

230-1421

Bogotá D.C., Diciembre de 2025

ESPACIO DE DIÁLOGO “TE ESCUCHAMOS Y ACTUAMOS” No. 02 - 2025

FECHA	04 de Diciembre 2025
LUGAR	Sede principal-Bogotá
INVITADOS	Grupo de Alojamiento y Grupo de Recreación y Deportes
HORA DE INICIO	10:00 horas
HORA DE FINALIZACIÓN	12:00 horas
NÚMERO DE ASISTENTES	25 Funcionarios

En la reunión llevada a cabo el 4 de diciembre de 2025, en la sede principal de Bogotá, se contó con la participación del Subdirector General, Coronel Ernesto Santamaría Montenegro; el Mayor Cristian Alexander Torres Pinzón, Coordinador de la Sede Principal; el Coordinador del Grupo de Gestión de Talento Humano, Carlos Andrés Fera Cabrera; el Responsable del Grupo de Recreación y Deportes, SP Carlos Andrés Cumbe, y la Responsable del Grupo de Alojamiento, Ledys Ospino Soto. Durante este encuentro se propició un espacio de diálogo abierto, en el cual los colaboradores de las áreas de Recreación y Deportes y Alojamiento pudieron expresar de manera libre y respetuosa las situaciones, necesidades y dificultades que enfrentan en el desarrollo de sus funciones.



El propósito central de la jornada fue generar un diálogo constructivo que permitiera avanzar hacia soluciones conjuntas, orientadas a fortalecer el trabajo en equipo, mejorar los procesos internos y alinear la operación de estas áreas con los nuevos propósitos institucionales del Club Militar. Se resaltó la importancia de una comunicación clara y permanente, el compromiso individual y colectivo, y la implementación de acciones de mejora continua que impacten positivamente la calidad del servicio ofrecido a los socios.

Uno de los mensajes clave fue la necesidad de asumir el cambio como una oportunidad. El Coronel Ernesto Santa María Montenegro enfatizó que el Club debe renovarse y adaptarse a las nuevas exigencias del entorno, señalando que la falta de evolución ha contribuido a la pérdida de socios. En este sentido, se destacó la importancia de ofrecer experiencias memorables y servicios acordes con las expectativas de las nuevas generaciones, especialmente en áreas estratégicas como Recreación y Deportes y Alojamiento, que tienen un alto impacto en la percepción del socio.

Durante el encuentro se abordaron temas relacionados con la optimización de los procesos de atención y la eficiencia operativa. En el caso del área de Recreación y Deportes, se identificó la necesidad de mejorar las condiciones de las instalaciones, por lo cual se estableció como acción prioritaria la adecuación y mejora de los amenites y la infraestructura, cuya instalación se proyectó para el 20 de diciembre, con el fin de fortalecer la oferta de servicios y garantizar espacios adecuados para los socios. Estas acciones buscan mejorar la experiencia del usuario y responder de manera oportuna a la demanda de actividades recreativas.

En cuanto al área de Alojamiento, se discutieron aspectos relacionados con la calidad del servicio. Se señaló la importancia de fortalecer la atención al socio mediante el uso de herramientas tecnológicas, por lo que se planteó la instalación de un computador táctil en recepción, que permita a los socios consultar sus estados de cuenta de manera directa, en coherencia con la política institucional de cero papeles ya implementada en el Club. Asimismo, se abordó la necesidad de revisar el funcionamiento del sistema de agua caliente en las habitaciones, para lo cual se acordó realizar las verificaciones técnicas correspondientes y, de ser necesario, alquilar una bomba que permita garantizar la continuidad del servicio.

Adicionalmente, se identificó la necesidad de revisar el suministro de agua caliente en las máquinas de lavandería, estableciendo como plazo el mes de febrero para realizar los ajustes técnicos requeridos así como la adquisición de planchas y mesas. También se mencionó la importancia de revisar el estado y funcionamiento de los minibares, con el fin de asegurar que cumplan con los estándares de calidad y servicio esperados por los socios y huéspedes.

De manera transversal, se destacó la importancia de mejorar la comunicación interna, fomentar una cultura organizacional basada en la confianza, la responsabilidad y el criterio, y revisar aquellos procesos que generan demoras innecesarias en la operación. Se hizo un llamado a empoderar a los equipos operativos de Recreación y Deportes y Alojamiento, promoviendo la autonomía y la iniciativa para responder de manera oportuna a las situaciones cotidianas, siempre con enfoque en el servicio al socio.

Durante la jornada, los asistentes expresaron sus inquietudes y propuestas, las cuales fueron escuchadas. A partir de estos aportes, se planteó la conformación de espacios de trabajo que permitan hacer seguimiento a las acciones acordadas y avanzar en soluciones conjuntas que impacten positivamente la operación de ambas áreas.

Como reconocimiento al esfuerzo, compromiso y dedicación del equipo, al cierre de la jornada se realizó la entrega de incentivos y refrigerios, con el propósito de fortalecer el sentido de pertenencia y motivar al personal, entendiendo que un equipo valorado es fundamental para garantizar un servicio de calidad.



En general, fue una jornada enriquecedora que permitió identificar oportunidades de mejora, alinear expectativas y reafirmar el compromiso institucional con el fortalecimiento de las áreas de Recreación y Deportes y Alojamiento. La disposición de los directivos y la actitud del equipo evidencian que existe voluntad y capacidad para avanzar en la transformación del servicio y del ambiente laboral.

En conclusión, se resaltó la importancia de mantener este impulso, continuar escuchando, proponiendo y actuando de manera conjunta, con responsabilidad y compromiso, para que los cambios acordados se reflejen en la operación diaria. El objetivo común sigue siendo ofrecer un servicio de excelencia, con profesionalismo, trabajo en equipo y una clara orientación a generar experiencias memorables para los socios del Club Militar.



Foto. Grupo de Alojamiento-Recreación y Deportes del Club Militar

Cordialmente,

Coronel **ERNESTO SANTAMARÍA MONTENEGRO**
Subdirector General

Reviso: Profesional de defensa ® **CARLOS ANDRES FERIA CABRERA**
Coordinador Grupo de Gestión Talento humano

Elaboró: PD. **YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ**
Grupo de Gestión Talento Humano-Área de Capacitación y Bienestar