

240/010

Bogotá, octubre de 2024

CLUB MILITAR INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN-ENCUESTAS DE PQRSD TERCER 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 sus 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 julio y el 30 de septiembre 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 44 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 3.4%, equivalente a 44 encuestas diligenciadas de 1303 solicitudes recepcionadas en el Tercer Trimestre del presente año.

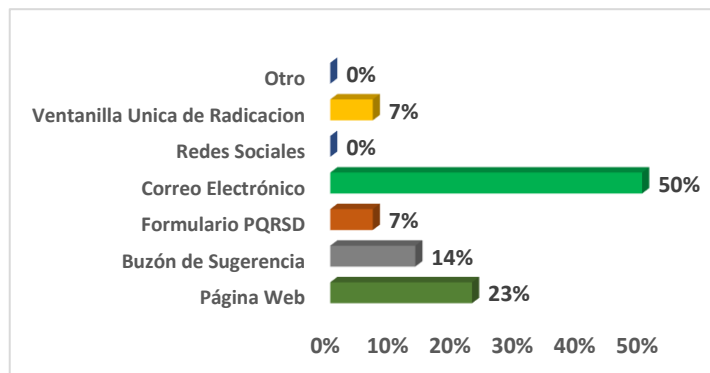
Preguntas

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)

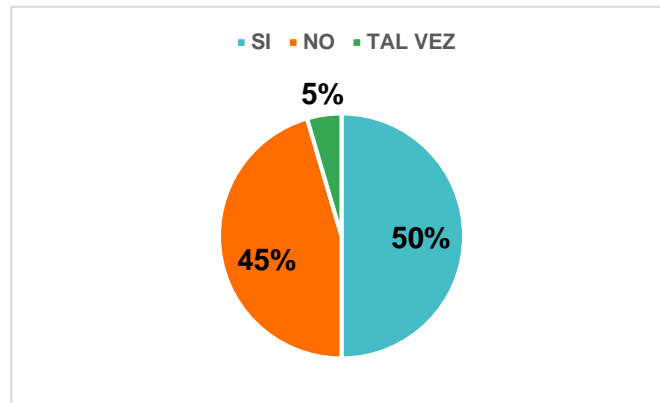
Página Web	23%	10
Buzón de Sugerencia	14%	6
Formulario PQRSD	7%	3
Correo Electrónico	50%	22
Redes Sociales	0%	0
Ventanilla Única de Radicación	7%	3
Total	100%	44



De acuerdo a los resultados se tiene que un 50% equivalente a 22 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.

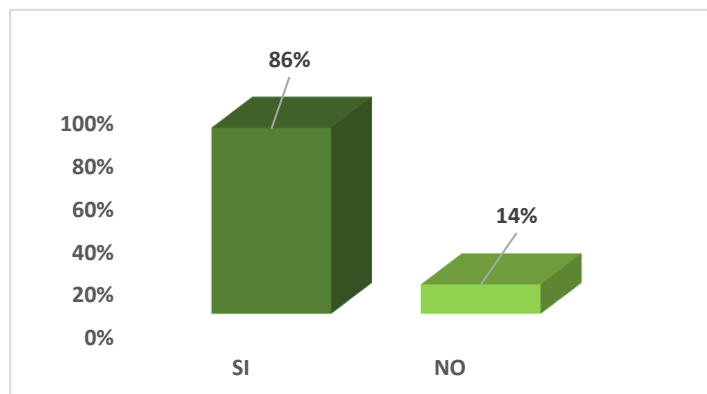
SI	50%	22
NO	45%	20
TAL VEZ	5%	2
Total	100%	44



De acuerdo a este ítem se obtuvo como resultado que 20 encuestados equivalentes a un 45% 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 50% equivalente a 22 encuestados.

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

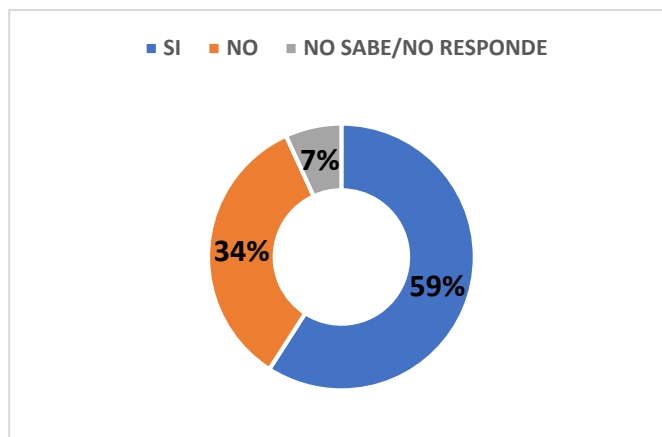
SI	86%	38
NO	14%	6
Total	100%	44



En este ítem, los encuestados manifestaron un 86% equivalente a 38 encuestas que fue fácil acceder al canal de comunicación al cual radicó la PQRSD contra un 14% 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?

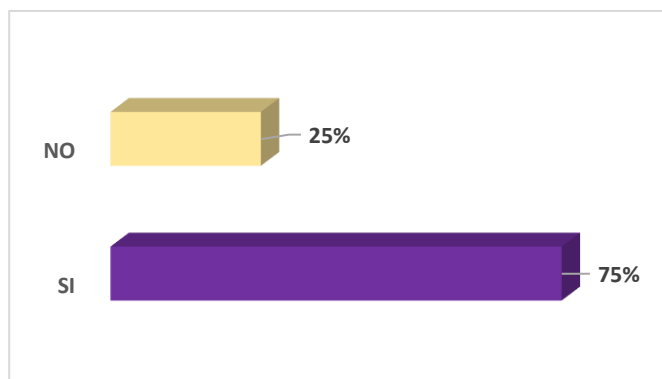
SI	59%	26
NO	34%	15
NO SABE/NO RESPONDE	7%	3
Total	100%	44



De acuerdo a este ítem, se recibió una satisfacción de un 59% de oportunidad en el tiempo transcurrido en la respuesta a la PQRSD radicada en la entidad equivalente a 26 encuestas, así mismo, se obtuvo un 34% de insatisfacción en el tiempo oportuno a la respuesta equivalente a 15 encuestas.

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

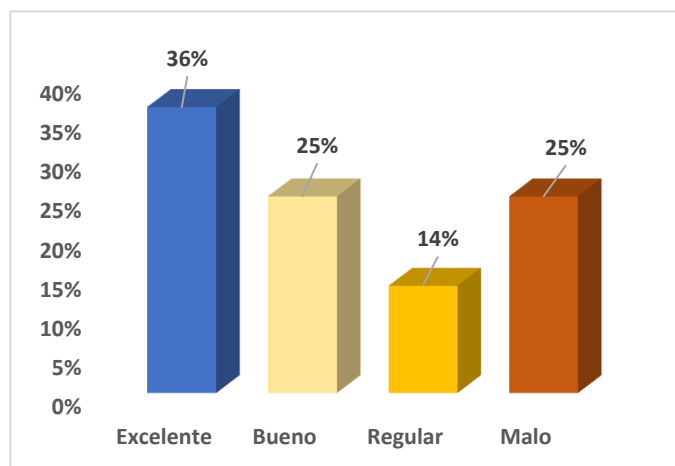
SI	75%	33
NO	25%	11
Total	100%	44



El 75% 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 25% que desconoce los canales dispuestos por la Entidad.

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

Excelente	36%	16
Bueno	25%	11
Regular	14%	6
Malo	25%	11
Total	100%	44



Según la calificación en este ítem, el ciudadano considera que el servicio está dentro del promedio de bueno y excelente con un 61% frente a un 39% dentro del promedio de regular y malo, viendo una disminución 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. Sugiero que las reservas a los clubes no sean solo un día, que se reciban con buen tiempo para así tener la posibilidad de encontrar lo que se busca y no lo que haya disponible.
2. Que bien que se atienda y se corrija.
3. Mejorar el mantenimiento de las instalaciones cabañas
4. Solo que la respuesta del primer correo que envié fue demorada, sin embargo, fue asertiva.
5. Pésima atención



6. El día que ocurrió el hecho de mi robo no hubo atención inmediata el suboficial que se encontraba no sabía qué hacer y la respuesta fue que tenía que esperar hasta el lunes siguiente, es absurdo este tipo de respuesta ya que en ese momento hubieran hecho algo.

7. Si por medio de PQRS solicito ser desvinculada, no entiendo porque me toca a mí realizar otro proceso, en donde tengo que pedir mi paz y salvo, a sabiendas que ustedes allá tienen esa información. Ustedes allá verifiquen y solucionen. No pongan a las personas a realizar más trámites donde ustedes lo pueden hacer de manera, ágil y efectiva.

8. No respondieron a mi queja, se desviaron con una respuesta que no tiene nada que ver con la solicitud que realice.

9. No me han dado respuesta de mi solicitud de desafiliación.

10. No respondieron acertadamente a mi pregunta, no tengo la culpa de que me desafiliaran y tampoco lo solucionaron, encima de todo exigen documentos que en mi caso y para el tiempo y oportunidades que tuve de visitar y hospedarme allá pareciera que me hubiera retirado del club como delincuente y tenga que pasar hasta por estudios de seguridad y antecedentes. Mi hoja de vida es impecable y jamás he cometido delitos, soy una persona respetable y honorable, feliz tarde.

11. Perversa la atención por parte del recepcionista Fernando en Bogotá y la señora Fabiola Guerrero. No volveré y me retiraré del club.

12. El tiempo de respuesta es demorado

13. La respuesta dada no satisface el requerimiento ya que en este momento no se ha colocado el vidrio en la piscina, el fin de semana pasado la piscina estaba demasiado fría lo cual obligó a hacer la clase en la piscina pequeña.

14. Aún estoy esperando respuesta a una queja presentada en el mes de mayo en el correo de internet del Gerente. Tampoco he recibido respuesta a la queja que puse en el mes de mayo en la hoja que se llena después del servicio.

15. Aún no se ha consignado el valor acordado por la mala administración de las políticas de socios que se retiran.

16. Favor, dar respuesta oportunamente a mi solicitud que hice desde el mes de agosto y principios de septiembre de los corrientes sobre desafiliación de tres personas beneficiarias del Plan Fidelización- Junior Club- habiendo cumplido con los respectivos requisitos exigidos por la Oficina de Socios del CM. - Gracias !

17. Me tienen obligado y no me dejan desafiliar; siempre sacan excusas para no hacer el trámite.



18. En varias ocasiones se ha realizado preguntas tanto al área de deportes para los cursos de natación y algunas personas que se les escribe correos nunca contestan, en el último caso solicite una cotización para el alquiler de pista de bolos y licores y demoraron más de una semana en dar respuesta y dieron cuando ya había pasado el evento que queríamos hacer.

19. Mis agradecimientos sinceros por atender y dar trámite favorable a mi solicitud.

20. NO es posible que lleve más de 35 años afiliado y no tengan mis datos completos de beneficiarios hay desorden administrativo en el club, realice una solicitud y aun no me la han respondido.

21. Fue efectiva la respuesta, a la espera de la aplicación de la actualización de mi descuento.

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 no presentaron congruencia, oportunidad y entrega de las mismas con un 45% frente a un 50% de conformismo, desmejorando 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 insatisfactoria, ya que con un porcentaje del 61% donde nuestro Grupo de Valor (socios y/o beneficiarios) lo califican bueno-excelente, siendo bajo el porcentaje de evaluación frente a un 39% regular-malo, aumentando 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, se 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:

- o 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.



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION
PQRSD-Tercer Trimestre 2024

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20241003-110410-aa15c4-71480032

Creación: 2024-10-03 11:04:10

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-10-03 11:07:17

Firma: COORDINACIÓN GRUPO MISIONAL ATENCIÓN INTEGRAL AL SOCIO

Jorge Elmer Calderon

4466045

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



Club Militar
Actual, Permanente y Positivo

Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20241003-110410-aa15c4-71480032
2024-10-03T11:07:17-05:00 - Pagina 9 de 10



REPORTE DE TRAZABILIDAD

INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION PQRSD-Tercer Trimestre 2024

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20241003-110410-aa15c4-71480032

Creación: 2024-10-03 11:04:10

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-10-03 11:07:17

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ ypenaloz@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2024-10-03 11:04:11 Lec.: 2024-10-03 11:05:36 Res.: 2024-10-03 11:06:08 IP Res.: 200.91.222.50
Firma	Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar	Aprobado	Env.: 2024-10-03 11:06:08 Lec.: 2024-10-03 11:07:09 Res.: 2024-10-03 11:07:17 IP Res.: 200.91.222.50