Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20250709-172735-774171-49890346
2025-07-09T17:45:43-05:00 - Página 1 de 10

240/00078

Bogotá, julio de 2025

CLUB MILITAR
INFORME MEDICIÒN SATISFACCIÒN-ENCUESTAS DE PQRSCF
SEGUNDO TRIMESTRE 2025

De acuerdo a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2025, 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 abril, mayo y junio de 2025, 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

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20250709-172735-774171-49890346
2025-07-09T17:45:43-05:00 - Página 2 de 10

denuncias (PQRSCF) en el Club Militar, tomando una muestra de 36 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 2.78%, equivalente a 36 encuestas diligenciadas de 1294 solicitudes recepcionadas en el Segundo Trimestre del presente año.

Preguntas

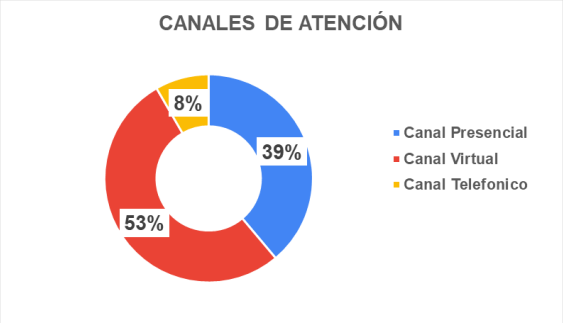
1. De los siguientes canales de atención, ¿Cuál utilizó para realizar su solicitud ante el Club Militar? A. canal Presencial B. Canal Virtual y C. Canal Telefónico
2. Califique de 1 a 5, las siguientes preguntas de acuerdo a la escala propuesta: Donde: 1 es sin respuesta, 2 es Deficiente, 3 es Regular, 4 es Bueno y 5 es Excelente.
   A. Pertenencia: De los canales dispuestos por el Club Militar, como califica su usabilidad.
   B. Facilidad; ¿Cómo califica el acceso al servicio a través del canal de comunicación que utilizó?
   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
   D. Claridad: ¿La respuesta fue comprensible, con lenguaje claro y bien redactada?
   E. Pertinencia: ¿ El texto responde a la pregunta o solicitud realizada?
   F. 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?

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20250709-172735-774171-49890346
2025-07-09T17:45:43-05:00 - Pagina 3 de 10

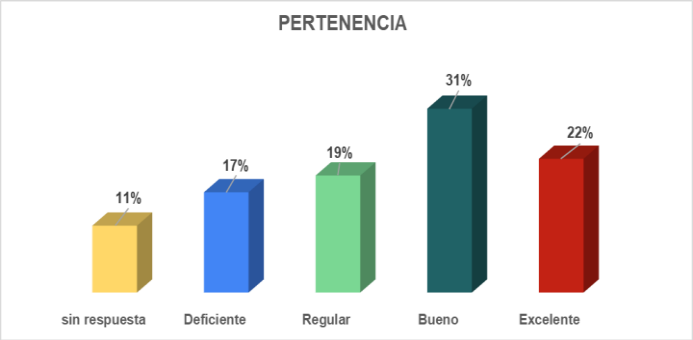
CANALES DE ATENCION	%	Total
Canal Presencial	39%	14
Canal Virtual	53%	19
Canal Telefónico	8%	3
Total	**100%**	**36**



1. 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.

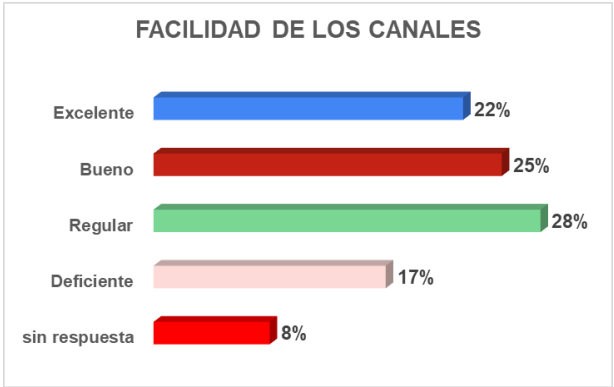
A. Pertenencia: De los canales dispuestos por el Club Militar, como califica su usabilidad

Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	11%	4
Deficiente	17%	6
Regular	19%	7
Bueno	31%	11
Excelente	22%	8
total	**100%**	**36**



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

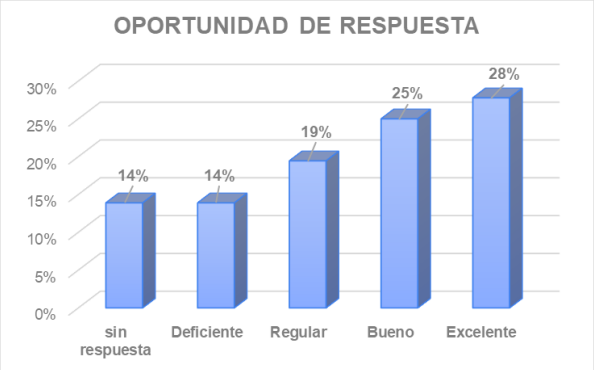
Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	8%	3
Deficiente	17%	6
Regular	28%	10
Bueno	25%	9
Excelente	22%	8
total	**100%**	**36**



Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20250709-172735-774171-49890346
2025-07-09T17:45:43-05:00 - Página 4 de 10

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	14%	5
Deficiente	14%	5
Regular	19%	7
Bueno	25%	9
Excelente	28%	10
total	**100%**	**36**

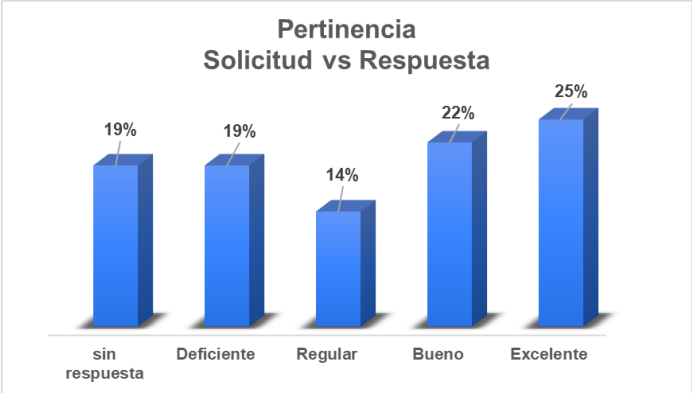


D. Claridad: ¿La respuesta fue comprensible, con lenguaje claro y bien redactada?

Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	17%	6
Deficiente	11%	4
Regular	19%	7
Bueno	22%	8
Excelente	31%	11
total	**100%**	**36**

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

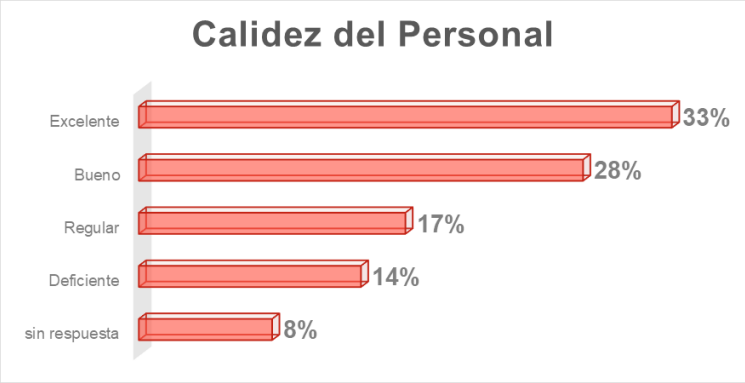
Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	19%	7
Deficiente	19%	7
Regular	14%	5
Bueno	22%	8
Excelente	25%	9
total	**100%**	**36**



Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20250709-172735-77417-49890346
2025-07-09T17:45:43-05:00 - Pagina 5 de 10

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

Escala	Porcentaje	total
sin respuesta	8%	3
Deficiente	14%	5
Regular	17%	6
Bueno	28%	10
Excelente	33%	12
total	**100%**	**36**



COMENTARIOS

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

1. No es equitativo el hecho que la afiliación si se realice por cualquier medio, pero para la desafiliación si debe de ser presencial y aún más cuando no se reside en ninguna de las sedes.
2. El club militar es costoso en el servicio de comidas, y lo peor es que la comida es muy regular, sinceramente no es comparable en calidad y precio, en estos momentos cuando vamos al club preferimos comer afuera ya que las veces que lo hemos hecho la comida no ha sido buena, en otros, club les presentan disculpas a los socios y no les cobran los platos.
3. El servicio de atención a los usuarios socios del club es muy deficiente, el personal que labora en club no tiene una buena atención, no hay variedad de productos en algunas áreas de venta como por ejemplo la zona de comidas rápidas que se encuentra en la piscina.
4. Realmente la petición actúa como una solicitud avocada a validar y dar fe de aún actuación o solicitud, realmente no veo la necesidad si existe una manifestación expresa de algo dar lugar a una serie de tramitologías.
5. A PESAR DE SER REITERATIVO EN MI SOLICITUD DURANTE VARIOS MESES NO ME HAN RESULETO MI SOLICITUD.
6. La página de PQRS del club está caída, no sirve no pude acceder di gracias al correo que aparece. En la parte inferior.

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20250709-172735-774171-49890346
2025-07-09T17:45:43-05:00 - Pagina 6 de 10

7. Coloque una sugerencia y una queja estoy en espera de mi respuesta con el restaurante Portofino, y con una sugerencia de la celebración del día de la madre porque he visto desorden ya q no se realizan ventas de boletas para la actividad del día de la madre, ya que lo que se ha visto es q todos los años viene uno a las 11 y ya no hay parqueo no hay mesas, dejando el vehículo en la calle para ingresar.
8. No he recibido ninguna respuesta a mi derecho de petición.
9. Quiero que el caso quedé cerrado porfa mil gracias ya solucioné porfa ya me pagaron mil gracias.
10. La respuesta a mi solicitud, fue amplia y suficiente.
11. Realmente no han humanizado el servicio a favor del socio solo al valor monetario que equivale, no resolvieron mi solicitud por el contrario siguieron descontando de mis haberes que tristeza y de seguro como lo decía mi solicitud ni me van a devolver el dinero.
12. felicitaciones por respuesta eficiente.
13. La respuesta a la queja no da solución a la misma son solo evasivas y justificación a lo que se deja de hacer como funcionario o prestador del servicio ante el club. No es conforme la respuesta.
14. No hay comentarios.
15. Finalmente, la petición no fue resuelta, no pude evidenciar las acciones tomadas con el socio que se comportó de manera indecorosa, desobligante y temeraria en contra mía y de mi familia, realmente estoy decepcionado del manejo que le han dado a la queja, la integridad de mi familia y la mía estuvieron en riesgo por una imprudencia que a mis ojos parece normal para los directivos del club... Un sábado de almuerzo en las instalaciones del club pudo haber terminado en desgracia y pareciera que las directivas del club normalizaran esas conductas de parte de los socios contestando un correo de 5 reglones sin información tangible de las acciones tomadas al respecto de mi queja. Muy triste.
16. No realizaron una verificación con cámaras de quién había Sido el responsable. Increíble que mala seguridad en un Club Militar. uno asistir con la desconfianza de los locos que hay.
17. Esta es la tercera encuesta que me llega preguntándome sobre mi nivel de satisfacción con la solución de mi queja, y sigo insistiendo en que la queja aún sigue sin contestar, esta es le fecha en que no sé cuáles fueron las acciones adelantadas por el club en contra del socio que puso en peligro mi integridad y la de mi familia. Francamente deja mucho que desear el canal de peticiones quejas y reclamos.
18. Que continúen así, dando respuesta inmediata a las peticiones muy amables. Felicitaciones.

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20250709-172735-774171-49890346
2025-07-09T17:45:43-05:00 - Página 7 de 10

19. NUNCA DAN RESPUESTA.
20. La petición era encaminada a recibir solución inmediata, en modo y tiempo, no para decirme que están trabajando en la adquisición del vidrio
21. ninguna mil gracias por la respuesta.
22. Me declaro insatisfecho con la respuesta. a pesar de haber hablado con el señor Julián Gómez y radicado el 27 de mayo/25 ante la subdirección solicitud de autorización de otro medio de pago de la cuota de sostenimiento, ayer me enteré que me reportaron el descuento para el retroactivo que pagó cremil. peticiono que sean coherentes se cumpla con la respuesta ofrecida.

CONCLUSIÓNES 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 53%
2. Pertenencia de los canales dispuestos por el Club Militar esta entre bueno y excelente con un porcentaje del 53% disminuyendo frente al periodo anterior.
3. Facilidad en el acceso al servicio a través del canal de comunicación entre bueno y excelente con un porcentaje del 47% disminuyendo frente al periodo anterior.
4. Oportunidad de la respuesta dentro de los términos de Ley entre bueno y excelente con un porcentaje del 53% disminuyendo frente al periodo anterior.
5. Claridad de la respuesta (comprensible, con lenguaje claro y bien redactada) entre bueno y excelente con un porcentaje del 53% disminuyendo frente al periodo anterior
6. Pertinencia del texto pregunta vs respuesta se obtuvo un 47% disminuyendo frente al periodo anterior
7. Calidez (Actitud, amabilidad y disposición del personal en el servicio) se obtuvo un 61% disminuyendo frente al periodo anterior

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.

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20250709-172735-774171-49890346
2025-07-09T17:45:43-05:00 - Pagina 8 de 10

o 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,

Profesional de Defensa YENNY SUSANA ESCALLÓN
Coordinador Grupo de Gestión Mercadeo y Socios

Elaboró: PD. Claudia Liliana Correal, Área de atención al socio y ciudadanía

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20250709-172735-774171-49890346
2025-07-09T17:45:43-05:00 - Pagina 9 de 10

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION
PQRSD-Segundo Trimestre 2025
Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20250709-172735-774171-49890346
Creación: 2025-07-09 17:27:35
Estado: Finalizado
Finalización: 2025-07-09 17:45:42

Escanee el código para verificación

Firma: Coordinador Grupo de Gestión Mercadeo y Socios

YENNY SUSANA ESCALLON ALZATE
66939944
ysescallon@clubmilitar.gov.co
P.D GRUPO OPERACIONAL R&D
CLUB MILITAR

Elaboración: Área de atención al socio y ciudadanía

CLAUDIA LILIANA CORREAL CASTILLO
60359306
clcorreal@clubmilitar.gov.co
Coordinador Grupo Gestion Talento Humano
Club Militar

Firmado Electronicamente con AZSign
Acuerdo: 20250709-172735-774171-49890346
2025-07-09T17:45:43-05:00 - Pagina 10 de 10

REPORTE DE TRAZABILIDAD

INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION
PQRSD-Segundo Trimestre 2025
Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20250709-172735-774171-49890346
Creación: 2025-07-09 17:27:35
Estado: Finalizado
Finalización: 2025-07-09 17:45:42

Escanee el código para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	CLAUDIA LILIANA CORREAL CASTILLO clcorreal@clubmilitar.gov.co Coordinador Grupo Gestion Talento Humano Club Militar	Aprobado	Env.: 2025-07-09 17:27:36 Lec.: 2025-07-09 17:31:24 Res.: 2025-07-09 17:31:27 IP Res.: 168.90.12.20
Firma	YENNY SUSANA ESCALLON ALZATE ysescallon@clubmilitar.gov.co P.D GRUPO OPERACIONAL R&D CLUB MILITAR	Aprobado	Env.: 2025-07-09 17:31:27 Lec.: 2025-07-09 17:45:27 Res.: 2025-07-09 17:45:42 IP Res.: 168.90.12.20