

240/0002

Bogotá, enero de 2026

CLUB MILITAR INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN-ENCUESTAS DE PQRSCF CUARTO 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 (PQRSDCF), 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 octubre, noviembre y diciembre 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 3.2 %, equivalente a 35 encuestas diligenciadas de 1081 solicitudes de PQRSD recepcionadas en el cuarto trimestre del presente año.

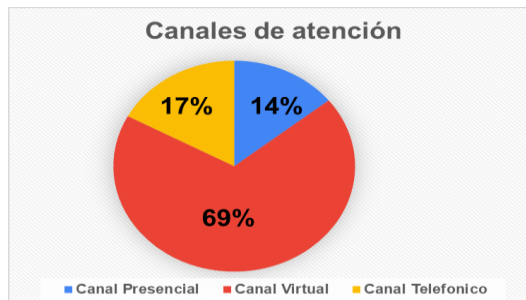
Preguntas

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?

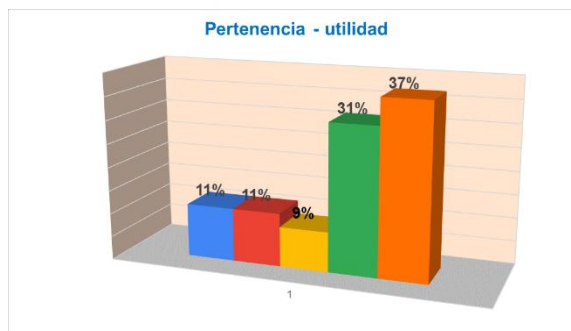
CANALES DE TENCION	%	TOTAL
Canal Presencial	14%	5
Canal Virtual	69%	24
Canal Telefónico	17%	6
TOTAL	100%	35



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.

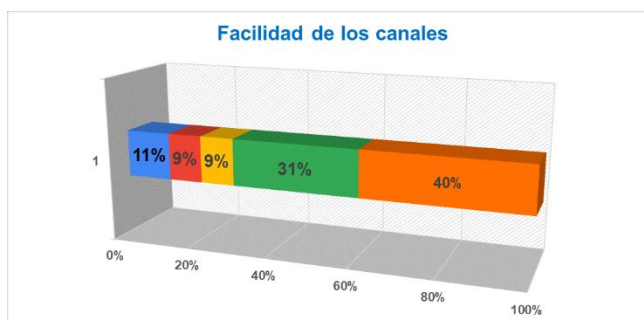
A. Pertenencia: De los canales dispuestos por el Club Militar, como califica su usabilidad

ESCALA	PORCENTAJE	TOTAL
sin respuesta	11%	4
Deficiente	11%	4
Regular	9%	3
Bueno	31%	11
Excelente	37%	13
TOTAL	100%	35



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

ESCALA	PORCENTAJE	TOTAL
sin respuesta	11%	4
Deficiente	9%	3
Regular	9%	3
Bueno	31%	11
Excelente	40%	14
TOTAL	100%	35



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	11%	4
Deficiente	9%	3
Regular	9%	3
Bueno	23%	8
Excelente	49%	17
TOTAL	100%	35



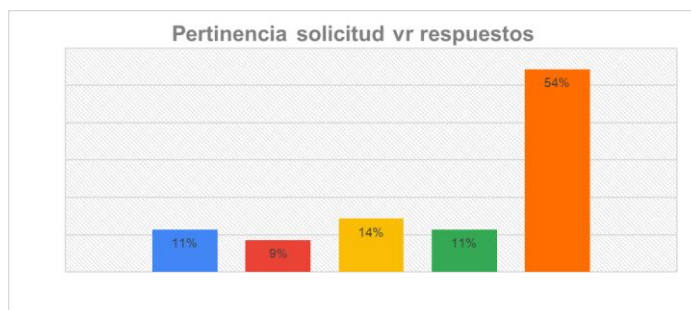
D. Claridad: ¿La respuesta fue comprensible, con lenguaje claro y bien redactada?

ESCALA	PORCENTAJE	TOTAL
sin respuesta	14%	5
Deficiente	11%	4
Regular	6%	2
Bueno	26%	9
Excelente	43%	15
TOTAL	100%	35



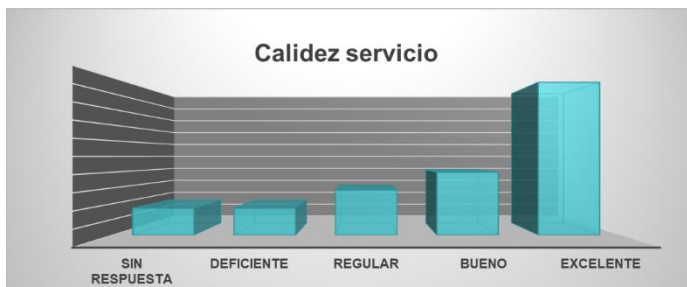
E. Pertinencia: ¿El texto responde a la pregunta o solicitud realizada?

ESCALA	PORCENTAJE	TOTAL
sin respuesta	11%	4
Deficiente	9%	3
Regular	14%	5
Bueno	11%	4
Excelente	54%	19
TOTAL	100%	35



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

ESCALA	PORCENTAJE	TOTAL
sin respuesta	9%	3
Deficiente	9%	3
Regular	14%	5
Bueno	20%	7
Excelente	49%	17
TOTAL	100%	35



COMENTARIOS

1. El servicio en el evento de mi grado de la universidad fue terrible además que no nos respondieron por ciertas cosas, el club lindo y el espacio acogedor pero su servicio de meseros deben revisarlo mejor.
2. Siempre la respuesta es la misma, es un formato para todas las PQRSD y nunca se ve acción.
3. Los felicito por qué la información que ofrece el Club Militar es muy clara y oportuna.
4. No se ha resuelto a más de un mes la petición, ni hubo claridad o exactitud en la respuesta.
5. Difícil las reservas en la sede de las Mercedes.
6. Siempre tienen una respuesta, a las quejas que se presentan desde hace muchos años, cuando van a reaccionar y colocar por lo menos en la Mercedes una persona que sepa de satisfacción, atención al cliente, hotelería y todo lo concerniente a un negocio como en el club
7. Planear mediante cronograma fechas trámite de solicitudes para eventos del primer trimestre 2026 y darlo a conocer a los usuarios.
8. Como siempre, la calidez de su personal al momento de ser atendido es excelente. Sin embargo, el día 29 de octubre del presente año intente desde las 08:00 AM comunicarme con la sección de reservas de alojamiento Sede Bogotá obteniendo respuesta de la misma hasta las 10:40 AM de ese mismo día. Por el aprecio que tengo a su servicio que me ha acompañado por 45 años, recomiendo respetuosamente, verificar la atención de sistema de reservas vía telefónica, ya que, si bien existen otros medios, la necesidad de un tiempo de respuesta temprano requería el empleo de este medio. Agradezco su atención, y espero que esta sugerencia permita el mejoramiento de la calidad de sus servicios.
9. Excelente la atención.



10. Urge actualizar el conmutador, llamamos por más de 50 minutos el pasado sábado 1 de noviembre/25 y nadie contestó, necesitan o más líneas de celular o personal o actualizar los canales de comunicación.
11. Sugiero respetuosamente, que se intervengan las habitaciones del club en Melgar, creo que es necesario actualizar y modernizar este tipo de servicios.
12. Las instrucciones deben ser claras y bien difundidas
13. Me llegó una respuesta, pero aún no se han tomado las acciones tomadas.
14. Cuando se necesita la desafiliación no contestan los correos, ni las llamadas, de igual forma, dicen que no van a realizar el descuento y siguen realizando el descuento.
15. Mi petición la realice para el envío de facturas, por qué los cajeros indican que se envía al correo, pero esto no sucede y debería ser obligatorio el envío.
16. No es correcto los que manejan las reservas de fin de año del Club.
17. Excelente atención, muy humana, de todo el personal del Club, Sede Bogotá durante mi estancia.
18. No me han contestado nada.
19. Solicito el retiro por cobros excesivos durante cada mes.
20. Mejorar el aseo general del club, remodelar las habitaciones y el servicio de agua caliente es deficiente, con relación a la comida de la cafetería le falta sabor y mejor presentación.
21. Fui invitado el día de las velitas y fue sensacional. Gracias

RESUMEN EJECUTIVO DE PQRSD EN LOS COMENTARIOS

1. Fortalezas (Aspectos Positivos)

- **Calidez Humana:** Se destaca la atención "excelente" y "humana" del personal en Bogotá y en eventos específicos (como el "Día de las Velitas").
- **Claridad Informativa:** Algunos usuarios felicitan la precisión de la información oficial proporcionada por el Club.
- **Instalaciones:** El club es percibido como "lindo" y "acogedor".

2. Debilidades y Quejas Recurrentes

- **Canales de Comunicación Críticos:** Múltiples reportes de esperas excesivas (más de 2 horas) en líneas telefónicas y conmutadores que nadie atiende.
- **Gestión de PQRSD Ineficaz:** Los usuarios sienten que reciben respuestas "de formato" o automáticas, pero no ven acciones reales ni soluciones definitivas.
- **Servicio de Reservas:** Dificultades operativas severas en la sede Las Mercedes y para las reservas de fin de año.

- **Mantenimiento y Modernización:** Necesidad urgente de remodelar habitaciones en Melgar (Las Mercedes), mejorar el aseo general y el suministro de agua caliente.
- **Servicios de Alimentos y Bebidas:** Críticas al servicio de meseros en eventos y falta de sabor/presentación en la cafetería.

3. Problemas Administrativos y Financieros.

- **Facturación:** Incumplimiento en el envío de facturas electrónicas a los correos.
- **Retiros y Desafiliaciones:** Procesos de retiro deficientes donde se siguen realizando descuentos de nómina a pesar de la solicitud de cancelación.
- **Cobros:** Reportes de cobros mensuales desconocen el motivo.

Sugerencias de los Usuarios

Para mejorar la satisfacción, los socios proponen:

- **Actualizar la tecnología:** Modernizar el conmutador y habilitar más líneas celulares.
- **Capacitación:** Contratar personal experto en hotelería y servicio al cliente para la sede Las Mercedes.
- **Planificación:** Publicar un cronograma claro para el trámite de eventos del primer trimestre de 2026.
- **Infraestructura:** Intervenir y modernizar las habitaciones de las sedes de descanso.

ANÁLISIS FRENTE A LA PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN CIUDADANA, INDICA QUE:

1. El canal de comunicación más usado es el Canal Virtual con un 69%
2. Pertenencia de los canales dispuestos por el Club Militar esta entre bueno y excelente con un porcentaje del 69% auemtnando frente al periodo anterior en un 3%.
3. Facilidad en el acceso al servicio a través del canal de comunicación entre bueno y excelente con un porcentaje del 71% disminuyendo frente al periodo anterior en un 5%.
4. Oportunidad de la respuesta dentro de los términos de Ley entre bueno y excelente con un porcentaje del 71% aumentando en un 12% frente al periodo anterior.

5. Claridad de la respuesta (comprensible, con lenguaje claro y bien redactada) entre bueno y excelente con un porcentaje del 69% disminuyendo frente al periodo anterior en un 2%
6. Pertinencia del texto pregunta vs respuesta se obtuvo un 66% disminuyendo frente al periodo anterior en un 4%.
7. Calidez (Actitud, amabilidad y disposición del personal en el servicio) se obtuvo un 69% disminuyendo frente al periodo anterior un 3%.

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 **MAYID ORTIZ BAUTISTA**
Coordinador Grupo de Gestión Mercadeo y Socios

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

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

1. INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION PQRSD-Cuarto Trimestre 2025

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260108-173506-46ba74-47815926

Creación: 2026-01-08 17:35:06

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-01-09 09:04:44



Escanee el código
para verificación

Firma: Coordinador Grupo de Gestión Mercadeo y Socios

MAYID ORTIZ BAUTISTA

CC: 51733804

mortiz@clubmilitar.gov.co

Profesional de defensa

Club Militar

Elaboración: Área de Relación con el socio y ciudadanía

CLAUDIA LILIANA CORREAL CASTILLO

60359306

clcorreal@clubmilitar.gov.co

Supervisor Contrato CM-001-2025

Club Militar



REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
1. INFORME MEDICION ENCUESTA DE SATISFACCION PQRSD-Cuarto Trimestre 2025 Club Militar gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260108-173506-46ba74-47815926		Creación: 2026-01-08 17:35:06	
Estado: Finalizado		Finalización: 2026-01-09 09:04:44	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	CLAUDIA LILIANA CORREAL CASTILLO clcorreal@clubmilitar.gov.co Supervisor Contrato CM-001-2025 Club Militar	Aprobado	Env.: 2026-01-08 17:35:07 Lec.: 2026-01-08 17:35:28 Res.: 2026-01-08 17:35:35 IP Res.: 168.90.12.20 Canal: Email
Firma	MAYID ORTIZ BAUTISTA mortiz@clubmilitar.gov.co Profesional de defensa Club Militar	Aprobado	Env.: 2026-01-08 17:35:36 Lec.: 2026-01-09 09:04:41 Res.: 2026-01-09 09:04:44 IP Res.: 168.90.12.20 Canal: Email