

Estudio de Satisfacción Medición (Trimestre I - 2015) Ejecutivo

www.datexco.com

Informe: 10801
Proyecto: 248



Julio de 2015

● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence



COLOMBIA

PANAMÁ

USA

Objetivo General:

Determinar el nivel de satisfacción de aquellos usuarios que han hecho trámites para solución de vivienda y retiro de cesantías

Objetivos Específicos:

- Establecer el nivel de satisfacción general del servicio prestado por la Caja promotora de vivienda militar y policía
- Establecer el índice de satisfacción por proceso
- Identificar los puntos críticos de éxito para lograr un mejor desempeño en cada uno de los diferentes procesos
- Conocer qué factores de calidad son más relevantes para satisfacer a los usuarios
- Establecer fundamentos para el desarrollo de estrategias de mantenimiento de los clientes de la Caja
- Determinar las diferencias entre variables
- Percepción y expectativas de los servicios de la caja

2. Ficha Técnica

Nombre del proyecto de Investigación:	Estudio de satisfacción del servicio
Firma Encuestadora:	DATEXCO COMPANY S.A
Fecha de realización de campo:	Del 09 de junio al 26 de junio de 2015
Persona natural o jurídica que la realizó:	DATEXCO COMPANY S.A
Persona natural o jurídica que la encomendó:	CAJA HONOR (Caprovimpo)
Fuente de financiación:	CAJA HONOR (Caprovimpo)
Grupo Objetivo:	Afiliados a CAJA HONOR que hayan completado trámites de solución de vivienda y cesantías
Diseño Muestral Presencial:	Muestreo aleatorio simple
Diseño Muestral Telefónico:	Muestreo Aleatorio simple con barrido de base de datos
Marco Muestral Presencial:	Afiliados a CAJA HONOR de las diferentes sedes de alcance del Estudio
Marco Muestral Telefónico:	Base de datos provista por el cliente
Total encuestas realizadas	513
Total encuestas efectivas	513
Total encuestas base de análisis	513
Técnica de recolección:	Mixta: Presencial cara a cara y telefónica
Cobertura Geográfica:	Principales sedes de la caja: Barranquilla, Ibagué, Cartagena, Bucaramanga, Florencia, Medellín, Cali, Bogotá y Venecia (Bogotá)
Margen de error y confiabilidad (Precisión):	Se observa un error estándar relativo de estimación por debajo del 4.35% para tasas o proporciones con fenómeno de ocurrencia superior al 50 y con un nivel de confianza del 95% .
Fecha de entrega del informe:	de julio de 2015

● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

1. General

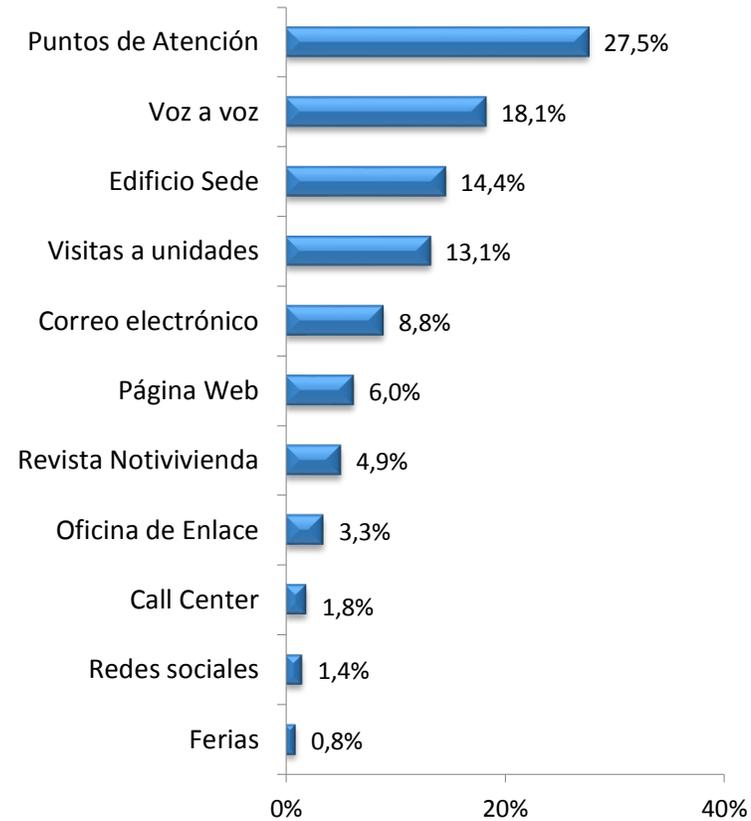
2. Satisfacción General

12. Demográficos

● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

1. General

¿Por qué medio se enteró usted sobre este modelo o servicio?

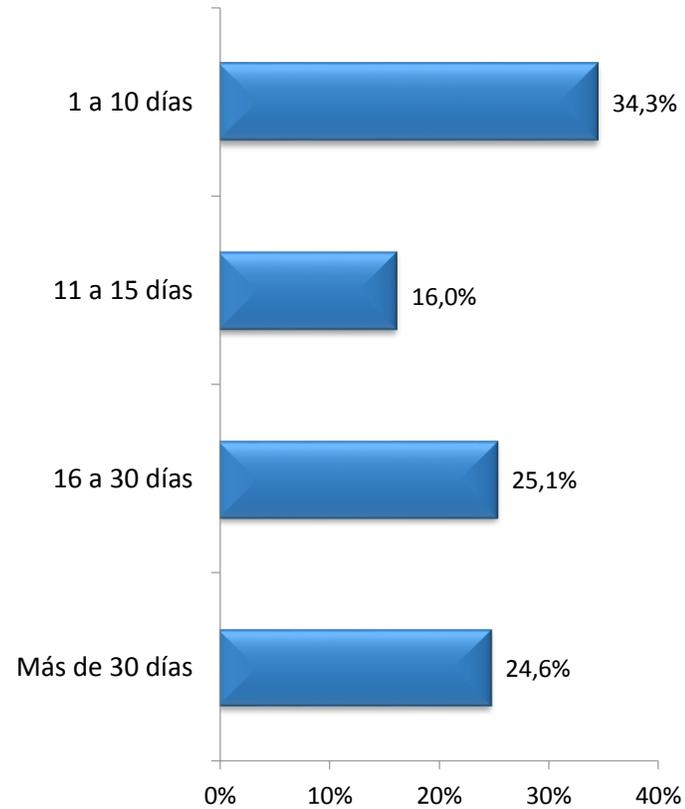


Base
513

● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

1. General

¿Me puede indicar en cuál de las siguientes opciones está el tiempo que demoró su trámite de vivienda?



Base
513

● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

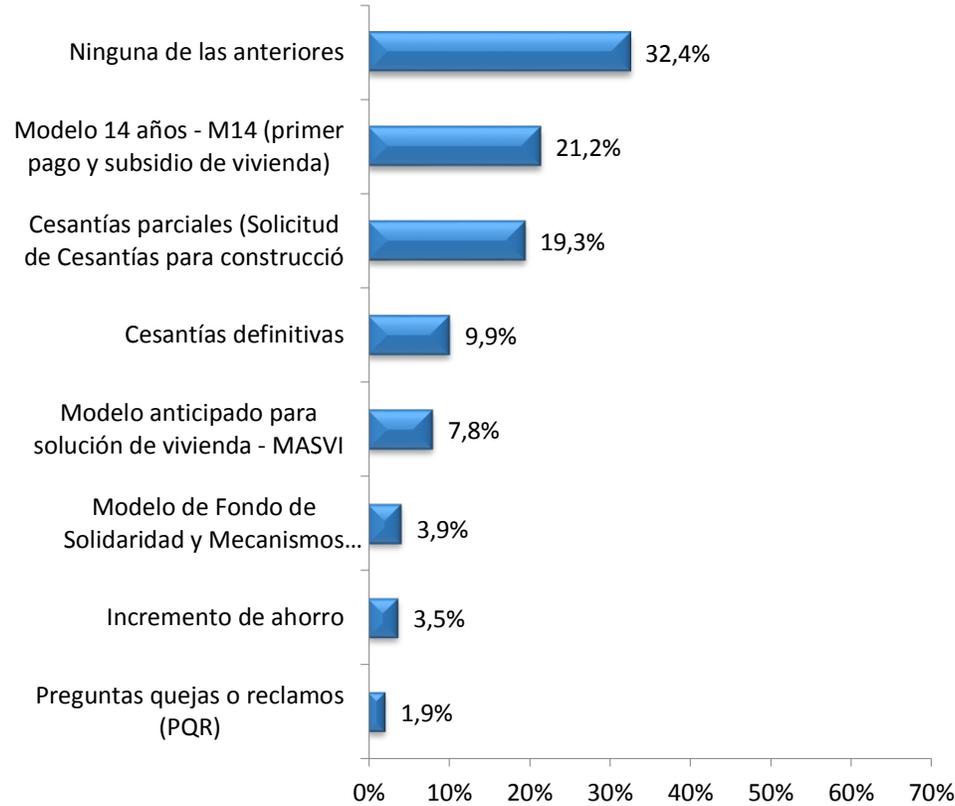
COLOMBIA

PANAMÁ

USA

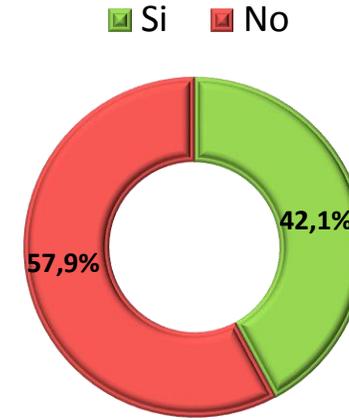
1. General

¿Qué otro trámite o solicitud ha realizado usted ante CAJA HONOR.



Base
513

¿Estaría dispuesto a aumentar el porcentaje de ahorro voluntario?

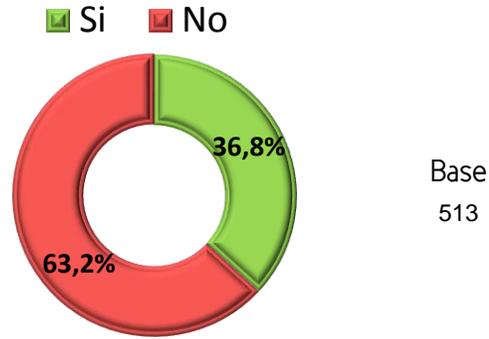


Base
513

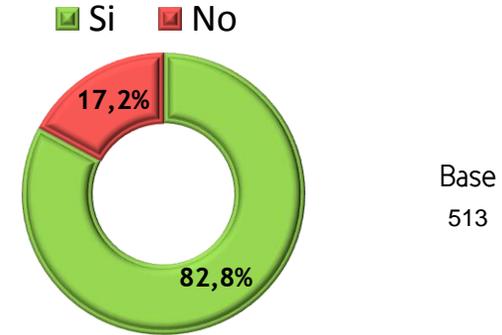
● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

1. General

¿Ha recibido el extracto vía correo electrónico de su cuenta de aportes o cesantías?



¿Le gustaría recibir el extracto vía correo electrónico de su cuenta de aportes o cesantías?



¿Cómo le gustaría recibir la información de cesantías y ahorros? .

Medio	%
Correo electrónico	76,4%
Medio físico	23,6%

Base 513



1. General

¿Cuántas veces ha recibido su extracto vía correo electrónico?

Extracto	%
1	30,7%
2	32,8%
3	15,9%
4	4,8%
5	4,2%
6	5,3%
7	1,6%
8	1,1%
10	1,1%
15	0,5%
20	1,1%
Nunca	1,1%

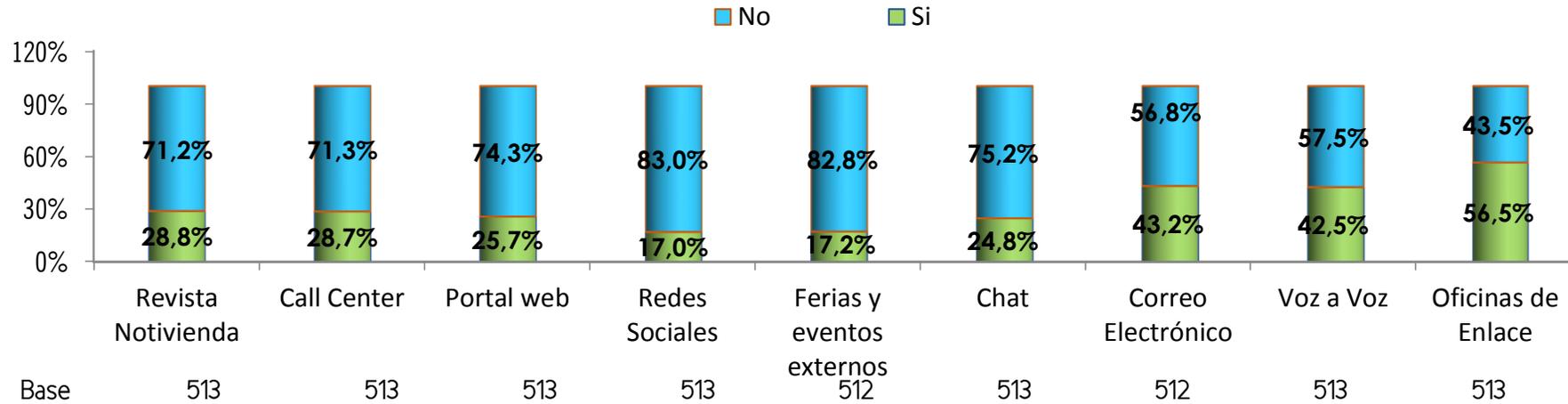
Base
189



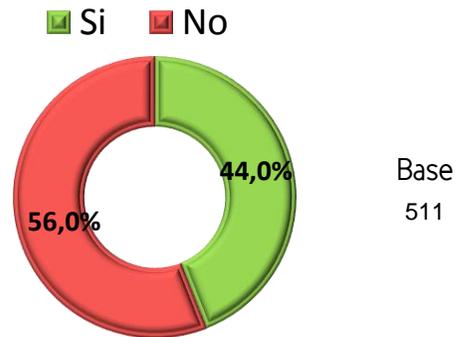
● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

1. General

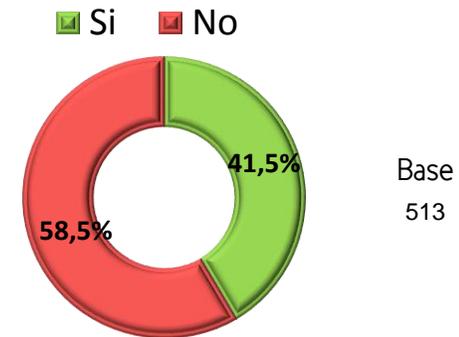
¿Hace uso de los siguientes medios de comunicación de CAJA HONOR ?



¿Está interesado en adquirir vivienda sobre planos?



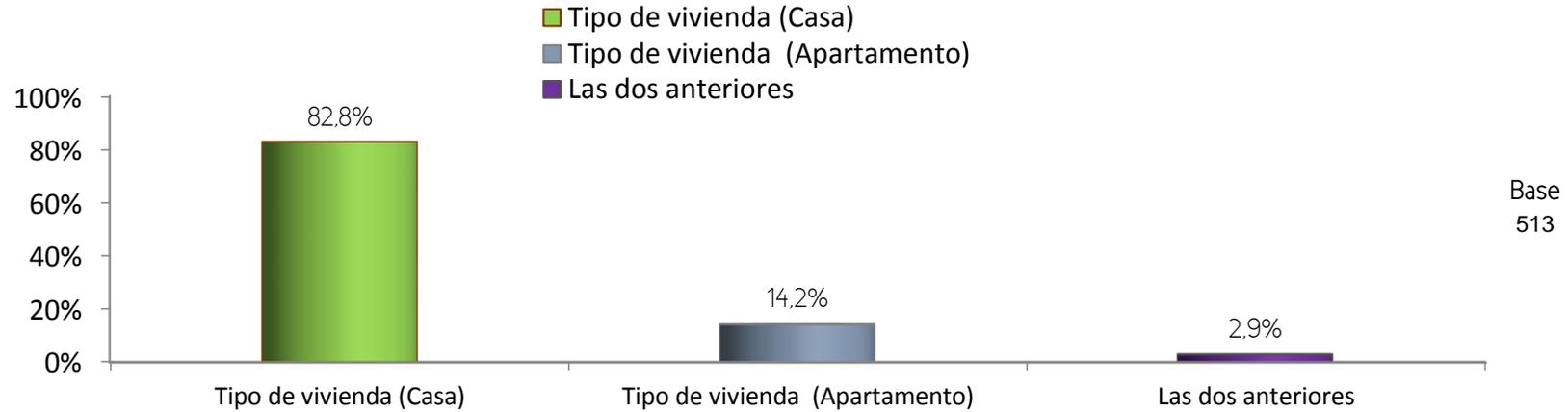
¿Conoce los beneficios de comprar vivienda sobre planos?



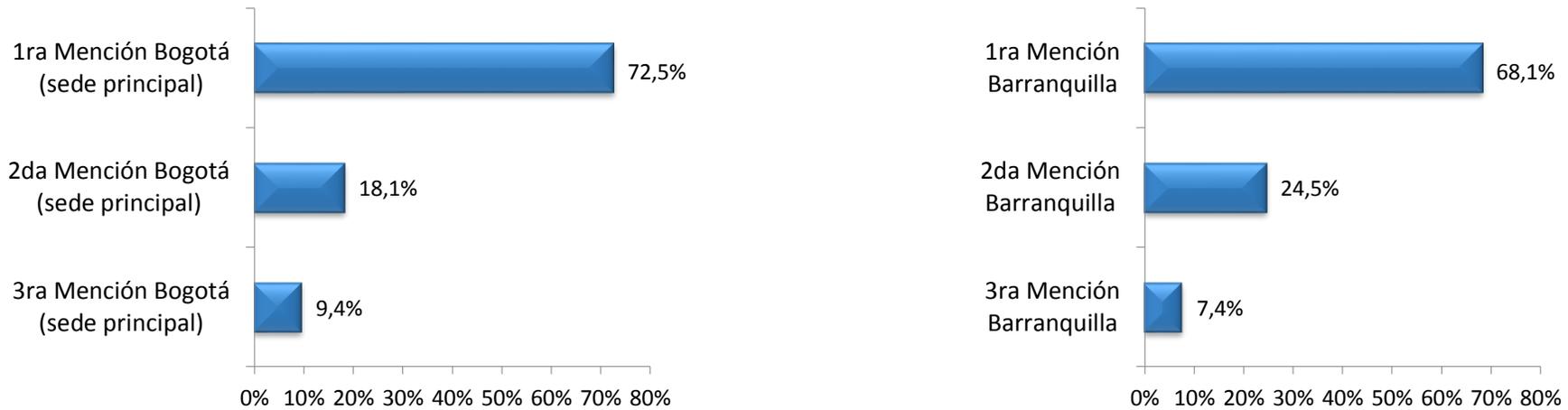
● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

1. General

¿Cuál es el tipo de vivienda de su preferencia?



En orden de preferencias ¿en qué ciudades le gustaría adquirir su vivienda, por favor mencione las tres primeras?



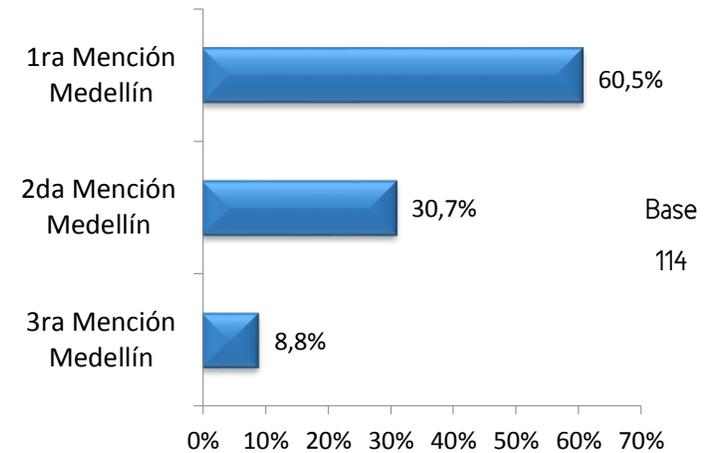
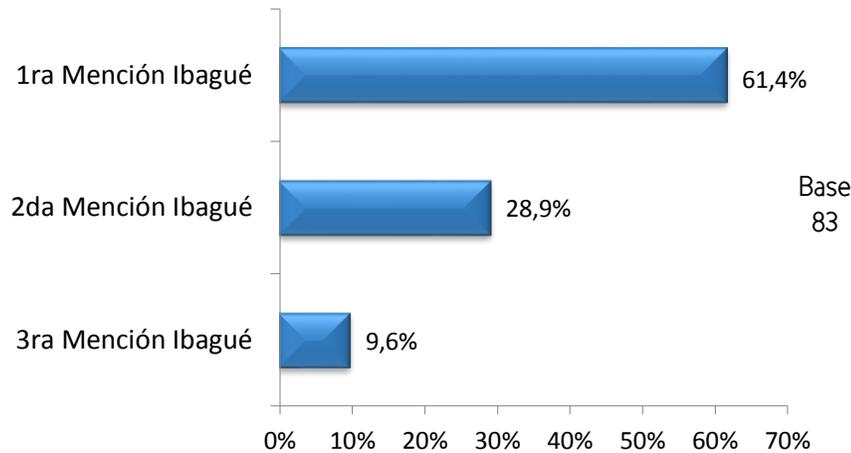
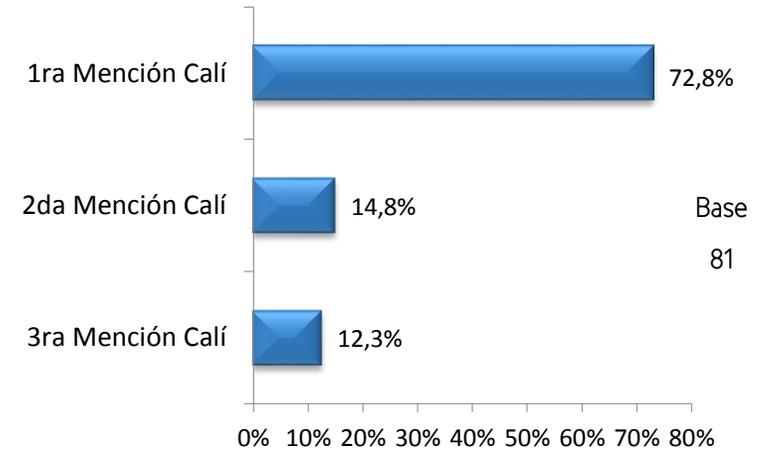
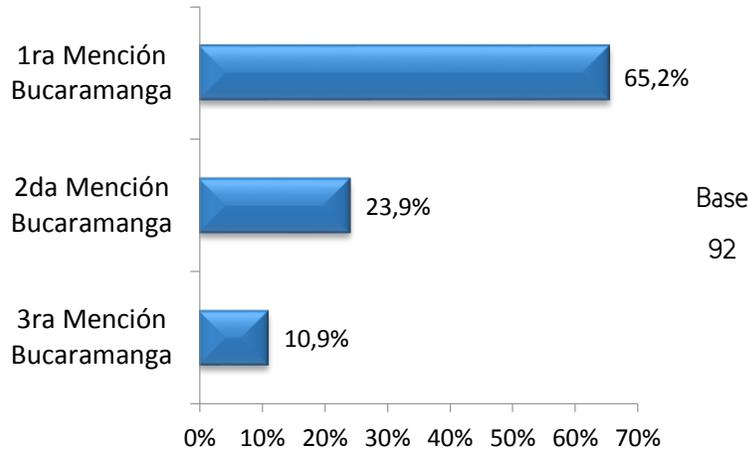
Base:138

M Research P Affairs D Digital B Intelligence

Base:94

1. General

En orden de preferencias ¿en qué ciudades le gustaría adquirir su vivienda, por favor mencione las tres primeras?



● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

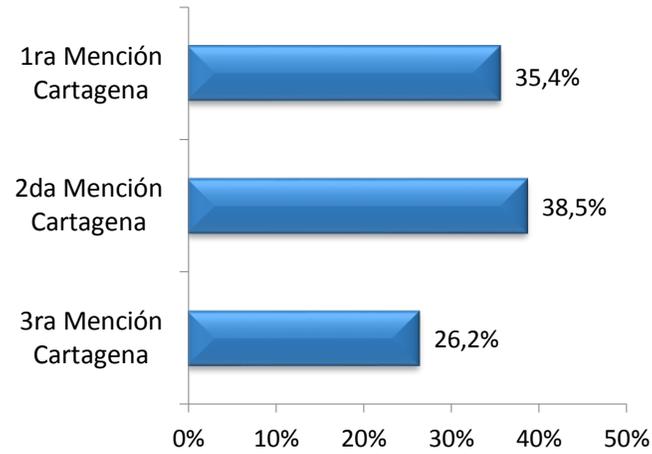
COLOMBIA

PANAMÁ

USA

1. General

En orden de preferencias ¿en qué ciudades le gustaría adquirir su vivienda, por favor mencione las tres primeras?



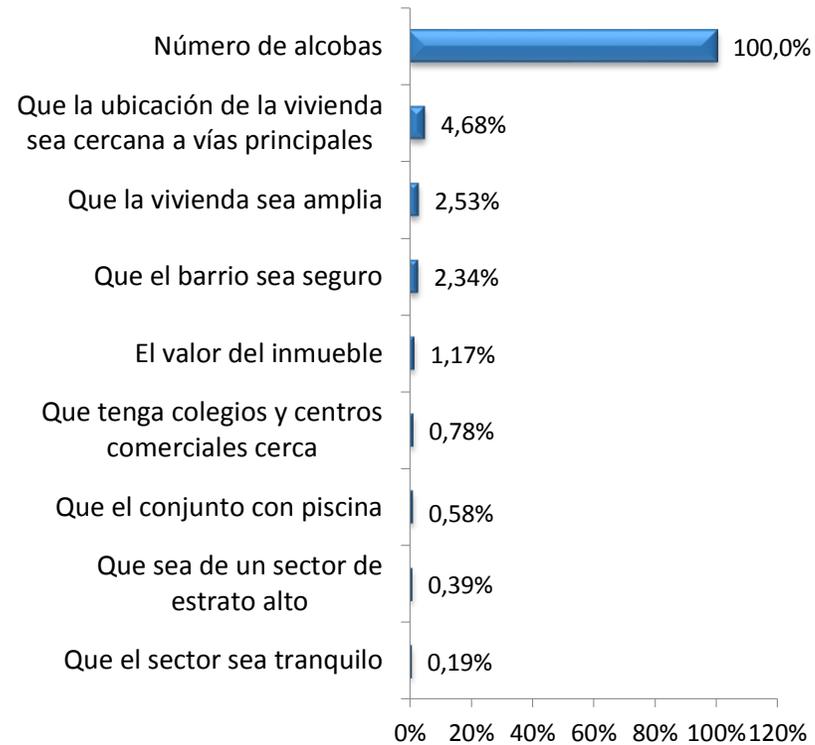
Base

65

● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

1. General

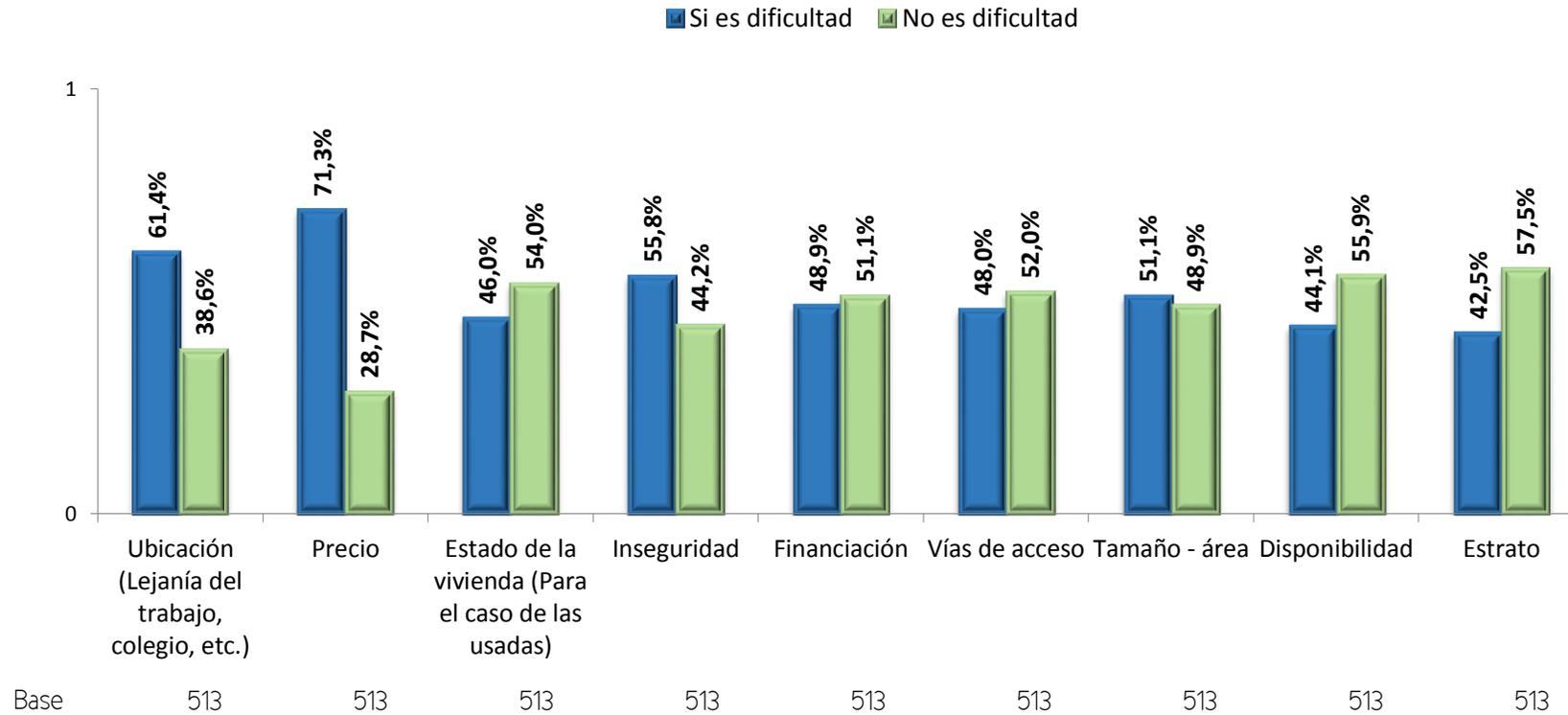
¿Cuáles son los aspectos más importantes que usted tiene en cuenta al momento de elegir la vivienda que va a comprar



● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

1. General

De las opciones que le voy a mencionar ¿dígame cual considera que es una dificultad, al momento de conseguir vivienda nueva o usada?

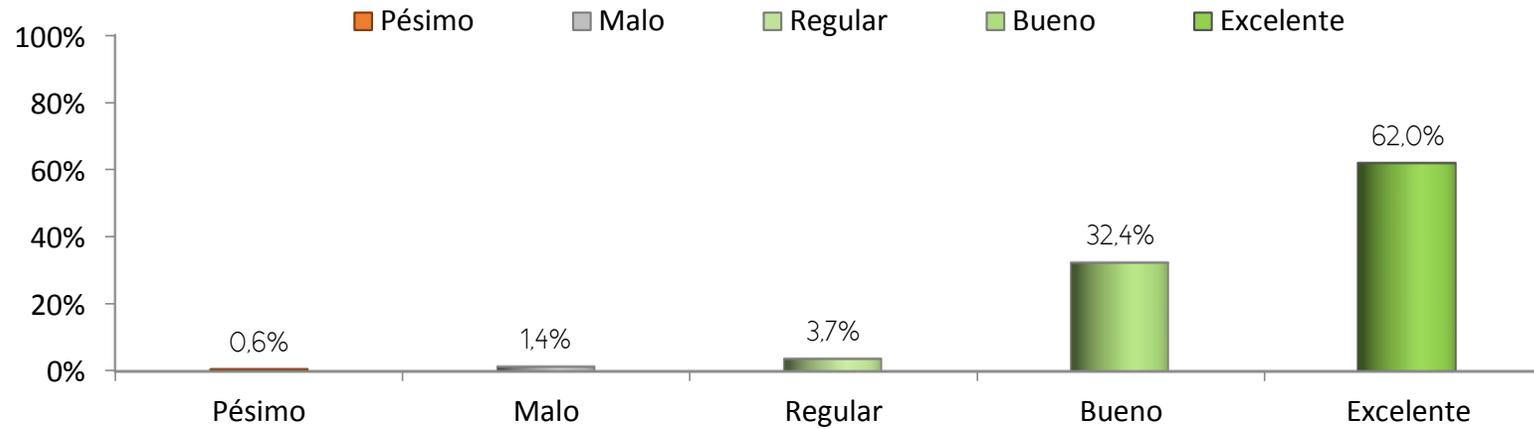


www.datexco.com

● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

1. General

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el Servicio en general que le presta CAJA HONOR:



Base
513

● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

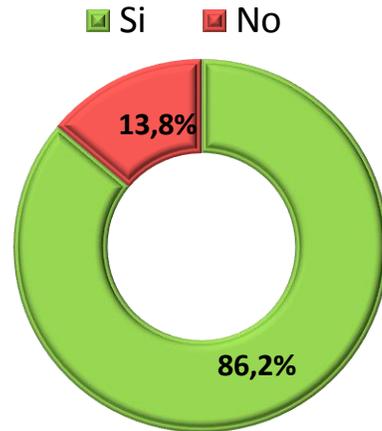
COLOMBIA

PANAMÁ

USA

1. General

¿Cumplió sus expectativas al momento de solucionar vivienda con **CAJA HONOR**?



Base
513

¿Por qué? Si

Por qué	%
Me salió satisfactorio la compra de mi vivienda	13,1%
Fue muy rápido el tramite	9,7%
El servicio que me brindaron fue excelente	9,0%
El tramite no tuvo ninguna complejidad	8,1%
Cumplieron con la expectativa que tenia sobre mi vivienda	7,9%
Pude obtener vivienda propia para mi familia	5,0%
El trámite se demoró un poco pero fue entregada mi vivienda	4,8%
Porque ya me habían informado	4,1%
Fueron muy amables los asesores que me ayudaron	3,4%
Me brindaron la oportunidad de tener una vivienda digna	3,2%
No tuve ningún inconveniente durante el tramite de vivienda	2,3%
Fue cumplido mi sueño de tener vivienda	2,0%
Porque me brindaron la información requerida por lo cual no tuve inconvenientes	2,0%
Me brindaron soluciones a mis necesidades	1,6%
Me ofrecieron tranquilidad con el dinero invertido	1,1%
Porque los proyectos que me ofrece son buenos	0,2%
Otros	0,2%
No responde	22,2%

Base
422

¿Por qué? No

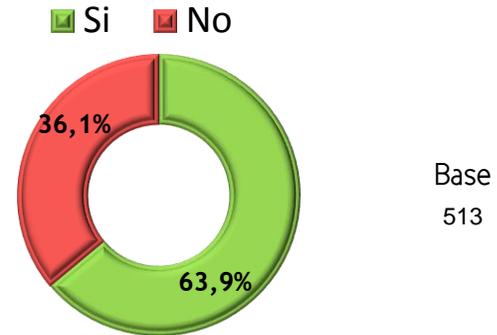
Por qué	%
Porque no tome la solución de vivienda	19,7%
porque aun me encuentro en tramite	14,1%
Porque los asesores no realizan los tramites como debe de ser	14,1%
No cumplio mis expectativas	14,1%
El tramite esta pausado por dinero faltante	9,9%
No responde	9,9%
Porque no me ofrecieron la información suficiente	8,5%
Tenia muy poco dinero para obtener vivienda	4,2%
No he iniciado el proceso	4,2%
Porque no me ofrece buenos beneficios	1,4%

Base
71

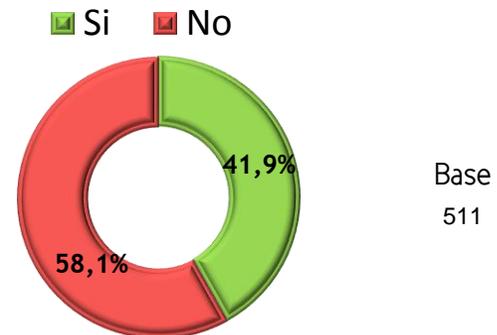
● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

1. General

¿La oferta de vivienda que tiene **CAJA HONOR** cumple con sus expectativas?



¿Solucionó vivienda con alguno de los proyectos promocionados por **CAJA HONOR**?



● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

1. General

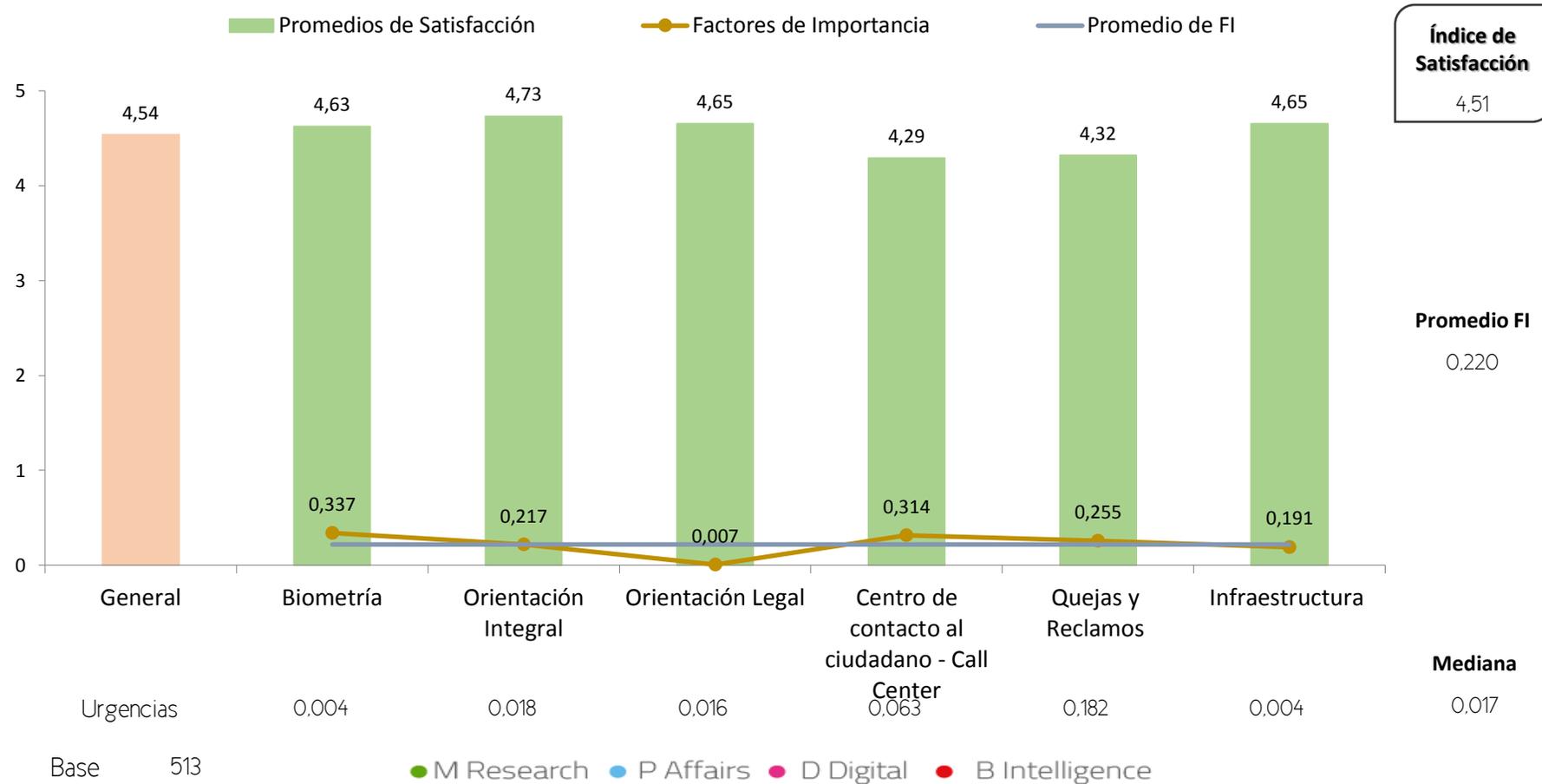
2. Satisfacción General

12. Demográficos

● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

2. Satisfacción General

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el Servicio en general que le presta CAJA HONOR:

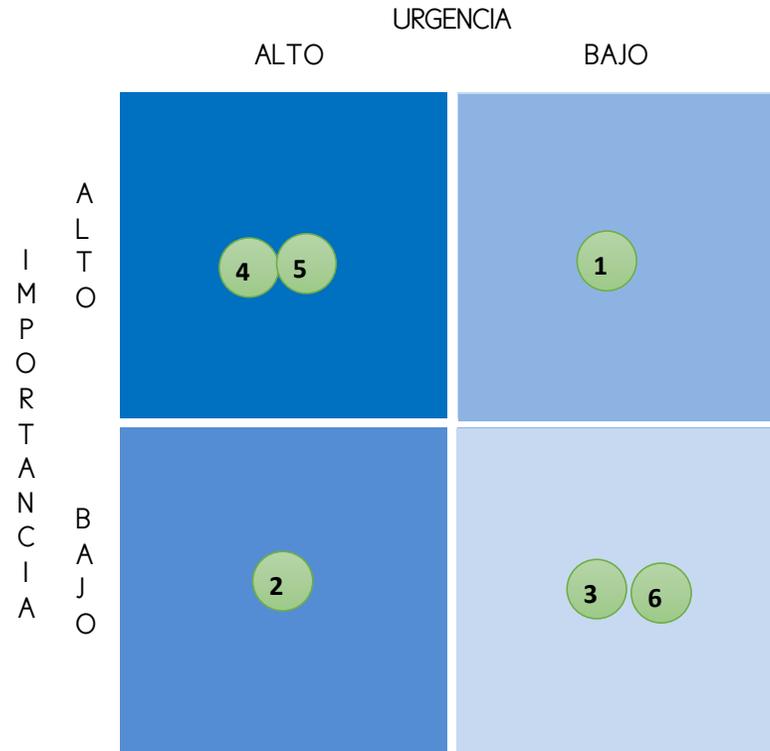


2. Satisfacción General

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el Servicio en general que le presta **CAJA HONOR**:

Procesos:

- Proceso 1.** Biometría
- Proceso 2.** Orientación Integral
- Proceso 3.** Orientación Legal
- Proceso 4.** Centro de Contacto al Ciudadano – Call Center.
- Proceso 5.** Quejas y Reclamos
- Proceso 6.** Infraestructura



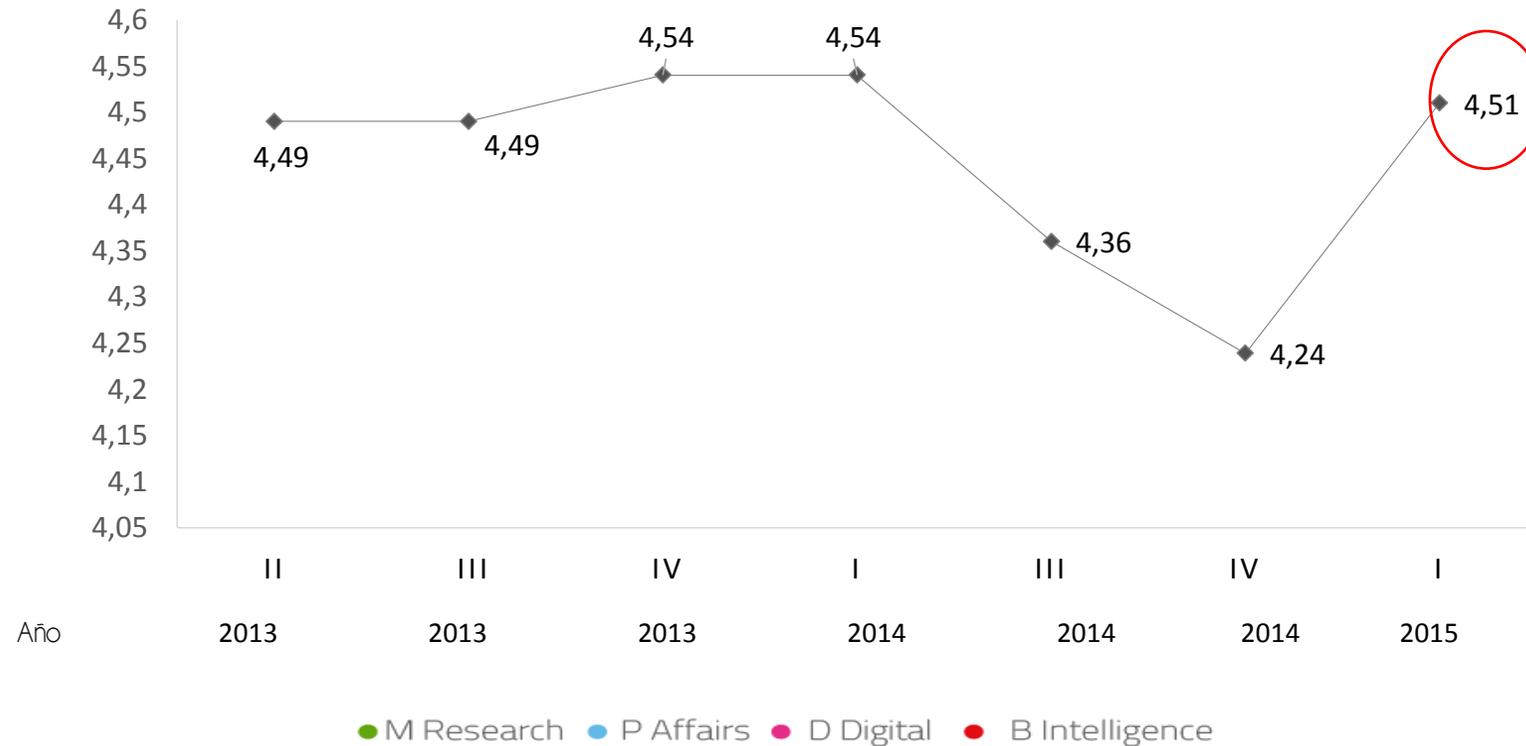
Base 513

● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

2. Satisfacción General

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el Servicio en general que le presta **CAJA HONOR**:

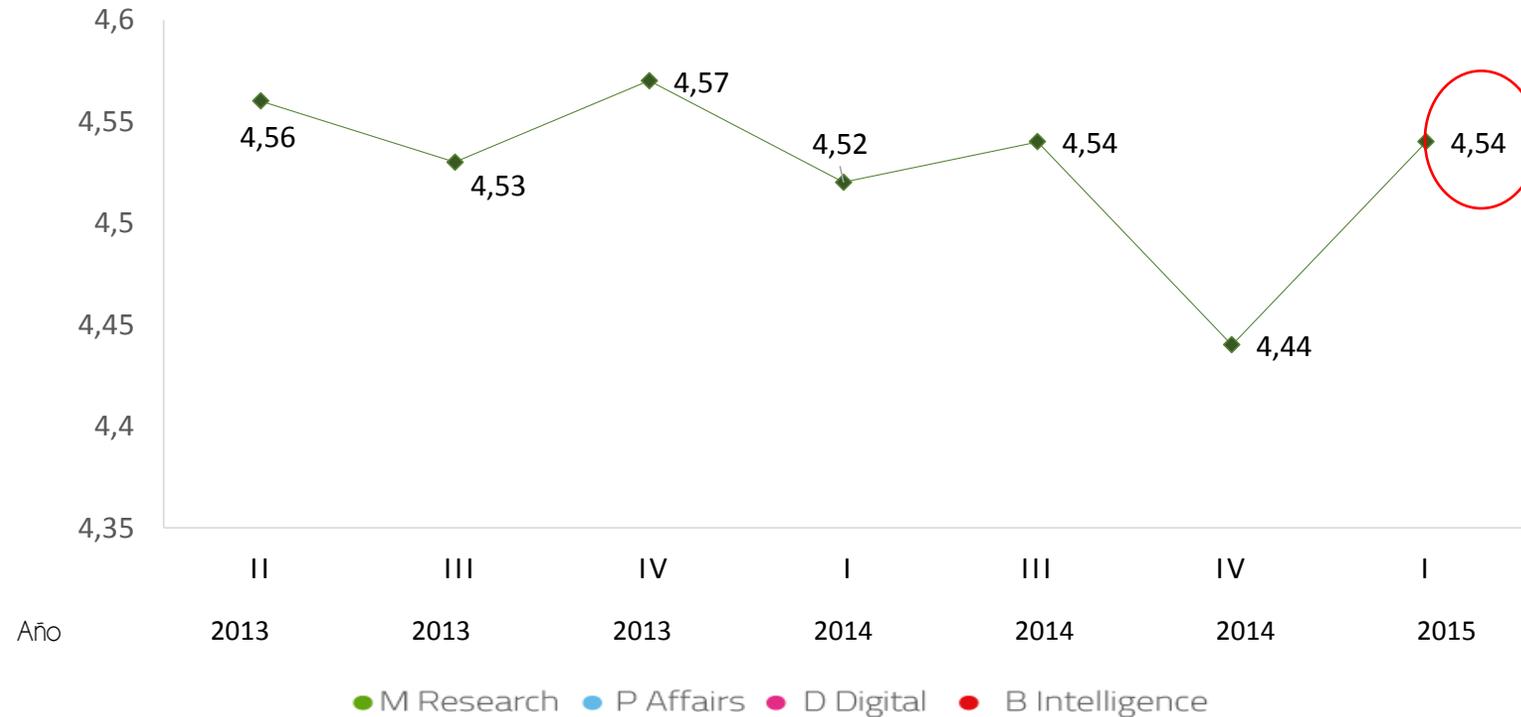
Comportamiento Índice de satisfacción por Medición



2. Satisfacción General

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el Servicio en general que le presta **CAJA HONOR**:

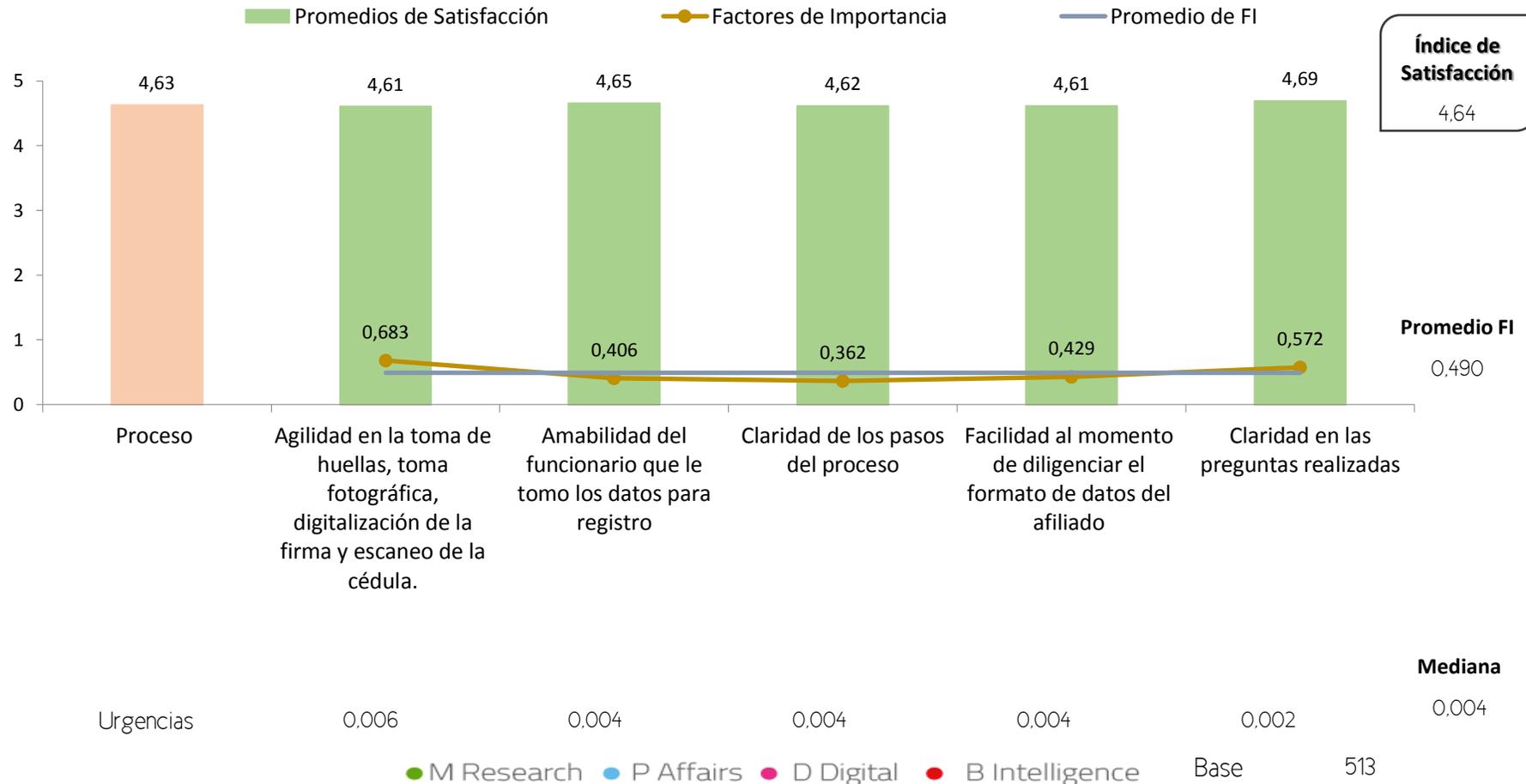
Comportamiento Promedio de satisfacción por Medición



2. Satisfacción General

Biometría

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el procedimiento en general relacionado con la toma de información biométrica.



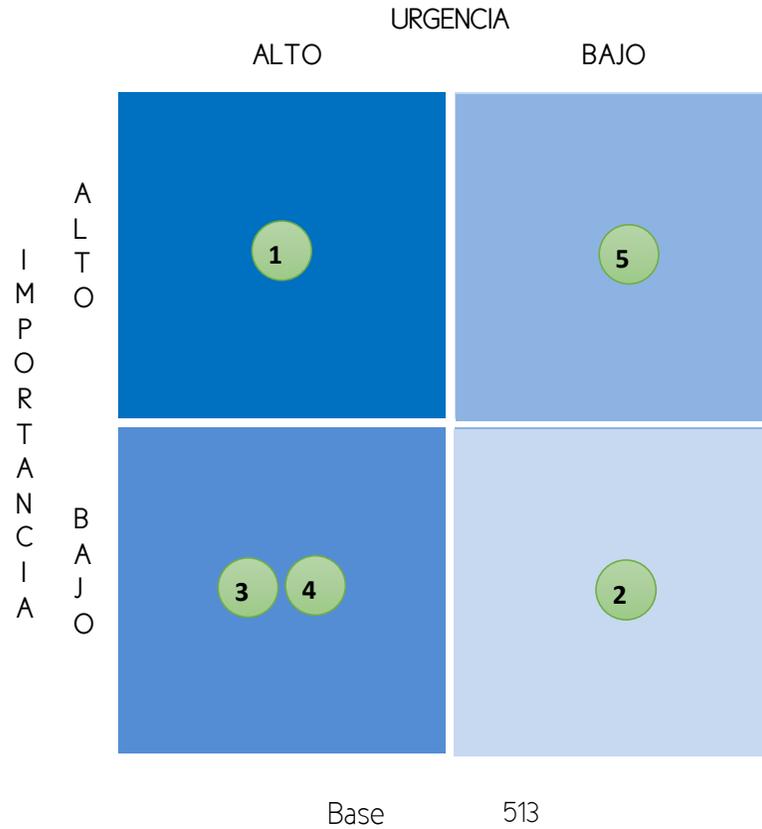
2. Satisfacción General

Biometría

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el procedimiento en general relacionado con la toma de información biométrica.

Proceso: Biometría

- Atr1.** Agilidad en la toma de: huellas, toma fotográfica, digitalización de la firma y escaneo de la cédula.
- Atr2.** Amabilidad del funcionario que le tomo los datos para registro
- Atr3.** Claridad de los pasos del proceso
- Atr4.** Facilidad al momento de diligenciar el formato de datos del afiliado.
- Atr5.** Claridad en las preguntas realizadas.



● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

2. Satisfacción General

Biometría

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el procedimiento en general relacionado con la toma de información biométrica:

ATRIBUTO	RESPUESTAS	BASE	PORCENTAJE
Agilidad en la toma de huellas, toma fotográfica, digitalización de la firma y escaneo de la cédula.	Falta de información de donde dirigirme para realizar este tramite	3	27,3%
	El tramite es muy demorado	4	36,4%
	Es complicado realizar el proceso	4	36,4%
	Total	11	100,0%
Amabilidad del funcionario que le tomo los datos para registro	El funcionario no es amable	2	50,0%
	Los funcionarios son groseros	1	25,0%
	Realizo mal el tramite requerido	1	25,0%
	Total	4	100,0%
Claridad de los pasos del proceso	No me brindan la información completa	4	40,0%
	Se demora mucho en brindar la información	2	20,0%
	No me explica paso a paso	1	10,0%
	No hay mucha claridad en los procesos	2	20,0%
	Otros	1	10,0%
	Total	10	100,0%
Facilidad al momento de diligenciar el formato de datos del afiliado	Falta de explicación durante el proceso	3	37,5%
	Falta de buen asesoramiento	1	12,5%
	Me dieron información incompleta	2	25,0%
	Hay muy poco personal para poder ofrecer información	1	12,5%
	Mucha espera para poder pedir información	1	12,5%
	Total	8	100,0%
Claridad en las preguntas realizadas	Tuve inconvenientes con la información que me brindaron	2	50,0%
	No fue suficiente la información	1	25,0%
	No responde	1	25,0%
	Total	4	100,0%

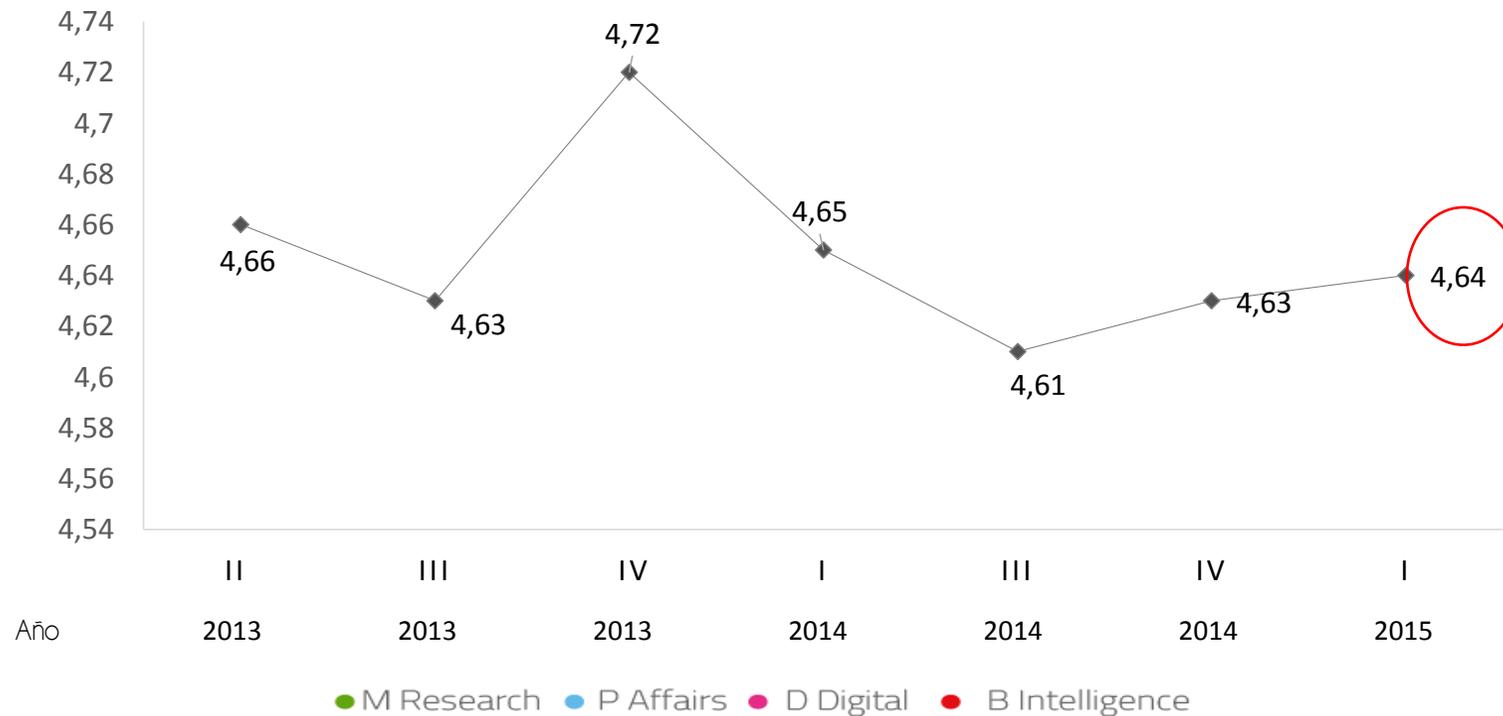
● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

2. Satisfacción General

Biometría

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el procedimiento en general relacionado con la toma de información biométrica:

Comportamiento Índice de satisfacción por Medición

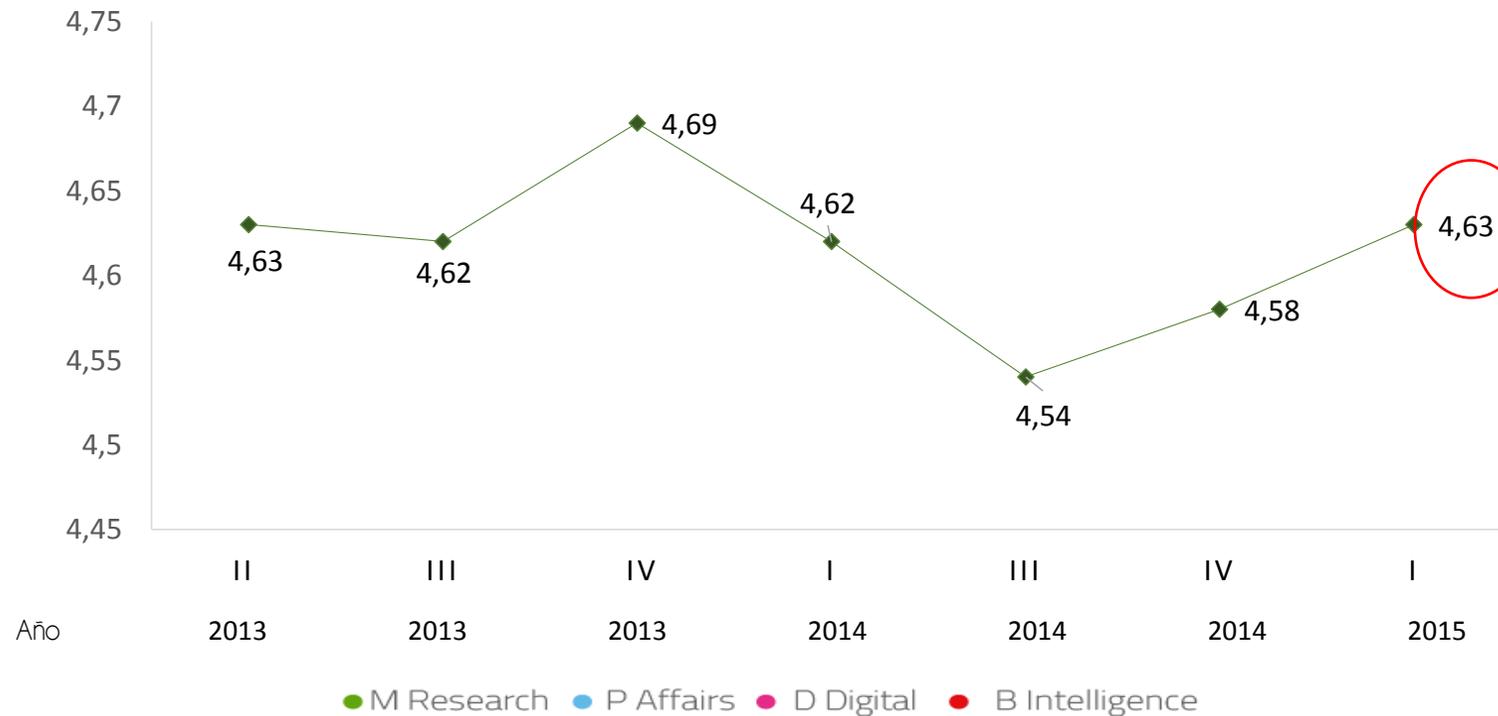


2. Satisfacción General

Biometría

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el procedimiento en general relacionado con la toma de información biométrica:

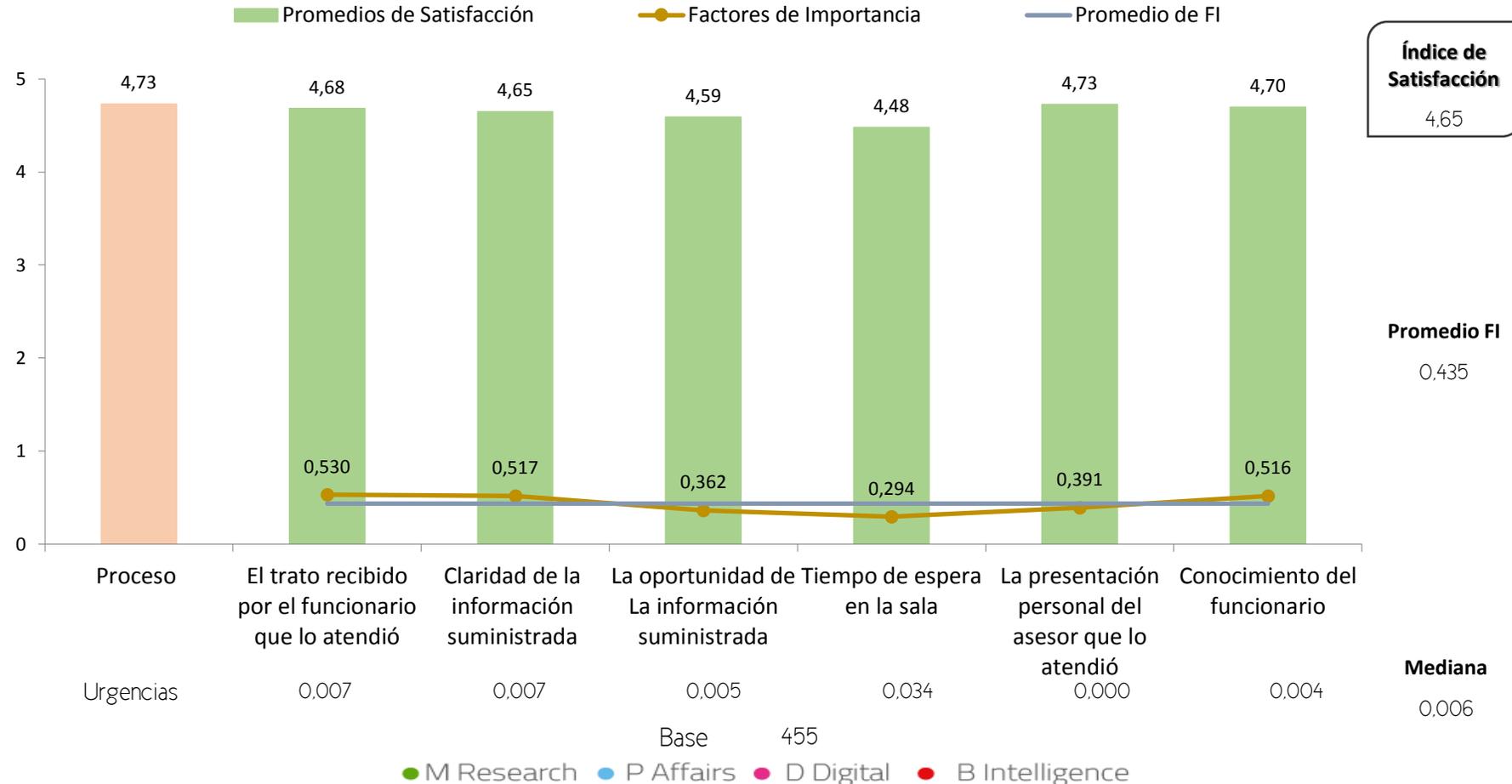
Comportamiento Promedio de satisfacción por Medición



2. Satisfacción General

Orientación Integral

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el proceso de orientación integral que le brinda **CAJA HONOR** para la ejecución de su trámite:



2. Satisfacción General

Orientación Integral

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el proceso de orientación integral que le brinda CAJA HONOR para la ejecución de su trámite:

Proceso: Orientación Integral

Atr1. El trato recibido por el funcionario que lo atendió

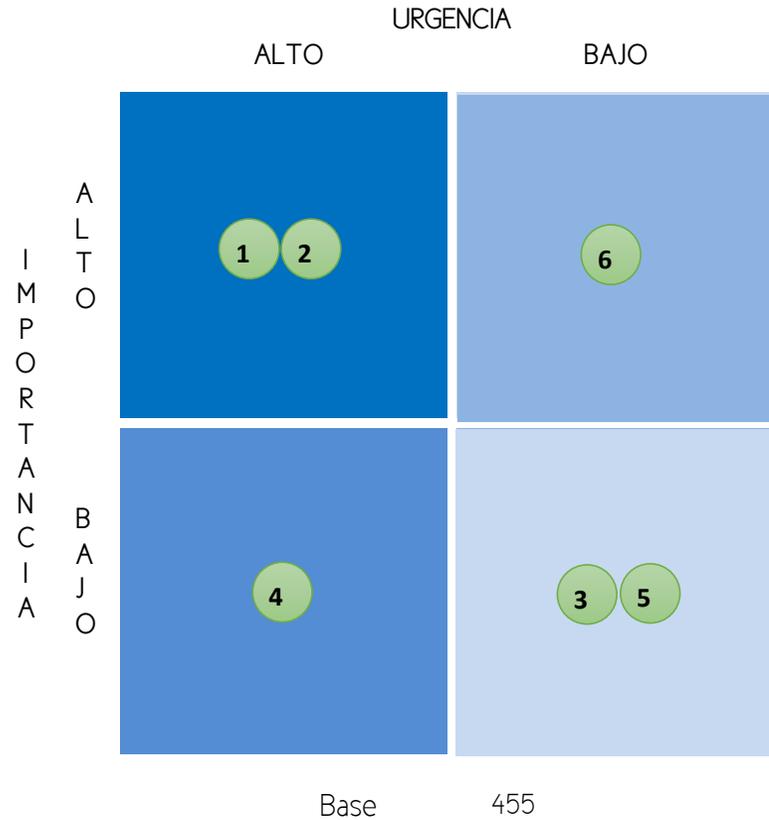
Atr2. Claridad de la información suministrada

Atr3. La oportunidad de La información suministrada

Atr4. Tiempo de espera en la sala

Atr5. La presentación personal del asesor que lo atendió

Atr6. Conocimiento del funcionario



● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

2. Satisfacción General

Orientación Integral

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el proceso de orientación integral que le brinda **CAJA HONOR** para la ejecución de su trámite:

RAZONES DE INSATISFACCIÓN PARA CALIFICACIONES IGUALES O MENORES A

3

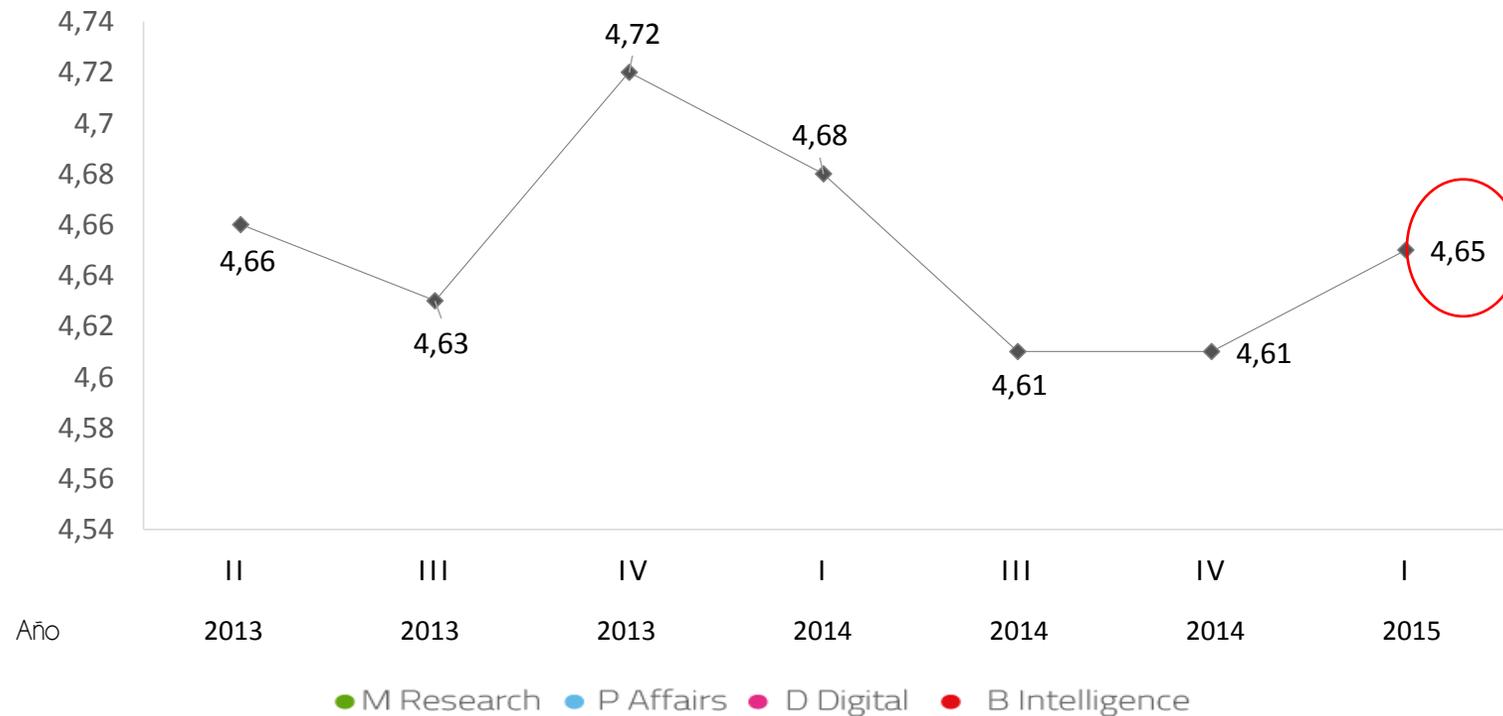
ATRIBUTO	RESPUESTAS	BASE	PORCENTAJE
Claridad de la información suministrada	No quede satisfecho con la información	1	100,0%
	Total		100,0%
La oportunidad de la información suministrada	Cometi un error en el proceso por mala información suministrada	1	50,0%
	Poca claridad	1	50,0%
	Total	2	100,0%
Tiempo de espera en la sala	Demora en los tramites por persona	1	100,0%
	Total	1	100,0%
Conocimiento del funcionario	No me explicaron bien el proceso	1	33,3%
	La informacion que me brindan no es clara	2	66,7%
	Total	3	100,0%

2. Satisfacción General

Orientación Integral

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el proceso de orientación INTEGRAL que le brinda **CAJA HONOR** para la ejecución de su trámite .

Comportamiento Índice de satisfacción por Medición

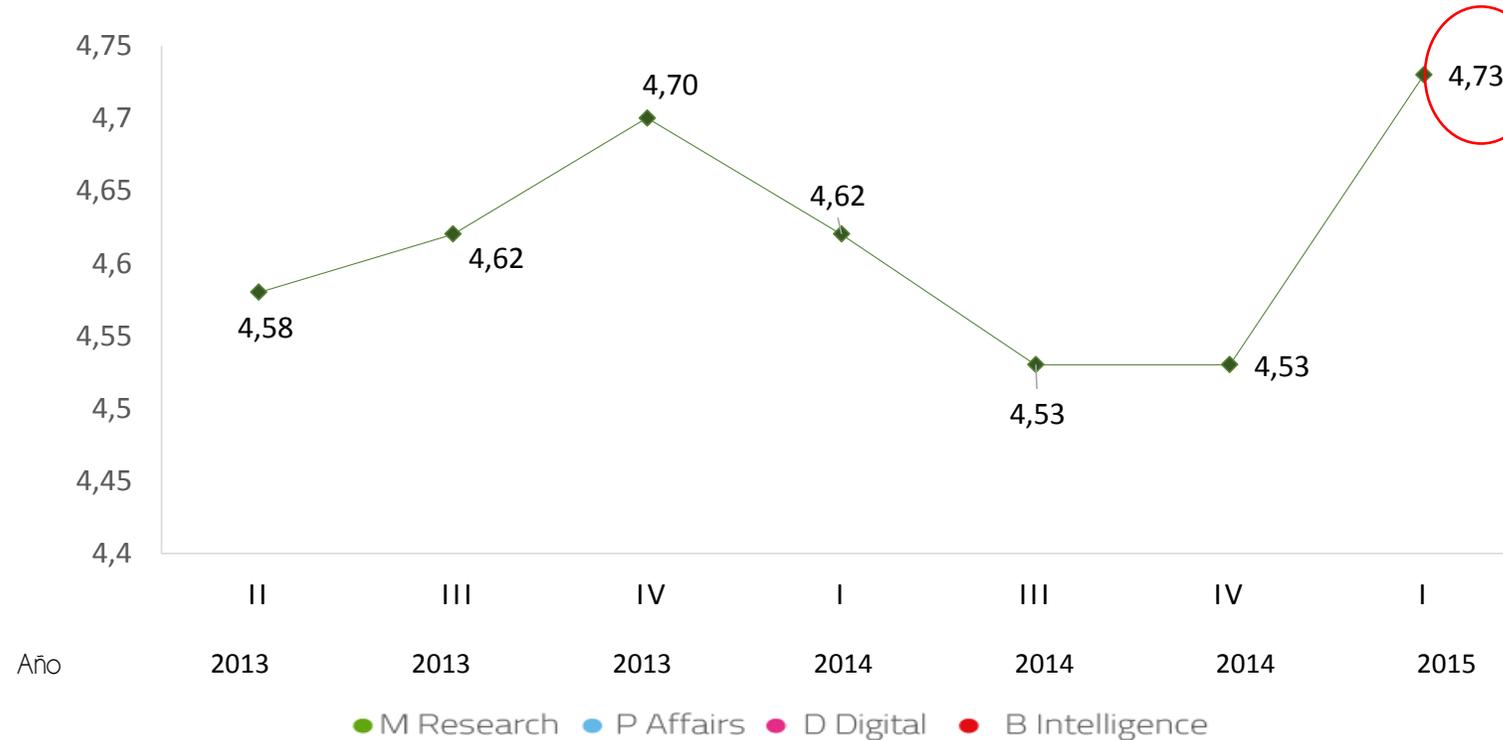


2. Satisfacción General

Orientación Integral

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el proceso de orientación INTEGRAL que le brinda **CAJA HONOR** para la ejecución de su trámite .

Comportamiento Promedio de satisfacción por Medición



2. Satisfacción General

Orientación Integral

Hablando del proceso de **Orientación Integral** usted qué le cambiaría para que se sienta más satisfecho .

Cambios	%
No le cambiaría nada	77,8%
Más claridad en la información suministrada	7,4%
Nos ofrezcan más información para todos los usuarios	5,6%
Más anuncios	3,7%
Mayor agilidad en los procesos	1,9%
Más personal para mejorar la atención	1,9%
No responde	1,9%

Base
54

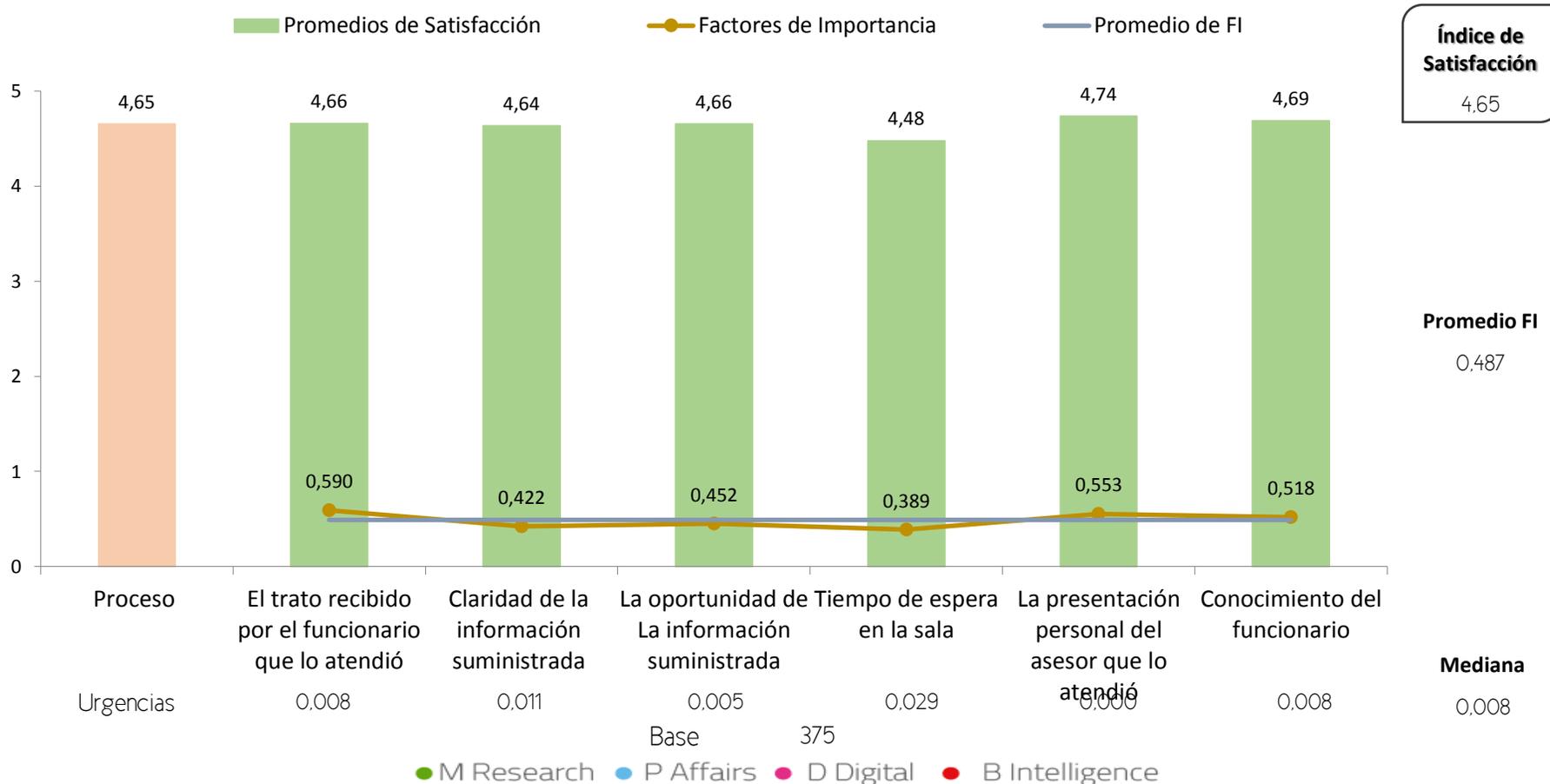


● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

2. Satisfacción General

Orientación Legal

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el proceso de orientación legal que le brinda **CAJA HONOR** para la ejecución de su trámite:



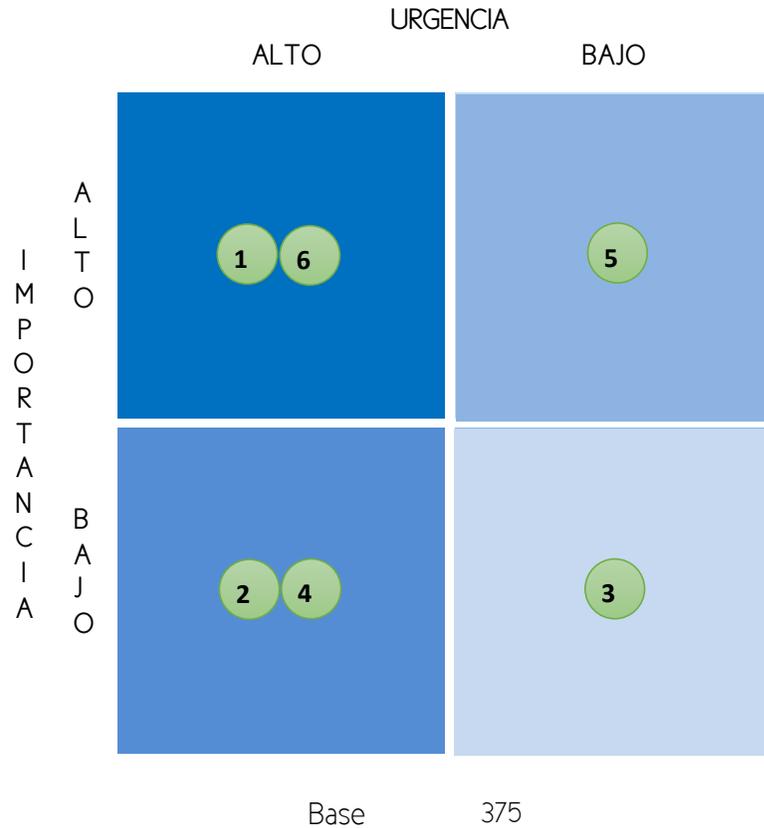
2. Satisfacción General

Orientación Legal

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el proceso de orientación legal que le brinda **CAJA HONOR** para la ejecución de su trámite:

Proceso: Orientación Legal

- Atr1.** El trato recibido por el funcionario que lo atendió
- Atr2.** Claridad de la información suministrada
- Atr3.** La oportunidad de La información suministrada
- Atr4.** Tiempo de espera en la sala
- Atr5.** La presentación personal del asesor que lo atendió
- Atr6.** Conocimiento del funcionario



● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

2. Satisfacción General

Orientación Legal

Hablando del proceso de **Orientación legal** usted qué le cambiaría para que se sienta más satisfecho .

Cambios	%
No le cambiaría nada	72,8%
Más claridad en la información que nos brindan	1,6%
Que los asesores sean amables con los usuarios	1,3%
Aumento en las cesantías	1,1%
Mayor agilidad por parte de los asesores	1,1%
Que me brinden más información via mail	0,8%
No responde	20,5%
No sabe	0,5%
Otros	0,3%

Base
375



● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

COLOMBIA

PANAMÁ

USA

2. Satisfacción General

Orientación Legal

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el proceso de orientación legal que le brinda **CAJA HONOR** para la ejecución de su trámite:

RAZONES DE INSATISFACCIÓN PARA CALIFICACIONES IGUALES O MENORES A

3

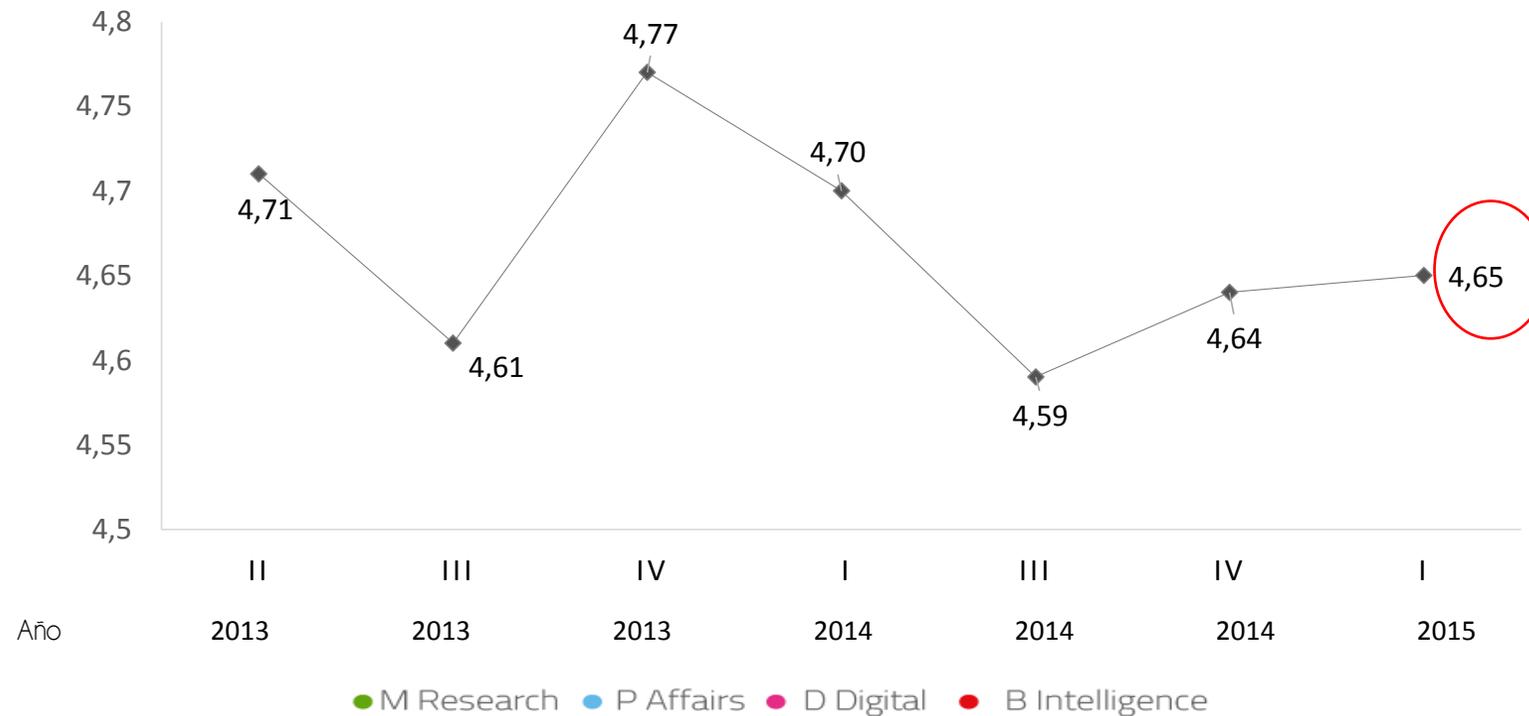
No hay calificaciones iguales o menores a 3

2. Satisfacción General

Orientación Legal

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el proceso de orientación legal que le brinda **CAJA HONOR** para la ejecución de su trámite:

Comportamiento Índice de satisfacción por Medición

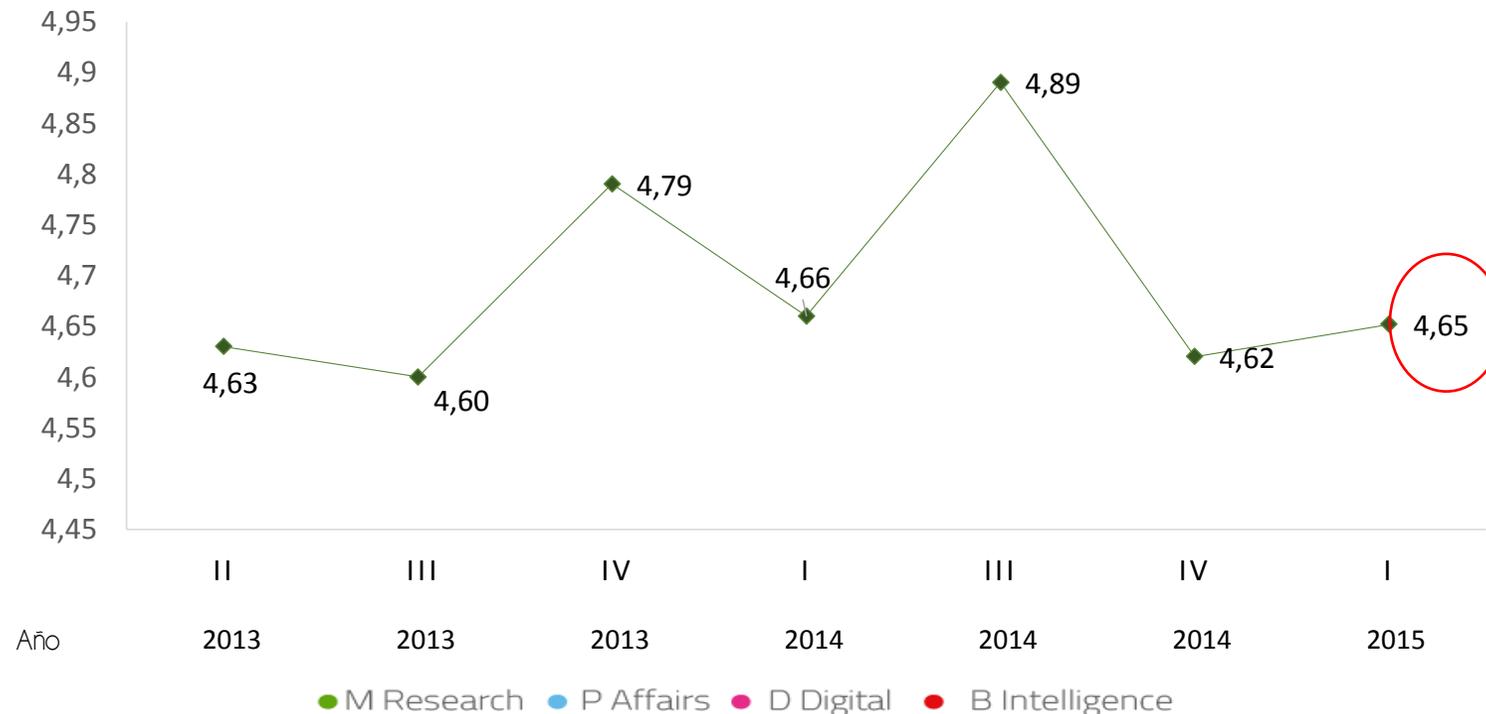


2. Satisfacción General

Orientación Legal

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el proceso de orientación legal que le brinda **CAJA HONOR** para la ejecución de su trámite:

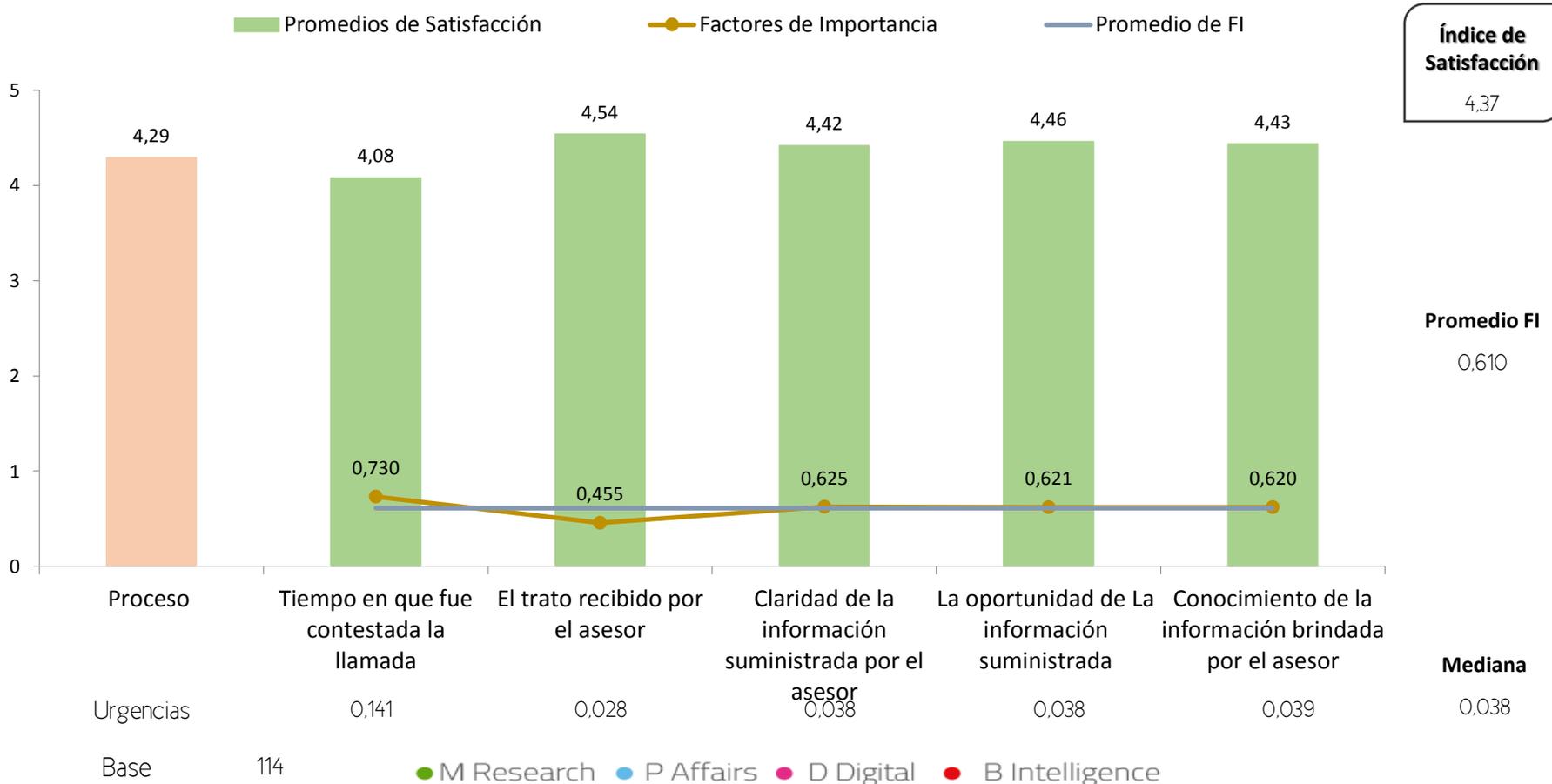
Comportamiento Promedio de satisfacción por Medición



2. Satisfacción General

Centro de Contacto al Ciudadano Call Center

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique cada uno de los siguientes aspectos relacionados con el servicio del **Contact Center** de **CAJA HONOR**.



www.datexco.com

2. Satisfacción General

Centro de Contacto al Ciudadano Call Center

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el call center:

Proceso: Contact Center

- Atr1.** Tiempo en que fue contestada la llamada
- Atr2.** El trato recibido por el asesor
- Atr3.** Claridad de la información suministrada por el asesor
- Atr4.** La oportunidad de La información suministrada
- Atr5.** Conocimiento de la información brindada por el asesor

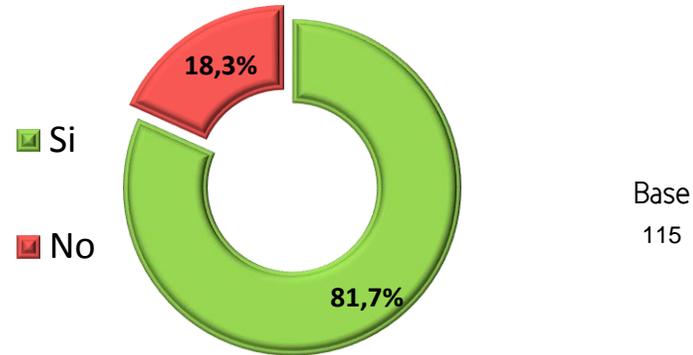


● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

2. Satisfacción General

Centro de Contacto al Ciudadano Call Center

Usted considera que los documentos solicitados en el Call Center son los mismos que los solicitados en la orientación integral y /o Legal .



Que aspectos recomendaría para la mejora en la atención del call center para que se sienta más satisfecho(a) con el servicio que le presta .

Aspectos	%
Todo se encuentra bien	53,9%
Menos espera al contestar las llamadas	14,8%
No responde	11,3%
El servicio es excelente, no le cambiaria nada	7,0%
Que me brinden más información	5,2%
Más funcionarios	4,3%
Mayor claridad en la información suministrada	3,5%

Base: 115

● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

2. Satisfacción General

Centro de Contacto al Ciudadano Call Center

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el call center:

ATRIBUTO	RESPUESTAS	BASE	PORCENTAJE
Tiempo en que fue contestada la llamada	Mucho tiempo en espera	3	13,0%
	Demora en responder la llamada	16	69,6%
	No contestan	3	13,0%
	No responde	1	4,3%
	Total	23	100,0%
El trato recibido por el asesor	Es muy malo el servicio que nos ofrecen	2	33,3%
	No contestan de la manera adecuada	2	33,3%
	No responde	2	33,3%
	Total	6	100,0%
Claridad de la información suministrada por el asesor	Solo manejan información general	3	33,3%
	No me brindan la información necesaria	3	33,3%
	No responde	3	33,3%
	Total	9	100,0%
La oportunidad de La información suministrada	La información no era la que necesitaba	3	27,3%
	No me he podido comunicar	3	27,3%
	No contestan	3	27,3%
	No responde	2	18,2%
	Total	11	100,0%
Conocimiento de la información brindada por el asesor	No contestan	4	30,8%
	La información que me brindo fue confusa	5	38,5%
	La información me la brindan mejor presencialmente	2	15,4%
	No responde	2	15,45%
	Total	13	100,0%

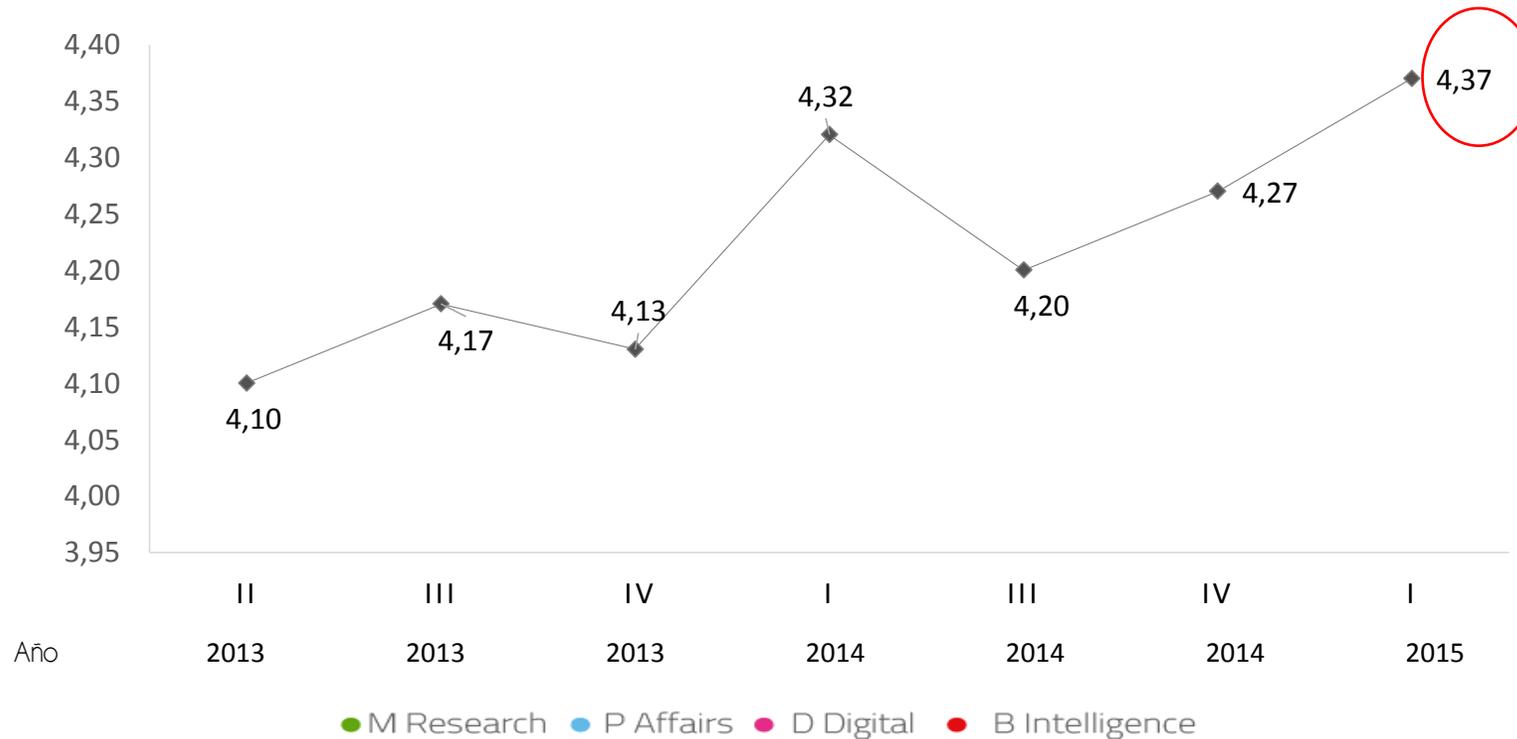
● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

2. Satisfacción General

Contact Center

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el call center:

Comportamiento Índice de satisfacción por Medición

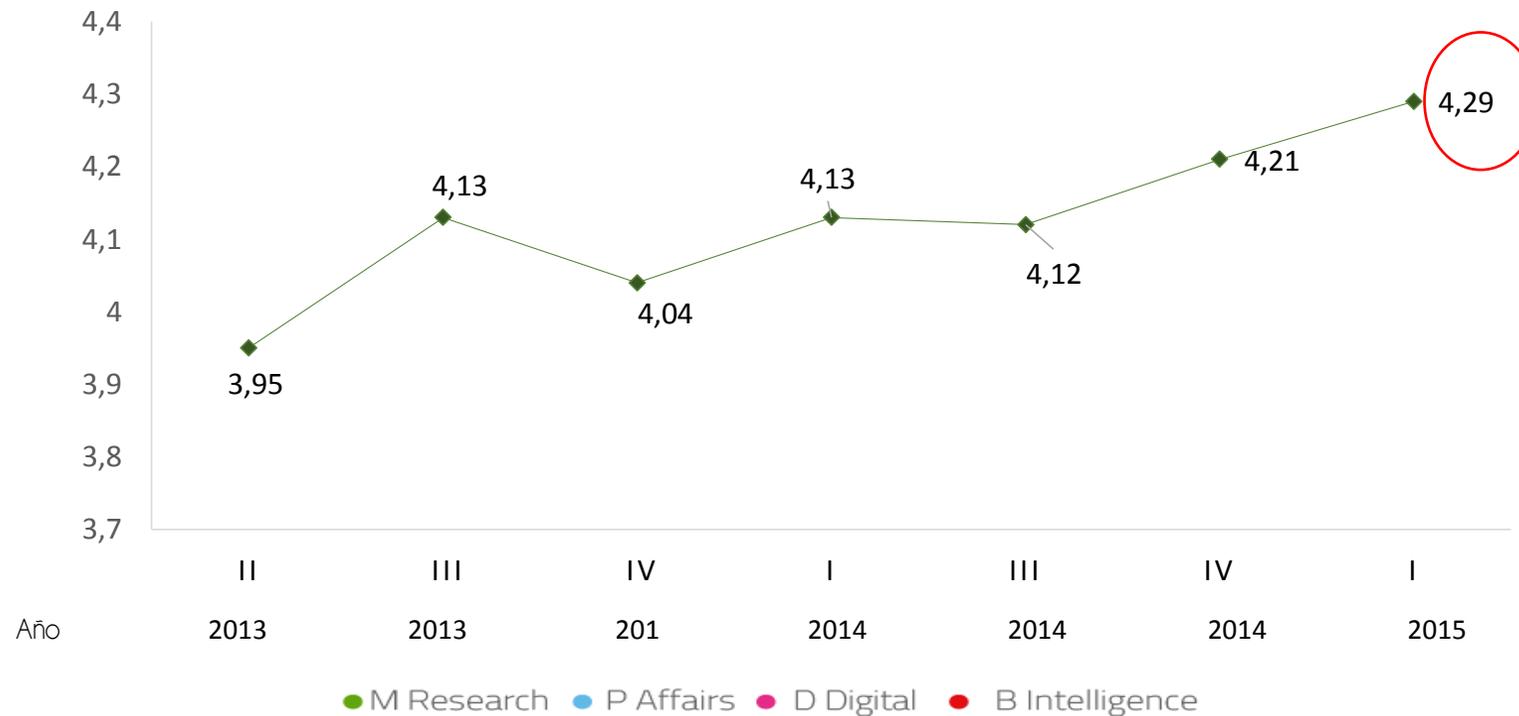


2. Satisfacción General

Contact Center

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el call center:

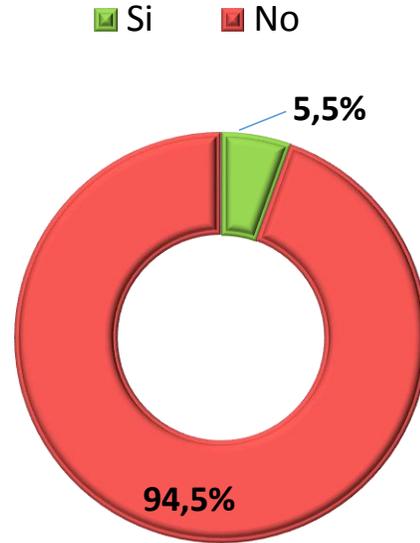
Comportamiento Promedio de satisfacción por Medición



2. Satisfacción General

Quejas y reclamos

Usted ha utilizado el servicio Quejas y Reclamos ofrecido por CAJA HONOR?



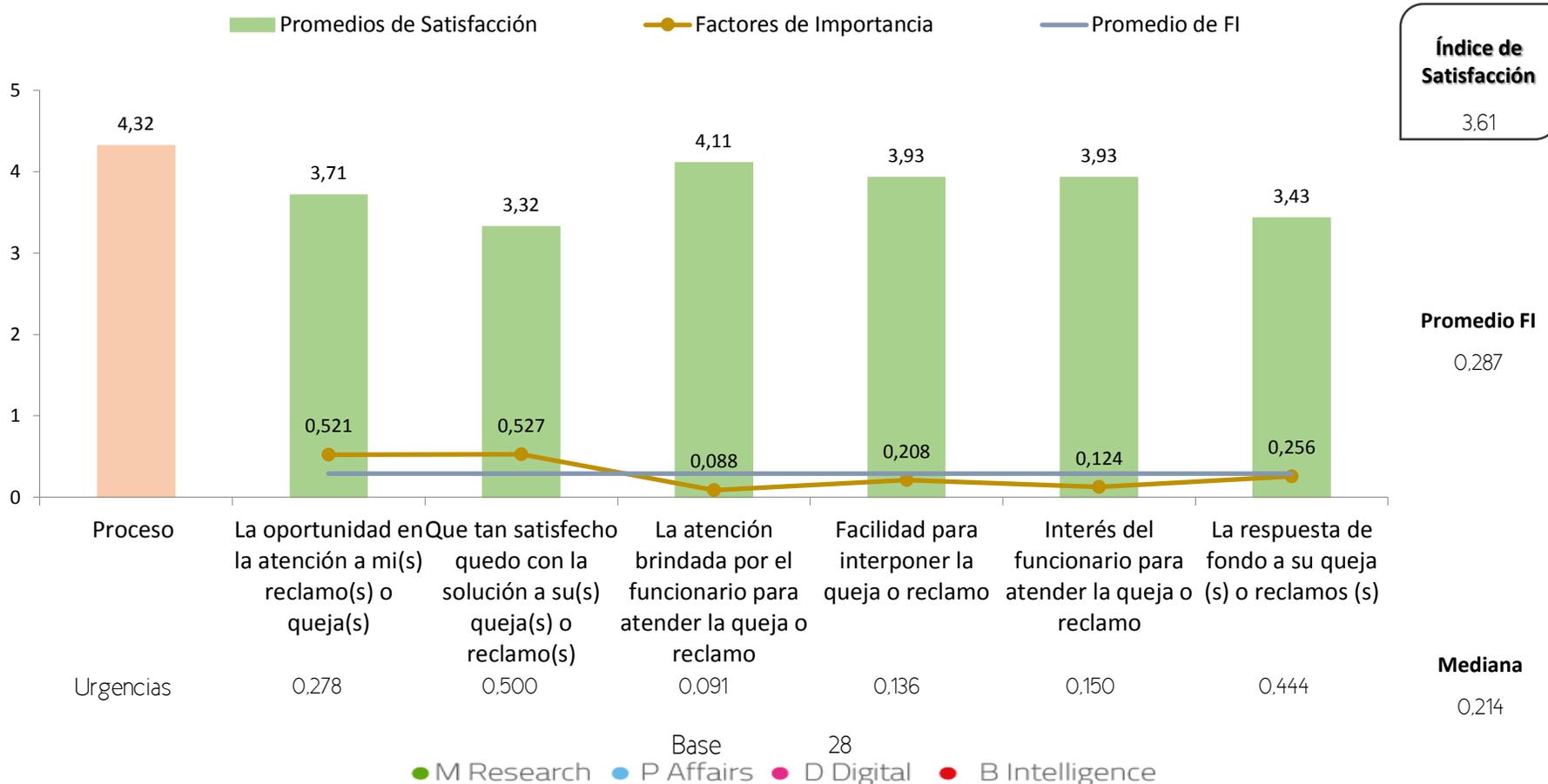
Base
513



2. Satisfacción General

Quejas y reclamos

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio de atención de quejas y reclamos que le brinda **CAJA HONOR** para la ejecución de su trámite:



2. Satisfacción General

Quejas y reclamos

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio de atención de quejas y reclamos que le brinda **CAJA HONOR** para la ejecución de su trámite:

Proceso: Quejas y reclamos

Atr1. La oportunidad en la atención a mi(s) reclamo(s) o queja(s)

Atr2 Que tan satisfecho quedo con la solución a su(s) queja(s) o reclamo(s).

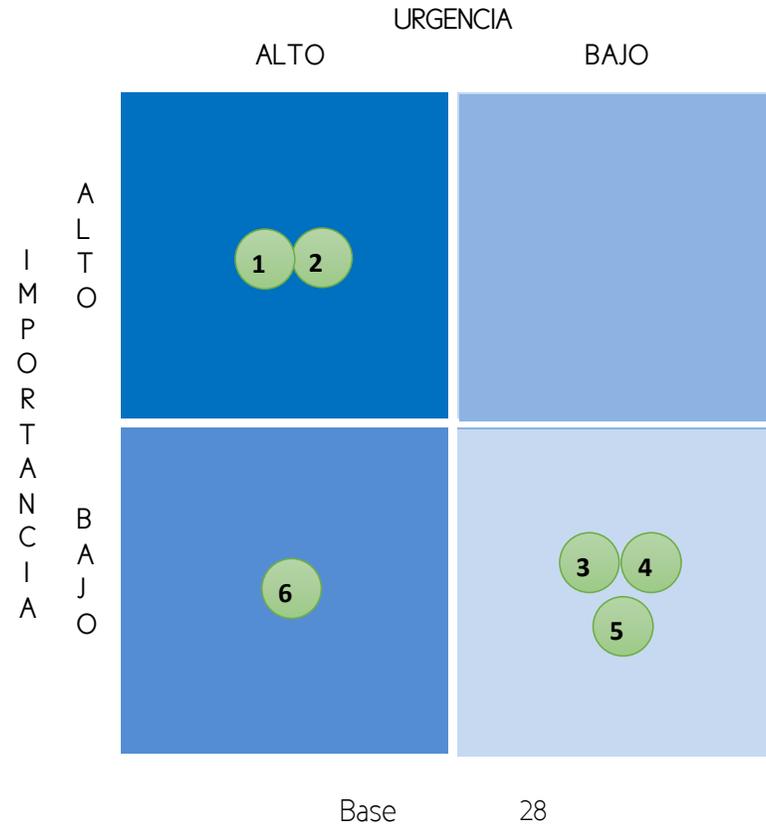
Atr3. La atención brindada por el funcionario para atender la queja o reclamo.

Atr4. Facilidad para interponer la queja o reclamo

Atr5. Interés del funcionario para atender la queja o reclamo

Atr5. Interés del funcionario para atender la queja o reclamo

Atr6. La respuesta de fondo a su queja (s) o reclamos (s)

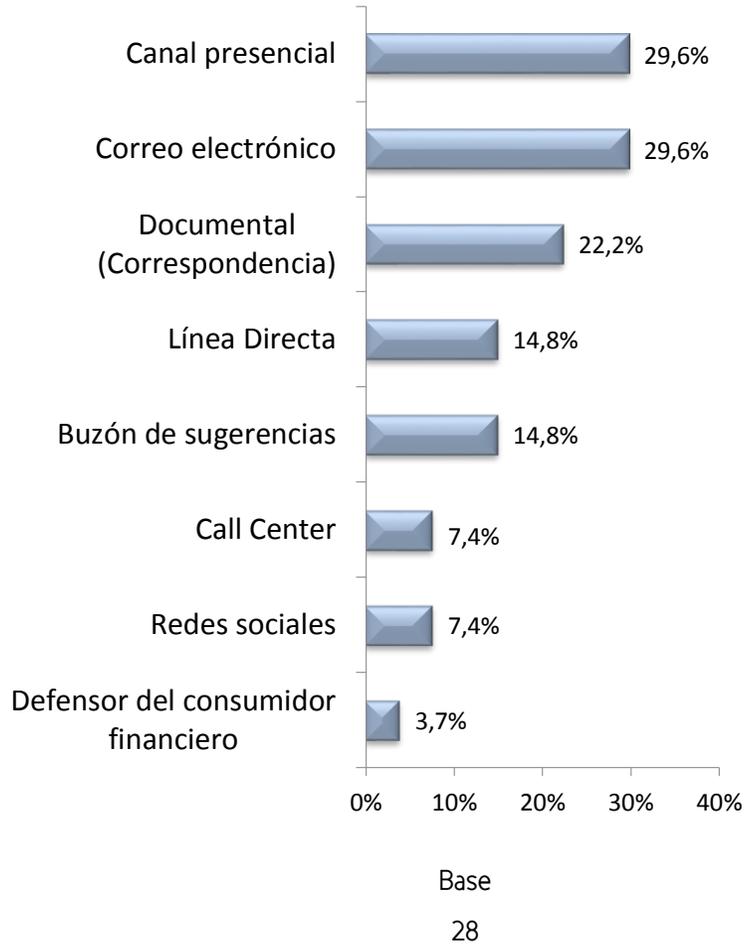


● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

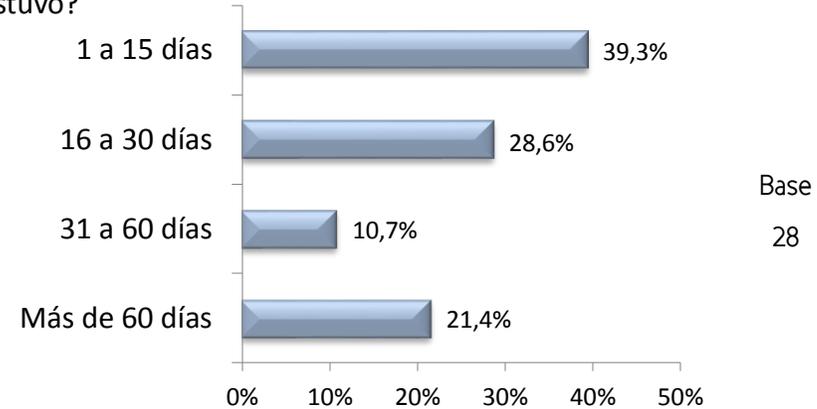
2. Satisfacción General

Quejas y reclamos

¿A través de que medio realizó su queja o reclamo? .



¿El tiempo de respuesta a su queja o reclamo en que rango estuvo?



Que le cambiaria al servicio de **atención de quejas y reclamos** para que se sienta más satisfecho(a) .

Cambios	%
No responde	32,1%
Más rapidez en las entregas de respuesta	25,0%
Que sean más claros en la información	17,9%
Que realicen las respuestas pertinentes a queda queja o sugerencia	14,3%
Nada, Todo se encuentra bien	10,7%

Base: 28

M Research P Affairs D Digital B Intelligence

2. Satisfacción General

Quejas y reclamos

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio de atención de quejas y reclamos que le brinda **CAJA HONOR** para la ejecución de su trámite:

ATRIBUTO	RESPUESTAS	BASE	PORCENTAJE
La oportunidad en la atención	No cumplio los tiempos,tuve que redactar una carta realizando la petición	1	10,0%
	Se tomaron los 15 dias habiles	3	30,0%
	Se demoraron mucho dando respuesta	3	30,0%
	No me han dado solución	3	30,0%
	Total	10	100,0%
Que tan satisfecho quedo con la solución a su(s) queja(s) o reclamo(s)	No me dieron pronta respuesta	6	50,0%
	No contestan	2	16,7%
	No me dan solución a ninguna de mi inconformidad	4	33,35
	Total	12	100,0%
La atención brindada por el funcionario para atender la queja o reclamo	Fue mala, porque me dejaron en buzón	2	33,3%
	No me prestaban atención	2	33,3%
	No tuve respuesta alguna	2	33,3%
	Total	4	100,0%
Facilidad para interponer la queja o reclamo	No fue facil interponer la queja	2	33,3%
	Interponerla es facil pero es dificil obtener respuesta de ella	4	66,7%
	Total	6	100,0%
Interés del funcionario para atender la queja o reclamo	No pude contactarme con un funcionario	3	37,5%
	No demostro interes en mi opinión	2	25,0%
	Demora en contactarlo	3	37,5%
	Total	8	100,0%
La respuesta de fondo a su queja (s) o reclamos (s)	Es muy demorada la respuesta	6	60,0%
	No me dieron ningún tipo de respuesta	4	40,0%
	Total	10	100,0%

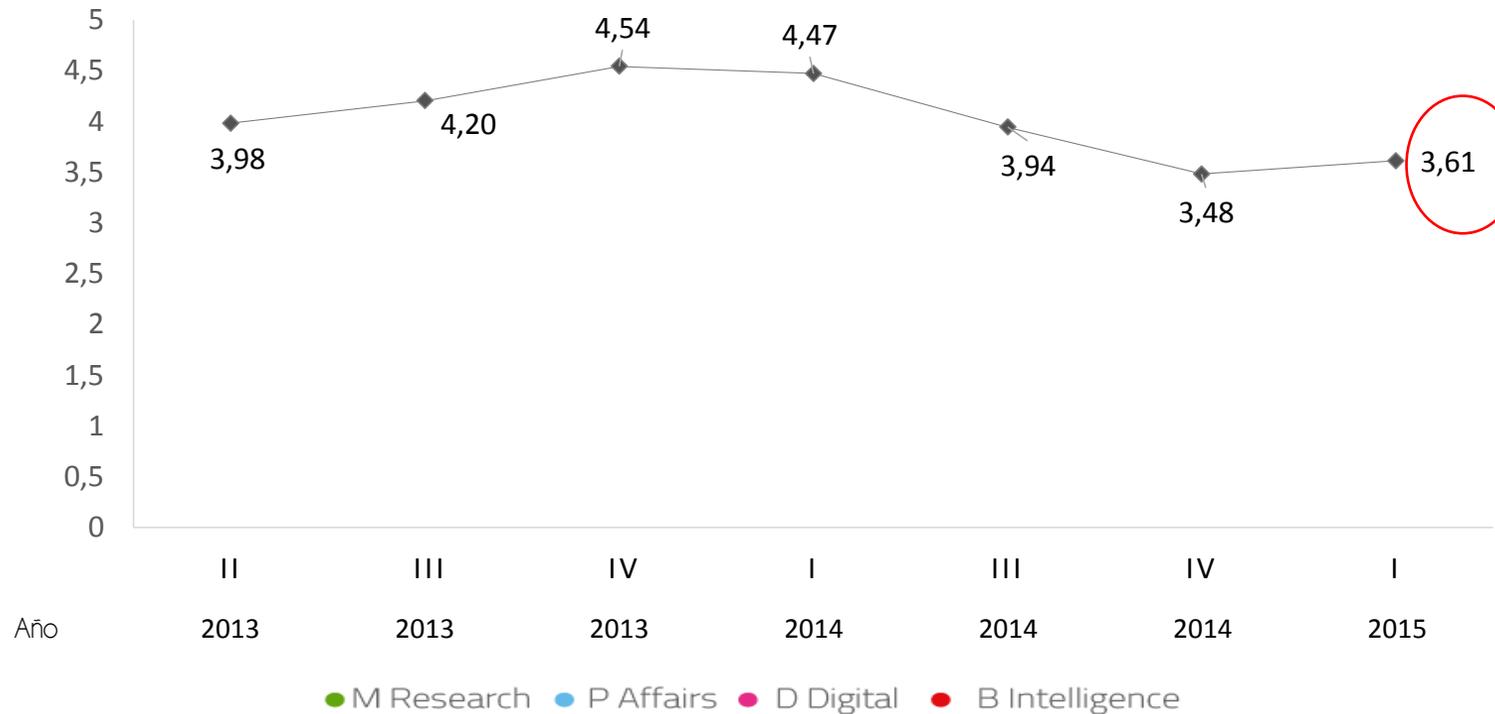
● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

2. Satisfacción General

Quejas y reclamos

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio de atención de quejas y reclamos que le brinda **CAJA HONOR** para la ejecución de su trámite:

Comportamiento Índice de satisfacción por Medición

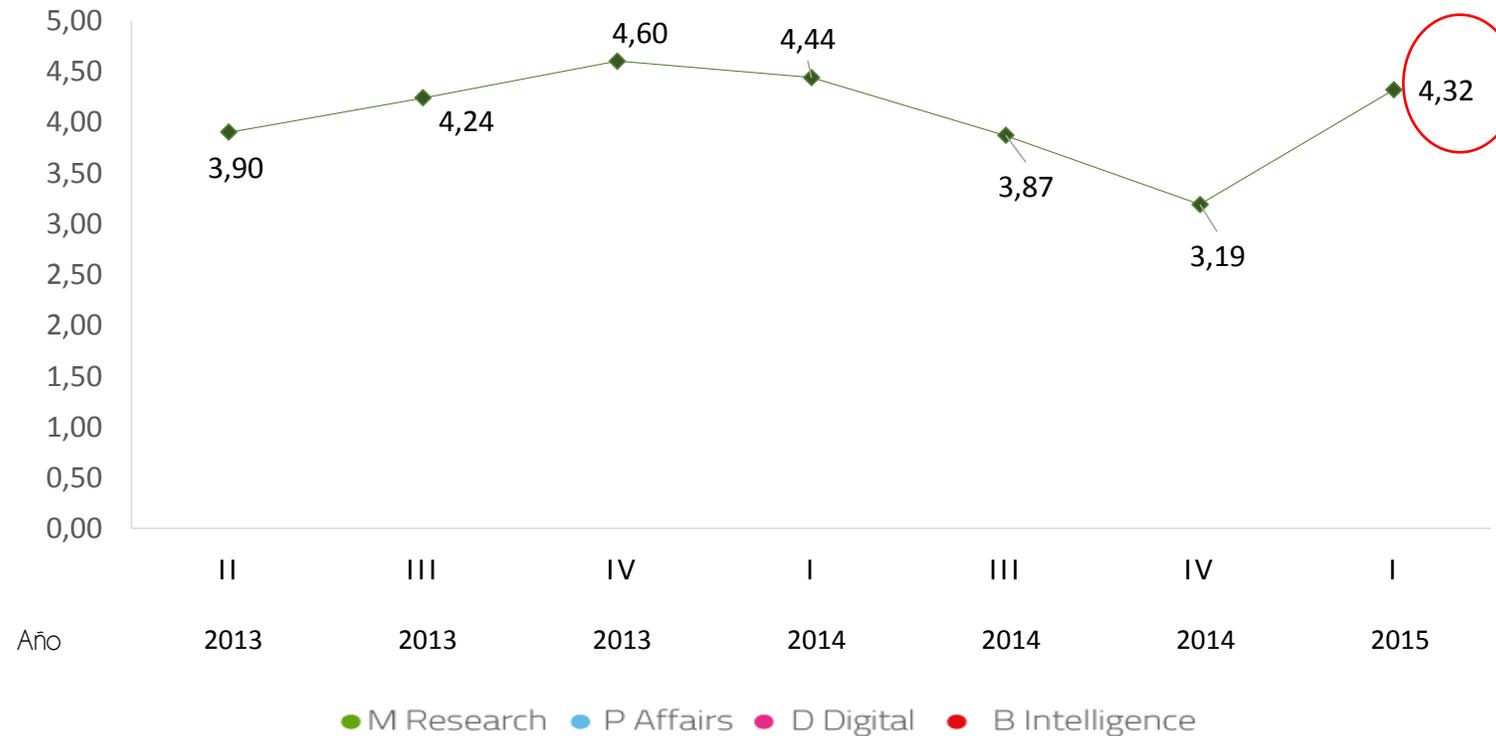


2. Satisfacción General

Quejas y reclamos

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio de atención de quejas y reclamos que le brinda **CAJA HONOR** para la ejecución de su trámite:

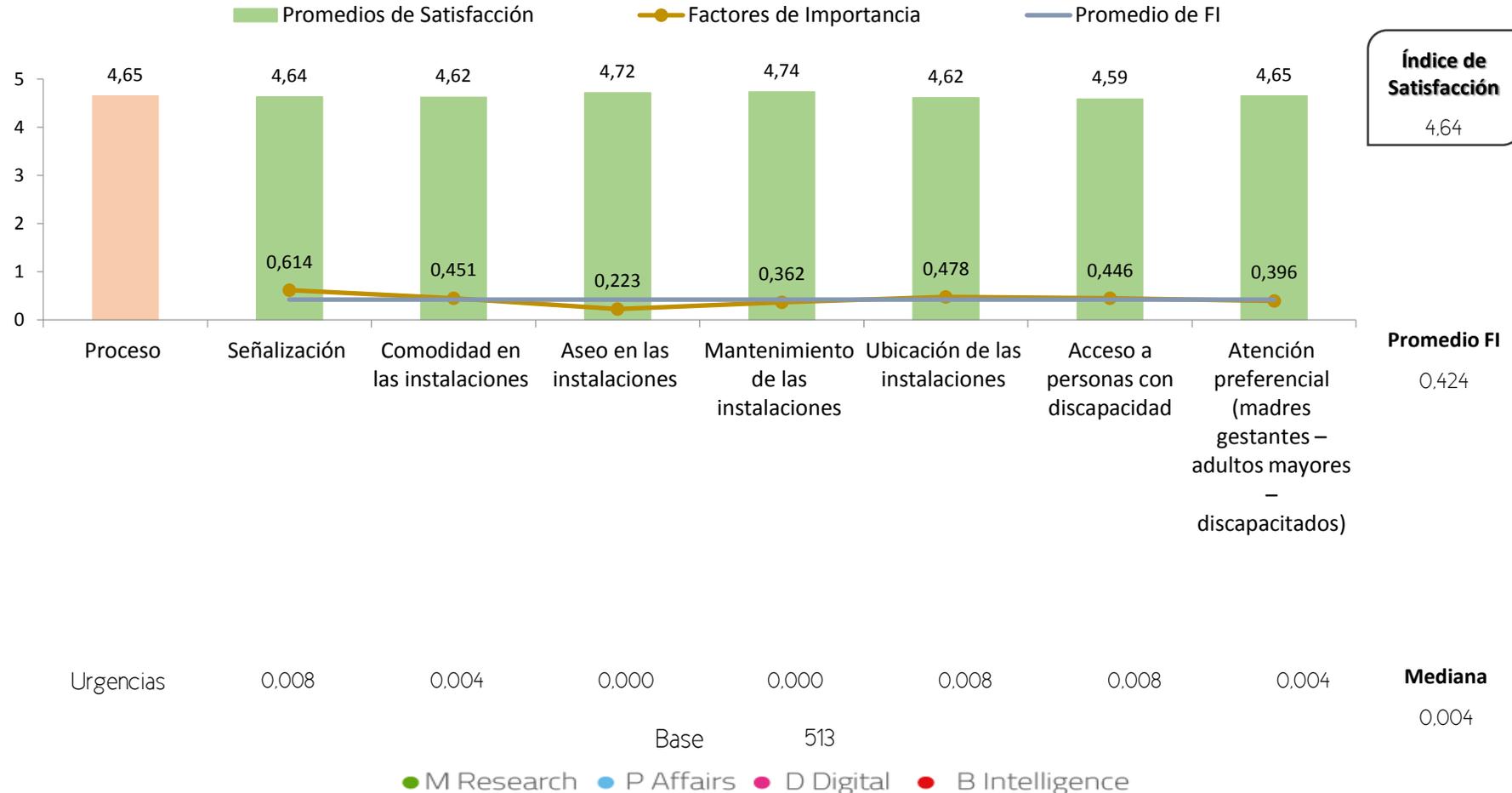
Comportamiento Promedio de satisfacción por Medición



2. Satisfacción General

Infraestructura

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el estado de las instalaciones físicas de la sucursal donde realizo su trámite:



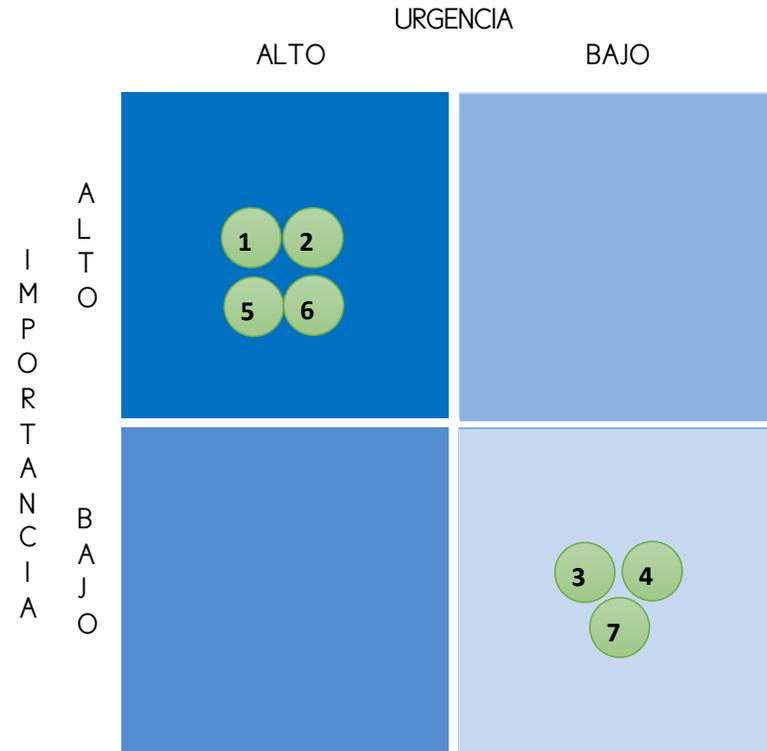
2. Satisfacción General

Infraestructura

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el estado de las instalaciones físicas de la sucursal donde realizo su trámite:

Proceso: Infraestructura

- Atr1.** Señalización.
- Atr2.** Comodidad en las instalaciones.
- Atr3.** Aseo en las instalaciones .
- Atr4.** Mantenimiento de las instalaciones.
- Atr5.** Ubicación de las instalaciones
- Atr6.** Acceso a personas con discapacidad.
- Atr7.** Atención preferencial (madres gestantes – adultos mayores – discapacitados).



Base 513

● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

2. Satisfacción General

Infraestructura

Hablando de las instalaciones físicas, usted que le cambiaría para que se sienta más satisfecho .

Cambios	%
No le cambiaría nada, todo se encuentra bien	60,8%
Que las instalaciones sean más amplias	16,2%
Que las instalaciones sean de más facil acceso	3,3%
Que las instalciones tenga más señalización	2,5%
Que ofrescan servicio parqueadero	2,3%
Que las sillas sean más cómodas	1,4%
Atención de cafetería	1,0%
Mejorar la atención para las personas discapacitadas	0,6%
Que me ofrescan WIFI	0,4%
Mejorar el aire acondicionado	0,4%
Que las instalaciones sean más elegantes	0,4%
Que tenga rampla para discapacitados hasta el segundo piso	0,4%
No responde	9,2%
No sabe	1,2%

Base
513

● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

COLOMBIA

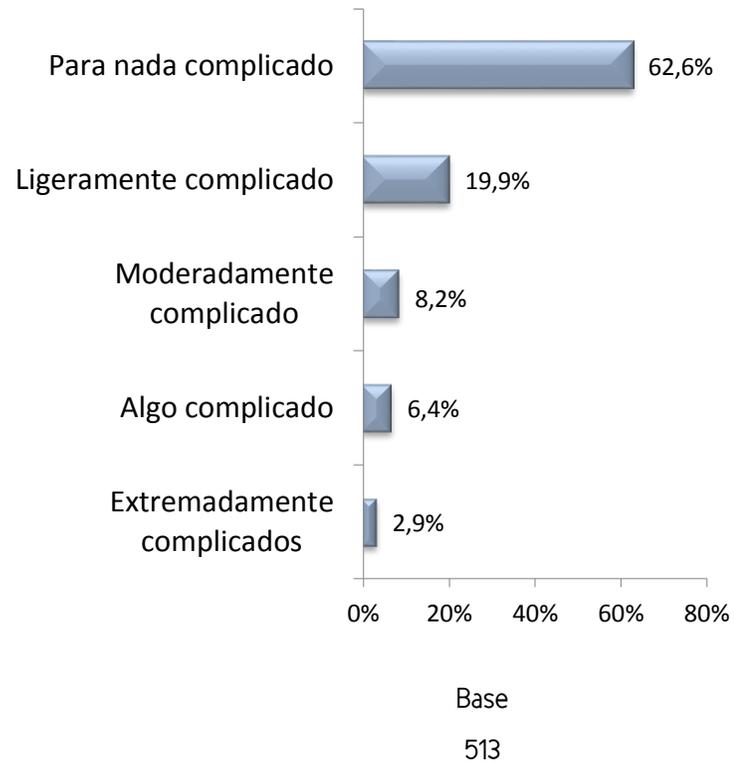
PANAMÁ

USA

2. Satisfacción General

Infraestructura

Considera que los trámites realizados en la **CAJA HONOR** son:



2. Satisfacción General

Infraestructura

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el estado de las instalaciones físicas de la sucursal donde realizó su trámite:

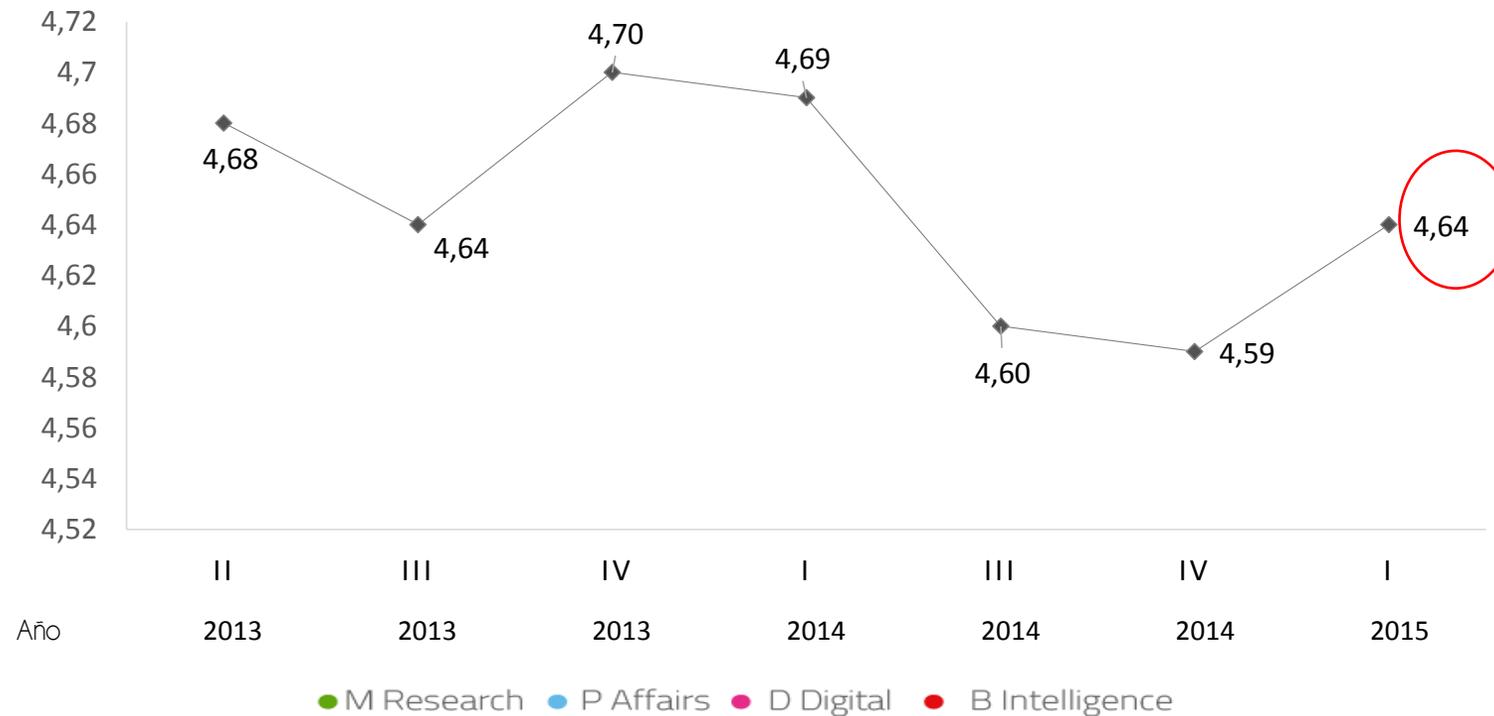
ATRIBUTO	RESPUESTAS	BASE	PORCENTAJE
Señalización	No tiene la señalización necesaria	9	56,3%
	Nadie encuentra la señalización	6	37,55
	No tiene ninguna señalizaciones	1	6,3%
	Total	16	100,0%
Comodidad en las instalaciones	Las instalaciones son muy pequeñas	9	47,4%
	Las sillas son muy incómodas	6	31,6%
	Falta de atención	3	15,8%
	No responde	1	5,3%
	Total	19	100,0%
Ubicación de las instalaciones	Es complicada la llegada a la sede	5	23,8%
	Las direcciones son confusas	6	28,6%
	Porque son muy seguidos sus traslados	5	23,8%
	No se encuentra ubicado en un punto central de la ciudad	4	19,0%
	No responde	1	4,8%
	Total	21	100,0%
Acceso a personas con discapacidad	No tiene vías de acceso para discapacitados	10	35,7%
	Son muy estrechos	9	32,1%
	No vi una rampa para discapacitados	3	10,7%
	Solo hay escaleras en esta sede	3	10,7%
	No son visibles	2	7,1%
	No responde	1	3,6%
	Total	28	100,0%
Atención preferencial (madres gestantes – adultos mayores – discapacitados)	No se visualiza fácilmente	10	55,6%
	No hay filas referenciales	8	44,4%
	Total	18	100,0%

2. Satisfacción General

Infraestructura

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el estado de las instalaciones físicas de la sucursal donde realizo su trámite:

Comportamiento Índice de satisfacción por Medición



2. Satisfacción General

Infraestructura

En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el estado de las instalaciones físicas de la sucursal donde realizó su trámite:

Comportamiento Promedio de satisfacción por Medición



1. General

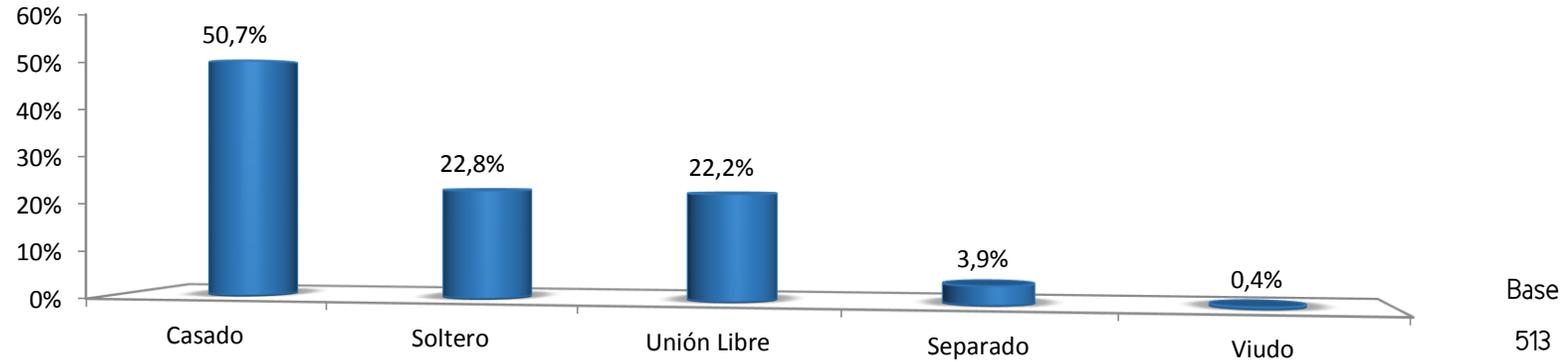
2. Satisfacción General

12. Demográficos

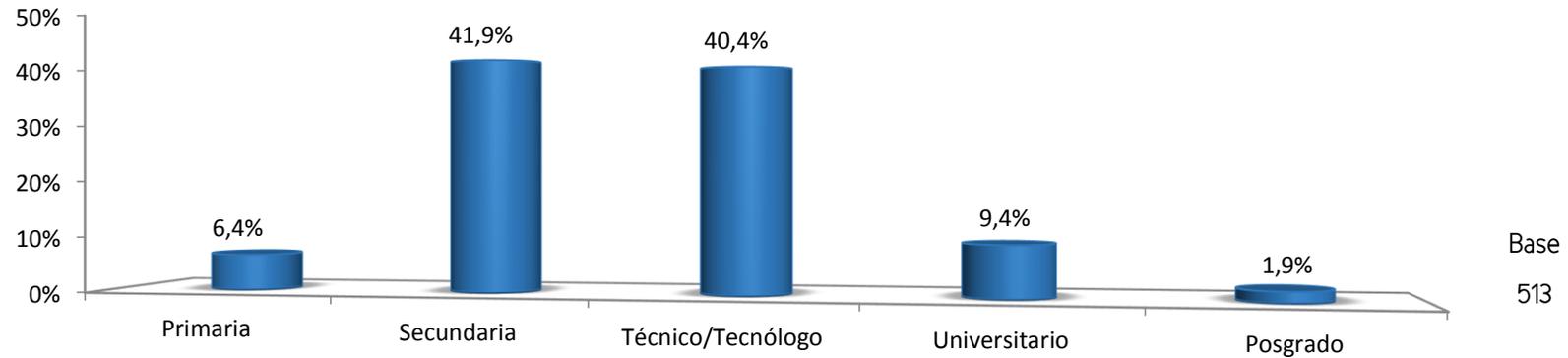
● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

12. Demográficos

Estado Civil



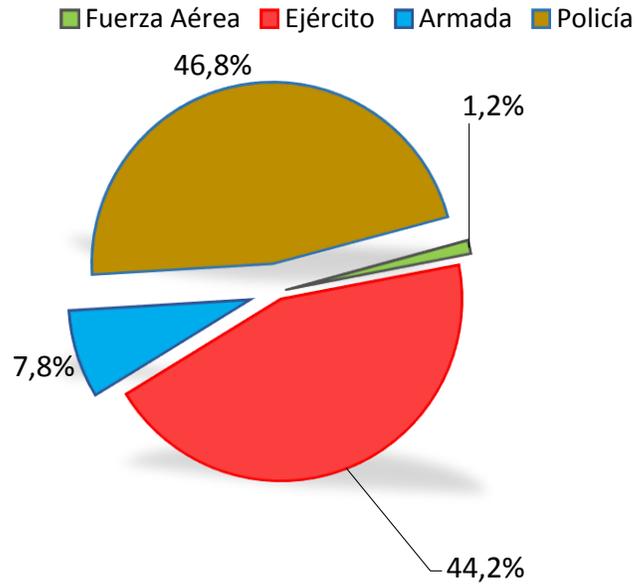
Escolaridad



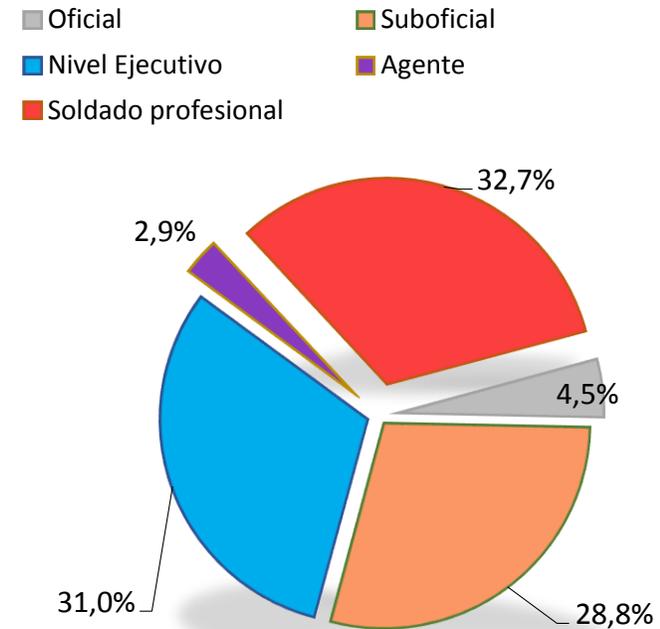
● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

12. Demográficos

Fuerza a la que pertenece



A que categoría pertenece

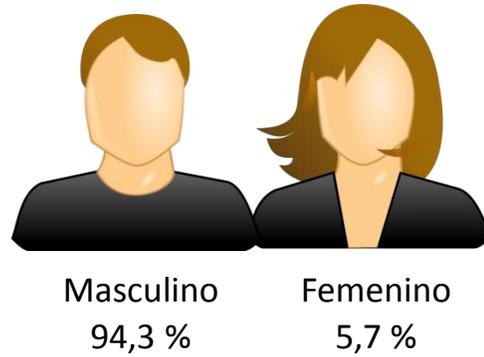


Base
513

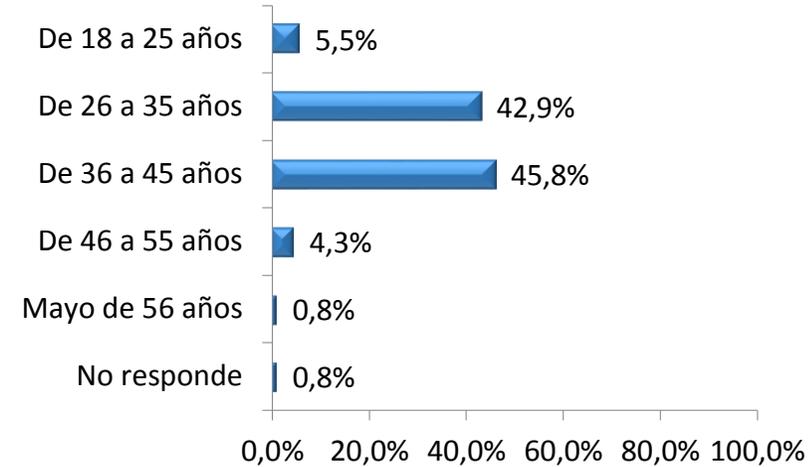
● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

12. Demográficos

Género del encuestado



Edad



Base
513

● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

COLOMBIA

PANAMÁ

USA

Conclusiones

General:

- El medio de comunicación más utilizado por los afiliados es “Oficinas de enlace” con un 56.5%, seguido del correo electrónico y el voz voz con 43,2% 42,5% respectivamente.
- Hay un porcentaje importante de personas que desconoce los beneficios de comprar vivienda sobre planos (58,5%) lo que puede causar que tan solo un 44% de afiliados encuestados esté interesado en adquirir vivienda con estas condiciones.
- Como ha venido sucediendo en mediciones previas, los afiliados muestran un interés superior al 80% en adquirir casa sobre la alternativa de apartamento, preferiblemente en la ciudad de Bogotá (77%).
- Todos los encuestados consideran relevante el número de alcobas al momento de adquirir una vivienda, seguido de su ubicación.
- Dentro de los factores que consideran dificultad los afiliados encuestados al momento de adquirir vivienda se estacan: precio, ubicación e inseguridad, mientras que no se consideran dificultades: la disponibilidad, estado de la vivienda en caso de ser usada y estrato.
- El 86,2% de encuestados manifiesta que cumplió sus expectativas al momento de solucionar vivienda con Caja Honor, sin embargo quienes no solucionaron afirman principalmente que no tomaron o solución de vivienda, que aún se encuentran en trámites o que los asesores no realizan los trámites como deben ser.
- Cuando se habla del cumplimiento de las expectativas frente a la oferta de vivienda un 36,1% dice que no se cumple lo que puede relacionarse con la pregunta anterior y ser uno de los motivos por los cuales los afiliados no solucionan vivienda a través de la caja.

Satisfacción General

- Respecto a la medición anterior se evidencia un incremento general en los promedios de satisfacción e índice general que se ubica en 4,51, sin embargo los procesos de quejas y reclamos y Call Center mantienen los promedios mas bajos de la medición y siguen siendo los mas urgente e importantes para los afiliados como lo muestra la matriz de desempeño, seguidos del proceso biometría.

Biometría: Es uno de los procesos que muestra un desempeño homogéneo de sus atributos, con variaciones mínimas frente a los factores de importancia y urgencias, sin embargo se debe prestar atención al atributo 1. agilidad en la toma de huellas y demás registros del procesos debido a su ubicación en la matriz de desempeño.

Orientación Integral: Es uno de los procesos que muestra un desempeño superior en el promedio de satisfacción frente al índice de satisfacción, lo que nos indica que la percepción racional del cliente una vez evaluados los atributos que lo componente es menor a la emocional por una pequeña diferencia. Se recomienda reforzar la calidad en atributos: el trato recibido por el funcionario que lo atendió y la claridad de la información suministrada.

Orientación Legal: Este proceso tiene la misma calificación en el índice de satisfacción y el promedio, lo que indica que la evaluación racional y emocional del afiliado son coherentes, sin embargo se recomienda tener especial atención con los atributos: El trato recibido por el funcionario que lo atendió y claridad en la información recibida que se ubican en el primer cuadrante de la matriz de desempeño como altamente urgentes e importantes para el usuario.

Centro de contacto al Ciudadano Call Center: En este caso evidenciamos que el índice de satisfacción es mayor al promedio general, lo que indica una mejor evaluación racional del procesos especialmente en atributos como el trato y la oportunidad de la información recibida, teniendo atención especial en el tiempo en el que fue contestada la llamada y el conocimiento de la información brindada por el asesor.

Quejas y Reclamos: A pesar de tener una evidente mejora en el promedio de satisfacción obtenido en mediciones anterior, la brecha que se genera contra el índice de satisfacción es bastante grande, lo que nos indica que al analizar los atributos que componen el proceso los afiliados manifiesta un mayor nivel de insatisfacción que concentra principalmente en los atributos: la oportunidad en la atención al reclamo/queja y que tan satisfecho quedó con la solución a su queja/reclamo.

Infraestructura: Se evidencia una similitud entre el promedio de satisfacción el índice que responde entre otros, a la homogeneidad de las calificaciones obtenidas por cada uno de los atributos, en cuanto al promedio de satisfacción, se recomienda prestar atención a los atributos: señalización y ubicación de las instalaciones que tiene las mayores urgencias y factores de importancia.

Conclusiones

Satisfacción General

- Respecto a la medición anterior se evidencia un incremento general en los promedios de satisfacción e índice general que se ubica en 4,51, sin embargo los procesos de quejas y reclamos y Call Center mantienen los promedios mas bajos de la medición y siguen siendo los mas urgente e importantes para los afiliados como lo muestra la matriz de desempeño, seguidos del proceso biometría.

Company Profile

Razón Social:	Datexco Company S.A.
Marcas:	Datexco® Opinómetro® Hispanómetro®
NIT:	830.012.785-6
Actividad Económica:	7413
IVA:	Régimen Común
Teléfono / Fax Colombia:	PBX:+571 7460560 Ext. 209 - Cel: +57 3202364381
Dirección Colombia:	Transversal 59 # 104 B - 65
Ciudad:	Bogotá - Colombia
Sitio Web:	www.datexco.com
Correo Electrónico:	servicio@datexco.com sales@datexco.net

Todas las marcas Datexco®, Opinómetro®, Hispanómetro® registradas, son propiedad de Datexco Corp.

● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

COLOMBIA

PANAMÁ

USA

Derechos.

Datexco Company S.A., reconoce y protege los derechos de propiedad de la información desarrollada mediante esta investigación y aquí contenida especialmente para Gases de Occidente de Bogotá.

La propiedad intelectual de las técnicas de análisis y los desarrollos metodológicos específicos utilizados en el desarrollo del presente proyecto son de propiedad y autoría exclusiva de Datexco Company S.A., de sus filiales o matriz.

Confidencialidad.

DATEXCO, manifiesta expresamente su compromiso (Acuerdo de Confidencialidad) de mantener estricta reserva y en confidencialidad absoluta, de toda la información aquí contenida.

Por acuerdo expreso o tácito o solicitud de Gases Occidente, este informe y apartes de este serán enviados a Armada Nacional, a través de medios electrónicos o publicada en nuestra página Web, en estos casos DATEXCO solo se hace responsable por actuaciones dolosas o negligentes.

Aunque no nos encontramos exentos de violaciones o intromisiones en nuestras comunicaciones o en nuestra página Web, realizamos controles y auditorias de acceso a nuestra página dentro de la mayor diligencia posible con nuestras capacidades.

Transparencia.

Para DATEXCO, es fundamental, mantener procesos y procedimientos en conocimiento permanente de Gases de Occidente por esta razón, nuestra política, es invitar al cliente para que valide y participe en cualquiera de los procesos a los que la investigación ha estado expuesta.



No es solamente un proyecto, son personas...

No es solamente información, es conocimiento...

No es solamente un cliente, es un compromiso...

No es solamente desempeño, es método, experiencia y profesionalismo.



Para verificar la autenticidad de éste informe, Ingrese a:

www.datexco.com

● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence