

240/014

Bogotá, diciembre de 2024

CLUB MILITAR INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN-ENCUESTAS DE PQRSCF CUARTO 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 (PQRSCF), 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 octubre y diciembre 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 (PQRSCF) en el Club Militar, tomando una muestra de 43 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/1FAIpQLSclyTVQSLTU0KsirQe3Kz8JVGLW9b_mAcXOuTVQA4rGAGUBJA/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 3.8%, equivalente a 43 encuestas diligenciadas de 1106 solicitudes recepcionadas en el Cuarto Trimestre del presente año.

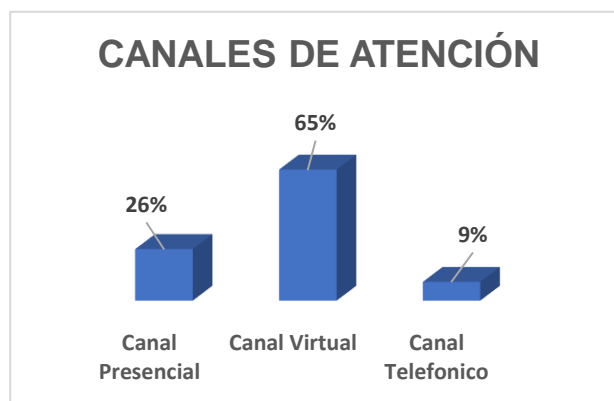
Preguntas

- De los siguientes canales de atención, ¿Cuál utilizó para realizar su solicitud ante el Club Militar? A. canal Presencial B. Canal Virtual y C. Canal Telefónico
- Califique de 1 a 5, las siguientes preguntas de acuerdo a la escala propuesta: Donde: 1 es sin respuesta, 2 es Deficiente, 3 es Regular, 4 es Bueno y 5 es Excelente.
 - Pertenencia: De los canales dispuestos por el Club Militar, como califica su usabilidad.
 - Facilidad; ¿Cómo califica el acceso al servicio a través del canal de comunicación que utilizó?
 - Oportunidad: La respuesta llegó durante el término en días hábiles establecidos por la Ley 1755 de 2015 modificado por el Decreto 491 de 2020
 - Claridad: ¿La respuesta fue comprensible, con lenguaje claro y bien redactada?
 - Pertinencia: ¿ El texto responde a la pregunta o solicitud realizada?
 - Calidez: Actitud, amabilidad y disposición del personal en el servicio

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Pregunta No 1. De los siguientes canales de atención, ¿Cuál utilizó para realizar su solicitud ante el Club Militar?

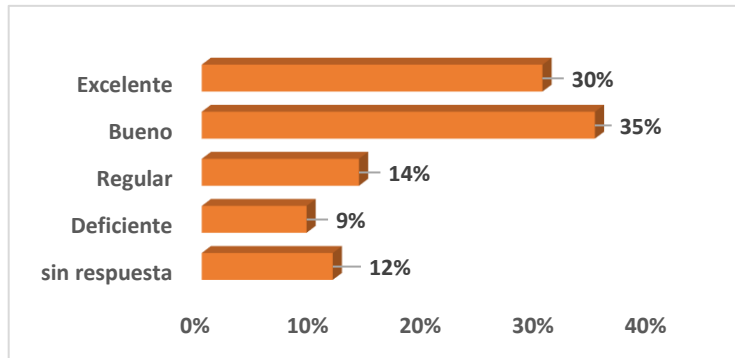
CANALES DE ATENCIÓN	%	TOTAL
Canal Presencial	26%	11
Canal Virtual	65%	28
Canal Telefónico	9%	4



2. Califique de 1 a 5, las siguientes preguntas de acuerdo a la escala propuesta: Donde: 1 es sin respuesta, 2 es Deficiente, 3 es Regular, 4 es Bueno y 5 es Excelente.

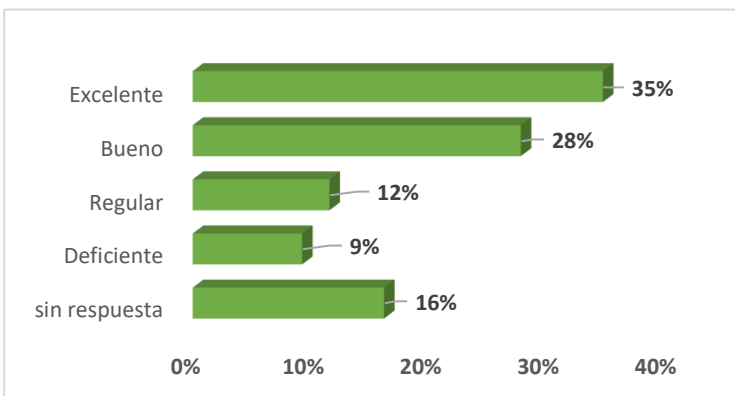
A. Pertenencia: De los canales dispuestos por el Club Militar, como califica su usabilidad

Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	12%	5
Deficiente	9%	4
Regular	14%	6
Bueno	35%	15
Excelente	30%	13
total	100%	43



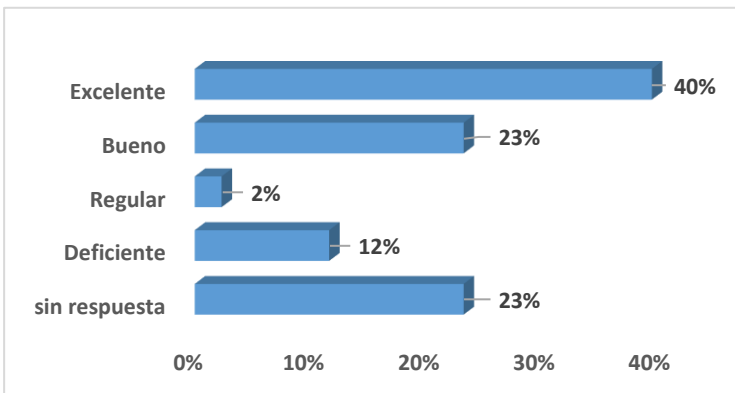
B. Facilidad; ¿Cómo califica el acceso al servicio a través del canal de comunicación que utilizó?

Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	16%	7
Deficiente	9%	4
Regular	12%	5
Bueno	28%	12
Excelente	35%	15
total	100%	43



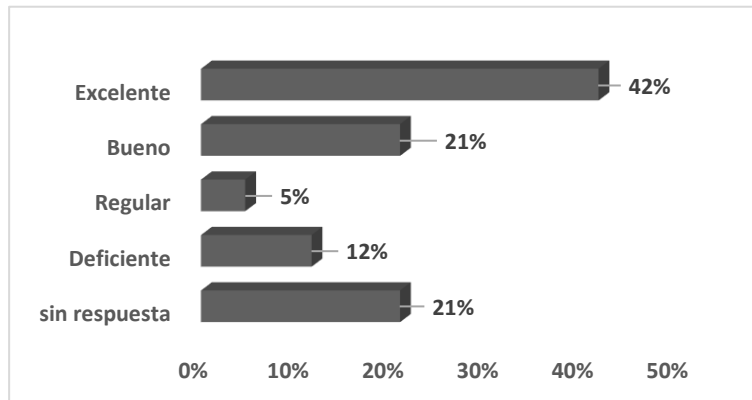
C. Oportunidad: La respuesta llegó durante el término en días hábiles establecidos por la Ley 1755 de 2015 modificado por el Decreto 491 de 2020

Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	23%	10
Deficiente	12%	5
Regular	2%	1
Bueno	23%	10
Excelente	40%	17
total	100%	43



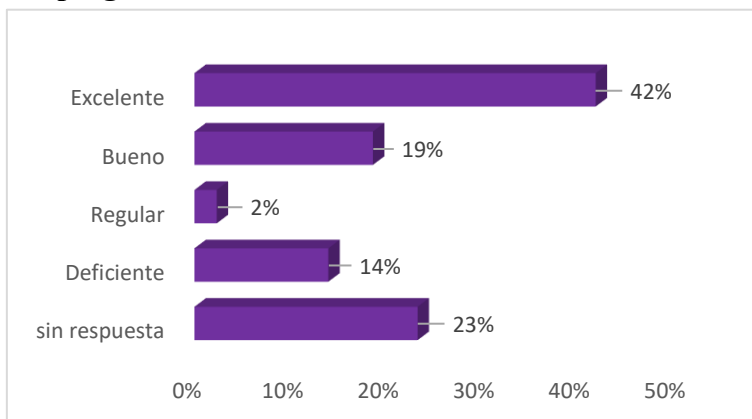
D. Claridad: ¿La respuesta fue comprensible, con lenguaje claro y bien redactada?

Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	21%	9
Deficiente	12%	5
Regular	5%	2
Bueno	21%	9
Excelente	42%	18
total	100%	43



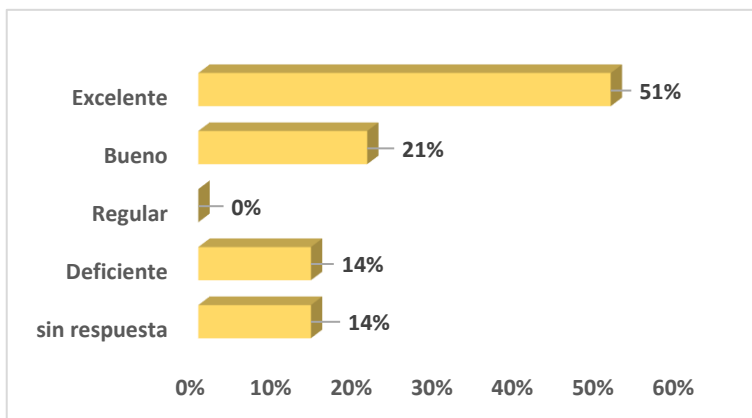
E. Pertinencia: ¿El texto responde a la pregunta o solicitud realizada?

Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	23%	10
Deficiente	14%	6
Regular	2%	1
Bueno	19%	8
Excelente	42%	18
total	100%	43



F. Calidez: Actitud, amabilidad y disposición del personal en el servicio

Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	14%	6
Deficiente	14%	6
Regular	0%	0
Bueno	21%	9
Excelente	51%	22
total	100%	43



COMENTARIOS

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

1. Muy demorada la respuesta a la solicitud presentada.
2. Las líneas telefónicas se encontraban fuera de servicio tanto el Pbx como los celulares
3. Me parece ilógico que al hacer una solicitud pongan más obstáculos para desafiliarse ya llevo esperando unos días a que me respondan al correo un paz y salvo del cual ustedes deberían tener registrado en sistema y no poner a las personas a hacer más trámites para dilatar la desafiliación
4. Las personas que atienden la cafetería es excelente pero insuficiente para un buen servicio, hay ocasiones que se puede tardar hasta media hora la atención por la falta de personal. Me ha pasado en todas las ocasiones que he ido al café. Adicional deberían tener personal que atienda a las mesas y que las haga aseo permanente de las mismas.
5. No arreglaron mi problema, y no emitieron la factura electrónica a mi empresa y perdí la plata de 3 facturas, muy mala atención no volveremos con la empresa
6. Buenos días. En días anteriores envié correo para reserva en el Club Militar y no me dieron respuesta ya que me contestaron que para reservas del mes de diciembre sólo se reciben a partir del 1 de noviembre. Creo que se debería abrir agenda por lo menos con dos meses de anterioridad puesto que las personas que planificamos los viajes en familia, los realizamos con antelación. Agradezco tengan en cuenta mi sugerencia para mejorar el servicio en este aspecto.
7. Por favor tengan en cuenta a las personas discapacitadas y/o silla de ruedas adaptar los baños especialmente y vías de acceso
8. Recibo una respuesta improvisada, sin pertinencia legal y altamente ofensiva.
9. Yo coloqué un reclamo por un robo de un termo Stanley y la solicitud a verificación de cámaras más allá de eso por qué no vale la pena es saber si se habló con el personal de las zonas húmedas. Esto no debía suceder y el día que ocurrió se negaron a darme llaves del locker. Quede muy decepcionada por qué es un entorno donde no deben ocurrir pérdidas de objetos. Gracias
10. No se me restableció el derecho, una verdadera falta de respeto el servicio que recibí, un servicio muy nefasto
11. Atención rápida y amable
12. Les agradecería que por favor me desvinculen lo más pronto posible del club, gracias
13. En realidad, no sé dio una solución a la novedad presentada, fue una respuesta y texto estándar.
14. Mejorar la comunicación telefónica.

CONCLUSIONES Y ACCIONES DE MEJORA

Del análisis realizado se puede concluir que la percepción y satisfacción ciudadana indica que:

1. El canal de comunicación más usado es el Canal Virtual con un 65%
2. Pertenencia de los canales dispuestos por el Club Militar esta entre bueno y excelente con un porcentaje del 65%
3. Facilidad en el acceso al servicio a través del canal de comunicación entre bueno y excelente con un porcentaje del 63%
4. Oportunidad de la respuesta dentro de los términos de Ley entre bueno y excelente con un porcentaje del 63%
5. Claridad de la respuesta (comprensible, con lenguaje claro y bien redactada) entre bueno y excelente con un porcentaje del 63%
6. Pertinencia del texto pregunta vs respuesta se obtuvo un 61%
7. Calidez (Actitud, amabilidad y disposición del personal en el servicio) se obtuvo un 72%

Como acciones de mejora, se establecen:

- Identificar estrategias de seguimiento y control permanente frente a la respuesta oportuna, clara y de calidad a las PQRS, 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 PQRS 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 Peñaloza R.

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION
PQRSD-Cuarto Trimestre 2024

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20241227-152952-5c9931-36350858

Creación: 2024-12-27 15:29:52

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-12-27 15:48:46

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, Prevencivo y Punitivo

Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20241227-152952-5c9931-36350858
2024-12-27T15:48:47-05:00 - Página 7 de 8



REPORTE DE TRAZABILIDAD

INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION PQRSD-Cuarto Trimestre 2024

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20241227-152952-5c9931-36350858

Creación: 2024-12-27 15:29:52

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-12-27 15:48:46

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ ypenaloz@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2024-12-27 15:29:52 Lec.: 2024-12-27 15:30:07 Res.: 2024-12-27 15:30:24 IP Res.: 200.91.222.50
Firma	Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar	Aprobado	Env.: 2024-12-27 15:30:24 Lec.: 2024-12-27 15:44:03 Res.: 2024-12-27 15:48:46 IP Res.: 200.91.222.50