

240/00146

Bogotá, octubre de 2025

CLUB MILITAR
INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN-ENCUESTAS DE PQRSCF
TERCER 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

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 2.30 %, equivalente a 29 encuestas diligenciadas de 1259 solicitudes recepcionadas en el Tercer Trimestre del presente año.

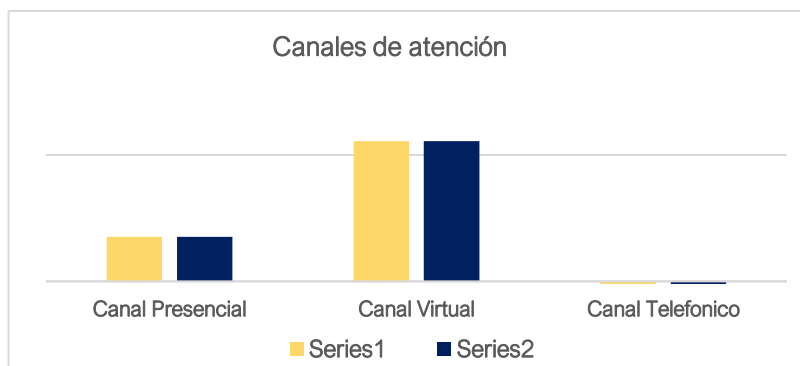
Preguntas

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?

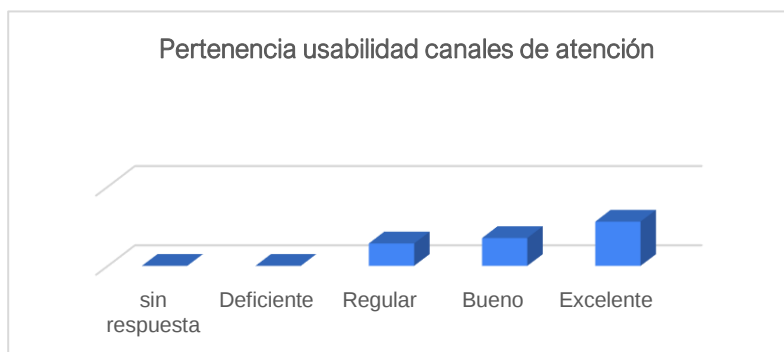
CANALES DE ATENCION	%	Total
Canal Presencial	28%	8
Canal Virtual	66%	19
Canal Telefónico	7%	2
Total	100%	29



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.

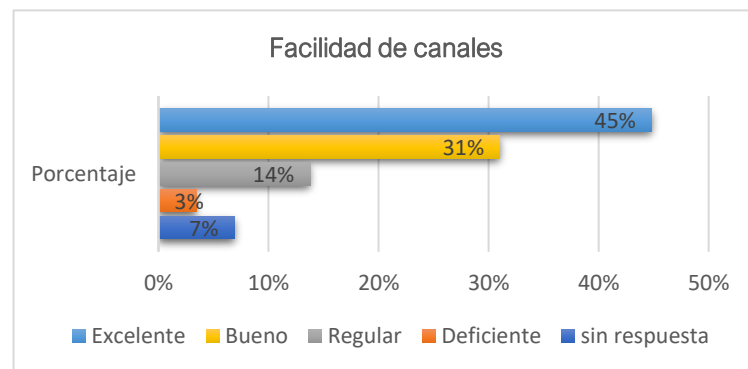
A. Pertenencia: De los canales dispuestos por el Club Militar, como califica su usabilidad

ESCALA	PORCENTAJE	TOTAL
sin respuesta	7%	2
Deficiente	3%	1
Regular	24%	7
Bueno	28%	8
Excelente	38%	11
TOTAL	100%	29



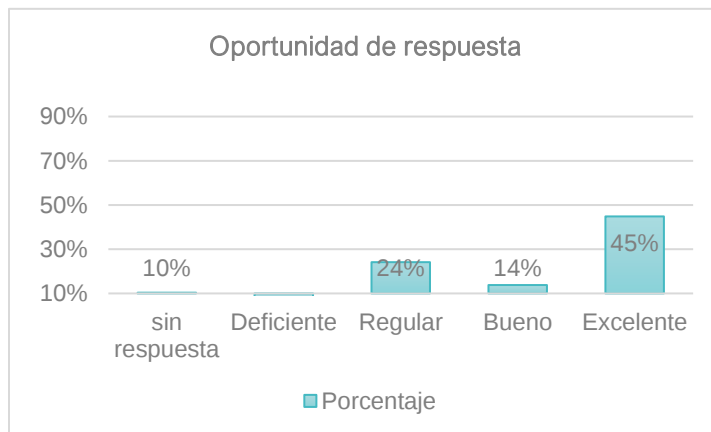
B. Facilidad; ¿Cómo califica el acceso al servicio a través del canal de comunicación que utilizó?

ESCALA	PORCENTAJE	TOTAL
sin respuesta	7%	2
Deficiente	3%	1
Regular	14%	4
Bueno	31%	9
Excelente	45%	13
TOTAL	100%	29



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	10%	3
Deficiente	7%	2
Regular	24%	7
Bueno	14%	4
Excelente	45%	13
TOTAL	100%	29



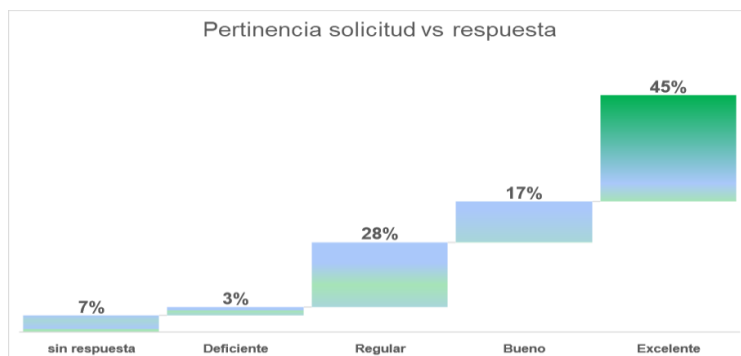
D. Claridad: ¿La respuesta fue comprensible, con lenguaje claro y bien redactada?

ESCALA	PORCENTAJE	TOTAL
sin respuesta	3%	1
Deficiente	3%	1
Regular	21%	6
Bueno	28%	8
Excelente	45%	13
TOTAL	100%	29



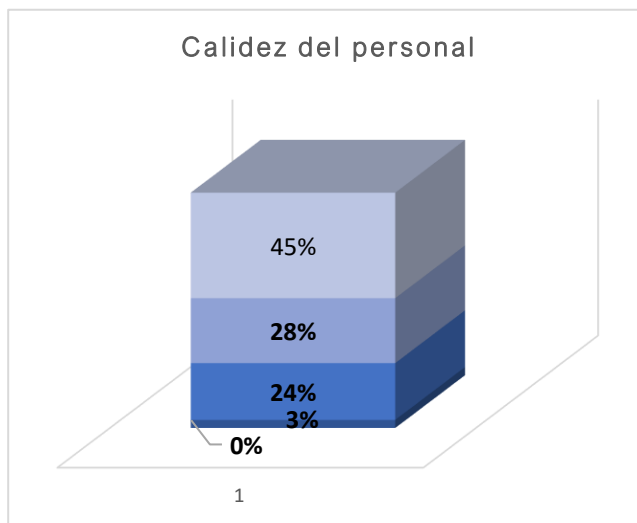
E. Pertinencia: ¿El texto responde a la pregunta o solicitud realizada?

ESCALA	PORCENTAJE	TOTAL
sin respuesta	7%	2
Deficiente	3%	1
Regular	28%	8
Bueno	17%	5
Excelente	45%	13
TOTAL	100%	29



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

ESCALA	PORCENTAJE	TOTAL
sin respuesta	3%	1
Deficiente	0%	0
Regular	24%	7
Bueno	28%	8
Excelente	45%	13
TOTAL	100%	29



COMENTARIOS

1. Llamar al conmutador o a alguna dependencia del Club Militar es complicado, alguna vez el conmutador duro dañado un poco de tiempo.
2. La respuesta fue enviada pero no hay solución.
3. El Club debe disponer de OFICIALES que se den a la tarea de monitorear la operación. La atención en la piscina por parte de varios de sus recepcionistas y cajeros continúa siendo un completo desastre, en manos de personal grosero y descortés. Con frecuencia no hay toallas disponibles por física negligencia, ya que no las han lavado oportunamente. Tienen trabajando a un adulto mayor, naturalmente agotado, pero además terriblemente grosero. Son muchas las novedades y persisten varias de ellas. Todo se resume en falta de responsabilidad de la dirección por no supervisar la operación del club.
4. Se realizo la acción de retirar el parasol rato pero no recibí ninguna comunicación escrita. Reitero lo dañado como mesas, carpas, vidrios rotos, etc. Para que sea un poco más agradable visitación el club.
5. No se dio respuesta a la totalidad de la queja.
6. No se me brindó ninguna respuesta a mi PQRSD
7. La respuesta no soluciona ni contesta la PQRSD.
8. Lamentablemente, la información recibida no estuvo completa, ya que no se adjuntó la certificación laboral correspondiente, con la descripción detallada de las funciones desempeñadas a la fecha de contratación, en la cual debía incluirse el apoyo brindado a las actividades de Salud Ocupacional y a las realizadas con la ARP Colmena para ese entonces. Para atender de manera adecuada mi solicitud,



es indispensable que la respuesta se emita conforme a lo requerido, con la totalidad de la información y documentos solicitados, y no en un formato resumido o consolidado en un solo archivo, dado que esta certificación específica es necesaria para la diligencia requerida por la EPS. No obstante, en caso de poder remitirla, estaré atenta para completar la recolección de datos y así asegurar la correcta gestión y continuidad del proceso, del cual tengo fecha final de cargue el próximo martes 12 de agosto de 2025.

9. la respuesta a mi PQRSD no fue clara.
10. Más agilidad en los procesos.
11. Para un Club con tantos usuarios una línea de atención es insuficiente y se demoran en contestar.
12. El personal del Club Militar ha atendido de manera muy profesional los requerimientos que a la fecha he realizado. Por esta razón mis más sinceras felicitaciones.
13. Con relación a los servicios utilizados quiero aprovechar y solicitar el mantenimiento y dotación del gimnasio, ya que únicamente invierten en pintura y arreglo de infraestructura, pero las máquinas están dañadas y son muy pocas para el número de usuarios que asistimos diariamente.
14. El personal del Club Militar ha atendido de manera muy profesional los requerimientos que a la fecha he realizado. Por esta razón mis más sinceras felicitaciones.
15. Muy costosos los servicios del club y no tienen cobertura en otras partes del país.

En la sugerencia se observa lo siguientes

16. Deficiencias en la atención al cliente,
Varias quejas mencionan dificultades para comunicarse con el Club (comentarios 1, 11).
17. Las respuestas a solicitudes (PQRSD) son incompletas, poco claras o inexistentes (comentarios 2, 5, 6, 7, 8, 9).
18. Infraestructura deteriorada
Se reportan daños en mobiliario como mesas, carpas y vidrios (comentario 4).
19. El gimnasio está mal dotado y con máquinas dañadas (comentario 13).
Procesos lentos y poco ágiles
20. Se solicita mayor rapidez en la gestión de solicitudes y mantenimiento (comentarios 10, 4).

✦ 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 66%
2. Pertenencia de los canales dispuestos por el Club Militar esta entre bueno y excelente con un porcentaje del 66% 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 76% disminuyendo frente al periodo anterior.
4. Oportunidad de la respuesta dentro de los términos de Ley entre bueno y excelente con un porcentaje del 59% 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 72% disminuyendo frente al periodo anterior
6. Pertinencia del texto pregunta vs respuesta se obtuvo un 62% disminuyendo frente al periodo anterior
7. Calidez (Actitud, amabilidad y disposición del personal en el servicio) se obtuvo un 72% 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.
- 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 Relación con el socio y ciudadanía



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION PQRSD-Tercer Trimestre 2025

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20251007-082628-4fb332-70458918

Creación: 2025-10-07 08:26:28

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-10-07 08:35:27



Escanee el código
para verificación

Elaboración: Coordinador Grupo de Gestión 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



Club Militar
Actualización Perpetua y Positiva

Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20251007-082628-4fb332-70458918
2025-10-07T08:35:29-05:00 - Página 8 de 9

REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION PQRSD-Tercer Trimestre 2025 Club Militar gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20251007-082628-4fb332-70458918 Creación: 2025-10-07 08:26:28 Estado: Finalizado Finalización: 2025-10-07 08:35:27			
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.: 2025-10-07 08:26:29 Lec.: 2025-10-07 08:27:06 Res.: 2025-10-07 08:27:13 IP Res.: 168.90.12.20
Elaboración	YENNY SUSANA ESCALLON ALZATE ysescallon@clubmilitar.gov.co Coordinadora Grupo de Gestión Mercadeo y Socios CLUB MILITAR	Aprobado	Env.: 2025-10-07 08:27:13 Lec.: 2025-10-07 08:35:25 Res.: 2025-10-07 08:35:27 IP Res.: 186.99.124.250