

240/004

Bogotá, abril de 2024

CLUB MILITAR INFORME MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN PRIMER TRIMESTRE 2024

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 el 1 de enero y el 31 de marzo de 2024, 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 primer trimestre de 2024, se obtuvo un total del 88% con un logro de 102% frente a las 1296 encuestas diligenciadas para este periodo evaluado, así mismo, se analiza la distribución de las mismas así:

📍 **Sede Principal-** un total de 45 encuestas

📍 **Sede Las Mercedes-** un total de 238 encuestas

📍 **Sede Sochagota-** un total de 1013 encuestas

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

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

5. Totalmente satisfecho	48%	620
4. Satisfecho	21%	271
3. Indiferente	29%	382
2. No muy satisfecho	1%	14
1. Totalmente Insatisfecho	1%	9
Total	100%	1296

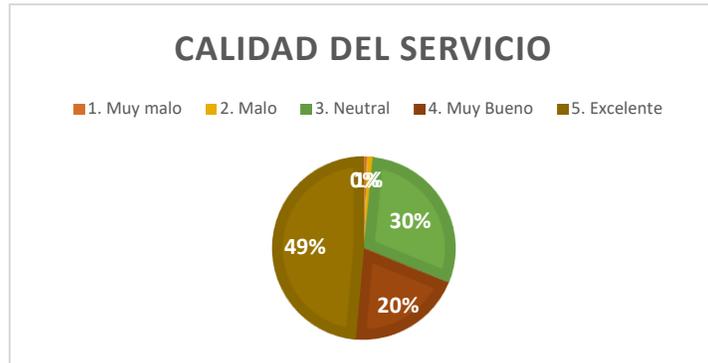


Club Militar
 Actitud, Perseverancia y Pasión!
 Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20240412-190814-e29f46-89195f83
 2024-04-12T19:10:11-05:00 - Página 1 de 32

De acuerdo a los resultados se obtuvo un porcentaje de “SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO” por parte de nuestro grupo de valor del 68.7%, donde tenemos un total de 891 encuestados satisfechos frente a un total de 1296 encuestas aplicadas.

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

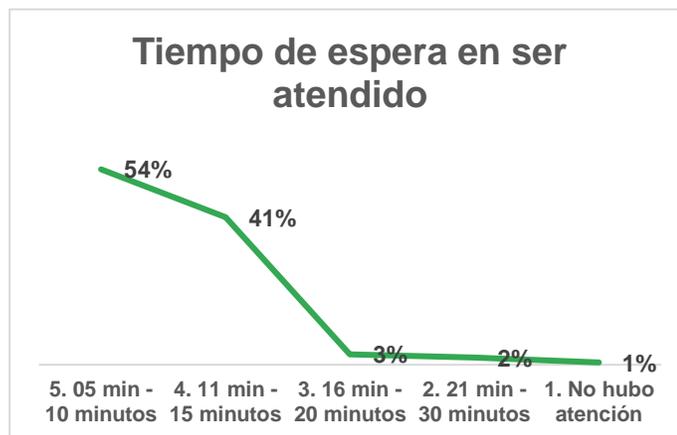
1. Muy malo	0.5%	6
2. Malo	1%	15
3. Neutral	30%	384
4. Muy Bueno	20%	263
5. Excelente	49%	629
total	100%	1296



De acuerdo a este ítem, se dio como resultado de la “CALIDAD DEL SERVICIO” un total de 68.8%, lo que indica que los encuestados percibieron una baja 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]

5. 05 min - 10 minutos	54%	700
4. 11 min - 15 minutos	41%	529
3. 16 min - 20 minutos	3%	38
2. 21 min - 30 minutos	2%	22
1. No hubo atención	1%	7
Total	100%	1296

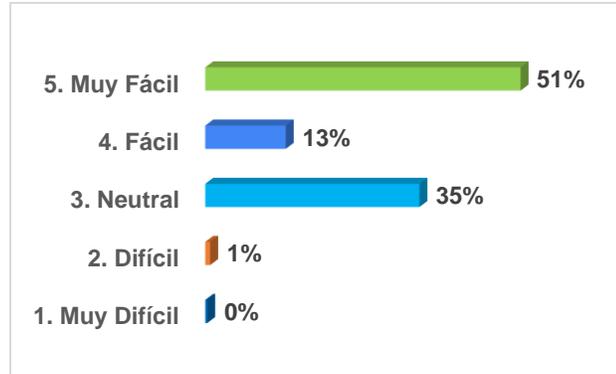


De acuerdo al total de 1296 encuestas realizadas, se tiene como resultado el “TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO” para este primer trimestre es de 101.6%, equivalentes a 13 minutos promedio por cliente frente a una meta variable de 30 minutos, en las líneas de bienestar en las tres Sedes.



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]

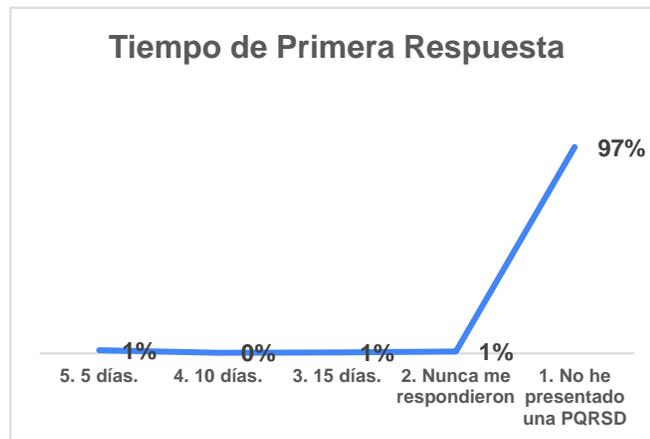
1. Muy Difícil	0%	4
2. Difícil	1%	10
3. Neutral	35%	450
4. Fácil	13%	169
5. Muy Fácil	51%	663
Total	100%	1296



De acuerdo a este ítem, se obtuvo como resultado un 98.9% de “OPORTUNIDAD DE SOLUCIÓN” y “ESFUERZO DEL SOCIO”, 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:?

5. 5 días.	1%	19
4. 10 días.	0%	4
3. 15 días.	1%	7
2. Nunca me respondieron	1%	12
1. No he presentado una PQRSD	97%	1254



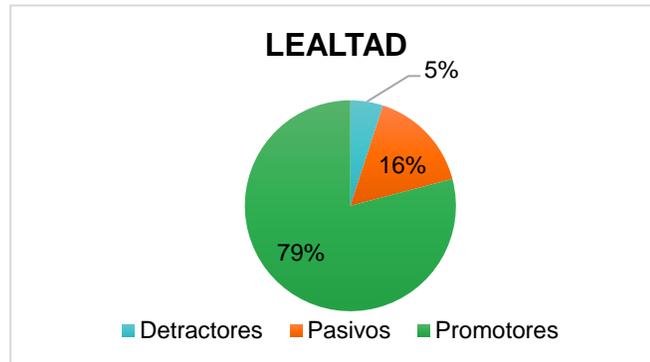
De acuerdo a este ítem, se obtuvo como resultado un 98.5% de “TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA”, lo que indica que los encuestados al presentar una PQRSD fue respondida dentro de los tiempos de ley establecidos.

Así mismo, teniendo en cuenta las PQRSD radicadas por los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad, y de acuerdo a los tiempos de respuesta establecidos por normatividad, se obtiene que 1046 PQRSD fueron resueltas antes de 15 días equivalentes a un 92.6% de un total de 1130 solicitudes radicadas en la entidad.



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

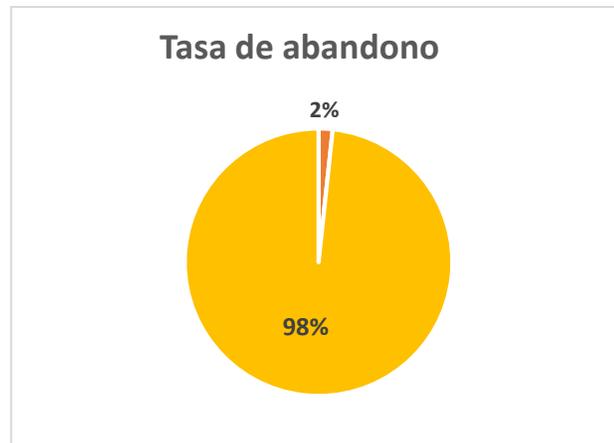
Detractores	65	5%
Pasivos	206	16%
Promotores	1025	79%
Total	1296	100%



De acuerdo a los resultados se obtuvo un porcentaje de “LEALTAD” de nuestro grupo de valor del 74.1% donde tenemos un total de 1025 promotores frente a 65 detractores sobre un total de 1296 encuestas aplicadas.

7. Tasa de abandono

Afiliados retirados en el periodo		311
Total Afiliados inicio de periodo		18406
Tasa de Abandono		1.7%



De acuerdo al total de 18406 socios y en comparación con el total de 311 socios retirados para el primer trimestre de 2024 se obtuvo tan solo una TASA DE ABANDONO de tan solo un 1.7%

Así mismo, para este Primer Trimestre de 2024, no se evaluó el “TIEMPO DE ESPERA POR PRODUCTO”, ya que dentro de la encuesta establecida de medición no se estableció algún tipo de pregunta y/o acción que analizara el comportamiento de dicha variable en las líneas de bienestar.



ANÁLISIS POR SEDE

Para este primer trimestre, se realiza un análisis por Sede con sus respectivos resultados en las líneas de bienestar, así:

SEDE PRINCIPAL- con un promedio del 72.4%

De acuerdo a los resultados obtenidos de las 45 encuestas realizadas, se analiza el resultado de las variables que se encuentran a nivel de Sede así:

- LEALTAD-resultado de 48.9%
 - ¿Espero que haya disfrutado de nuestra hospitalidad, si no fue así, que fue lo que menos le gusto?
 - ✓ Mucho calor en la noche en la habitación
 - ✓ Mejorar gimnasio
 - ✓ No tenía conocimiento canjes
 - ✓ Falta de maquinaria en el gimnasio
 - ✓ Mejorar las cartas
 - ✓ Los precios de los restaurantes
 - ✓ En la sede principal el parque de niños está en mal estado e inhabilitado el tobogán desde hace un año aproximadamente, las zonas sociales y cafetería de la zona de tenis requiere remodelación, cambio de mobiliario y surtido de la cafetería, ni siquiera hay cafetera.
 - ✓ No hay celeridad por falta de personal en los diferentes puntos de servicio
 - ✓ No entiendo porque al socio le cobran las personas que asiste a un evento como invitado el año anterior me cobraron 15.000 pesos por cada persona que invite al grado de mi hija
 - ✓ Las instalaciones y el servicio al cliente.
 - ✓ Gracias, aunque se debe ser muy cuidadoso con el ingreso de las mascotas, toda vez que en las zonas verdes gatean bebés y la contaminación de estos espacios se hace inminente.
 - ✓ Nunca atienden el teléfono y cuando se va hasta allá nunca disponen de habitaciones y la comida toca cómo mejorar la preparación de algunos alimentos.
 - ✓ El ambiente es muy cálido, aunque los precios subieron mucho. Ejemplo un bonyur que normalmente cuesta 3.500 aquí lo venden a 7.000.
 - ✓ Disfruto ir a mi club pero se que puede ser mejor y mejorar tenemos todo para prestar un mejor servicio y atraer al cliente mil gracias
 - ✓ Poco acceso a escenarios deportivos
 - ✓ Los meseros no son muy cordiales si no conocen al socio
 - ✓ Muy atentos y muy bonito, hay mucho que puede mejorar, pero lo hacen muy bien, gracias y Dios les bendiga.
 - ✓ Que no hay room service
 - ✓ Todo está bien
- TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA- resultado de 82.2%
 - ¿Podríamos mejorar en?
 - ✓ Olor ambientador suave en las habitaciones Horario del sauna




 Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 2024-04-12-19:08:14-e29f46-89-195f183
 2024-04-12T19:10:11-05:00 - Pagina 5 de 32

- ✓ Elementos para los eventos, mesas, sillas etc... además de arreglo de algunas locaciones como salones y baños de los mismos.
- ✓ Comidas y baños de niños
- ✓ nunca contestan para realizar reserva
- ✓ Modernización mobiliario, reparación parque niños, modernización bolera.
- ✓ Mejora continua de procesos y contratación de personal idóneo en todos los servicios.
- ✓ Cafetería variedad de los desayunos.
- ✓ Tener inflables para diferentes edades para prevenir accidentes
- ✓ Espacio en el gimnasio y complementarlo
- ✓ Los alimentos he tenido varios inconvenientes con estos en la cafetería y en el restaurante
- ✓ El aseo de la cafetería de la piscina.
- ✓ Variedad en los desayunos mejorar el servicio en eventos para los socios en precios y ofertas
- ✓ Tiene muchas cosas bellas el club, sugerimos q con Cariño y tiempo pueden mejorar aún más y a través de los eventos familiares, traer más personal al club, se puede ver la posibilidad de que se permita la asociación a los militares de reserva que quieran usar al club, hacer campañas para reincorporar a los oficiales que se retiraron. Se podrían hacer unas salas de juegos para adolescentes y niños en alguno de los salones vacíos (máquinas de juegos infantiles). Se le podría dar mayor realce a las zonas húmedas para adultos (un spa para socios e invitados).
- ✓ Mejorar las máquinas del gimnasio.
- ✓ En la atención de los uniformados para la inscripción de las escuelas. Cambió muchísimo con la atención directa de las profesoras, es más personalizado y con buena atención al afiliado.
- ✓ Mantener los inflables sábado y domingo, el sábado pasado 16 de marzo no hubo.

Así mismo, el resultado de las variables evaluadas en las líneas de bienestar como es:

Alojamiento- logro del 72.4%

- **SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO (51.1%)**
¿Qué considera que debemos mejorar?
✓ contacto con las sedes
- **CALIDAD DEL SERVICIO (53.3%)**
- **TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO (96.3%)**
¿Algo que felicitar o mejorar?
✓ La disposición de las personas, es muy buena
- **ESFUERZO DEL SOCIO Y OPORTUNIDAD DE SOLUCIÓN (88.9%)**
¿Algo particular que nos quiera decir?
✓ Se requiere con urgencia la remodelación y mantenimiento de las instalaciones.
✓ Cuando se solicite una estadía (en temporada baja) no tienen nunca disponibles habitaciones o es lo q dicen en recepción



Alimentos y bebidas-logro del 69.8%

- **SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO (53.3%)**
 - ¿Qué considera que debemos mejorar?
 - ✓ La comida del comedor del autoservicio es muy deficiente en dos oportunidades he tenido q devolver la comida y el costo no corresponde a la realidad servir comida dañada no está bien (caldos y changuas)
 - ✓ Precios muy altos de alimentación
 - ✓ El mantenimiento de las instalaciones la mayoría de la infraestructura es obsoleta y no se ve un plan de mantenimiento preventivo serio, el servicio del comedor principal es deficiente, los alimentos no son lo mejores vs el costo, el personal no atiende bien, las presentación d esclavos y sus sabores son muy deficientes.
 - ✓ Servicio de cafetería variedad desayunos - zonas húmedas estado de los elementos
 - ✓ La variedad y disponibilidad del restaurante y cafetería debería garantizar la satisfacción de los clientes y no que solo se pueda consumir lo poco que se dispone.
 - ✓ Los escenarios deportivos requieren mantenimiento, por ejemplo las puertas de los baños para ingreso a la piscina, se pierde toda privacidad (son transparentes).
 - ✓ Tener más eventos para los socios
 - ✓ Más variedad en los desayunos pueden hacer un domingo de bufet o sábado pueden ofrecer pankeys, tener leche vegetal almendra o coco con un valor agregado pero son productos que ya se necesitan variar la fruta siempre hay lo Mismo papaya y melón.
 - ✓ Ampliar los servicios en diferentes espacios. En el área de piscina no hay cafetería.
 - ✓ La cafetería de la piscina muy desordenada el sábado mesas desordenadas sin limpiar, el cocinero a veces llega tarde entonces no se puede pedir muchas cosas del menú.
 - ✓ Las hamburguesas saben a carne dañada ya es la 3ra vez. Desmejoraron la carne demasiado.
 - ✓ Habilitar el comedor principal y continuar los fines de semana con el menú de comidas al aire libre y los saltarines Xa los niños.
 - ✓ La carta del restaurante no es variada, en cuanto los baños de los niños en la piscina, presentan humedad en los muros, cubierta y locker, los sifones de las duchas están tapados; igualmente, la piscina de los niños lleva 3 semanas cerrada.
 - ✓ Sistema de pago deberían habilitar pago en efectivo
 - ✓ La cafetería de la piscina muy desordenada el sábado mesas desordenadas sin limpiar, el cocinero a veces llega tarde entonces no se puede pedir muchas cosas del menú.
 - ✓ Hacer mantenimientos preventivos.
 - ✓ Más actividades recreativas familiares, incorporar menús infantiles, hacer más propagandas de los eventos. Mejorar el baño de la piscina de niños (hay una ducha tapado).
 - ✓ La oportunidad de poder programar cancha de tenis.
 - ✓ Modernizar el gimnasio, poder verificar si hay posibilidad de clases culturales.
 - ✓ Estar más pendientes que los socios cumplan el reglamento en cada sitio del club, observé una señora sacando a su niño de la piscina y así mojado lo sentó en la



cafetería, llegan tarde a los cursos de natación y cambian los niños en la cafetería y otra observación hace ocho días sábado en la mañana dos niños jugando con un balón de fútbol en el lobby del club no fue cuestión de momento duraron más de cinco minutos

- ✓ La carta del restaurante no es variada, en cuanto los baños de los niños en la piscina, presentan humedad en los muros, cubierta y lockers, los sifones de las duchas están tapados; igualmente, la piscina de los niños lleva 3 semanas cerrada.
- ✓ La reservación y pago de los cursos los fines de semana.
- ✓ Reducir la zona de mascotas dado que para los niños pequeños que gatean dejaron muy poco y la mayoría de espacio para mascotas.
- ✓ Precios en los restaurantes
- CALIDAD DEL SERVICIO (53.3%)
- TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO (76.9%)
 - ¿Algo que felicitar o mejorar?
 - ✓ Servicio de personal
 - ✓ Las cartas de los restaurantes. Falta variedad
 - ✓ La disposición de las personas, es muy buena
 - ✓ Excelente servicio
 - ✓ Las instalaciones en general se encuentran en deterioro extremo.
 - ✓ Los almuerzos del restaurante principal buffet. La comida la sirven fría, poco sabor, sin gusto, desabrida
 - ✓ El personal de la sede principal, hacen lo mejor para brindarnos un buen servicio, cero problemas con ellos.
 - ✓ continuar los fines de semana con el menú de comidas al aire libre y los saltarines Xa los niños ..por mejorar la habilitación del restaurante principal
 - ✓ El personal es de una excelente calidad humana.
 - ✓ Algunos alimentos subieron demasiado precio como el sándwich club
 - ✓ Felicitar servicio zumba, turco, piscina, cafeterías
- ESFUERZO DEL SOCIO Y OPORTUNIDAD DE SOLUCIÓN (95.6%)
 - ¿Algo particular que nos quiera decir?
 - ✓ Acceso personas de discapacidad en el restaurante Portofino
 - ✓ Se requiere con urgencia la remodelación y mantenimiento de las instalaciones

Recreación y Deportes-logro del 83.3%

- SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO (73.3%)
 - ¿Qué considera que debemos mejorar?
 - ✓ la atención por parte de los empleados, la mala atención recibida por parte de los empleados, manejan una mala actitud para con las personas que venimos al club.
 - ✓ Modernización de algunos espacios
 - ✓ Máquinas del gimnasio
 - ✓ Mobiliario de las zonas de tenis y cafetería
 - ✓ Mantenimiento constante y mejora del área de piscina y baños en general
 - ✓ Presentación y aseo



Club Militar
¡Actitud, Perseverancia y Pasión!
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 2024/04/12-19:08:14-e29/46-89 195183
2024-04-12T19:10:11-05:00 - Pagina 8 de 32

- ✓ El gimnasio aunque tuvo una mejora significativa, cabe resaltar que le quitaron un espacio importante con la cancha de squash, que es poco o nada usada. Cuando va gente a entrenar quedamos como salchichas empacadas.
- ✓ Duchas y baños del área de la piscina y la atención telefónica nunca contestan
- ✓ Que incluyan canchas de baloncesto y así mismo clases.
- ✓ El parque de los niños como escenario para ellos está muy descuidado.
- ✓ Ampliar los servicios en diferentes espacios. En el área de piscina no hay cafetería.
- ✓ Clases de natación con líneas de división en la piscina con alambres por fuera... Mi hija en plena clase de lastimó la mano y ya había sido reportado el tema y no se arreglo.
- ✓ mayor promoción.
- CALIDAD DEL SERVICIO (73.3%)
- TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO (88.9%)
- ¿Algo que felicitar o mejorar?
- ✓ Servicio de personal
- ✓ En las duchas de niños esta simplemente el tubo sin la ducha y no sale agua caliente llevan más de 15 días así.
- ✓ Equipos del gimnasio
- ✓ Para felicitar a los profesores de natación y taekwondo, y las niñas que reciben los pagos.
- ✓ Felicito el trato cálido y amable, por mejorar, modernizar mobiliario en sede principal.
- ✓ Mejorar instalaciones y baños.
- ✓ Los profesores de natación son excelentes.
- ✓ Las escuelas deportivas son muy buenas, al igual que los profesores.
- ✓ Los felicito por que ya son petfriendly y esto es magnífico, las zonas húmedas el personal muy atento, en las zonas deportivas en zumba la profesora muy dispuesta siempre asi no sean muchas las alumnas, natación muy formales los profesores y muy profesionales.
- ✓ Disposición del personal de servicio
- ✓ Los profesores son cordiales y tienen buena relación con los estudiantes. Continuar los fines de semana con el menú de comidas al aire libre y los saltarines Xa los niños por mejorar la habilitación del restaurante principal.
- ✓ Se están aumentando los eventos infantiles (es muy bueno que pongan el saltarin y las bombas), el personal que está atendiendo, se ve el esfuerzo que hace oara atender a los socios (a la mayoría), felicitar al MY que esta atento a ver que necesitan los socios en cad a evento. Los civiles de la guardia son muy cordiales y atentos. Los soldados de.los saltarines son muy atentos con los niños, gracias y Dios les bendiga.
- ✓ A los profesores de tenis, por su profesionalismo y por su esmero en la organización.
- ✓ Felicitar a los profesores de las escuelas por su disposición con la clase.
- ✓ Creo q deben mejorar los baños de la zona de piscina, todos presentan novedad principalmente el baño de los niños y el de mujeres con sifones tapados, humedades duchas fuera de servicio.
- ✓ el servicio de piscina excelente.



- ✓ Felicitar servicio zumba, turco, piscina, cafeterías.
- **ESFUERZO DEL SOCIO Y OPORTUNIDAD DE SOLUCIÓN (97.8%)**
 - ¿Algo particular que nos quiera decir?
 - ✓ Mejoren por favor yo vengo es por mi hijo y así no se puede.
 - ✓ Deben esforzar por mejorar todo lo relacionado con las escuelas ya q pese a que los profesores son buenos las instalaciones y herramientas que tienen son deficientes.
 - ✓ Nada
 - ✓ Canchas de baloncesto
 - ✓ Deben pasarse urgente a la virtualidad, todas las inscripciones requieren que se haga personalmente y es imposible Cuando los dos papás están trabajando aparte no hay horario en sábados.
 - ✓ Tengo una amiga Silvia Macías que es invitada de otro socio y me comentó que en natación no le dejaron a su hija continuar con el deporte porque fue a pagar el día después de la finalización de la inscripción y a ella no le llegó mensaje de WhatsApp o x correo de la fecha límite de inscripción .. yo le comenté q en Taekwondo donde tengo a mi hijo en el club I, la profesora tiene grupo de whats y así nos va recordando a los padres las fechas de inscripción... sería bueno q en todos los deportes hubiera ese canal de comunicación.. gracias!
 - ✓ Se sugiere arreglar lo más pronto posible la piscina de los bebés, los baños de niños de esa piscina, la puerta de las duchas de las niñas poner una obstrucción visual (se ven desde afuera), incorporar más jardinería (es bella la que está, pero hay mucho espacio pueden emplear para mejorar), adecuar la zona que está al lado del parque infantil (cerrada con cinta peligro), arreglar un poco más el parque infantil.
 - ✓ La disponibilidad de canchas de tenis, donde den prioridad a los socios y no a los invitados.
 - ✓ En el sector bolo, Es muy demorado, y colapsan los sábados y domingos.
 - ✓ Muy agradecido con los clubes deportivos

Eventos-logro del 78%

- **SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO (62.2%)**
 - ¿Qué considera que debemos mejorar?
 - ✓ Eventos
- **CALIDAD DEL SERVICIO (57.8%)**
- **TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO (96.3%)**
 - ¿Algo que felicitar o mejorar?
 - ✓ El esfuerzo por hacer eventos.
 - ✓ El tiempo es muy bueno
- **ESFUERZO DEL SOCIO Y OPORTUNIDAD DE SOLUCIÓN (95.6%)**
 - ¿Algo particular que nos quiera decir?



SEDE LAS MERCEDES-con un promedio del 85%

De acuerdo a los resultados obtenidos de las 238 encuestas realizadas, se analiza el resultado de las variables que se encuentran a nivel de Sede así:

- LEALTAD-resultado de 87%
 - ¿Espero que haya disfrutado de nuestra hospitalidad, si no fue así, que fue lo que menos le gusto?
 - ✓ Se ve el deterioro. Impersonal
 - ✓ Si disfrute de la hospitalidad pero no me gusta encontrar cada vez que vengo, las cabañas deterioradas.
 - ✓ Todo fue excelente
 - ✓ Que no estén abiertas todas las piscinas
 - ✓ Que estén sacando las piedras del rio! Es vergonzoso
 - ✓ los felicito, van en buen camino están mejorando
 - ✓ gracias, espero que puedan asignarme para semana santa del 2024 una cabaña asi podre evaluar mejor todo el cuestionario, muchas gracias
 - ✓ la banana estaba muy chiquita y la copa de helado
 - ✓ la obligación de pagar la propina siendo la misma familia
 - ✓ satisfecho con los servicios prestados
 - ✓ No había si no 2 postres y ambos son helados
 - ✓ El salvavidas de la piscina principal, se dedica a poner música norteña, en un área de ambiente familiar donde hay niños y familias, las cuales no desean escuchar donde se mencione muerte, putas, drogas y alcohol.
 - ✓ Para usuarios en tránsito con parada de un corto tiempo en el Club, en tránsito de viaje a otra ciudad con mascota, casi siempre hay inconveniente en el ingreso, ni hay solución para dejarlos transitoriamente mientras se toman alimentos.
 - ✓ Muy bueno todo.
 - ✓ Me gustó la estadía.
 - ✓ Deben darle prioridad a los socios, en ocasiones para poder hospedarse se dificulta cuando alojan personal ajeno a la institución.
 - ✓ Buena atención del personal buen servicio sauna.
 - ✓ Falta un mini mercado o más variedad para la compra
 - ✓ escenarios zona húmedas al 50% no sirve nada
 - ✓ El turco siempre esta deshabilitado
 - ✓ por favor habilitar el tobogán
 - ✓ solo funciona la piscina , el sauna y el jaccuzzi
 - ✓ Deben tener bebidas en las neveras de las habitaciones.
 - ✓ me encanto que todas las personas del servicio están dispuestas a ayudar.
 - ✓ la atención del personal son muy atentos
 - ✓ sistema de pago no practico, único lugar del mundo donde paga un tinto con tarjeta de crédito, es muy costoso para el club y engorroso para el usuario
 - ✓ Cabañas deterioradas, áreas no fumigadas.
 - ✓ No me gusto muy poca variedad en las tiendas y deberían ajustar los precios en la relación al mercado, hay cosas más económicas.



- ✓ La cabaña inicial, tuvimos que cambiarla por temas de aseo y la segunda estaba mejor pero faltaba aseo y sobre todo en la cocina.
- ✓ la porción del almuerzo vs el precio y el desayuno calidad verduras
- ✓ Nos gustó todo queremos felicitar a la coronel y todo su equipo de trabajo, cada día están mejores las instalaciones y el servicio en general todo el club.
- ✓ Felicitaciones a la señora coronel Claudia por la excelente gestión, se nota el cambio positivo
- ✓ El tiempo para la cena
- ✓ El servicio de bar en la piscina central y el mantenimiento de la sede.
- ✓ Que en repetidas ocasiones se fue el fluido eléctrico
- ✓ comunicación directa y en tiempo real por recepción
- ✓ A mi familia y a mí nos fascina venir! encontramos un lugar de descanso y recreación genial sin embargo progresivamente vemos las instalaciones en especial las zonas comunes, caminos a cabañas, piscina principal y zonas de los patos, se deterioro más y más. Nos fascinaría volver a tener toboganes en uso seria genial, volver a ver el club genial con todo los servicios y campos deportivos disponibles como dije nos gusta mucho!! y nos divertimos cantidades. Las sugerencias, es porque queremos mucho al club y queremos verlo lindo siempre.
- ✓ Zona piscina-húmedas, prados sin mantenimiento.
- ✓ Tobogán - jacuzzi - piscina en deterioro.
- ✓ La atención en las zonas húmedas excelente.
- ✓ Que la atención sea centrada en atender el cliente, atendiendo sus requerimientos sin exponer que no se puede por limitaciones en la administración.
- ✓ La reserva se pueda hacer online.
- ✓ Todo muy bien - nos vamos altamente mente satisfechos.
- ✓ Falta tobogán
- ✓ La comida los precios altos de los platos
- ✓ Que el club esta dejado le falta mucho por hacer y mejorar
- ✓ Que la gente no respeta la autoridad de los salvavidas durante su estadía.
- ✓ La comida platos mal preparados: un buen chef calidad en las comidas.
- ✓ Escenarios zona húmeda al 50% no sirve nada.
- ✓ Volver a tener el lago
- ✓ Disfrutamos al máximo la estadía en el club, los felicito por la seguridad que ustedes manejan en el club.
- ✓ Aseo piscinas y demora cafetería piscina ppal.
- ✓ Muchas gracias, todo muy agradable claro que volveré.
- ✓ Estoy muy satisfecho, fue agradable la estadía, por favor arreglar el tobogán
- ✓ Realmente no ven ningún beneficio por ser socio del club los precios son altos que en un hotel. Nota: agradezco mucho la atención y ayuda del personal que labora en la enfermería y la recepción con un particular que tuve con mi hijo, les agradezco inmensamente.
- ✓ Me parece que hace falta un gimnasio básico y un área de camping.

○ TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA- resultado de 95.8%

Así mismo, el resultado de las variables evaluadas en las líneas de bienestar como es:

Alojamiento- logro del 80.9%

- **SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO (60.5%)**
 - ¿Qué considera que debemos mejorar?
 - ✓ La dotación de las cabañas es insuficiente. Están muy Deterioradas.
 - ✓ La humedad de las habitaciones y cielos rasos
 - ✓ remodelación de habitaciones baños del hotel
 - ✓ Voy de paso por ahora, no evaluó lo demás, yo que tuve la oportunidad de que nos atendieran, pero en general observo orden.
 - ✓ Wifi Y Que Contesten Los Teléfonos
 - ✓ Horarios de las bicicletas puede ser un poco más temprano y la piscina de lunes a jueves la inhabilitan muy temprano.
 - ✓ Ingreso con mascotas razas NO peligrosas
 - ✓ Infraestructura
 - ✓ El mantenimiento de las instalaciones
 - ✓ verificar que siempre tenga disponibilidad en temporada baja para afiliados ya que en repetidas ocasiones nos dicen que no hay cupo
 - ✓ todo esta perfecto tuvimos una agradable estadía
 - ✓ El mantenimiento de las instalaciones
 - ✓ Se deben mejorar los servicios en semana santa para los usuarios que vengan en estos días
 - ✓ rapidez en el CHECK IN
 - ✓ El fluido eléctrico
 - ✓ El wifi en las habitaciones y cabañas
 - ✓ servicio en las habitaciones
 - ✓ En general el servicio en el club es muy bueno continuar con el excelente servicio
 - ✓ Mantenimiento no dejar caer las cosas invertir mantenimiento preventivo
 - ✓ Se debe realizar un mantenimiento a la infraestructura del club en especial habitaciones
 - ✓ Mantenimiento a los camarotes y la nevera no enfrió
 - ✓ Mantenimiento General
 - ✓ los precios para una persona sola
- **CALIDAD DEL SERVICIO (60.1%)**
- **TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO (104.2%)**
 - ¿Algo que felicitar o mejorar?
 - ✓ La atención muy buena y las instalaciones en buen estado.
 - ✓ Mejorar la infraestructura
 - ✓ La atención al público debe mejorar
 - ✓ Mejorar los muebles de las habitaciones (pintarlas)
 - ✓ el wifi en las cabañas
 - ✓ Estufa sin chispa/ toco buscar fósforos
 - ✓ La atención de los funcionarios fue excelente



- ✓ Excelente servicio de las niñas, amables
- ✓ El número que aparece en las habitaciones de la recepción siempre suena ocupado
- ✓ Atención en recepción
- ✓ Destacar en buen servicio en la cabaña aseo
- ✓ Tiempo de respuesta
- ✓ En general el servicio al cliente, personal amable.
- ✓ felicito al servicio de recepción en alojamiento
- ✓ La amabilidad es de felicitar
- ✓ Felicito a todos los empleados, todos muy amables
- **ESFUERZO DEL SOCIO Y OPORTUNIDAD DE SOLUCIÓN (98.7%)**
 - ¿Algo particular que nos quiera decir?
 - ✓ Se observa los cambios y mejoras a las instalaciones, los felicito
 - ✓ El personal es muy amable y merece felicitación
 - ✓ Mejorar la dotación de las cabañas: licuadora- cafetera.
 - ✓ en la llegada buscamos al señor que ayuda a llevar las cosas en el carro y no lo encontramos
 - ✓ Arreglar las cabañas que faltan

Alimentos y bebidas-logro del 82.6%

- **SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO (64.3%)**
 - ¿Qué considera que debemos mejorar?
 - ✓ Más allá de la infraestructura que visiblemente está en decadencia como el campo de golf, el sendero natural, canchas de fútbol. El restaurante porto fino, que era un agradable lugar perdió encanto, las zonas de juegos deberían estar en un salón cerrado con aire acondicionado. El aire acondicionado del spa no existe.
 - ✓ Nos molestó en sobremanera que nos preguntaran si queríamos incluir la propina y fuimos casi 11 cuentas diferentes en las que cada uno nos cobraron 5.500 pesos de propina y éramos la misma familia.
 - ✓ Ampliar carta de menú
 - ✓ El restaurante necesita un aire acondicionado.
 - ✓ El lugar donde depositan el hielo, no creo que un lavamanos sea un lugar para mantener el hielo que sirven.
 - ✓ al momento de ofrecer los alimentos proponen la carta no solo algunas opciones.
 - ✓ El sistema de pago (solo tarjetas) es muy costoso para el club, deberían recibir la tarjeta recargable.
 - ✓ Todo excelente
 - ✓ La comida, la carne no estaba fresca se notaba mucho tiempo refrigerada, comida fría, jugos calientes no atentos para ofrecer hielo.
 - ✓ variedad en los productos tiendas de la piscina.
 - ✓ En la oferta gastronómica, mejorar la calidad de los alimentos
 - ✓ el precio de los alimentos son muy costosos con respecto al sabor los huevos tenían el tomate en mal estado
 - ✓ La atención en el comedor y mejorar el menú



- ✓ Se deben mejorar los servicios en semana santa para los usuarios que vengan en estos días
- ✓ Han mejorado mucho en la atención hay que mejorar el proceso de pago.
- ✓ más personas en el desayuno, se acaba en el almuerzo y toco platos a la carta.
- ✓ más variedad en el restaurante (menú)
- ✓ Deben implementar Tablet para la toma de pedidos
- ✓ El tiempo de entrega de los pedidos tardaron demasiado en la entrega del pedido.
- ✓ los jugos naturales son muy simples y calientes
- ✓ la presentación de los platos
- ✓ para la cocina, no preparar tanta sal en la comida.
- ✓ La cocina: la limpieza de los alimentos mejorar los platos
- ✓ Ampliar menú de comidas
- ✓ el sistema de pagos, es complicado, el socio debe buscar diferentes cajas para pagar
- CALIDAD DEL SERVICIO (65.5%)
- TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO (104.2%)
- ¿Algo que felicitar o mejorar?
- ✓ Felicitarlos por las mejoras en la cafetería
- ✓ La calidad de la atención de los trabajadores
- ✓ El tamaño de la banana y copa helado mejorar.
- ✓ El bar de la piscina muy demorado
- ✓ Muy buena atención en el comedor
- ✓ Excelente menús pendiente los toboganes
- ✓ La mesera Natalia es muy diligente
- ✓ Excelente servicio a la mesa, muy eficiente.
- ✓ la preparación de los alimentos excelente
- ✓ tener en cada lugar cajera disponible para acceder a los productos
- ✓ Han desmejorado muchísimo cada vez hay menos cosas que hacer
- ✓ Los meseros excelente - recepción excelente
- ✓ el menú muy básico
- ✓ La atención es muy buena
- ✓ Excelente atención y la directora muy pendiente
- ✓ Mal servicio del bar en la piscina principal
- ✓ La comida muy rica y la atención muy buena. No hubo apoyo para llevar las maletas y las cosas a la cabaña.
- ✓ servicio al cliente excelente.
- ✓ se sugiere tener un jefe de meseros
- ✓ La atención de plaza café
- ✓ Mejorar un buen chef para mejorar comidas.
- ✓ Tener en cada lugar cajera disponible. para acceder a los productos
- ✓ Mejorar en el servicio
- ✓ Felicito a todos los empleados, todos muy amables
- ESFUERZO DEL SOCIO Y OPORTUNIDAD DE SOLUCIÓN (96.2%)
- ¿Algo particular que nos quiera decir?



- ✓ personal de restaurante no estaban de acuerdo entre ellos, pedimos pan y nos lo iban a traer y después no lo trajeron.
- ✓ servicio bar piscina central
- ✓ los precios de la comida han subido mucho.
- ✓ mejorar el sistema de pago volver a la tarjeta recargable.
- ✓ los precios del restaurante están muy elevados
- ✓ la cazuela de mariscos estuvo regular
- ✓ Pagamos mucho por platos mal
- ✓ Servicio bar piscina central

Recreación y Deportes-logro del 84.2%

- **SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO (68.1%)**
 - ¿Qué considera que debemos mejorar?
 - ✓ Más allá de la infraestructura que visiblemente está en decadencia como el campo de golf, el sendero natural, canchas de fútbol... el restaurante porto fino, que era un agradable lugar perdió encanto, las zonas de juegos deberían estar en un salón cerrado con aire acondicionado. El aire acondicionado del spa no existe!
 - ✓ Personal que controle el uso de piscina.
 - ✓ Realizar actividades lúdicas, deportivas.
 - ✓ Recreación.
 - ✓ actividades recreativas y lúdicas - drenar el agua del lago
 - ✓ Punto de hidratación en las canchas de tenis
 - ✓ piscina central en mal estado falta de mantenimiento
 - ✓ No hay turco - Jacuzzi mal
 - ✓ Tobogán, locker para pasadía, no funciona el turco, no hay papel higiénico en los baños, las puertas no cierran
 - ✓ se debería recuperar el escenario del campo de golf.
 - ✓ jornada de zumba los sábados
 - ✓ Escenarios deportivos
 - ✓ el horario de atención para la recreación y zona sociales
 - ✓ Ampliar horarios de la piscina
 - ✓ Se deben mejorar los servicios en semana santa para los usuarios que vengan en estos días
 - ✓ El campo de Golf muy estado. Piscina con mesas sucias y manchadas adicionalmente el piso manchado.
 - ✓ En la piscina grande pulir el granito blanco, con el fin de evitar lesiones en los pies.
 - ✓ Turco, jaccuzi- sauna no caliente
 - ✓ Sauna no caliente suficiente-turco sin servicio
 - ✓ Abrir las piscinas
 - ✓ Mantenimiento del Tobogán
 - ✓ Mas recreación deportiva
 - ✓ Locker en las zonas húmedas
 - ✓ El turco permanece dañado por favor mantenimiento constante.



Club Militar
Actitud, Perseverancia y Pasión!
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 2024-04-12-19:08:14-e29f46-b9-195f183
2024-04-12T19:10:11-05:00 - Pagina 16 de 32

- ✓ Toboganes y arreglar la cancha de tenis
- ✓ Mejorar las asoleadoras
- ✓ Actividades acuáticas falta tobogán, piscina de niños con atracciones acuáticas infantiles.
- ✓ Deportes acuáticos.
- ✓ Mucho ruido de música en el área de piscina.
- ✓ Mas deportes caminatas más bicicletas dentro del club.
- ✓ Falta otro jacuzzi, turco, nevera dotada.
- ✓ Tobogán, locker para pasadía no funciona el turco no hay papel higiénico en los baños, las puertas no cierran
- ✓ El turco sigue estando fuera de servicio
- ✓ limpieza piscina hotel - personal más ágil y hábil piscina principal- sonido eventos.
- ✓ Zonas húmedas que funcionen todos los servicios.
- ✓ Mantt de las áreas circundantes de las piscinas
- ✓ El tema de las aves sueltas, personas con fobia.
- ✓ zona húmeda no funciona
- CALIDAD DEL SERVICIO (66%)
- TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO (104%)
 - ¿Algo que felicitar o mejorar?
 - ✓ Los lugares de deportes están en estado de abandono
 - ✓ Todos muy cordiales
 - ✓ el personal y zonas humedas
 - ✓ la atencion excelente
- ESFUERZO DEL SOCIO Y OPORTUNIDAD DE SOLUCIÓN (98.7%)
 - ¿Algo particular que nos quiera decir?
 - ✓ Hay que mejorar en colocar vidrio alrededor de la piscina central.
 - ✓ Poner en funcionamiento el tobogán
 - ✓ se requiere más rapidez con mejorar turco
 - ✓ Excelente servicio
 - ✓ sin comentarios
 - ✓ Mantenimiento del tobogán
 - ✓ estas sugerencias son de piscina para mejorar
 - ✓ Dar servicio de tobogán
 - ✓ Más campeonatos en las canchas de tenis
 - ✓ Encerramiento de las piscinas
 - ✓ Por favor arreglar el turco
 - ✓ El mantenimiento de los techos de la piscina
 - ✓ Las zonas húmedas dañadas
 - ✓ Hacer campeonatos en canchas de tenis
 - ✓ Arreglar las mesas de billar
 - ✓ zonas húmedas que funcionen todos los servicios



Eventos-logro del 78.7%

- **SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO (52.9%)**
¿Qué considera que debemos mejorar?
 - ✓ Publicidad
 - ✓ Más publicidad- dar a conocer mas
 - ✓ Más eventos en la noche
 - ✓ Más ofertas, sin ambiente
 - ✓ Mejora la música
- **CALIDAD DEL SERVICIO (58.8%)**
- **TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO (104.8%)**
¿Algo que felicitar o mejorar?
 - ✓ felicito la atención de los meseros y el excelente show del 17-02-2024
 - ✓ organizar piscina tobogán - realizar evento
- **ESFUERZO DEL SOCIO Y OPORTUNIDAD DE SOLUCIÓN (98.3%)**
¿Algo particular que nos quiera decir?
 - ✓ más evento más glamur

SEDE SOCHAGOTA-con un promedio del 88%

De acuerdo a los resultados obtenidos de las 1013 encuestas realizadas, se analiza el resultado de las variables que se encuentran a nivel de Sede así:

- **LEALTAD-resultado de 80.4%**
¿Espero que haya disfrutado de nuestra hospitalidad, si no fue así, que fue lo que menos le gusto?
 - ✓ Todo nos ha gustado, Una experiencia muy buena
 - ✓ Hoy en día se manejan multiespecies, lo que menos me gusto es que no reciban perros teniendo en cuenta que son parte de la familia.
 - ✓ En el desayuno las bebidas, las dan frías
 - ✓ Tiempo de espera en la preparación de comidas
 - ✓ Todo va bien, bien atendidos, excelente todo. Gracias
 - ✓ Excelentes instalaciones
 - ✓ Todo en general está muy bien. Excepto el restaurante demora por pedidos y para servir. La comida es de muy escasa calidad.
 - ✓ La atención es muy especial. Las personas de cada área con idóneas, nos sentimos como en casa.
 - ✓ El personal muy atento, la comida deliciosa y las instalaciones divinas.
 - ✓ Que haya disponibilidad de media porción
 - ✓ Disfrute la hospitalidad de cada uno de los funcionarios del Club.
 - ✓ Pésima la comida. Por esa razón no volveremos. O vendremos solo a hospedarnos, y comer por fuera.
 - ✓ El restaurante terrible. De igual forma muy poco evento recreativo.
 - ✓ Solamente la demora en servicio puede mejorar, Gracias
 - ✓ Todo estuvo muy bien
 - ✓ Más personal para la atención en comedor, tardan en la atención.



- ✓ La carta está muy agradable
- ✓ Tiempo de espera en el restaurante, un poco lento. Gracias
- ✓ El tiempo de entrega de las cabañas
- ✓ No tengo ningún ápice de inconformidad
- ✓ Excelente servicio. Siempre elegimos este hotel - Club para vacaciones
- ✓ No hemos tenido aun requerimientos solo el Wifi no funciona en las habitaciones.
- ✓ Servicios en deportes Náuticos
- ✓ Renovar, modernizar instalaciones deportivas SPA / más opciones
- ✓ Mucho ruido en las habitaciones.
- ✓ La comodidad, atención, muchas gracias por la amabilidad
- ✓ Los costos de la comida.
- ✓ Felicitaciones a la Directora por la decoración y mantenimiento de instalaciones.
- ✓ Me encanta el servicio y los arreglos y en general el Club.
- ✓ Muy elevados los precios de los alimentos. Falta variedad a la carta. Gracias.
- ✓ El servicio del personal, la limpieza de las instalaciones.
- ✓ Las toallas y las sábanas
- ✓ Todo excelente, la comida, la atención excelente,
- ✓ Pedí un churrasco y la carne estaba muy dura.
- ✓ Felicitaciones a la Directora por la decoración y mantenimiento de instalaciones.
- ✓ Cambiar el proveedor de los envueltos, les echan muchísima harina.
- ✓ Todo muy agradable y espectacular, muy buen servicio.
- ✓ Componer Sifón, lavamanos habitación 308
- ✓ Felicitaciones a la Directora por la decoración y mantenimiento de instalaciones.
- ✓ Hay que mejorar la seguridad de la puerta para cruzar al muelle.
- ✓ Cobro adicional por todos los servicios así uno este hospedado, servicios como piscina y zona húmeda debería estar incluido con hospedaje así sea limitado el tiempo.
- ✓ La comodidad, atención, muchas gracias por la amabilidad.
- ✓ Cambio abrupto de tarifas hijo de socio.
- ✓ No se cuenta con personal a la hora del ingreso a la recepción por tanto fue complejo ingresar.
- ✓ Ascensor fuera de servicio. Valores muy altos en los desayunos.
- ✓ No son Pet Fiend
- ✓ Excelente todo ninguna queja en absoluta mía y de mi familia. Gracias.
- ✓ Mejorar seguridad, personal de la portería, ser más atentos.
- ✓ El restaurante la comida estaba dañada y no estaba fresca.
- ✓ Muy bonito el Club, excelente servicio. Gracias.
- ✓ En las zonas húmedas falta servicio de bebidas
- ✓ El aseo de los jacuzzis, se podría mejorar un poco
- ✓ Junto al muelle en la basura de compostaje, hay latas y botellas que se deben reciclar.
- ✓ Al momento de entregar la habitación no había personal y tuve que esperar a que llegara.
- ✓ El restaurante es muy malo.
- ✓ La porción de un ingrediente en los huevos vale casi lo de unos completos, muy costoso.

- ✓ Que no vi o no hay un bar o algo donde se pueda tomar un coctel o escuchar música para ser día viernes.
- ✓ Pedimos lengua en salsa y nos trajeron sobrebarriga. La cambiaron, pero trajeron una porción de lengua súper pequeña.
- ✓ El papel higiénico de la habitación de baja calidad
- ✓ Es la primera vez que venimos, agradecimiento y felicitaciones.
- ✓ Un poco demorado el servicio del bar
- ✓ No obtener el beneficio de descuento, por hacer pago por nomina
- ✓ Mi plato estaba frio al momento en que lo sirvieron
- ✓ Más temperatura en el sauna
- ✓ No veo ningún beneficio como socio en los precios.
- ✓ El papel higiénico muy áspero
- ✓ Analizar la posibilidad de que se pueda media porción de algunos platos (arroces)
- ✓ Se podría poco a poco dotar las cabañas con horno microondas
- ✓ No pude acceder a una cabaña.
- ✓ Verificar la opción de ofrecer 1/2 porción en platos del restaurante.
- ✓ Ofrecer café expreso
- ✓ No cumplen la norma de discapacitados
- ✓ Oportunidad de mejora: la zona del gimnasio, piso, espejos, discos por las barras y mejor mantenimiento del equipo. Sugerimos activar las actividades acuáticas.
- Gracias
- ✓ Presentación de los elementos en la habitación, nevera dañada.
- ✓ Nos gusta venir al Club, el personal muy atento, el aseo muy bien, el espacio muy agradable, si hay detalles que uno pueda pasar por alto. Muchas gracias.
- ✓ Deberían controlar el tema de mascotas no se está haciendo-
- ✓ Falta de iluminación en la mesa de ping pong
- ✓ Me encanto todo, menos la gastronomía
- ✓ Se debe realizar una evaluación de precios con el mercado o competencia.
- ✓ Mantener equipos en adecuado funcionamiento

○ TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA- resultado de 99%

- ¿Podríamos mejorar en:?
- ✓ Felicitaciones. Agradecidos por la grata acogida de siempre.
 - ✓ Que la comida del restaurante, sea lo que pongan en la carta, no otra.
 - ✓ Las recepcionistas atendieron nuestras solicitudes de manera muy rápida y efectiva.
 - ✓ Arreglo de bote motor y ofrecer actividades de pesca.
 - ✓ Totalmente Deben Mejorar La Comida. Cambiar de chef.
 - ✓ El restaurante. Faltan eventos recreativos para animar la estancia en el club
 - ✓ Habilitar Locker
 - ✓ Todo muy bien organizado y aseado
 - ✓ Hay que mejorar la limpieza del sauna- turco-jacuzzi. No estaba muy limpio.
 - ✓ En temporada alta, debería estar el horario extendido, no hasta las 4 pm.
 - ✓ No hay en la habitación disponible gorro de baño
 - ✓ Muy contento con la estancia en el Club, únicamente agradecer por el excelente servicio,
 - ✓ Mejorar el desayuno
 - ✓ En la portería de zonas húmedas, no fue la atención rápida, no entregaron batas.



- ✓ Todo esta en funcionamiento a exención del agua caliente en las duchas.
- ✓ Excelente gastronomía. Excelente atención. Gracias
- ✓ Agradecemos especialmente la atención en recepción, mil gracias a Alejandra por su disposición
- ✓ Ingreso de mascotas
- ✓ Exigir al usuario la vestimenta correcta para el uso de las zonas húmedas.
- ✓ La presentación excelente de los platos, pero algunos su sabor no es muy satisfactorios.
- ✓ Sentimos que la comida ya no es tan rica.
- ✓ No hay rampas para coches de bebe
- ✓ Coloquen la opción de reembolso en cuenta o tarjeta

Así mismo, el resultado de las variables evaluadas en las líneas de bienestar como es:

Alojamiento- logro del 87.7%

- *SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO (72.6%)*
 - ¿Qué considera que debemos mejorar?
 - ✓ Renovar Toallas y lencería
 - ✓ Información sobre el aumento de tarifas con el cambio de año.
 - ✓ Nada, el servicio es excelente
 - ✓ Limpieza baño habitación
 - ✓ El arreglo de cabaña y comodidad de colchones
 - ✓ Control en las habitaciones de los zancudos
 - ✓ Señal de wifi – Ascensor
 - ✓ Deberían ser Pet Friendly
 - ✓ Todo me parece excelente, la atención de recepción y el guarda de seguridad es muy bueno 10 recomiendo
 - ✓ La cama de la habitación principal debería ser Kong por los menos Queen
 - ✓ Acceso para personas en condición de discapacidad
 - ✓ Las camas necesitan nueva protección
 - ✓ El aseo en las habitaciones
 - ✓ Vale la pena seguir de socio
 - ✓ Mejorar el wifi
 - ✓ colocar en la ducha un gancho para colgar la toalla y la ropa de cambio
 - ✓ no reservar habitaciones húmedas sin reservación
 - ✓ no considero que haya cosas para mejorar
 - ✓ Dar más toallas en las habitaciones
 - ✓ Mejor en las habitaciones los colchones
 - ✓ La habitación, la parte del baño, no funciona. no había gorro y la crema. Se metieron zancudos.
 - ✓ Aseo general de la habitación
 - ✓ No cumplen la norma de discapacitados
 - ✓ El ascensor dañado es una situación grave, deben prever la fecha donde llega mucha gente.



- ✓ Se puede ofrecer alojamiento tipo de bebidas (agua, coctel, etc) para adquirir dentro de las instalaciones.
- ✓ Mantener el minibar surtido
- CALIDAD DEL SERVICIO (71.4%)
- TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO (106.2%)
- ¿Algo que felicitar o mejorar?
- ✓ Todo muy bien mantenido
- ✓ El excelente estado de las cabañas
- ✓ La señora Claudia nos hizo el aseo. Ella se caracteriza por su amabilidad y excelente atención.
- ✓ Las habitaciones y el persona, excelente
- ✓ Me hizo falta un vestier en la habitación o un espacio al salón de baño.
- ✓ Hay tantas cosas por felicitar que no cabe el espacio en estos renglones para escribirlo todo. Simplemente espectacular.
- ✓ Servicio de lencería (Toallas) Aseo habitación
- ✓ Las empanadas son muy ricas, Las habitaciones muy aseadas y cómodas
- ✓ La amabilidad de las personas del hotel
- ✓ Instalaciones limpias, bien mantenidas, buen servicio.
- ✓ El tema de los zancudos, fumigar la habitación
- ✓ Todo el personal de Paipa muy dedicado a sus labores
- ✓ Muy organizada la cabaña
- ✓ Las encuestas deben ser más cortas
- ✓ Ascensor sin servicio todo el tiempo
- ✓ Mejorar Internet
- ✓ El excelente mantenimiento y aseo del Club, la excelente atención de los empleados.
- ✓ La organización y el aseo, la atención y las instalaciones.
- ✓ Revisa la ducha de la habitación 205 que se dispara solo a las 3 am
- ✓ Deliciosa la comida, cabañas muy aseadas y organizadas y excelente juegos deportivos,
- ✓ Una sugerencia los huéspedes vecinos estaban fumando en la habitación, teníamos.
- ✓ La organización y estado de las cabañas.
- ✓ El papel higiénico del Club de muy baja calidad.
- ✓ El arreglo de la cabaña y los alimentos felicidades
- ✓ Las cabañas están en muy buen estado.
- ✓ La habitación 307 mantiene olor a humo.
- ✓ Facilidad de reservar, lugar limpio. Buen servicio
- ✓ La amabilidad de las personas que trabajan en la recepción y el restaurante
- ✓ En la recepción excelentes personas dispuestas a colaborar en todo, muy agradables.
- ✓ La comodidad de las habitaciones
- ✓ La ducha de manos también es muy urgente
- ✓ El servicio de hospedaje e instalaciones del Club



- ✓ Están muy bien mantenidas las cabañas
- ✓ El servicio es muy bueno, todo el personal es muy especial.
- ✓ Estoy muy feliz de que ya están permitiendo el ingreso de macotas
- ✓ Muy bien organizado, el aseo e higiene son muy buenos
- ✓ Excelente servicio
- ✓ El personal de servicio se encuentra comprometido al 100% para brindar un excelente servicio
- **ESFUERZO DEL SOCIO Y OPORTUNIDAD DE SOLUCIÓN (100%)**
 - ¿Algo particular que nos quiera decir?
 - ✓ Felicitaciones tienen el Club en muy buenas condiciones y muy bien conservada.
 - ✓ Sigán atendiendo con esa buena actitud, se siente muy cálido y amistoso.
 - ✓ Muchas gracias por todas las atenciones, excelente servicio, instalaciones, felicitaciones.
 - ✓ Aplicarle aceite a la puerta del baño
 - ✓ Totalmente el servicio de recepción, piscinero y servicios generales.
 - ✓ Colocar tapetes antideslizante en los baños
 - ✓ Facilitar la forma de reserva por la pagina
 - ✓ Agradecer el servicio prestado
 - ✓ Permitir entrada de mascotas
 - ✓ Felicitaciones a todo el personal de la Sede Sochagota
 - ✓ Mejorar el tiempo de entrega de las cabañas o habitaciones, muy larga la espera.
 - ✓ No entregar habitaciones en el tiempo establecido
 - ✓ El lavamanos social estaba tapado
 - ✓ Se debe aumentar número de ganchos para colgar ropa y canastilla para producto aseo en área de ducha
 - ✓ Superrecomiendo para los huéspedes y visitantes.
 - ✓ Excelente reserva y atención
 - ✓ Con sorpresa encontramos un cambio de tarifa en hospedaje de 56% más, por supuesto cambio de categoría al "socio hijo" lo consideramos muy alto y creemos que si va a residir en número de usos en el año, al menos en mi caso. Agradezco resolver dicha situación teniendo en cuenta que pague por un derecho de uso o 2aacion" y pagamos mensualidad y cuota de sostenimiento. Por otro lado si vamos a tener servicio.
 - ✓ Excelente servicio
 - ✓ Mejorar el ascensor
 - ✓ Las almohadas de la cabaña muy altas
 - ✓ Todos fueron resueltos
 - ✓ En las cabañas (#6) hay una punta al lado de la escalera
 - ✓ El Club de Sochagota ha sido excelente, mantengan el nivel.
 - ✓ Que todas las cabañas puedan ser autorizadas para traer mascotas
 - ✓ Por favor cambiar el papel higiénico de las habitaciones y la marca de café.
 - ✓ Recomendación si las habitaciones 108-109-110, están sobre las zonas humedades replantear.



- ✓ Solo mejorar que la compensación que hicieron de una noche no nos dieron el descuento del 20%
- ✓ El papel higiénico muy ordinario
- ✓ Las mascotas están ingresando a la zona de habitaciones- Habitación 106. (4 perros)
- ✓ La cabaña y el servicio excelente. Maravilloso que permitan las mascotas-
- ✓ Ofrecer disponibilidad de alka zizer o sal de frutas en recepción en las noches.
- ✓ No sabía que tocaba reservar. No me informaron en recepción. Bueno saberlo y tener info de las reservas y los horarios.
- ✓ Todo me gusto

Alimentos y bebidas-logro del 90.2%

- **SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO (79.5%)**
 - ¿Qué considera que debemos mejorar?
 - ✓ Sería bueno que ofrecieran arepa Boyacense de la región.
 - ✓ Las bebidas están muy frías
 - ✓ Atención al cliente y las bebidas servir las calientes
 - ✓ Variedad y precios del restaurante en estadística todo está muy bien
 - ✓ Pedí un baby beef, me trajeron una carne dura y no es el corte, ni el término medio solicitado.
 - ✓ Más opciones en el menú
 - ✓ Todo muy bien
 - ✓ Termino Baby . Servicio demorado (Restaurante)
 - ✓ Opciones veganas
 - ✓ Falta más ensaladas en acompañamiento
 - ✓ Las canchas están en muy buen estado, el servicio y calidad de atender tanto de los meseros como el chef es excelente.
 - ✓ Rápido servicio
 - ✓ Menos demora en el restaurante
 - ✓ La comida de los alimentos
 - ✓ Incluir opciones en el menú del restaurante y cafetería.
 - ✓ El restaurante PÉSIMO. La comida sin sabor, la carne dura, PÉSIMO el desayuno, almuerzo y cena. Deberían cambiar el chef.
 - ✓ La alimentación mala... por no manifestar que pésimo. La carta sigue ofreciendo los mismo de hace muchos años y no innovan el menú. Adicional a ello la preparación de los alimentos no es buena y más aun teniendo en cuenta que es con "chef". En la experiencia que esta vez tuvimos. Ordenamos un churrasco y la verdad la relación precio-calidad muy mala, mala la preparación, si sabor. Es bueno verificar este tipo de cosas para no seguir incurriendo en esto.
 - ✓ En la comida el baby beef no tenía el tipo de corte, ni la preparación.
 - ✓ El servicio en el restaurante, la comida y variedad de platos - muy mala gastronomía
 - ✓ Considero que la atención es excelente, por lo que no hay nada que mejorar



- ✓ Todo estuvo muy bien. Excelente el tiempo de permanencia, aumento de una a dos horas
- ✓ Tiempo de atención en el restaurante (Demorado)
- ✓ Volver a incluir el arroz con leche, postre de natas y arequipe con queso
- ✓ Nada, el servicio es excelente
- ✓ Más agilidad en el servicio
- ✓ La calidad del servicio que se ofrece en cuanto a la calidad de las cosas,
- ✓ Ampliar carta de restaurante
- ✓ La arepa del desayuno especial no estaba bien cocinada -pocos eventos y/o comunicación de los mismos.
- ✓ El valor de los desayunos es alto
- ✓ Oferta de parfait y ensaladas (Comida fitness) y más opciones saludables para niños (Lomo - ensalada)
- ✓ Hacer menú infantil para desayuno, Ej:1 huevo y chocolate.
- ✓ flexibilidad en el menú de los combos (Cambio de bebida fría)
- ✓ El servicio de restaurante cambio de chef
- ✓ La presentación de los sándwiches, mejorar sabor
- ✓ Mayores opciones den el restaurante (Platos pequeños)
- ✓ Flexibilidad a los combos del desayuno
- ✓ El término de cocción de las carnes
- ✓ La carne un poco dura
- ✓ Tinto por la mañana en portería
- ✓ Los jugos no saben a jugo
- ✓ El Restaurante (En cuanto a preparación)
- ✓ Mejorar los postres
- ✓ Poca oferta de comida y costosa
- ✓ Jugo menos espuma
- ✓ Bar y cafetería, piscina cerrada
- ✓ Permitir pago efectivo
- ✓ Los precios en la carta deberían incluir impuesto al consumo
- ✓ Han mejorado bastante en todo
- ✓ Los precios de las comidas
- ✓ Opción de ensalada de frutos en el menú, los precios del restaurante deberían ir con impuesto en la carta
- ✓ Estuvimos en Sochagota el 3 de marzo, la bolirana sin sonido, las bicicletas acuáticas en pésimas condiciones y para completar nos salió un pelo en la comida (lomo de cerdo en salsa de piña), otros pedimos medallones de res en salsa de champiñones y era realmente horrible, la carne durísima, un puré de papá con pedazos inmensos de papa entera y aparte frío.
- ✓ El restaurante un poco costoso y la comida mala
- ✓ En el menú día huevos con todo, pero no tienen maíz, jamón, salchicha, hay que corregir todo eso y la porción bastante cara en los huevos
- ✓ La preparación del baby beef



- CALIDAD DEL SERVICIO (76.5%)
- TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO (106.5%)

¿Algo que felicitar o mejorar?

- ✓ No estoy de acuerdo en no poder utilizar el computador en el comedor, tendrían que prohibir los celulares y tampoco sería correcto y en las habitaciones el wifi no funciona.
 - ✓ La cultura y excelente atención de todo el personal
 - ✓ Gran atención personal comedor
 - ✓ Muy buena comida y servicio
 - ✓ Ampliar costo en sopas
 - ✓ Hay que trabajar en la comida
 - ✓ Excelente el servicio
 - ✓ La atención del personal excelente
 - ✓ Si los alimentos muy bien preparados y presentados. Variar el menú
 - ✓ Cambiar de chef, porq la comida estaba terrible. Desmejoraron muchísimo.
 - ✓ Decidimos ir a comer por fuera del Club porque la comida la servían sin sabor y con demoras de más de 50 minutos. 2 personas para atender el restaurante en temporada alta es muy deficiente.
 - ✓ Súper buena la comida
 - ✓ Ampliar la variedad gastronómica
 - ✓ La atención por parte de los meseros
 - ✓ Las empanadas son muy ricas, Las habitaciones muy aseadas y cómodas
 - ✓ El servicio de meseros, el postre
 - ✓ La atención del personal del restaurante, muy bueno, muy amable
 - ✓ AL Chef de cocina
 - ✓ Pedí un tamal y sabia a viejo
 - ✓ Excelente, el servicio del restaurante, sabor presentación, cantidad, calidad, temperatura, tiempo.
 - ✓ Es un desayuno el tamal estaba viejo
 - ✓ El menú de desayuno es muy bueno
 - ✓ El restaurante es malo y costoso para la calidad de la comida.
 - ✓ Favor revisar los Precios del chocolate
 - ✓ Servicio de comedor y atención muy buena
 - ✓ Hermoso la mejor Sede del Club Militar, continúen así.
 - ✓ Vender cocktails
 - ✓ Preparación, temperatura, presentación y sabor excelente.
 - ✓ Amabilidad, esmero por la satisfacción del cliente
 - ✓ Seguir con la mejor actitud, da gusto hacer uso de los servicios.
- ESFUERZO DEL SOCIO Y OPORTUNIDAD DE SOLUCIÓN (98.3%)
- ¿Algo particular que nos quiera decir?
- ✓ Siguen atendiendo con esa buena actitud, se siente muy calido y amistoso.
 - ✓ Muchas gracias por todas las atenciones, excelente servicio, instalaciones, felicitaciones.



- ✓ Gracias por todo
- ✓ Comimos lengua a la criolla (3) dos estaban muy ricas y la otra estaba incomible.
- ✓ Mejorar el agua (calidad) almuerzo
- ✓ El personal es muy cordial, solo que se tarda en atender en el restaurante
- ✓ Diferente menú para adulto mayor en cena en Navidad y Fin de año
- ✓ En el área de restaurante más personal para que la atención sea más ágil..
- ✓ Recomendar la opinión en el restaurante del suministrar media porción en los platos.
- ✓ Se nota el toque femenino
- ✓ Chef, asistentes, servicio en general.
- ✓ La atención, y cordialidad del personal excelente
- ✓ El pescado del ceviche peruano no estaba muy fresco, el maíz usado en el mismo podría mejorar.
- ✓ La trucha por favor deshuesarla antes de prepararla.
- ✓ En la carta de restaurante más opciones en ensaladas.
- ✓ Gracias por una excelente atención y por toda la colaboración.
- ✓ La comida por favor muy regular
- ✓ Que se conserven estos beneficios y felicitaciones también a los directivos.
- ✓ Al que no entendí como aplican el 8% de impuesto al consumo, incluso pedí revisión de una cuenta al desayuno y que no logre entender como lo liquidan al igual que el descuento de socio.
- ✓ Nos gustaría que mejoraran la propuesta de cocteles del bar solicitamos un gingonnet y no tenían los insumos, podría ampliarse la selección de licores (vinos, ginebras) no solo tequila y ron, la cazuela paipana puede tener un poco más de queso
- ✓ Hoy las carnes tanto Baby , carne medallones, estaba un poco dura y seca
- ✓ Que se pueda pedir media porción
- ✓ En cuanto a las salchipapas, cambiar el tipo de salchicha
- ✓ La comida como siempre muy bien
- ✓ Excelente zona de alimentos, menú y servicio al cliente. Muy satisfechos con nuestra estadía y con la experiencia

Recreación y Deportes-logro del 87.5%

- **SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO (74.6%)**
 - ¿Qué considera que debemos mejorar?
 - ✓ Entrada zonas húmedas
 - ✓ En la bicicleta acuática, no se respeta el turno
 - ✓ Mejorar cantidad de actividades recreativas. Mejorar el horario de piscina.
 - ✓ Felicitaciones la atención del señor Alirio y el mantenimiento de la Sede
 - ✓ Considero que la atención es excelente, por lo que no hay nada que mejorar
 - ✓ Más zonas húmedas
 - ✓ Se podrían generar mas actividades náuticas en el lago.
 - ✓ No conozco todavía los escenarios Deportivos
 - ✓ Mayor variedad restaurante / mantenimiento y renovar maquinas gimnasio
 - ✓ El aseo del gimnasio



Club Militar
Actitud, Perseverancia y Pasión!
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20240412-190814-e29146-89 195183
2024-04-12T19:10:11-05:00 - Pagina 27 de 32

- ✓ zonas húmedas, limpieza (Circuito Hidroterapia)
- ✓ Continuar con el buen cuidado y mantenimiento de los caballos. Excelente.
- ✓ En el turco hay varias puntillas salidas y es peligroso por lo liso.
- ✓ Tal vez un poco el mantenimiento de los caballos
- ✓ Venta de elementos para piscina (Flotadores, bloqueador)
- ✓ El gimnasio, aparatos sin mantenimiento, faltan maquinas, como un multifuerza, banca Smith, más pesas.
- ✓ Ampliar el horario actividades de lago y caballos
- ✓ Lancha, Motos y sky
- ✓ No se puede usar la piscina por estar en mantenimiento
- ✓ Piscina fuera de servicio
- ✓ Ampliar más horarios
- ✓ El aseo de los jacuzzi
- ✓ Nada, seguir teniendo el Club tan bonito y bien arreglado, sería bueno incluir unas colchonetas en el gimnasio para hacer ejercicio o hacer yoga.
- ✓ Bicicletas acuáticas en muy mal estado
- ✓ El gimnasio tiene maquinas obsoletas
- ✓ La trotadora casi no prende y las maquinas están obsoletas
- ✓ Ampliar juegos para niños – deteriorados
- ✓ Marcar las canchas tenis
- ✓ El piso del gimnasio, no es el adecuado para su uso
- ✓ El piso del gimnasio es resbaloso y el de caucho se mueve. Una toalla de piso a la salida de la ducha
- ✓ Faltan los chorros de los espaldares de los hidromasajes
- ✓ Colocar TV en salón de saunas (Zonas húmedas)
- ✓ Aguas termales, iluminación mesa principal
- ✓ Disponibilidad de lancha para disfrutar más en muelle
- ✓ Crear una sala de juegos de mesa
- ✓ Arreglar el fútbolín e iluminar zona tenis mesa y fútbolín.
- ✓ Luz en la mesa de pingpong
- ✓ Está muy bien la piscina y bien atendida, el servicio excelente
- ✓ Mantener adecuadamente los equipos
- ✓ Excelente servicio y atención. Gran acompañamiento y guía
- CALIDAD DEL SERVICIO (68.6%)
- TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO (107.4%)
- ¿Algo que felicitar o mejorar?
- ✓ Aseo duchas
- ✓ Felicito el SPA del club de la sede PAIPA. Porque si ofrecen un excelente servicio, de igual forma las zonas humedad.
- ✓ Felicito la atención del señor Alirio
- ✓ Excelente servicio del señor Alirio
- ✓ La atención del señor Alirio en las zonas húmedas
- ✓ Felicitaciones a la atención del señor Alirio, por su amable atención y colaboración.



Club Militar
Actitud, Perseverancia y Pasión!
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 2024/0412-19/0814-629/46-89 195183
2024-04-12T19:10:11-05:00 - Pagina 28 de 32

- ✓ Excelente servicio del señor Alirio Ortiz. Dispuesto al bienestar del visitante.
- ✓ Las instalaciones son muy buenas, igual la atención prestada de Alirio
- ✓ Mejorar los elementos deportivos
- ✓ Felicitar al señor Alirio por su excelente manejo y cuidado con los caballos, así mismo con la atención al personal.
- ✓ Excelente servicio y atención de Don Alirio, muy atento y responsable con los caballos y los distintos jinetes
- ✓ Nada, el servicio de Don Alirio Ortiz excelente.
- ✓ Buen servicio, Alirio Felicitación
- ✓ Que los caballos son muy buenos y el instructor Alirio muy bueno.
- ✓ Que se encuentren más toallas en los sauna
- ✓ Las zonas húmedas excelente
- ✓ si, felicitación al señor Alirio muy cordial diligente, resolutivo
- ✓ Reparar la lancha
- ✓ El servicio de zonas húmedas es perfecto, el señor siempre está atento de las necesidades y presto a servir.
- ✓ El buen servicio de Alirio. Todo lo tienen en muy buen estado y son muy atentos.
- **ESFUERZO DEL SOCIO Y OPORTUNIDAD DE SOLUCIÓN (99.4%)**
 - ¿Algo particular que nos quiera decir?
 - ✓ Totalmente el servicio de recepción, piscinero y servicios generales.
 - ✓ Como recomendación sería bueno retomar los servicios de actividades náuticas en el lago.
 - ✓ El mantenimiento de las zonas húmedas y GYM. El aseo es muy importante
 - ✓ Mejorar el gimnasio
 - ✓ Un mantenimiento más frecuente a las ventanas, techos de las áreas húmedas.
 - ✓ Locker mejorar seguridad las llaves no funcionan bien
 - ✓ La zona de los parques, se ven deteriorados, el inflable se ve bastante deteriorado.
 - ✓ Las canchas de tenis seguramente por falta de uso se ven abandonadas
 - ✓ El GYM está deteriorado. El sauna no calienta
 - ✓ Sauna no calienta bien
 - ✓ El servicio en las zonas húmedas, siempre está limpio y siempre realizan un buen servicio.
 - ✓ Preparar los chorros de los hidromasajes
 - ✓ Los felicito en zonas húmedas. Excelente todo.
 - ✓ Muy buen servicio y atención. Alirio Ortiz muy buen servicio y atención

Eventos-logro del 82.1%

- **SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO (56.6%)**
 - ¿Qué considera que debemos mejorar?
 - ✓ Paquetes para cumpleaños
 - ✓ No es nada comercial los precios con el comercio local
 - ✓ Mejorar los eventos o actividades de entretenimiento
 - ✓ Deberían realizar más eventos familiares



- ✓ Actividades de integración
- CALIDAD DEL SERVICIO (66.2%)
- TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO (106.2%)
 - ¿Algo que felicitar o mejorar?
 - ✓ Organización de la semana santa
 - ✓ Amabilidad, esmero por la satisfacción del cliente
 - ✓ Felicitaciones por el orden y coordinación en todos los aspectos
- ESFUERZO DEL SOCIO Y OPORTUNIDAD DE SOLUCIÓN (99.5%)
 - ¿Algo particular que nos quiera decir?
 - ✓ Para los niños más eventos que ellos puedan disfrutar más la estadía

CONCLUSIONES

- ✓ Para este primer trimestre de 2024, se obtuvo un índice de satisfacción del 88% superando la meta establecida para esta vigencia (84%)
- ✓ De las variables evaluadas mediante la encuesta de satisfacción para este Trimestre se obtuvo un total de:
 - NPS: LEALTAL-con un 74.1%
 - CSAT: SATISFACCION DEL PRODUCTO-con un 68.8%
 - CES: ESFUERZO DEL SOCIO- con un 98.9%
 - SPS: CALIDAD DEL SERVICIO-con un 68.8%
 - FCR: OPORTUNIDAD DE SOLUCION- con un 98.9%
 - FRT: TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA- con un 92.6%
 - TASA DE ABANDONO-con un 98.3%
 - TMA: TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO- con un 101.6%
- ✓ Teniendo en cuenta el posicionamiento de la entidad frente a nuestro grupo de valor, se debe continuar con la implementación de estrategias dirigidas al mejoramiento de la capacidad de respuesta tales como: el fortalecimiento de los canales de atención, capacitación permanente de los funcionarios y contratistas, actualización de información de interés.
- ✓ Es muy importante que se realice una divulgación más amplia de la encuesta de satisfacción por parte las Sedes, ya que la participación es muy baja y no permite realizar un análisis más certero y significativo.

Cordialmente,

Teniente Coronel (RA) **JORGE ELMER CALDERÓN BERMÚDEZ**
Coordinador Grupo de Gestión al Socio

Elaboró: PD. Yenni Peñaloza R.



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

INFORME MEDICION DE PERCEPCION Y SATISFACCION-PRIMER TRIMESTRE 2024

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20240412-190814-e29f46-89195183

Creación: 2024-04-12 19:08:14

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-04-12 19:10:07

Firma: **COORDINACIÓN GRUPO GESTIÓN DEL SOCIO**

Jorge Elmer Calderon
4466045
jecalderon@clubmilitar.gov.co
Coordinador grupo Misional Socios
Club Militar

Elaboración: **AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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





Club Militar
 Actual, Permanente y Positivo
 Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20240412-190814-629146-89195183
 2024-04-12T19:10:11-05:00 - Pagina 32 de 32

<p style="text-align: center;">REPORTE DE TRAZABILIDAD</p>			 Escanee el código para verificación
<p style="text-align: center;"> INFORME MEDICION DE PERCEPCION Y SATISFACCION-PRIMER TRIMESTRE 2024 Club Militar gestionado por: azsign.com.co </p>			
<p> Id Acuerdo: 20240412-190814-e29f46-89195183 Creación: 2024-04-12 19:08:14 Estado: Finalizado Finalización: 2024-04-12 19:10:07 </p>			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ ypenaloz@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2024-04-12 19:08:15 Lec.: 2024-04-12 19:08:30 Res.: 2024-04-12 19:09:08 IP Res.: 200.91.222.50
Firma	Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar	Aprobado	Env.: 2024-04-12 19:09:08 Lec.: 2024-04-12 19:09:59 Res.: 2024-04-12 19:10:07 IP Res.: 200.91.222.50