

## MEMORANDO

CM. 230.A.14.1/ 11

FECHA: Bogotá, 17 de Enero de 2022

PARA: TC (RA) **JORGE ELMER CALDERON BERMUDEZ**, Coordinador Grupo Misional de Gestión Integral al Socio

CC: Señor Vicealmirante (RA) **HECTOR ALFONSO MEDINA TORRES**, Director General  
Capitán de Navío **O'NEIL VLADIMIR ACERO PEÑA**, Subdirector General

DE: Ingeniera **DIANA FERNANDA CHAVES ALVARADO**, Jefe Oficina de Control Interno

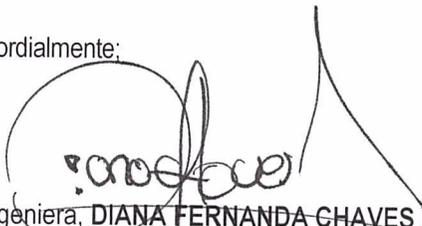
ASUNTO: Entrega informe Seguimiento a las PQRSD N°029

De manera atenta y dando cumplimiento al programa anual de auditoria, me permito presentar el informe No. 029, que trata sobre "**Informe Seguimiento a las PQRSD**" en el cual se presentan los resultados del ejercicio de la evaluación independiente y las recomendaciones para el fortalecimiento y mejora continua del proceso.

De lo anterior, se requiere la implementación de acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora, aplicando previamente un ejercicio acucioso de análisis de causas, con el ánimo de identificar la causa raíz, y así implementar las acciones pertinentes que eviten su nueva ocurrencia.

De antemano agradezco la atención prestada y respetuosamente solicito que el plan de mejoramiento correspondiente sea presentado en el formato registrado en el Sistema de Gestión de Calidad (Formato de código EC-P01-F06) y sea allegado a este despacho dentro de los siguientes ocho días (8) al recibo del presente informe.

Cordialmente;



Ingeniera, **DIANA FERNANDA CHAVES ALVARADO**  
Jefe Oficina Control Interno

Elaboro: Liseth Adriana Ruiz Mendez-ASSD- OCl



*Actitud, Perseverancia y Pasión*

 <b>CLUB MILITAR</b>	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	CÓDIGO: CM230.R02 VERSIÓN: 2 FECHA: 2014/09/09 Página 1 de 7
--	--------------------------------	---

**SEGUIMIENTO**

**AUDITORÍA**

**INFORME No. 029**
**ASUNTO:** SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)  
SEGÚN LA LEY 1474/2011

**1. OBJETIVO:**

Evaluar la oportunidad e idoneidad de las repuestas a las PQRSD que se han recibido durante la vigencia para garantizar un servicio de calidad tanto para los usuarios internos y externos en función del cumplimiento de los procesos misionales del Club Militar.

**2. ALCANCE:**

El seguimiento comprende la evaluación del proceso de Gestión de las Solicitudes de PQRSD que llegan a la entidad teniendo en cuenta lo establecido por la normatividad legal vigente y lineamientos establecidos por el Club Militar, tomando una muestra del 15% de las PQRSD recibidas a lo largo del año.

**3. INSUMOS:**
**Normatividad externa:**

- Ley 1474 de 2011 Artículo 76.
- Ley 1755 de 2015 (Donde se regula el Derecho Fundamental de Petición)
- Decreto 491 (Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones)

**Normatividad Interna:**

- GS-M03 Manual De Atención Al Ciudadano
- GS-P04 Tratamiento PQRSD
- GS-I05 Instructivo Buzón De Sugerencias

**4. INFORME EJECUTIVO**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza:

*“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... 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...”;*

La Oficina de Control Interno presenta el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (de ahora en adelante llamadas PQRD), del periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de octubre de 2021; para el efecto se tomó una muestra de peticiones presentadas ante Club Militar, con el propósito de evaluar el cumplimiento del procedimiento y directrices fijadas por la entidad, determinar el cumplimiento en la oportunidad y la

Lo anterior incumpliendo con los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y la actualización que se realizó a los tiempos de las peticiones en el Decreto 429 del 2020 y por lo cual se pueden presentar posibles procesos legales mayores para la entidad.

- Se observó que para el primer trimestre se recibieron un total de 350 solicitudes PQRSD donde 31 solicitudes (*Ver Tabla 1 Tiempos de respuesta de las PQRSD*) presentaron retrasos en los tiempos de repuesta estipuladas por la Ley 1755 de 2015 y la actualización que se realizó a los tiempos de las peticiones en el Decreto 429 del 2020, además, se observa que un 61% (*Ver Figura 1 Porcentaje de respuestas*) de las solicitudes retrasadas se resuelven durante los 10 días hábiles siguientes, por tal causa se debe tener en cuenta que por estos retrasos en las repuestas, los peticionarios están en su derecho de interponer una tutela a la entidad.
- Se observó que para el segundo trimestre se recibieron un total de 306 solicitudes PQRSD donde 24 solicitudes (*Ver Tabla 1 Tiempos de respuesta de las PQRSD*) presentaron retrasos en los tiempos de repuesta estipuladas por la Ley 1755 de 2015 y la actualización que se realizó a los tiempos de las peticiones en el Decreto 429 del 2020, además, se observa que un 42% (*Ver Figura 1 Porcentaje de respuestas*) de las solicitudes retrasadas se resuelven durante los 10 días hábiles siguientes, por tal causa se debe tener en cuenta que por estos retrasos en las repuestas, los peticionarios están en su derecho de interponer una tutela a la entidad, también se le dieron 6 respuestas de forma oportuna a los peticionarios pero incompletas durante la vigencia.
- Se observó que para el tercer trimestre se recibieron un total de 365 solicitudes PQRSD donde 42 solicitudes (*Ver Tabla 1 Tiempos de respuesta de las PQRSD*) presentaron retrasos en los tiempos de repuesta estipuladas por la Ley 1755 de 2015 y la actualización que se realizó a los tiempos de las peticiones en el Decreto 429 del 2020, además, se observa que un 64% (*Ver Figura 1 Porcentaje de respuestas*) de las solicitudes retrasadas se resuelven durante los 10 días hábiles siguientes, por tal causa se debe tener en cuenta que por estos retrasos en las repuestas, los peticionarios están en su derecho de interponer una tutela a la entidad, también se le dieron 6 respuestas de forma oportuna pero incompletas y 3 respuestas retrasadas e incompletas a los peticionarios durante la vigencia.
- Se observó que durante el cuarto trimestre se han recibido un total de 197 solicitudes PQRSD donde 10 solicitudes (*Ver Tabla 1 Tiempos de respuesta de las PQRSD*) presentaron retrasos en los tiempos de repuesta estipuladas por la Ley 1755 de 2015 y la actualización que se realizó a los tiempos de las peticiones en el Decreto 429 del 2020, además, se observa que un 100% (*Ver Figura 1 Porcentaje de respuestas*) de las solicitudes retrasadas se han resuelto durante los 10 días hábiles siguientes, por tal causa se debe tener en cuenta que por estos retrasos en las repuestas, los peticionarios están en su derecho de interponer una tutela a la entidad, también se le dieron 2 respuestas de forma oportuna pero incompletas a los peticionarios durante la vigencia.

TRIMESTRE	TOTAL PQRSD	DIAS RETRASADOS				TOTAL, RESPUESTAS INCOMPLETAS EN TIEMPO ATRASADAS	TOTAL, ATRASADAS	TOTAL RESPUESTAS INCOMPLETAS EN TIEMPO OPORTUNO	AUN SIN RESPONDER RANGO OPORTUNO	TOTAL OPORTUNAS
		1 a 10 DIAS HABILES	11 a 20 DIAS HABILES	21 a 30 DIAS HABILES	MÁS DE 30 DIAS HABILES					
PRIMERO	350	19	5	2	5	0	31	0	0	319
SEGUNDO	306	10	7	1	6	0	24	6	0	282
TERCERO	365	27	6	3	6	3	42	6	0	323
CUARTO	197	10	0	0	0	0	10	2	20	187

*Tabla 1 Tiempos de respuesta de las PQRSD*

 CLUB MILITAR	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	CÓDIGO: CM230.R02 VERSIÓN: 2 FECHA: 2014/09/09 Página 5 de 7
---	--------------------------------	---

Buen Día

Gracias por comunicarse con la Oficina de Atención Ciudadana del Club Militar, el día 22 de abril de 2021, se recibió una solicitud de información para volver a tomar los servicios de la Entidad.

Por lo tanto, deseamos saber: Grado, Nombre Completo, cedula de ciudadanía, teléfono de contacto; esto con el fin de poder continuar con el trámite de su solicitud,

Estaremos atentos a su solicitud

Cordialmente,

Se dio respuesta mediante correo electrónico el día 29 de abril de 2021".

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que no se le explico al peticionario el proceso que debía seguir, teniendo en cuenta la petición que realizó, aunque se le hayan pedido los datos personales para realizar el proceso internamente desde la entidad.

- IV. En la petición de información del señor Julián Andrés Moyano Suarez con numero de radicado "PWEB 6-21-00000389" expresa:

#### PETICIONES

De acuerdo con lo anterior, me permito solicitar se dé respuesta clara, precisa y de fondo a lo siguiente:

1. La TERMINACIÓN INMEDIATA del contrato de afiliación a los servicios que presta la empresa CLUB MILITAR.
2. La SUSPENSIÓN DE LOS DESCUENTOS realizados a cargo de mi salario que se vienen realizando a favor de la empresa CLUB MILITAR.
3. Solicito copia del CONTRATO DE AFILIACIÓN adicional a los documentos denominados autorización y libranza.
4. Se especifiquen expresamente los términos y condiciones de prestación del servicio convenido de mutuo acuerdo.
5. Copia de todos los documentos que sirven de soporte para el descuento por medio de libranza.

Se observa que no se le dio respuesta idónea en el correo enviado el día 10 de agosto de 2021 a lo que estaba solicitando el peticionario, sin embargo, se le dio respuesta respecto al proceso de desafiliación.

- V. En la petición de información del señor Robinson Numael Parra Guerra con número de radicado "PWEB 6-21-00000269" donde expresa "Soy Oficial con asignación de retiro, solicito me informen acerca del procedimiento para afiliarme como socio en la categoría que corresponda"; se le da como respuesta lo siguiente:

Buen Día,

Gracias por comunicarse con la Oficina de Atención Ciudadana del Club Militar, el día 08 de julio de 2021, se recibió una solicitud de información radicada en el Formulario Web No 6-21-00000269

 <b>CLUB MILITAR</b>	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	CÓDIGO: CM230.R02 VERSIÓN: 2 FECHA: 2014/09/09 Página 7 de 7
--	--------------------------------	---

## 2. SOPORTES DE LA REVISIÓN:

- Matriz PQRD 2021
- MATRIZ PQRSO – Respuestas por Correo
- Correo de Club Militar - Solicitud información descuentos Policía (1)
- Respuesta Gerardo Rodríguez
- Respuesta Señor MANUEL E. CASTRO PAZ (Derecho como hijo mayor de 25 años)
- Coronel (RA) SILVIO BALLESTEROS MONCADA - Respuesta Congelamiento
- Respuesta Petición CR(RA) MICAN AVELLANEDA
- Respuesta JHOSTIN CAMILA HEREDIA PEÑA
- Respuesta Solicitud Autorización Lugar Reunión Oficiales -Que Profesan Religión Cristiana
- CR JULIO ALEJANDRO CAMARGO PARDO
- Respuesta Derecho de Petición Pablo Pachón
- Correo de Club Militar - Solicitud Desafiliación Club Militar - Teniente Sergio mena
- Respuesta POLYCELT
- OMAR FUENTES
- Correo de Club Militar - DERECHO DE PETICIÓN
- Correo de Club Militar - SOLICITUD DESAFILIACION-CRISTIAN PINEDA
- Respuesta MARIA DEXI RAMIREZ RODRIGUEZ
- Correo de Club Militar - DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD DE DESVINCULACIÓN, APORTAR TERMINOS Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO\_
- Correo de Club Militar - RESPUESTA SOLICITUD
- Copia Respuesta - SOPORTE PAGO BONO PENSIONAL Y RESOLUCION
- Correo de Club Militar - Respuesta envió hoja de vida-Sully Yeraldine
- Correo de Club Militar - SOLICITUD DESALIFIACION TE BONILLA PEREZ JOSE LIZARDO CC 1020771486
- Correo de Club Militar - Solicitud desafiliación como socio por motivos económicos
- COLFONDOS - SOPORTE DE PAGO BONO PENSIONAL\_LUIS ENRIQUE
- Correo de Club Militar - Solicitud Cancelación Afiliación Miembro No. 74371079
- Correo de Club Militar - RESPUESTA SOLICITUD DESAFILIACION
- Correo de Club Militar - RESPUESTA SOLICITUD
- Correo de Club Militar - Retiro del Club Militar - no más descuentos por favor

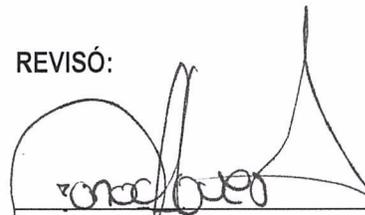
No siendo otro el motivo de este informe de auditoría, se presenta a los 31 días del mes de diciembre de 2021.

ELABORÓ:



Leslie Liseth Morales Casseres  
Pasante de Control Interno

REVISÓ:



Diana Fernanda Chaves Alvarado  
Jefe Oficina de Control Interno