término es de 10 días.
 - ✓ En ejercicio del derecho de petición se podrá solicitar: el ejercicio de un derecho, la intervención de una entidad o u funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.
 - ✓ El ejercicio del derecho de petición es gratuito. Puede realizarse sin necesidad de Representación a través de un abogado.
 - ✓ La petición podrá presentarse verbalmente, por escrito o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Para el ejercicio de la petición verbal cada entidad dispondrá de una oficina y la misma será reglamentada por el gobierno nacional en un plazo de 90 días.
 - ✓ Ninguna autoridad puede negarse a la radicación de peticiones respetuosas.
 - ✓ Las peticiones que impliquen la atención de un derecho fundamental tendrán atención prioritaria
- Establecer que sea en la oficina de atención al ciudadano donde se radiquen todas las PQRD, con el objeto de llevar el control y seguimiento de las mismas.
- Que la oficina de atención al ciudadano al momento de re-direccionar las peticiones a los diferentes destinatarios, establezca a manera de control una planilla con un número de registro, fecha y hora en que fue recibida la petición, y el día de vencimiento del término para dar respuesta a la misma.
- El área encargada de consolidar las PQRD, al momento de re direccionarlas a los diferentes destinatarios, les debe informar el término con el que cuentan para dar respuesta, y la fecha en que se vence dicho plazo.
- Para dar respuesta a las peticiones realizadas por llamadas telefónicas, al momento de recibirla se le debe asignar un número de registro, la respuesta otorgada debe quedar registrada en un archivo indicando el nombre de la persona a quien va dirigida, la fecha de recibido y fecha de respuesta.
- El área responsable de gestionar las PQRD debe realizar seguimiento a las peticiones que fueron re direccionadas a las diferentes dependencias, con el fin que estas sean contestadas dentro de los términos establecidos por la Ley.
- Teniendo en cuenta que la gran mayoría de peticiones que se encuentran sin dar respuesta son las registradas en el libro, la oficina responsable de gestionarlas, a diario y al final de la jornada laboral debe revisar el libro con el fin de verificar cuantas peticiones fueron presentadas, remitirlas al área competente para que se otorgue la respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley, teniendo en cuenta que estos comienzan a correr a partir del día siguiente de presentada la petición.

 <p>CLUB MILITAR</p>	<p>INFORME CONTROL INTERNO</p>	<p>CODIGO:EC-C01-01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/12</p>
--	---------------------------------------	--

- En lo que respecta a las sedes Vacacionales, se debe brindar capacitación alusiva al tema de las PQRD, indicando que la omisión de dar respuesta a las peticiones dentro de los términos establecidos por la Ley, será constitutivo de una falta disciplinaria, así mismo el responsable de la oficina de atención ciudadana de la sede principal debe hacer seguimiento a los centros vacacionales

7. CONCLUSIONES:

De lo anteriormente expuesto se concluye que no es efectivo el control ejercido por la entidad, ya que no está cumpliendo con las estrategias del gobierno nacional en cuanto a la atención y servicio que las entidades del Estado deben brindar a la ciudadanía, toda vez que no se le está dando la debida importancia a las peticiones presentadas por los socios, ya que se les contesta a destiempo o en el peor de los casos no se les otorga respuesta.

8. SOPORTES DE LA REVISIÓN:

- Mediante memorando CM.230.A.14.1/195 de fecha 12 de agosto de 2014 a oficina Asesora de planeación se solicita información
- Mediante memorando CM.230.A.14.1/225 de fecha 30 de septiembre de 2014 a oficina Asesora de planeación se recaba la solicitud de la información
- Mediante memorando CM.230.A.14.1/232 de fecha 14 de octubre nuevamente se recaba la solicitud de la información a planeación
- Mediante memorando CM.230.A.14.1/96 de fecha 27 de marzo de 2015 se solicita información de los derechos de petición a la Sede principal (anexo respuesta en un folio)
- Mediante memorando CM.230.A.14.1/97 de fecha 27 de marzo de 2015 al Coordinador Mercadeo Imagen Institucional se solicita información de derechos de petición.
- Mediante memorando CM.230.A.14.1/98 de fecha 27 de marzo de 2015 al Coordinador Grupo de Gestión Centro Vacacional las Mercedes se solicita información de derechos de petición
- Mediante memorando CM.230.A.14.1/99 de fecha 27 de marzo de 2015 al Coordinador Grupo de Gestión Centro Vacacional Paipa se solicita información de derechos de petición (anexo memorando CM.380.A del 9 de abril de 2015 respuesta en un folio)
- Mediante memorando CM.230.A.14.1/100 de fecha 27 de marzo de 2015 al Coordinador Grupo de Gestión Mercadeo e imagen institucional se solicita información la relación de derechos de petición segundo semestre 2014(se recaba por correo institucional con fecha 14/04/2015).
- Pantallazo de solicitud relación derecho de petición de fecha 14 de abril de 2015, enviado al grupo de Mercadeo del Club Militar.
- Mediante memorando CM.230.A.14.1/101 de fecha 27 de marzo de 2015 al Coordinador Grupo de Gestión Administrativa se solicita información la relación de derechos de petición segundo semestre 2014(se recaba por correo institucional con fecha 14/04/2015)
- Pantallazo de solicitud relación derecho de petición de fecha 14 de abril de 2015, enviado señor Coronel Néstor Rodríguez Hernández, Alcira Gutiérrez Sánchez.
- Mediante memorando CM.230.A.14.1/104 de fecha 27 de marzo de 2015 al Coordinador Grupo de Gestión Sede Principal se solicita información la relación de derechos de petición segundo semestre 2014(se recaba por correo institucional con fecha 14/04/2015)
- Pantallazo de solicitud relación derecho de petición de fecha 14 de abril de 2015, enviado a la señora Betty Emilce Gómez Figueredo, Grupo de Gestión Sede Principal.

 <p>CLUB MILITAR</p>	<p>INFORME CONTROL INTERNO</p>	<p>CODIGO:EC-C01-01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/12</p>
--	---------------------------------------	--

- Mediante memorando CM.380.A.4/ de fecha 09 de abril de 2015 al señor Mayor (Ra) Hernán Carrera Sanabria Coordinador Grupo de Gestión Centro Vacacional Paipa, de asunto: Respuesta memorando CM.230.A.14.1/99.
- Mediante memorando CM.230.A.4/99 de fecha 27 de marzo de 2015 enviado al señor Mayor (Ra) Hernán Carrera Sanabria Coordinador Grupo de Gestión Centro Vacacional Paipa, de asunto: Solicitud información derecho de petición
- Memorando CM.321.A.7/0521 de fecha 20 de abril de 2015 enviado al Coordinador Grupo de Gestión Financiero, de asunto: Respuesta CM.230.A.14.1/103 fechado 27 de marzo 2015.
- Memorando CM.230.A.14.1/103 de fecha 27 de marzo de 2015, enviado al doctor Jesús Andrés Porras García Coordinador Grupo de Gestión Área Financiera, de asunto: Solicitud relación derechos de petición.
- Pantallazo de solicitud relación derecho de petición de fecha 14 de abril de 2015, enviado al señor Jesús Andrés Porras García, Rosalba Forero, Nubia RAMIREZ, Melquisedec Gil Romero
- Memorando CM.311-01-022 de fecha 21 de abril de 2015, enviado por el señor Teniente Coronel (Ra) Néstor David Rodríguez Hernández Grupo de Gestión Área Administrativa, de asunto: Respuesta solicitud información CM.230.A.14.1/11.
- Memorando CM.230.A.14.1/165 de fecha 23 de junio de 2015, enviado al Teniente Coronel (Ra) Néstor David Rodríguez Hernández Grupo de Gestión Área Administrativa, señorita Alba del Pilar Español, responsable archivo y correspondencia, de asunto: Solicitud relación derechos de petición.
- Memorando CM.311-01-037 de fecha 02 de julio de 2015, enviado por el señor Teniente Coronel (Ra) Néstor David Rodríguez Hernández Grupo de Gestión Área Administrativa.
- Pantallazo de solicitud información de fecha 14 de julio de 2015, enviado al señor Carlos Andrés Herrera Vinasco, Paola Suarez Blanco.
- Pantallazo respuestas derechos de petición de fecha 17 de julio de 2015, enviado por el Nelson Darío Flores García.
- Memorando CM.230.A.14.1/164 de fecha 23 de junio de 2015, enviado para el Grupo de Gestión Servicio, Mercadeo e Imagen Institucional, de asunto: solicitud relación derechos de petición.
- Memorando CM.354/454 de fecha 01 de julio de 2015, enviado por el Área de Socios, de asunto: Respuesta memorando CM.230.A.14.1/164
- Memorando CM.210.A.01/ de fecha 23 de junio de 2015, enviado a la señora Tatiana María Molina de Arrieta, de asunto: Respuesta petición.
- Memorando CM.354/469 de fecha 17 de julio de 2015 dirigido al área de socios, de asunto: Respuesta derechos de petición socios Ferney Libardo Arcos Revelo C.C 87.102.038 y Alejandro Alarcón Pérez C.C 74.181.414.
- Oficio de fecha 10 de abril de 2015 dirigido al señor General Jaime Esguerra Santos Director Club Militar, de asunto: Derecho de Petición.
- Copia de estado de cuenta N° 008325 periodo desde 17ene/2010 hasta 01/junio/2015, contentivo en tres (3) folios.
- Copia certificación expedida al señor Alarcón Pérez Alejandro, de fecha 18 de junio de 2015 suscrita por el señor Jesús Andrés Porras García Coordinador Grupo Gestión Área Financiera.
- Copia pantallazo Retiro Club Militar enviado por la señora Sandra Patricia González Burgos, dirigido al correo electrónico alejandro4142013@hotmail.com, de fecha 3 de junio de 2015.
- Copia de oficio enviado por el señor Mayor Ferney Libardo Arcos Revelo, de fecha 30 de junio de 2015, de asunto: Petición de desafiliación.
- Copia oficio CM.210.A.01/ de fecha 09 de diciembre de 2014 dirigido al señor German Eduardo Ramírez Reyes, de asunto: Respuesta derecho de petición.
- Copia de guía N° 1000050886 de fecha 2014-12-11, destinatario: German Eduardo Ramírez Reyes.

 CLUB MILITAR	INFORME CONTROL INTERNO	CODIGO:EC-C01-01 VERSION: 4 FECHA: 2015/06/12
--	--------------------------------	---

- Copia de pantallazo de correo electrónico enviado a la señora Sandra Patricia González Burgos, de asunto: Derecho de petición de fecha 17 de diciembre de 2014.
- Copia oficio CM.210.A.01/ de fecha 22 de diciembre de 2014 enviado a la señora Jenny Esperanza López Bernal, de asunto: Respuesta derecho de petición Vinculación hija socio.
- Copia derecho de petición de fecha 18 de diciembre de 2014, presentado por la señora Jenny Esperanza López Bernal.
- Copia registro civil de nacimiento indicativo serial 35717618.
- Copia oficio CM.210.A.01/ de fecha 19 de enero de 2015, enviado por el señor Ricardo Palomino Palencia de asunto: Respuesta solicitud.
- Copia de oficio de fecha 30 de diciembre de 2014, enviado por el señor Ricardo Palomino Palencia, representante legal comercializadora PYC Boutique.
- Copia de respuesta a derecho de petición, de fecha 20 de enero de 2015, dirigido al señor Carlos Eduardo Camacho Cruz.
- Copia de derecho de petición de fecha 24 de noviembre de 2014, presentado por el señor Carlos Eduardo Camacho Cruz.
- Oficio CM.210.A.12/1337 DIRIGIDO A LA SEÑORA Amparo Serna de Rosero, de referencia: Derecho de petición.
- Oficio de fecha 24 de diciembre de 2014, enviado por la señora Amparo Serna de Rosero.
- Copia de documento gestión de solicitudes.
- Memorando CM.230.A.14.1/170, de fecha 24 de junio de 2015, de asunto: Solicitud información.
- Memorando CM.220.A/261 de fecha 03 de julio de 2015, de asunto: Respuesta CM.230.A.14.1/170.
- Copia de resolución 1789 de 2014 por la cual se causa una novedad en la planta de personal del Club Militar.
- Memorando CM.340.A.14.1/1287 de fecha 19 de noviembre de 2014, de asunto: Notificación resolución 1789 de 2014 y funciones.
- Copia oficio tratamiento – PQRD.
- Copia de oficio resultados de las solicitudes recibidas primer trimestre 2015.
- Copia oficio CM.210.A.4/, de fecha 01 de junio de 2015, de asunto: respuesta solicitud copia derecho de petición.
- Copia derecho de petición, presentado por el señor Teniente Coronel Fernando Cifuentes García
- Copia oficio CM.210.A.01/, de fecha 02 de diciembre de 2014, de asunto: respuesta derecho de petición.
- Copia tarjeta de registro N° carnet 313288, contentivo en cuatro (4) folios.
- Copia de recibo de caja N° 360013951-1.
- Copia oficio CM.220-01/265 de fecha 08 de julio de 2015, de asunto: Informe segundo trimestre PQRD 2015.
- Copia de oficio resultado de las solicitudes recibidas segundo trimestre 2015.
- Copia memorando CM.230.A.14.1/166, de fecha 23 de junio de 2015.
- Copia memorando CM.210.A.4/108, de fecha 17 de julio de 2015, de asunto: Envío relación derechos de petición primer semestre 2015.

No siendo otro el motivo de este informe, se presenta a los 18 días del mes de julio de 2015.

ELABORO:

DOCUMENTO FÍSICO ORIGINAL DEBIDAMENTE FIRMADO

Ingeniera Diana Fernanda Chaves Alvarado
 Jefe Oficina Control Interno