



INFORME SERVICIO AL CIUDADANO

Segundo 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.

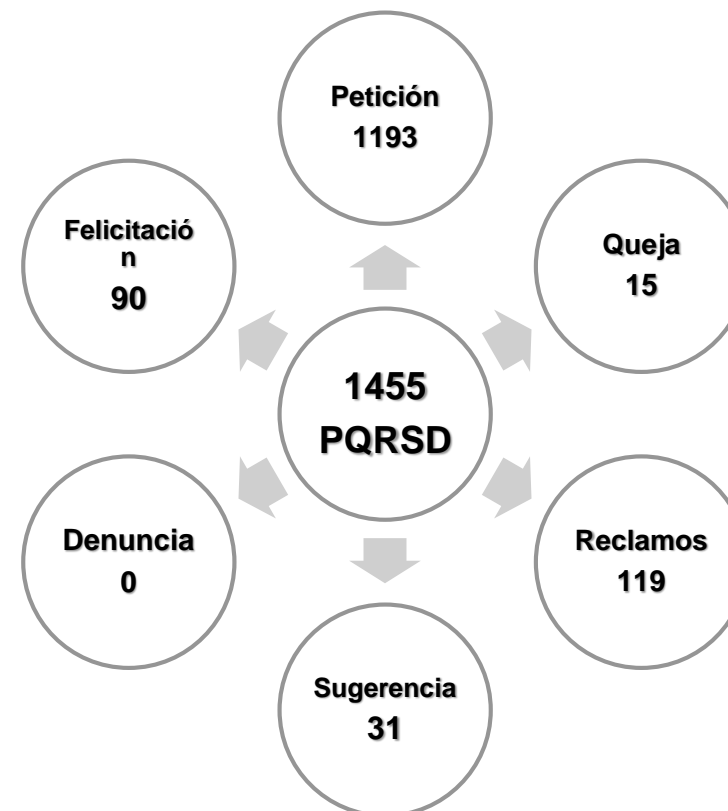
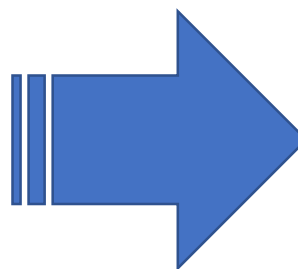
En el presente documento se encuentra el informe de la gestión realizada en la Política de Servicio al Ciudadano para el Club Militar, la cual se diseña bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG, en el marco de su implementación. Así mismo, corresponde a las acciones orientadas 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 abril al 30 de junio 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.

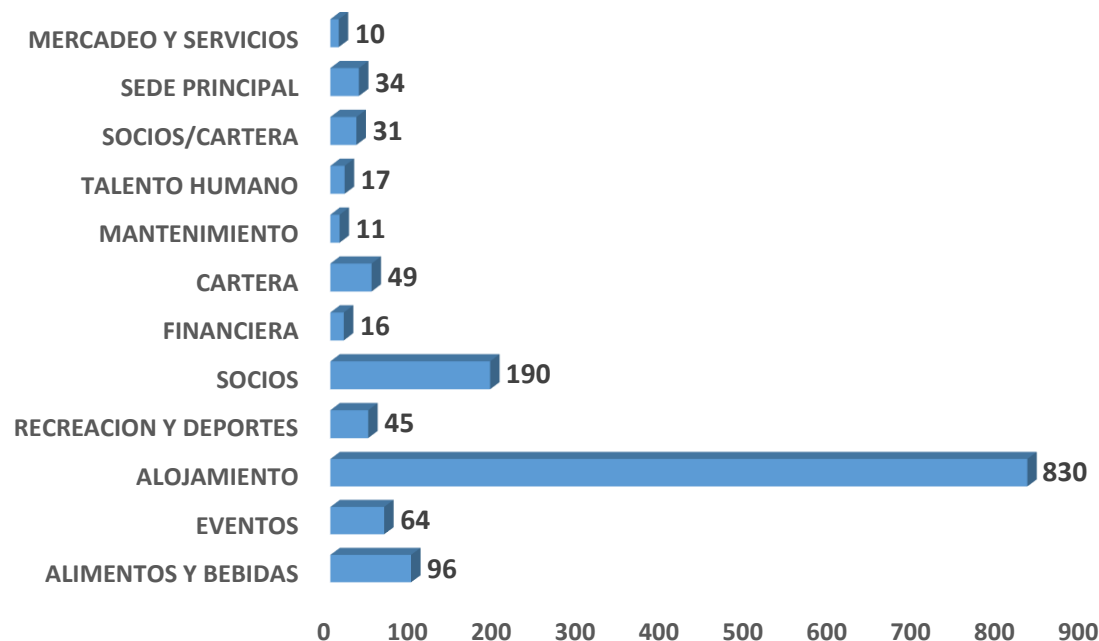
Solicitudes recibidas en la Entidad (Segundo Trimestre 2024)



Traslado por competencia-07 solicitudes

2. Tratamiento de requerimientos de los ciudadanos

PQRSD atendidas por Procesos

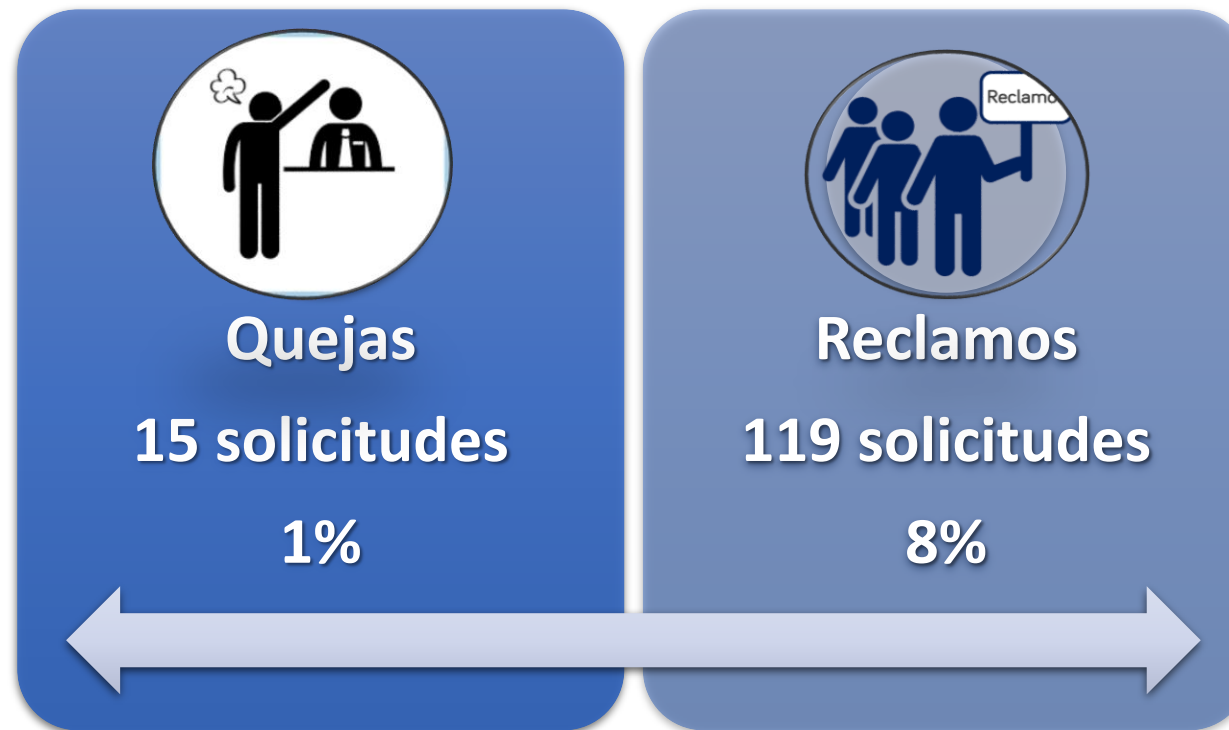


*Procesos Representativos

Del total de 1455 solicitudes recibidas, los procesos que recibieron más PQRSD fueron: Alojamiento un total de 830 PQRSD (57%); Socios con un total de 190 PQRSD (13%) y Alimentos y bebidas con un total de 96 PQRSD (7%)

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

- Ingreso de mascotas a lugares no autorizados.
- Descontento evento programado con el artista "Ferxx"

COORDINACION
(Sede Principal)



- Mal estado del parque infantil
- Mal estado de los baños de las zonas comunes (no hay papel higiénico, desaseo)
- Presencia de cucarachas en las zonas húmedas.

GRUPO DE
MANTENIMIENTO
(Sede Principal)



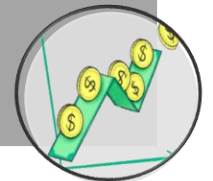
- Mal estado (rotas) y/o no suministro de las toallas
- Mejorar el horario de las zonas húmedas

GRUPO RECREACIÓN
Y DEPORTES
(Sede Principal)



- Descuentos no autorizados por nómina (Cartera)

FINANCIERA
(Sede Principal)



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

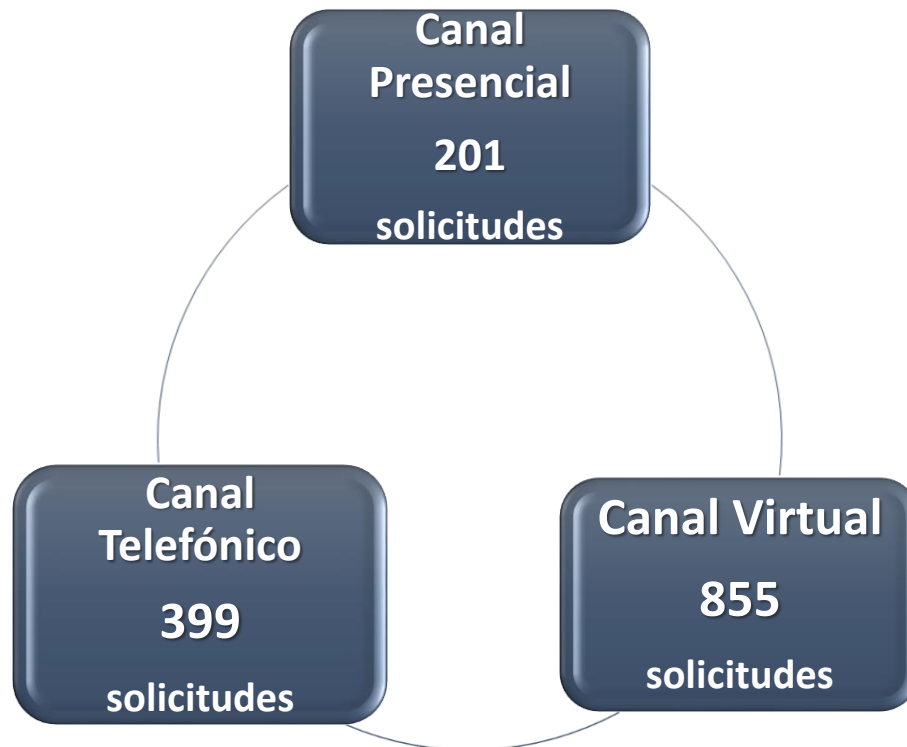


Virtual:

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 Segundo Trimestre de 2024, que el Canal Virtual fue el más usado con 855 solicitudes (59%), seguido por el Canal Telefónico con 399 solicitudes (27%)

4. Fortalecimiento Cultura de Servicio

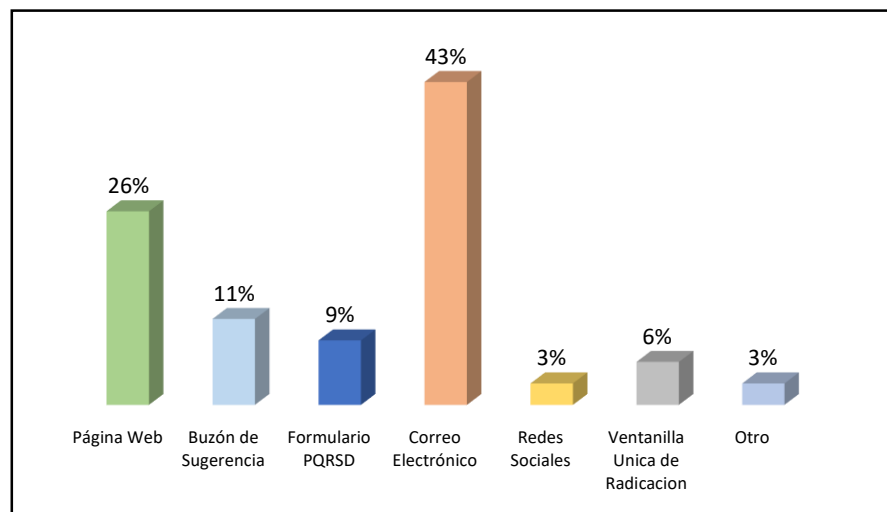
4.1 Medición satisfacción del Ciudadano

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 35 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.

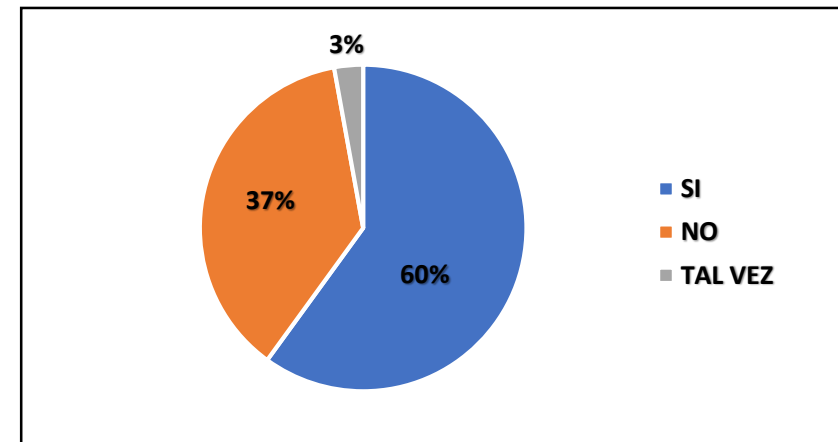
Percepción y Satisfacción de los Grupos de Valor (Socios y Beneficiarios) por medio de las PQRSD

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 43% equivalente a 15 encuestas utilizó el Correo Electrónico frente a los otros medios de comunicación establecidos en la Entidad.

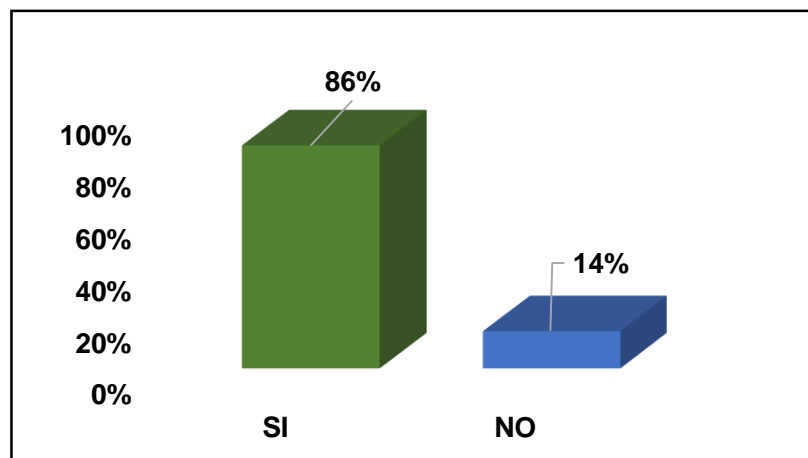
2. Quedó conforme con las explicaciones, información y/o datos suministrados por el Club Militar (claro y lenguaje sencillo), teniendo en cuenta su solicitud



De acuerdo a este ítem se obtuvo como resultado que 21 encuestados equivalentes a un 60% 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 37% equivalente a 13 encuestados

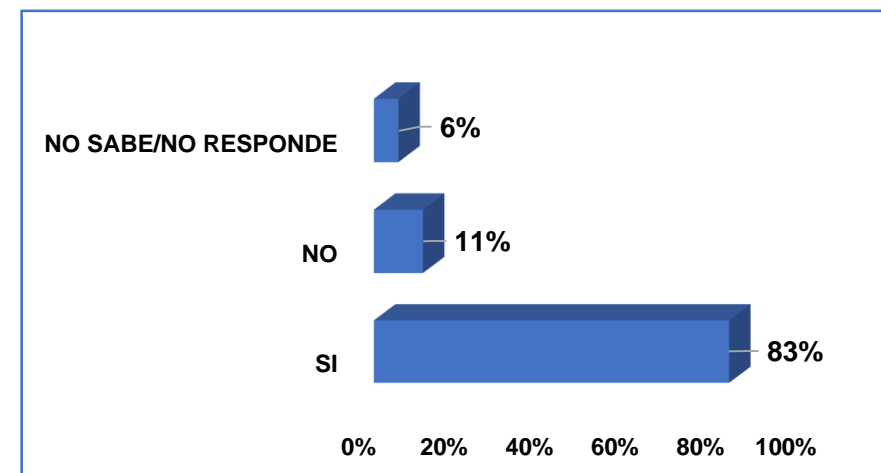
Percepción y Satisfacción de los Grupos de Valor (Socios y Beneficiarios) por medio de las PQRSD

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 86% equivalente a 30 encuestas que fue fácil acceder al canal de comunicación al cual radicó la PQRSD contra un 14% equivalente a 05 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.

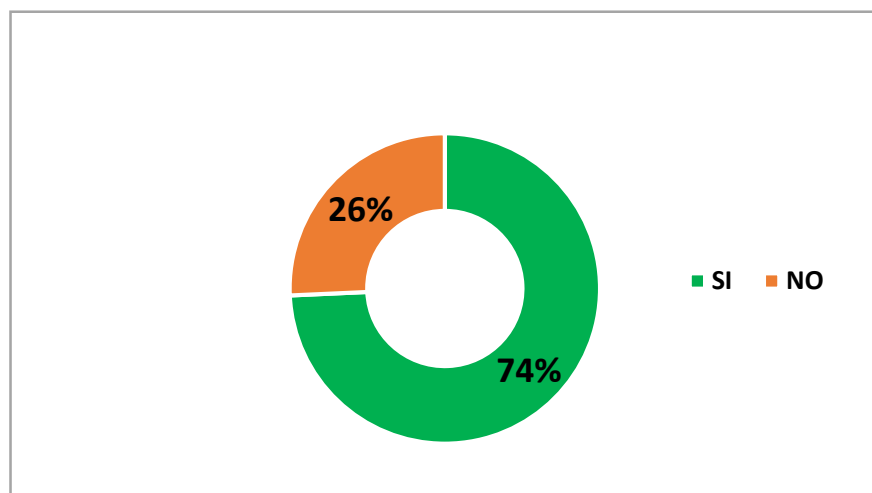
4. El tiempo transcurrido desde que radicó su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia (PQRSD), hasta cuando recibió la respuesta, fue oportuno?



De acuerdo a este ítem, se recibió una satisfacción de un 83% de oportunidad en el tiempo transcurrido en la respuesta a la PQRSD radicada en la entidad equivalente a 29 encuestas, así mismo, se obtuvo un 11% de insatisfacción en el tiempo oportuno a la respuesta equivalente a 04 encuestas

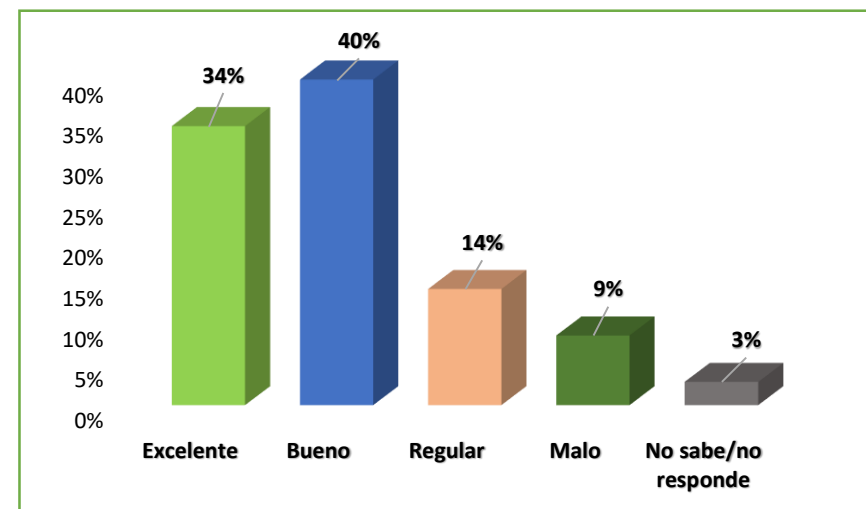
Percepción y Satisfacción de los Grupos de Valor (Socios y Beneficiarios) por medio de las PQRSD

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



El 74% 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 26% 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 74% frente a un 23% dentro del promedio de regular y malo, viendo una mejora en 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 realiza publicación vía intranet del documento CM-DET-IG-02-Guía Protocolos de Atención al Ciudadano
- b. Se realiza sensibilización mediante infografía sobre “Participación Ciudadana” al personal de la entidad (vía intranet)
- c. Se realiza sensibilización mediante infografía sobre “ABC Lenguaje Claro” al personal de la entidad. (vía intranet)
- d. Se realiza sensibilización mediante video sobre “Política de Servicio al Ciudadano” al personal de la entidad. (vía intranet)
- e. Se realiza sensibilización mediante video sobre “Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas” al personal de la entidad. (vía intranet)
- f. 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)
- g. 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)
- h. 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.
- i. Actualización de la opción de Trámites y Servicios en los botones de Atención y Servicio a la Ciudadanía y Transparencia y Acceso a la Información Pública, de acuerdo a lo establecido por Racionalización de Trámites.
- j. Actualización de la Carta de Trato Digno al Ciudadano en el botón de Atención y Servicio a la Ciudadanía- (página web)
- k. Publicación en la Pagina Web- en el botón Transparencia y Acceso a la Información Pública el documento CM-DET-IG-02-Guía Protocolos de Atención al Ciudadano
- l. Publicación y divulgación del documento CM-DET-IG04-GUIA DE CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR E INTERES vía intranet y Página Web de 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:

- ✓ Curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción
- ✓ Habilidades claves para las áreas apoyo operación y desarrollo
- ✓ Power Bi
- ✓ Vocación del Servicio
- ✓ Barismo
- ✓ Lenguaje incluyente accesible
- ✓ Manejo de sustancias químicas
- ✓ Cocina típica colombiana
- ✓ Cocina Italiana
- ✓ Conflicto de interés, dilemas éticos, gobernanza para la paz , acoso laboral y Daño antijurídico
- ✓ Ciberseguridad
- ✓ Publicación vía intranet del documento CM-DET-IG-02-Guía Protocolos de Atención al Ciudadano
- ✓ Sensibilización mediante infografía sobre “Participación Ciudadana” al personal de la entidad (vía intranet)
- ✓ Sensibilización mediante infografía sobre “ABC Lenguaje Claro” al personal de la entidad. (vía intranet)
- ✓ Sensibilización mediante video sobre “Política de Servicio al Ciudadano” al personal de la entidad. (vía intranet
- ✓ Sensibilización mediante video sobre “Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas” al personal de la entidad. (vía intranet)

Conclusiones

- ✓ El Área de Atención al Ciudadano, encargado de atender, registrar, direccionar y hacer seguimiento a las peticiones que formulen 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.

- ✓ Se realizó con el apoyo del Grupo de Gestión TICs la actualización del Botón de “Atención y Servicio a la Ciudadanía” en temas relacionados a:
 - Canales de atención
 - Trámites y Servicios-de acuerdo a la SUI-Racionalización de Trámites
 - Denuncias por presuntos actos de Corrupción
 - Información de interés a la Ciudadanía en temas como: actualización de la Guía de Protocolos de Atención a la Ciudadana, Carta de Trato Digno al Ciudadano,

Conclusiones

- ✓ Se han adelantado actividades de difusión de los nuevos procesos mediante los diferentes canales establecidos internos y externos.
- ✓ 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

