





INFORME
POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO
Primer Trimestre 2024

Contenido

1. Introducción
2. Trámite de requerimientos de los ciudadanos
3. Atención a la Ciudadanía (canales de atención)
4. Fortalecimiento de la Cultura del Servicio
5. Conclusiones

1. Introducción

La Constitución Política de Colombia en su Artículo 2 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Por tal razón, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos.

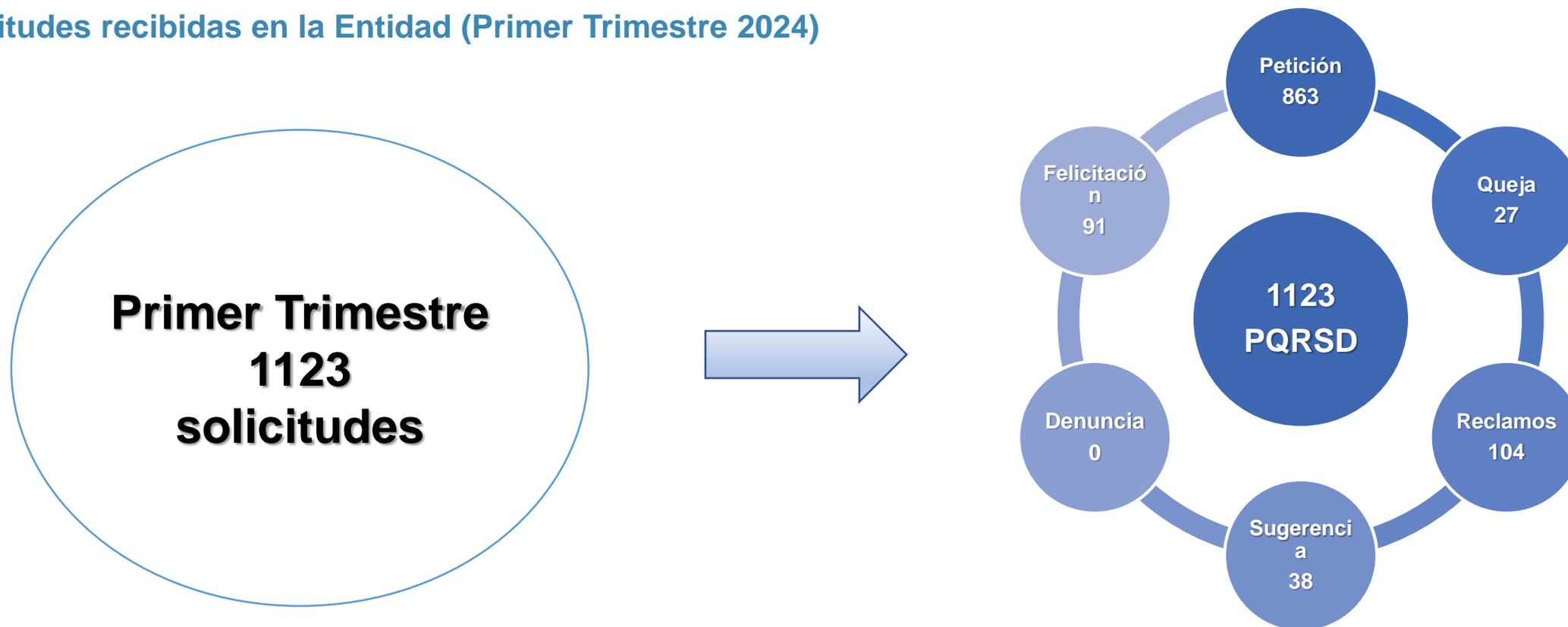
En el presente documento se encuentra el informe de la gestión realizada en la Política de Servicio al Ciudadano para el Club Militar, la cual se diseña bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, en el marco de su implementación. Así mismo, corresponde a las acciones orientadas a la ciudadanía definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024-Componente 4-Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, con el fin de identificar los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos y buscar acciones de mejora en los procesos para lograr la satisfacción de los usuarios

Se precisa que el corte de las acciones realizadas del presente informe se da desde el 01 de enero al 31 de marzo de 2024.

2. Tratamiento de requerimientos de los ciudadanos

Son los temas en relación con la recepción, registro y gestión de las peticiones, conforme con lo establecido en el procedimiento de Tratamiento de PQRSD, y en el marco de la normativa vigente. Cumplimiento de los criterios de calidad (coherencia, claridad, calidez y oportunidad) de las respuestas a peticiones ciudadanas.

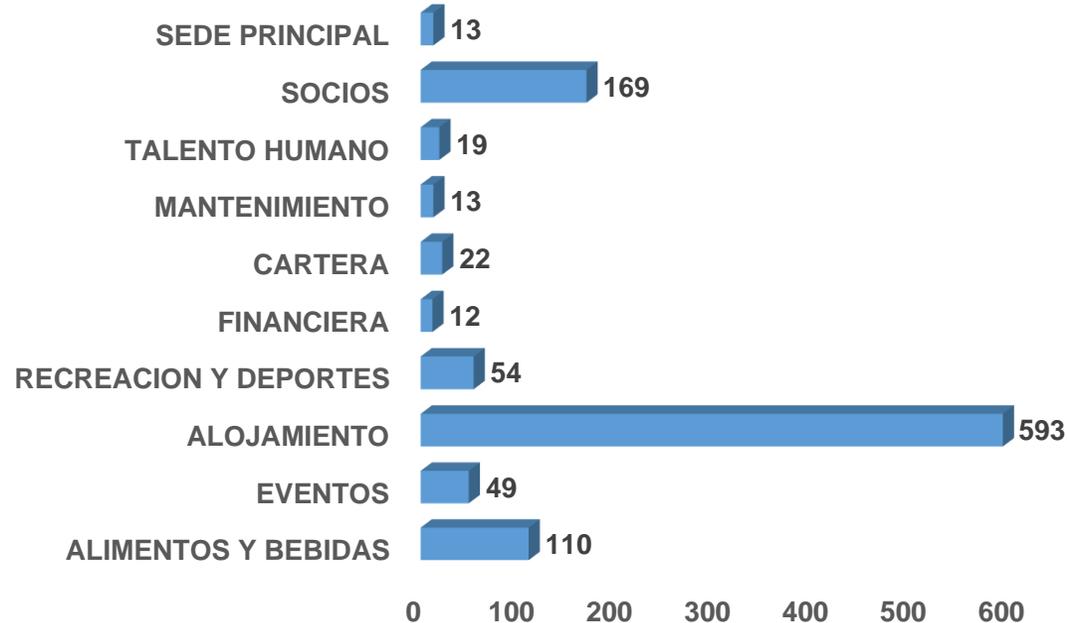
Solicitudes recibidas en la Entidad (Primer Trimestre 2024)



Traslado por competencia-07 solicitudes

2. Tratamiento de requerimientos de los ciudadanos

PQRSD atendidas por Procesos

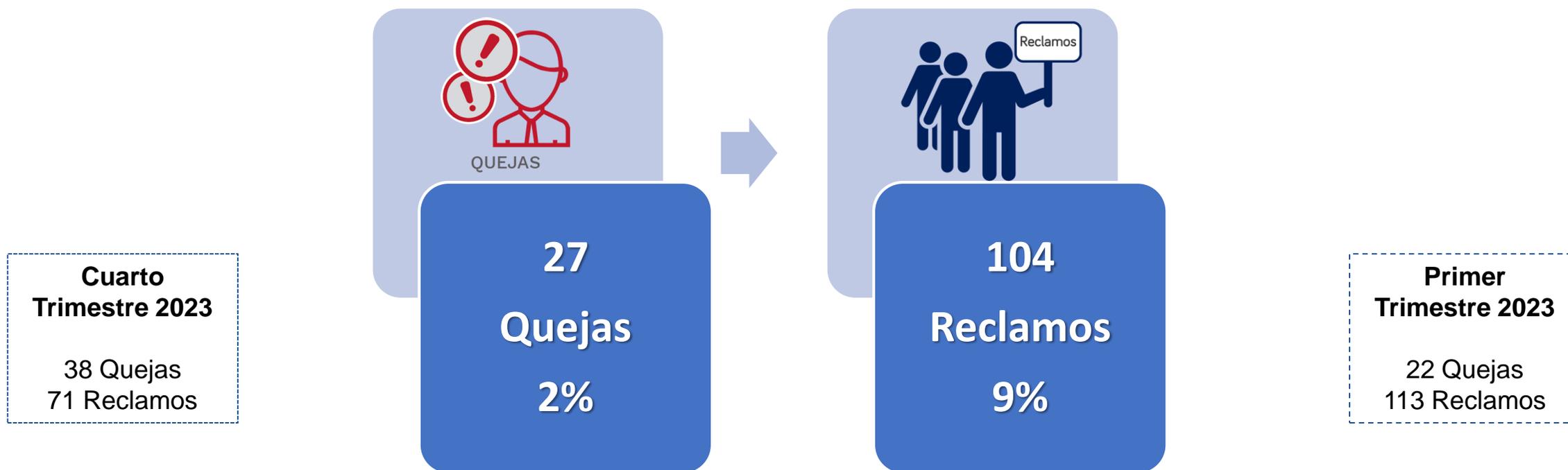


*Procesos Representativos

Del total de 1.123 solicitudes recibidas, los procesos que recepcionaron más PQRSD fueron: Alojamiento un total de 593 PQRSD (53%); Socios con un total de 169 PQRSD (15%) y Alimentos y bebidas con un total de 110 PQRSD (10%)

2. Tratamiento de requerimientos de los ciudadanos

Cantidad de Quejas y Reclamos recibidos



2. Tratamiento de requerimientos de los ciudadanos

Motivos de Quejas y Reclamos recibidos reiterativos

- Desmejoramiento del servicio en los restaurante
- Falta calidad y mejor presentación de los alimentos
- Mejorar presentación del área de cafetería de piscina (mesas sucias, sillas dañadas)

**ALIMENTOS Y
BEBIDAS**
(Sede Principal)



- Deficiente comunicación (nunca responden)
- Mejorar la atención de la recepcionista

**GRUPO TICS-
ALOJAMIENTO**
(Sede Principal)



- Mantenimiento y/o compra de máquinas para el gimnasio
- Falta fumigación o aseo por presencia de plagas (cucarachas)

**RECREACIÓN Y
DEPORTES**
(Sede Principal)



2. Tratamiento de requerimientos de los ciudadanos

Motivos de Quejas y Reclamos recibidos reiterativos

- Precios exagerados en los alimentos. (jugo de naranja, malteada,)

FINANCIERA
(Sede Principal)



- Falta mantenimiento parque infantil
- Falta mantenimiento piscina (agua turbia, mal olor)
- Falta mantenimiento Zonas húmedas (tablas sueltas, duchas dañadas)

- Falta mantenimiento y mobiliario en las cabañas e infraestructura

SEDE LAS
MERCEDES



2. Atención a la Ciudadanía

Los siguientes son nuestros canales de servicio al ciudadano de los cuales puede disponer para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

Canales de atención



Presencial : Carrera 50 No 15-20
Primer Piso-Área Atención al
Ciudadano



Telefónico: (601) 290 50 77 extensión
2223



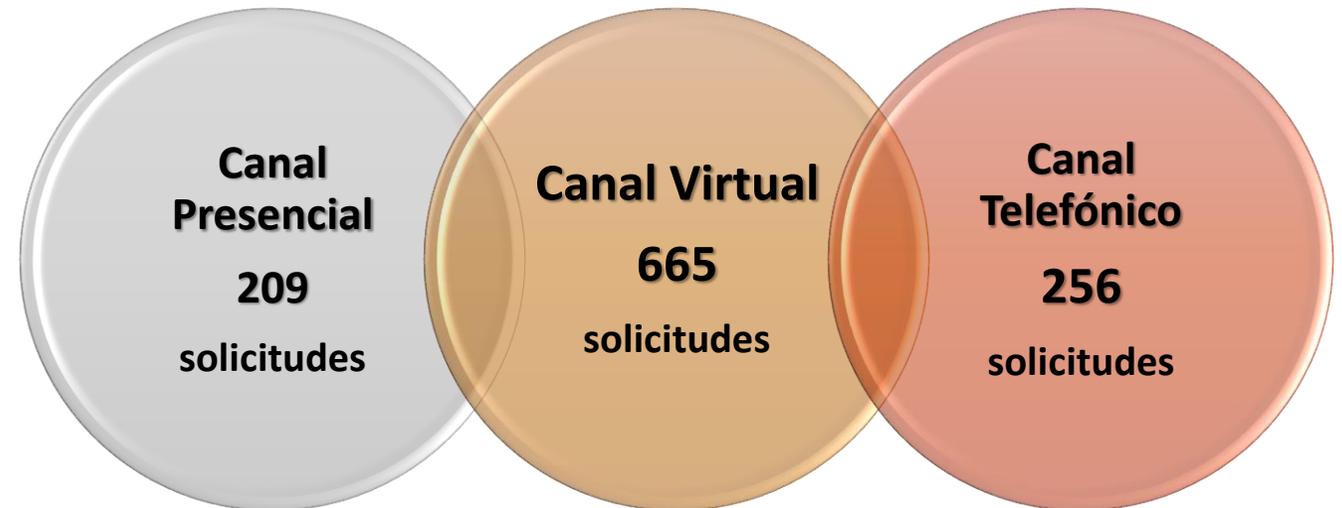
Virtual:

atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co

Página Web: [www.clubmilitar.gov.co-
Formulario Web](http://www.clubmilitar.gov.co-Formulario Web)

Usabilidad de los canales de Atención 2024

De acuerdo a los canales de atención establecidos en la entidad, tenemos para este Primer Trimestre de 2024, que el Canal Virtual fue el mas usado con 665 solicitudes (59%), seguido por el Canal Telefónico con 256 solicitudes (23%)



4. Fortalecimiento Cultura de Servicio

4.1 Medición satisfacción del Ciudadano

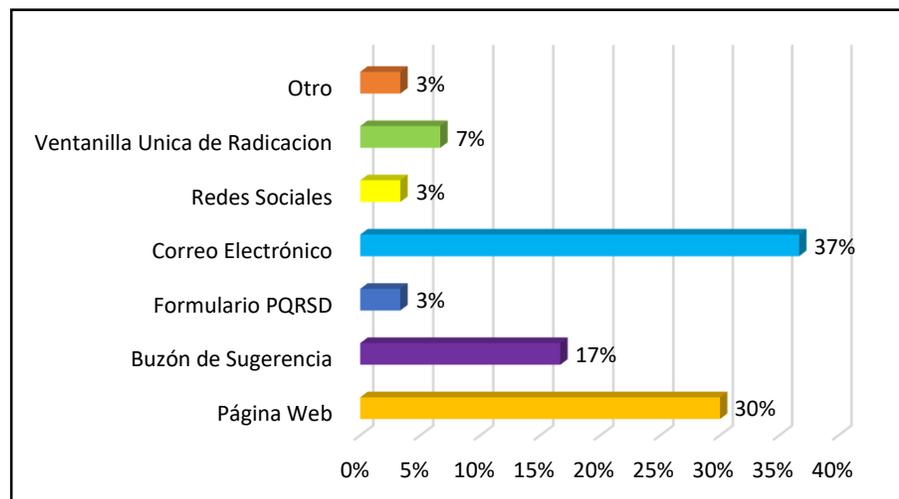
Las preguntas planteadas fueron diseñadas para medir la percepción ciudadana respecto a los trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en el Club Militar, tomando una muestra de 30 personas que respondieron la encuesta.

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

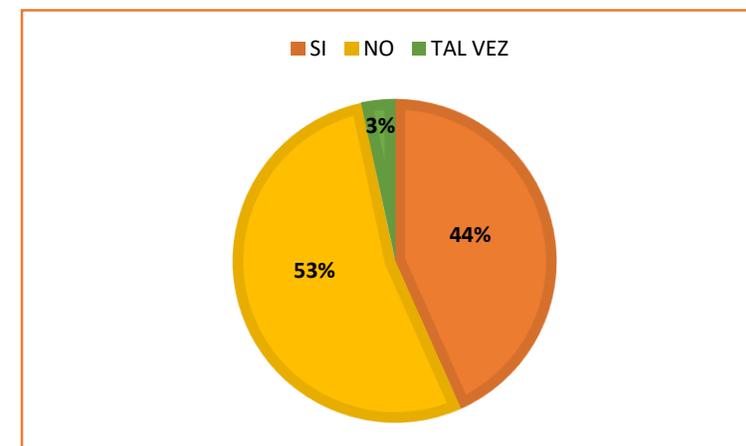
Percepción y Satisfacción de los Grupos de Valor (Socios y Beneficiarios) por medio de las PQRSD

1. Medio a través del cual usted realizó su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)



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.

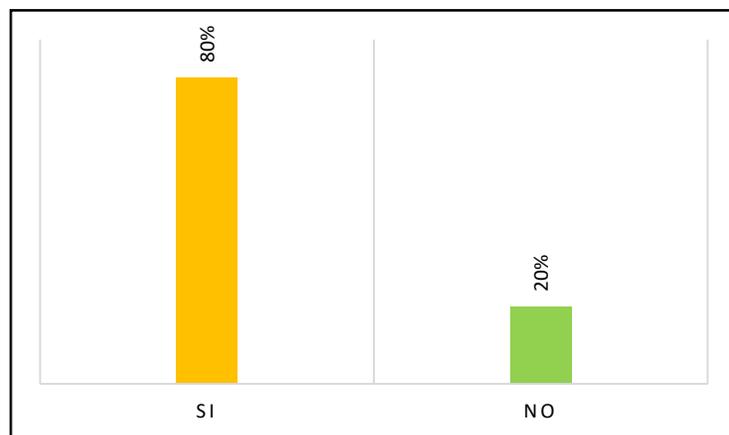
2. Quedó conforme con las explicaciones, información y/o datos suministrados por el Club Militar (claro y lenguaje sencillo), teniendo en cuenta su solicitud



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

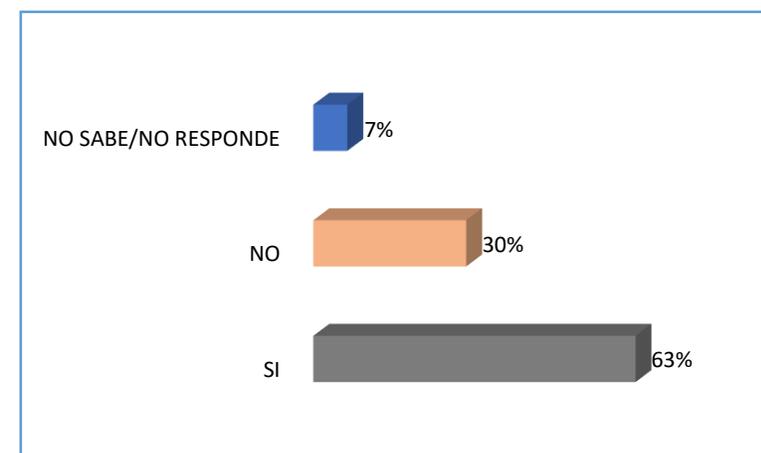
Percepción y Satisfacción de los Grupos de Valor (Socios y Beneficiarios) por medio de las PQRSD

3. Fue fácil acceder al canal por el cual realizó la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)



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.

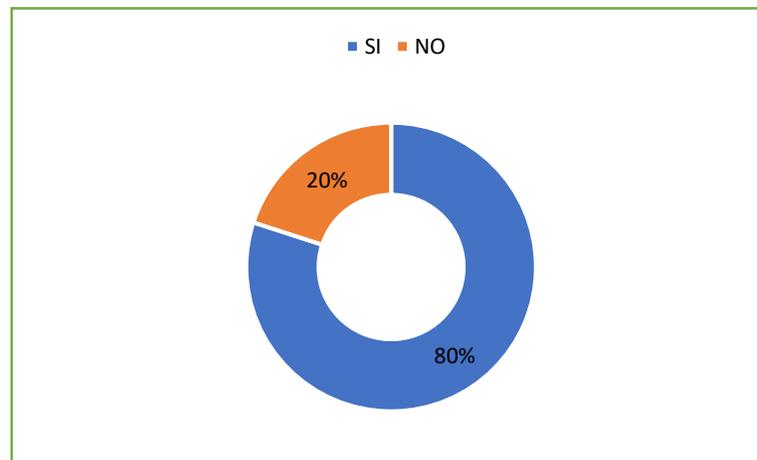
4. El tiempo transcurrido desde que radicó su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD), hasta cuando recibió la respuesta, fue oportuno?



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

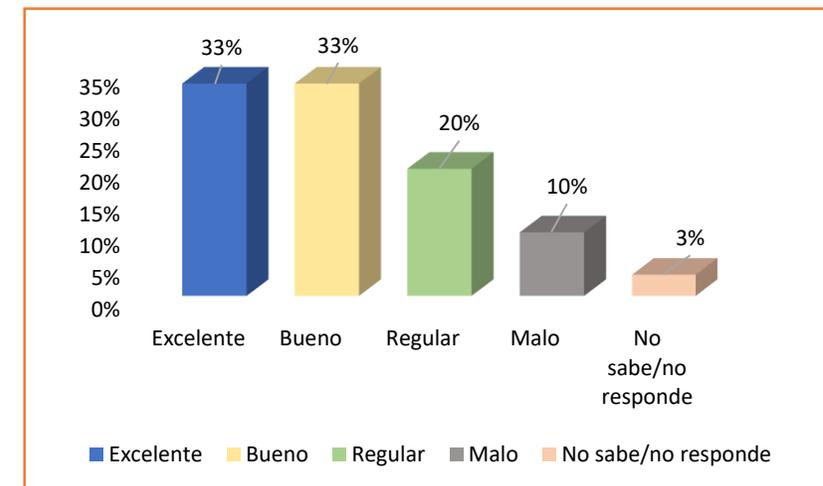
Percepción y Satisfacción de los Grupos de Valor (Socios y Beneficiarios) por medio de las PQRSD

5. Conoce los canales de atención que dispone el Club Militar para radicar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD)



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.

6. Cómo califica la atención prestada por el personal del Club Militar?



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

4.2 Estrategia comunicativa y divulgativa

En cumplimiento con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, por la cual expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, artículo 8: *“Deber de información al público. Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga.”*, se realizó lo siguiente:

De las actividades programadas, se adelantaron las siguientes acciones:

- a. Se publica el informe de PQRSD I Trimestre en la página Web, de acuerdo a lo establecido en la Directiva Ministerial No 42222 de 2016 en el botón de Atención y Servicio a la Ciudadanía y en el botón Transparencia y Acceso a la Información Pública (página web)
- b. Divulgación por medio de nuestras Redes Sociales (Facebook, X, Instagram y YouTube) y sitio Web www.clubmilitar.gov.co sobre la oferta institucional (eventos institucionales) que realiza la entidad (tres sedes)
- c. Divulgación por medio de nuestras Redes Sociales (Facebook, X, Instagram y YouTube) y sitio Web www.clubmilitar.gov.co de los canales de atención con los que cuenta la Entidad.

4.3 Fortalecimiento de Talento Humano

Fortalecer el talento humano de los colaboradores del Club Militar, con el fin de mejorar sus competencias y vocación hacia el servicio, haciendo énfasis en la normatividad vigente y el deber de ser proactivo en la atención y suministro de información a los ciudadanos y partes interesadas, para lograr un eficaz servicio al ciudadano.

El Grupo de Gestión Talento de Humano desarrolló durante este Primer Trimestre 2024, en cumplimiento al Plan Institucional de Capacitación, los siguientes temas:

Ejecución de capacitaciones y/o sensibilizaciones tales como:

- ✓ Excel Comercial y empresarial
- ✓ Atención y Servicio al Cliente
- ✓ Organización y Eventos (montaje de eventos)
- ✓ Soporte Vital Básico
- ✓ Prevención y atención a la violencia contra las mujeres y discriminación racial en el ámbito del trabajo de función pública
- ✓ Limpieza de equipos de superficies

Conclusiones

- ✓ El Área de Atención al Ciudadano, encargado de atender, registrar, direccionar y hacer seguimiento a las peticiones que formulan los grupos de valor de la entidad a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Club Militar realizó las siguientes actividades:
 - Estableció y controló las fechas para la respuesta oportuna de las peticiones de acuerdo con lo estipulado legalmente para su atención.
 - Administró los canales de atención dispuestos por la entidad para resolver las peticiones que formulan los grupos de valor.
 - Recibió, tramitó y direccionó las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que presentaron los grupos de valor respecto de los servicios que presta la entidad y del comportamiento de sus servidores, de conformidad con lo establecido en las normas que regulan la materia.

- ✓ De manera coordinada con las diferentes dependencias, se creó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, mediante el cual se estableció la estrategia formulada contra la corrupción y, a su vez, la estrategia de atención al ciudadano que, entre otros, contiene los mecanismos para mejorarla. De ella surgió la tarea de crear: el modelo de servicio al ciudadano; la caracterización de los usuarios y grupos de valor y la actualización de los protocolos de atención al ciudadano, para implementar mejoras en la atención a las peticiones de los ciudadanos, conforme a los principios de información clara, transparente, completa, coherente, con altos niveles de calidad y oportunidad en el servicio, ajustando la oferta institucional a las necesidades e intereses de la ciudadanía.

Conclusiones

- ✓ Se han adelantado actividades de difusión de los nuevos procesos mediante los diferentes canales establecidos internos y externos.
- ✓ Desde el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se propusieron estrategias tendientes a reducir requisitos, formularios, documentos y desplazamientos en los diferentes trámites que la entidad tiene adscritos en el Sistema Único de Información de Trámites, por medio de la implementación de mejoras tecnológicas, normativas y administrativas que tienen en cuenta la interoperabilidad.
- ✓ Se realizó el proceso de medición de la satisfacción a través de una encuesta que permitió estimar los tiempos utilizados para la atención, cantidad de ciudadanos atendidos, canales de atención más usado, satisfacción del ciudadano y/o grupo de valor en cuanto a la prestación del servicio y prioridades de mejoramiento.
- ✓ La entidad tiene establecido diferentes canales de atención donde el ciudadano y/o grupo de valor puede acceder como son:
Sitio web: www.clubmilitar.gov.co
Redes Sociales: Facebook, Twitter, YouTube e Instagram
- ✓ Con la intención de promover una gestión pública moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de los ciudadanos, se tiene establecido una herramienta de medición para evaluar la percepción sobre las expectativas, intereses y percepción congruentes con el servicio recibido, con el fin de utilizar esta información para la implementación de mejoras

