

240/00162

Bogotá, octubre de 2025

CLUB MILITAR INFORME MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN TERCER TRIMESTRE 2025

De acuerdo a la Encuesta de Percepción que se aplica por parte de las Líneas de Bienestar (Alimentos y bebidas, alojamiento, recreación y deportes y eventos) de las tres Sedes mensualmente, el Grupo de Gestión al Socio-Área de Atención al Ciudadano realiza la respectiva consolidación, análisis y resultado de dichos factores de fidelización evaluados.

El presente informe contiene el análisis de los resultados obtenidos entre julio y septiembre 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.

Por lo anterior, para este tercer trimestre de 2025, se obtuvo un total del 88.2% con un logro de 100 % frente a las 966 encuestas diligenciadas para este periodo evaluado, así mismo, se analiza la distribución de las mismas así:

🚩 Sede Principal- un total de 75 encuestas

🚩 Sede Las Mercedes- un total de 111 encuestas

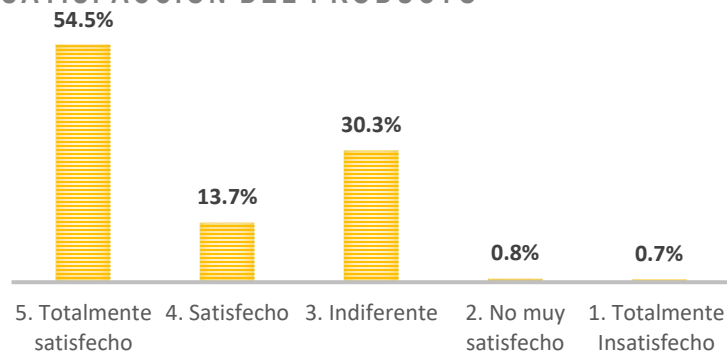
🚩 Sede Sochagota- un total de 780 encuestas

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1. ¿Cómo evalúa nuestra oferta de servicios? [Restaurantes, Cafeterías y Bares] [Hospedaje]; [Escenarios deportivos y de recreación] y [Eventos]

5. Totalmente Satisfecho	54.5%	527
4. Satisfecho	13.7%	132
3. Indiferente	30.3%	292
2. No muy satisfecho	0.8%	8
1. Totalmente Insatisfecho	0.7%	7
TOTAL	100%	966

SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO

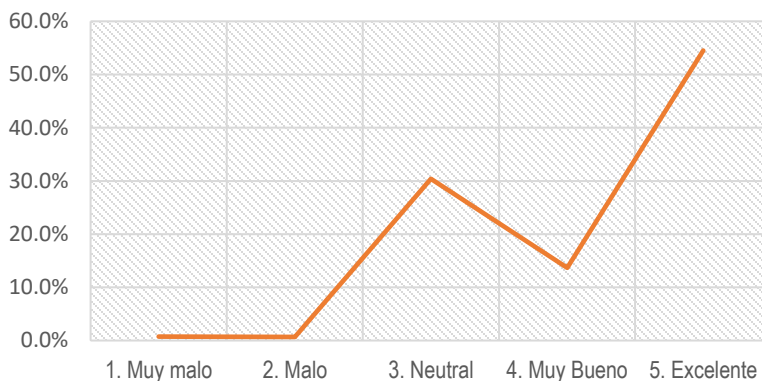


De acuerdo a los resultados se obtuvo un porcentaje de “SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO” por parte de nuestro grupo de valor del 68.2 %, donde tenemos un total de 659 encuestados satisfechos frente a un total de 966 encuestas aplicadas.

2. ¿De los servicios ofertados, cómo califica sus productos? [Gastronomía]; [Salones]; [Habitaciones y cabañas] y [Escenarios deportivos]

1. Muy malo	0.8%	7
2. Malo	0.7%	7
3. Neutral	30.4%	294
4. Muy bueno	13.7%	132
5. Excelente	54.5%	527
TOTAL	100%	966

Calidad de servicio

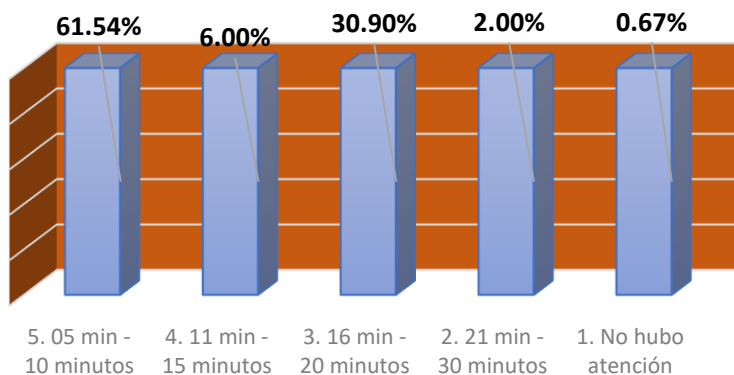


De acuerdo a este ítem, se dio como resultado de la “CALIDAD DEL SERVICIO” un total de 68,2 %, lo que indica que los encuestados percibieron una muy buena calidad de servicios prestados por la entidad.

3. ¿Cuándo llegó a nuestras instalaciones, el tiempo en ser atendido fue de? [Restaurantes, Cafeterías y Bares]; [Recepción en Alojamiento]; [Escenarios Deportivos y Recreación] y [Eventos]

5. 05 min - 10 minutos	61.54%	594.5
4. 11 min - 15 minutos	6.00%	58
3. 16 min - 20 minutos	30.90%	298.5
2. 21 min - 30 minutos	2.00%	8.5
1. No hubo atención	0.67%	6.5
Total	100%	966

Tiempo de espera en ser atendido



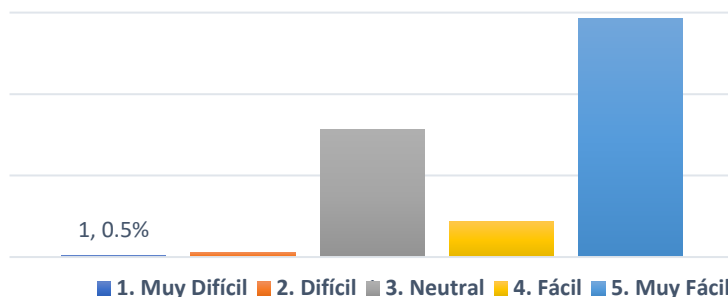
De acuerdo al total de 814 encuestas realizadas, se tiene como resultado el “TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO” para este segundo trimestre es de 80.71%, equivalentes a 11 minutos promedio por cliente frente a una meta variable de 30 minutos, en las líneas de bienestar en las tres Sedes.

4. ¿Durante su estadía en el Club Militar las observaciones o requerimientos solicitados a nuestro personal fueron resueltos? [Alimentos y Bebidas]; [Alojamiento]; [Recreación y Deportes] y [Eventos]

5.

1. Muy Difícil	0.5%	4.75
2. Difícil	1.2%	11.25
3. Neutral	31.2%	301.5
4. Fácil	8.6%	83.25
5. Muy Fácil	58.5%	565.25
TOTAL	100%	966

Esfuerzo del socio / oportunidad solución

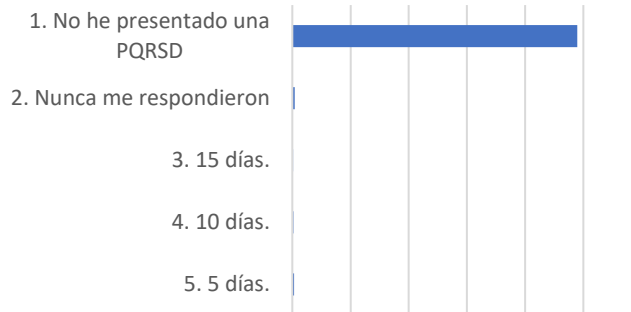


De acuerdo a este ítem, se obtuvo como resultado un 67.1% de “ESFUERZO DEL SOCIO” y “OPORTUNIDAD DE SOLUCIÓN”, lo que indica que los encuestados percibieron que, durante la estadía en la entidad, fueron aclaradas sus observaciones presentadas.

6. ¿Si en el pasado presentó una PQRSD, esta fue respondida:

5. 5 días.	0.6%	6
4. 10 días.	0.4%	4
3. 15 días.	0.3%	3
2. Nunca me respondieron	0.8%	8
1. No he presentado una PQRSD	97.8%	945
TOTAL	100%	966

Tiempo de primera Respuesta

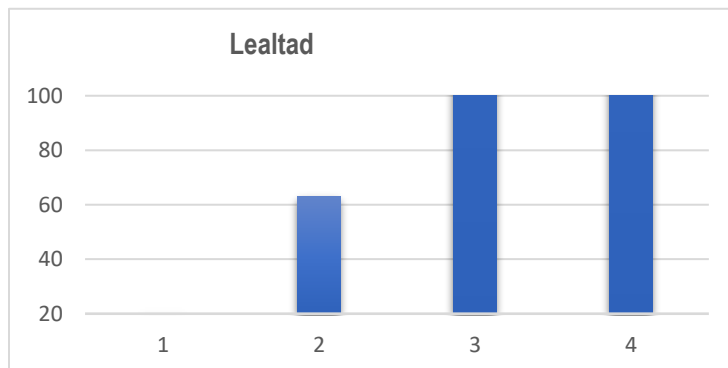


De acuerdo a este ítem, se observa una baja participación: El 97.8% no ha presentado una PQRSD, lo que sugiere que el sistema no ha sido ampliamente utilizado o que hay desconocimiento sobre el proceso, así mismo en Eficiencia limitada: Solo el 1% recibió respuesta entre 5 y 10 días, y el 0.3% en 15 días, esto indica que los tiempos de respuesta podrían mejorarse.

En Retrasos y falta de respuesta: Aunque los casos sin respuesta son mínimos (0.0%), los tiempos de 10 y 15 días muestran que hay margen para optimizar la atención.

6. ¿En una escala del 1 al 10, con qué probabilidad volvería a usar los servicios del Club Militar?

Detractores	20	2%
Pasivos	63	7%
Promotores	883	91%
Total	966	100%

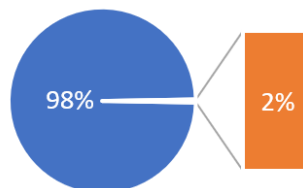


De acuerdo a los resultados se obtuvo un porcentaje de “LEALTAD” de nuestro grupo de valor del 91% donde tenemos un total de 833 promotores frente a 20 detractores sobre un total de 966 encuestas aplicadas, conservando el % de lealtad frente al periodo anterior.

7. Tasa de abandono

Diferencia afiliación - retiro	17801	98%
Línea base socios (final e inicio 2025 2024)	18235	100%
Tasa de Abandono	434	2%

Diferencia afiliación - retiro



De acuerdo al total de 18235 socios, línea base – final 2024 e inicio 2025 y con el acumulado entre afiliación – retiro ¿se obtiene que para este tercer trimestre se tiene una TASA DE ABANDONO del 2%

ANÁLISIS POR SEDE

Para este segundo trimestre, se realiza un análisis por Sede con sus respectivos resultados en las líneas de bienestar, así:

De acuerdo a los resultados obtenidos de las 966 encuestas realizadas, se analiza el resultado de las variables que se encuentran a nivel de Sede así:

➤ SEDE PRINCIPAL CON UN PROMEDIO DEL 73.5%

Tiempo de primera respuesta: 92% de 75 encuestas realizadas

Lealtad. 42.7%

Detalle variable por línea

VARIABLE DE SATISFACCION	ALOJAMIENTO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RECREACIÓN Y DEPORTE	EVENTOS
CSAT: satisfacción producto	65.3%	66.7%	62.7	86.7%
CES: esfuerzo del socio/ FCR: oportunidad solución	86.7%	85.3%	86.7%	89.3%
SPS: calidad del servicio	60%	54.7%	58.7%	61.3%
tiempo de espera de ser atendido / atención	101%	105.1%	104%%	70%
logro	78.3 %	77.9%	78.1%	71.8%

Preguntas Opcionales y abiertas:

¿Qué considera que debemos mejorar? (Opcional)	¿Algo que felicitar o mejorar? (Opcional)	¿Algo particular que nos quiera decir? (Opcional)	¿Espero que haya disfrutado de nuestra hospitalidad, si no fue así, que fue lo que menos le gusto?
No hubo agua caliente, (no es por el personal de adultos sino por un niño de dos años), adicional no hubo servicio de teléfono en la habitación. Falta amabilidad del personal buscar solución en otra habitación.	Atención, amabilidad, solución de servicios.	El año pasado tabn me quedé en habitación y había zancudos, tanto así que a las 03:00 AM me dieron otra habitación. Un camarero a esa hora aplicando ride. Como maluco el escenario .	En el alojamiento en 8 días q me hospede se presentó problemas con el agua para ducharse, no había agua caliente y si había no tenía como graduarse por q al parecer ese sistema de llaves viejo está fuera de servicio- realmente muy insatisfecho con esa habitación no es posible q mes a mes se
En el alojamiento en 8 días q me hospede se presentó problemas con el agua para ducharse, no había agua caliente y si había no tenía como graduarse por q al parecer ese sistema de llaves viejo está fuera de servicio- realmente muy insatisfecho con esa habitación no es posible q mes a mes se cancele cuota de sostenimiento del club y esto tipo de cosas cuando se hace uso del club se presenten - entiendo por q los oficiales se retiran del club - Estoy seguro a las personas externas o a los q les alquilan las instalaciones le dan un mejor servicio que a nosotros. En agua caliente en las duchas	En el alojamiento en 8 días q me hospede se presentó problemas con el agua para ducharse, no había agua caliente y si había no tenía como graduarse por q al parecer ese sistema de llaves viejo está fuera de servicio- realmente muy insatisfecho con esa habitación no es posible q mes a mes se cancele cuota de sostenimiento del club y esto tipo de cosas cuando se hace uso del club se presenten - entiendo por q los oficiales se retiran del club - Estoy seguro a las personas externas o a los q les alquilan las instalaciones le dan un mejor servicio que a nosotros.	En el alojamiento en 8 días q me hospede se presentó problemas con el agua para ducharse, no había agua caliente y si había no tenía como graduarse por q al parecer ese sistema de llaves viejo está fuera de servicio- realmente muy insatisfecho con esa habitación no es posible q mes a mes se cancele cuota de sostenimiento del club y esto tipo de cosas cuando se hace uso del club se presenten - entiendo por q los oficiales se retiran del club - Estoy seguro a las personas externas o a los q les alquilan las instalaciones le dan un mejor servicio que a nosotros.	Satisfecho Todo estuvo bien La presentación del restaurante Mantener las mismas personas está bien
Que las zonas húmedas sean permanentemente mixtas. Servicio de deportes, atención al usuario Servicio de algunas áreas.	El personal y su atención	Los platos deberían varios y en ocasiones el precio de estadia para socios es muy costoso y se prefiere tomar hoteles cerca a un menor costo	Todo perfecto Me gusta Si disfrute Costos Mejorar el alojamiento
Una opción para que los dueños de perritos podamos almorzar en los jardines entre semana Mejorar los platos fuertes	Mejorar los precios de la comida ya que son un poco elevados. Analizar los beneficios que realmente en el socio.	Todo bien. Felicitaciones al personal de tenis	Las habitaciones del ala izquierda detrás de la cafetería están muy deterioradas. Me parece q todo funciona bien . A pesar del poco presupuesto asignado.
Punto de hidratación en la recepción El aseo de las zonas húmedas Mejorar el ambiente en el club	El hecho de que ahora podamos traer perritos ha sido maravilloso,volvimos al club por eso	Nos encanta venir al club	La conservación de los muebles y las habitaciones.
El ambiente clásico por algo o días un poco actividades lúdicas	El restaurante de comida rápida junto a a piscina está descuidado, observe insectos al lado de la comida	Servicio	Solicito la instalación de ventiladores de techo que sean efectivos en las cabañas antiguas, debido a que los actuales no tienes velocidad.



¿Qué considera que debemos mejorar? (Opcional)	¿Algo que felicitar o mejorar? (Opcional)	¿Algo particular que nos quiera decir? (Opcional)	¿Espero que haya disfrutado de nuestra hospitalidad, si no fue así, que fue lo que menos le gusto?
Cafetería y restaurant no hay variedad La atención en los restaurantes así mano la variedad del menu	El servicio no es muy cordial	Todo muy bien	Cuando tenía el grado de capitán me atendieron mal y me dieron la habitación más escondida que había. Y deben mejorar los cuartos con la cuota que nos descuentan.
Contratar más personal	Actitud del personal, el aseo de las zonas húmedas	Si gusto pero falta ambiente	La betustes de las habitaciones
Los alojamientos en cuanto a televisión, agua y mantenimiento en general Menu de los restaurantes y precios	Están haciendo bien la tarea	Preocuparse más en las quejas del personal	Las camas muy pequeñas y hay que renovarlas.
Mejorar las banderas y las fachadas, ya se ven viejas	Mejorar el servicio en las habitaciones, en cuanto a televisión sin señal y agua. que haya más empleados	Contraten más personal y mejorar la comida de los restaurantes. No dejen dañar el buen servicio que a caracterizado al club por más de 20 años que llevo de socio	Las habitaciones están súper mal distribuidas, super mal todo, organizar mejor las habitaciones Cambiar las camas
La comida, porciones muy pequeñas para l precio q tienen, y el hospedaje, habitaciones viejas y feas Ya no venden comida en el sauna La calidad de la comida y la atención a bajado muchísimo. Falta de karaoke. En los restaurantes la comida es muy básico deberían poner algo diferente más rico. RESTAURANTES: Calidad de la comida regular, sazón regular y variedad. PISCINA: el restaurante esta desorganizado, hay malos olores, es terrible. La comida de la piscina es fea	Las instalaciones están muy viejas, mejorar a comida más variedad La atención al socio Los precios son accesibles No me parece conveniente tener empleados de la 3ra edad, me gustaría que se les dejara su empleo pero no n atención al cliente.	Ha mejorado, vamos por buen camino La atención de la recepción del hotel es muy buena Mantener el buen servicio siempre	la gente que instala la parte de la plomería deben dejarlas en perfecta dirección ambas. La forma de pago de los servicios a las habitaciones deberían incluirla.
El restaurante desmejoro totalmente, la atención de los empleados es muy mala	En los bolos está muy regular el servicio.	Es desmotivante el tema de desmejoria del servicio.	
Revisar el tema de los olores e insectos	Felicio al jefe de meseros Jhon, es muy proactivo y siempre resuelve los problemas y duda	El mantenimiento a las máquinas del gym es importante.	
La seguridad de los Ingresos, los métodos de pago para los cursos que sean en línea también y la forma de reserva de la zona de deportes	La cafetería principal asignar una persona para caja y otra para la atención al cliente. Por demora e higiene	Deben buscar personal contratado y no personal nombrado. Y deberían contratar personal más joven. Y que se invierta el dinero en lo que es.	
Mejora el mantenimiento, felicitar la actitud del personal del trabajo. Yo llevo 12 años en la sede de Bogotá y no le han metido ni un solo peso al gimnasio. El restaurante su variedad Toallas en el sauna Radicalmente todo el concepto de atención al usuario.	Mejorar la variedad de comida entre semana en los restaurantes	No están dejando jabones en el hospedaje, me tocó paga el jabón para poder obtenerlo. Haver afiliación de la invitados más condescendiente.	
Ya no hay Gatorade en la tienda de las canchas y no hay productos postobon, en el teléfono de recepción nunca contestan	Mejorar la atención por qué entre más rango tenga mejor lo atienden, no debería ser así, en la recepción se la pasan haciendo mala cara, mejorar la cafetería d la piscina deberían extender el horario.	Hay que tratar de mejorar las locaciones, hagan una vaca para invitar al club	
La zona húmeda está muy deteriorada, deberían remodelarla	Felicitar al restaurante honorum	Todo muy bueno y más cuando hay fiestas.	
El servicio de cafetería en la tarde cancha de tenis El gimnasio deben renovarlo	Deberían hacer más eventos y actividades para los invitados, ampliar la oferta de los convenios.	Todo muy bueno y más cuando hay fiestas.	
Lo que tiene q ve con campos deportivos, específicamente la cancha sintetica Variación del menú n algunos sitios del club Modernizar las instalaciones	El club está bien, solo falta arreglar unas cosas muy pequeñas	Mejorar la inversión en las locaciones, por ejemplo los jabones de los baños parecen de centro comercial. Y nosotros	
Las zonas húmedas están muy mal arregladas y desaseadas, no hay manijas, no hay agua, no tienen la película del vidrio templado. La existencia de productos en todas las cafeterías que todo esté igual en las cafeterías.	Mejorar lo del agua caliente y felicitar las instalaciones y la limpieza y la atención al cliente En la cancha de tenis no hay absolutamente nada, comida muy costosa. Las almohadas son demasiado calientes	Se me quedaron por descuido 2 lociones en dos sedes diferentes	
en las canchas de tennis no hay polo ladrillo, las canchas de tennis están rotas, deberían extender más el horario del bar o contratas más personal si es q no tienen	Falta hacer mantenimiento de las mallas de tennis porque se cayó una Deberían tener una casa de venta de divisas para nosotros.	Se me quedaron por descuido 2 lociones en dos sedes diferentes	
El tema de las reservas no hay disponibilidad y el tema del efectivo Mas eventos para los socios Mejorar a fachada, deberían poner PM para los que ingresen al club	el tinto de la cafetería no es d calidad, deberían traer mejor café. La chica que generalmente está es muy amable		
Que pasen más a menudo a las habitaciones. Y la recepción indicar la info de los números telefónicos	No debieron quitar ni el milenius ni l Juan valdez, falta mucho cariño		
Las almohadas de las habitaciones son demasiado altas, se amaneces con torticolis Ofrecer el servicio de bufet, desayuno en las habitaciones	Calidad humana de las personas Algo tan simple como pintar las paredes, o contratar un electricista para arreglar los enchufes		

Análisis de las opciones, sugerencia y observaciones para la Sede Bogotá:

1. Servicio y Personal, es el área con más quejas. Los clientes mencionan repetidamente que el servicio es lento y demorado (tanto para tomar pedidos como para llevar bebidas y comida). El personal es percibido como poco atento, que "hablan mucho entre ellos" y no están pendientes de las mesas. Se solicita capacitación para que conozcan mejor la carta y sean más ágiles.
2. A pesar de la lentitud, algunos clientes rescatan la "calidez humana" y amabilidad del personal. Un par de comentarios aislados mencionan que el servicio fue "muy bueno" o que la "anfitriona" fue muy atenta.
3. Baños: Este es el segundo punto más criticado y de forma unánime. Los clientes piden "MEJORAR LA LIMPIEZA" de forma urgente. Se menciona la necesidad de más personal de aseo y mayor mantenimiento, especialmente en el baño de mujeres.
4. Alimentos y bebidas
5. Varios socios manifiestan que la relación precio-cantidad no es buena ("poca comida para lo que se paga"). Los precios se perciben como altos para las porciones ofrecidas. Un cliente menciona explícitamente que no volvería por los precios.
6. Se pide mejorar la presentación de los platos. Hay quejas de que la comida llega fría o está salada. En cuanto a las bebidas, se menciona que la barra es lenta.

► SEDE LAS MERCEDES CON UN PROMEDIO DEL 89.2%

Tiempo de primera respuesta: 99.1% de 111 encuestas realizadas
Lealtad. 85.6%

Detalle variable por línea

VARIABLE DE SATISFACCION	ALOJAMIENTO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RECREACIÓN Y DEPORTE	EVENTOS
CSAT: satisfacción producto	81.1%	91%	78.4%	67.6%
CES: esfuerzo del socio/ FCR: oportunidad solución	92.4%	91%	97.3%	97.3%
SPS: calidad del servicio	78.4%	76.6%	70.3%	69.4%
tiempo de espera de ser atendido / atención	106%	106%	105%	104.5%
logro	90.5%	87.8%	87.8%	84.7%



Preguntas Opcionales y abiertas:

¿Qué considera que debemos mejorar? (Opcional)	¿Algo que felicitar o mejorar? (Opcional)	¿Algo particular que nos quiera decir? (Opcional)	¿Espero que haya disfrutado de nuestra hospitalidad, si no fue así, que fue lo que menos le gusto?
Poner más personal de meseros, pero en general todo bien. Orden y limpieza en la cocina. Mejoramiento de juegos de mesas, sillas piscinas.	Felicitarlos porque se nota el cambio y el esfuerzo en las instalaciones. Felicitar a Francisco y Steven siempre pendientes.	Mejor actitud siempre del personal y ganas de atender.	Muchas gracias. Todo nos gustó buena atención, buen servicio en todo. Gracias, por todos los servicios. Muchas gracias todo perfecto. Muchas gracias. Mantenimiento de cabañas. Todo es delicioso y muy bueno, siempre es
Más arroz en el acompañamiento. Variar el menú del restaurante. más variedad en el restaurante. No hicieron ninguna actividad en la noche.	Excelente trato por el personal. Muy buen servicio. La atención de todos.	Los precios del minimarket muy elevados. Todo bien de momento En el almuerzo el salmón estaba quemado y la salsa agria, no lo cambiaron	La comida debe innovar. Gracias a Yeimi por el excelente aseo en las habitaciones. El trato de algún personal poco amable, sin información, no claros. El ventilador de la habitación pequeña (techo) no tiene velocidad, cabaña 18. Actividades dirigidas en grupos faltan.
Cambiar la chapa de la puerta y mejorar el aseo de los baños. Muy demorado la atención de la cafetería y restaurante. La mayoría de los meseros fueron muy atentos. Algunos con pocas ganas.	Felicitaciones por la actividades recreativas, ludicas y el reinado. Mejorar la parrilla del BBQ muy mal sabor de las carnes.	No hubo servicio de turco, sauna.	TODO EXCELENTE MUCHAS GRACIAS. Gracias al personal. Poco personal de atención para eventos. Tranquilidad y comodidad. Todo estuvo muy bien.
El mantenimiento de las estufas en las cabañas es muy deficiente (tenia un fogon roto que ahumaba y los otros fogones casi no tenían llama), el lavaplatos tenía fuga, había un vidrio rotó en la puerta de el patio y avisamos y no lo cambiaron dura te la estadia había vasos de vidrio y plásticos	Los felicito por la amabilidad y disposición para atendernos	Recrear el tema de las piscinas de los barrios.	1. El baño de la alcoba principal no tiene donde colocar el jabon de baño, la toalla de baño debe ser sustituida por menos ó colocar las que estan recogidas en el mueble del lavamanos. 2. En el Closet de la habitación de husped no hay ni un gancho para colgar la ropa y en la principal solo dos. 3. No colocan tapete de baño y el agua se encharca. 4. La ducha del baño de la alcoba no sirve o esta tapada casi no sale agua.
Me hospede en la cabaña 66 sin bombillos media cabaña, camas auxiliares con colchonetas, toco pedir colchon, no habia utensilios de cocina.	A los meseros de los Restaurantes, excelente....! Servicios de las personas que atienden- Aseo del club/ felicitaciones.	Solo en recepción las niñas sábado y domingo deben ser mas amables.	Solo resolver temas logísticos en restaurantes. La piscina de las cabañas las cierran muy temprano (5 pm). Muy lindas las cabañas que bueno que tengan platos vegetarianos y lo mejor la inclusion de los perros, respetando las familias multiespecies.
Los billares y mesa de pin-pong en muy mal estado. El no hubo pollo. No abrieron las piscinas de las cabañas.	La atención en la recepción muy buena. Muy atentos todos los funcionarios. Los felicito por el mantenimiento de las instalaciones, excelente labor.	La comida muy mal frío cero recomendaciones. Tener mejor chef.	La estufa de la cabaña tenía un fogón rotó y los otros tres casi no prendía Había un vidrio rotó en la puerta de el patio desde que recibimos la cabaña y estuvimos todo el tiempo de nuestras vacaciones y no lo cambiaron El lavaplatos tenía fuga Los vasos estaban incompletos y había de vidrio y plástico
El estado de la cabaña 69 Paris en el caso de los muebles de sala y comedor, en descuido, sillas dañadas y aire acondicionado en habitación principal en mal estado.	Atención al publico buena Felicito por el mepeño que han puesto en mejoras alojamiento. Buena atención.	En el almuerzo en Restaurante la cazuela estaba salada, la cambiaron por otro plato sin problema.	No tuvimos la posibilidad ni de tomar ni consumir nada en ninguna de las piscinas, menos de disfrutar la muscia. La comida esta un poco costosa. Nada. fue muy bien atendida por los miembros del Club GRACIAS!, excelente servicio y atención. Nos agrada pasar tiempo en el club se siente uno renovado. Gracias



¿Qué considera que debemos mejorar? (Opcional)	¿Algo que felicitar o mejorar? (Opcional)	¿Algo particular que nos quiera decir? (Opcional)	¿Espero que haya disfrutado de nuestra hospitalidad, si no fue así, que fue lo que menos le gusto?
El aseo de las cabañas no es diario es día de por medio. Turco sauna y piscinas nunca estuvieron disponibles. Mantenimiento cabañas.	Han mejorada las cabañas en su estado general.	Quiero poder disfrutar de lo que pagamos con mi esposo cuando tiene tiempo para los niños que vivimos en otra ciudad q no es tolemaida.	El trato de todos los colaboradores, tienen calidad y vocación de servicio y todos son muy respetuosos y colaboradores. espectacular venir aquí ¡Gracias! El tamal no es el típico tolimense. Excelente servicio. gracias! Todo estuvo genial. Muchas gracias.
Los medios de pago con cargo a la habitación. Tenis de Mesa= raquetas en mal estado y las bolas.	El día que estuvimos en la cafetería no nos traían pronto el pedido.	Calidad en el servicio de restaurante y alojamiento.	El aseo diario de la cabaña muy demorado en horas de la tarde. Hace falta el agua caliente en las duchas, sería más agradable para adultos mayores. Igualmente, elementos de aseo insuficientes.
Un sitio muy agradable. Excelente- Felicitaciones Más variedad de la carta. limpieza y adecuación de piscinas. Muy satisfecho en todas las actividades y atención.	Excelente servicio, una felicitación a Eliana de Recepción.	GRACIAS, vale la pena lo que paga.	sauna, nunca estuvo disponible solo el fin de semana.
Tobogán fuera de servicio. Las áreas deportivas bicicletas y gym Sólo pude disfrutar de un tobogan. Los bordes de las piscinas se encuentran muy sucios.	La changua ofertada no sabía bien, debimos devolverla.	Excelente atención y comida del comedor.	En las habitaciones algunos huéspedes ingresan mascotas, debido a mi alergia tuve que solicitar cambio, ya que afectó mi salud. En lo posible deberan tener más control.
El aseo la Cabaña 20 tenía cucarachas en la cocina, muchísimas. Ampliar la carta del comedor Principal. Mirar las tomas corrientes en las cabañas.	Felicitación a todo el personal, excelente servicio.	La atención hace de este espacio un ambiente seguro y familiar.	Estamos muy contentos de la estadia y alimentación, lástima el inconveniente con la recepcionista.
1. La nevera de la cabaña no enfriaba. 2. El aire de la habitación se dañó a las 2 a, nos pusieron uno portátil. 3. las almohadas necesitan un cambio urgente. 4. Las cabañas deben dotarlas de fósforos para la estufa. En muchos años de venir al Club, en esta ocasión creo que fue la peor experiencia que no justifica el costo. Las puertas de los baños no cierran.	Las personas de cafetería y bar como las señoras deben ser más humildes y no ignorar nunca un cliente. la atención al cliente importante.		Realizar actividades para la familia y mejorar la oferta gastronómica.
La atención al cliente hay personal que le falta más carisma y educación como las niñas del día sábado y domingo.	El servicio de los meseros excelente, cordiales.		Unas cabañas les falta arreglos y las piscinas deben abrirse todos los días todas.
Los alimentos como patacón deben ser frescos, la tilapia a las mercedes en sólo salsa marinera magui. no natural.	La calidad humana del personal del Club es muy buena, pero no suficiente en cantidad.		Mejorar el mantenimiento de las cabañas, revisar los elementos antes de entregarlos.
Poner en servicio los calentadores de agua. El control de moscas. La puntualidad de los eventos.	La atención.		La changua de resto todo fue perfecto. La atención de los funcionarios fue sobresaliente. La alimentación en el comedor principal sobresaliente. La comida fría.
Horarios de piscina y que entre semana le den apertura al tobogán y el kiosco de la piscina. Seguir trabajando como lo han hecho. Falta de mantenimiento ropa de cama y colchones muy regulares, alimentación pésima	Personal muy dispuesto.		El aire dañado, la nevera no enfriaba, cabaña sin una escoba o un trapeo, almohadas totalmente desgastadas. En términos generales una experiencia de 1/5. NO DEBEN ASIGNAR CABAÑAS QUE NO CUMPLEN UNOS ESTANDARES MINIMOS, sobre todo teniendo en cuenta el clima.



¿Qué considera que debemos mejorar? (Opcional)	¿Algo que felicitar o mejorar? (Opcional)	¿Algo particular que nos quiera decir? (Opcional)	¿Espero que haya disfrutado de nuestra hospitalidad, si no fue así, que fue lo que menos le gusto?
Las escaleras del tobogán tienen los espacios muy amplios sin malla, los niños suben solos y podrían caer. Los platos llegaron fríos, la mojarra llegó llena de grasa, mal la comida.	Todo , pues necesitamos hospedarnos.		El servicio de recepción sábados y domingos de las niñas con mas atención al cliente y los mismo en bar. Gracias
Es importante contar con el personal adecuado y tener la mejor actitud en la cafetería. Mejorar la calidad de la comida. La sazón: La cazuela amarga. Servida con arroz blanco y no de coco.	Se queda este espacio muy corto para describir la alegría y satisfacción.		La carne que pedimos al almuerzo estaba dura y seca y el coctel de camarones muy simple. Califico la gastronomía del Club en 5/10.
La calidad de la comida debe corresponder con el precio, la comida de la línea malo, yuca dura mucha harina, un plato que fue puro ACPM no corresponde con el precio \$43.000 X plato.	El personal muy amable. Excelente atención y amabilidad. La amabilidad de los funcionarios ok.		La atención por parte de todo el personal fue excelente. Gracias. La calidad de la comida. No ofrecieron cambio u otra alternativa.
Mi esposo está trasladado en tolemaida nunca usamos el club, cuando lo usamos es porque lo vamos a visitar con mis hijos. La respuesta es siempre que no hay cabañas , mi esposo cumple años el próximo 29 de agosto coordine a los niños para viajar a verlo y no tenemos donde hospedarnos porque nunca hay cabañas y siempre hay evento. Solicito información ya que estamos pagando para nada.	La atención de meseros, recepcionista, entrada principal, EXCELENTE.		Que nunca puedo hospedarme entonces es complejo saber cómo está el servicio , y por teléfono las niñas solo dicen mande pqr de forma displicente.
la cabaña no tenía aire acondicionado, la toma corriente no funcionaban. Infraestructura	Felicitaciones por la amabilidad y respetuosa del personal a cargo.		Lo que más me gusto es ver cómo están recuperando las instalaciones del Club, la capilla, los toboganes, los baños de las habitaciones, todo muy bonito.
TODO ESTA MY BIEN, FELICITACIONES En la cocina deba haber más opciones de alimentos. Mejorar el mobiliario de las cabañas.	Amabilidad y alegría en el servicio - Felicitaciones.		Las cabañas oían a pintura, no estaban aseadas cuando llegamos y el servicio de restaurante para desayunar muy demorado.
Seguir en ascenso de mejora, va muy bien. Dejar bebidas en la nevera de la habitación. Todo me pareció excelente. Iluminación lugares deportivos.			Me gustó la diligencia de la gente. Por mejorar socialización de horarios de servicios.

Análisis de las opciones, sugerencia y observaciones para la Sede las Mercedes:

Cabañas y Habitaciones:

1. El área con más quejas y las más graves, Mantenimiento Deficiente, múltiples socios menciones que las llaves de las duchas funcionan con agua fría, hay problema de calefacción recurrente, algunos televisores no sirven, y falta de nevera.
2. Quejas sobre colchones y almohadas muy incómodos, sábanas en mal estado, fuerte olor a humedad, y cortinas que no bloquean la luz. El aseo se percibe como "a medias" o deficiente.
3. Falta de elementos básicos como jabón, shampoo, y mobiliario en los balcones (sillas/mesas).

Servicio y Personal

1. Esta es la mayor fortaleza del hotel. Los clientes repetidamente alaban la "amabilidad", "calidez humana", "disposición" y "buena actitud" del personal. Hay múltiples menciones específicas a empleados que hicieron la estadía memorable:

2. Puntos Negativos (Contradictorio): A pesar de la amabilidad, el servicio es percibido como ineficiente y lento, se presenta demoras en el restaurante, room service ("pésimo"),
3. Comida y Bebida, manifiestan Calidad y Sazón: La comida la describe como "insípida", "fría", "mala calidad" y "poca sazón", así mismo manifiestan que hay poca variedad en el menú, especialmente crítico para opciones de niños

Instalaciones Generales y Actividades

1. Mal estado de los baños del lobby y la piscina del club (fuera de servicio)
2. Falta de actividades en la noche y poca variedad de juegos para niños.

SEDE SOCHAGOTA CON UN PROMEDIO DEL 89.4%

Tiempo de primera respuesta: 99.4% de 780 encuestas realizadas

Lealtad. 94.4%

Detalle por línea

VARIABLE DE SATISFACCION	ALOJAMIENTO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RECREACIÓN Y DEPORTE	EVENTOS
CSAT: satisfacción producto	62.4%	60.9%	91.8%	54.2%
CES: esfuerzo del socio/ FCR: oportunidad solución	99.9%	99.6%	99.9%	99.9%
SPS: calidad del servicio	64.1%	60.6%	90.3%	58.2%
tiempo de espera de ser atendido / atención	108.9%	106.9%	104.9%	107.9%
logro	83.8%	81.9%	96.7%	80.1%

Preguntas Opcionales y abiertas:

¿Qué considera que debemos mejorar? (Opcional)	¿Algo que felicitar o mejorar? (Opcional)	¿Algo particular que nos quiera decir? (Opcional)	¿Espero que haya disfrutado de nuestra hospitalidad, si no fue así, que fue lo que menos le gusto?
Una cafetería surtida, almacén con todos los productos boutique	Personal de meseros ME GUSTARIA AGRADECER A CAMIL, GRACIAS ! A JULIETH TAMBIEN	Que la cabaña tenga microondas	Nada en especial, todo bien El señor Edgar Cristancho fue muy amable y colaborador
Mas canchas de tenis y muro para calentar	El servicio excepcional de Edgar Guaque Excelente servicio de restaurante MUY BUENA ATENCION EL SERVICIO DE CABALLOS FUE EXCELENTE ATENCION, AMABILIDAD MAS MANTENIMIENTO A LAS CANCHA DE TENIS	Muy bueno para descansar Excelente atención, calidad en las instalaciones - calidad humana Gracias al trabajo de Camila (recepción) también excelente trabajo de ella	Demora en recepción Cambiar el proveedor de tamales, los de ahora no son tan buenos La música Bar El Laguito deberían tener una memoria para la música, el internet no funcionaba bien el fin de semana
Ampliar servicio de zonas húmedas Todo bien	La limpieza, falta horno microondas y más toallas pequeñas FELICITAR A CAMILA (RECEPCION), JULIAN (JEFE ALIMENTOS) WILSON (MAITRE) EDGAR (BICICLETA) DAVID (LANCHA) La atención inmediata de la enfermera Felicitar el mantenimiento de las cabañas	Excelente servicio en zona de restaurante Excelente el servicio y la comodidad. Todo como siempre estubo inigualable El trato de los empleados excelente QUE TIENE UN EXCELENTE SERVICIO, SIGAN ASI! Excelente servicio y experiencia	El servicio de todo el personal. Muy amables y dispuestos. Felicitaciones mejorar menaje de cocina, adicionar sillas rimax, mantenimiento puerta y mantenimiento de bicicletas gimnasio MAS DE UNA ENCUESTA GENERAL DE SATISFACCION El señor Edgar fue muy especial, atento y respetuoso con toda la familia. Excelentej
NADA TOOS LOS SERVICIOS Y ATENCIONES MUY BUENAS	La limpieza, la atención y la alimentación Muchas felicitaciones por la rapidez del restaurante!! Muy buen servicio y calidad de los alimentos	Me encantó la comida del chef	La temperatura del turco Extrema - falta colocar un dispensador de agua. No siempre es fácil y cómodo, levantar el botellon de agua de 20 litros.
TODO EXCELENTE Todo Excelente Excelente	Muy limpio y en buen estado. Buena disposición del personal TODO MY ORGANIZADO , BUENA ATENCION	Muy buena la atención de Wilson y demás funcionarios	Reinaldo muy servicial. Gracias



¿Qué considera que debemos mejorar? (Opcional)	¿Algo que felicitar o mejorar? (Opcional)	¿Algo particular que nos quiera decir? (Opcional)	¿Espero que haya disfrutado de nuestra hospitalidad, si no fue así, que fue lo que menos le gusto?
REVISAR EL AJUSTE DE LAS CAMAS SE SIENTEN AJUSTADAS	Felicitar: Atención en el comedor, área de piscina y recepción EXCELENTE SERVICIO CAFETERIA SAUNA Y MASAJES	Que haya servicio para alquilar cuatrimotos	Edgar Cristancho, nos atendió muy bien, excelente servicio. Muchas Gracias
Excelente servicio	Mantienen bien las zonas sociales Muy atento en el servicio Amabilidad personal de recepción Muy buen aseo, bien organizado, muy amable la atención	El personal muy atento Muy amables y diligentes Felicitaciones, han mejorado mucho	EL ASEO DE LA CABAÑA ALGUNOS PLATOS (PASTAS) Y ES NECESARIO EQUIPAR UN POCO MAS LOS SNACKS DEL MINIBAR MUY BUENO LA PASAMOS EN FAMILIA Y MUY AGRADECIDOS CON LA ATENCIÓN MUY BUENO LA PASAMOS EN FAMILIA Y MUY AGRADECIDOS CON LA ATENCIÓN
Temperatura sauna	Atención excelente en el comedor QUIERO FELICITAR A YULIETH Y CA TODO PERFECTO MILA . MUY AMABLES	Siempre hay algo por mejorar y ustedes trabajan en eso continuamente	LA CABAÑA SE LLENÓ DE HUMO CON LA CHIMENEA
Sauna -mejorar	El ambiente es muy agradable, familiar, todos los escenarios muy bien conservados, aseados, con mucha variedad de ambientes	Todo lo que pedimos de comida delicioso, felicitaciones!	TODO EL SERVICIO ES EXCELENTE SERIA MUY INTERESANTE QUE EL PAPEL HIGIENICO FUERA DE MEJOR CALIDAD
El control de las temperaturas en las diferentes áreas de las zonas húmedas	Don Wilson y don Edgar excelentes, su atención, con don Julián A todo el personal del Club muy amables y atentos para solucionar Esmerado servicio en mesa y preparaciones deliciosas Felicitar la atención de todos los empleados	LA ASISTENCIA PARA LA CHIMENEA TRAJERON MADERA HUMEDA Y NO SE PUDO USAR	PRECIO ALIMENTOS LA ATENCION DEL PERSONAL MUY BUENA
CAFETERA EN LA HABITACION	Felicitaciones por el esmero en el servicio y por la agilidad en el mismo. Muchas gracias	La calidad del papel higiénico muy re Muy diligentes y atentos gular - mejor el papel blanco	CONSIDERO QUE LOS PRECIOS DE LA CARTA EDSTAN MUY ALTOS POR FAVOR REVISAR
EL ASEO DE LA CABAÑA FUE DEFICIENTE. NO HUBO CAMBIO DE TOALLAS DURANTE EL ALOJAMIENTO. EL JACUSSI NO ERA ASEADO EFICIENTEMENTE	LA AMABILIDAD DEL PERSONAL La atención del personal La atención es excelente Atención al cliente en general	MUY AGRADECIDOS NOS SENTIMOS DE LOCALES JUGANDO EN NUETRO CLUB	NO TENGO OBSERVACIONES NEGATIVAS
LA CAFETERA NO SIRVIÓ, LA CHIMENEA NO CALIENTA.	LE SOLICITAN LA MISMA ENCUESTA A LOS USUARIOS POR LO MENOS CUATRO VECES EN DIFERENTES AREAS	ECNA FUE FENOMENAL	LA CABAÑA SE LLENÓ DE HUMO CON LA CHIMENEA
ALGUNAS PARTES DE LA CARTA	Excelente atención Excelente servicio, muy amable la Sra. Bertha Muy bien excelente descanso Servicio rápido, cálido y amable	REVISAR AMBIEN LA CONEXION DEL WIFI , EL SERVICIO DE CAFETERIA ABAJO NO ESTUVO ABIERTO	FELICITACIONES EXCELENTE PRESENTAICON
ADECUACION VESTIDORES ZONA HÚMEDA	La atención del personal de meseros es excepcional Atención por parte del personal, aseo de las instalaciones La atención de la señora Bertha es excelente. Agradezco por estar pendiente. Excelente	Agradable el ambiente, muchas gracias por el servicio y la amabilidad Agradecemos su atención AGRADECIMIENTO POR LA ACTIVIDAD REALIZADA Muy agradable el servicio y las instalaciones	ATENCION LIMPIEZA Y ESTETICA
GRACIAS N/A (TODO EXCELENTE)	El aseo, orden y buen ambiente ASEO Y AMABILIDAD Nos encantó el aseo del lugar y la atención EL ASEO Y LA ORGANIZACIÓN Satisfecha buen aseo y servicio cálido	La cabalgata muy buena, la ruta super y el guía Edgar muy bueno.	100%recomendado, Reynaldo felicitaciones. Muy agradable. Todo me gusto. Maravilloso MEJORAR EL MANTENIMIENTO DEL ASCENSOR
AJUSTE DE MATENIMIENTO ZONAS HUMEDAS	Muy bueno el servicio y la atención del personal La atención de los empleados es super buena La atención es excelente. El personal está muy atento a satisfacer las necesidades del cliente	Don Alirio atendió de manera receptiva y pronta las solicitudes para ajuste de la temperatura de las diferentes estaciones, se mostró en todo momento muy amable y dispuesto con nosotros.	Muy buena atencion y servicio. Felicitar al señor Edgar. Muy dispuesto CIERRAN MUY TEMPRANO LA CAFETERIA
ATENCION OPORTUNIDAD Y CLARIDAD EN EL RESTAURANTE	Habitación muy confortable La amabilidad y eficiencia del personal del restaurante. Excelente Muy bien deportes acuáticos El personal muy amable Excelente servicio y atención Felicitar el servicio del comedor	Sugerencia respetuosa, un dispensador de jabon en la ducha y un reloj en sala de hidromasajes, Subanle el suelo a doña Bertha Muy buenas locaciones MUY BIEN MANTENIDO Y BUENO EL SERVICIO	Muy bien atendidos por Edgar QUE UTILICEN LUZ BLANCA EN EL HOTEL AUTORIZAR EL INGRESO DE MENORES DE EDAD A LAS ZONAS HUMEDAS AL MENOS A PARTIR DE LOS 12 AÑOS



¿Qué considera que debemos mejorar? (Opcional)	¿Algo que felicitar o mejorar? (Opcional)	¿Algo particular que nos quiera decir? (Opcional)	¿Espero que haya disfrutado de nuestra hospitalidad, si no fue así, que fue lo que menos le gusto?
FELICITACIONES AL PERSONAL	Porción del plato. Excelente Muy amables. Las instalaciones están muy bonitas limpias. El servicio muy atento y querido. Bertha con una excelente actitud, EXCELENCIA EN LA ATENCION DE TODO EL PERSONAL Excelente estadia por los servicios del personal.	La señora Bertha atendió nuestros requerimientos de manera oportuna y amable. Sin embargo con el sauna y el turco no cuentan con los medios para regular correctamente la temperatura.	Es muy bueno y bonito el lugar LA TRANQUILIDAD Y LAS HABITACIONES BIEN Muy amable el señor Edgar Cristancho
SATISFECHO	MUY BUENAS INSTALACIONES Muy buen servicio LASPORCIONES PARA ADULTO UN POCO MAS GRANDES MANTENIMIENTO AL GYM/ EL PODER REPETIR BEBIDA EN COMIDAS/LUCES EN AREA DE JUEGOS Grata atención y disponibilidad a atender las necesidades. Gracias por todo, el evento fue un éxito	MAS OPCIONES MENU RESTAURANTE MUY COSTOSOS LOS PRECIOS DEL RESTAURANTE MUY BIEN MANTENIMIENTO Y SERVICIO Me gusto todo los de las zonas húmedas, incluyendo el servicio. Buena atención e institución	Todo me pareció excelente, aunque siempre hay oportunidad de mejorar- VERIFICAR LAS MAQUINAS DEL GIMNASIO Muy buen servicio ofrecido por Edgar Cristancho. Me encanto.
LOS JUEGOS ESTAN EN MAL ESATDO COMO LAS RAQUETAS DE TENIS Y LA MESA	Gracias a todo el personal por hacer que el Torneo de Tenis Vea fuera exitoso HABITACIONES EN LA OFERTA DE PRODUCTOS COMO BEBIDAS Y PAQUETES ADICIONAR KIT ASEO, CEPILLO DE DINTES- CREMA DENTAL	BUENA DISPOSICION D ETODAS LAS PRONAS QUE TRABAJAN EN EL CLUB PARA EL	Muy bueno el aseo LA TRANQUILIDAD DEL LUGAR ES ESPECTACULAR ODO ME PARECIO EXCELENTE CLARO QUE SIEMPRE HAY OPCION DE MEJORAR
TODO EXCELENTE Todo perfecto Todo bien	Todo Excelente, el grupo del colegio Hontanar estuvo muy feliz gracias La empatia en la cual ofrecen los servicios al igual que la atención muy cálida y excelente. El personal es muy acogedor y simpático Muy limpio Todo muy bueno, excelente atención	Calidez de la atención en zonas húmedas ASEO Y ARREGLO DE LA HABITACION, PRESENTACION DE JARDINES	Excelentes instalaciones y servicios Edgar Cristancho muy buena atencion y servicio.Felicidades por el cuidado de caballos
la calidad del papel higienico	Gracias, el evento salió espectacular EL PERSONAL MUY ATENTO Y AMABLE EL SERVICIO EN GENERAL EXCEPCIONAL, EL PERONAL ES MUY ATENTO Y DISPUESTO muy buenas y limpias instalaciones El servicio de Sky muy bueno El señor Alirio muy atento Muy bien atendida y muy comoda Muy buena atención al cliente Excelente la comida, muy bien preparada Muy buena atención del personal, habitaciones impecables El señor Alirio Ortiz fue muy amable y servicial	Todo excelente. Sra. Bertha amable y atenta.	QUE LAS ZONAS HUMEDAS NO ESTAN LISTAS Y TOCA ESPERAR Aquí nos seguirán teniendo EL SAUNA MUY BAJOEL SAUNA MUY BAJO

Análisis de las opciones, sugerencia y observaciones para la Sede Sochagota:

- Se observa como sobresaliente la atención del personal, la calidad humana y el servicio del personal es unos de los puntos más fuerte. Los socios, familiares e invitados constantemente felicitan la amabilidad, atención y disposición del equipo; Varios empleados son felicitados por su nombre, destacando **Edgar Crisóstomo** (mencionado múltiples veces por su trato "especial" y "excelente"), además de Carlos, Guadalupe, Lupita, Alejandro, Juan Luis, Jonathan y William.
- En la infraestructura los encuestados, mejorar el mantenimiento de las instalaciones son las quejas más recurrentes y fuertes, lo que impacta negativamente la percepción general del valor, reportan numerosas fallas: -Cabina de sauna, Mobiliario – sillas sucias y algunas mesas y sillas requieren mantenimiento; - Mantenimiento en el Jacuzzi, fallas en algunas regaderas.
- En el servicio de Alimentos y bebidas, hay felicitaciones por la rapidez, el servicio en el bar y algunas preparaciones son destacadas en pescados y mariscos.
Múltiples comentarios señalan que los precios son "MUY ELEVADOS" o "DEMASIADO ELEVADOS".

CONCLUSIONES

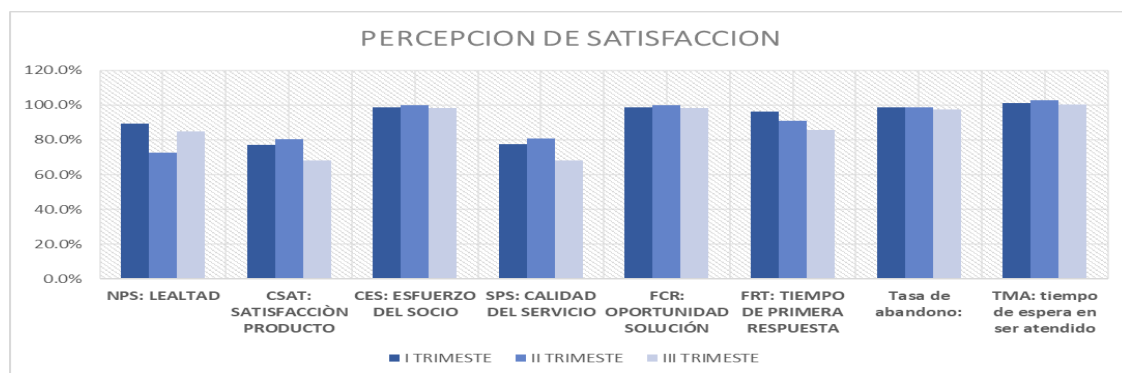
☑ Para este tercer trimestre de 2025, se obtuvo un índice de satisfacción del 87.7% superando la meta establecida para esta vigencia (88%)

☑ De las variables evaluadas mediante la encuesta de satisfacción para este Trimestre se obtuvo un total de:

1. NPS: LEALTAD-con un 84.9%-aumento frente al trimestre anterior del 72.7%
2. CSAT: SATISFACCION DEL PRODUCTO-con un 68.2%-una disminución del 12.2% frente al trimestre anterior del 80.4%
3. CES: ESFUERZO DEL SOCIO- con un 98.3% se refleja una disminución del 1.4% frente al trimestre anterior del 99.8%
4. SPS: CALIDAD DEL SERVICIO-con un 68.2% disminución del 12.6% frente al trimestre anterior del 80.8%
5. FCR: OPORTUNIDAD DE SOLUCION- con un 99.8%
6. FRT: TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA- con un 85.6% disminución del 5.3 frente al trimestre anterior del 90.9%)
7. TASA DE ABANDONO-con un 97.6%-con una disminución del 1.2%
8. TMA: TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO- con un 100.2% (aumento para este trimestre en ser atendido a un promedio de 20 minutos, aumentando dos minutos más)

Comparación grafica por trimestre del 2025

No.	VARIABLES	I TRIMESTE	II TRIMESTE	III TRIMESTE
1	NPS: LEALTAD	89.2%	72.7%	84.9%
2	CSAT: SATISFACCIÓN PRODUCTO	77.2%	80.4%	68.2%
3	CES: ESFUERZO DEL SOCIO	98.7%	99.8%	98.3%
4	SPS: CALIDAD DEL SERVICIO	77.6%	80.8%	68.2%
5	FCR: OPORTUNIDAD SOLUCIÓN	98.7%	99.8%	98.3%
6	FRT: TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA	96.4%	90.9%	85.6%
7	TASA DE ABANDONO:	98.5%	98.9%	97.6%
8	TMA: TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO	101.2%	102.6%	100.2%



☒ Teniendo en cuenta el posicionamiento de la entidad frente a nuestro grupo de valor, se debe fortalecer en la implementación de estrategias dirigidas al mejoramiento al producto y a la calidad, porque como se observa en este tercer trimestre una alerta crítica en donde CSAT (Satisfacción Producto): Cayó de 80.4% a 68.2%. y SPS (Calidad del Servicio): Cayó de 80.8% a 68.2%. Ambos indicadores se desplomaron 12 puntos en un solo trimestre. Esto es una alerta roja.

☒ En el Trimestre III, algo fundamental falló en la experiencia tangible del huésped. No falló el proceso de quejarse, falló aquello de lo que se quejaron.

☒ FRT -Tiempo de Primera Respuesta: 96.4% -> 90.9% -> 85.6%, este es el único indicador de proceso que está empeorando consistentemente en las PQRSD porque se está tardando más en dar la primera respuesta.

☒ Es muy importante en ampliar la encuesta de satisfacción por parte las Sedes Bogotá y las Mercedes, ya que la participación es más baja y frente a la Sede Sochagota, lo que se puede observar que el proceso de recolección es más bajo en las dos Sedes por lo que es necesario mejorar este proceso.

☒ De acuerdo al análisis realizado por Sedes, se evidencia se presentó una mejora significativa en la satisfacción y percepción de los servicios en general que se prestan por parte de las Líneas de Bienestar.

- **El índice de satisfacción de la Sede Principal:** disminuyó 11.3 puntos porcentuales en el tercer trimestre, ubicándose en 65.3%. Este resultado se compara con el 76.6% obtenido en el primer trimestre, ya que en el segundo no se realizaron encuestas
- **El índice de satisfacción de la Sede Las Mercedes:** disminuyó a 76.1% en el tercer trimestre (vs. 89.8% en (segundo trimestre). Esta caída de 13.7 puntos se explica por un incremento de socios que respondieron de forma 'indiferente', afectando el promedio general.
- **El índice de satisfacción de la Sede Sochagota:** experimento una caída de 28.2 puntos porcentuales, pasando del 95.5% (segundo trimestre) al 67.30 %. Este retroceso se atribuye principalmente a un aumento en las respuestas "neutrales" o Indiferentes por parte de 254 socios, los cuales impactaron negativamente el promedio que se venia manteniendo.

☒ El índice de lealtad de los socios aumentó 12.2 puntos porcentuales en este tercer trimestre, comparado con el segundo. Este es un indicador clave, ya que una mayor lealtad nos da una base sólida para fortalecer las demás variables de la experiencia, como la Satisfacción del Producto (CSAT) y la Calidad del Servicio (SPS), logrando así una percepción integral superior frente a nuestros socios.

Cordialmente,

Profesional de Defensa **YENNY SUSANA ESCALLON**
Coordinadora Grupo de Mercadeo y Socios

Elaboró: Claudia Liliana Correal, Área de Relación con el socio y ciudadanía

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

INFORME MEDICION DE PERCEPCION Y SATISFACCION -Tercer Trimestre 20252

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20251028-141435-780bf6-96432484

Creación: 2025-10-28 14:14:35

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-10-28 15:02:22



Escanee el código
para verificación

**Firma: Profesional de Defensa YENNY SUSANA ESCALLON Coordinadora Grupo de
Mercadeo y Socios**

YENNY SUSANA ESCALLON ALZATE

66939944

ysescallon@clubmilitar.gov.co

Coordinadora Grupo de Gestión Mercadeo y Socios

CLUB MILITAR

Elaboración: Área de Relación con el socio y ciudadanía

CLAUDIA LILIANA CORREAL CASTILLO

60359306

clcorreal@clubmilitar.gov.co

Coordinador Grupo Gestion Talento Humano

Club Militar



REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
INFORME MEDICION DE PERCEPCION Y SATISFACCION -Tercer Trimestre 20252 Club Militar gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20251028-141435-780bf6-96432484 Creación: 2025-10-28 14:14:35 Estado: Finalizado Finalización: 2025-10-28 15:02:22			
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.: 2025-10-28 14:14:36 Lec.: 2025-10-28 14:14:48 Res.: 2025-10-28 14:14:52 IP Res.: 168.90.12.20
Firma	YENNY SUSANA ESCALLON ALZATE ysescallon@clubmilitar.gov.co Coordinadora Grupo de Gestión Mercadeo y Socios CLUB MILITAR	Aprobado	Env.: 2025-10-28 14:14:53 Lec.: 2025-10-28 15:02:19 Res.: 2025-10-28 15:02:22 IP Res.: 168.90.12.20