

 <b>CLUB MILITAR</b>	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	CÓDIGO: CM230.R02 VERSIÓN: 2 FECHA: 2014/09/09 Página 1 de 24
--	--------------------------------	--

**SEGUIMIENTO**

**AUDITORÍA**

**INFORME No. 025**

**ASUNTO:** SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGÚN LA LEY 1474/2011.

**1. OBJETIVO:**

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

Evaluación al avance en el plan de mejoramiento presentado y el uso de los medios tecnológicos durante el proceso y tramite de las PQRSD.

**2. ALCANCE:**

El seguimiento comprende la evaluación del proceso de Gestión de las Solicitudes de PQRSD, que han llegado a la entidad durante el primer trimestre de la vigencia 2022, teniendo en cuenta lo establecido por la normatividad legal vigente y lineamientos establecidos por el Club Militar, el avance en el plan de mejoramiento presentado y el uso de los medios tecnológicos durante el proceso y tramite de las PQRSD.

**3. INSUMOS:**

**Normatividad externa:**

- Ley 1474 de 2011 Artículo 76 (Normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública)
- Ley 1581 de 2012 (Disposiciones generales para la protección de datos personales)
- 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. LIMITACIONES**

No fue posible realizar la evaluación de las PQRSD recibidas en la sede de Paipa, debido a que no se logró recibir a la información en el tiempo estimado para la recepción de información.

 <b>CLUB MILITAR</b>	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	CÓDIGO: CM230.R02 VERSIÓN: 2 FECHA: 2014/09/09 Página 2 de 24
--	--------------------------------	--

## 5. INFORME EJECUTIVO

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de Ley 1474 de 2011 Artículo 76, 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 marzo de 2022; 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 materialidad de las respuestas, y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo contribuir al mejoramiento continuo de la Entidad.

En ejercicio del seguimiento a la gestión de las PQRSD, se puede evidenciar que se tiene una tasa general del 20% en el incumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 491.

Además, se observa que en 5% respuestas de la muestra tomada en la sede principal no cumplen con la idoneidad y pertinencia de la respuesta teniendo en cuenta las solicitudes de los peticionarios. También, se evidenció que el 36% de la muestra tomada de las respuestas dadas por las diferentes áreas no se dieron mediante oficio externo en la sede principal.

A continuación, se exponen los resultados del seguimiento:

## 6. INFORME:

### 6.1. ASPECTOS POSITIVOS

- Se observa que se lleva un seguimiento a las solicitudes por parte de Atención al ciudadano por medio de archivo Excel (cuadro de relación) donde se contempla toda la información necesaria respecto a cada solicitud, el estado en el que se encuentra y su respectivo responsable.
- Se observa que se realiza una buena gestión y seguimiento a los tiempos de respuesta por parte de Atención al Ciudadano.

### 6.2. OBSERVACIONES O HALLAZGOS

#### TIEMPO DE RESPUESTA OPORTUNO

Para la evaluación de los tiempos de respuesta oportuna, se solicitó al área de Atención al Ciudadano la relación de las PQRSD que se han recibido durante el primer trimestre en la entidad, donde se tuvo en cuenta la fecha en que el peticionario realizó su solicitud, la fecha de radicación o inicio del trámite de respuesta, la fecha en que se le dio respuesta al peticionario y los tiempos de respuesta estipulados por la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 429 del 2020.

**Hallazgo 1: Incumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRSD**

**Sede Principal**

- Se observó que para el primer trimestre se recibieron un total de 269 solicitudes PQRSD, donde 39 solicitudes a responsabilidad de los procesos mencionados en la Tabla 2 se respondieron de manera inoportuna, incumpliendo los tiempos de respuesta de las PQRSD y el cual corresponden a un 14% (Ver Figura 2. Porcentaje de cumplimiento de tiempos) de 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 de las respuestas que presentaron retrasos un 90% (Ver Figura 1. Porcentaje en días retrasados) se resuelven durante los 10 días hábiles siguientes y 10% en los 20 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.

TRIMESTRE	TOTAL PQRSD	DIAS RETRASADOS		TOTAL ATRASADAS	TOTAL OPORTUNAS
		1 A 10 DIAS HABILES	11 A 20 DIAS HABILES		
PRIMERO	269	35	4	39	230
<b>TOTAL</b>	<b>269</b>	<b>90%</b>	<b>10%</b>	<b>14%</b>	<b>86%</b>

Tabla 1. Tiempos de respuesta de las PQRSD- Sede Principal

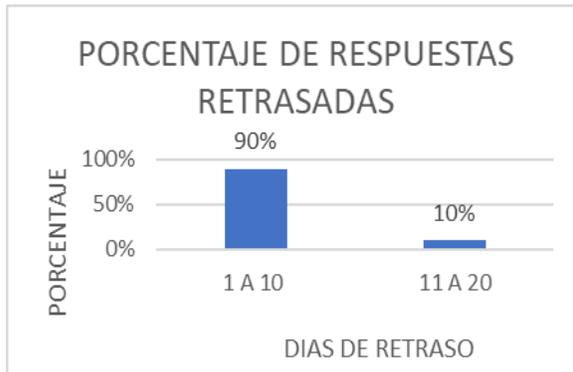


Figura 1. Porcentaje en días retrasados - Sede Principal

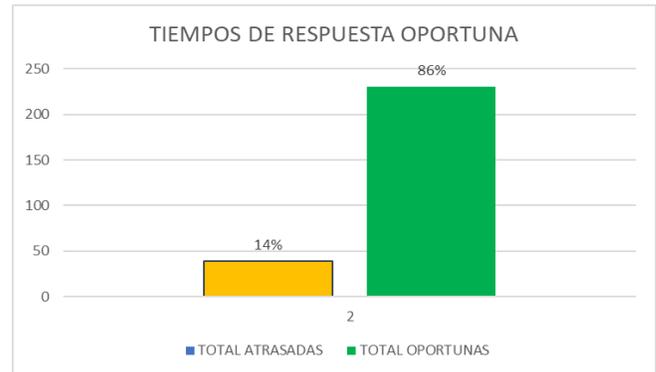


Figura 2. Porcentaje de cumplimiento de tiempos - Sede Principal

PROCESO	RESPUESTAS RETRASADAS
Socios	2
Alimentos y bebidas	11
Alojamiento	4
Recreación y Deportes/Mantenimiento	2
Recreación y Deportes/Financiera	1
Recreación y deportes	5
Talento Humano	4
Sede Las Mercedes	3
Administrativa	2
Financiera/Alimentos y bebidas	1
Jurídica	1
Alojamiento / Alimentos y Bebidas	1
Alimentos y Bebidas/Recreación y Deportes/ Socios	1
Alimentos y Bebidas / Recreación y Deportes	1
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>

Tabla 2. Procesos que incumplieron los tiempos de respuesta de las PQRSD- Sede Principal



Figura 3. Porcentaje de incumplimiento por proceso - Sede Principal

### Sede las Mercedes

- Se observó que para el primer trimestre se recibieron un total de 31 solicitudes PQRSD donde 20 solicitudes (Ver Tabla 3. *Tiempos de respuesta de las PQRSD- Sede las Mercedes*) a responsabilidad de los procesos mencionados en la Tabla 4. *Procesos que incumplieron los tiempos de respuesta de las PQRSD- Sede las Mercedes* y el cual corresponden a un 68% (Figura 5. *Porcentaje de cumplimiento de tiempos- Sede las Mercedes*) de 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, por consiguiente, se observa que de las respuestas que presentaron retrasos un 43% (Ver Figura 4. *Porcentaje en días retrasados - Sede las Mercedes*) se resuelven durante los 10 días hábiles siguientes, un 52% en los 20 días hábiles siguientes y un 5% en los 30 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.

TRIMESTRE	TOTAL PQRSD	DIAS RETRASADOS			TOTAL ATRASADAS	TOTAL OPORTUNAS
		1 A 10 DIAS HABILES	11 A 20 DIAS HABILES	21 A 30 DIAS HABILES		
PRIMERO	31	9	11	1	21	10
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>43%</b>	<b>52%</b>	<b>5%</b>	<b>68%</b>	<b>32%</b>

Tabla 3. *Tiempos de respuesta de las PQRSD- Sede las Mercedes*

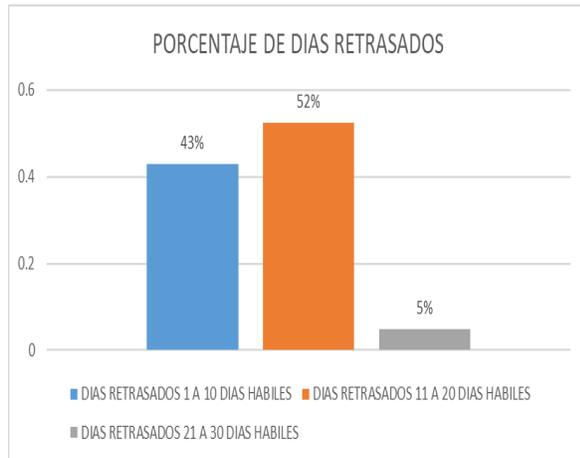


Figura 4. Porcentaje en días retrasados - Sede las Mercedes

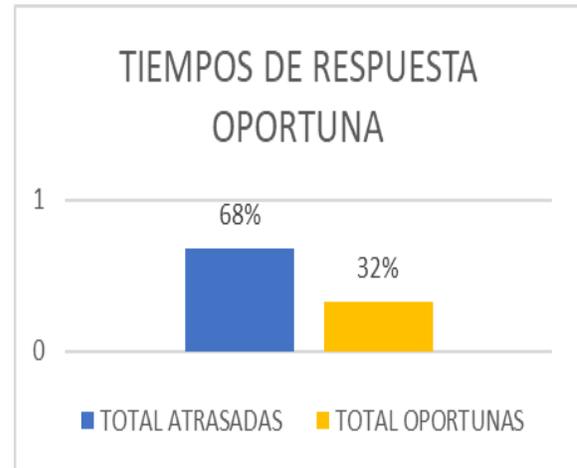


Figura 5. Porcentaje de cumplimiento de tiempos- Sede las Mercedes

PROCESO	RESPUESTAS RETRASADAS
Alimentos y bebidas	4
Alimentos y bebidas/Alojamiento/Deportes/Mantenimiento	1
Alojamiento	3
Alojamiento/ Mantenimiento	1
Alimentos y bebidas/Alojamiento/Mantenimiento	1
Alimentos y bebidas/Alojamiento/Deportes	1
Alimentos y bebidas/Mantenimiento/Financiera	1
Auditoría	1
Recreación y deportes	4
Recreación y deportes/ Alimentos y bebidas	1
Eventos/Coordinación	1
Mantenimiento	2
Talento Humano	1
Seguridad	1
Sub coordinación	2
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

Tabla 4. Procesos que incumplieron los tiempos de respuesta de las PQRSD- Sede las Mercedes

RESPUESTAS RETRASADAS

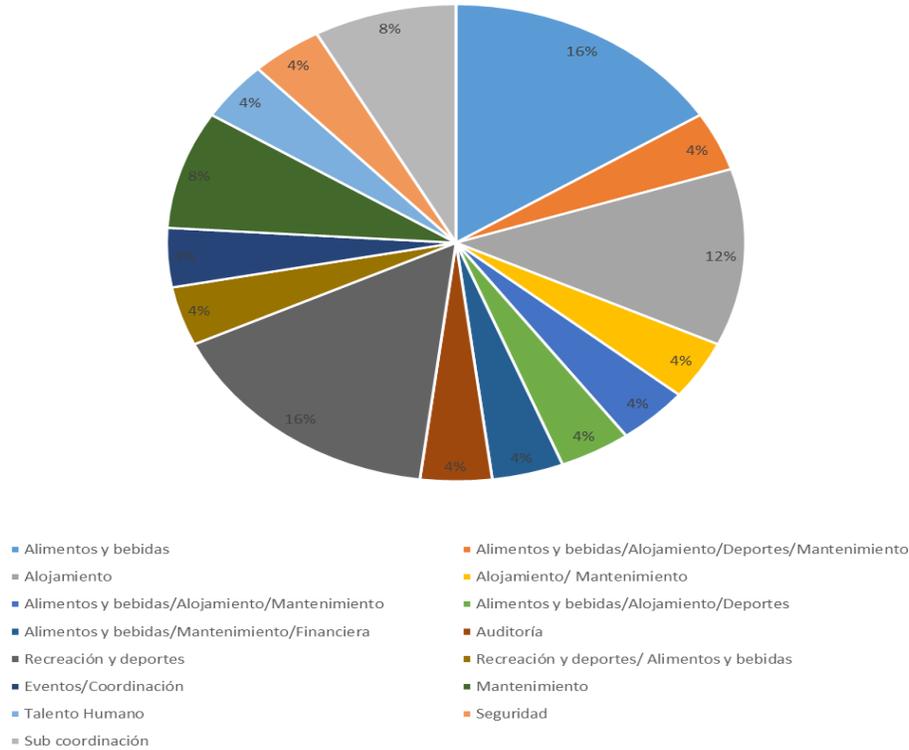


Figura 6. Porcentaje de incumplimiento por proceso - Sede las Mercedes

**Hallazgo 2: Incumplimiento en el inicio de trámite de PQRSD**

Teniendo en cuenta la Ley 1581 de 2012 en el TÍTULO VI DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO, en los numerales d) Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo, y e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley, por tal causa se debe tener en cuenta que por estos retrasos en los tramites de las solicitudes de los peticionarios están en su derecho de interponer una tutela a la entidad.

TÍTULO VI

DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

Artículo 18. *Deberes de los Encargados del Tratamiento.* Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;
- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;

Durante la evaluación de la relación de las PQRSD que se han recibido durante el primer trimestre en la entidad, se evidencia que la persona responsable de la gestión y tramites de las solicitudes de PQRSD en la sede las Mercedes dio un inicio de tramite tardío a la solicitud de la señora Liliana Perdomo Sanchez (Tabla 5. Inicio de tramite extemporáneo - Sede las Mercedes) excediendo los 5 días hábiles posteriores a la fecha en el que el peticionario radicó su petición o solicitud.

El área de atención al ciudadano informa mediante correo “En cuanto a la novedad del Centro Vacacional Las Mercedes, me informar el funcionario que efectivamente se radicó en esa fecha debido a que la señora la dejo dentro de la encuesta del Área de Alimentos y Bebidas y cuanto esta área se percató del documento se lo trasladó hasta esa fecha, adicional el funcionario se encontraba en vacaciones.”

No	FUENTE	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE INGRESO	TIPO DE SOLICITUD	GRADO	NOMBRE PERSONA	NUMERO CELULAR	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO DOCUMENTO
1	LIBRO	27/01/2022	14/02/2022	QUEJA	Invitada	LILIANA PERDOMO SANCHEZ	3222830048	Cedula	46370353

Tabla 5. Inicio de tramite extemporáneo - Sede las Mercedes

### IDONEIDAD DE LAS REPUESTAS

Para la evaluación de la idoneidad de las respuestas, se solicitó al área de Atención al Ciudadano la relación de las PQRSD que se han recibido durante el primer trimestre en la entidad, de la cual se tomó un porcentaje de muestra del 30% para la Sede Principal y la totalidad de las solicitudes que han sido recibido por la sede las Mercedes, para luego evaluar las respuestas emitidas por la entidad y verificar el cumplimiento teniendo en cuenta lo estipulado por la Ley 1755 de 2015 y el documento GS-P04 TRATAMIENTO PQRSD.

#### **Sede Principal**

Para la evaluación de la idoneidad de las respuestas se realizó una muestra aleatoria del 30% lo cual equivale a 77 solicitudes de PQRSD de las 269 que se han recibido durante el primer trimestre de la vigencia en la sede principal.

### Hallazgo 3: Falta de idoneidad en las respuestas de PQRSD

De acuerdo a lo que establece la corte constitucional respecto a las condiciones que deben cumplir las respuestas, es decir, claridad, precisión, congruencia y consecuencia, teniendo en cuenta esto en la Tabla 6. Respuestas no idóneas – Sede Principal, se puede evidenciar las solicitudes que no le dieron cumplimiento tal y como lo estipula la corte.

No	FUENTE	FECHA DE INGRESO	TIPO DE SOLICITUD	NOMBRE PERSONA	AREA ENCARGADA	OBSERVACIONES
45	EMAIL	14/01/2022	PETICION	Wendy Tatiana Gonzalez Cano	Socios	No se le está dando solución a la situación planteada por el peticionario, solo se le está informando que el estado solicitado de ausente no se encuentra contemplado en los estatutos del Socio del Club Militar, lo cual generaría una proxima petición e insatisfacción en la respuesta por parte del peticionario
188	PRESENCIAL 1-21-00000477	02/03/2022	PETICION	Hugo Ferney Uyaban Rivera	Socios/Cartera	Se observa que no se le dio una respuesta completa a la petición realizada, lo cual generaría una proxima petición e insatisfacción en la respuesta por parte del peticionario
28	EMAIL	11/01/2022	PETICION INFORMACION	Julio Cesar Chacon Sanchez	Alojamiento	No se evidencia respuesta completa a respecto a la situación o solicitud realizada por el peticionario, lo cual generaría una proxima petición e insatisfacción en la respuesta por parte del peticionario
44	EMAIL	14/01/2022	QUEJA	Robert Eduardo Ramos Gomez	Alojamiento	Se observa que no es una respuesta idonea al peticionario por lo tanto se debe revisar los errores que se cometieron por parte del proceso y el cual no es responsabilidad del socio que la entidad no tenga establecidas las tarifas para temporadas altas de forma oportuna.

Tabla 6. Respuestas no idóneas – Sede Principal

#### **Hallazgo 4: No se realizó respuesta mediante Oficio Externo**

En la revisión de la muestra aleatoria del 30% lo cual equivale a 77 solicitudes de PQRSD de las 269 que se han recibido durante el primer trimestre de la vigencia en la sede principal se observó que las siguientes respuestas a cargo de las áreas relacionadas en la Tabla 7. Respuestas emitidas sin oficio – Sede Principal, no cumplieron con lo estipulado en el documento GS-P04 Tratamiento PQRSD en la actividad 10.

10.	<p>Respuesta a las PQRSD</p> <p>Realizar el Oficio de respuesta (Plantilla Oficio Externo), con las respectivas firmas del Responsable del Area y en el caso de las Sedes debiera ser firmado por el Coordinador del Grupo de Gestión.</p> <p>Nota 1: El documento de respuesta debe ir dirigido al ciudadano que realizó la solicitud; para el caso de las PQRSD que se interpongan de forma anónima, la respuesta debe ir dirigida al "Solicitante Anónimo" y se debe publicar por un término de 5 días hábiles a partir de la fecha de fijación en la cartelera informativa donde se origina la solicitud; se debe evidenciar en la respuesta de la solicitud las fechas de publicación (fijación y desfijación en la cartelera).</p>	Lider de Proceso Subdirección General	Grupo Misional Atención Socios, Jurídica - Dirección General – Oficio de Respuesta al Peticionario
-----	--	---	--

No	FUENTE	FECHA DE INGRESO	TIPO DE SOLICITUD	NOMBRE PERSONA	AREA ENCARGADA	RESPUESTA POR OFICIO
1	EMAIL	14/02/2022	PETICION DOCUMENTOS	JEHISSON MANUEL PACHECO RAMIREZ	Cartera	NO
2	EMAIL	28/02/2022	PETICION DOCUMENTOS	HECTOR ARMANDO ARTEAGA	Socios	NO
3	EMAIL	07/03/2022	PETICION DOCUMENTOS	NÉSTOR E MARÍN	Socios	NO

4	208	EMAIL	08/03/2022	PETICION DOACUMENTOS	DIDIER JOEL CALVO GUTIERREZ	Cartera	NO
5	232	EMAIL	16/03/2022	PETICION DOCUMENTOS	ELIANA MILENA BAUTISTA JOYA	Cartera	NO
6	10	EMAIL	04/01/2022	PETICION INFORMACION	SERGIO FERNANDO GÓMEZ PRADA	Socios	NO
7	16	EMAIL	05/01/2022	PETICION INFORMACION	ALBERT FERNEY GIRALDO VARON-AUDITORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Alimentos y bebidas	NO
8	28	EMAIL	11/01/2022	PETICION INFORMACION	JULIO CESAR CHACON SANCHEZ	Alojamiento	NO
9	55	EMAIL	17/01/2022	PETICION INFORMACION	JHON JAIRO PARRA RODRIGUE	Socios	NO
10	72		21/01/2022	PETICION INFORMACION	CAMILO ANDRES ORTEGA ENCISO	Socios	NO
11	159	EMAIL	21/02/2022	PETICION INFORMACION	ASEC SAS	Talento Humano	NO
12	180	EMAIL	02/03/2022	PETICION INFORMACION	NELSON PULIDO MARTÍNEZ	Socios	NO
13	207	EMAIL	08/03/2022	PETICION INFORMACION	CARLOS FABIAN CORONADO LOPEZ	Alojamiento	NO
14	255	EMAIL	24/03/2022	PETICION INFORMACION	LIVIO ALBERTO SCHIAVENATO ACOSTA	Alojamiento	NO
15	10	EMAIL	04/01/2022	PETICION INFORMACION	SERGIO FERNANDO GÓMEZ PRADA	Socios	NO
16	16	EMAIL	05/01/2022	PETICION INFORMACION	ALBERT FERNEY GIRALDO VARON-AUDITORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Alimentos y bebidas	NO
17	28	EMAIL	11/01/2022	PETICION INFORMACION	JULIO CESAR CHACON SANCHEZ	Alojamiento	NO
18	55	EMAIL	17/01/2022	PETICION INFORMACION	JHON JAIRO PARRA RODRIGUE	Socios	NO
19	72	EMAIL	21/01/2022	PETICION INFORMACION	CAMILO ANDRES ORTEGA ENCISO	Socios	NO
20	159	EMAIL	21/02/2022	PETICION INFORMACION	ASEC SAS	Talento Humano	NO
21	186	EMAIL	02/03/2022	PETICION INFORMACION	NELSON PULIDO MARTÍNEZ	Socios	NO
22	207	EMAIL	08/03/2022	PETICION INFORMACION	CARLOS FABIAN CORONADO LOPEZ	Alojamiento	NO
23	255	EMAIL	24/03/2022	PETICION INFORMACION	LIVIO ALBERTO SCHIAVENATO ACOSTA	Alojamiento	NO
24	27	REDES	11/01/2022	QUEJA	RODRIGO OREJUELA CANGREJO	Alojamiento	NO
25	195	LIBRO	06/03/2022	QUEJA	PEDRO ROJAS	Alojamiento	NO
26	219	REDES	11/03/2022	QUEJA	MIGUEL ANGEL MATOS RODELO	Alojamiento	NO
27	13	EMAIL	04/01/2022	RECLAMO	JOSE GORDON	Cartera	NO
28	132	EMAIL	08/02/2022	AGRADECIMIENTO	LUIS GUILLERMO GUERRERO	Talento Humano	NO

Tabla 7. Respuestas emitidas sin oficio – Sede Principal

### Sede las Mercedes

Para la evaluación de la idoneidad de las respuestas se realizó la evaluación a las 31 solicitudes de PQRSD que se han recibido durante el primer trimestre de la vigencia en la sede las mercedes, donde no se presentaron novedades u observaciones.

**General**

**Hallazgo 5: Incumplimiento en proceso de respuestas establecido en el documento GS-P04 TRATAMIENTO PQRSD:**

Teniendo en cuenta las preguntas y respuestas dadas en la reunión de Tablero de Control de PQRSD, se puede observar que no se está cumpliendo a cabalidad el proceso de respuesta de las mismas, tal y como se estipula a continuación en el documento GS-P04 TRATAMIENTO PQRSD, sin embargo, se tiene que tener en cuenta que la actividad no establece un alcance claro y detallado sobre lo que se realiza en la verificación:

9.	<p>Estudiar, analizar la solicitud de la PQRSD</p> <p>Proyectar la respuesta por parte del Líder de Proceso. Se debe tener en cuenta los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.</p> <p>Sin embargo, excepcionalmente cuando las acciones para la investigación de cada caso, excedan los tiempos estipulados para dar respuesta a la solicitud, se debe informar a los interesados los motivos de la demora e indicando a su vez el plazo razonable para resolver o dar respuesta definitiva, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. (Ver: ítem 5. Tiempo Máximo del Procedimiento)</p>	<p>Atención al Ciudadano</p> <p>Líderes de Proceso</p>	<p>Grupo Misional Atención Socios, Jurídica - Dirección General - Para la proyección de la respuesta dar aplicabilidad a los lineamientos de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015</p>
10.	<p><b>Respuesta a las PQRSD</b></p> <p>Realizar el Oficio de respuesta (Plantilla Oficio Externo), con las respectivas firmas del Responsable del Área y en el caso de las Sedes deberá ser firmado por el Coordinador del Grupo de Gestión.</p> <p>Nota 1: El documento de respuesta debe ir dirigido al ciudadano que realizó la solicitud; para el caso de las PQRSD que se interpongan de forma anónima, la respuesta debe ir dirigida al "Solicitante Anónimo" y se debe publicar por un término de 5 días hábiles a partir de la fecha de fijación en la cartelera informativa donde se origina la solicitud; se debe evidenciar en la respuesta de la solicitud las fechas de publicación (fijación y desfijación en la cartelera).</p>	<p>Líder de Proceso</p> <p>Subdirección General</p>	<p>Grupo Misional Atención Socios, Jurídica - Dirección General - Oficio de Respuesta al Peticionario</p>
11.	<p><b>Verificación Respuesta PQRSD</b></p> <p>¿El documento requiere ajustes?</p> <p>No: Continuar con la siguiente actividad 12</p> <p>Si: Regrese a la actividad 9</p>	<p>Atención al Ciudadano</p>	<p>Grupo Misional Atención Socios, Jurídica - Dirección General - Visto bueno de la Oficina Jurídica y de la Subdirección General.</p>

N°	Descripción	Responsable	Salida o registro de evidencia
12.	<p><b>Radicación Respuesta</b></p> <p>Se debe radicar el Oficio de Respuesta en la ventanilla de correspondencia para la salida de la Entidad al peticionario</p>	<p>Líder de Proceso</p> <p>Archivo y correspondencia</p>	<p>Radicación de la PQRSD de respuesta al peticionario</p>
13.	<p><b>Respuesta de las PQRSD por los canales de comunicación</b></p> <p>Enviar la respuesta por el Canal de ingreso y/o solicitud por el peticionario, actividad que realiza la dependencia encargada de proyectar la respuesta.</p> <p>Nota 1: Cuando se interponga las PQRSD por medios electrónicos o el peticionario solicite el envío de la respuesta por correo electrónico, esta debe enviarse desde el correo institucional asignado a cada Coordinación y/o Grupo y lo debe firmar el Coordinador y/o responsable de la dependencia.</p>	<p>Líder de Proceso</p>	<p>Remite respuesta de acuerdo al canal sugerido por el peticionario</p>

En la revisión de la muestra aleatoria del 17% lo cual equivale a 46 solicitudes de PQRSD de las 269 que se han recibido durante el primer trimestre de la vigencia en la sede principal se observó que las siguientes respuestas se enviaron directamente al peticionario con copia al área de Atención al ciudadano, teniendo en cuenta que Atención al ciudadano debe verificar previamente la respuesta antes de ser emitida al peticionario, incumpliendo con el proceso mencionado anteriormente.

ITEM DE MUESTRA	No	FUENTE	FECHA DE INGRESO	TIPO DE SOLICITUD	NOMBRE PERSONA	AREA ENCARGADA	RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	VERIFICACIÓN DE LA RESPUESTA PREVIA
1	42	EMAIL	13/01/2022	PETICION	Andrea Marcela Sanchez Robayo-Porvenir	Talento Humano	Se dio respuesta mediante resolucion 0057 de fecha 14 de febrero de 2022	14/02/2022	NO
2	45	EMAIL	14/01/2022	PETICION	Wendy Tatiana Gonzalez Cano	Socios	Se dio respuesta mediante oficio y correo electronico el dia 17 de febrero de 2022	17/02/2022	NO
3	180	EMAIL	25/02/2022	PETICION	Yimmi Conde Espinosa	Socios	Se dio respuesta mediante correo electronico el dia 03 de marzo de 2022	03/03/2022	NO
4	260	EMAIL	28/03/2022	PETICION	Concepcion P. De Benavides	Socios	Se dio respuesta mediante correo electronico el dia 04 de abril de 2022	04/04/2022	NO
5	8	PRESENCIAL	03/01/2022	PETICION	Luz Amparo Sicard de Polania	Socios	Se dio respuesta mediante oficio 20 de enero de 2022 y enviado por correo electronico el dia 21 de enero de 2022	21/01/2022	NO
6	110	PRESENCIAL 1-22-00000190	03/02/2022	PETICION	Javier Fernando Africano Lopez	Socios	Se dio respuesta mediante correo electronico el dia 24 de febrero de 2022	24/02/2022	NO
7	115	PRESENCIAL 1-22-00000191	04/02/2022	PETICION	Wilson Alexander Niño Barrera	Socios	Se dio respuesta mediante correo electronico el dia 24 de febrero de 2022	24/02/2022	NO
8	65	PRESENCIAL 1-22-00000044	19/01/2022	PETICION DOCUMENTOS	Luis Orlando Ortiz Romero	Talento Humano	Se dio respuesta mediante oficio CM.200.A.1/00087 de fecha 18 de febrero de 2022 y enviado por correo electronico el dia 21 de febrero de 2022	21/02/2022	NO
9	133	EMAIL	08/02/2022	PETICION DOCUMENTOS	Johan Camargo Lesmes	Juridica	Se dio respuesta mediante oficio CM.200A.1/00064 de fecha 11 de febrero de 2022 y enviado por correo electronico el dia 11 de febrero de 2022	11/02/2022	NO
10	139	EMAIL	14/02/2022	PETICION DOCUMENTOS	Jehisson Manuel Pacheco Ramirez	Cartera	Se dio respuesta mediante correo electronico el dia 14 de febrero de 2022	14/02/2022	NO
11	181	EMAIL	28/02/2022	PETICION DOCUMENTOS	Hector Armando Arteaga	Socios	Se dio respuesta mediante correo electronico 02 de marzo de 2022	02/03/2022	NO
12	16	EMAIL	05/01/2022	PETICION INFORMACION	Albert Ferney Giraldo Varon-Auditoria General de la Republica	Alimentos y bebidas	Se dio respuesta mediante correo electronico el dia 07 de enero de 2022	07/01/2022	NO
13	28	EMAIL	11/01/2022	PETICION INFORMACION	Julio Cesar Chacon Sanchez	Alojamiento	Se dio respuesta mediante correo electronico el dia 11 de enero de 2022	11/01/2022	NO
14	159	EMAIL	21/02/2022	PETICION	Asec sas	Talento	Se dio respuesta	25/02/2022	NO



CLUB MILITAR

INFORME CONTROL INTERNO

CÓDIGO: CM230.R02  
 VERSIÓN: 2  
 FECHA: 2014/09/09  
 Página 12 de 24

				INFORMACION		Humano	mediante correo electronico el dia 25 de febrero de 2022		
15	5	LIBRO	28/12/2021	QUEJA	Andres Rodrigo Uribe R	Alimentos y bebidas	Se dio respuesta mediante oficio CM.362/024 de fecha 19 de enero de 2022 y enviado por correo electronico el dia 19 de enero de 2022	19/01/2022	NO
16	12	EMAIL	04/01/2022	QUEJA	Ricardo Hermes Quintero	Alimentos y bebidas	Se dio respuesta mediante oficio CM.362/034 de fecha 20 de enero de 2022 y enviado por correo electronico el dia 21 de enero de 2022	21/01/2022	NO
17	22	REDES	07/01/2022	QUEJA	José Ignacio Valderrama Cuervo	Recreacion y deportes	Se dio respuesta mediante oficio CM.364/005 de fecha 18 de enero de 2022 y enviado por correo electronico el dia 20 de enero de 2022	20/01/2022	NO
18	32	LIBRO	11/01/2022	QUEJA	Oscar Ramos Avila	Alimentos y bebidas	Se dio respuesta mediante oficio CM.362/070 de fecha 11 de febrero de 2022 y enviado por correo electronico el dia 11 de febrero de 2022	11/02/2022	NO
19	33	LIBRO	11/01/2022	QUEJA	Francisco Aragon S	Recreación y Deportes/Mantenimiento	Se dio respuesta mediante oficio CM.364/006 de fecha 19 de enero de 2022 y enviado por correo electronico el dia 25 de enero de 2022	25/01/2022	NO
20	44	EMAIL	14/01/2022	QUEJA	Robert Eduardo Ramos Gomez	Alojamiento	Se dio respuesta mediante oficio CM.300/037 y enviado por correo electronico el dia 25 de febrero de 2022	25/02/2022	NO
21	58	LIBRO	17/01/2022	QUEJA	Maria Fernanda Perez V	Recreacion y deportes/Mantenimiento	Se envia mediante oficio CM.364/014 de fecha 07 de febrero de 2022 y enviado por correo electronico el dia 07 de febrero de 2022	07/02/2022	NO
22	67	EMAIL	20/01/2022	QUEJA	Mauricio Pinilla Pérez	Financiera/ Alimentos y bebidas	<b>Se envia respuesta del Grupo de Financiera para ser consolidada por el Grupo de AyB (24/01/2022)</b> Se da respuesta mediante oficio CM.362/095 de fecha 24 de febrero de 2022 y enviado por correo electronico el dia 25 de febrero de 2022	25/02/2022	NO
23	89	LIBRO	27/01/2022	QUEJA	Jorge Luis Vargas Ardila	Sede Principal	Se dio respuesta mediante oficio CM.361/007 de fecha 01 de febrero de 2022 y enviado por correo	01/02/2022	NO

							electronico el dia 01 de febrero de 2022		
24	102	LIBRO	31/01/2022	QUEJA	Adriana Vitola Cuadro	Recreacion y deportes	Se dio respuesta mediante correo electronico el dia 14 de febrero de 2022 y enviado por correo electronico el dia 14 de febrero de 2022	14/02/2022	NO
25	118	PRESENCIAL 1-22-00000203	04/02/2022	QUEJA	Ruby Stella Ruiz	Socios	Se dio respuesta mediante correo electronico el dia 24 de febrero de 2022	24/02/2022	NO
26	126	LIBRO	07/02/2022	QUEJA	Yina Yulie Renteria	Recreacion y deportes	Se dio respuesta mediante oficio CM.364/036 de fecha 17 de febrero de 2022 y enviado por correo electronico el dia 17 de febrero de 2022	17/02/2022	NO
27	136	LIBRO	11/02/2022	QUEJA	Miguel Angel Vargas Huertas	Recreacion y deportes	Se dio respuesta mediante correo electronico el dia 03 de marzo de 2022	03/03/2022	NO
28	154	EMAIL	17/02/2022	QUEJA	Julian Zuluaga Giraldo	Cartera	Se dio respuesta mediante correo electronico el dia 18 de febrero de 2022	18/02/2022	NO
29	163	LIBRO	21/02/2022	QUEJA	Bayardo Vasquez Valdez	Recreacion y deportes	Se dio respuesta mediante oficio CM.364/050 con fecha 14 de marzo de 2022 y enviado al correo del socios.	15/03/2022	NO
30	170	LIBRO	22/02/2022	QUEJA	Maria Paula Narvaez Camacho	Recreacion y deportes	Se le dio respuesta mediante oficio No. CM.364*052 del 15 de marzo de 2022 y enviado por correo electronico el mismo dia Señora: <b>MARÍA PAULA NARVÁEZ CAMACHO</b>  Cordial saludo. Por medio del presente se remite oficio de respuesta a su queja y solicitud-- Cordialmente,  ALEJANDRA VARGAS	15/03/2022	NO
31	197	LIBRO	07/03/2022	QUEJA	Jimm Antony Jimenez	Alojamiento / Alimentos y Bebidas	<b>Cordial saludo respetado señor Socio</b> <u><b>RESPUESTA PARCIAL</b></u>  <b>De manera atenta me permito ofrecer disculpas por la situación presentada.</b>  <b>Así mismo, le indico que no tenemos preferencia hacia los invitados y que nos parece muy delicado lo que usted</b>	08/04/2022	NO

							<p>manifiesta, de la respuesta dada, en cuanto a que los invitados pagan más.</p> <p>En la Sede Principal tenemos unidades habitacionales que se encuentran en mantenimiento ya que por tema de infraestructura nos hemos visto obligados a no darlas al servicio y ya se dió inicio a remodelación y reparaciones correspondientes.</p> <p>Para hacer el seguimiento a esta queja, me permito solicitar la hora en la cual requirió el servicio ya que el personal de la Recepción ha recibido las instrucciones de buen trato y respeto a nuestros socios.</p> <p>Atenta a sus observaciones,</p> <p><b>PD. FABIOLA GUERRERO</b>      Grupo Operacional Alojamiento</p> <p>Se dio respuesta mediante correo electronico el dia 08 de abril de 2022 (Alimentos y bebidas)</p>		
32	237	LIBRO	22/03/2022	QUEJA	Jose H. Salazar M.	Alimentos y bebidas	Se dio respuesta mediante correo electronico el dia 08 de abril de 2022	08/04/2022	NO
33	48	EMAIL	14/01/2022	RECLAMO	Ingrid Yulieth Prieto Jimenez	Talento Humano	Se dio respuesta mediante resolucio 0038 de fecha 30 de enero de 2022	03/02/2021	NO
34	79	EMAIL	24/01/2022	RECLAMO	Jaime Alberto Marulanda Cruz	Talento Humano	Se dio respuesta mediante oficio CM.340/063 de fecha 15 de febrero de 2022 y enviado por correo electronico el dia 16 de febrero de 2022	16/02/2022	NO
35	158	LIBRO	18/02/2022	RECLAMO	Olga Cecilia camacho	Recreacion y deportes	Se dio respuesta mediante oficio CM.364/049 de fecha 14 de marzo de 2022 y enviado por correo electronico el dia 14 de marzo de 2022	14/03/2022	NO

36	215	EMAIL	10/03/2022	RECLAMO	Alexander Bejarano Muñoz	Cartera	Se dio respuesta mediante oficio No. CM.310/0060 del 15 de marzo de 2022, y enviado por correo el mismo día. Respetado señor Mayor (RA)Bejarano, reciba un cordial saludo, en atención a su solicitud de fecha 10 de marzo de 2022, se envía la respectiva respuesta.  Atentamente, AASD ADRIANA NEIRA GRUPO GESTIÓN FINANCIERA-ÁREA CARTERA Club Militar 290 5077 ext 2317, 2318-2320  ANEXO DOS ARCHIVOS	15/03/2022	NO
37	241	EMAIL	22/03/2022	RECLAMO	Giovanny Duarte Perez	Cartera	Se dio respuesta mediante oficio de fecha de 23 de marzo de 2022, enviado por correo electrónico 23 de marzo de 2022.	23/03/2022	NO
38	26	REDES	11/01/2022	FELICITACION	Omer Muñoz Orejarena	Alimentos y bebidas	Se da respuesta por Notificación por aviso a partir del 09 de febrero de 2022-Pagina Web	09/02/2022	NO
39	56	LIBRO	17/01/2022	FELICITACION	Ana Maria Guarin Guanotoa	Alimentos y bebidas	Se dio respuesta mediante oficio CM.362/067 de fecha 11 de febrero de 2022 y enviado por correo electrónico el día 11 de febrero de 2022	11/02/2022	NO
40	93	LIBRO	28/01/2022	FELICITACION	Jose Roberto Guzman Contreras	Alimentos y bebidas	Se dio respuesta mediante oficio CM.362/076 de fecha 11 de febrero de 2022 y enviado por correo electrónico el día 14 de febrero de 2022	14/02/2022	NO
41	95	LIBRO	28/01/2022	FELICITACION	Sonia Janeth Garcia Avila	Alimentos y bebidas	Se dio respuesta mediante oficio CM.362/079 de fecha 11 de febrero de 2022 y enviado por correo electrónico el día 12 de febrero de 2022	12/02/2022	NO
42	105	LIBRO	31/01/2022	FELICITACION	Valeria Bermudez	Recreacion y deportes	Se dio respuesta mediante oficio CM.364/030 de fecha 14 de febrero de 2022 y enviado por correo electrónico el día 14 de febrero de 2022	14/02/2022	NO
43	167	LIBRO	21/02/2022	FELICITACION	Elkin Zamudio Enciso	Alimentos y bebidas	Se le dio respuesta mediante oficio CM.362/051 del 15 marzo de 2022 y enviada repuesta el día 25 de	25/03/2022	NO

 <b>CLUB MILITAR</b>	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b> CM230.R02 <b>VERSIÓN:</b> 2 <b>FECHA:</b> 2014/09/09 <b>Página 16 de 24</b>
--	--------------------------------	---

							marzo de 2022		
44	246	LIBRO	22/03/2022	FELICITACION	Cuerpo de Generales y Almirantes	Sede Principal	Se dio respuesta mediante correo electrónico el día 04 de abril de 2022	04/04/2022	NO
45	119	REDES	07/02/2022	SUGERENCIA	Richard Alexander Neira Cuervo	Alimentos y bebidas	Se dio respuesta mediante oficio de fecha 08 de febrero de 2022 y enviado por correo electrónico el día 09 de febrero de 2022	09/02/2022	NO
46	141	LIBRO	14/02/2022	SUGERENCIA/FELICITACION	Adriana Vargas	Recreación y deportes	Señora: ADRIANA VARGAS Cordial saludo. Por medio del presente se remite oficio de respuesta a su sugerencia y felicitación, mediante oficio CM.369.A.6.1 047 del 07 de marzo de 2022	07/03/2022	NO

Tabla 8. Respuestas no verificadas – Sede Principal

atencionalciudadano PQRSD <atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co> 17 de enero de 2022, 9:02  
 Para: Oficina de Socios Club Militar <socios@clubmilitar.gov.co>

Buen Dia

Me permito remitir por competencia la presente solicitud para que por favor se de respuesta al socio, así mismo, enviar copia de lo actuado a la Oficina de Atención al Ciudadano, con el objeto de cerrar el expediente y no generar reiteraciones en sentido a la aplicación de la corrección administrativa

(El texto citado está oculto)

YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ

Técnico para Apoyo de Seguridad y Defensa

Grupo Misional Atención Integral al Socio-Área de Atención al Ciudadano CLUB MILITAR

Celular 322 725 81 06 PBX (01) 2905077 extensión 2223

Carrera 50 No. 15-80 Bogotá Colombia

atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co / www.clubmilitar.gov.co

Figura 7. Correo evidencia 1

17 de febrero de 2022, 11:17

Oficina de Socios Club Militar <socios@clubmilitar.gov.co>  
 Para: wendy.gonzalez@armada.mil.co, tatiana@kiost.ac.kr  
 Cc: atencionalciudadano PQRSD <atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co>

Bogotá D.C 17 de febrero de 2022

https://mail.google.com/mail/u/0/?ik=915c4f07e&view=pt&search=all&permthid=thread-f3a1721905345772802084&siml=msg-f3a17219053457... 3/4

9/4/22, 10:44

Correo de Club Militar - SOLICITUD FORMAL

Señora

**TF. WENDY TATIANA GONZALEZ CANO**

Reciba un cordial saludo,

De manera atenta se envía adjunto respuesta a su solicitud.

Atentos a cualquier inquietud

Cordialmente

**GRUPO MISIONAL ATENCIÓN INTEGRAL AL SOCIO**

Tel: 290 50 77 Ext. 2222 - 2223 - 2339

Horario Atención: Lunes a viernes de 08:00 a las 16:00 horas.

Carrera 50 No. 15 - 20

[www.clubmilitar.gov.co](http://www.clubmilitar.gov.co)

(El texto citado está oculto)

 **RESPUESTA SOLICITUD TF. WENDY TATIANA GONZALEZ.pdf**  
656K

Figura 9. Correo evidencia 3

Oficina de Socios Club Militar <socios@clubmilitar.gov.co> 17 de febrero de 2022, 11:17  
 Para: wendy.gonzalez@armada.mil.co, tatiana@kiost.ac.kr  
 Cc: atencionalciudadano PQRSD <atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co>

Bogotá D.C 17 de febrero de 2022

https://mail.google.com/mail/u/0/?ik=915c4f07e&view=pt&search=all&permthid=thread-f3a1721905345772802084&siml=msg-f3a17219053457... 3/4

19/4/22, 10:44

Correo de Club Militar - SOLICITUD FORMAL

Señora

**TF. WENDY TATIANA GONZALEZ CANO**

Reciba un cordial saludo,

De manera atenta se envía adjunto respuesta a su solicitud.

Atentos a cualquier inquietud

Cordialmente

**GRUPO MISIONAL ATENCIÓN INTEGRAL AL SOCIO**

Tel: 290 50 77 Ext. 2222 - 2223 - 2339

Horario Atención: Lunes a viernes de 08:00 a las 16:00 horas.

Carrera 50 No. 15 - 20

[www.clubmilitar.gov.co](http://www.clubmilitar.gov.co)

(El texto citado está oculto)

 **RESPUESTA SOLICITUD TF. WENDY TATIANA GONZALEZ.pdf**  
656K

Figura 8. Correo evidencia 2

 <b>CLUB MILITAR</b>	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	<b>CÓDIGO:</b> CM230.R02 <b>VERSIÓN:</b> 2 <b>FECHA:</b> 2014/09/09 <b>Página 17 de 24</b>
--	--------------------------------	---

atencionalciudadano PQRSD <atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co> 28 de febrero de 2022, 10:20  
 Para: Oficina de Socios Club Militar <socios@clubmilitar.gov.co>

Buen Dia

Me permito remitir por competencia la presente solicitud para que por favor se de respuesta al socio, así mismo, enviar copia de lo actuado a la Oficina de Atención al Ciudadano, con el objeto de cerrar el expediente y no generar reiteraciones en sentido a la aplicación de la corrección administrativa

----- Forwarded message -----  
 De: klaus silenoz conde von stauffenberg <silenoz.conde@hotmail.com>  
 Date: vie, 25 feb 2022 a las 15:33  
 Subject: buenas tardes me permito enviar derecho de petición  
 To: notjudiciales@clubmilitar.gov.co <notjudiciales@clubmilitar.gov.co>, atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co <atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co>

--  
**YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ**  
 Técnico para Apoyo de Seguridad y Defensa  
 Grupo Misional Atención Integral al Socio-Área de Atención al Ciudadano CLUB MILITAR  
 Celular 322 725 81 06 PBX (01) 2905077 extensión 2223  
 Carrera 50 No. 15-80 Bogotá Colombia  
[atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co](mailto:atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co) / [www.clubmilitar.gov.co](http://www.clubmilitar.gov.co)

Figura 10. Correo evidencia 4

Oficina de Socios Club Militar <socios@clubmilitar.gov.co> 3 de marzo de 2022, 15:10  
 Para: silenoz.conde@hotmail.com  
 Cc: atencionalciudadano PQRSD <atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co>, jimmy.conde@buzonejerito.mil.co

Bogotá D. C. 03 de marzo de 2022

Señor  
 Teniente  
**JIMMY CONDE ESPINOSA**

**ASUNTO:** Respuesta solicitud.

Reciba un cordial saludo, en atención a su requerimiento recibido en la entidad, en el cual solicita la desafiliación

Figura 11. Correo evidencia 5

## SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO

### **Para de seguimiento del plan de mejoramiento de este proceso se partió de los hallazgos del informe 029 del 2021:**

1. Se evidencia que solo tienen numeración de radicados para las solicitudes que son recibidas por el portal web y la ventanilla única, no se tienen numeración de radicado para los otros canales de atención al ciudadano (Libro de PQRSD, Buzón de sugerencias, telefónica, por escrito y/o presencial), por lo que son susceptibles a pérdida de información e inconvenientes en el seguimiento de proceso.

Teniendo en cuenta lo anterior, el proceso presentó la siguiente acción de mejora *“Diseñar un mecanismo de numeración de radicados para las solicitudes (PQRSD) que ingresan por otros canales de comunicación, diferentes a portal web y ventanilla única”, para la cual se presentaron las siguientes actividades:*

- a. Actualización del documento de tratamiento de PQRSD

#### EVALUACIÓN DE AVANCE:

En la revisión del documento de la evidencia GS-P04 PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PQRSD 2022, no se observa un mecanismo de numeración para que las PQRSD que ingresan por otros canales de comunicación, diferentes a portal web y ventanilla única.

- b. Radicación de las solicitudes (PQRSD) por medio del módulo de AZ Digital

#### EVALUACIÓN DE AVANCE:

El proceso reporta que aun no se ha adelantado la actividad.

2. Debilidades en la respuesta oportuna de las PQRSD incumpliendo la Ley 1755 de 2015 y Debilidades en la idoneidad de las respuestas de las PQRSDS

 <b>CLUB MILITAR</b>	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	CÓDIGO: CM230.R02 VERSIÓN: 2 FECHA: 2014/09/09 Página 18 de 24
--	--------------------------------	---

Teniendo en cuenta lo anterior, el proceso presentó las siguientes acciones de mejora:

- a. Actualizar los documentos que soportan las actividades del tratamiento y manejo de las PQRDS de acuerdo a la ley 1755 de 2015

**EVALUACIÓN DE AVANCE:**

En la revisión del documento de la evidencia GS-P04 PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PQRSD 2022 se observó la inclusión de los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015 para el tratamiento y/o respuestas a las PQRSD que llegan a la entidad.

También, se observa que en el documento se informa que se debe dar respuesta de fondo al peticionario de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

- b. Fortalecimiento de los puntos de control en las diferentes etapas de ejecución del proceso PQRSD (Seguimientos).

**EVALUACIÓN DE AVANCE:**

Se evidencia entrega de los siguientes documentos:

- a. AI-2022-029-02-03 - 1. Seguimiento PQRSD - 20 Enero 2022
- b. AI-2022-029-02-03 - 1. Seguimiento PQRSD - 31 enero 2022
- c. AI-2022-029-02-03 - 2. Seguimiento PQRSD - 22 febrero 2022
- d. AI-2022-029-02-03 - 2. Seguimiento PQRSD -08 febrero 2022
- e. AI-2022-029-02-03 - 3. Seguimiento PQRSD - 10 marzo 2022
- f. AI-2022-029-02-03 - 3. Seguimiento PQRSD - 25 marzo 2022
- g. AI-2022-029-02-03 - 3. Seguimiento 10 de marzo
- h. AI-2022-029-02-03 - 3. Seguimiento 24-03-2022

Teniendo a lo anterior se evidencia el seguimiento que se le realiza a los procesos que tiene PQRSD. Se observa informe del primer trimestre de PQRSD

- c. Charla de Sensibilización de manejo y tratamiento de las PQRSD a nivel de toda la entidad.

**EVALUACIÓN DE AVANCE:**

Se observa presentación de AI-2022-029-02-03 - Tablero de Control - Área de atención al Ciudadano donde se muestran los resultados del trámite de las PQRSD durante el primer trimestre y su relación con los procesos involucrados de la entidad.

**USO TICS**

En la reunión realizada la persona encarga de Atención al Ciudadano informa mediante entrevista (25 ACTA SEGUIMIENTO A LAS PQRSD I TRIMESTRE 2022) que los canales de comunicación que tiene disponible el club y su trámite son los siguientes:

**“TELEFONICO (peticiones verbales):**

- Al momento de la recepción de la llamada del peticionario, va llenando la matriz con los datos e información necesaria para la radicación de la petición.
- Luego, realiza el envío de la petición a la dependencia o proceso correspondiente para que le dé respuesta.

 <b>CLUB MILITAR</b>	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	CÓDIGO: CM230.R02 VERSIÓN: 2 FECHA: 2014/09/09 Página 19 de 24
--	--------------------------------	---

- La dependencia o proceso correspondiente le da respuesta al peticionario y le envía copia del correo de respuesta a Atención al Ciudadano.

### **PRESENCIAL- LIBRO DE ATENCION**

- El peticionario radica su solicitud en el libro de atención al ciudadano.
- La señora Yenni Peñaloza revisa si es competencia de la entidad la solicitud, se tipifica la petición y procede a realizar el registro en la matriz de PQRSD donde lleva el seguimiento.
- Luego, realiza el envío de la petición a la dependencia o proceso correspondiente para que le dé respuesta.
- La dependencia o proceso correspondiente le da respuesta al peticionario y le envía copia del correo de respuesta a Atención al Ciudadano.
- En caso no sea competencia de la entidad procede a realizar el registro en la matriz de PQRSD donde lleva el seguimiento y se realiza un oficio externo y se remite a la entidad competente en un plazo de 5 días.

### **VENTANILLA UNICA**

- El peticionario radica su PQRSD en Ventanilla Única y el responsable de la ventanilla la registra en AZ DIGITAL.
- El responsable de la Ventanilla Única realiza el traslado de la PQRSD a Atención al Ciudadano por AZ DIGITAL para su correspondiente trámite.
- La señora Yenni Peñaloza revisa si es competencia de la entidad la solicitud, se tipifica la petición y procede a realizar el registro en la matriz de PQRSD donde lleva el seguimiento.
- En caso sea competencia de la entidad la solicitud, se procede a realizar el traslado de la petición a la dependencia o proceso correspondiente para que le dé respuesta.
- La dependencia o proceso correspondiente le da respuesta al peticionario y le envía correo a Atención al Ciudadano manifestando que se le ha dado respuesta a la solicitud.
- En caso no sea competencia de la entidad procede a realizar el registro en la matriz de PQRSD donde lleva el seguimiento y se realiza un oficio externo y se remite a la entidad competente en un plazo de 5 días.

### **CORREO ELECTRONICO**

- Llega el correo electrónico del peticionario a [atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co](mailto:atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co)
- La señora Yenni Peñaloza revisa si es competencia de la entidad la solicitud, se tipifica la petición y procede a realizar el registro en la matriz de PQRSD donde lleva el seguimiento.
- En caso sea competencia de la entidad la solicitud, se procede a realizar el traslado de la petición a la dependencia o proceso correspondiente para que le dé respuesta.
- La dependencia o proceso correspondiente le da respuesta al peticionario y le envía correo a Atención al Ciudadano manifestando que se le ha dado respuesta a la solicitud.
- En caso no sea competencia de la entidad procede a realizar el registro en la matriz de PQRSD donde lleva el seguimiento y se realiza un oficio externo y se remite a la entidad competente en un plazo de 5 días.

### **BUZON DE SUGERENCIAS**

La persona encarga de Atención al Ciudadano, manifiesta que no se encuentra disponible este canal de comunicación porque se le está realizando actualización a la siguiente documentación:

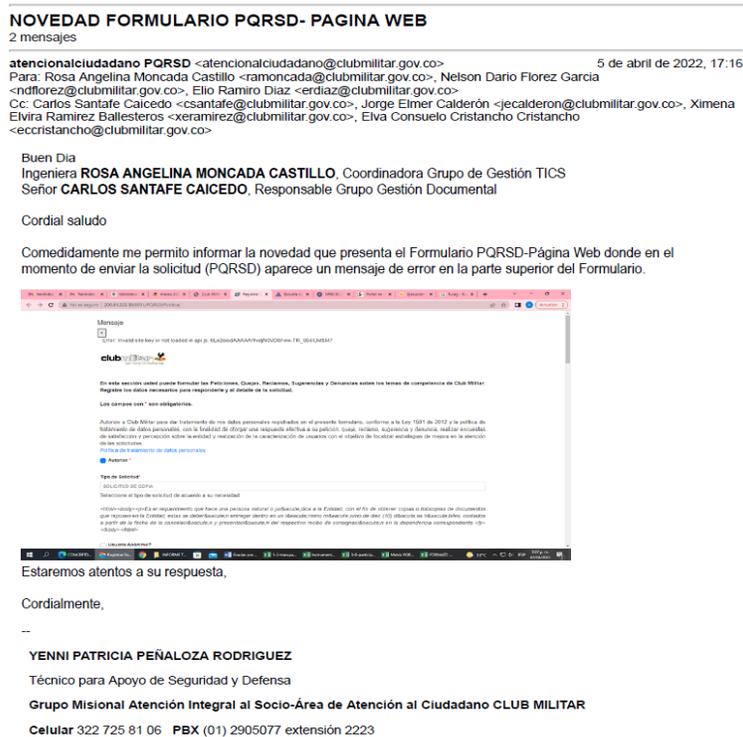
- Creación del instructivo de Buzón de Sugerencias.
- Creación de Formato de Acta Apertura.

- Modificación al formato de Buzón de Sugerencias incluyendo el tratamiento de datos.”

**FORMULARIO WEB**

Por el momento no se encuentra habilitada este canal debido a que hay error en la página al momento de la radicación de las PQRSD, La persona encarga de Atención al Ciudadano, manifiesta que se le informó a TIC y gestión documental del error mediante correo electrónico para que realizaran las gestiones pertinentes. También, manifiesta que este error está desde principios del año 2022 y aun no se ha solucionado.

Se evidencia durante el proceso que el módulo de PQRSD de la página proporcionado por AZDIGITAL no se encuentra disponible debido a un error en la plataforma, además, el área de atención al ciudadano suministró correo donde le reporta a gestión documental y gestión TIC la novedad (Figura 8. Correo reporte de novedad formulario PQRSD) para la solución del inconveniente, pero aún sigue persistente el error.



*Figura 12. Correo reporte de novedad formulario PQRSD*

El encargado de archivo y correspondencia manifiesta mediante correo (Correo de Club Militar - Reporte de error y Solicitud de información - Modulo PQRSD) lo siguiente:

“En cuanto al error que se ha presentado con la página de PQRSD Web, me permito informar lo siguiente:

- La herramienta AZDigital, se encuentra alojada en los servidores internos de la entidad.
- El módulo se conecta de manera externa lo que consume unos webservice con la herramienta AZDigital.
- Esto implica que en los momentos que el firewall de la entidad quede sin funcionamiento, el servicio no esté disponible.

- El servicio ha presentado fallas; y cada vez que falla, requiere re-configuración.
- Hasta donde tengo conocimiento el contrato de Firewall se adjudicará el 10 de mayo de 2022.
- El día en que tengamos disponibilidad del servicio al 100%, se solicitará la re-configuración y la disponibilidad del sistema.”

**Hallazgo 6: Incumplimiento en el proceso de asignación de PQRSD**

Teniendo en cuenta el documento GS-P04 TRATAMIENTO PQRSD numeral 1, 5 y 6 donde indica que el área de Atención al ciudadano es el encargado de asignar la PQRSD al proceso correspondiente.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Descripción	Responsable	Salida o registro de evidencia
1.	<b>Recepcionar las solicitudes (PQRSD)</b> Se recepcionan las solicitudes (PQRSD), a través de los canales de Atención al Ciudadano establecidos (ventanilla, buzón de sugerencias, libro PQRSD, modulo WEB) *Si algún funcionario recibe alguna PQRSD al correo electrónico, se redirecciona al correo electrónico de la Oficina de Atención al Ciudadano* • Nota1: Las PQRSD presentadas por los niños, niñas y adolescentes, tienen prelación de turno. Así como las personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor, poblaciones que se definen por su condición étnica, son consideradas de atención prioritaria.	Archivo y Correspondencia Atención al Ciudadano	Grupo Misional Atención Socios - Atención al Ciudadano - Validar que todas las PQRSD queden registradas en la matriz para sacar las respectivas estadísticas periódicas.

Nº	Descripción	Responsable	Salida o registro de evidencia
5.	<b>Ingreso de las PQRSD</b> La Oficina de Atención al Ciudadano debe ingresar las PQRSD con el número del radicado en la matriz, y realizar seguimiento, a los tiempos de respuesta.	Atención al Ciudadano	Grupo Misional Atención Integral al Socio - Ingresar todas las PQRSD a la matriz para ofrecer respuesta al peticionario
6.	<b>Asignar la PQRSD al proceso correspondiente</b> La PQRSD es asignada a la dependencia que va dirigida la comunicación o a quien corresponda generar la respuesta al ciudadano, teniendo en cuenta el contenido de la solicitud y su clasificación, si es el caso. Si la solicitud de PQRSD allegada a una Coordinación y/o Grupo Operacional, no es de su competencia o corresponde a un mal direccionamiento, se debe radicar (sino lo está) y ser redireccionado de manera inmediata o en el menor tiempo posible a la dependencia competente, incluyendo las razones que ameritan el redireccionamiento. Adicionalmente, se debe informar vía correo electrónico a la Oficina de Atención al Ciudadano para que se efectúe el seguimiento de dicha solicitud.	Atención al Ciudadano	Grupo Misional Atención Integral al Socio - Asignar de forma efectiva las PQRSD a las diferentes áreas

Al realizar cruce de las bases de datos de control que maneja archivo y correspondencia frente a la información reportada por la relación de atención al ciudadano, se observa que el siguiente derecho de petición de GRUPO GEMLSA SAS (Tabla 9. Derecho de petición destinado a administrativa – Sede Principal) fue remitido de archivo y correspondencia directamente al área administrativa, incumpliendo lo establecido en el documento GS-P04 TRATAMIENTO PQRSD numeral 1, 5 y 6.

Estado Radicado	Tipo Radicado	Asunto	Usuario	Remite	Destinatario	CiudadDestinatario
1-22-00000462	Información archivos, expediente y colecciones	44621.4697	DERECHO DE PETICION	anygarcia	GRUPO GEMLSA S.A.S;	ADMINISTRATIVA;

Tabla 9. Derecho de petición destinado a administrativa – Sede Principal

Además, al realizar cruce de las bases de datos de control que maneja archivo y correspondencia frente a la información reportada por la relación de atención al ciudadano, respecto a las PQRSD recibidas por ventanilla única se observaron las siguientes diferencias:

Estado Radicado	Tipo Radicado	Asunto	Usuario	Remite	Destinatario	CiudadDestinatario
1-22-00000355	Información archivos, expediente y colecciones	44615.4085	DERECHO DE PETICION	anygarcia	SAMUEL SALINAS VALENCIA;	YENNY PEÑALOZA;
1-22-00000575	Información archivos, expediente y colecciones	44635.5889	DERECHO DE PETICION	anygarcia	LUIS ENRIQUE RUIZ RESTREPO;	YENNY PEÑALOZA;

Tabla 10. Derecho de petición destinado a administrativa – Sede Principal

Al realizar la evaluación de la relación de las PQRSD que se han recibido durante el primer trimestre en la entidad, se observó que las PQRSD son recibidas por los diferentes canales de la entidad en las siguientes proporciones:

### Sede Principal

CANAL DE COMUNICACIÓN	RECIBIDAS
REDES	21
LIBRO	87
EMAIL	142
VENTANILLA	19
<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>269</b>

Tabla 11. Solicitudes recibidas por los canales de comunicación- Sede Principal



Figura 13. Porcentaje de solicitudes recibidas por los canales de comunicación- Sede Principal

### Sede las Mercedes

CANAL DE COMUNICACIÓN	RECIBIDAS
BUZÓN	7
LIBRO	24
<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>31</b>

Tabla 12. Solicitudes recibidas por los canales de comunicación- Sede las Mercedes

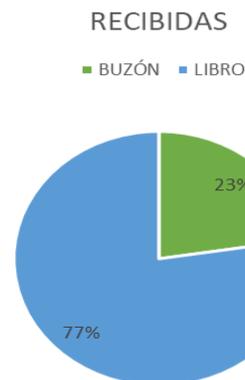


Figura 14. Porcentaje de solicitudes recibidas por los canales de comunicación- Sede las Mercedes

 <b>CLUB MILITAR</b>	<b>INFORME CONTROL INTERNO</b>	CÓDIGO: CM230.R02 VERSIÓN: 2 FECHA: 2014/09/09 Página 23 de 24
--	--------------------------------	---

### 6.3. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los procesos responsables velar por la oportunidad en las respuestas emitidas a las diferentes solicitudes presentadas por los peticionarios, teniendo en cuenta lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, además, de la importancia de la satisfacción de los usuarios y lo que implica para la entidad.
- Se recomienda a dar un inicio de trámite oportuno a las solicitudes presentadas por los peticionarios, teniendo en cuenta lo estipulado en la Ley 1755 de 2015 y revisar los documentos que son recibidos por los socios.
- Se recomienda a los procesos responsables de las respuestas de las solicitudes analizar la información que requiere el peticionario, para responder de manera coherente, concreta y brindarles una solución acertada a las diferentes solicitudes.
- Se recomienda a todos los responsables involucrados en el proceso de respuestas de las solicitudes dar cumplimiento a lo establecido en el documento actual GS-P04 TRATAMIENTO PQRSD.
- Se recomienda que actualicen prontamente el procedimiento de GS-P04 TRATAMIENTO PQRSD.
- Se recomienda que gestionen lo más pronto posible la solución o el restablecimiento del funcionamiento del módulo de PQRSD dispuesta en la página web de la entidad.
- Se recomienda seguir el flujo de los procesos establecido en el documento actual GS-P04 TRATAMIENTO PQRSD.
- Se recomienda tener en cuenta para inclusión en el nuevo documento GS-P04 TRATAMIENTO PQRSD, una responsable que verifique que las respuestas que van a ser emitidas a los peticionarios cumplan con las cuatro condiciones de la corte constitucional (claridad, precisión, congruencia y consecuencia) evitando así afectación reputacional para la entidad.

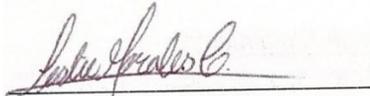
## 2. SOPORTES DE LA REVISIÓN:

- 25 ACTA SEGUIMIENTO A LAS PQRSD I TRIMESTRE 2022
- AI-2022-029-02-03 - 1. Seguimiento PQRSD - 20 Enero 2022
- AI-2022-029-02-03 - 1. Seguimiento PQRSD - 31 enero 2022
- AI-2022-029-02-03 - 2. Seguimiento PQRSD - 22 febrero 2022
- AI-2022-029-02-03 - 2. Seguimiento PQRSD -08 febrero 2022
- AI-2022-029-02-03 - 3. Seguimiento 10 de marzo
- AI-2022-029-02-03 - 3. Seguimiento 24-03-2022
- AI-2022-029-02-03 - 3. Seguimiento PQRSD - 10 marzo 2022
- AI-2022-029-02-03 - 3. Seguimiento PQRSD - 25 marzo 2022
- AI-2022-029-02-03 - INFORME TRIMESTRE PQRSD 2022
- AI-2022-029-02-03 - Tablero de Control - Área de atención al Ciudadano
- Correo de Club Militar - ENVIO INFORMACION SOLICITADA
- Correo de Club Militar - NOVEDAD FORMULARIO PQRSD- PAGINA WEB
- Correo de Club Militar - REVISION DOCUMENTO SGC
- Correo de Club Militar - Solicitud de información de PQRSD
- Correo de Club Militar - Reporte de error y Solicitud de información - Modulo PQRSD
- Correos de respuesta y seguimiento de PQRSD
- DOCUMENTO DE TRABAJO-MATRIZ PQRD 2022 TRIMESTRE-Sede Las Mercedes
- DOCUMENTO DE TRABAJO-Matriz PQRD 2022-PRIMER TRIMESTRE 2022-CONTROL INTERNO
- GS-P04 PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PQRSD 2022

- MATRIZ PQRD 2022 TRIMESTRE-Sede Las Mercedes
- Matriz PQRD 2022-PRIMER TRIMESTRE 2022-CONTROL INTERNO
- Matriz PQRD 2022-ventanilla radicación
- PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIA INTERNA - ÁREA ATENCIÓN AL CIUDADANO.Firmado
- Plan de Mejoramiento Auditoria Interna - Atención al Ciudadano
- PRIMER INFORME TRIMESTRE PQRSD 2022-CLUB MILITAR
- REUNIÓN VIRTUAL TABLERO DE CONTROL PQRSD (2022-04-19 12\_38 GMT-7)
- Tablero de Control - Area de atención al Ciudadano

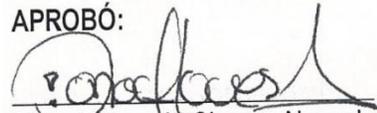
No siendo otro el motivo de este informe de auditoría, se presenta a los 12 días del mes de mayo de 2022.

**ELABORÓ:**



Leslie Liseth Morales Casseres  
Apoyo a la Oficina de Control Interno

**APROBÓ:**



Diana Fernanda Chaves Alvarado  
Jefe Oficina de Control Interno