

240/0086

Bogotá, 08 de mayo de 2026

## CLUB MILITAR INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS - OPAS PRIMER TRIMESTRE 2026

De acuerdo con la "Encuesta de Satisfacción de Trámites y Servicios" vinculada al Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), el Grupo de Mercadeo y Socio y el Área de Relaciones con el Socio y el Ciudadano presentan la consolidación y el análisis técnico de los indicadores de percepción del servicio.

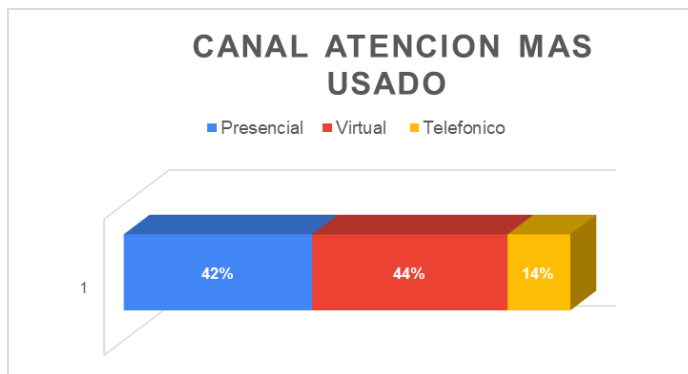
El presente informe detalla los resultados obtenidos durante el primer trimestre del 2026. Este análisis integra la estadística descriptiva del volumen de encuestas diligenciadas, la determinación de los niveles de satisfacción y el procesamiento de sugerencias ciudadanas, con el objetivo de formular recomendaciones estratégicas orientadas a la mejora continua de la Entidad.

Durante este periodo, se alcanzó un índice de satisfacción del 95% en los trámites de Afiliación de Socios y Certificación de Canjes. Es imperativo resaltar el fortalecimiento en la representatividad de la muestra, la cual registró un crecimiento significativo al pasar de 12 evaluaciones en el último trimestre de 2025 a 64 usuarios encuestados en el presente ciclo. Este incremento en la participación ciudadana dota de mayor robustez y fiabilidad a los resultados obtenidos.

A continuación, se presenta el desglose detallado de dicha distribución en la encuesta:

### 1. ¿A través de cuál de nuestros canales de atención accedió para su trámite y/o servicio?

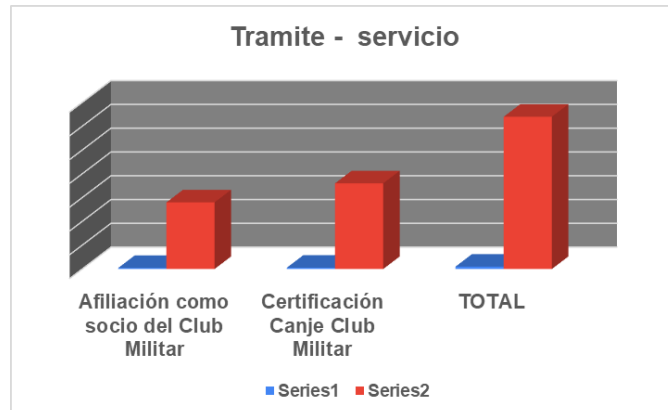
CANAL DE ATENCION USADO		
Presencial	42%	27
Virtual	44%	28
Telefónico	14%	9
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>64</b>



Club Militar  
Activa, Permanente y Positiva  
Firmado Electrónicamente con A.ZSign  
Acuerdo: 20260511-162407-3e8f63-2,4681811  
2026-05-11T16:24:38-05:00 - Página 1 de 7

## 2. Seleccione el trámite que realizó

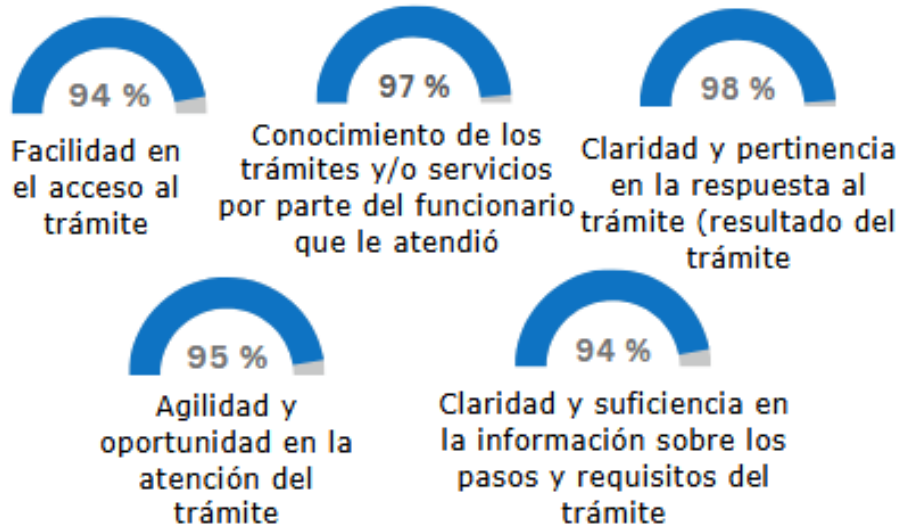
TRAMITE Y/O SERVICIO		
Afiliación como socio del Club Militar	44%	28
Certificación Canje Club Militar	56%	36
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>64</b>



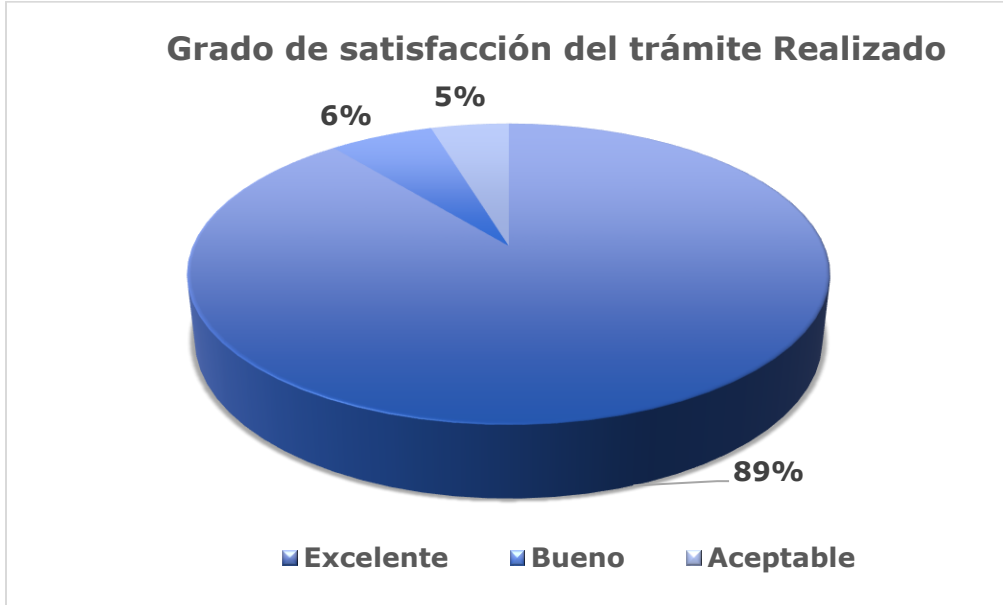
## 3. Califique para los siguientes aspectos su nivel de satisfacción frente al trámite o servicio realizado:

- Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del trámite
- Agilidad y oportunidad en la atención del trámite
- Conocimiento de los trámites y/o servicios por parte del funcionario que le atendió
- Claridad y pertinencia en la respuesta al trámite (resultado del trámite)

### Variables Evaluadas-Encuesta



## 4. Grado de satisfacción del trámite y/o servicios solicitados:



5. ¿Qué sugerencia nos daría para mejorar la atención al ciudadano?

SUGERENCIA AL TRAMITE REALIZADO			
46	10	7	1
Ninguna sugerencia: la atención cumplió con mis expectativas y	Ampliar los medios de difusión de información para realizar los trámites y/o servicios	Mejorar la Página Web institucional para facilitar su uso	Mayor capacitación y entrenamiento del personal de atención
TOTAL ENCUESTA		64	

## Análisis de los Datos

El volumen total de operaciones es de **431**, con una clara inclinación hacia un canal específico.




Categoría	Tendencia Principal	Hallazgo Clave
<b>Trámite Mayoritario</b>	Certificación de Canjes	Representa el <b>92.3%</b> del volumen total (398 de 431).
<b>Canal de Preferencia</b>	Virtual	El <b>81%</b> de los usuarios prefiere el canal digital sobre el presencial.
<b>Afiliación</b>	Baja participación	Solo 33 afiliaciones (7.6% del total), con un 18% presencial.

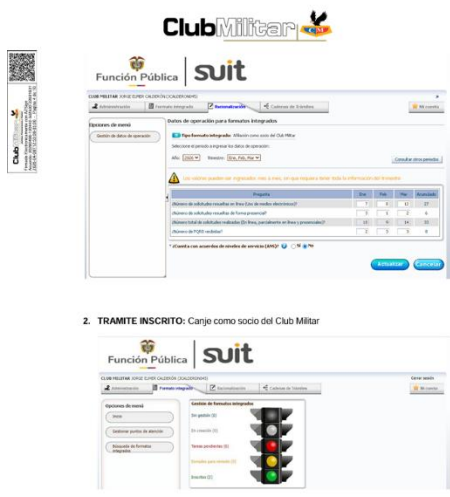
El trámite - **Certificación de Canjes** es la actividad dominante. Esto indica que los socios actuales o potenciales están muy interesados en la movilidad o beneficios externos que ofrece el club mediante convenios.

## EVIDENCIA CARGUE DE LOS RESULTADOS EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN SUIT-FUNCIÓN PÚBLICA

### Afiliaciones

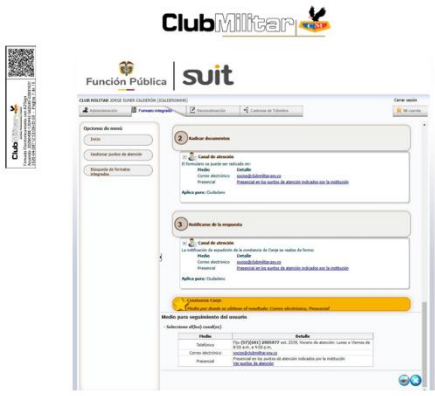


**REGISTRO DATOS DE OPERACION SUIT – OPA**  
Para el primer trimestre de la vigencia 2026 se registraron los datos de operación de la OPA – AFILIACION COMO SOCIO DEL CLUB MILITAR, tramite inscrito en la SUIT.




**2. TRAMITE INSCRITO:** Cargo como socio del Club Militar

## Canjes



➤ **REGISTRO DATOS DE OPERACIÓN SUIT – OPA**  
 Para el primer trimestre de la vigencia 2026 se registraron los datos de operación de la OPA – CANJE COMO SOCIO DEL CLUB MILITAR, tramite inscrito en la SUIT.



Cordialmente,

**P.D. MAYID ORTIZ BAUTISTA**  
 Coordinadora Grupo de Gestión Mercadeo y Socios  
 Elabora: JUAN BERNAL  
 AASD

Cordialmente,

PD. Claudia Liliana Correal, Área de atención al socio y ciudadanía  
 Área de atención al socio y ciudadanía

Copia: Coordinador Grupo de Gestión Mercadeo y Socios  
 Evidencia oficina Asesora Planeación

# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe medicción de Satisfacción de Trmaites y Servicios 1er trimestre 2026

**Club Militar**  
gestionado por: [azsign.com.co](https://azsign.com.co)



Escanee el código para verificación

Id Acuerdo: 20260511-162407-3c8fc3-24681811

Creación: 2026-05-11 16:24:07

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-05-11 16:24:36

## Firma

CLAUDIA LILIANA CORREAL CASTILLO

60359306

[clcorreal@clubmilitar.gov.co](mailto:clcorreal@clubmilitar.gov.co)

Supervisor Contrato CM-001-2025

Club Militar



**Club Militar**  
Acción, Pensamiento y Poder

Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20260511-162407-3c8fc3-24681811  
2026-05-11T16:24:38-05:00 - Pagina 6 de 7

# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe medicción de Satisfacción de Trmaites y Servicios 1er trimestre 2026

**Club Militar**  
gestionado por: [azsign.com.co](https://azsign.com.co)



Escanee el código para verificación

Id Acuerdo: 20260511-162407-3c8fc3-24681811

Creación: 2026-05-11 16:24:07

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-05-11 16:24:36

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	CLAUDIA LILIANA CORREAL CASTILLO clcorreal@clubmilitar.gov.co Supervisor Contrato CM-001-2025 Club Militar	Aprobado	Env.: 2026-05-11 16:24:09 Lec.: 2026-05-11 16:24:33 Res.: 2026-05-11 16:24:36 IP Res.: 168.90.12.20 Canal: Email



**Club Militar**  
Acción, Pensamiento y Poder

Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20260511-162407-3c8fc3-24681811  
2026-05-11T16:24:38-05:00 - Pagina 7 de 7