

241/061

Bogotá, abril de 2024

## CLUB MILITAR INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN-ENCUESTAS DE PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2024

De acuerdo a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, el Plan de Participación Ciudadana vigencia 2024, el Club Militar implementa la encuesta de satisfacción de atención al ciudadano (PQRSD), de forma electrónica, con el fin de determinar la percepción que tienen los grupos de interés (socios y/beneficiarios) respecto de la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias.

La encuesta permite determinar las fortalezas y debilidades, que se puedan presentar en desarrollo de las actividades del Área de Atención al Ciudadano, con el fin de definir acciones encaminadas a la mejora continua, por parte de la entidad y de los funcionarios responsables. Dicha encuesta se envía por correo electrónico a los ciudadanos en el momento que se hace llegar la respuesta a su solicitudes, y tiene como propósito medir la percepción de la actitud del servidor público, calidad, el conocimiento o dominio del tema respecto a la información brindada, la claridad de la información, los tiempos de respuesta y la satisfacción respecto a los trámites y servicios prestados por la entidad; a través de cada uno de sus canales de atención. Adicionalmente, la encuesta cuenta con un espacio de comentarios y/o sugerencias para que el encuestado manifieste observaciones adicionales que tenga respecto a la prestación del servicio.

El presente informe contiene el análisis de los resultados obtenidos entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2024, el cual incluye estadísticas de acuerdo con el número total de encuestas diligenciadas; así mismo un análisis general e identificando inconformidades o debilidades en la información, formulando de esta manera recomendaciones.

### ALCANCE

Las preguntas planteadas a continuación fueron diseñadas para medir la percepción ciudadana respecto a los trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en el Club Militar, tomando una muestra de 30 personas que respondieron la encuesta.



Los participantes de la encuesta de satisfacción fueron los ciudadanos que formularon una petición, queja, reclamo o sugerencia ante el Club Militar (tres Sedes) existiendo una modalidad para hacerlo, por medio del enlace <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfmiL1ZQKwubDWbb0ic04YMp3LDyyNJYYhiUNhr1cTbNXONow/viewform> que se les envía a través de correo electrónico.

De igual forma la encuesta se encuentra publicada en la página web, siendo nuestra muestra del 3%, equivalente a 30 encuestas diligenciadas de 1130 solicitudes recepcionadas en el Primer Trimestre del presente año.

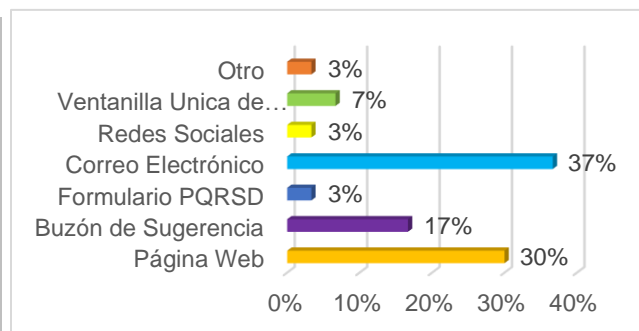
## Preguntas

1. Medio a través del cual usted realizó su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)
2. Quedó conforme con las explicaciones, información y/o datos suministrados por el Club Militar (claro y lenguaje sencillo), teniendo en cuenta su solicitud.
3. Fue fácil acceder al canal por el cual realizó la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)
4. El tiempo transcurrido desde que radicó su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD), hasta cuando recibió la respuesta, fue oportuno?
5. Conoce los canales de atención que dispone el Club Militar para radicar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)
6. Cómo califica la atención prestada por el personal del Club Militar?

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA

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

Página Web	30%	9
Buzón de Sugerencia	17%	5
Formulario PQRSD	3%	1
Correo Electrónico	37%	11
Redes Sociales	3%	1
Ventanilla Única de Radicación	7%	2
Otro	3%	1
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>

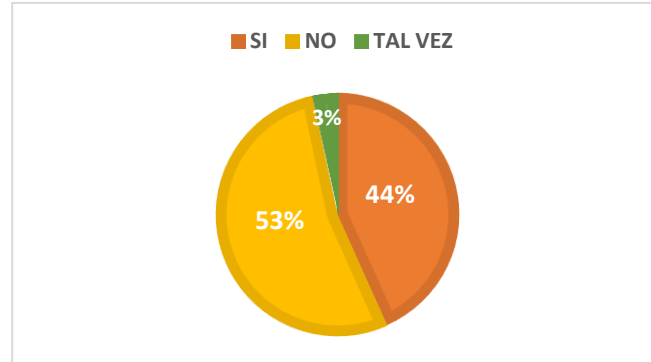


De acuerdo a los resultados se tiene que un 37% equivalente a 11 encuestas utilizó el Correo Electrónico frente a los otros medios de comunicación establecidos en la Entidad.



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

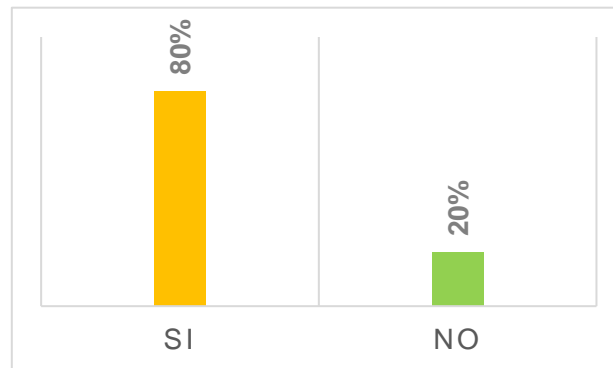
SI	43%	13
NO	53%	16
TAL VEZ	3%	1
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>



De acuerdo a este ítem se obtuvo como resultado que 16 encuestados equivalentes a un 53% del total no estuvieron conformes con la explicación, información y/o datos suministrados por la Entidad de acuerdo a la solicitud radicada frente a un 43% equivalente a 13 encuestados.

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

SI	80%	24
NO	20%	6
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>

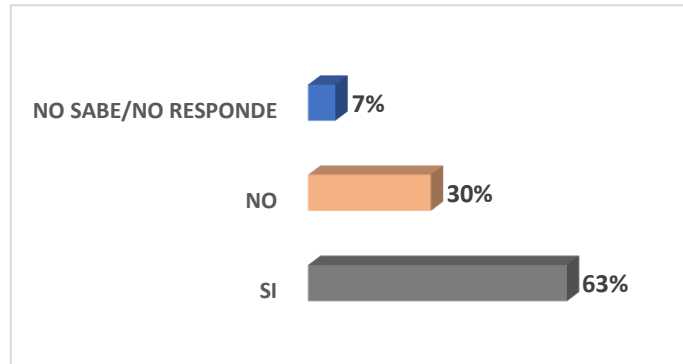


En este ítem, los encuestados manifestaron un 80% equivalente a 24 encuestas que fue fácil acceder al canal de comunicación al cual radicó la PQRSD contra un 20% equivalente a 06 encuestas que manifiestan que no fue fácil acceder a los canales de comunicación dispuestos por la Entidad, mejorando la accesibilidad de nuestros canales frente al trimestre anterior.



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

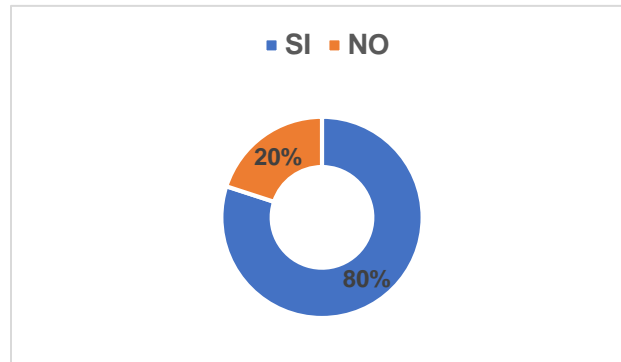
SI	63%	19
NO	30%	9
NO SABE/NO RESPONDE	7%	2
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>



De acuerdo a este ítem, se recibió una satisfacción de un 63% de oportunidad en el tiempo transcurrido en la respuesta a la PQRSD radicada en la entidad equivalente a 19 encuestas, así mismo, se obtuvo un 30% de insatisfacción en el tiempo oportuno a la respuesta equivalente a 09 encuestas.

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

SI	80%	24
NO	20%	6
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>

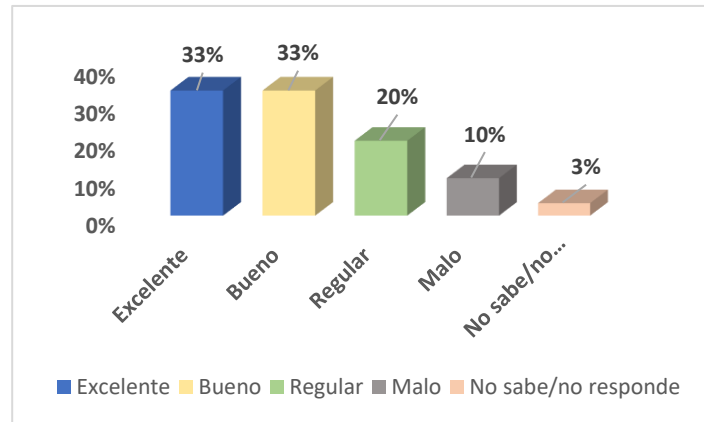


El 80% de los ciudadanos que respondieron la encuesta opina que conoce los canales de atención que dispone el Club Militar para radicar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD) frente a un 20% que desconoce los canales dispuestos por la Entidad.



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

Excelente	33%	10
Bueno	33%	10
Regular	20%	6
Malo	10%	3
No sabe/no responde	3%	1
	100%	30



Según la calificación en este ítem, el ciudadano considera que el servicio está dentro del promedio de bueno y excelente con un 66% frente a un 30% dentro del promedio de regular y malo, disminuyendo la calidad de la atención frente a la evaluación del trimestre anterior.

### COMENTARIOS

Los comentarios y/o sugerencias realizadas por los ciudadanos fueron:

1. Se realizó una reserva a mi nombre, siendo que actualmente no me encuentro afiliado a este club.
2. Solicite el des afiliación del club y sigo esperando respuesta
3. A pesar de llevar tantos años como socio, hijo de socio, los espacios deportivos especialmente en Las Mercedes son deficientes, solamente están dedicados a servicios de restaurante y piscina, instalaciones sin mantenimiento e iguales a la de los años 80, tienden a desaparecer.
4. La respuesta a la petición fue una excusa y no dieron solución.
5. No me parece conveniente sugerirle al cliente el 10% de propina, eso lo paga uno por fuera pero acá uno está pagando uno por una membresía y el sueldo de los empleados no es malo y es estable.
6. La respuesta no satisface las necesidades del suscrito y de muchos socios, antes de la pandemia. Teníamos beneficios frente al horario del sauna, hoy día ni bolsas dan. El Servicio frente a este tipo de establecimientos no corresponde a los horarios del personal activo.



7. Las facturas electrónicas se deberían entregar al momento del consumo con la sola solicitud y datos que exige la DIAN: NIT y nombre. Se hace llenar un formato en físico cada vez que se solicita, lo cual muestra que no establecen una base de datos de clientes. Además en dos ocasiones que las he solicitado, me remiten a una dependencia que se demora en expedirlas y solo lo hace si el Cliente le recuerda la obligación de hacerlo mediante PQRS.

8. Los escenarios son muy deficientes, gimnasio esta desactualizado y no tiene las maquinas que se necesitan, las áreas comunes son oscuras no hay iluminación.

9. La respuesta de mi queja no satisface mi pregunta se solicitó que el horario de la piscina los días sábados y domingos sea más larga puesto que los socios y personas que trabajamos en ese horario no podemos asistir y ustedes simplemente me enviaron el horario.

10. Los clubes siempre están llenos, dicen que no tienen habitaciones porque está lleno y la realidad es que mantienen habitaciones y cabañas desocupadas por si algún coronel o general quiera llegar y si no llegan siguen desocupadas y los demás socios (usuarios) tenemos que buscar hotel por fuera.

11. Más información sobre los servicios de las diferentes sedes.

12. Que den respuestas reales y no lavadero de manos del personal del club hay que aceptar los errores y corregir.

13. Mucho tiempo en contestar y respuesta no satisfactoria para resolver el problema en el sauna que sigue todavía.

## CONCLUSIONES Y ACCIONES DE MEJORA

Del análisis realizado se puede concluir que la percepción y satisfacción ciudadana indica que los trámites sobre los derechos de petición (PQRS) se realizan en el Club Militar, son fáciles de realizar y que los resultados a los mismos indican que las respuestas otorgadas en este trimestre en su mayoría no presentaron congruencia, oportunidad y entrega de las mismas con un 53% frente a un 43% de conformismo.

Igualmente, se analiza que en el tema de evaluar como considera la prestación de la atención por el personal del Club Militar, la información suministrada por nuestras PQRS para este trimestre fue satisfactoria ya que con un porcentaje del 66% donde nuestro Grupo de Valor (socios y/o beneficiarios) lo califican bueno-excelente, siendo alto el porcentaje de evaluación frente a un 30% regular-malo, disminuyendo la calificación negativa frente al periodo anterior.



Así mismo, con el fin de aumentar el número de encuestas de satisfacción y percepción en lo relacionado a las PQRSD adelantará una socialización mediante campañas publicitarias en los diferentes canales de comunicación, donde se invite a la ciudadanía y en especial, a nuestros socios y beneficiarios, a evaluar el servicio recibido por el Club Militar.

Como acciones de mejora, se identifican:

- Identificar estrategias de seguimiento y control permanente frente a la respuesta oportuna, clara y de calidad a las PQRSD, adicionalmente articular con las dependencias la formulación de propuestas encaminadas a mejorar la prestación del servicio en la entidad.
- Continuar desde el Área de Atención al Ciudadano el envío periódico de reportes, alertas virtuales e informes estadísticos sobre el estado de las PQRSD de lo vencido, próximo a vencer y el cierre adecuado, como punto de control para la respuesta oportuna de las solicitudes.

Cordialmente,

Teniente Coronel (RA) **JORGE ELMER CALDERÓN BERMÚDEZ**  
Coordinador Grupo de Gestión al Socio

Elaboró: PD. Yenni Peñaloza R.



 **Club Militar**  
¡Actitud, Perseverancia y Pasión!  
Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 2024-04-08-18:44:05-7ae605-12e65499  
2024-04-08T18:45:32-05:00 - Pagina 7 de 9

# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION  
PQRSD-Primer Trimestre 2024

**Club Militar**  
gestionado por: [azsign.com.co](https://azsign.com.co)



Escanee el código  
para verificación

Id Acuerdo: 20240408-184405-7ae605-12665499

Creación: 2024-04-08 18:44:05

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-04-08 18:45:31

**Firma: COORDINACIÓN GRUPO DE GESTIÓN DEL SOCIO**

Jorge Elmer Calderon

4466045

[jecalderon@clubmilitar.gov.co](mailto:jecalderon@clubmilitar.gov.co)

Coordinador grupo Misional Socios

Club Militar

**Elaboración: AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ

39582039

[ypenalosa@clubmilitar.gov.co](mailto:ypenalosa@clubmilitar.gov.co)



**Club Militar**  
ACTUAL, PREVENIDO Y PASADO

Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20240408-184405-7ae605-12665499  
2024-04-08T18:45:32-05:00 - Pagina 8 de 9





**Club Militar**  
Actual, Proveniente y Positivo  
Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20240408-184405-7ae605-12665499  
2024-04-08T18:45:32-05:00 - Página 9 de 9

## REPORTE DE TRAZABILIDAD

### INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION PQRSD-Primer Trimestre 2024

**Club Militar**  
gestionado por: [azsign.com.co](https://azsign.com.co)



Escanee el código  
para verificación

Id Acuerdo: 20240408-184405-7ae605-12665499

Creación: 2024-04-08 18:44:05

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-04-08 18:45:31

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ ypenaloz@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2024-04-08 18:44:05 Lec.: 2024-04-08 18:44:17 Res.: 2024-04-08 18:44:50 IP Res.: 200.91.222.50
Firma	Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar	Aprobado	Env.: 2024-04-08 18:44:50 Lec.: 2024-04-08 18:45:25 Res.: 2024-04-08 18:45:31 IP Res.: 200.91.222.50