

Estudio de Satisfacción 4° medición – Principales cifras (Trimestre 1 - 2014)

www.datexco.com

Informe: 10052
Proyecto: 137



Junio de 2014

● Research ● Digital ● Consulting ● Intelligence



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 de Compensación a sus clientes
- 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

Procesos evaluados:

1. **Biometría**
2. **Orientación integral**
3. **Orientación legal**
4. **Contact Center**
5. **Quejas y Reclamo**
6. **Infraestructura**
- :

1. Mapa de Investigación



www.datexco.com

● Research ● Digital ● Consulting ● Intelligence

3. Ficha Técnica

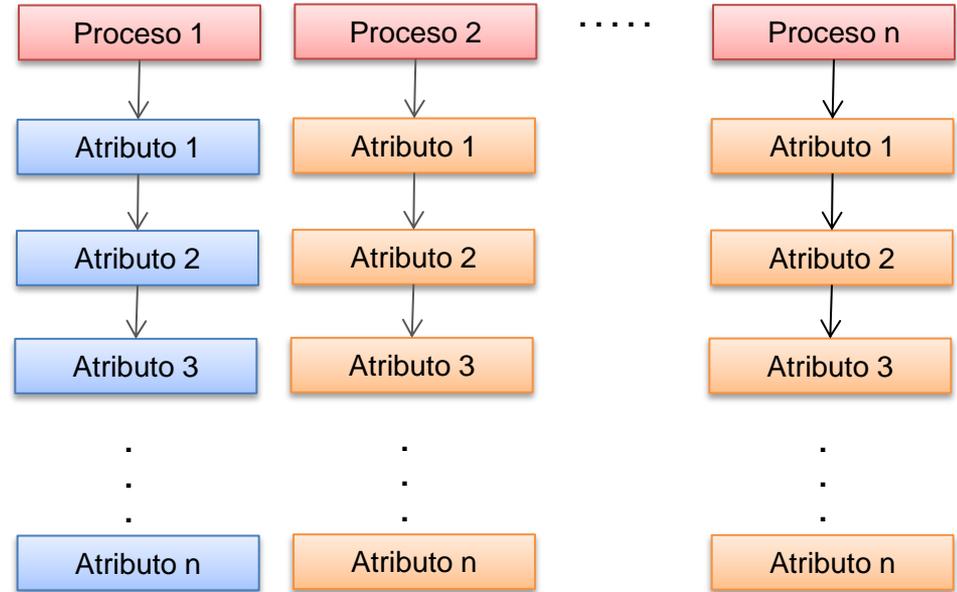
Nombre del proyecto de Investigación:	Estudio de satisfacción del servicio 4ta medición
Firma Encuestadora:	DATEXCO COMPANY S.A
Fecha de realización de campo:	Del 16 de Mayo al 24 de Mayo de 2014
Persona natural o jurídica que la realizó:	DATEXCO COMPANY S.A
Persona natural o jurídica que la encomendó:	CAPROVIMPO
Fuente de financiación:	CAPROVIMPO
Grupo Objetivo:	Afiliados a CAPROVIMPO 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 CAPROVIMPO de las diferentes sedes de alcance del Estudio
Marco Muestral Telefónico:	Base de datos provista por el cliente
Total encuestas realizadas	507
Total encuestas efectivas	507
Total encuestas base de análisis	507
Técnica de recolección:	Mixta: Presencial face two face y telefónica
Cobertura Geográfica:	Principales sedes de la caja: Barranquilla, Ibagué, Cartagena, Bucaramanga, Medellín, Cali, Bogotá y Venecia
Márgen 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:	Junio 05 de 2014

● Research ● Digital ● Consulting ● Intelligence

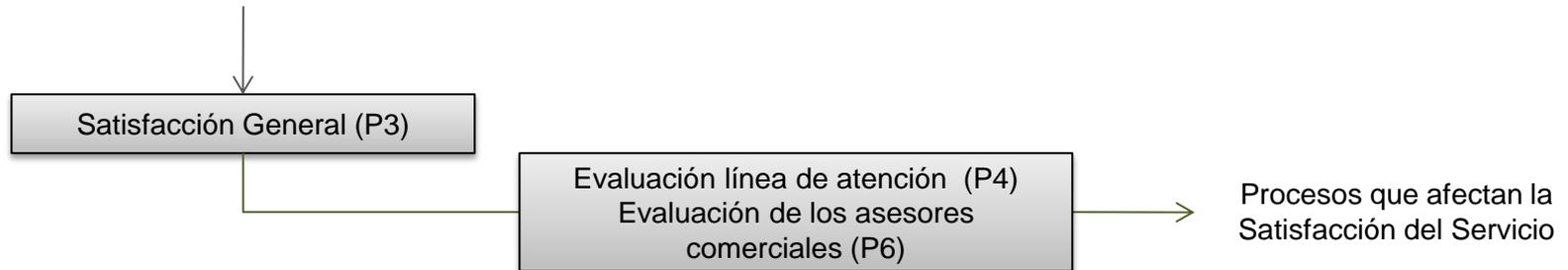
4. Modelo de Satisfacción

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Los estudios de satisfacción se utilizan como método de evaluación de un servicio por parte de sus usuarios, este servicio es visto como un proceso en función de varios atributos. La evaluación se realiza por medio de indicadores cuya construcción depende de la importancia que cada entrevistado asigne indirectamente a los atributos que intervienen en el proceso.



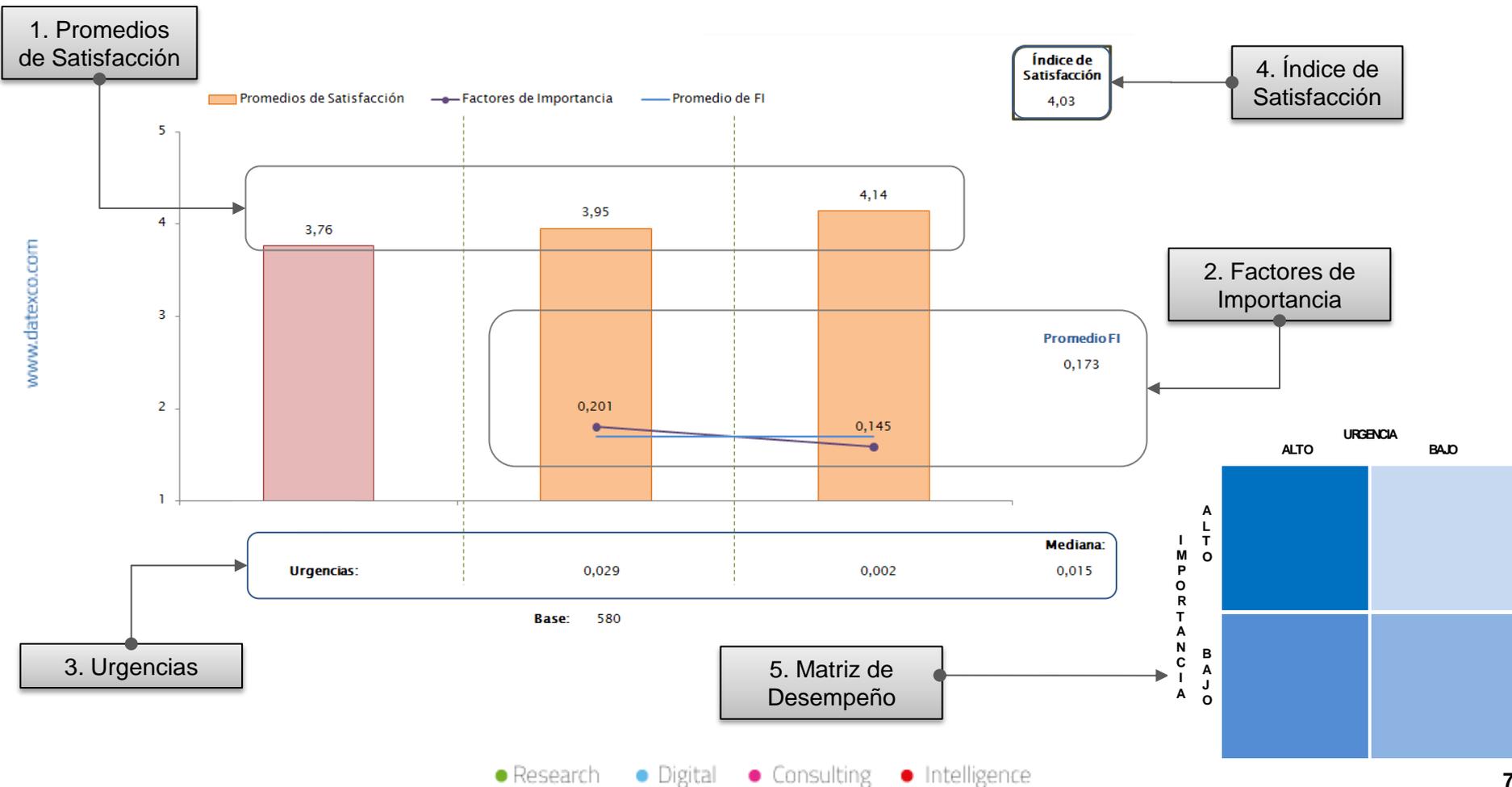
www.datexco.com



4. Modelo de Satisfacción

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Para comprender de una manera más clara los estudios de Satisfacción, hay que tener clara la siguiente terminología:



4. Modelo de Satisfacción

1. Promedios de Satisfacción

Construcción:

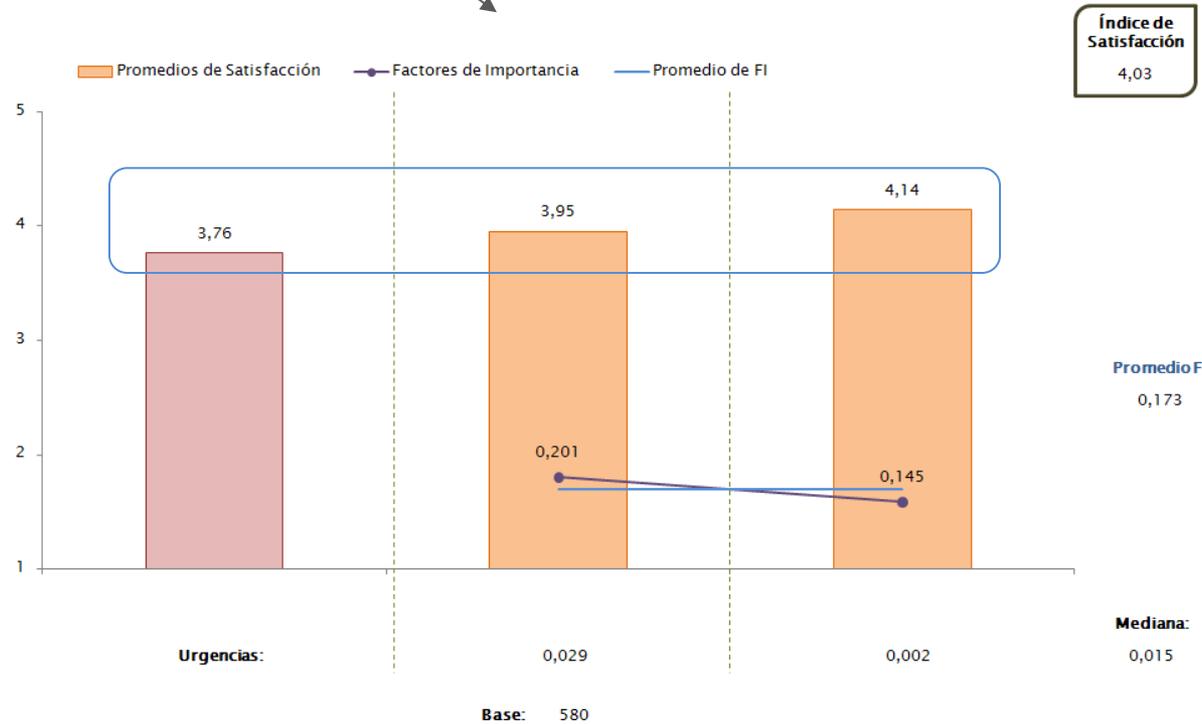
El Promedio de Satisfacción es



Suma de calificaciones de satisfacción General, del Proceso o del Atributo.

Total de personas que contestaron a esa pregunta.

Gráficamente se ubica:



Interpretación: Es el valor central de las calificaciones dadas a un servicio.

4. Modelo de Satisfacción

2. Factores de Importancia

Construcción: Se calculan las correlaciones evaluadas por el *Tau de Kendall* entre las calificaciones obtenidas para la satisfacción general de cada proceso y las calificaciones obtenidas para cada Atributo.

En el caso en que las correlaciones sean negativas se tomará el valor cero (0) para el cálculo del método.

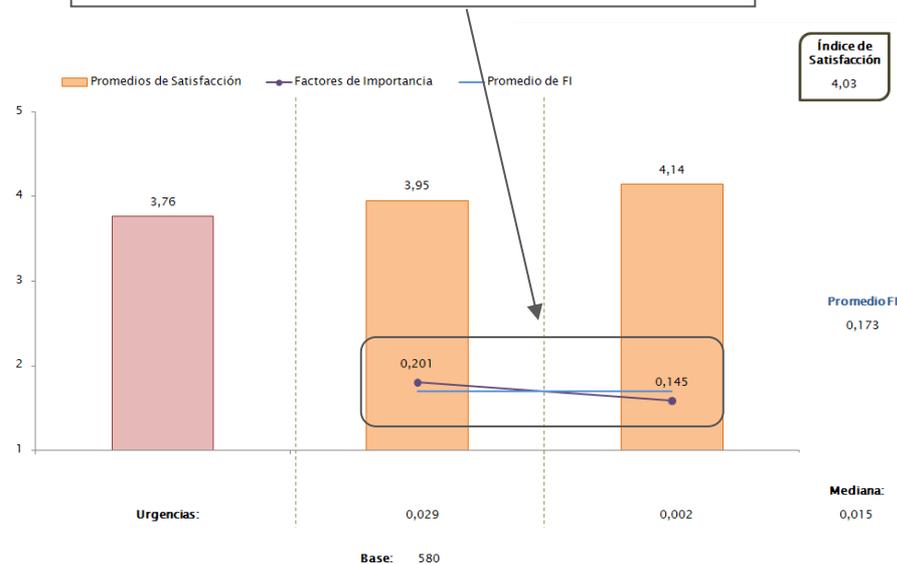
Se calcula el **promedio de las Correlaciones** (Factores de Importancia) calculados tanto por proceso como por Atributo.

Los Factores de Importancia se clasifican con la siguiente regla para analizar su Nivel de Importancia:

Regla	Nivel de Importancia
Si $X(i) \geq \bar{X}$	Alto
Si $X(i) < \bar{X}$	Bajo

Donde $X(i)$ es la i -ésima correlación (Factor de Importancia) de cada Proceso o Atributo, y \bar{X} es el Promedio de las Correlaciones (Factores de Importancia).

Gráficamente se ubica:

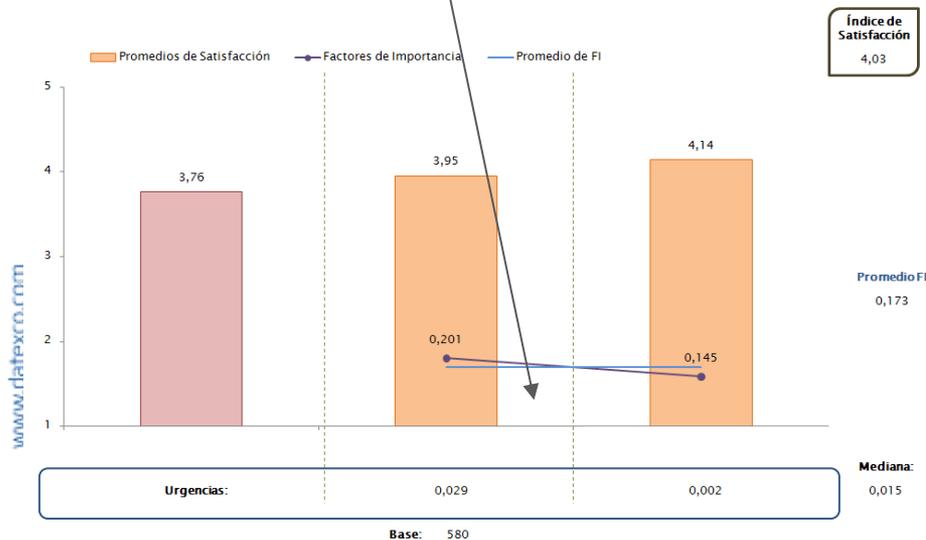


Interpretación: Aquellas correlaciones que tienen niveles Altos de Importancia son los que más contribuyen a la *Satisfacción General del Proceso evaluado*, y son los que se deben mantener, puesto que son primordiales para la construcción de la calificación general del proceso, las que están en un nivel Bajo de Importancia de igual manera se deben mantener.

4. Modelo de Satisfacción

3. Urgencias

Gráficamente se ubica:



Si el %T2B(i) es cero (0) obtenemos una indeterminación, en esos casos se tomará el %B2B(i) como índice de urgencia para este Atributo.

Se halla la mediana de las Urgencias calculadas tanto por proceso como por Atributo.

Los Índices de Urgencia se clasifican con la siguiente regla para analizar su nivel de Urgencia:

Regla	Nivel de Importancia
Si $U(i) > Me$	Alto
Si $u(i) < Me$	Bajo

Construcción: Se calcula el índice de Urgencia para cada Proceso y Atributo:

$$Urgencia(i) = \frac{\%B2B(i)}{\%T2B(i)}$$

Donde %B2B(i) es el Bottom Two Box (Sumatoria de los % de las dos calificaciones más bajas dentro de la escala de calificación) y %T2B(i) es el Top Two Box (Sumatoria de los % de las dos calificaciones más altas dentro de la escala de calificación) del i-ésimo Proceso o Atributo.

Donde U(i) es el índice de Urgencia del i-ésimo Proceso o Atributo, y Me es la Mediana de ése Índice Urgencia.

Interpretación: Aquellos Procesos o Atributos que tienen Niveles de Urgencia Altos, son los que requieren pronta atención y los que están en Niveles de Urgencia Bajos son aquellos que se deben mantener.

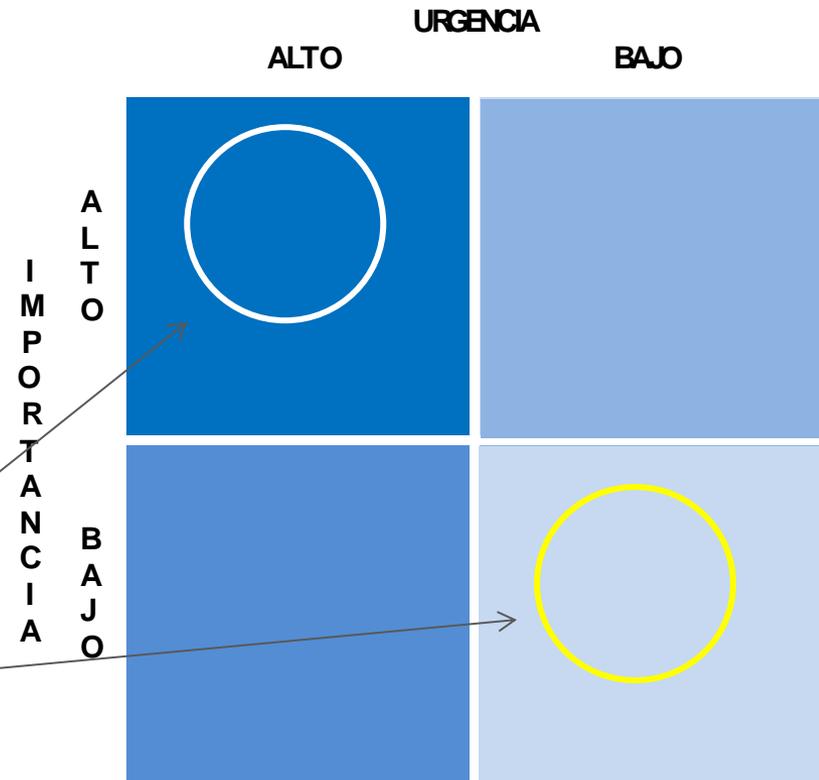
4. Modelo de Satisfacción

4. Matriz de Desempeño

Definición: Es una herramienta que permite clasificar o agrupar de forma cuantitativa y estadística los atributos de acuerdo a las respuestas obtenidas, a partir de los procesos anteriores (Importancia y urgencia).

Construcción: La importancia de cada uno de los atributos o procesos se ordenan de menor a mayor y la urgencia se ordenan de mayor a menor después se cruzan en un plano cartesiano dando como resultado la siguiente grafica.

Interpretación: Los atributos o procesos de alta IMPORTANCIA y alta URGENCIA quedan ubicados en el [cuadrante 1](#) esto indica que son las atributos o procesos críticos que primero deberán ser atendidos y así en lo sucesivo hasta llegar al [cuadrante 4](#) donde estos atributos o procesos deberán tener estrategias de mantenimiento.



4. Modelo de Satisfacción

5. Índice de satisfacción.

Construcción:

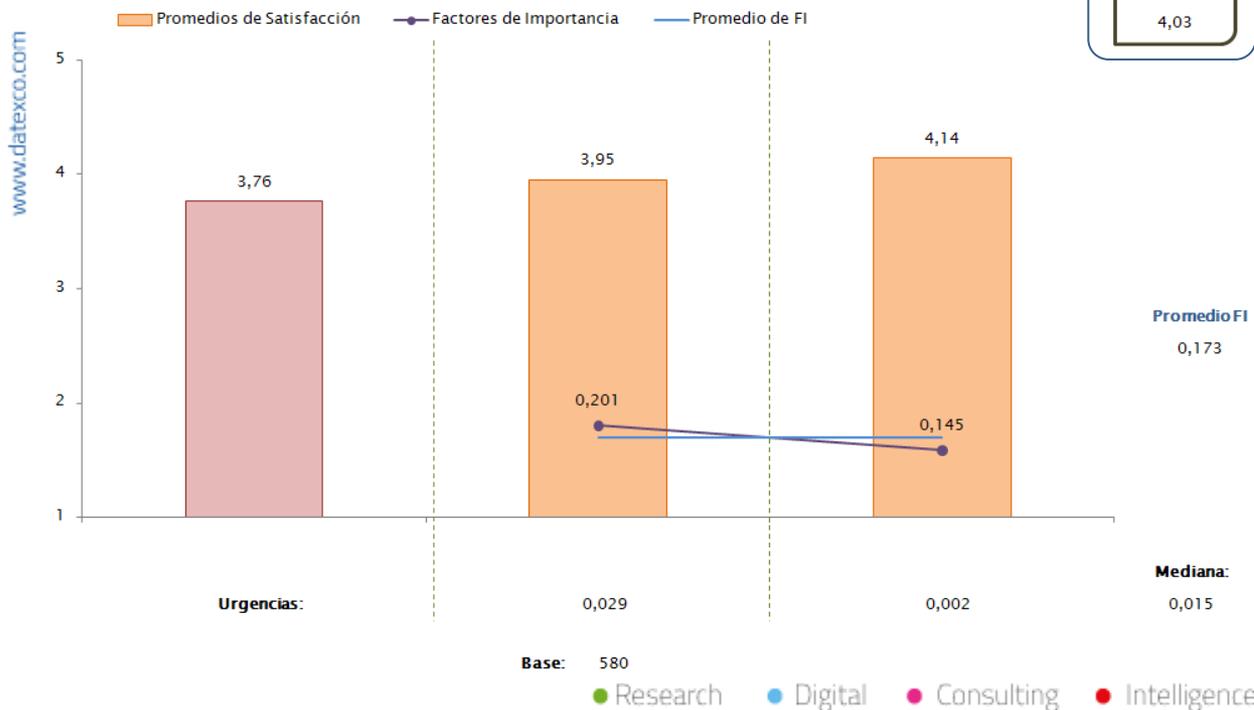
Índice de Satisfacción



Suma Ponderada de las calificaciones de Procesos o Atributos.

Suma correlaciones de los Atributos o Procesos Asociados.

Gráficamente se ubica:



Índice de Satisfacción
4,03

Interpretación: Grado de satisfacción globalizado de los servicios evaluados.

1. Satisfacción General

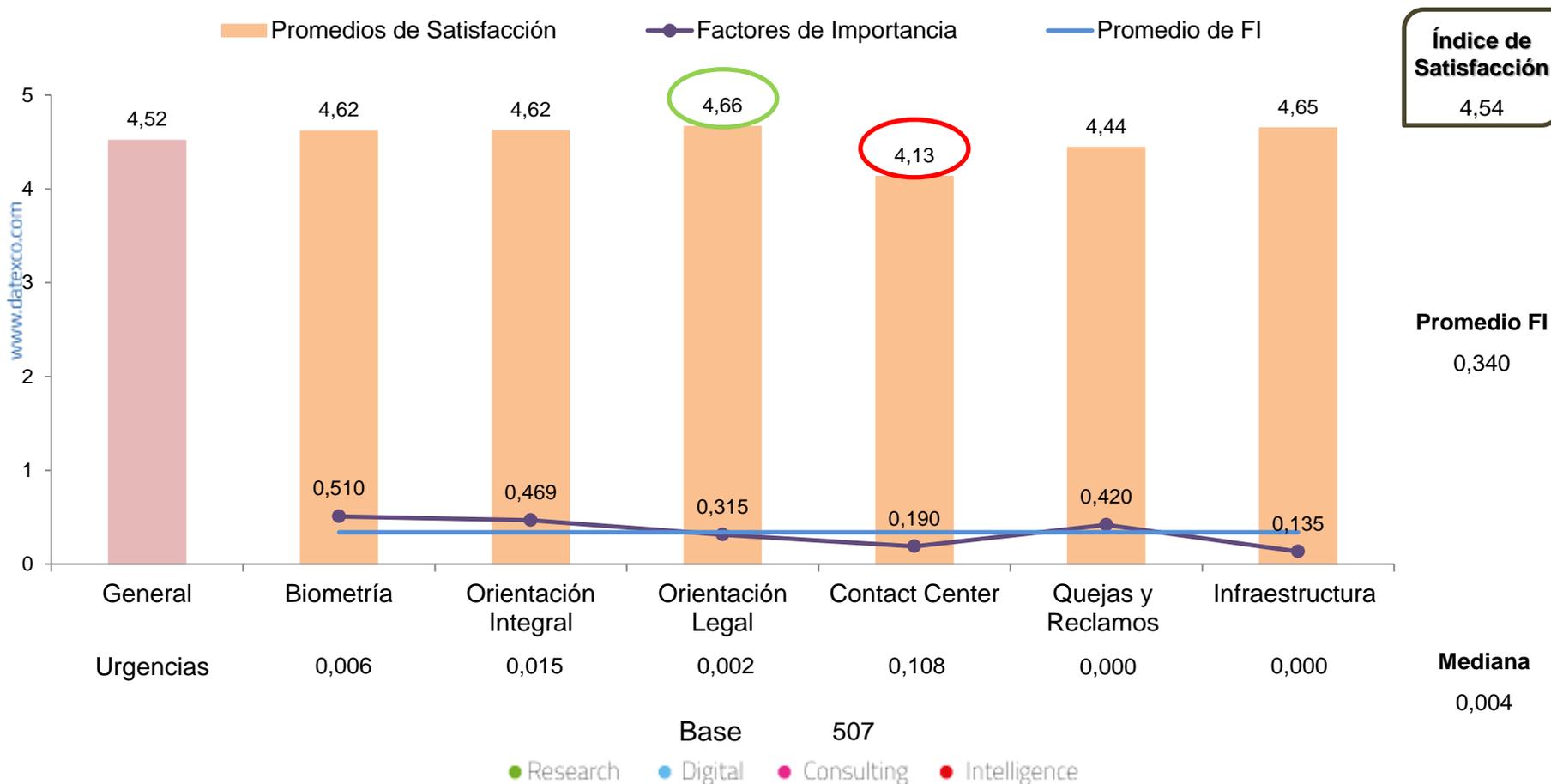
2. Descriptivos

3. Demográficos

4. Bitácora

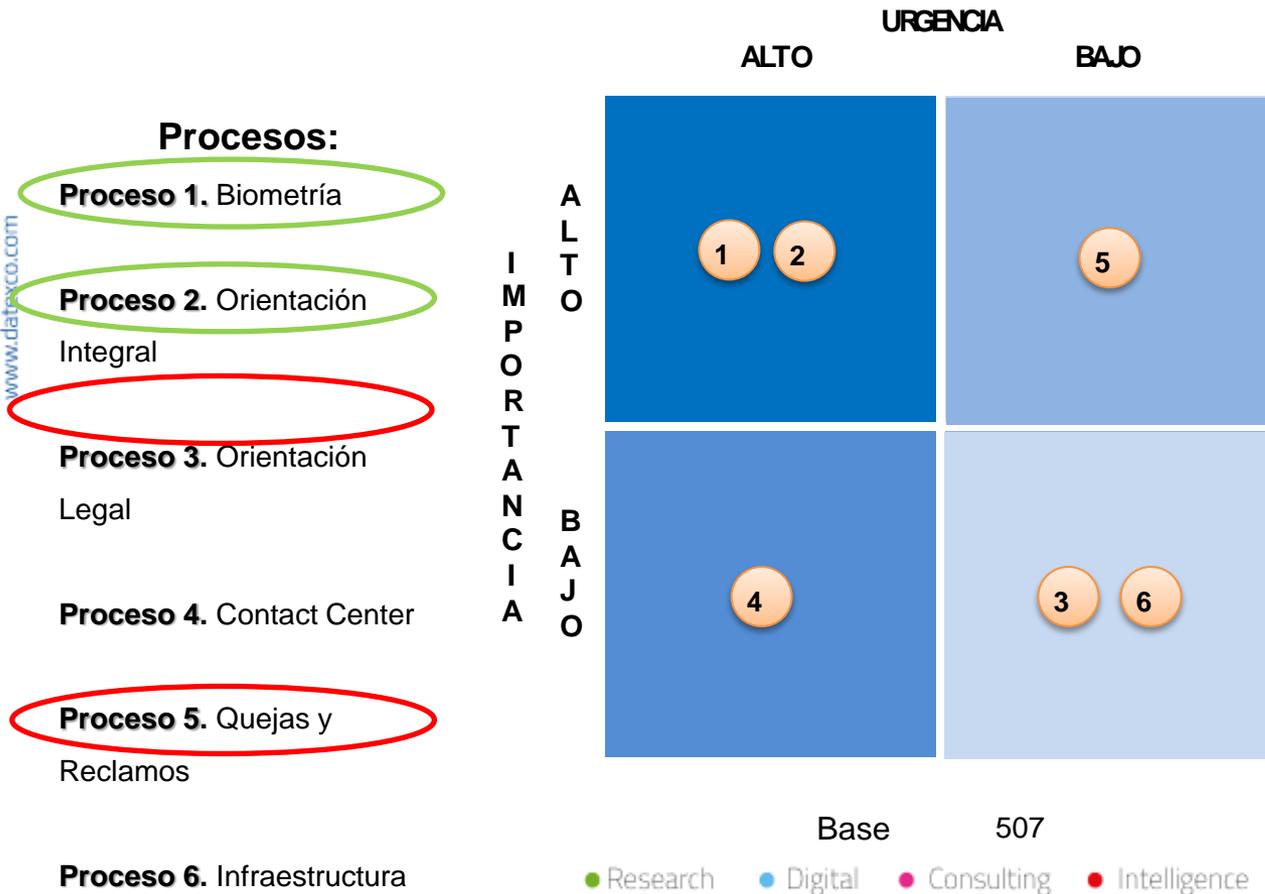
Satisfacción General

1. (i) 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 CAPROVIMPO: RU



1. Satisfacción General

1. (i) 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 CAPROVIMPO: RU



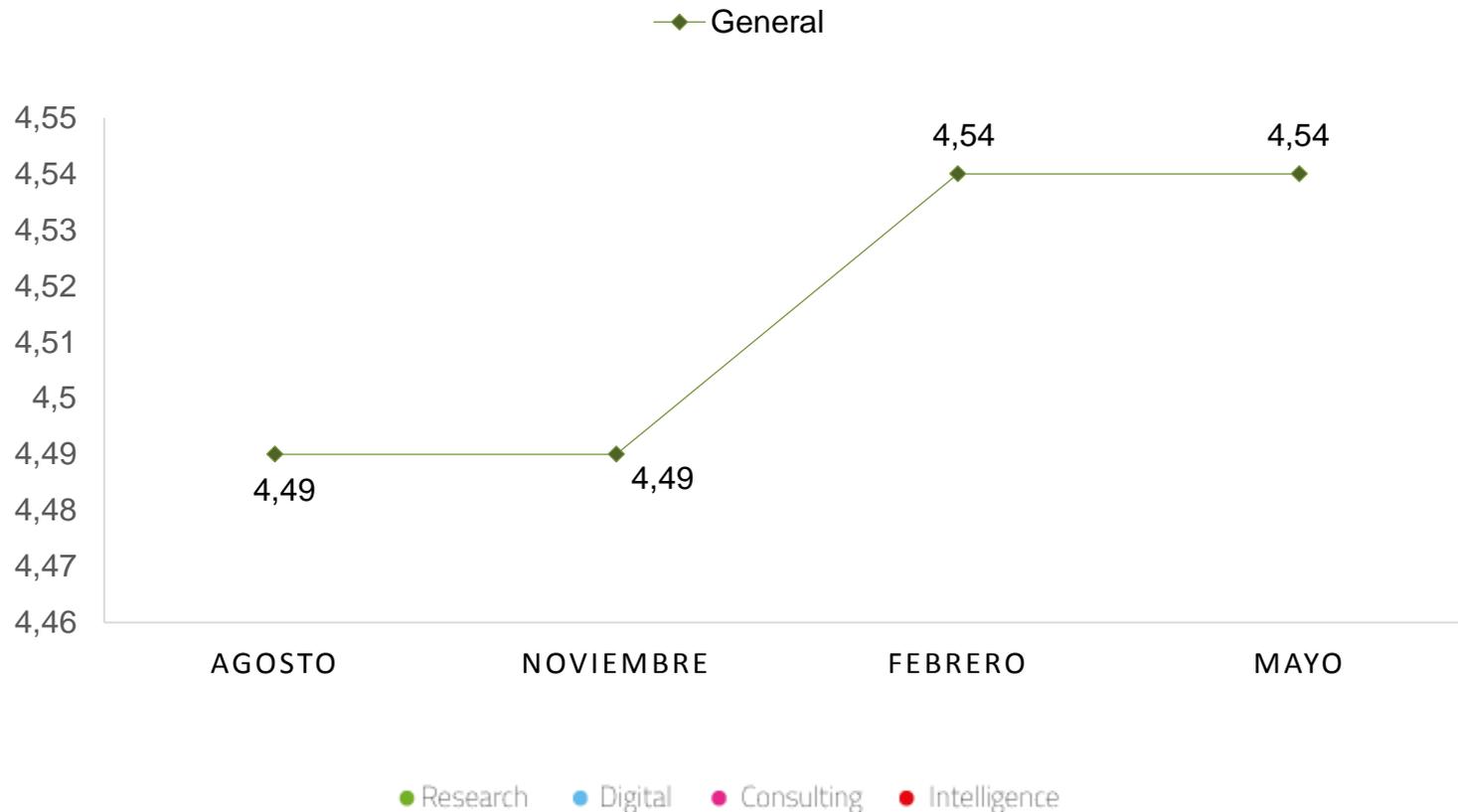
- Procesos:**
- Proceso 1. Biometría
 - Proceso 2. Orientación Integral
 - Proceso 3. Orientación Legal
 - Proceso 4. Contact Center
 - Proceso 5. Quejas y Reclamos
 - Proceso 6. Infraestructura

www.datexco.com

1. Satisfacción General

1. (i) 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 CAPROVIMPO: **RU**

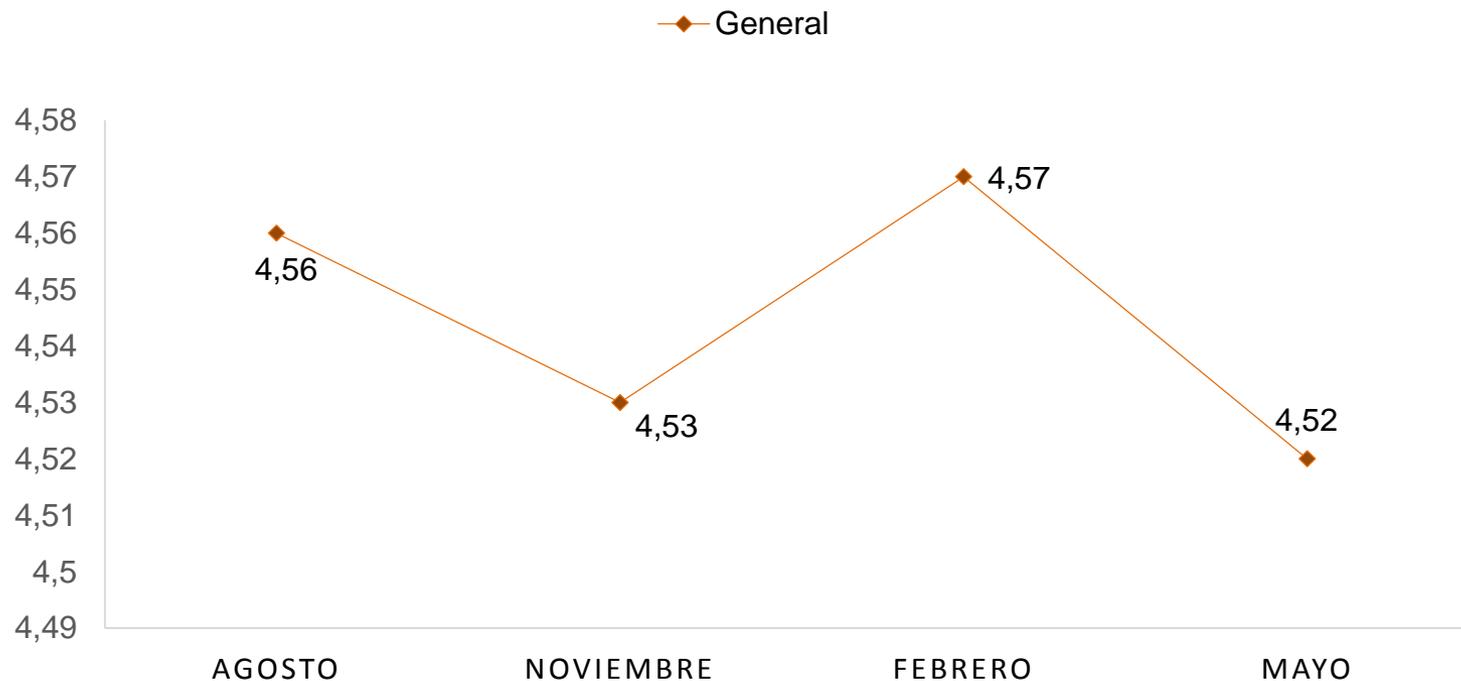
Comportamiento Índice de satisfacción por Medición



1. Satisfacción General

1. (i) 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 CAPROVIMPO: RU

Comportamiento Promedio de satisfacción por Medición

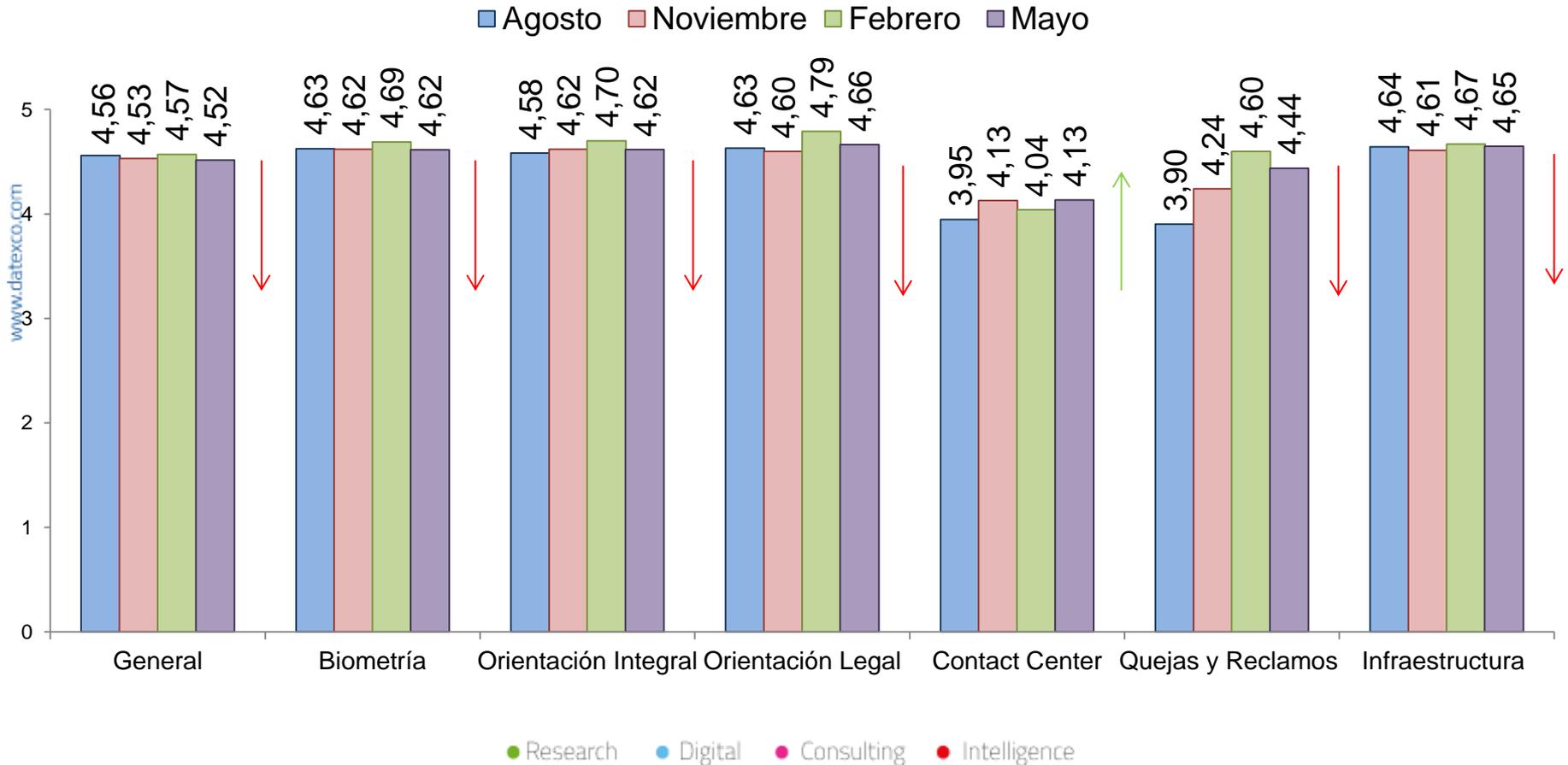


● Research ● Digital ● Consulting ● Intelligence

1. General

Satisfacción General por proceso

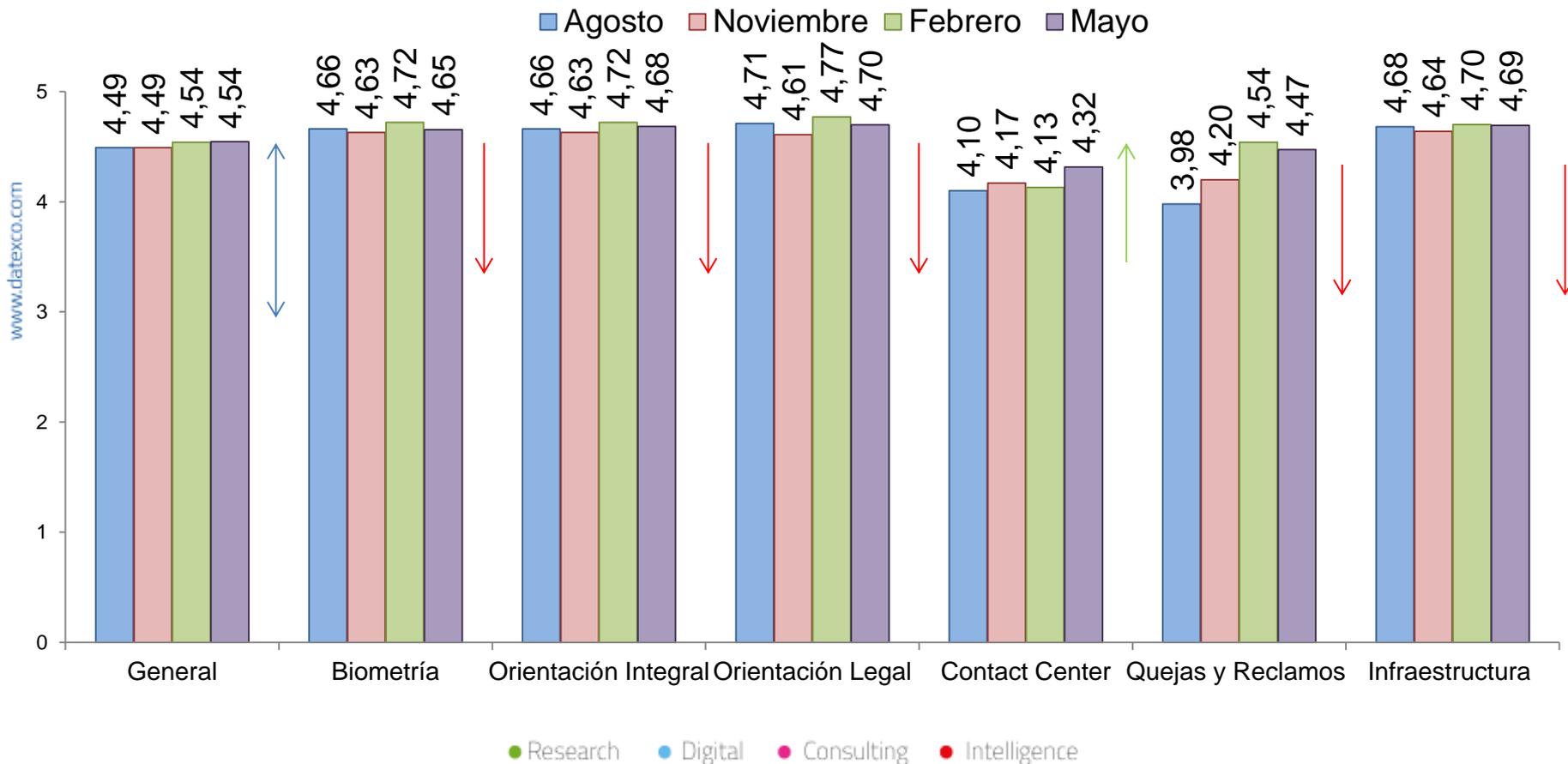
Comparativo Promedio de satisfacción



1. General

Satisfacción General por proceso

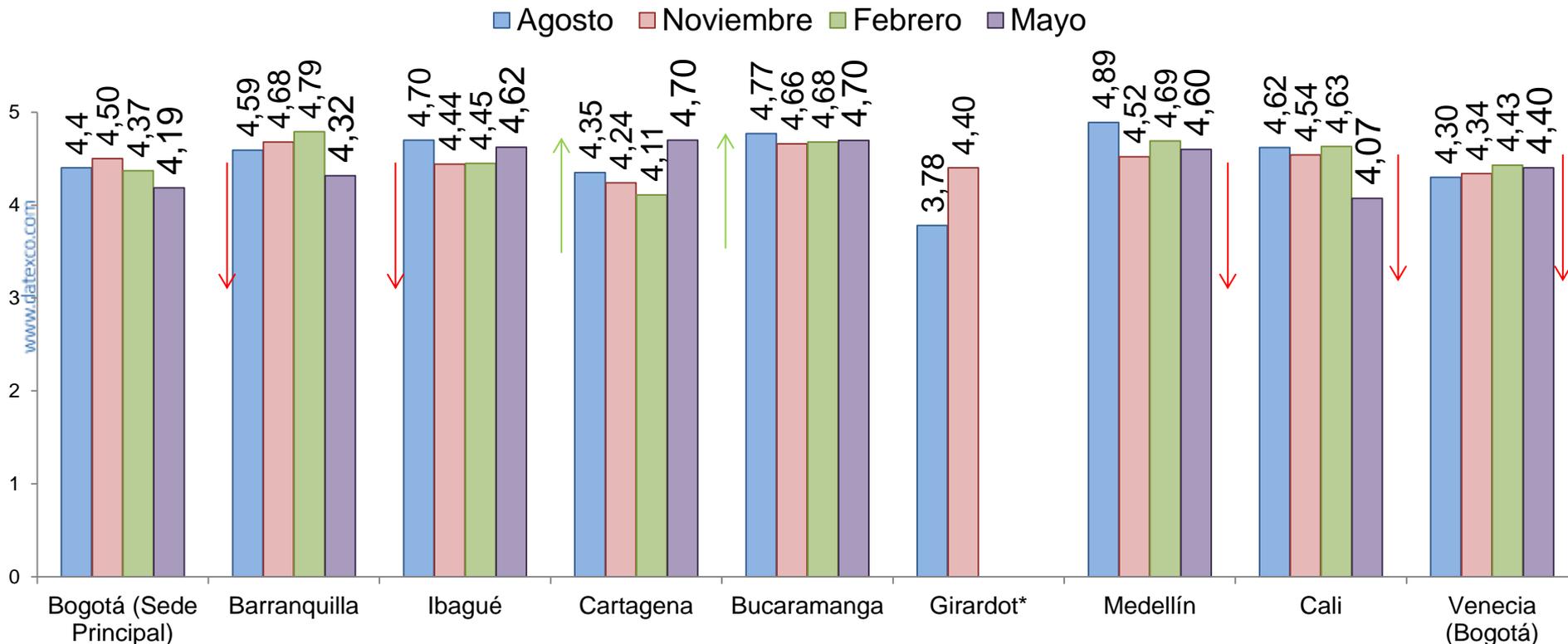
Comparativo Índice de satisfacción por proceso



1. General

Satisfacción General por sede

Comparativo por ciudades
Índice de satisfacción



*La sede de Girardot sale de los análisis de esta Cuarta medición (Mayo) porque el punto ya no existe

● Research ● Digital ● Consulting ● Intelligence

1. General

Satisfacción General

PROCESOS	PROMEDIO	INDICE
General	4,517	4,54
Biometría	4,615	4,65
Orientación Integral	4,616	4,68
Orientación Legal	4,664	4,70
Contact Center	4,133	4,32
Quejas y Reclamos	4,439	4,47
Infraestructura	4,649	4,69

1. Satisfacción General

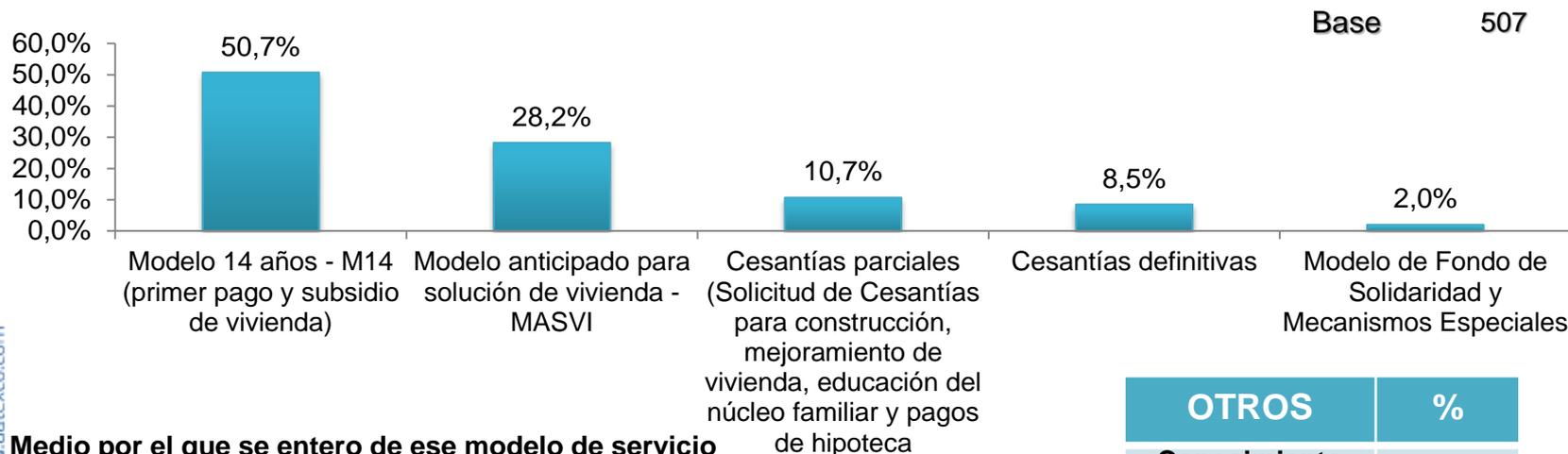
2. Descriptivos

3. Demográficos

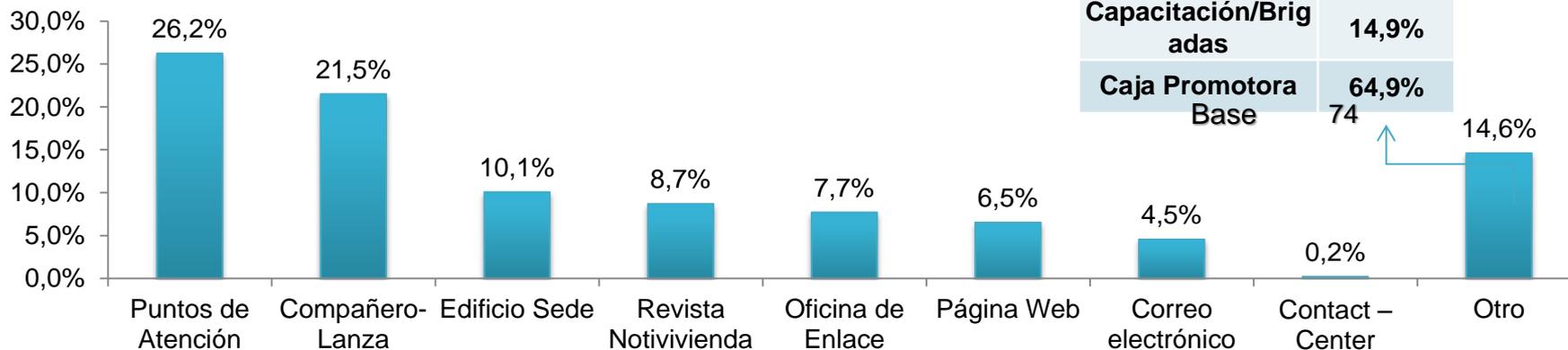
4. Bitácora

2. Descriptivos

Ultimo servicio que gestionó usted ante CAPROVIMPO



Medio por el que se entero de ese modelo de servicio

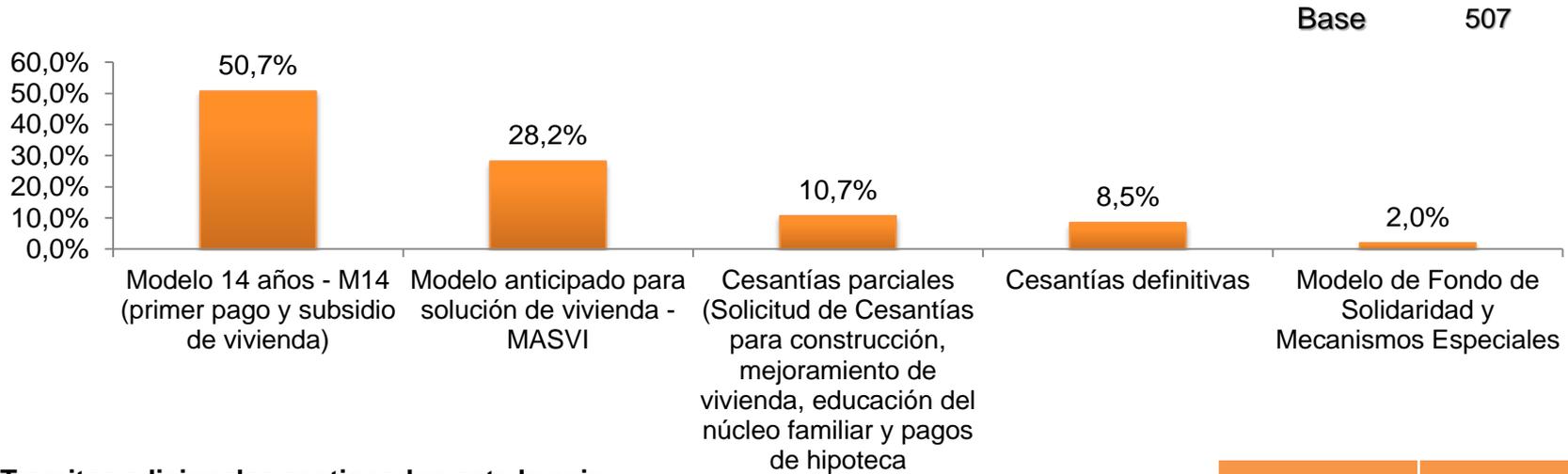


OTROS	%
Conocimiento propio	20,3%
Capacitación/Brigadas	14,9%
Caja Promotora Base	64,9%

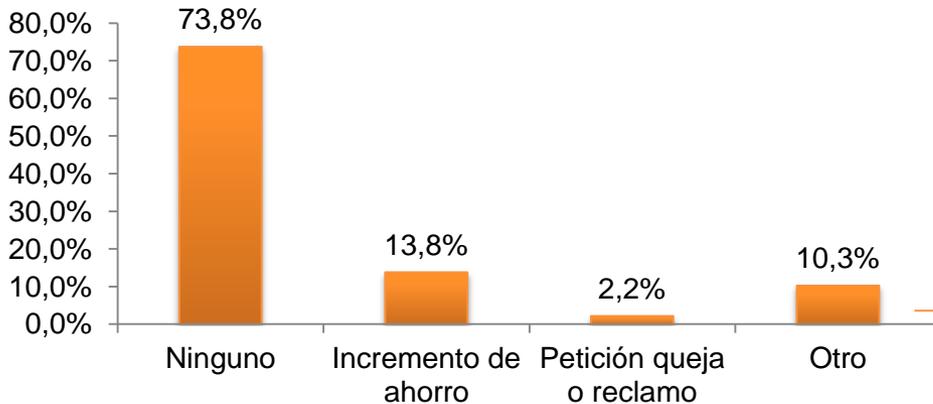
Base 507
 ● Research ● Digital ● Consulting ● Intelligence

2. Descriptivos

Ultimo servicio que gestionó usted ante CAPROVIMPO



Tramites adicionales gestionados ante la caja



OTROS	%
Cesantías	48,1%
Modelo 14	28,8%
Mejora	9,6%
Anticipos	13,5%

Base 52

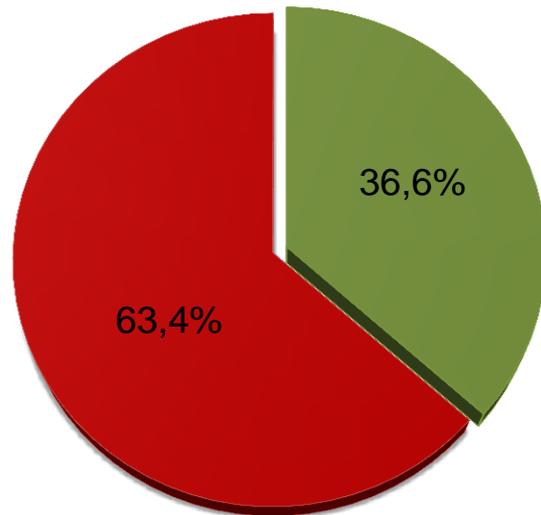
Base 507

● Research ● Digital ● Consulting ● Intelligence

2. Descriptivos

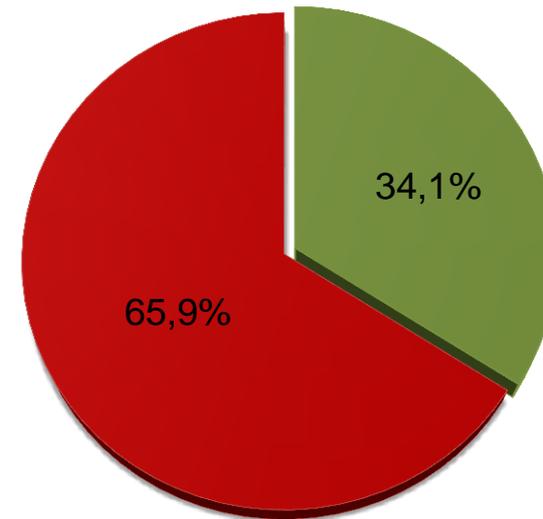
Usuarios que están dispuestos a aumentar el porcentaje de ahorro voluntario

Usuarios que están dispuestos a aumentar en un 10% su aporte al ahorro obligatorio



■ Si ■ No

Base 437



■ Si ■ No

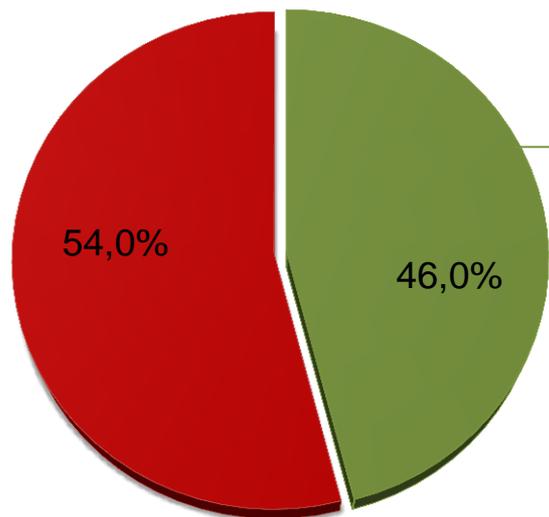
Base 437

www.datexco.com

2. Descriptivos

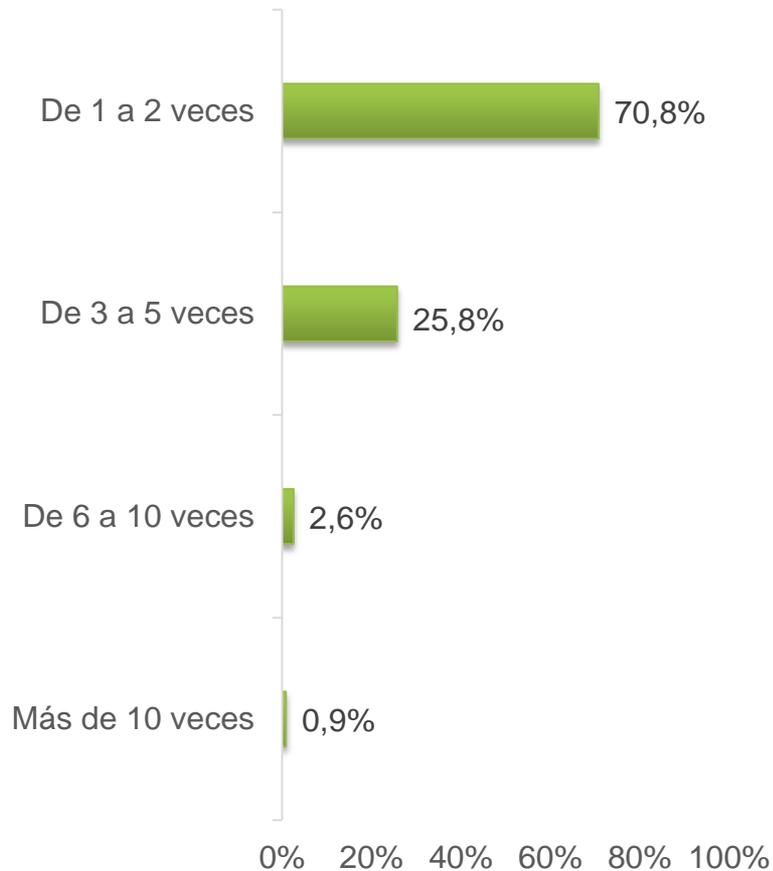
Usuarios que han recibido sus extractos de su cuenta de aportes o cesantías

Numero de veces que han recibido sus extractos



■ Si ■ No

Base 507



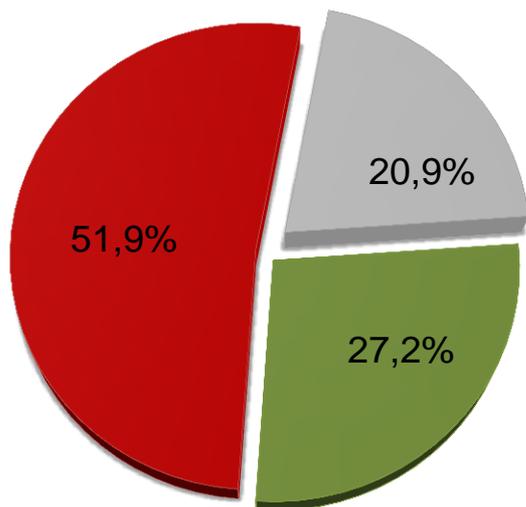
Base 233

● Research ● Digital ● Consulting ● Intelligence

2. Descriptivos

Usuarios interesados en adquirir vivienda en planos

■ Si ■ No ■ No aplica



www.datexco.com

Aspectos mas relevantes que se tienen en cuenta a la hora de elegir la vivienda que va a comprar



Otros	%
Ubicación	75,5%
Precio	12,7%
Comodidad	11,8%

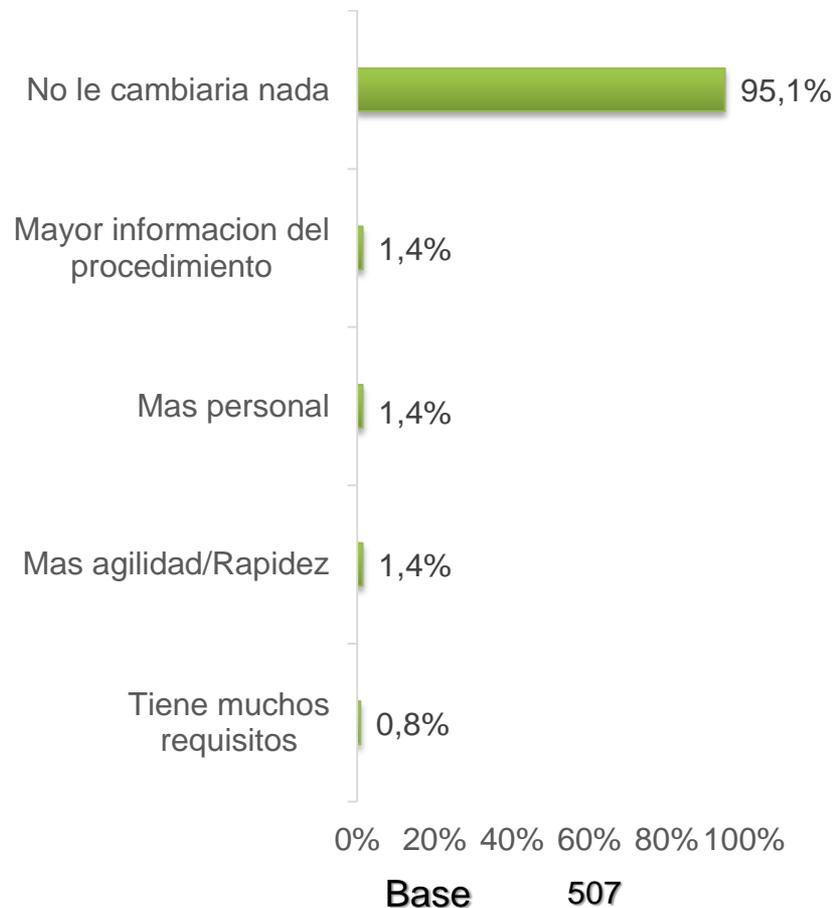
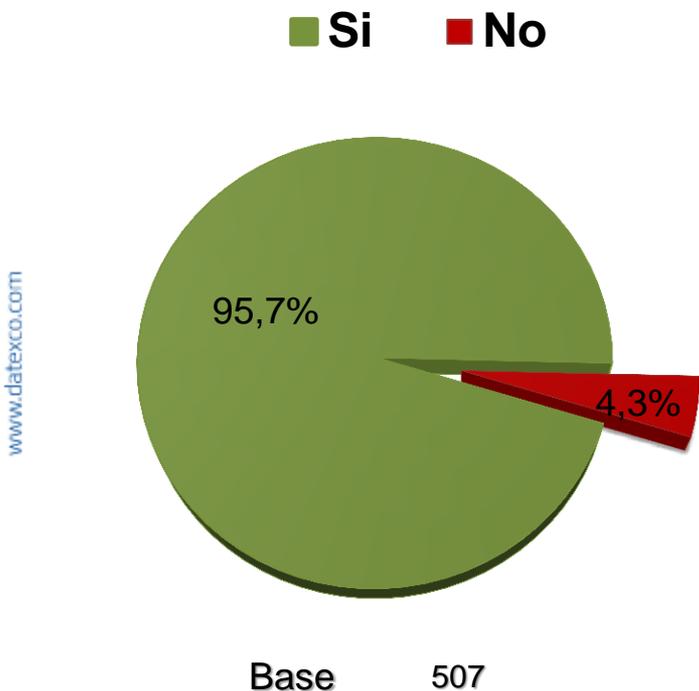
Base 110

2. Descriptivos

Biometría

Usuarios que entienden la importancia del proceso biométrico

Aspectos a mejorar en el proceso de toma de información y registro de huella (Biometría)



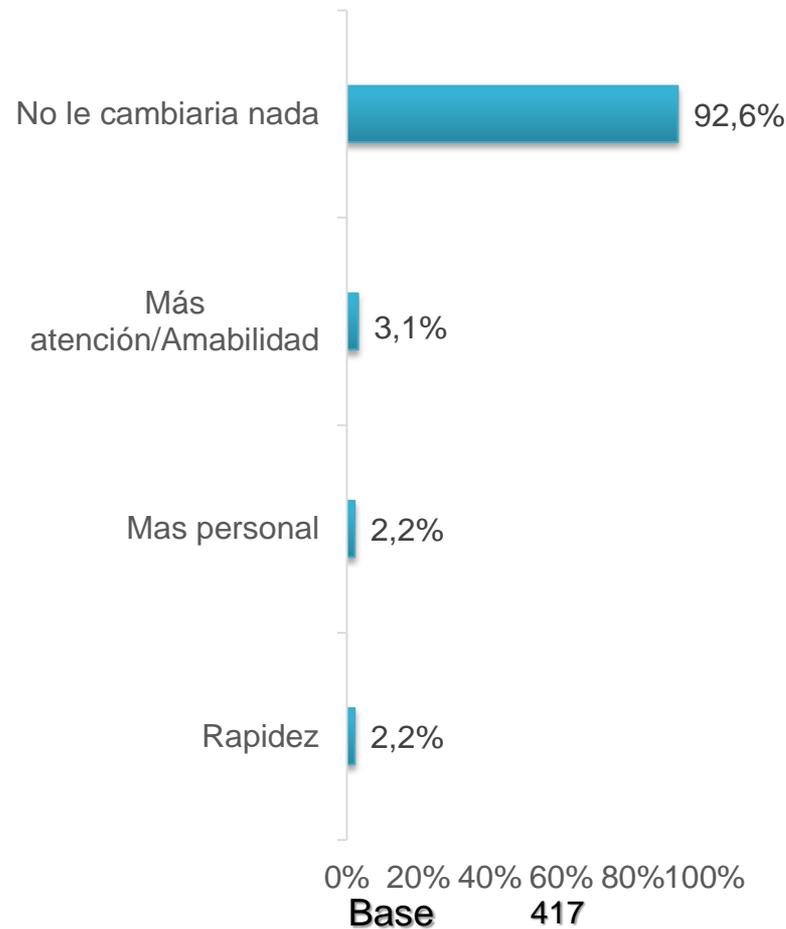
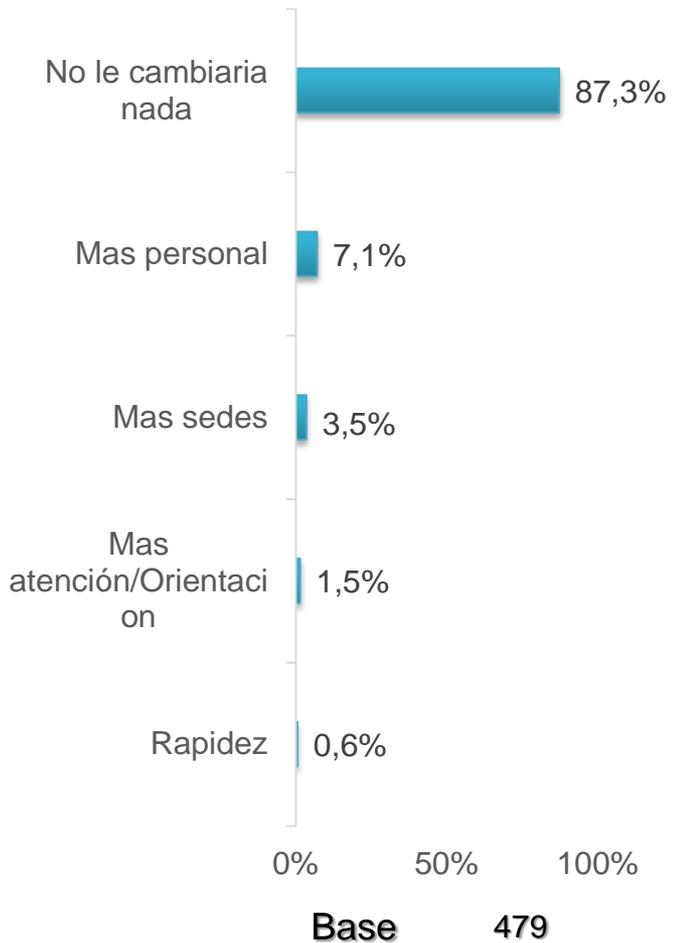
2. Descriptivos

Orientación Integral- Legal

Aspectos a mejorar en el proceso de orientación integral

Aspectos a mejorar en el proceso de orientación legal

www.datexco.com

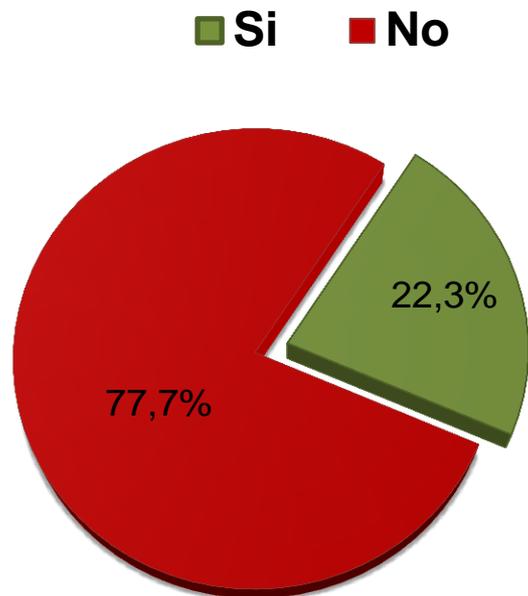


● Research ● Digital ● Consulting ● Intelligence

2. Descriptivos

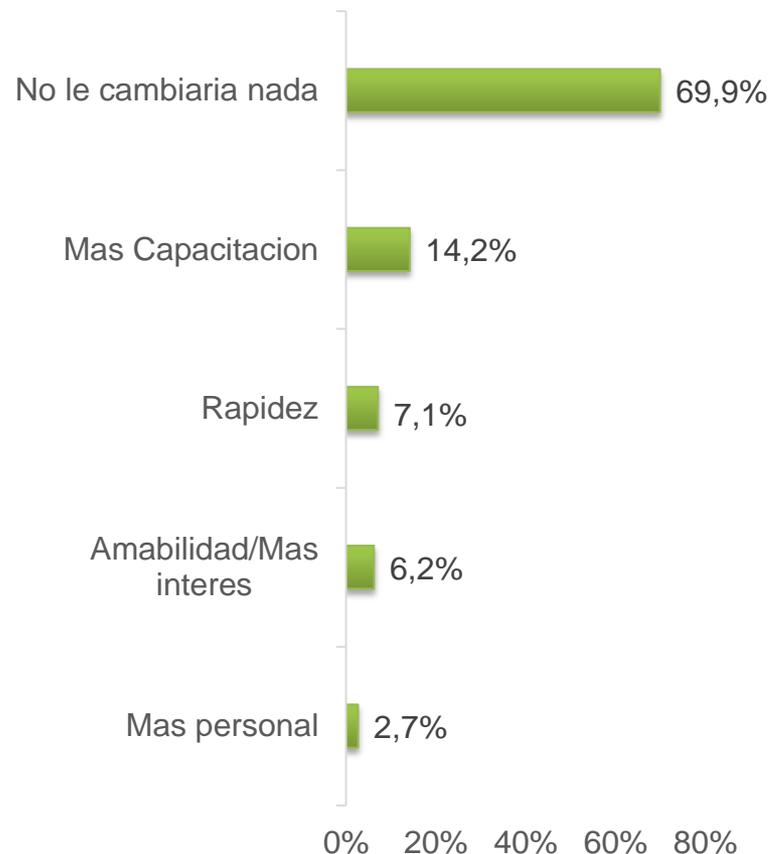
Contact Center

Usuarios que han utilizado el servicio del Contact Center de Caprovimpo



Base 507

Aspectos a mejorar en el servicio del Contact Center



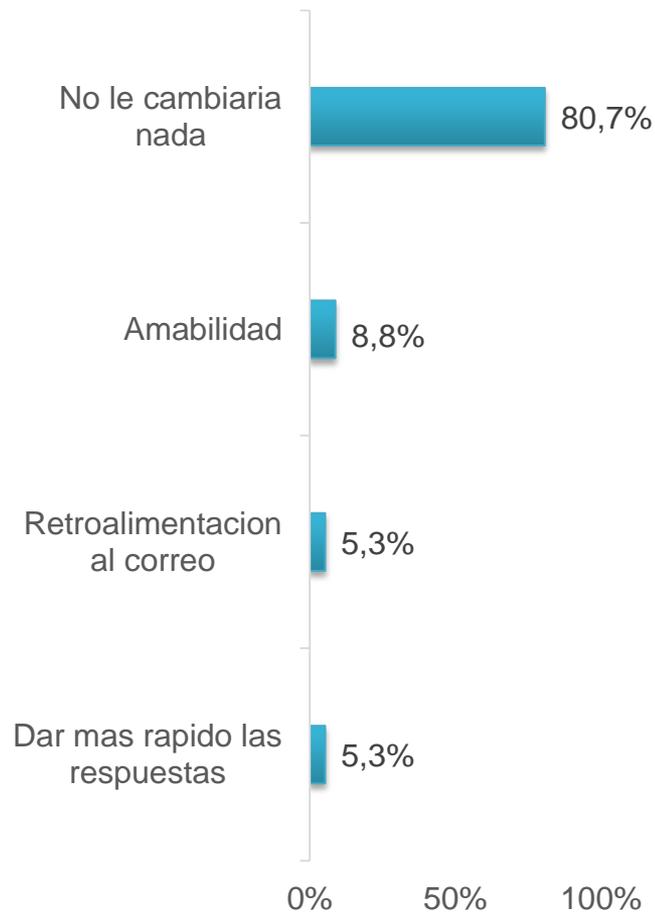
0% 20% 40% 60% 80%

Base 113

2. Descriptivos

Quejas y reclamos

Aspectos a mejorar en el servicio de quejas y reclamos



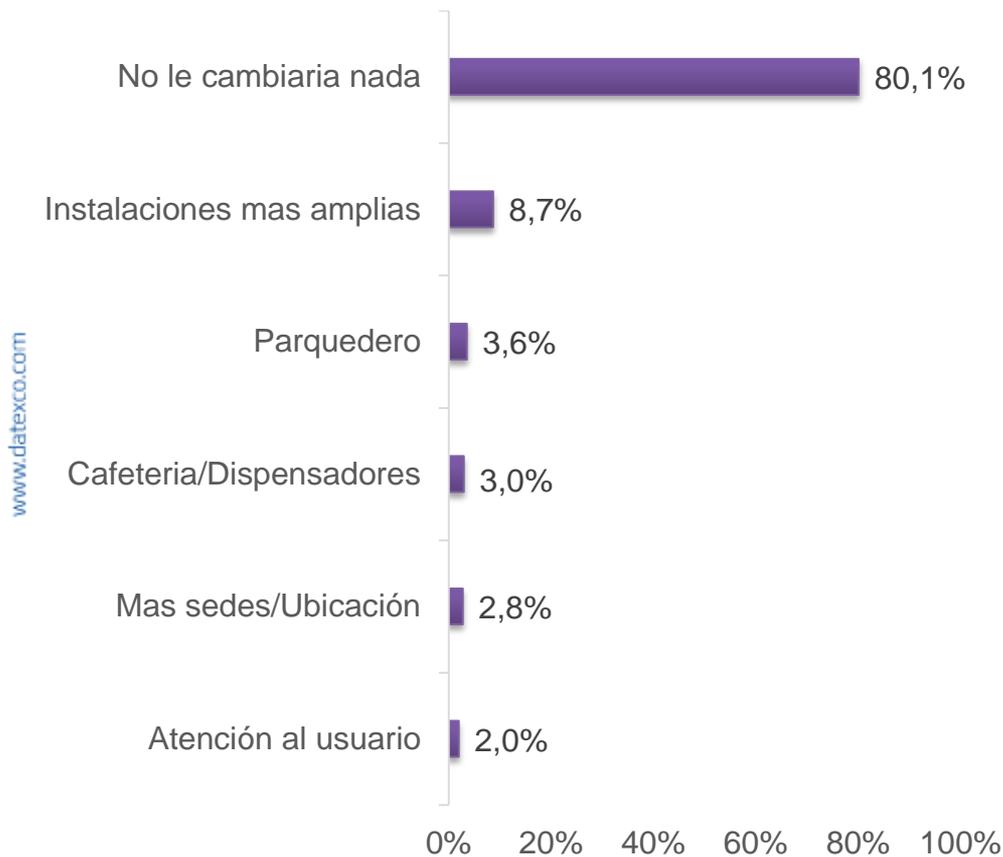
Base 57

● Research ● Digital ● Consulting ● Intelligence

2. Descriptivos

Infraestructura

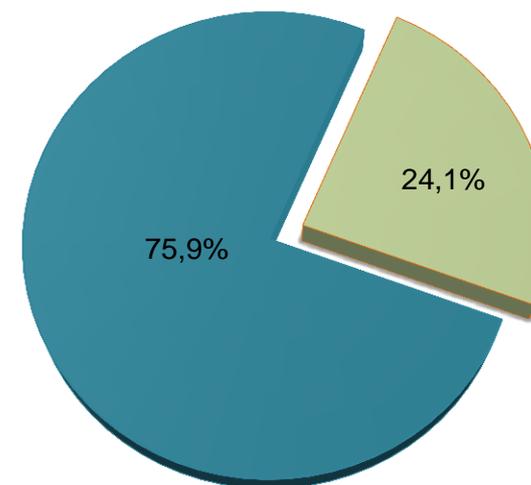
Aspectos a mejorar en las instalaciones físicas



www.datexco.com

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

■ Correo electrónico ■ Medio físico



Base 507

Base 507

● Research ● Digital ● Consulting ● Intelligence

1. Satisfacción General

2. Descriptivos

3. Demográficos

4. Bitácora

www.datexco.com

● Research ● Digital ● Consulting ● Intelligence

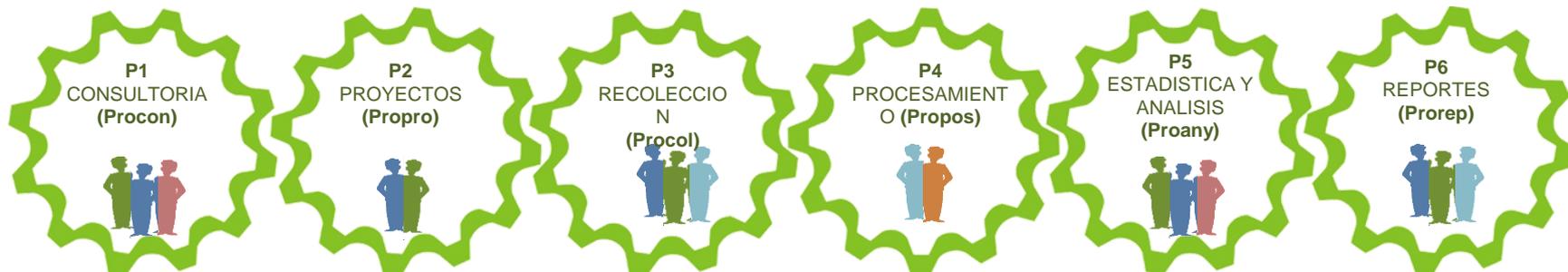
1. Satisfacción General

2. Descriptivos

3. Demográficos

4. Bitácora

1. ISO 9001 – 2008 Procesos



- Conceptualización.
- Negociación.
- Formalización.

- Master Plan.
- Plan Financiero (Pre-presupuesto)
- Costeo de Recolección.
- Presupuesto.
- Instrumento.

- Piloto.
- Citas.
- Recolección.
- Back Check.
- Crítica.
- Informe Status.

- Validación DB.
- Formato procesamiento.
- Digitación.
- Codificación .

- Plan análisis.
- Muestreo.
- Confrontar resultados.

- Montaje .
- Pre-presentación.
- Presentación preliminar.
- Presentación final.
- Entrega.




Especialista externo



Especialista



Profesional



Tecnólogo o Técnico Profesional



Técnico

● Research ● Digital ● Consulting ● Intelligence

2. Equipo de trabajo

Cantidad de participantes para el desarrollo del proyecto

Total 26



3



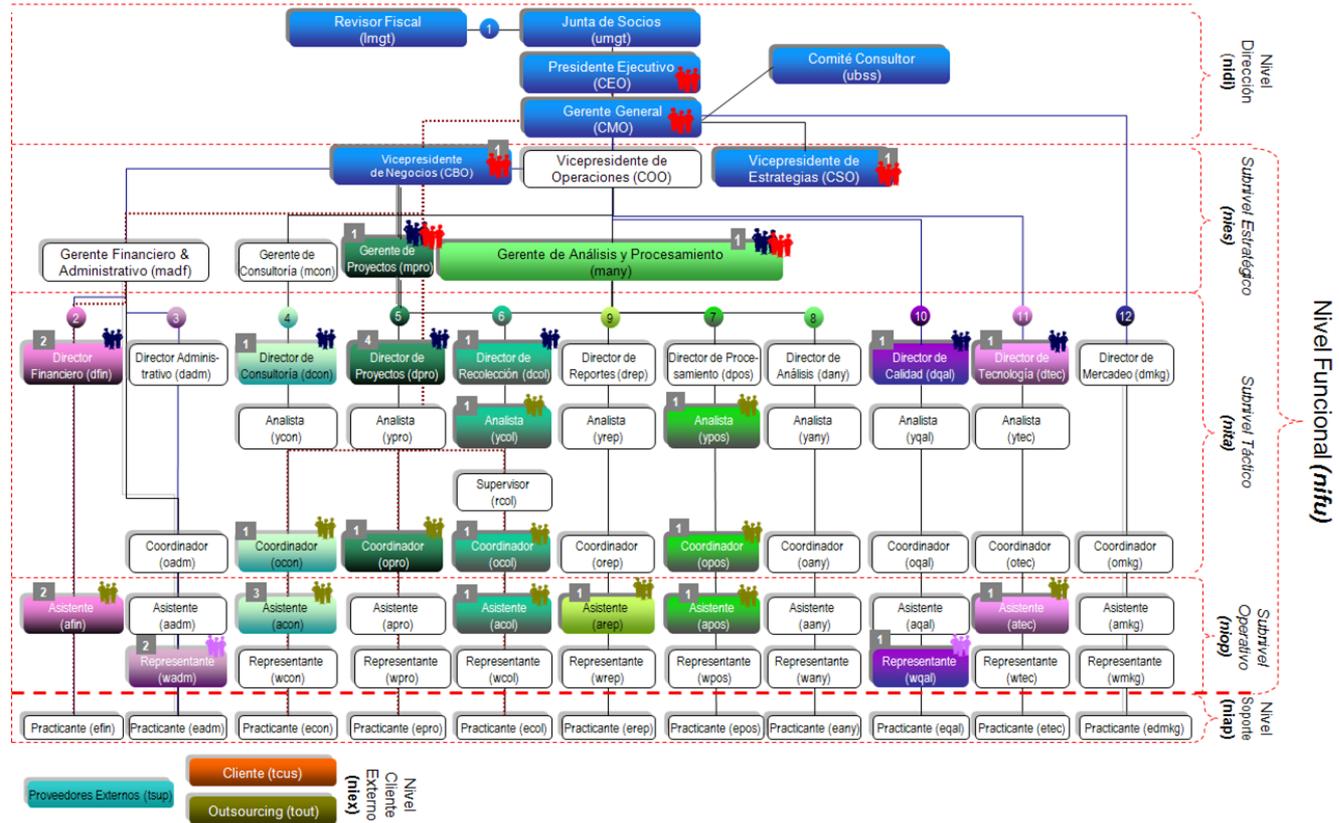
4



4



15



www.datexco.com



Especialistas



Profesionales

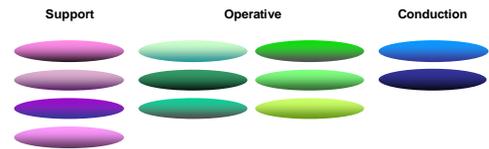


Tecnólogos y Técnicos Profesionales



Técnicos (entrenados)

● Research ● Digital ● Consulting ● Intelligence



3. 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.

● Research ● Digital ● Consulting ● Intelligence

4. Derechos.

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

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.

5. 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 CAPROVIMPO, este informe y apartes de este serán enviados a CAPROVIMPO, 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.

6. Transparencia.

Para DATEXCO, es fundamental, mantener procesos y procedimientos en conocimiento permanente de CAPROVIMPO 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.



(3130)343730(3931)343652353831

Para verificar la autenticidad de éste informe, Ingrese a:

www.datexco.com