

240/0003

Bogotá, enero de 2026

CLUB MILITAR INFORME MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN LINEAS DE BIENESTAR CUARTO 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 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.

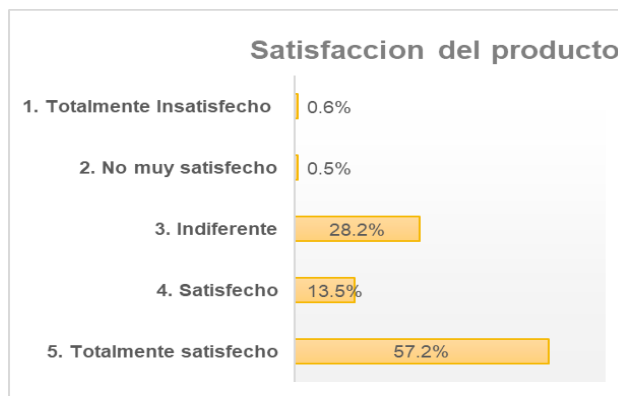
Por lo anterior, para este cuarto trimestre de 2025, se obtuvo un total del 86% con un logro de 100 % frente a las 759 encuestas diligenciadas para este periodo evaluado, así mismo, se analiza la distribución de las mismas así:

ENCUESTAS POR SEDES			TOTAL
Sede Bogota	Las Mercedes	Socagota	
39	19	701	759

A. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

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

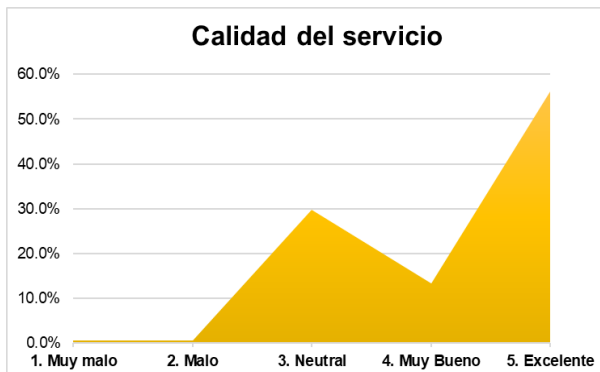
DESCRIPCION	%	CANTIDAD
5. Totalmente satisfecho	57.2%	434
4. Satisfecho	13.5%	102.5
3. Indiferente	28.2%	214
2. No muy satisfecho	0.5%	4
1. Totalmente Insatisfecho	0.6%	4.5
TOTAL	100%	759



De acuerdo a los resultados se obtuvo un porcentaje de “SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO” por parte de nuestro grupo de valor del 70.7 %, donde tenemos un total de 536 encuestados satisfechos frente a un total de 759 encuestas aplicadas.

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

DESCRIPCION	%	CANTIDAD
1. Muy malo	0.5%	04
2. Malo	0.5%	04
3. Neutral	29.7%	225
4. Muy Bueno	13.2%	100
5. Excelente	56.2%	427
total	100%	759



De acuerdo a este ítem, se dio como resultado de la “CALIDAD DEL SERVICIO” un total de 69,4 %, 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]

DESCRIPCION	%	CANTIDAD
5. 05 min - 10 minutos	56.88%	432
4. 11 min - 15 minutos	10.70%	81
3. 16 min - 20 minutos	31.23%	237
2. 21 min - 30 minutos	2.00%	7
1. No hubo atención	0.26%	2
TOTAL	100%	759



De acuerdo al total de 759 encuestas realizadas, se tiene como resultado el “TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO” para este cuarto trimestre es de 67.59%, equivalentes a 13

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]

DESCRIPCION	%	CANTIDAD
1. Muy Difícil	0.4%	3
2. Difícil	0.6%	5
3. Neutral	32.1%	244
4. Fácil	8.1%	62
5. Muy Fácil	58.8%	446
Total	100%	759



De acuerdo a este ítem, se obtuvo como resultado un 66.9% 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.

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

DESCRIPCION	%	CANTIDAD
5. 5 días.	1.4%	11
4. 10 días.	0.8%	6
3. 15 días.	0.1%	1
2. Nunca me respondieron	1.1%	8
1. No he presentado una PQRSD	96.6%	733
TOTAL	100%	759



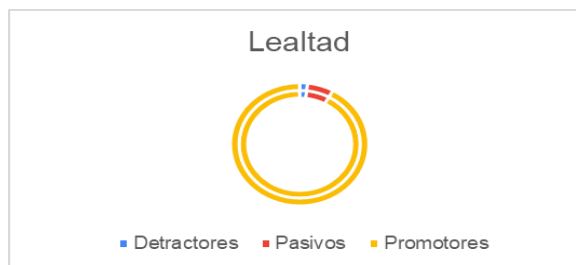
De acuerdo a este ítem, se observa una baja participación: El 97.6% no ha presentado una PQRSD, lo que sugiere que el sistema no ha sido ampliamente utilizado o que hay desconocimiento sobre el proceso, así mismo en Eficiencia limitada: Solo el 2.2 % recibió

respuesta entre 5 y 10 días, y el 0.1% 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 (1.1%), los tiempos de 10 y 15 días muestran que hay margen para optimizar la atención.

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

DESCRIPCION	CANTIDAD	%
Detractores	14	2%
Pasivos	47	6%
Promotores	698	92%
TOTAL	759	100%

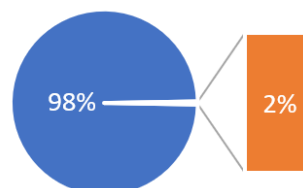


De acuerdo a los resultados se obtuvo un porcentaje de “LEALTAD” de nuestro grupo de valor del 98% donde tenemos un total de 745 promotores frente a 14 detractores sobre un total de 759 encuestas aplicadas, conservando el 98 % de lealtad frente al periodo anterior.

2. Tasa de abandono

DESCRIPCION	%
Diferencia afiliación - retiro	17848
Línea base socios 2025	18235
TOTAL	98%

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 cuarto trimestre se tiene una TASA DE ABANDONO del 2%

B. ANÁLISIS POR SEDE

Para este cuarto 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 75 encuestas realizadas, se analiza el resultado de las variables que se encuentran a nivel de Sede así:

➤ SEDE PRINCIPAL CON UN PROMEDIO DEL 68.7%

Tiempo de primera respuesta: 87.2% de 39 encuestas realizadas
Lealtad. 23.1%

Detalle variable por línea

VARIABLE DE SATISFACCION	ALOJAMIENTO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RECREACIÓN Y DEPORTE	EVENTOS
CSAT: satisfacción producto	64.1%	61.5%	56.4%	64.1%
CES: esfuerzo del socio/ FCR: oportunidad solución	87.2%	84.6%	82.1%	92.3%
SPS: calidad del servicio	59%	56.4%	51.3%	69.2%
tiempo de espera de ser atendido / atención	101%	105.1%	104.5%	70%
logro	77.8%	76.9%	73.6%	739%

► SEDE LAS MERCEDES CON UN PROMEDIO DEL 89.2%

Tiempo de primera respuesta: 100% de 19 encuestas realizadas
Lealtad. 100%

Detalle variable por línea

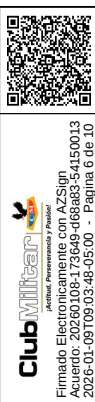
VARIABLE DE SATISFACCION	ALOJAMIENTO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RECREACIÓN Y DEPORTE	EVENTOS
CSAT: satisfacción producto	78.9%	78.9%	89.5%	78.9%
CES: esfuerzo del socio/ FCR: oportunidad solución	89.5%	78.9%	100%	94.7%
SPS: calidad del servicio	84.2%	78.9%	84.2%	73.7%
tiempo de espera de ser atendido / atención	106%	106%	105.1%	104.5%
logro	89.7%	87.7%	94.7%	88%

► SEDE SOCHAGOTA CON UN PROMEDIO DEL 90.1%

Tiempo de primera respuesta: 99.4% de 701 encuestas realizadas
Lealtad. 93.6%

Detalle por línea

VARIABLE DE SATISFACCION	ALOJAMIENTO	ALIMENTOS Y BEBIDAS	RECREACIÓN Y DEPORTE	EVENTOS
CSAT: satisfacción producto	65.6%	67.9%	91.7%	58.3%



CES: esfuerzo del socio/ FCR: oportunidad solución	100%	99.6%	99.9%	100%
SPS: calidad del servicio	65.9%	65.2%	88%	59.6%
tiempo de espera de ser atendido / atención	108.9%	106.4	104.9%	107.9%
logro	85.1%	84.8%	96.1%	81.5%

C, DIAGNÓSTICO POR SEDES DE ACUERDO A LAS OBSERVACIONES Y SUGERENCIA EN LA ENCUESTA

➤ SEDE PRINCIPAL

Presenta los niveles más altos de insatisfacción, centrados en el deterioro físico y procesos administrativos.

Fortalezas: Los profesores de escuelas deportivas (fútbol, natación) son muy apreciados por su calidad humana.

Puntos Críticos:

- ✓ Mantenimiento Crítico: Filtraciones y goteras en la piscina, techos en mal estado, falta de agua caliente en pisos altos e instalaciones "viejas".
- ✓ Restauración: Presencia de plagas (cucarachas), falta de personal en el restaurante Portofino y precios elevados para la calidad ofrecida.
- ✓ Servicio: Recepcionistas de piscina distraídas (uso de celular) y falta de respuesta a PQRSD físicas.

➤ SEDE SOCHAGOTA

Es la sede mejor evaluada. Los usuarios destacan la calidez humana y el mantenimiento.

Fortalezas:

- ✓ Personal Sobresaliente: Se mencionan con nombre propio a Alirio Ortiz (Zonas húmedas), Bertha Mejía, Edgar Cristancho (Cabalgatas), Reinaldo (Náutica/Sky) y el equipo de recepción (Yoleinis, Camila, Alejandra).
- ✓ Servicios: Alta satisfacción en hidroterapia, masajes, cabalgatas y actividades náuticas.
- ✓ Instalaciones: Se felicita el aseo, la decoración navideña y el mantenimiento de las cabañas.

Puntos Críticos:

- ✓ Infraestructura: El ascensor dañado es la queja más recurrente y grave, afectando a personas con discapacidad y adultos mayores.
- ✓ Zonas Húmedas: Reportes del auna a veces no calienta y el techo del jacuzzi necesita pintura/mantenimiento.
- ✓ Gastronomía: Quejas puntuales sobre la calidad de los "envueltos" y falta de opciones vegetarianas.

➤ SEDE LAS MERCEDES

Enfoque en problemas de logística y abastecimiento durante eventos.

Puntos Críticos:

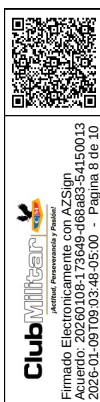
- ✓ Restaurante: Demoras extremas (hasta 1h 50min para el almuerzo) y falta de insumos básicos (agua con gas).
- ✓ Logística: Falta de personal para entrega de cabañas (check-in tarde) y ausencia de ambulancia para emergencias médicas.

CONCLUSIONES

☒ Para este cuarto 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: LEALTAL-con un 86%-aumento frente al trimestre anterior del 1.1%
2. CSAT: SATISFACCION DEL PRODUCTO-con un 70.7 con un aumento del 2.2% frente al trimestre anterior
3. CES: ESFUERZO DEL SOCIO- con un 66.9% se refleja un disminuyendo del 31.4% frente al trimestre anterior.
4. SPS: CALIDAD DEL SERVICIO-con un 69.4% aumento del 1.2% frente al trimestre anterior
5. FCR: OPORTUNIDAD DE SOLUCION frente al trimestre anterior se mantiene en su 99%
6. FRT: TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA- con un 99% aumentando del 13.4 frente al trimestre.
7. TASA DE ABANDONO-con un 98%
8. TMA: TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO- con un 101% (aumento para este trimestre en ser atendido a un promedio de 23 minutos, aumentando dos minutos más)



Grafica por trimestre del 2025

No.	VARIABLES	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
1	NPS: LEALTAD	89.20%	72.70%	84.90%	90.1%
2	CSAT: SATISFACCIÓN PRODUCTO	77.20%	80.40%	68.20%	70.7%
3	CES: ESFUERZO DEL SOCIO	98.70%	99.80%	98.30%	66.9%
4	SPS: CALIDAD DEL SERVICIO	77.60%	80.80%	68.20%	69.4%
5	FCR: OPORTUNIDAD SOLUCIÓN	98.70%	99.80%	98.30%	66.9%
6	FRT: TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA	96.40%	90.90%	85.60%	98.8%
7	TASA DE ABANDONO:	98.50%	98.90%	97.60%	98%
8	TMA: TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO	101.20%	102.60%	100.20%	101%

☑ 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 cuarto trimestre una alerta crítica que sobarba en la disminución en índices:

CES Esfuerzo del socio quedando en el 66.9 %, y en SPS: Calidad del servicio con un 69.4%, se debe fortalecer para la vigencia 2026 como una oportunidad de mejora.

En la demás variable se observa que por el contrario es ha aumentado en NPS: Lealtad y en FRT: Tiempo de respuesta frente al servicio en las 4 líneas de bienestar.

☑ En el Trimestre III, algo fundamental falló en la experiencia tangible del huésped. No falló el proceso de

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

2. INFORME MEDICION DE PERCEPCION Y SATISFACCION

-Cuarto Trimestre 2025

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260108-173649-d68a83-54150013

Creación: 2026-01-08 17:36:49

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-01-09 09:03:46



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
2. INFORME MEDICION DE PERCEPCION Y SATISFACCION -Cuarto Trimestre 2025 Club Militar gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260108-173649-d68a83-54150013 Creación: 2026-01-08 17:36:49 Estado: Finalizado Finalización: 2026-01-09 09:03:46			
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 17:36:50 Lec.: 2026-01-08 17:37:09 Res.: 2026-01-08 17:37:17 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 17:37:18 Lec.: 2026-01-09 09:03:43 Res.: 2026-01-09 09:03:46 IP Res.: 168.90.12.20 Canal: Email