

240/009

Bogotá, julio de 2024

## CLUB MILITAR INFORME MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN SEGUNDO 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 abril y el 30 de junio 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.

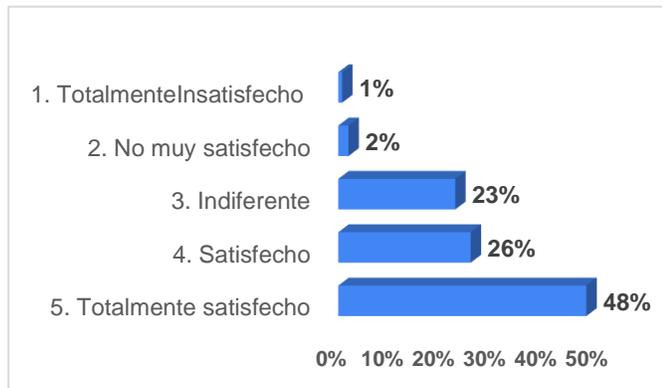
Por lo anterior, para este segundo trimestre de 2024, se obtuvo un total del 90% con un logro de 105% frente a las 879 encuestas diligenciadas para este periodo evaluado, así mismo, se analiza la distribución de las mismas así:

-  Sede Principal- un total de 05 encuestas
-  Sede Las Mercedes- un total de 410 encuestas
-  Sede Sochagota- un total de 464 encuestas

### RESULTADOS DE LA ENCUESTA

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

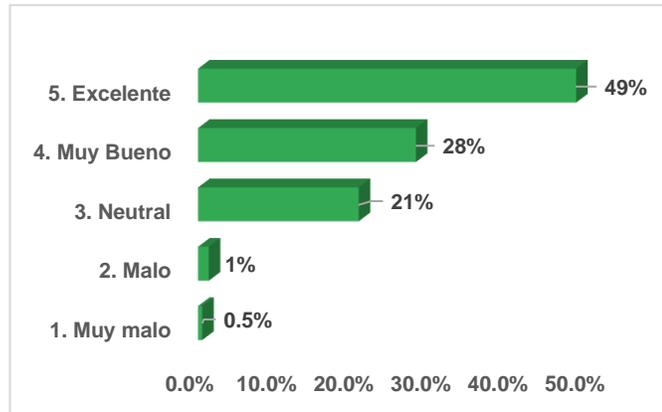
5. Totalmente satisfecho	48%	426
4. Satisfecho	26%	227
3. Indiferente	23%	201
2. No muy satisfecho	2%	18
1. Totalmente Insatisfecho	1%	07
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>879</b>



De acuerdo a los resultados se obtuvo un porcentaje de “SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO” por parte de nuestro grupo de valor del 74.4%, donde tenemos un total de 653 encuestados satisfechos frente a un total de 879 encuestas aplicadas.

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

1. Muy malo	0.5%	5
2. Malo	1%	12
3. Neutral	21%	183
4. Muy Bueno	28%	248
5. Excelente	49%	431
<b>total</b>	<b>100%</b>	<b>879</b>



De acuerdo a este ítem, se dio como resultado de la “CALIDAD DEL SERVICIO” un total de 77.2%, 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]

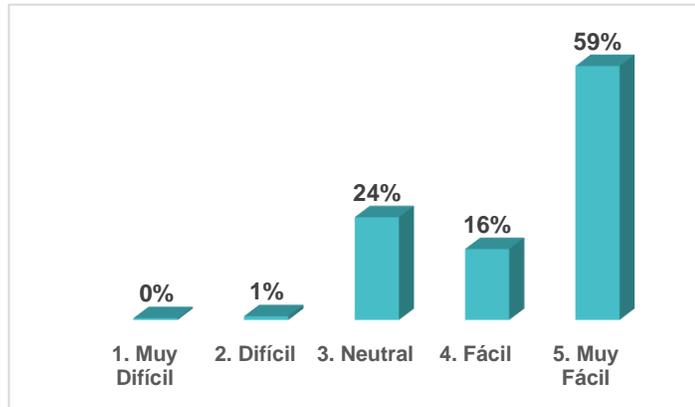
5. 05 min - 10 minutos	54%	471
4. 11 min - 15 minutos	42%	367
3. 16 min - 20 minutos	3%	24
2. 21 min - 30 minutos	2%	13
1. No hubo atención	1%	4
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>879</b>



De acuerdo al total de 879 encuestas realizadas, se tiene como resultado el “TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO” para este segundo trimestre es de 105.4%, equivalentes a 16 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]

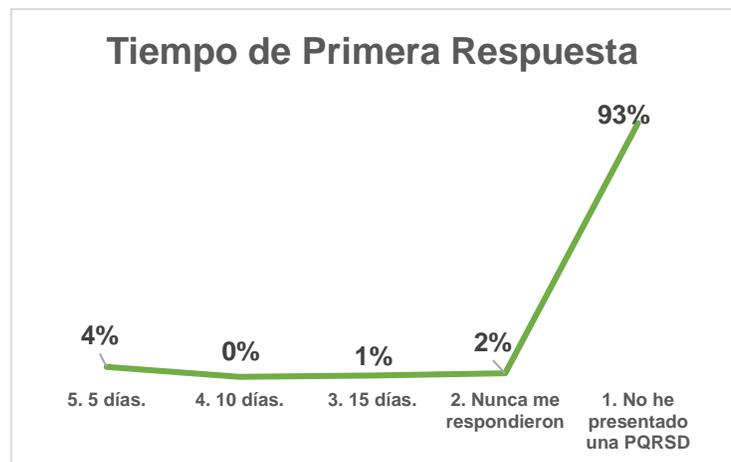
1. Muy Difícil	0%	4
2. Difícil	1%	8
3. Neutral	24%	209
4. Fácil	16%	144
5. Muy Fácil	59%	514
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>879</b>



De acuerdo a este ítem, se obtuvo como resultado un 98.7% 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.	4%	35
4. 10 días.	0%	3
3. 15 días.	1%	7
2. Nunca me respondieron	2%	14
1. No he presentado una PQRSD	93%	820
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>879</b>

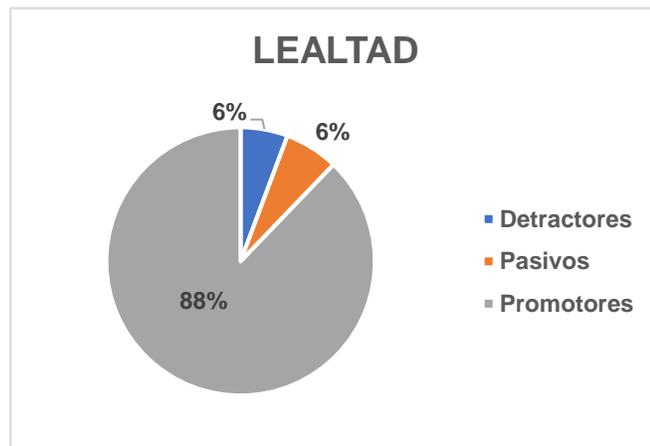


De acuerdo a este ítem, se obtuvo como resultado un 97.6% de “TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA”, lo que indica que los encuestados al presentar una PQRSD fue respondida dentro de los tiempos de ley establecidos.

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 1296 PQRSD fueron resueltas antes de 15 días equivalentes a un 89.1% de un total de 1455 solicitudes radicadas en la entidad.

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

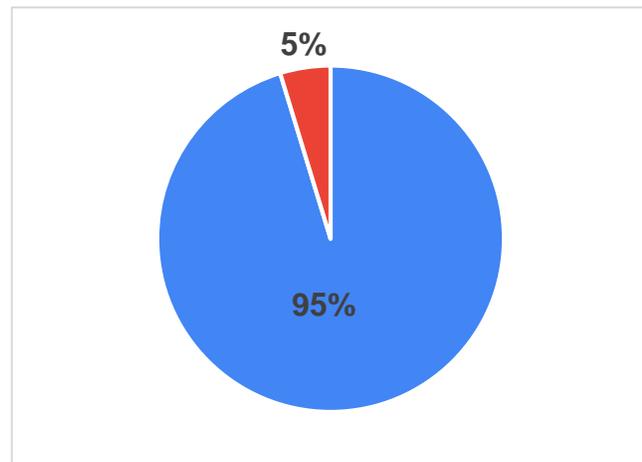
<b>Detractores</b>	<b>50</b>	<b>6%</b>
<b>Pasivos</b>	<b>57</b>	<b>6%</b>
<b>Promotores</b>	<b>772</b>	<b>88%</b>
<b>Total</b>	<b>879</b>	<b>100%</b>



De acuerdo a los resultados se obtuvo un porcentaje de “LEALTAD” de nuestro grupo de valor del 82.1% donde tenemos un total de 772 promotores frente a 50 detractores sobre un total de 879 encuestas aplicadas, teniendo un aumento positivo del 8% frente al periodo anterior.

**7. Tasa de abandono**

<b>Diferencia afiliación - retiro</b>		<b>17540</b>
<b>Línea base socios 2024</b>		<b>18406</b>
<b>Tasa de Abandono</b>		<b>4.7%</b>




**Club Militar**  
 ¡Actitud, Perseverancia y Pasión!

Firmado Electrónicamente con AZSign  
 Acuerdo: 20240724-175706-c62cb6-966875490  
 2024-07-24T18:17:07-05:00 - Página 4 de 28

De acuerdo al total de 18406 socios para la vigencia 2024 y en acumulado con las afiliaciones con un total de 128 y unos retiros de 716 solicitudes se obtiene que para este segundo trimestre se tiene un acumulado de TASA DE ABANDONO del 4.7%

## ANÁLISIS POR SEDE

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

### SEDE PRINCIPAL-

De acuerdo a las encuestas consolidadas para este trimestre tan solo se recibieron un total de 05 encuestas, lo que es imposible realizar un análisis real de la satisfacción de los servicios prestados por las líneas de bienestar.

Sin embargo, se deja los comentarios dejados en dichas encuestas para su respectiva toma de acción correctiva, así:

- *LEALTAD*-¿Espero que haya disfrutado de nuestra hospitalidad, si no fue así, que fue lo que menos le gusto?
- ✓ La atención a los socios
- ✓ La mayoría de servicios estuvieron a una muy buena altura
- ✓ Excelente atención
- ✓ Las goteras
- ✓ La atención en el comedor principal

### Alimentos y bebidas

- *SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO*-¿Qué considera que debemos mejorar?
- ✓ Pésima atención en el restaurante Portofino (mala atención al llegar, demora en entregar las entradas y los platos fuertes, se tuvo que auto atender para las bebidas). Pésima atención en la cafetería del kiosco, venden productos que no tienen, el cliente tiene que cambiar pedido por los productos que tienen en vitrina.
- ✓ La comida
- ✓ El cumplimiento a los horarios de apertura del comedor principal.
- ✓ Mejorar el ingreso de las mascotas
- *TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO*-¿Algo que felicitar o mejorar?
- ✓ Felicito el servicio recibido el día de hoy en plaza café por parte de la funcionaria Juliet Pulido su amabilidad y excelente atención
- ✓ Mejorar la atención
- *ESFUERZO DEL SOCIO Y OPORTUNIDAD DE SOLUCIÓN*-¿Algo particular que nos quiera decir?
- ✓ Deben mejorar la atención a los socios y la carta de productos



## Alojamiento

- *SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO* -¿Qué considera que debemos mejorar?
- ✓ Renovar las habitaciones

### SEDE LAS MERCEDES-con un promedio del 86.7%

De acuerdo a los resultados obtenidos de las 410 encuestas realizadas, se analiza el resultado de las variables que se encuentran a nivel de Sede así:

- LEALTAD-resultado de 77.6%  
¿Espero que haya disfrutado de nuestra hospitalidad, si no fue así, que fue lo que menos le gusto?
- ✓ Falta turco- sauna-locker
- ✓ Nunca funcionan los toboganes, recuperar el lago, zonas húmedas sin funcionar
- ✓ las actividades de recreación- entretenimiento.
- ✓ falta recreación como antes para que haya disfrute grupal
- ✓ solo funciona jacuzzi- no hay donde guarden ropa
- ✓ Que en vez de mejorar se ve el desmejoramiento en las instalaciones
- ✓ las piscinas en malas condiciones, no hay tobogán, sauna y turco dañado, a desmejorado mucho el club
- ✓ Los apliques de los baños se están cayendo
- ✓ improvisación en las actividades de semana santa
- ✓ la atención de la mesera carolina muy mala debe mejorar su atención
- ✓ falto agua caliente en los baños
- ✓ la piscina de los toboganes no funciona
- ✓ en general fue muy amable, pero las instalaciones en particular la piscina de toboganes y parque infantil, están muy deteriorados sin funcionar
- ✓ Gracias a todos personal de recepción, comedores los exhorto a cada día ser mejores
- ✓ No hay atención oportuna, meseros se la pasan en el aire acondicionado y no atienden, es más costoso que un club de alta categoría
- ✓ la disposición de información al acercase al autoservicio no existe
- ✓ respetuosamente quiero felicitarles por el excelente servicio prestado tanto para mi, como para mi familia
- ✓ gracias por el servicio prestado
- ✓ disfrutamos la estadía tengo una observación sobre pet friendly porque en la estadía había una cabaña con chiguagua sin supervisión suelto fuera de la cabaña por lo anterior no estoy de acuerdo cuando no hay dueños responsables.
- ✓ sugiero retirar flores de papel - plastilina de la decoración del comedor principal que en mi concepto desluce la elegancia del lugar
- ✓ en general la hospitalidad y estadía fueron muy agradables pero el horario de la piscina del hotel lo deben de evaluar y solucionar la piscina del tobogán, ya que lleva mucho tiempo fuera de servicio
- ✓ la falta del segundo aire acondicionado en la cabaña y el poco menaje de comedor
- ✓ Que las piscinas cercanas a la cabaña 24 no está habilitado teniendo una piscina mayor



- ✓ considero que deberían implementar un gimnasio en las instalaciones de las mercedes
- ✓ tiempo atención comedor en la carta figura mojarra y no hubo
- ✓ recuperar lago y deportes acuáticos
- ✓ la piscina principal el parasol grande quitarlo y dejar los de plásticos se va mas aseado
- ✓ Que nos retuvieron las cédulas por más de 2 horas, tiempo que duró la realización de un bingo.
- ✓ veo sinceramente que se puede mejorar las instalaciones, las áreas de las piscinas y espacios para los niños
- ✓ me gustaría que habilitaran la parte de los toboganes y mejoren las puertas de las duchas
- ✓ felicitaciones han mejorado, falta trabajar en el mobiliario, dotación, ambientación de las habitaciones y baños.
- ✓ sin demeritar el esfuerzo realizado por todo el personal, el club (fachada) se ve deteriorado.
- ✓ Todo excepcional
- ✓ falta sauna, turco y locker
- ✓ limpieza de habitaciones
- ✓ la traída de perros a los cuales algunos dueños no los controlan
- ✓ los perritos ladran mucho en las cabañas y el sendero no está bien
- ✓ tardan en el restaurante para servir el desayuno, almuerzo
- ✓ gracias, por favor sacar una sede en Cartagena excelente servicio, volveremos en 2 años de completar traslado
- ✓ Falta un poco de mantenimiento y embellecimiento de habitaciones y cabañas
- ✓ Mesas viejas, muebles viejos, aires acondicionados viejo, mal estado mucha demorada en todo
- ✓ el olor de las habitaciones, la cena del evento, las áreas verdes muy descuidadas en general se ven muy deteriorado el club
- ✓ el servicio es muy bueno el personal muy atento, solo mejorar los tendidos, jardines y cancha de golf
- ✓ No estar al día con los campos deportivos, ejemplo campo de golf, las piscinas deben ser aparte los niños, los adultos ser aparte de los niños, los demás está bien
- ✓ si uno es socio, se debe de respetar el descuento del 20% aún se paga para firmar o por tarjeta debería aplicar el descuento si uno es socio
- ✓ Todo super bien, la atención es super buena
- ✓ lleva más de dos años el tobogán sin servir
- ✓ las cabañas están en mal estado no tenía agua, muchos insectos, tubería rota humedad, puertas dañadas,
- ✓ todo especialmente, la atención y el trato muy excelente el restaurante y la atención
- ✓ Me atendió Jhon excelente atención
- ✓ no limpiaron la habitación apropiadamente no había papel higiénico en el baño de la habitación principal cabaña 48
- ✓ loa precios de los alimentos sean incrementados de una manera considerable, ya que hay unos costosos
- ✓ Nada está bien servicio, buena atención
- ✓ La atención del personal es sobresaliente
- ✓ recreación para los niños.



- ✓ el servicio de alimentos
- ✓ la falta de mantenimiento y descuido de las diferentes zonas
- ✓ las cabañas del barrio santa fe en pésimo estado goteras no sirven las luces, ventiladores, ingresan animales, menaje incompleto el acceso con huecos muy difícil lleno de barro
- ✓ Descuido en las instalaciones se debería mejorar el mantenimiento apertura de toboganes
- ✓ más opciones de menús, mas iluminación en la zona de cabañas, faltan mesas de noche en cabañas
- ✓ uno felicitación especial al personal de meseros tanto de la cafetería como de Portofino el servicio.
- ✓ ruido de las camareras en los pasillos
- ✓ la falta de mantenimiento en zonas verdes y la falta de mantenimiento de cabañas y alrededor
- ✓ zonas comunes como senderos, palmeras, vegetación en general con mal mantenimiento
- ✓ en el club militar de Bogotá nos pidieron pagar en efectivo mientras que en el club las mercedes es obligatorio pagar en tarjeta
- ✓ en general se ofreció un muy buen servicio, el mesero y el personal fueron muy amables, fuera del corte de la carne que estaba un poco sobrecocido la comida estaba muy bien, me gustaría recomendar dejar de usar gorras, ya que puede resultar fuera de lugar.
- ✓ recreación y alimentación en otras piscinas
- ✓ ¿Qué paso con el tobogán?
- ✓ La red wifi no es muy buena, hoy en día la conectividad es importante y necesaria
- TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA- resultado de 94.9%

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

### Alojamiento- logro del 86.1%

- *SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO (70.5%)*
  - ¿Qué considera que debemos mejorar?
  - ✓ no dejar ingresar perros
  - ✓ los angeos de las cabañas, los ventiladores de techo y red wifi
  - ✓ habitaciones brindar espacios para colgar ropa humedad (vestidos de baños)
  - ✓ dotar nevera hizo falta jarrería
  - ✓ se había reservado una cabaña con 3 habitaciones y solo habían 2, el servicio de cafetería ha desmejorado en la opción de alimentación
  - ✓ poner aire acondicionado en las habitaciones de la cabaña
  - ✓ llevamos más de 30 años haciendo uso del club las mercedes con tristeza vemos la descendencia en las instalaciones: (agua caliente en las habitaciones).
  - ✓ remodelaciones de las habitaciones quedaron mal
  - ✓ siempre hay que pedir toallas de manos y tapetes
  - ✓ que la habitación cuente con nevera completa de liquido
  - ✓ el acceso a las cabañas al ser de piedra y con poca iluminación es un poco peligroso
  - ✓ El baño de la habitación estaba con fuga se dijo y no la arreglaron



- ✓ Mantenimiento de cabañas
- ✓ se deben comenzar a cambiar los equipos eléctricos domésticos como neveras, teniendo en cuenta que el de la cabaña no funcionaba
- ✓ el estado de las cabañas por tiempo se ven muy deterioradas.
- ✓ El inmobiliario demasiado antiguo parece ser que desde la época de mi Gral. Gustavo Rojas Pinilla no cambian los muebles. Las camas demasiado incómodas muy angostas
- ✓ aseo de la cabaña
- ✓ Los caminos hacia las cabañas estaban con barro y agua, en algunos lugares resbaloso, debería mejorar los puntos de acceso a las cabañas
- ✓ hace 20 años hacemos uso del club y nunca habíamos visto tan descuidado todo, habitaciones sucias, no nos hicieron, poco personal, falta mantenimiento, papel higiénico económico
- ✓ Tener la opción de tener agua caliente
- ✓ seguir con remodelación de las cabañas
- ✓ cabañas del barrio santa fe en pésimo estado
- ✓ Importante poner aire acondicionado en las habitaciones de las cabañas
- ✓ un poco más de aseo en las sábanas
- ✓ iluminación de cabaña poca luz interna
- ✓ la atención es pésima, todo es lento no hay suficientes alimentos, la cabaña no tenía todos los servicios
- ✓ los apliques de los baños están muy rotos por favor pidan garantía al constructor
- ✓ la cabaña # 21 puertas no ajustan, se deben revisar el sistema que tienen, baños zonas húmedas, las puertas no tienen pasador
- ✓ falta mejorar el aseo en las cabañas, las ollas tienen telarañas y zonas recreativas en mala estado
- ✓ los angeos de las cabañas, los ventiladores de techo y red wifi
  - CALIDAD DEL SERVICIO (69%)
  - TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO (108.2%)
- ¿Algo que felicitar o mejorar?
- ✓ muy bonitas las cabañas Veracruz.
- ✓ el servicio de recepción es excelente
- ✓ el personal es amable y dispuesto a cualquier requerimiento
- ✓ el tiempo de la recepción debe mejorar
- ✓ la atención de todo el personal es excelente
- ✓ la atención del personal
- ✓ aseo y mantenimiento
- ✓ felicito a los empleados del club militar muy atentos
- ✓ Que atendieron un poco más ágil a la hora de hospedarse
- ✓ El mantenimiento de las instalaciones
- ✓ cabañas en pésimo estado
- ✓ excelente servicio y atención de las recepcionistas



- ✓ mejorar la reserva muy lenta
- ✓ infraestructura deteriorada
- ✓ el ingreso de mascotas felicitaciones
- ✓ nada de felicitar dentro de lo normal o aceptable
- ✓ el ingreso de mascotas
- ✓ excelente atención
- *ESFUERZO DEL SOCIO Y OPORTUNIDAD DE SOLUCIÓN (96.6%)*
  - ¿Algo particular que nos quiera decir?
- ✓ revisar las cabañas antes de entregarla
- ✓ Servicio de aseo en las mañanas ruidosa, no tienen en cuenta los huéspedes que están descansando (risas-conversas-ruidos)
- ✓ el club se ve muy dejado, le hace mantenimiento
- ✓ La tarifa de aporte por sostenimiento no es acorde a el servicio. De milagro logre conseguir habitación esporádicamente solicito y no logro la reserva Creo que es necesario remodelar el inmobiliario y los jardines
- ✓ la extensión de recepción no funciona.
- ✓ las habitaciones están en muy mal estado (nevera oxidada y dañada)
- ✓ en la cabaña 71 sugiero colocar ventilador del techo o aire en sala y comedor.

#### Alimentos y bebidas-logro del 90.1%

- *SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO (77.1%)*
  - ¿Qué considera que debemos mejorar?
- ✓ felicitaciones a todo el personal por su hospitalidad.
- ✓ la comida, el riego de las plantas debe ser cuando baje el sol, hay demora en atender en el restaurante.
- ✓ menú infantil
- ✓ felicitaciones a todos los empleados y colaboradores
- ✓ variedad de bebidas en el bar
- ✓ Alimentación pizza sin sabor- carne en mal estado
- ✓ me encantaría un menú infantil
- ✓ la información de la oferta gastronómica, como es el servicio en el autoservicio y la persona de la caja ser amable y brindar oportuna información
- ✓ mayor oferta en carnes de res en el restaurante
- ✓ la propina voluntaria debe ser para personas que no paguen la cuota mensual
- ✓ a la pizza no le aplican salsa de base queda sin sabor
- ✓ Servicios, tiempos de preparación
- ✓ una carta más amplia
- ✓ variedad en platos/ desayunos completos
- ✓ mayor variedad de alimentos
- ✓ la experiencia del desayuno sábado 27 abril, regular deje la anotación
- ✓ Excelente, pagos en efectivo



- ✓ la organización del servicio en la atención del restaurante, se observa suficiente personal, con buena disposición pero falta organización para ,mejorar los tiempos de atención
  - ✓ rapidez servicio desayuno, rapidez cena
  - ✓ los precios del restaurante deberían ser acordes a un lugar normal
  - ✓ todo muy bueno, sin embargo hay que mejorar el tiempo de salida de los platos de la cocina- demora en 30 y 40 minutos
  - ✓ actualizar la carta del restaurante
  - ✓ los costos, las porciones de la comida con los precios tan elevados, cosas muy viejas en las habitaciones
  - ✓ las bebidas (jugos) fueron servidas en vaso de whisky así que eran muy pequeñas y la ensalada muy regular, así como la carne pasada de termino
  - ✓ estuve solo en restaurante y todo perfecto tal vez ampliar el menú
  - ✓ la variedad del menú, para la atención es EXCELENTE
  - ✓ variedad de postres
  - ✓ Bar: la forma de presentación de las bebidas no todas son el vaso de margarita capacitar al barman
  - ✓ La cantidad de la porción del almuerzo
  - ✓ la comida es muy costosa para lo que ofrecen el jugo es muy poco lo dan en un vaso mini vaso
  - ✓ los precios muy elevados en las comidas
  - ✓ Recomienda disminuir el uso de plástico en el comedor cucharas y plástico para cubrir la fruta
  - ✓ el desayuno en temporada alta solo tiene 1 cocinero preparando huevos demoran mucho
  - ✓ presencia de mascotas en áreas como cafeterías y restaurantes
  - ✓ la atención es pésima, todo es lento no hay suficientes alimentos, la cabaña no tenía todos los servicios
  - ✓ que reciban dinero en efectivo
  - ✓ la comida es muy costosa para lo que ofrecen el jugo es muy poco lo dan en un mini vaso
  - ✓ como recomendación hacer ampliación de la carta
  - ✓ que siempre tengan helado de vainilla, del resto muy buen servicio, comida muy rica todo perfecto
  - ✓ Tener un poco más de atención con el cliente, ya que al final no nos ofrecieron los tipos de postres
  - ✓ el sabor y olor de la carne presentaban un aroma y sabor desagradable
  - ✓ ampliar la carta muy limitada
  - ✓ el corte de la carne de filet mignon estaba más pasado de lo normal, por ende, la carne estaba más seca de lo habitual
  - ✓ que permanezca el pollo Maryland y la chuleta
  - CALIDAD DEL SERVICIO (78.3%)
  - TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO (107.9%)
- ¿Algo que felicitar o mejorar?



- ✓ El servicio es bueno
- ✓ Dar la posibilidad de pagar en efectivo
- ✓ el personal muy amable
- ✓ buenas atenciones del personal
- ✓ se ha desmejorado notablemente el servicio y la comida
- ✓ Felicito la atención del personal que mesa
- ✓ el amor con que nos atienden excelente
- ✓ No me atendieron
- ✓ la disposición de servicio de los funcionarios
- ✓ el personal de cocina fue muy cordial y receptivo
- ✓ la atención fue excelente y muy agradable
- ✓ muy buen sabor y presentación de la comida
- ✓ mucho felicitar la actitud y amabilidad del personal ha mejorado muchísimo
- ✓ resaltamos todos los servicios excelentes
- ✓ Mejorar la calidad de los "jugos naturales" ya que no son naturales, son industrializados.
- ✓ el que para firmar no mantenga el descuento
- ✓ mejoraron tiempos de atención y calidad
- ✓ excelente servicio al cliente
- ✓ felicitaciones, han mejorado
- ✓ excelente la atención de todo el personal
- ✓ los puntos de ventas son agradables
- ✓ como siempre todo organizado
- ✓ muy buena la atención del personal
- ✓ excelente servicio comedor principal - comedor exterior
- ✓ la atención del restaurante ha mejorado mucho de instalaciones satisfactoriamente la atención del personal de meseros
- ✓ servicios muy demorados, comprar algo de 2 mil con tarjeta
- ✓ sugiero que la comida sea más hiposódica
- ✓ creo que se puede mejorar el servicio de alimentación
- ✓ felicitaciones para los señores meseros muy buena atención
- ✓ el servicio en general siempre es bueno
- ✓ la comida de la carta es costosa y muy poca
- ✓ atención de los meseros
- ✓ la comida de la carta es muy costosa y muy poca
- ✓ todo el personal de trabajo muy atentos
- ✓ en la atención del restaurante excelente el servicio
- ✓ Excelente atención de Martha moreno
- ✓ felicito al personal por su excelente servicio, gracias
- ✓ el personal del restaurante es muy atento
- ✓ muy buena atención y servicio rápido
- ✓ buena atención y cordialidad de los empleados



- ✓ servicio al cliente excelente
- ✓ felicitar al personal muy atentos en comedor, cafetería y bar
- *ESFUERZO DEL SOCIO Y OPORTUNIDAD DE SOLUCIÓN* (97.3%)
  - ¿Algo particular que nos quiera decir?
- ✓ más variedad en las comidas que ofrece la piscina.
- ✓ variedad y precios de las comidas
- ✓ las bebidas calientes deben estar en cafeteras
- ✓ el personal es muy amable
- ✓ hay limitaciones del personal con la atención debido al usuario
- ✓ realicen estudio de los costos alimentos pueden mejorar
- ✓ muy buen servicio al cliente, los felicito
- ✓ buena atención y cordialidad del personal que nos atendió
- ✓ al mesero rolando vera excelente servicio

### Recreación y Deportes-logro del 86.9%

- *SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO* (69.5%)
  - ¿Qué considera que debemos mejorar?
- ✓ Arreglar los techos de las piscinas
- ✓ turco y jacuzzi y juegos para niños
- ✓ Recreacionistas
- ✓ Todas las piscinas abiertas
- ✓ Bingos, el lago, camino ecológico
- ✓ Lago y sendero ecológico
- ✓ Locker toboganes- mantenimiento en las piscinas
- ✓ zonas húmedas
- ✓ Me gustaría encontrar un profesor de natación.
- ✓ instalación de locker
- ✓ Actividades recreacionales
- ✓ el lago para poder pescar
- ✓ El turco ni el jacuzzi funciona
- ✓ recreación para niños y adultos
- ✓ arreglo de turco y actividades recreativas
- ✓ locker toboganes mantenimiento en las piscinas
- ✓ polvo ladrillo
- ✓ lago sendero ecológico
- ✓ Zonas Húmedas, recreación, lago y tobogán
- ✓ Mas deportes, más caminatas
- ✓ cabalgata, zonas húmedas
- ✓ el turco ya hace más de dos años no funciona
- ✓ pistas de carreras para carros



- ✓ sauna, tobogán, lago, golf
- ✓ se hace necesario aplicar polvo ladrillo a las canchas tenis
- ✓ Lugares con más sombra en la parte de la piscina principal, llevan más de dos meses sin corregir el techo de la piscina
- ✓ ampliar un poco el tiempo de las piscinas
- ✓ la piscina del tobogán va para dos años fuera de servicio y no se una solución pronta, mantenimiento parea varias cabañas
- ✓ buscar la forma de habilitar el sendero ecológico
- ✓ Las áreas piscina toboganes cerrados, no hay espacio acuario para los niños
- ✓ horarios un poco más flexibles para los asociados
- ✓ el turco y sauna están fuera de servicio
- ✓ Los gimnasios muy pocas maquinas
- ✓ Tobogán- sendero ecológico
- ✓ Tobogán, cancha de futbol
- ✓ recuperar el lago y el tobogán
- ✓ recreación para niños y venta de alimentos piscina hotel
- ✓ más actividades recreativas
- ✓ el campo de golf
- ✓ más recreación para los niños
- ✓ servicio y uso de piscinas de los barrios
- ✓ todo el servicio es excelente
- ✓ mantenimiento cancha tenis
- ✓ Campo de golf - poner en servicio las piscinas
- ✓ Colocar los techos faltantes en la piscina
- ✓ Mejorar espacios de diversión, no hay juegos niños
- ✓ se debería recuperar el escenario de golf
- ✓ el cuidado de campo de golf y la calidad de los alimentos
- ✓ jornada de zumba los sábados
- ✓ locker toboganes mantenimiento en las piscinas
- ✓ cancha de golf- lago – senderos
- ✓ no hay juegos para los niños en buen estado adicional a la piscina
- ✓ re abrir los toboganes
- ✓ Mantenimiento pintura- agua caliente- servicio tobogán -camino ecológico
- ✓ el cuidado de campo de golf, ya la calidad de los alimentos
- ✓ la piscina apagada a las cabañas debería tener servicio de música y bar
- ✓ las instalaciones- mobiliario-mesas de pin pon-sillas
- ✓ podrían tener un ambiente más festivo y animado en las piscinas
- ✓ mantenimiento mesas y sillas de la piscina central
- ✓ los senderos peatonales necesitan mantenimiento al igual que las palmeras que se encuentran secas varias piscinas deshabilitadas
- ✓ ms elementos y escenarios deportivos



- ✓ turco-jacussi y sauna no calientan
- CALIDAD DEL SERVICIO (70.5%)
- TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO (108.5%)  
¿Algo que felicitar o mejorar?
- ✓ hay que mejorar en actividades recreativas
- ✓ zonas húmedas no funcionan
- ✓ mejorar las bicicletas
- ✓ el buen servicio
- ✓ sauna, turco sin servicio
- ✓ camino para montar bicicleta
- ✓ Actividades recreativas divertidas
- ✓ personal muy amable con nosotros
- ✓ Turco, sauna sin servicio
- ✓ recuperar el campo de golf
- ✓ muy limpia las zonas deportivas
- ✓ muy atentos los señores salvavidas
- ✓ reparar pronto el tobogán
- ✓ mantenimiento áreas deportivas.
- ✓ campo de golf- piscinas
- ✓ el personal y zonas húmedas
- ✓ dedicarles mantenimiento a canchas de tenis
- ✓ mejorar mantt de las bicicletas
- ESFUERZO DEL SOCIO Y OPORTUNIDAD DE SOLUCIÓN (99.3%)  
¿Algo particular que nos quiera decir?
- ✓ solo hay una mesa de ping pon.
- ✓ El tobogán esté en funcionamiento
- ✓ cuando hay tobogán
- ✓ más polvo de ladrillo en las canchas
- ✓ extender horario piscina entre semana
- ✓ felicitar la atención de las niñas de zonas húmedas
- ✓ actividades recreativas
- ✓ ampliar el horario de la piscina hotel
- ✓ felicito la atención en sauna y jacussi
- ✓ crear mejores espacios pensando en los niños

#### Eventos-logro del 84.4%

- SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO (58.8%)  
¿Qué considera que debemos mejorar?
- ✓ recreación y concursos
- ✓ actividades variados no solo bingo

**Dirección:** Carrera 50 N° 15-20 Bogotá

**Conmutador:** (57-601) 2905077

**Página Web:** [www.clubmilitar.gov.co](http://www.clubmilitar.gov.co)

GLA-I01-F02 / V10 - 23/06/2023

Página 15 | 26



 Club Militar  
Actitud, Perseverancia y Pasión!  
Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20240724-175706-c62cb6-96875490  
2024-07-24T18:17:07-05:00 - Pagina 15 de 28

- ✓ actividad social
- ✓ más eventos recreativos familiares
- ✓ el volumen de los eventos en horas de la noche es muy elevado
- ✓ Mayor Publicidad de los eventos
- CALIDAD DEL SERVICIO (72%)
- TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO (108.2%)  
¿Algo que felicitar o mejorar?
- ✓ la organización de cada evento excelente y la comida es excelente la atención del personal es de admirar
- ✓ se esmeran por los eventos.
- ESFUERZO DEL SOCIO Y OPORTUNIDAD DE SOLUCIÓN (98.5%)  
¿Algo particular que nos quiera decir?

### 🇨🇴 SEDE SOCHAGOTA-con un promedio del 92.4%

De acuerdo a los resultados obtenidos de las 464 encuestas realizadas, se analiza el resultado de las variables que se encuentran a nivel de Sede así:

- LEALTAD-resultado de 87.3%  
¿Espero que haya disfrutado de nuestra hospitalidad, si no fue así, que fue lo que menos le gusto?
- ✓ Falta de control de inventario ropa lavandería
- ✓ Que no hubiese servicio de piscina, por lo demás todo estuvo excelente
- ✓ Hacemos la observación que siempre que venimos al club el ascensor fuera de servicio
- ✓ El cierre de la piscina y las zonas húmedas
- ✓ NOTA: A adecuar mediante un color resaltante la salida de la ducha. No existe nada visual que prevé el peligro mi hijo se tropezó y se lesiono una uña. Gracias
- ✓ Agua caliente solo hasta las 5:30 am
- ✓ El no poder hacer uso de zonas húmedas
- ✓ La amabilidad, la limpieza, la atención, la calidad de todo en general
- ✓ Falta renovar colchones, gracias
- ✓ Muchas gracias, excelente estadía
- ✓ Sería importante hacer arreglos y mantenimientos entre semana
- ✓ Felicidades estuvo excelente el servicio
- ✓ limpiar cancha de basketball
- ✓ Es evidente que este es el más hermoso sitio para disfrutar y lo más importante, siempre se mantiene muy bien en estética, atención y servicio, gracias
- ✓ excelente lo de la autorización de mascotas
- ✓ En el restaurante un poco enredados en los pedidos
- ✓ Calidad alimentos
- ✓ Por mejorar los servicios de cocina, la calidad de los alimentos y tiempos de servicio
- ✓ Alimentación puede mejorar
- ✓ Los precios del restaurante don muy exagerados tomen referencia del club de la FAC.



- ✓ Mantenimiento de puertas de baños en general, zonas húmedas, restaurante, cabañas, del seguro o cierre de puertas
- ✓ Necesita otros ascensores en caso de que uno de ellos no trabaje como pasó en este viaje
- ✓ Zona más pet friendly, gracias
- ✓ Muy mal servicio, el restaurante, comida cruda, sin sabor, pésimo Chef
- ✓ La política pet friendly es absurda y ridícula
- ✓ La atención, las instalaciones, el ambiente, todo muy bonito
- ✓ Seguramente habrá que mejorar algo, pero realmente LO MEJOR, es lo más importante. Gracias
- ✓ Mucha demora y calidad en atención en almuerzo
- ✓ La comida fue excelente
- ✓ Ingreso de mascotas podría ser sin costo
- ✓ No avisaron que tocaba reservar para el bingo y mucha gente se quedó por fuera. En esta época deben considerar espacios 100% petfriendly, ellos hacen parte de la familia. No deben quedarse encerrados y no se debería cobrar su ingreso
- ✓ Un espacio hermoso y una atención inigualable
- ✓ Servicio, calidad, amables, excelentes instalaciones
- ✓ El jugo, la mitad del vaso espuma, la carne dura
- ✓ No poder entrar en bermuda a comer
- ✓ No, lo único fue lo del daño de los conectores de luz
- ✓ La buena disposición y atención de todos los miembros administrativos y Comedor
- ✓ No hubo servicio de caldera
- ✓ Si, la recomendación de mi nieto mantenimiento a los columpios
- ✓ Tanto la cantidad, como la calidad de los platos ha desmejorado
- ✓ Que en la carta no encontrara la entrada "camarones al ajillo"
- ✓ Felicito al personal muy atento en todos los requerimientos, las instalaciones del Club con respecto a mi visita anterior, de 10 puntos, obtiene 12. Está muy lindo el Club, felicitaciones
- ✓ Que el menú no tenga mayor variedad
- ✓ En general el servicio es muy bueno
- ✓ Falta administración y control en aspectos generales del Club, todo para mejorar el bienestar
- ✓ No había agua caliente en la cabaña
- ✓ En el baño de la habitación 108 de discapacitados se filtra el agua que vine del jacuzzi, es bueno revisarlo
- ✓ Que sea virtual la encuesta
- ✓ Ascensor dañado
- ✓ La única observación para tener en cuenta es una adecuada atención en el área de la piscina
- ✓ No se pudo desfrutar de la piscina, el agua fría
- ✓ Siempre el servicio es excelente, lo único por decir es tener en cuenta opciones veganas
- ✓ Que no hay baterías de baños para niños
- ✓ Ampliar servicio de restaurante, es muy corto, igual bebidas
- ✓ El jugo de mora (en leche) carecía de sabor, se podría mejorar
- ✓ El precio de la botella de vino blanco Casillero, es exagerado frente a los de 375 ml
- ✓ Cama principal, ruidoso el colchón o base cama



- ✓ Está muy bonito y decorado el Club
- ✓ Se hace necesario el cambio en forma definitiva del ascensor
- ✓ El personal del restaurante no es hábil
- ✓ Excelente servicio, se ve el progreso en todos los servicios, felicitaciones
- ✓ El horario de la misa
- ✓ Excelente que tengan abierta la tiendita. Importante que tengan productos básicos de aseo personal. Jabón, cepillo de dientes, crema dental. Gracias
- TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA- resultado de 100%  
¿Podríamos mejorar en?:
- ✓ Ampliar las instalaciones y de pronto el tiempo.
- ✓ Instalar cajero automático

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

### Alojamiento- logro del 93.9%

- *SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO* (83.8%)  
¿Qué considera que debemos mejorar?
- ✓ Almohadas cabañas muy altas
- ✓ Menaje de cocina / huele a humedad cajón cocina
- ✓ Las almohadas son muy altas y duras
- ✓ Debe mejorar el aseo de la cabaña, había animales y no fue posible disimular de la piscina
- ✓ garantizar el aislamiento del sonido de las demás habitaciones
- ✓ Habitación tenía una puntilla salida. Es menor, nada grave, pero mantenimiento recomendado
- ✓ La leña para las chimeneas
- ✓ En la cabaña colocar baranda en la rampla
- ✓ Es absurdo que permitan ingreso de mascotas y no puedan estar en ningún lugar ni exteriores, no puede uno quedarse con ellos todo el tiempo
- ✓ La calidad del papel higiénico es muy ordinaria para el precio de la habitación
- ✓ Mantenimiento de la habitación
- ✓ Funcionamiento ascensor
- ✓ La cabaña no tiene calentador de agua
- ✓ Horario para entrega de habitaciones, puntualidad
- ✓ Habitación: mejorar iluminación. En el baño poner una porta shampoo (repisa de baño de ducha)
- ✓ Rampas internas para personas con dificultad en la movilidad
- *CALIDAD DEL SERVICIO* (85.1%)
- *TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO* (106.5%)  
¿Algo que felicitar o mejorar?
- ✓ Almohadas muy altas
- ✓ De Mantenimiento optimo el estado de las instalaciones y limpieza de las mismas
- ✓ Las personas son extremadamente amables y serviciales

- ✓ He venido con esta 3 veces desde Cali y siempre es excelente
- ✓ Muchas cosas: la limpieza, la organización, la seguridad, el paisaje
- ✓ Han mejorado mucho las cabañas
- ✓ Todo está muy bien cuidado ordenado y limpio
- ✓ Atención de recepción y restaurante
- ✓ Me hospedé en cabaña y está muy linda, el servicio y la atención también muy buenos
- ✓ Muy confortables las habitaciones
- ✓ Las niñas de recepción, botones y meseros
- ✓ Atención en recepción, bar y zonas húmedas
- ✓ Papel higiénico de mejor calidad, las mujeres somos más delicadas y ese papel lastima
- ✓ La remodelación de las habitaciones
- ✓ La atención del personal y el estado de las cabañas
- ✓ Limpieza, orden, mantenimiento
- ✓ La remodelación de las habitaciones falta lo mismo en las instalaciones del Club
- ✓ Atención recepción
- ✓ El señor Edgar Cristancho: Su amabilidad. Excelente atención en recepción
- ✓ La atención siempre es muy agradable, las instalaciones siempre impecables y bien cuidadas
- ✓ Se deben revisar los imperfectos en las paredes, los cuales con resane mejoran su presentación
- ✓ Las 2 recepcionistas Dayani y Camila
- ✓ El servicio del camarero
- ✓ Muy bien, en la habitación 109 no sirve el extractor. Los perros están sin correa en el área de la piscina
- *ESFUERZO DEL SOCIO Y OPORTUNIDAD DE SOLUCIÓN (100%)*
  - ¿Algo particular que nos quiera decir?
  - ✓ Verificar que los bombillos e iluminación sirvan
  - ✓ Agua Caliente en los baños antes de la 5:30 Am
  - ✓ El Club se ve muy bien mantenido, limpio y acogedor. Nuestra habitación excelente - las áreas de piscina se ven lindas
  - ✓ Excelente la presentación y decoración, magnífica la atención, excelencia en todos los aspectos
  - ✓ Felicitarlos por su servicio y sugerir la construcción de más cabañas
  - ✓ Sería bueno proveer las cabañas de jabón lavaloz
  - ✓ No había agua caliente
  - ✓ algunos huéspedes no respetaron los dormitorios generando ruidos e incomodidad en la madrugada.
  - ✓ Una pequeña observación, revisar los marcos de las puertas del baño habitación 305, tapa de inodoro, deficiencia en rampas y el ascensor
  - ✓ El tiempo de espera del botones es muy amplio, cuando se llega, se espera estar en la habitación lo más pronto posible



- ✓ El llamado a misa por altoparlante muy temprano, no permite el descanso de los huéspedes. Terribles
- ✓ Disponibilidad de cabañas
- ✓ Han mejorado las instalaciones y el personal amable y servicial
- ✓ Valorar precios de estadia
- ✓ Es un placer ser socio de este Club, donde realmente se disfruta del descanso en familia, gracias al excelente servicio
- ✓ El ascensor merece un buen mantenimiento
- ✓ Nos gustó mucho el servicio y la limpieza de las instalaciones
- ✓ Iluminación habitación poca
- ✓ Vender productos de aseo - kit de emergencia (cepillo de dientes)
- ✓ felicitaciones por el buen mantenimiento e las instalaciones
- ✓ Cuando sea posible tener más recursos, cambiar las toallas de las habitaciones
- ✓ Me parece que falta iluminación en la habitación
- ✓ En lo posible del presupuesto ir renovando las toallas de las habitaciones
- ✓ Mejorar el wifi no funciona en las habitaciones
- ✓ Contemplar en la noche en temporada alta, dispongan de 2 o 3 empleados en recepción para chequeo
- ✓ En lo probable ir renovando las toallas de las habitaciones
- ✓ En las duchas de la cabaña 1, el agua no calienta y el chorro sale muy disperso
- ✓ No hice uso de los demás servicios. Muy bien arreglada las instalaciones y el aseo
- ✓ Mejorar el WIFI, no funcionó
- ✓ Para adultos mayores, sería ideal que funcionara el ascensor. Sería recomendable aumentar en los lunes festivos la hora de salida (check - out) para aprovechar por más horas el Club
- ✓ es importante tener en cuenta la estadia para mascotas

### Alimentos y bebidas-logro del 95.5%

- *SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO* (89.9%)
  - ¿Qué considera que debemos mejorar?
  - ✓ Tiempo de servicio muy lento, personal muy atento y amable.
  - ✓ No hay bar, piscina fuera de servicio
  - ✓ Mas opciones de comida rápida a la habitación
  - ✓ Los huevos duros deben servirse sin cascara
  - ✓ El hecho de haber llevado el Bar a otro lugar y el diseño nuevo un total desacierto
  - ✓ El café un poco aguado
  - ✓ se debería tener la opción de poder escoger el tipo de pasta con respecto al plato penne con salmón carbonara, en Bogotá ese plato si se puede cambiar la pasta.
  - ✓ Servicio, tiempos de atención
  - ✓ El bar no es acogedor, es más un salón de juego, pero no tiene el aspecto y sensación de bar



- ✓ Tiempo de servicio, calidad de los alimentos
- ✓ Excelente la atención en el Comedor
- ✓ La atención en el restaurante debería ser más rápida.
- ✓ El tamaño del pan
- ✓ Los precios del restaurante son muy elevados
- ✓ El Chef en la supervisión de platos fuertes, "medallones" que no lo son
- ✓ Mejorar la preparación de los alimentos
- ✓ Calidad, cantidad y precios por comidas
- ✓ Más meseros porque nos tocó esperar en el almuerzo más del tiempo prudente en el día de la Madre
- ✓ Calidad del servicio, demorado
- ✓ Abrir la Cafetería y el Bar más temprano
- ✓ Implementar más Comedores y meseros para fechas especiales como el día de la Madre
- ✓ Servir los acompañantes calientes
- ✓ más personal de meseros en la temporada
- ✓ Tiempo de respuesta en el almuerzo del domingo
- ✓ Tener alguna opción en el menú para los que tenemos intolerancia o alergia a la lactosa
- ✓ La variedad de comida en los desayunos
- ✓ Incluir comida rápida en el menú
- ✓ No había servicio de bar
- ✓ Cambiar el menú del restaurante, que sea más variado
- ✓ Ceviche peruano para mejorar
- ✓ Agilidad un poco en el restaurante
- ✓ Mayor Horario en el bar
- ✓ Quiero felicitar al sr Simón de restaurante por su excelente amabilidad, cortesía y atención en nuestra estadía.
- ✓ Por favor incluir variedad en el menú, camarones al ajillo
- ✓ Incluir arepa boyacense; huevo en changua mas blando
- ✓ No congelar las empanadas
- ✓ Incluir en la carta nuevamente "camarones al ajillo"
- ✓ El jugo de mango está muy fuerte
- ✓ El menú ha cambiado, hace 3 años era mejor
- ✓ No hay servicio de mesero en la piscina
- ✓ El tiempo de servicio en el restaurante principal
- ✓ Que los meseros estén más atentos.
- ✓ Tiempo al momento de servir cafetería
- ✓ El ceviche peruano no debería tener tanta cama de lechuga
- ✓ Aumentar más posibilidades del menú
- ✓ Tener más variedad (vino, ginebra, vodka)
- ✓ Mejor variedad en el menú, ojalá frutos del mar
- ✓ Menú restaurante más diverso



- ✓ La misa volver a las 12:00; el bar quedó con muchas escaleras para eventos como el karaoke
- ✓ variedad en las comidas
- ✓ Todo fue satisfactorio, nos fue muy bien
  - CALIDAD DEL SERVICIO (88.8%)
  - TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO (104.8%)  
¿Algo que felicitar o mejorar?
- ✓ La atención excelente de todo el personal.
- ✓ Muy buen servicio acompañado de una muy buena comida
- ✓ Actitud personal
- ✓ Felicitaciones por el excelente servicio
- ✓ Muy buen servicio del Comedor, la comida muy rica
- ✓ el personal de servicio es muy amable
- ✓ Muy buen servicio del Comedor, la comida muy rica
- ✓ el personal de servicio es muy amable
- ✓ el personal de servicio es muy amable
- ✓ el personal de servicio es muy amable
- ✓ Sugerimos cambiar el arroz vegetariano. Merece que se sirva con generosa cantidad de vegetales y no es así
- ✓ La alimentación del Comedor y las masajistas
- ✓ La atención del personal, siempre dispuesto a colaborar
- ✓ Muy buena atención por parte del personal
- ✓ Muy buen servicio, muy bien la comida y la presentación
- ✓ Personal del Comedor, Edgar Fernando Guauque
- ✓ A los señores que atienden en el restaurante, muy formales en su atención
- ✓ Felicitaciones al Chef, exquisitos alimentos
- ✓ Muy buen desayuno y cena, pero las opciones de almuerzo no son tan buenas
- ✓ Muy buen desayuno y cena, pero las opciones de almuerzo no son tan buenas
- ✓ El servicio y la calidad en general
- ✓ Piña en mal estado en el desayuno
- ✓ La atención del personal, todos muy dispuestos a colaborar
- ✓ A pesar de pocos meseros y comedores, fue un buen servicio
- ✓ La atención tenida en el restaurante
- ✓ Muy buen sabor en las comidas, pero en los platos típicos necesitan más variedad
- ✓ La atención, el aseo y el Chef, felicitaciones al Chef
- ✓ Me gustaría zona de alimentación cerca a la piscina
- ✓ Una felicitación al personal en general por su amabilidad y buena disposición siempre
- ✓ La calidad y atención del personal del Club
- ✓ La actitud de las personas que sirven a la mesa y servicios generales
- ✓ el tinto es muy clarito
- ✓ La atención de Edgar en el restaurante
- ✓ El salmón estuvo rico



- ✓ Excelente sazón y sabor de la comida y servicio
- ✓ Personal del Comedor muy atento
- ✓ Atención y amabilidad de meseros en restaurante
- ✓ El ceviche peruano, atención rápida
- ✓ El sabor de la comida y la atención del personal, excelente
- *ESFUERZO DEL SOCIO Y OPORTUNIDAD DE SOLUCIÓN (98.7%)*  
¿Algo particular que nos quiera decir?
- ✓ Quisiera que ofertaran nuevamente el filete de cerdo con salsa hawaiana.
- ✓ Ensaladas pueden ser mejor
- ✓ Todo el Club está bien, pero el espacio del Bar era perfecto como para haberlo modificado, era un lugar ameno y muy acogedor
- ✓ Por favor dejar el róbalo a las Mercedes en el Menú
- ✓ Personal muy colaborador, excelente servicio
- ✓ Excelente acompañamiento de Edgar. Muy agradable
- ✓ Revisaría la carta
- ✓ Creo que es importante mejorar el bar
- ✓ Dificultad en los pedidos
- ✓ Mantener agua aromática todo el día
- ✓ En fechas especiales contar con más personal
- ✓ La parrillada del domingo por la demora estaba fría
- ✓ Aumentar horarios de bar y actividades nocturnas
- ✓ ojalá los pagos los reciban en efectivo también
- ✓ Permitir bermuda en el restaurante
- ✓ No entiendo porque quitaron de la carta la entrada "camarones al ajillo"
- ✓ Felicitar el gran servicio que prestan en el restaurante
- ✓ Hace algunos años, tenían una entrada de camarones al ajillo muy buena, deberían ponerla de nuevo
- ✓ Em temporada se debería tener un mesero que atienda en la piscina
- ✓ Se demora la comida en ser servida
- ✓ La gente muy querida y servicial
- ✓ El bar de piscina debería tener más variedad
- ✓ En el restaurante colocar servilletas desechables y en la habitación shampoo
- ✓ El personal de restaurante y cafetería es excelente (muchas gracias)
- ✓ Las arepas que sean rellenas de queso y no el queso encima
- ✓ El servicio en el restaurante es muy lento

### Recreación y Deportes-logro del 90.5%

- *SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO (79.1%)*  
¿Qué considera que debemos mejorar?
- ✓ Verificar mantenimiento de piscina
- ✓ Me parece que está todo bien



- ✓ Mantener zonas húmedas abiertas
- ✓ Mas caballos
- ✓ Colocar las marcas en las canchas de tenis
- ✓ El área de juego más alegre, que inviertan a utilizarlo, no tan oscuro
- ✓ Mantenimiento de las canchas de tenis
- ✓ Mantenimiento en el GYM
- ✓ Mas eventos recreativos
- ✓ Las zonas húmedas podrían ser gratis para invitados
- ✓ Implementar caminatas con avistamiento de aves y flora
- ✓ La luz de la piscina no se prendió en la noche
- ✓ El agua un poco menos caliente en la piscina de niños
- ✓ Arreglar el motor de la lancha
- ✓ Falta iluminación en Ping Pon y Futbolito
- ✓ Caballos cerca de la cabaña 4
- ✓ La atención y el personal desarrollan una excelente tarea. Gracias
- ✓ En la piscina falta atención
- ✓ Más actividades recreativas
- ✓ En la cancha de mini golf no hay un putt para jugar
- ✓ En el área de la piscina falta atención a las mesas, en estos momentos toca autoservicio
- ✓ El personal es muy comprometido, cálido y atento
- ✓ Colocar mejor iluminación en la mesa de ping pon
- ✓ Solo mantener los escenarios en condiciones / muy bien
- ✓ Todo fue satisfactorio, nos fue muy bien
- ✓ Deben informar al socio novedades que presenta la Sede. En mi caso no me informaron de las novedades con las zonas húmedas.
- CALIDAD DEL SERVICIO (77.2%)
- TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO (106.2%)  
¿Algo que felicitar o mejorar?
- ✓ la actitud del personal
- ✓ Los señores que atendieron las zonas húmedas muy amables.
- ✓ Si, a Don Alirio fue excelente su servicio y asesoría.
- ✓ Excelente servicio prestado en la zona de caballos
- ✓ Arreglar la parte metálica del encierre de la cancha,
- ✓ Felicitar la buena atención, de todos los colaboradores.
- ✓ La calidez humana, la limpieza del complejo en general, el mantenimiento
- ✓ Amabilidad del servicio y buena calidad en las zonas comunes
- ✓ Excelente atención y mantenimiento de las instalaciones
- ✓ Arreglo de jardines y continuar con el sembrado de Eugénias
- ESFUERZO DEL SOCIO Y OPORTUNIDAD DE SOLUCIÓN (99.6%)  
¿Algo particular que nos quiera decir?



- ✓ Se llega la piscina estaba sucia. Sin importar que este fuera de servicio sería bueno que este limpia.
- ✓ Verificar que los bombillos e iluminación sirvan
- ✓ Agua Caliente en los baños antes de la 5:30 Am
- ✓ Al personal de las zonas húmedas el señor Alirio
- ✓ Excelente servicio prestado en la zona de caballos
- ✓ Su profesor de tenis, Alirio es una persona dedicada a enseñar, educado cordial.
- ✓ Muy buen servicio de Edgar, Wilson y Sara
- ✓ Tuvimos inconveniente con la bicicleta acuática (varados en medio del Lago)
- ✓ se recomienda reparar las elípticas del gimnasio y ajustar todas las maquinas.
- ✓ Mas eventos recreativos
- ✓ Sería bueno tener más sombra en la piscina, porque el acrílico es muy caliente
- ✓ Todo ok, excepto la luz en la piscina en la noche
- ✓ Mejorar la iluminación en los salones de billar y ping pon
- ✓ El minigolf no tiene pods o sea que con los palos que hay no se puede jugar
- ✓ Excelente cuidado y mantenimiento en cada una de las áreas
- ✓ Felicitaciones al señor de las zonas húmedas
- ✓ La piscina de niños en las paredes está sucia

### Eventos-logro del 87.1%

- *SATISFACCIÓN DEL PRODUCTO* (65.5%)
  - ¿Qué considera que debemos mejorar?
  - ✓ Cantidad de personal para eventos especiales (Madre)
  - ✓ Programar eventos
  - ✓ No pongan música que se repite todo el tiempo y no anuncien la misa 10 veces antes de la hora
  - ✓ Mas eventos de la familia
  - ✓ Opciones en eventos (diferentes)
- *CALIDAD DEL SERVICIO* (76.5%)
- *TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO* (106.5%)
  - ¿Algo que felicitar o mejorar?
  - ✓ Actitud personal
  - ✓ El orden, aseo, la atención, la puntualidad
  - ✓ El buen servicio del personal
  - ✓ La organización y los eventos dispuestos
  - ✓ La organización del evento, sugerencia de música, arreglos, comida y servicio en general su exitosas. Felicitaciones
- *ESFUERZO DEL SOCIO Y OPORTUNIDAD DE SOLUCIÓN* (99.8%)
  - ¿Algo particular que nos quiera decir?
  - ✓ Promover o hacer tour por los pueblos cercanos
  - ✓ opciones de tours cercanos



- ✓ Falta un bingo por las noches
- ✓ La hora de la misa podrían pasarla a las 12 como antes

## CONCLUSIONES

- ✓ Para este segundo trimestre de 2024, se obtuvo un índice de satisfacción del 90% 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 82.1% (aumento frente al trimestre anterior del 8%)
  - CSAT: SATISFACCION DEL PRODUCTO-con un 74.4% (aumento frente al trimestre anterior del 5.6%)
  - CES: ESFUERZO DEL SOCIO- con un 98.7%-estable
  - SPS: CALIDAD DEL SERVICIO-con un 77.2% (aumento frente al trimestre anterior del 8,4%)
  - FCR: OPORTUNIDAD DE SOLUCION- con un 98.7%-estable
  - FRT: TIEMPO DE PRIMERA RESPUESTA- con un 89.1% (disminución frente al trimestre anterior del 3.5%)
  - TASA DE ABANDONO-con un 95.3%-con un acumulado del 4.7%
  - TMA: TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO- con un 105.4% (mejora para este trimestre en ser atendido a un promedio de 15 minutos)
- ✓ Para este segundo trimestre, no se analizó la satisfacción de la Sede Principal, teniendo en cuenta que solo aplico cinco (05) encuestas, lo que no permite un resultado confiable de acuerdo a la prestación del servicio que prestan las líneas de bienestar.
- ✓ 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 Misional Atención Integral al Socio

Elaboró: PD. Yenni Peñaloza R.

# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

## INFORME MEDICION DE PERCEPCION Y SATISFACCION-SEGUNDO TRIMESTRE 2024

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



Escanee el código  
para verificación

Id Acuerdo: 20240724-175706-c62cb6-96875490

Creación: 2024-07-24 17:57:06

Estado: Finalizado

Finalización: 2024-07-24 18:17:05

**Firma: COORDINACIÓN GRUPO MISIONAL ATENCIÓN INTEGRAL AL SOCIO**

Jorge Elmer Calderon

4466045

[jecalderon@clubmilitar.gov.co](mailto: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](mailto:ypenalosa@clubmilitar.gov.co)



**Club Militar**  
ACTUAL, PREVENIDO Y PASADO

Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20240724-175706-c62cb6-96875490  
2024-07-24T18:17:07-05:00 - Página 27 de 28



**Club Militar**  
Actual, Prevencivo y Punitivo  
Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 20240724-175706-c62cb6-96875490  
2024-07-24T18:17:07-05:00 - Página 28 de 28

## REPORTE DE TRAZABILIDAD

### INFORME MEDICION DE PERCEPCION Y SATISFACCION-SEGUNDO TRIMESTRE 2024

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



Escanee el código  
para verificación

Id Acuerdo:20240724-175706-c62cb6-96875490

Creación:2024-07-24 17:57:06

Estado:Finalizado

Finalización:2024-07-24 18:17:05

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ ypenaloz@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2024-07-24 17:57:07 Lec.: 2024-07-24 17:58:10 Res.: 2024-07-24 17:58:14 IP Res.: 200.91.222.50
Firma	Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar	Aprobado	Env.: 2024-07-24 17:58:14 Lec.: 2024-07-24 18:17:00 Res.: 2024-07-24 18:17:05 IP Res.: 200.91.222.50