

MEMORANDO

120-007

FECHA: Bogotá, 28 de enero de 2025

PARA: TC (RA) **JORGE ELMER CALDERON BERMUDEZ**, Coordinador Grupo Misional de Gestión Integral al Socio

CC: BG (RA) **JOSE HENRY PINTO RODRIGUEZ**, Director General Club Militar
TC. (RA) **JUAN CARLOS ARENAS FONSECA**, Subdirector Club Militar (E)

DE: Doctora **CAROLINA LOPEZ GALLEGO**, Jefe Oficina de Control Interno Club Militar

ASUNTO: Entrega de Informe No 002 “**SEGUIMIENTO DE ATENCION AL CIUDADANO REFERENTE AL TRAMITE DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2024**”

De manera atenta y dando cumplimiento al plan anual de auditoria aprobado por la alta dirección, me permito presentar el informe No 036, que trata sobre “**SEGUIMIENTO DE ATENCION AL CIUDADANO REFERENTE AL TRAMITE DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2024**” en el cual se presentan los resultados del ejercicio de evaluación independiente entre los que resaltan tres (03) observaciones y un (1) hallazgo

Es importante precisar que las observaciones presentadas en el informe anexo hacen parte de la evaluación continua al Sistema de Control Interno que realiza esta oficina, por lo cual deben ser tenidas en cuenta para el fortalecimiento del diseño y efectividad de los controles implementados al interior del proceso, los cuales deben ser monitoreados día a día por parte de la primera y segunda línea de Defensa.

Por lo anterior, se requiere la implementación de acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora, aplicando previamente un ejercicio acucioso de análisis de causas, con el ánimo de identificar la causa raíz, y así implementar las acciones pertinentes que eviten su nueva ocurrencia.

De antemano agradezco la atención prestada y solicito que el plan de mejoramiento correspondiente sea presentado en el formato registrado en el Sistema de Gestión de Calidad (formato de código CM-E&C-PT02-F04) y sea allegado a esta oficina dentro de los siguientes ocho días (08) al recibido del presente informe.

Cordialmente;


Doctora **CAROLINA LOPEZ GALLEGO**
Jefe Oficina Control Interno

Dirección: Carrera 50 N.º 15-20 Bogotá
Conmutador: (57-601) 2905077

	INFORME CONTROL INTERNO	Código: CM-E&C-PT01-F03 Versión: 5 Fecha: 25/082023 Páginas: 1 de
---	--------------------------------	--

SEGUIMIENTO

AUDITORIA

INFORME No. 002

ASUNTO: SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO REFERENTE AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2024

1. OBJETIVO:

Realizar seguimiento y evaluar el nivel de cumplimiento, oportunidad, he idoneidad en las respuestas que brinda el Grupo de Gestión de Socios frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que llegan a la entidad.

2. ALCANCE:

El presente seguimiento se realiza en la Sede Principal del Club militar al Grupo Gestión del Socio frente a las PQRSD recepcionadas por los diferentes medios durante el segundo semestre del 2024.

3. INSUMOS:

- Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública; Artículo 76, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Ley 1581 de 2012, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1952 de 2019, Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. Capítulo III numeral 8 del artículo 39; que dispone "...Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido: 8. "Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.... "
- Ley 1712 del 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- GS-M03 Manual De Atención Al Ciudadano
- GS-P04 Tratamiento PQRSD

 CLUB MILITAR	INFORME CONTROL INTERNO	Código: CM-E&C-PT01-F03 Versión: 5 Fecha: 25/082023 Páginas: 2 de
--	--------------------------------	--

- GS-I05 Instructivo Buzón De Sugerencias
- Informes de seguimiento PRSD presentados por la oficina de socios del III y IV trimestre de la vigencia 2024.

4. INFORME EJECUTIVO:

En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*

La Oficina de Control Interno presenta el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD); para el presente ejercicio determina una muestra del semestre comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre del 2024, recepcionadas por los diferentes canales existentes en la entidad, con el propósito de evaluar el cumplimiento del procedimiento y directrices fijadas, mediante el cual se determina la oportuna respuesta en el tiempo establecido y la idoneidad de la respuesta.

Observación No 1: Identificación en las quejas presentadas

Durante el segundo semestre se recepcionaron 2211 PQRSD, 1217 en el tercer trimestre distribuidas así: 1064 peticiones, 16 quejas, 94 reclamos y 43 sugerencias, como resultado se tiene que la solicitud más recibida en la entidad con un 87.4% son las peticiones (de información y/o de documentos), seguidas por los Reclamos en un 7.7% equivalentes a 94 solicitudes, en el cuarto trimestre 994 solicitudes distribuidas así: 857 peticiones, 15 quejas, 83 reclamos y 38 sugerencias, como resultado se tiene que la solicitud más recibida en la Entidad con un 86.2% son las Peticiones (de información y/o de documentos), seguidas por los Reclamos en un 8.4% equivalentes a 83 solicitudes en el cuarto trimestre, evidenciando una disminución en el cuarto trimestre en las quejas recepcionadas.

Frente a este aspecto es importante anotar que la matriz que se presenta de manera trimestral, es clara, ya que la misma contiene la identificación de las peticiones de los diferentes requerimientos realizados por cada uno de los socios y usuarios de la entidad.

Cabe resaltar que de las quejas recibidas durante el segundo semestre del año se recibieron 2211 solicitudes, por los diferentes medios así:

Canales de Recepción		
MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	1082	49%
VENTANILLA	0	0%
REGISTRO WEB	47	2.13%
FORMULARIO PQRSD	226	10.22%
TELEFONICA	845	38.22%
REDES SOCIALES	11	0.50%
	2211	100%

	INFORME CONTROL INTERNO	Código: CM-E&C-PT01-F03 Versión: 5 Fecha: 25/082023 Páginas: 3 de
---	--------------------------------	--

Gestión Multicanal		
MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Atención presencial	226	10%
Atención electrónica	1140	52%
Atención telefónica	845	38%
	2211	100%

5. HALLAZGOS

- Para el tercer trimestre 2024 de las 1217 PQRSD recepcionadas se observa 88 solicitudes que no han sido resueltas dentro de los términos legales, generando riesgo de sanciones para la entidad teniendo en cuenta lo establecido la Ley 1755 de 2015. ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- Para el cuarto trimestre del 2024 se recibieron 994 PQRSD, de las cuales se resolvieron dentro del término de ley 977, quedando pendiente por resolver 17, las cuales encuentran dentro del termino legal para dar respuestas, donde se evidencia que el área de Atención al Ciudadano le realiza seguimiento semanal con el fin de dar cumplimiento dentro del término establecido por ley según la fecha de recepción de las mismas.

ASPECTOS POSITIVOS

- Se observa que se realiza una gestión adecuada y seguimiento por parte del grupo de gestión integral al socio, además de su oportuna remisión hacia los diferentes procesos.
- Fortalecimiento en la clasificación de las PQRSD
- Para el segundo semestre del 2024 no se observa solicitudes pendientes de respuesta con vencimiento, cabe aclarar que las 17 peticiones que a 31 de diciembre se encuentran pendiente por respuesta están dentro de los términos de ley; razón por la cual se evidencia que se encuentran al día.
- Se evidencia que el proceso misional de gestión integral al socio, tiene conocimiento de la información, en relación con la integración de una matriz de seguimientos a las PQRSD, mediante la cual es posible determinar la siguiente información:
 - ✓ Fuente
 - ✓ Fecha de ingreso
 - ✓ Tipo de solicitud
 - ✓ Nombre de la persona
 - ✓ Tipo de documento
 - ✓ Numero de celular
 - ✓ Numero de documento
 - ✓ El mensaje

 CLUB MILITAR	INFORME CONTROL INTERNO	Código: CM-E&C-PT01-F03 Versión: 5 Fecha: 25/082023 Páginas: 4 de
---	--------------------------------	--

- ✓ Lugar
- ✓ Área encargada
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Fecha de vencimiento
- ✓ Fecha de respuesta
- ✓ Días vencidos

Observación No. 2: Oportunidad en las respuestas

Teniendo en cuenta el informe presentado para el segundo trimestre del 2024 por el Grupo de socios, se identifica que en este periodo evaluado 88 PQR fueron respondidas fuera de los tiempos establecidos, generando riesgo de sanciones para entidad teniendo en cuenta lo establecido la Ley 1755 de 2015.

Se recomienda validar e implementar plan de mejoramiento correspondiente, que conlleve a identificar la causa raíz del por qué no se responde de manera oportuna y se generen las acciones pertinentes para que esto no vuelva a ocurrir.

Observación No. 3: Efectividad en la gestión de PQRSD

De las personas encuestadas para evaluar la satisfacción de las respuestas de las PQRSD, en el tercer trimestre del 2024 el 45% no quedó conforme con la respuesta emitida y el 55% considera que no hubo oportunidad en la respuesta, para el cuarto trimestre 73% de los encuestados queda conforme con la respuesta y el 27% considera que no hubo oportunidad.

De lo anterior podemos establecer que el Club Militar durante el segundo semestre del año fortaleció sus debilidades en cuanto a la efectividad de las respuestas emitidas a los ciudadanos y que es importante continuar con las que acciones de mejora implementadas para poder llegar al 100% de satisfacción frente al tema; para la oficina de control interno es importante que continuemos con los controles implementados y así poder mitigar todos los riesgos a que se puedan llegar.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la unificación en la matriz, ya que la sede principal y la sede de las Mercedes manejan el mismo formato, caso diferente ocurre con la sede de Sochagota, donde no se evidencian los días de vencimiento de las peticiones y consecutivo de las mismas.
2. Implementar plan de mejoramiento interno encaminado a subsanar la falta de oportunidad en las respuestas emitidas, con el fin de poder mitigar riesgos futuros y seguir incrementando nuestro porcentaje de respuesta oportuna.
3. Implementar plan de mejoramiento que permita establecer acciones encaminadas a incrementar la efectividad en la gestión de las PQRSD.
4. Incluir como parte del informe las actividades que fueron realizadas para subsanar las novedades identificadas, pues si se observa que se realizan controles por parte de las diferentes líneas de defensa, a través de reuniones y mesas de trabajo, pero

 CLUB MILITAR	INFORME CONTROL INTERNO	Código: CM-E&C-PT01-F03 Versión: 5 Fecha: 25/082023 Páginas: 5 de
---	--------------------------------	--

el informe no refleja esas actividades y el impacto que tiene en la gestión, para lo cual sería interesante plasmar las acciones adelantadas y describir la efectividad de las mismas frente a las quejas presentadas en cada trimestre.

7. SOPORTES DE LA REVISIÓN:

- Informes trimestrales de PQRSD de la vigencia 2024
- Matriz de peticiones.

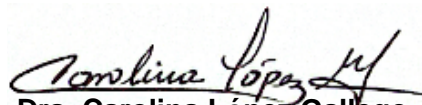
No siendo otro el motivo de este informe de auditoría, se presenta a los 28 días del mes de enero de 2025.

ELABORO:



Carmiña Gómez Batista
PD – Oficina Control Interno

APROBO



Dra. Carolina López Gallego
Jefe Oficina de Control Interno