

Estudio de Satisfacción 1ra medición (II Trimestre - 2013)

Presentado a:

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



CAPROVIMPO

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía
BIENESTAR Y EXCELENCIA

Agosto de 2013

DATEXCO

Informe: 9644
Proyecto: 11130



1. Objetivo General:

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

2. Objetivos Específicos:

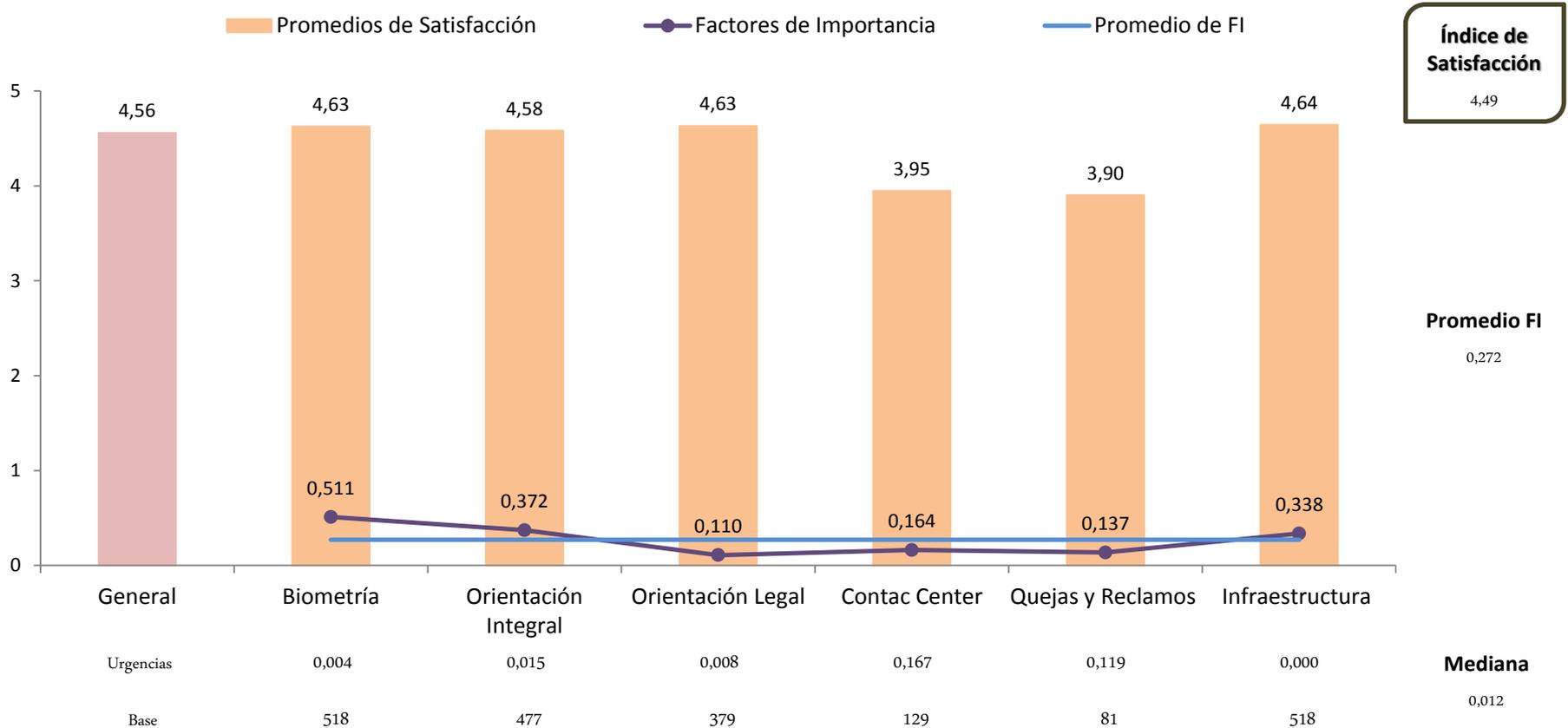
- Establecer el nivel de satisfacción general del servicio prestado por la Caprovimpo a sus afiliados
- Establecer el índice de satisfacción pro proceso
- Establecer el índice de satisfacción pro atributo
- Identificar los puntos críticos de éxito para lograr un mejor desempeño en cada uno de los diferentes procesos
- Conocer qué factores de calidad son mas relevantes para satisfacer a los afiliados
- Establecer fundamentos para el desarrollo de estrategias de mantenimiento de los afiliados a Caprovimpo

3. Ficha Técnica

Nombre del proyecto de Investigación:	Estudio de satisfacción del servicio
Firma Encuestadora:	DATEXCO COMPANY S.A
Fecha de realización de campo:	de 22 de julio al 30 de julio de 2013
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 Muestra Presencial:	Afiliados a Caprovimpo de las diferentes sedes de alcance del Estudio (ver muestra)
Marco Muestra Telefónico:	Base de datos provista por el cliente
Total encuestas realizadas	518
Total encuestas efectivas	518
Total encuestas base de análisis	518
Técnica de recolección:	Mixta: Presencial face 2 face y telefónica
Cobertura Geográfica:	Principales sedes de la caja: Barranquilla Ibagué, Cartagena, Bucaramanga, Girardot, Medellín, Cali, Bogotá, Venecia
Margen de error y confiabilidad (Precisión):	4,38%
Fecha de entrega del informe:	Agosto 6 de 2013

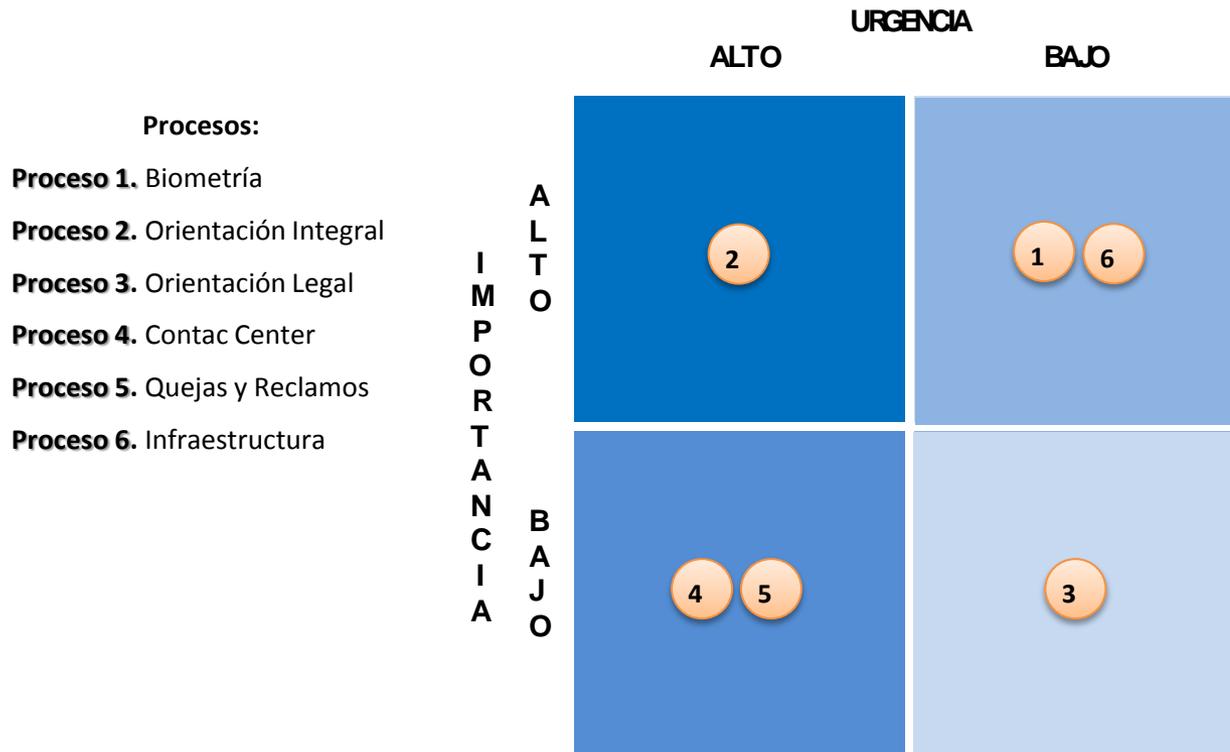
Satisfacción General

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



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:

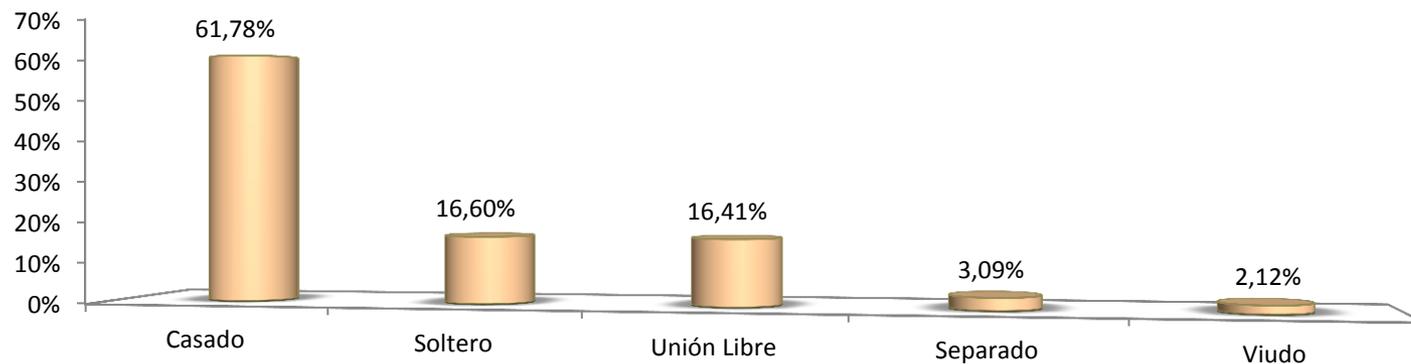
- Proceso 1.** Biometría
- Proceso 2.** Orientación Integral
- Proceso 3.** Orientación Legal
- Proceso 4.** Contac Center
- Proceso 5.** Quejas y Reclamos
- Proceso 6.** Infraestructura

Base

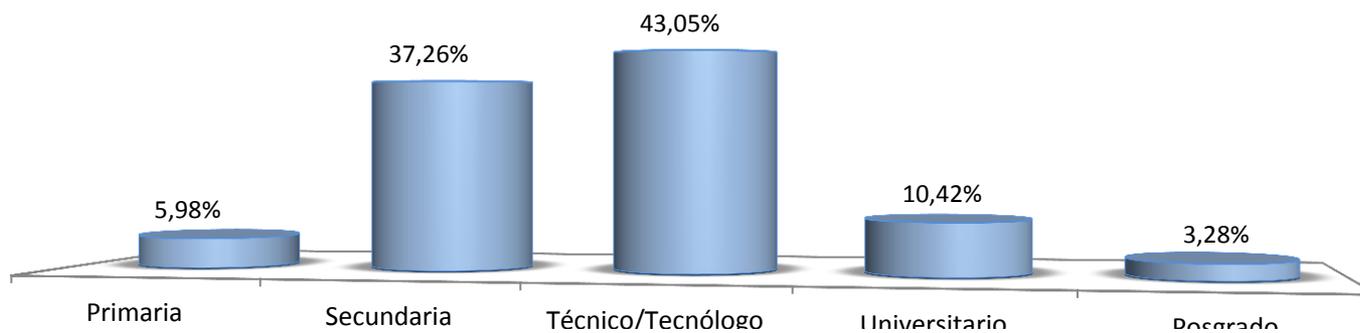
518

3. Demográficos

Estado Civil

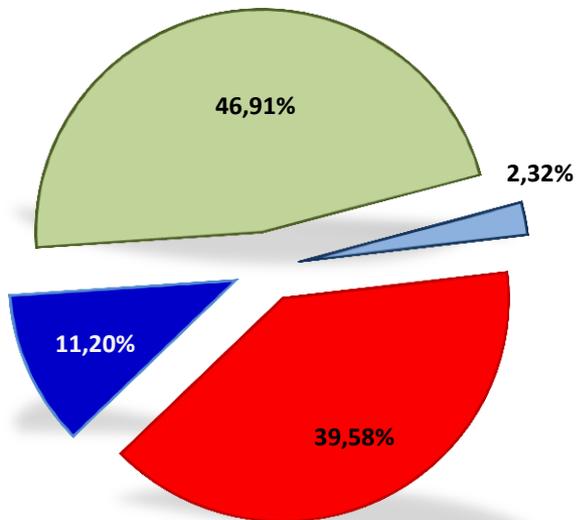


Escolaridad



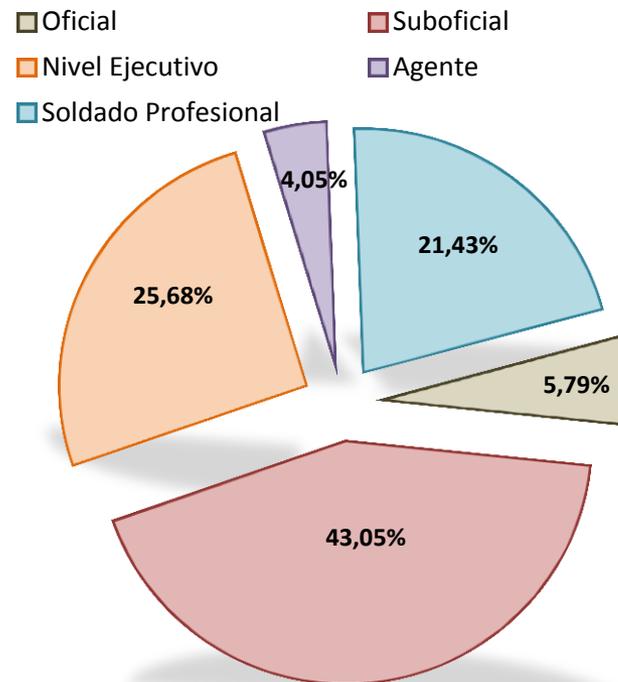
3. Demográficos

Fuerza a la que pertenece



- Fuerza Aérea
- Ejercito
- Armada
- Policía

A que categoría pertenece



Sexo del encuestado



Masculino	Femenino
86,29%	13,71%

4. Conclusiones

Los datos arrojados para la primera medición de 2013 indican un índice de satisfacción general de 4.49, aunque no presenta un referente de comparación con una medición anterior, se puede establecer que es una cifra muy buena teniendo en cuenta que las escalas de evaluación de la variables están de 1 a 5 dentro del instrumento de recolección de los datos.

De otro lado se evidencia un promedio general de 4,56, muy cercano al índice de satisfacción, presentando con este tan solo 0,07 puntos de diferencia, esto quiere decir que los esfuerzos que se realizan para poder ofrecer un mejor servicio por proceso están siendo identificados por los usuarios de la Caja, teniendo en cuenta que el promedio representa la percepción y el índice evidencia correlaciones, es decir; la relación entre los procesos y atributos.

Los promedios más altos y que representan la mejor calificación son Biometría (4,63), Orientación Legal (4,63) e Infraestructura (4,64), la percepción directa de los usuarios identifica a estos tres procesos como los de mejor resultados. De otro lado se presentan casos que deben tener especial atención como lo son Contact Center y Quejas y Reclamos, los cuales representan los promedios más bajos evaluados, cada uno con 3,95 y 3,90 respectivamente, identificándose diferencias de más de medio punto con respecto al promedio general percibido por los usuarios de la Caja.

4. Conclusiones

Sin embargo los promedios no están asociados a la correlaciones y es por esta razón que los procesos que tienen menor promedio de calificación no necesariamente tienen que estar en el cuadrante de urgencia alta e importancia alta en la matriz de desempeño. Es de resaltar que a pesar que los dos procesos con más bajas calificaciones (Contact Center y Quejas y Reclamos) según promedios presenten esta condición no se encuentran en el cuadrante 1 (importancia alta – urgencia alta) debido también al número de usuarios que los utilizan.

Los indicadores de FI (Factor de Importancia) y Urgencia ubican a la Orientación Integral como un proceso importante y urgente dado al número de usuarios que lo utilizan . No obstante tanto Contact Center como Quejas y Reclamos evidencian una urgencia altísima a pesar de que él índice no lo ubique como procesos importantes.

5. Recomendaciones

La presente medición (2013) establece el primer indicador con el que se puede comenzar un proceso de comparación entre variables que permita identificar con certeza cuales son los puntos, procesos o atributos fuertes y débiles dentro de los aspectos que construyen la prestación del servicio de Caprovimpo.

A continuación se expondrán unos cuadros (general y por proceso) que permitirán identificar en orden de prioridades los atributos a procesos a tener en cuenta de mayor prioridad a menor y aquellos atributos o procesos que representen buenas prácticas que deben tener estrategias de mantenimiento.

General
Atributos a intervenir con prioridad por tener alto nivel de urgencia e importancia dentro de las matrices de desempeño
Orientación Integral
Contac Center
Biometría-Infraestructura
Procesos que deben tener estrategias de mantenimiento
Orientación Legal

5. Recomendaciones

Biometría

Atributos a intervenir con prioridad por tener alto nivel de urgencia e importancia dentro de las matrices de desempeño

Agilidad en la toma de: huellas, toma fotográfica, digitalización de la firma y escaneo de la cédula.

Claridad de los pasos del proceso

Atributos que deben tener estrategias de mantenimiento

Amabilidad del funcionario que le tomo los datos para registro

Orientación Integral

Atributos a intervenir con prioridad por tener alto nivel de urgencia e importancia dentro de las matrices de desempeño

Claridad de la información suministrada - La oportunidad de La información suministrada

Tiempo de espera en la sala

El trato recibido por el funcionario que lo atendió

Atributos que deben tener estrategias de mantenimiento

La presentación personal del asesor que lo atendió

Orientación Legal

Atributos a intervenir con prioridad por tener alto nivel de urgencia e importancia dentro de las matrices de desempeño

Claridad de la información suministrada - La oportunidad de La información suministrada

Tiempo de espera en la sala

El trato recibido por el funcionario que lo atendió

Atributos que deben tener estrategias de mantenimiento

La presentación personal del asesor que lo atendió

5. Recomendaciones

Contact Center

Atributos a intervenir con prioridad por tener alto nivel de urgencia e importancia dentro de las matrices de desempeño

-Tiempo en que fue contestada la llamada - Claridad de la información suministrada por el asesor

-La oportunidad de La información suministrada

Atributos que deben tener estrategias de mantenimiento

-El trato recibido por el asesor

Quejas y Reclamos

Atributos a intervenir con prioridad por tener alto nivel de urgencia e importancia dentro de las matrices de desempeño

-La prontitud en la atención a mi(s) reclamo(s) o queja(s)

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

-El trato recibido por el funcionario que lo atendió

Atributos que deben tener estrategias de mantenimiento

-La agilidad en la respuesta a mi(s) reclamo(s) o queja(s)

Infraestructura

Atributos a intervenir con prioridad por tener alto nivel de urgencia e importancia dentro de las matrices de desempeño

-Señalización

-Ubicación de las instalaciones

Aseo en las instalaciones - Mantenimiento de las instalaciones

Atributos que deben tener estrategias de mantenimiento

-Comodidad en las instalaciones