

230-1304

Bogotá D.C., noviembre de 2025

ESPACIO DE DIÁLOGO “TE ESCUCHAMOS Y ACTUAMOS” No. 01 - 2025

LUGAR	Sede principal-Bogotá
INVITADOS	Área Operativa Alimentos Y Bebidas Eventos del Club Militar
HORA DE INICIO	09:00 horas
HORA DE FINALIZACIÓN	12:00 horas
NÚMERO DE ASISTENTES	25 Funcionarios

En la reunión llevada a cabo el 7 de octubre de 2025 en la sede principal de Bogotá, se contó con la participación del Subdirector General, Coronel Ernesto Santa María Montenegro; el Mayor Cristian Alexander Torres Pinzón, Coordinador de la sede; la Coordinadora del Grupo de Gestión de Talento Humano, Mayid Ortiz Bautista; y el Responsable del Área de Alimentos y Bebidas, Juan Carlos Salcedo. Durante este encuentro se fomentó un espacio de conversación abierta, en el que los colaboradores del área pudieron manifestar libremente las situaciones y dificultades que enfrentan en el desarrollo de sus funciones.





El propósito central de esta jornada fue establecer un diálogo constructivo que permitiera avanzar hacia soluciones conjuntas, con el objetivo de fortalecer el trabajo en equipo y alinearlos con los nuevos propósitos institucionales del Club Militar. Se hizo énfasis en la importancia de una comunicación clara y constante, en el compromiso individual y colectivo, y en la necesidad de implementar acciones de mejora continua que permitan elevar la calidad del servicio.

Uno de los aspectos destacados fue el llamado a ver el cambio como una oportunidad y no como una amenaza. La señora Mayid Ortiz planteó que el Club necesita renovarse, ya que durante mucho tiempo ha permanecido estático frente a las nuevas exigencias del entorno, lo que ha generado pérdida de socios. Se hizo una reflexión sobre cómo otras organizaciones que no se adaptaron han desaparecido, por lo que hoy más que nunca es necesario evolucionar y ofrecer experiencias memorables a las nuevas generaciones de socios, quienes tienen expectativas más altas y buscan recibir algo real a cambio de su inversión.



Durante la reunión, el señor Coronel Santamaría abordó temas claves como: la optimización de los procesos de atención en el área de alimentos y bebidas, buscando mayor eficiencia operativa sin comprometer la calidad del servicio. También se destacó la importancia de



escuchar activamente a los socios para garantizar que cada visita se convierta en una experiencia positiva, así como brindar espacios de desarrollo, formación y bienestar a los colaboradores, entendiendo que su motivación tiene un impacto directo en la satisfacción del usuario final.

Otro tema abordado fue la necesidad de mejorar la comunicación interna y fomentar una cultura organizacional basada en la confianza, la responsabilidad y el criterio. Se reconoció que existen procesos internos que frenan la agilidad y que deben ser revisados para liberar tiempo y permitir que el personal se enfoque en brindar un excelente servicio. Además, se señaló que muchas veces las decisiones se toman de forma centralizada, lo que lentifica las respuestas. Por ello, se hizo un llamado a empoderar a los equipos operativos para que puedan actuar con iniciativa y sentido común ante situaciones cotidianas.

La señora Mayid Ortiz utilizó una metáfora deportiva para explicar la estrategia del Club, comparando su funcionamiento con un partido de fútbol: actualmente, la organización se enfoca en "tapar goles", es decir, en reaccionar ante los problemas, pero lo que se necesita es comenzar a "anotar", generando experiencias positivas que se traduzcan en fidelización de los socios. En esta analogía, los colaboradores que tienen contacto directo con el socio son los "delanteros", responsables de marcar la diferencia, mientras que áreas como Talento Humano, Planeación y Finanzas cumplen el rol de "defensa", ofreciendo el respaldo necesario para que el equipo funcione.

En el transcurso de la jornada también se trataron temas como la distribución del personal, identificando desequilibrios entre áreas con sobrecarga de trabajo y otras con menor demanda, lo cual requiere ajustes para lograr una mayor efectividad. Se propuso que el personal actúe con autonomía y disposición para apoyar donde más se necesita, sin esperar órdenes formales, sino guiados por el objetivo común de brindar el mejor servicio posible.

Además, se abordó la problemática relacionada con la calidad y la dotación de insumos básicos. Se mencionó una disminución en la cantidad y calidad de productos entregados, lo cual afecta directamente el servicio. Por tal motivo, se solicitó una evaluación técnica para verificar si los productos cumplen con los estándares requeridos, y se anunció la revisión del proceso de contratación de suministros para evitar impactos negativos en la operación.

Otro punto de atención fue la situación financiera del área, donde se compartieron cifras de pérdidas en alimentos y bebidas, cercanas a los 114 millones de pesos. Este dato refleja la necesidad urgente de optimizar tanto los costos operativos como el uso eficiente del talento humano, tomando decisiones que permitan garantizar la sostenibilidad del área y del Club en general. Se enfatizó que esta responsabilidad es compartida y que todos deben actuar con conciencia, buscando cuidar los recursos como si se tratara de un negocio propio.

Durante el espacio, los asistentes tuvieron la oportunidad de expresar sus inquietudes, las cuales fueron escuchadas y atendidas de forma respetuosa y transparente. A partir de estos aportes, se acordó organizar mesas de trabajo que permitan profundizar en los temas tratados y diseñar soluciones conjuntas con enfoque participativo.

Para reconocer el esfuerzo, compromiso y dedicación del equipo, se entregaron incentivos, bonos y refrigerios al cierre de la jornada. Esta acción tuvo como propósito reforzar el sentido de pertenencia y motivar al personal, conscientes de que un equipo valorado y comprometido es fundamental para garantizar un servicio de calidad.



En general, fue una jornada enriquecedora que permitió hablar con franqueza sobre lo que funciona, lo que no, y lo que se puede transformar. Las ideas expresadas, la disposición de los directivos y la actitud del equipo dejaron en evidencia que existe voluntad y capacidad para avanzar en la mejora del servicio y del ambiente laboral.

En conclusión, lo importante es mantener este impulso, continuar escuchando, proponiendo y actuando en conjunto, con responsabilidad y compromiso, para que los cambios no solo se anuncien, sino que se vivan día a día. El objetivo sigue siendo el mismo: hacer bien las cosas, con profesionalismo, trabajo en equipo y una clara orientación a generar experiencias memorables para los socios del Club Militar.



Foto. Área Operativa alimentos y bebidas eventos del Club Militar

Cordialmente,

Coronel ERNESTO SANTAMARÍA MONTENEGRO
Subdirector General

Revisó: Profesional de defensa Mayid Ortiz Bautista
Coordinadora Grupo de Gestión Talento humano

Elaboró: PD. Yenni Patricia Peñaloza Rodríguez
Grupo de Gestión Talento Humano-Área de Capacitación y Bienestar

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

INFORME ESPACIO DE DIÁLOGO ESCUCHAMOS Y ACTUAMOS ÁREA OPERATIVA ALIMENTOS Y BEBIDAS

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20251106-114314-cdae71-91975192

Creación: 2025-11-06 11:43:14

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-11-07 18:27:21



Escanee el código
para verificación

Firma: SUBDIRECCIÓN GENERAL

Ernesto Santamaria Montenegro
13617334
esantamaria@clubmilitar.gov.co
Subdirector General
Club Militar

Revisión: COORDINACIÓN GRUPO DE GESTIÓN TALENTO HUMANO

MAYID ORTIZ BAUTISTA
CC. 51733804
mortiz@clubmilitar.gov.co
Profesional de defensa
Club Militar

Elaboración: AREA DE CAPACITACIÓN Y BIENESTAR

YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ
39582039
ypenalosa@clubmilitar.gov.co



REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
INFORME ESPACIO DE DIÁLOGO ESCUCHAMOS Y ACTUAMOS ÁREA OPERATIVA ALIMENTOS Y BEBIDAS			
EVENTOS gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20251106-114314-cdae71-91975192 Creación: 2025-11-06 11:43:14			
Estado: Finalizado Finalización: 2025-11-07 18:27:21			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ ypenalaza@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2025-11-06 11:43:15 Lec.: 2025-11-06 11:43:49 Res.: 2025-11-06 11:43:53 IP Res.: 168.90.12.20
Revisión	MAYID ORTIZ BAUTISTA mortiz@clubmilitar.gov.co Profesional de defensa Club Militar	Aprobado	Env.: 2025-11-06 11:43:53 Lec.: 2025-11-06 11:45:08 Res.: 2025-11-06 11:45:16 IP Res.: 38.211.144.148
Firma	Ernesto Santamaria Montenegro esantamaria@clubmilitar.gov.co Subdirector General Club Militar	Aprobado	Env.: 2025-11-06 11:45:16 Lec.: 2025-11-07 18:27:18 Res.: 2025-11-07 18:27:20 IP Res.: 38.211.144.148