

241/0101

Bogotá, julio de 2024

## CLUB MILITAR INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN-ENCUESTAS DE PQRSD SEGUNDO 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 abril y el 30 de junio 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 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.

De igual forma la encuesta se encuentra publicada en la página web, siendo nuestra muestra del 2.3%, equivalente a 35 encuestas diligenciadas de 1465 solicitudes recepcionadas en el Segundo Trimestre del presente año.

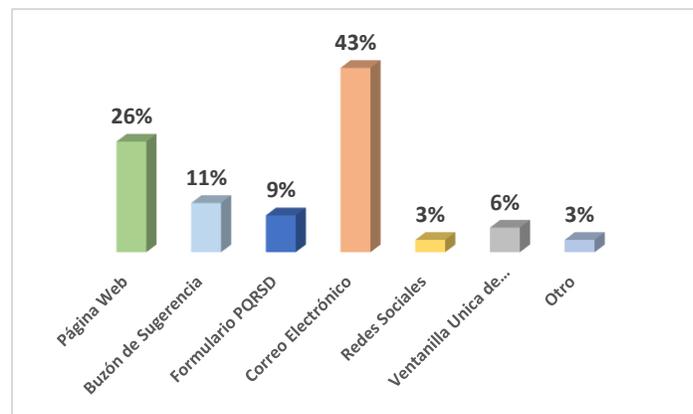
### Preguntas

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)

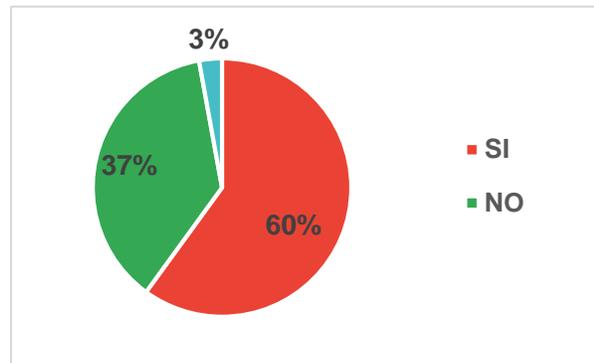
Página Web	26%	9
Buzón de Sugerencia	11%	4
Formulario PQRSD	9%	3
Correo Electrónico	43%	15
Redes Sociales	3%	1
Ventanilla Única de Radicación	6%	2
Otro	3%	1
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>35</b>



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.

**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.**

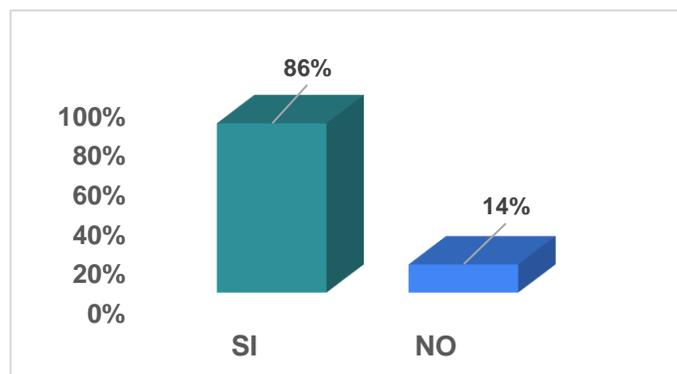
SI	60%	21
NO	37%	13
TAL VEZ	3%	1
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>35</b>



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.

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

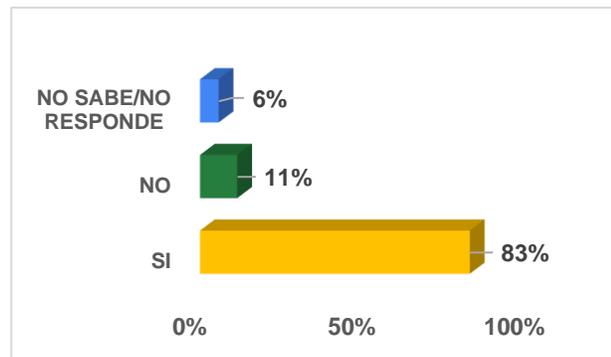
SI	86%	30
NO	14%	5
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>35</b>



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.

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

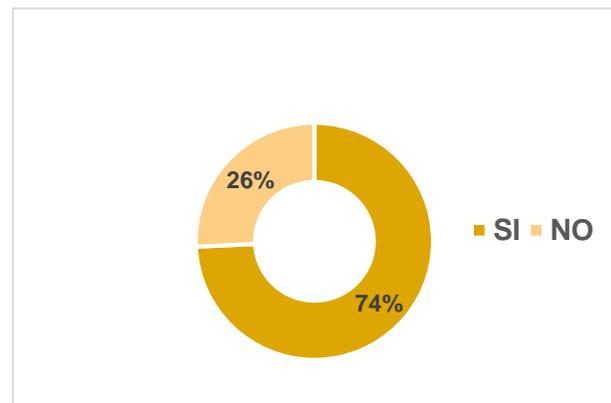
SI	83%	29
NO	11%	4
NO SABE/NO RESPONDE	6%	2
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>35</b>



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.

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

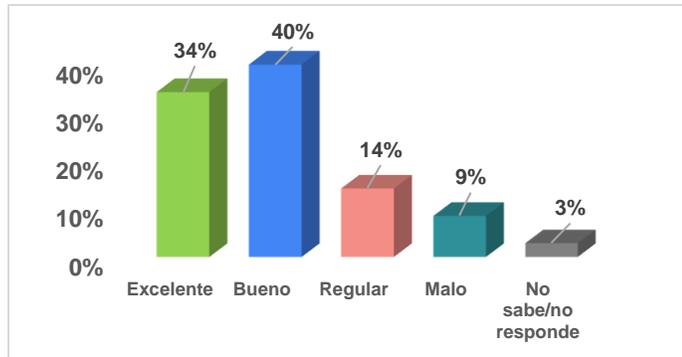
SI	74%	26
NO	26%	9
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>35</b>



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.

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

Excelente	34%	12
Bueno	40%	14
Regular	14%	5
Malo	9%	3
No sabe/no responde	3%	1
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>35</b>



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.

**COMENTARIOS**

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

1. En la cafetería del tenis no hay mucha variedad de productos.
2. De manera cordial quiero sugerir, sea arregladas las zonas húmedas, ya que el espacio y entorno no es el más apropiado y cómodo.
3. Buenas tardes agradecerle la respuesta que enviaron, pero no estoy de acuerdo con lo que me argumentaron creo que debe urgente ser intervenido los servicios de calidad en todos los productos de cafetería.
4. Excelente servicio, muy contentos con el Club Militar. Una felicitación para todos los funcionarios.
5. No, creo que han estado mejorando.
6. Hay cucarachas, las toallas rotas parecen un trapero, los niños ya no tienen parque y el carrusel casi nunca funciona q es la única atracción ya q si revisan lo poquito q hay en el parque está roto envíe fotos por Instagram, pero nunca recibí ninguna respuesta.



7. Gracias por la colaboración en la actualización de datos.
8. Solicite mi retiro del club por diferentes razones, entre ellas la falta de atención con sus socios, la falta de conexión con el personal, la poca información suministrada y la difícil comunicación con el club (Lo más eficiente fue poner la queja y retirarme) antes de que me atendieran para acceder a algún servicio.
9. El servicio a desmejorado, la calidad de la comida (picadas) es regular y los meseros no atienden con la diligencia que se espera.
10. Realicé el proceso de reafiliación en un tiempo cómodo para continuar con los beneficios del Club, especialmente para hospedarme con mi familia.
11. Las zonas húmedas, sucias, nunca sirven, o no funcionan bien no funcionan bien, muy regular el servicio.
12. Sería bueno que antes de contestar una queja verificaran bien de que se trata, la respuesta que me enviaron no fue la queja que yo puse, me hablan de un accidente de un niño en un inflable y yo no reporte nada.
13. El club se vino a menos en el servicio.
14. Mi inconformidad es que entra cualquier persona, por rosca con el administrador, se perdió la exclusividad, no veo el beneficio para los afiliados, le va mejor al no afiliado amigo.

## 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 (PQRSD) 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 presentaron congruencia, oportunidad y entrega de las mismas con un 60% frente a un 37% de conformismo, mejorando la calificación para este trimestre.

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 PQRSD para este trimestre fue satisfactoria ya que con un porcentaje del 74% donde nuestro Grupo de Valor (socios y/o beneficiarios) lo califican bueno-excelente, siendo alto el porcentaje de evaluación frente a un 23% 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 establecen:

- 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 Misional Atención Integral al Socio

Elaboró: PD. Yenni Peñalosa R.



  
Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20240703-175657-63ca31-32356392  
2024-07-03T18:14:12-05:00 - Página 7 de 9

# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION  
PQRSD-Segundo Trimestre 2024

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



Escanee el código  
para verificación

Id Acuerdo:20240703-175657-e3ca31-32358392

Creación:2024-07-03 17:56:57

Estado:Finalizado

Finalización:2024-07-03 18:14:11

**Firma: COORDINACIÓN GRUPO MISIONAL ATENCION INTEGRAL AL SOCIO**

Jorge Elmer Calderon

4466045

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

Coordinador grupo Misional Socios

Club Militar

**Elaboración: AREA DE ATENCION 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: 20240703-175657-e3ca31-32358392  
2024-07-03T18:14:12-05:00 - Pagina 8 de 9



## REPORTE DE TRAZABILIDAD

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

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



Escanee el código  
para verificación

Id Acuerdo: 20240703-175657-e3ca31-32358392

Creación: 2024-07-03 17:56:57

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-07-03 18:14:11

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ ypenaloz@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2024-07-03 17:56:58 Lec.: 2024-07-03 17:57:15 Res.: 2024-07-03 17:57:36 IP Res.: 200.91.222.50
Firma	Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar	Aprobado	Env.: 2024-07-03 17:57:36 Lec.: 2024-07-03 18:14:04 Res.: 2024-07-03 18:14:11 IP Res.: 200.91.222.50