

Estudio de Satisfacción 5° Medición (Trimestre 3 - 2014)

www.datexco.com

Informe:
10487
Proyecto: 188



WE SUPPORT



Diciembre de 2014

● 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 policia
- 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 mas 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

1. Mapa de Investigación



www.datexco.com

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

3. Ficha Técnica

Nombre del proyecto de Investigación:	Estudio de satisfacción del servicio
Firma Encuestadora:	DATEXCO COMPANY S.A
Fecha de realización de campo:	Del 1 de Diciembre al 5 de Diciembre 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	524
Total encuestas efectivas	524
Total encuestas base de análisis	524
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.
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:	Diciembre 18 de 2014

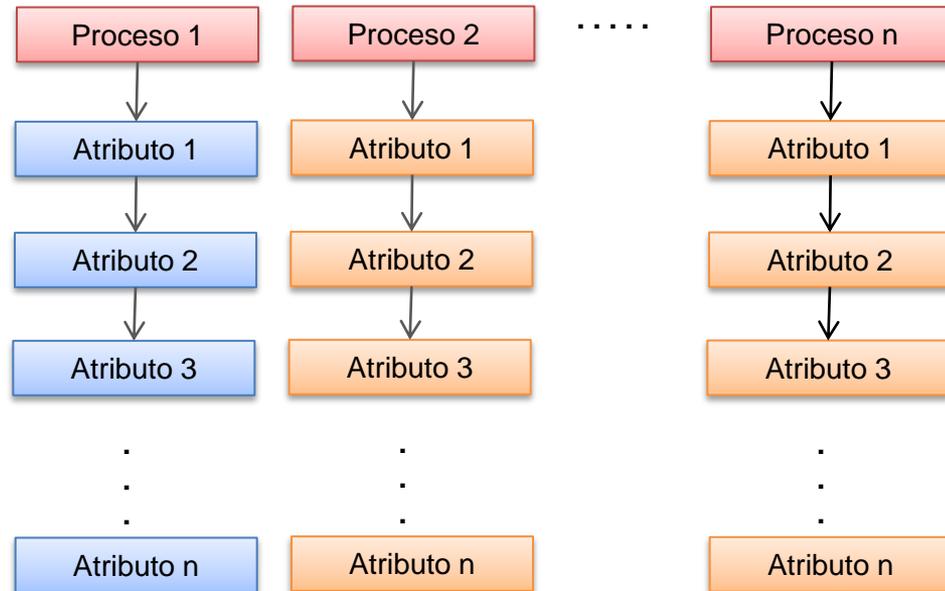
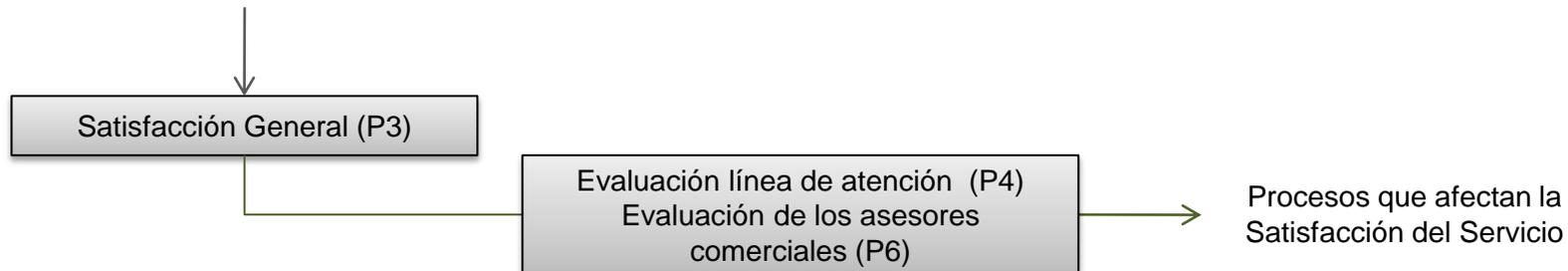
● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

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.

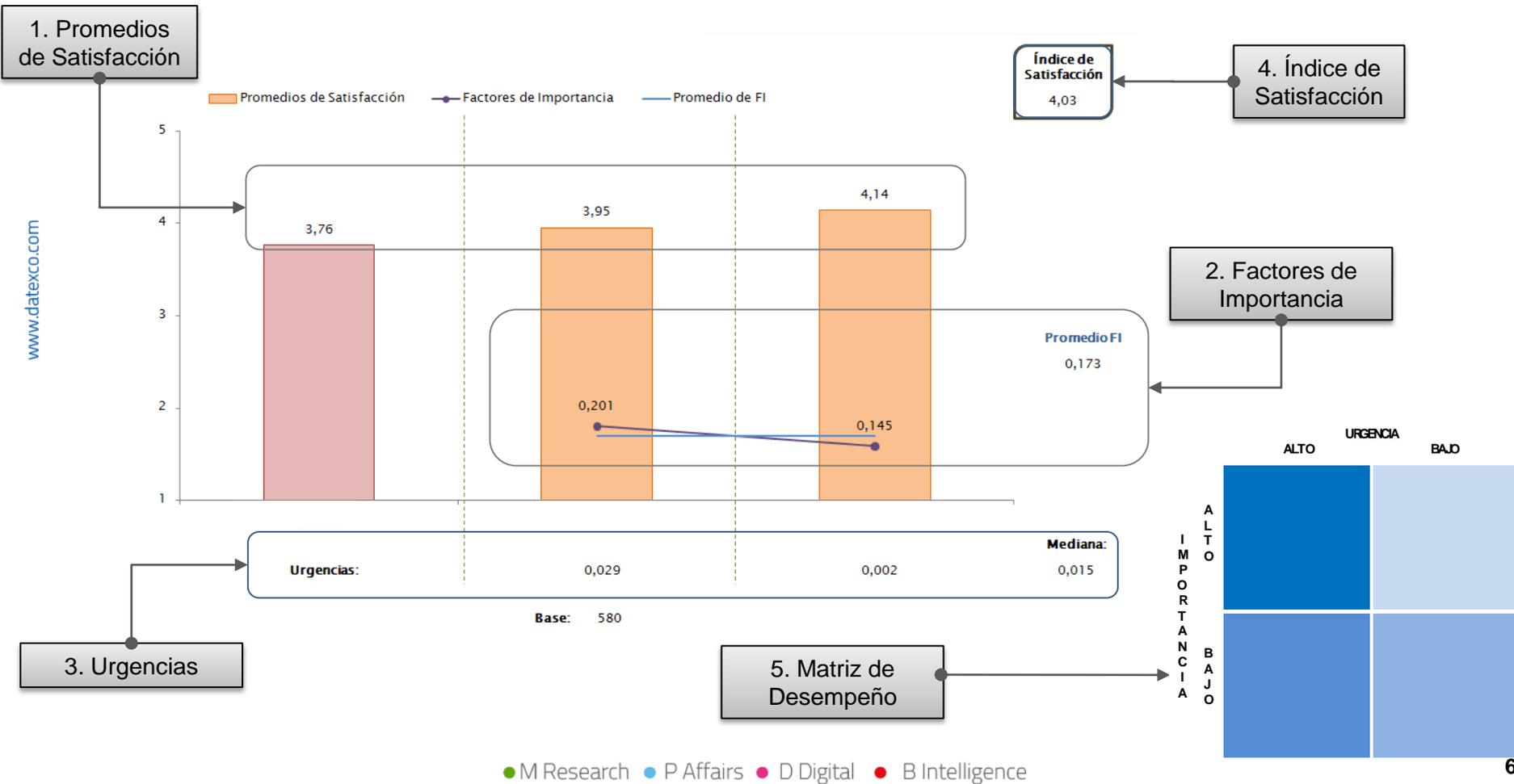
www.datexco.com



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:



www.datexco.com

4. Modelo de Satisfacción

1. Promedios de Satisfacción

Construcción:

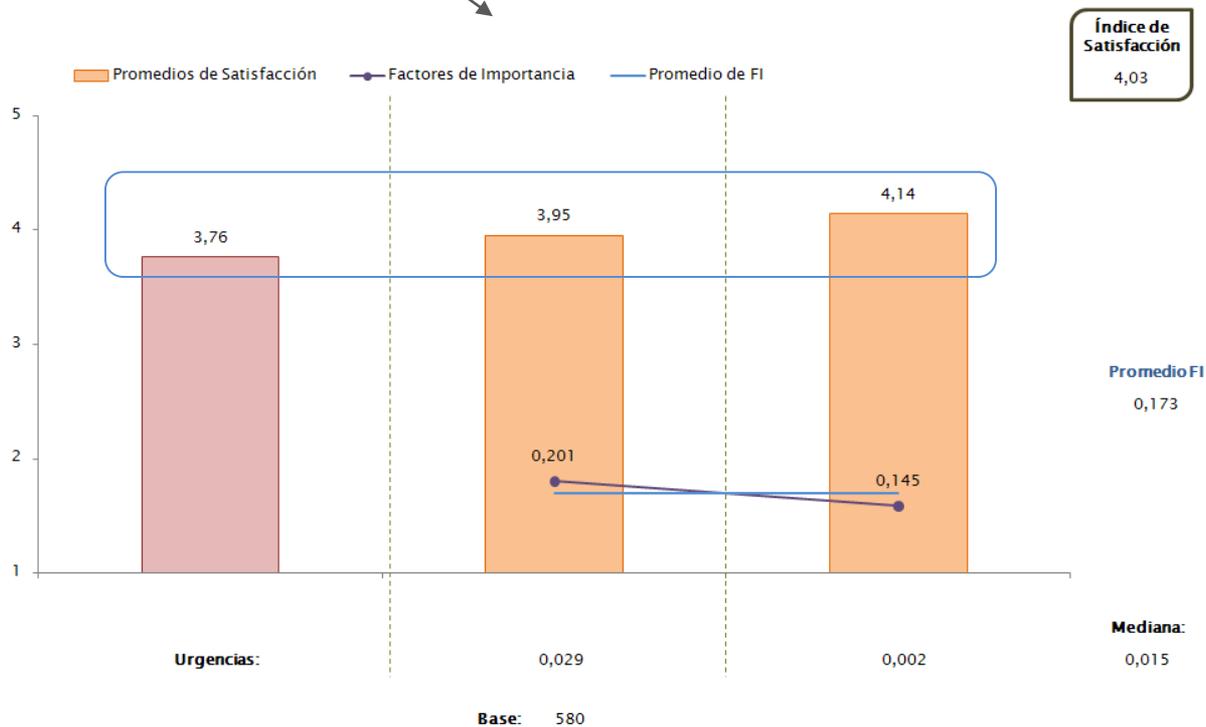
El Promedio de Satisfacción es



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.

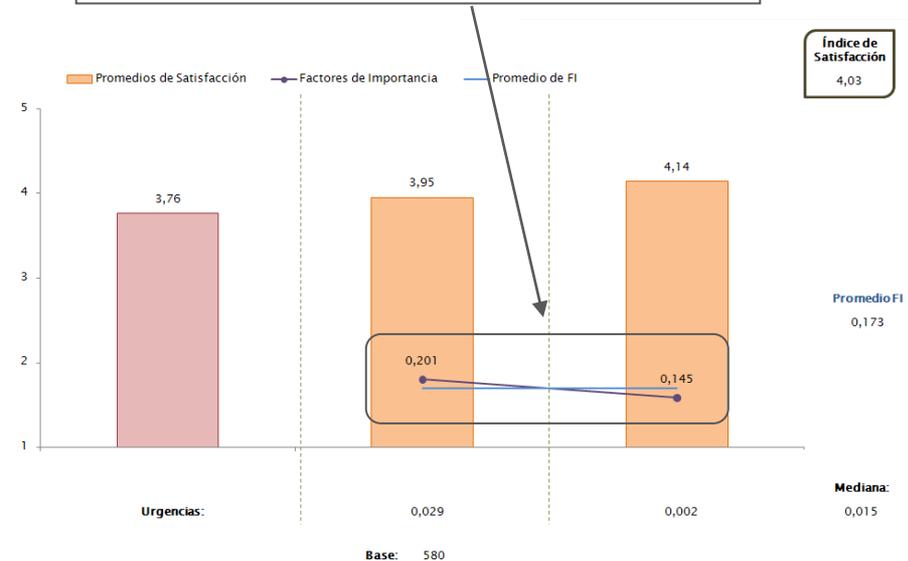
Se calcula el **promedio de las Correlaciones** (Factores de Importancia) calculados tanto por proceso como por Atributo.

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:

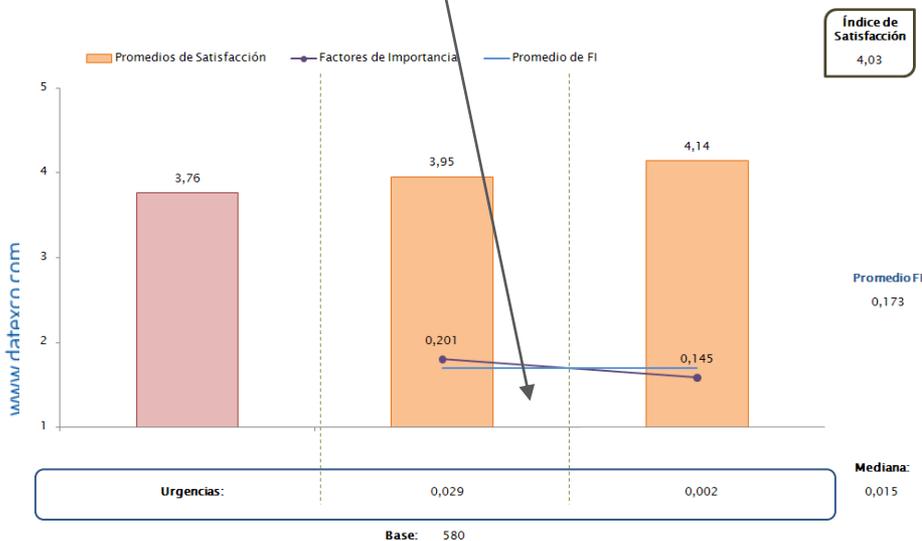


Interpretación: Aquellas correlaciones que tienen niveles Altos de Importancia son los que más contribuyen a la *Satisfacción General del Proceso evaluado*, y son los que se deben mantener, puesto que son primordiales para la construcción de la calificación general del proceso, las que están en un nivel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

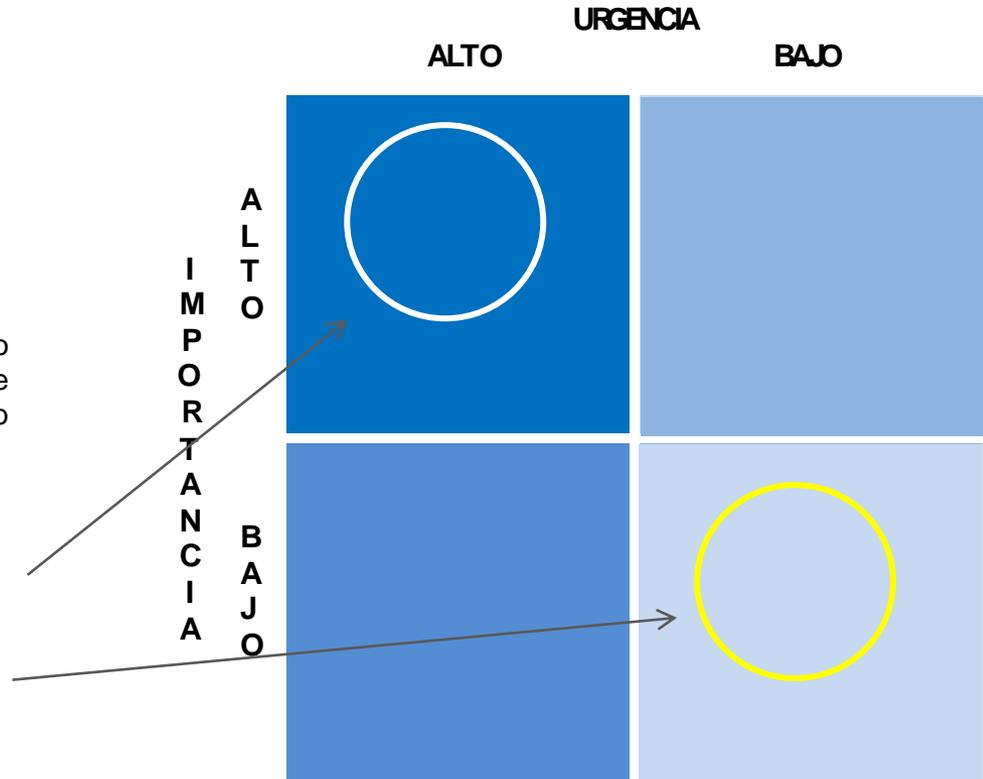
4. Modelo de Satisfacción

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:

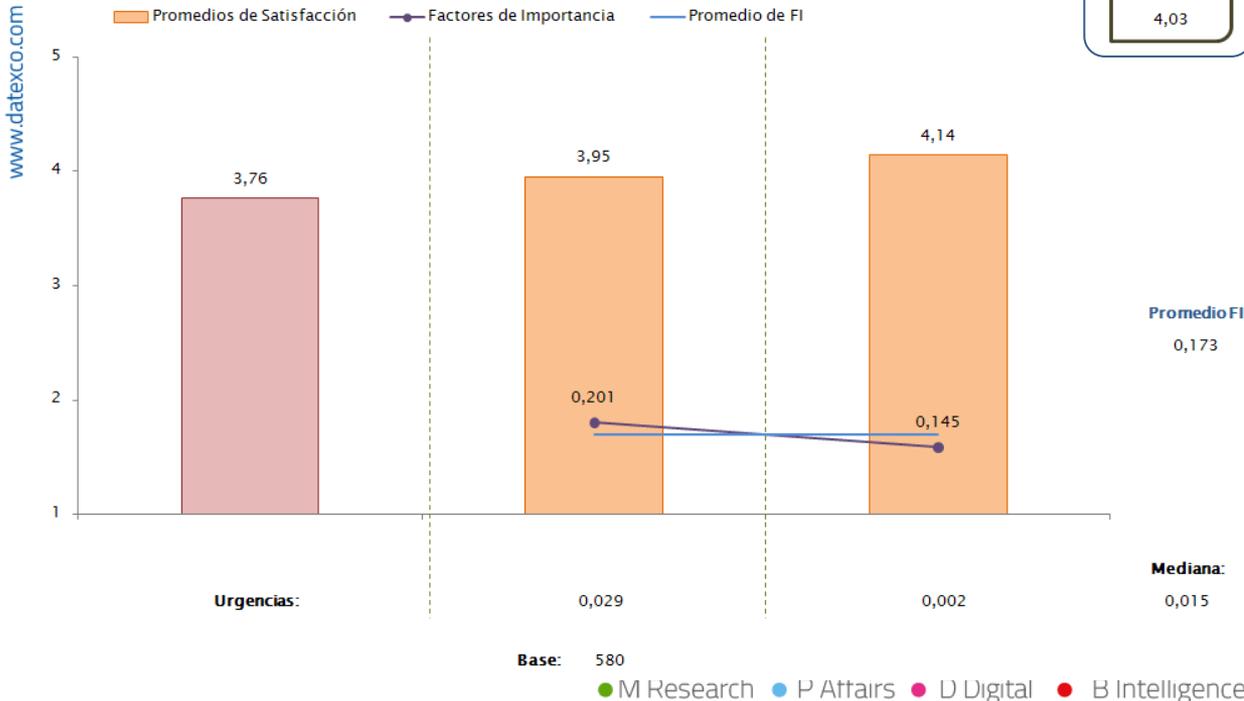
Índice de Satisfacción =

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. General**2. Satisfacción General****3. Bogotá (Sede Principal)****4. Barranquilla****5. Ibagué****6. Cartagena****7. Bucaramanga****8. Florencia****9. Medellín****10. Cali****11. Venecia (Bogotá)****12. Demográficos****13. Conclusiones**

1. General

1. (e) ¿Por qué medio se enteró usted sobre este modelo o servicio? **RU**



Otro Cual?	%
Intsttucion (Ejercito, Polocia, Armada)	66,7%
Amigos y compañeros	28,6%
Comunicados	4,8%

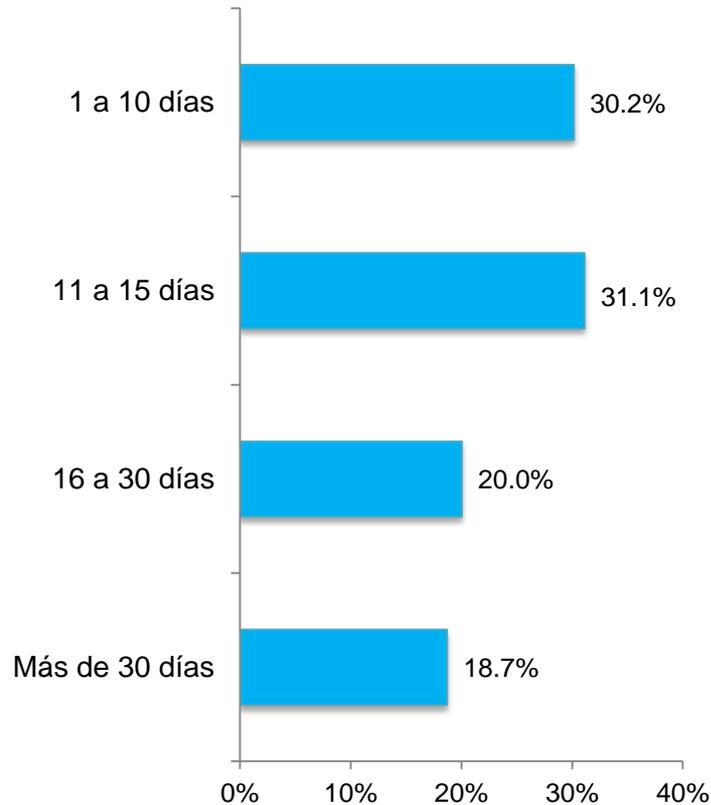
Base
21

524

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

1. General

2. (i) ¿Me puede indicar en cuál de las siguientes opciones está el tiempo que demoró su trámite de vivienda? **RU**

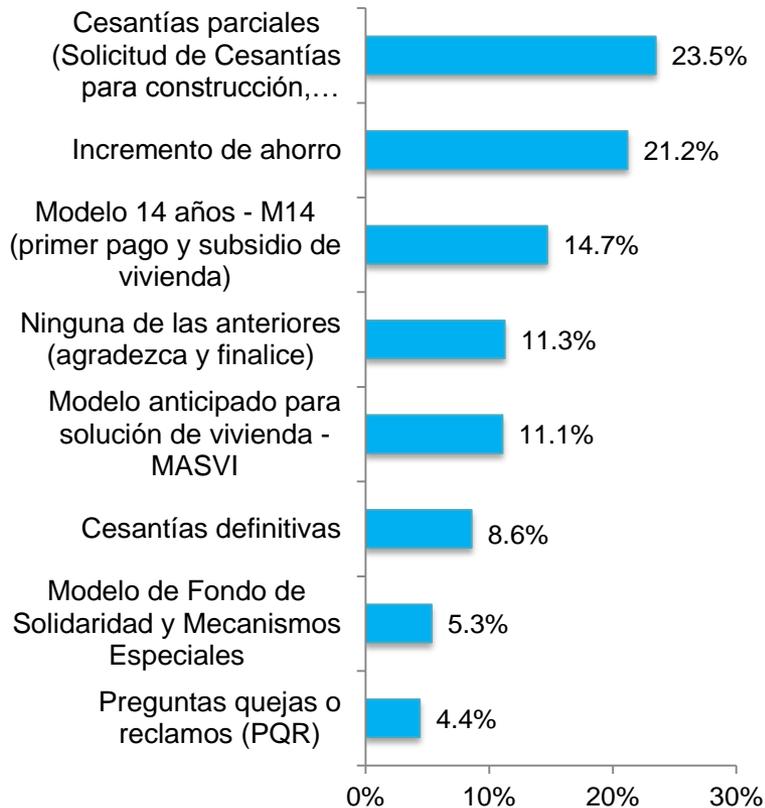


Base
524

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

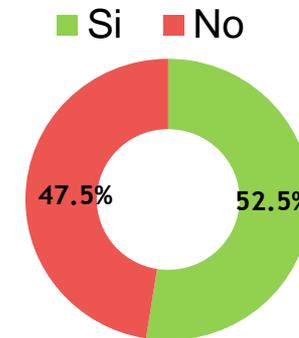
1. General

3. (e) Qué otro trámite o solicitud ha realizado usted ante CAPROVIMPO. **RU**



Base
524

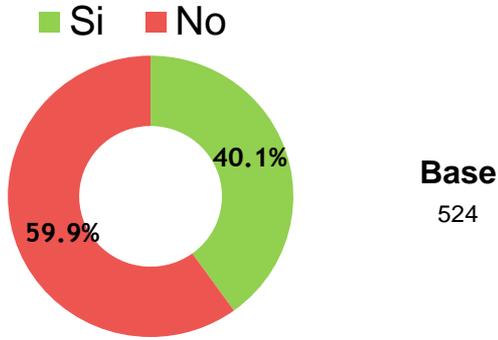
4. (e) ¿Estaría dispuesto a aumentar el porcentaje de ahorro voluntario? **RU**



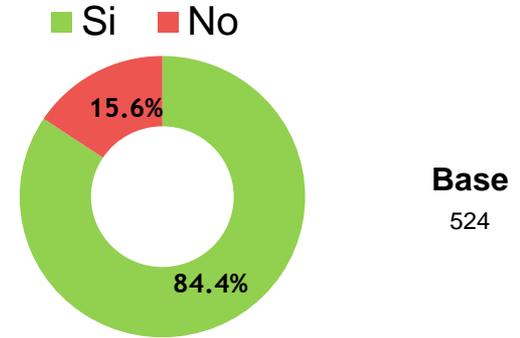
Base
524

1. General

5. (e) ¿Ha recibido el extracto vía correo electrónico de su cuenta de aportes o cesantías?
RU



7. (e) ¿Le gustaría recibir el extracto vía correo electrónico de su cuenta de aportes o cesantías?



8. (i) ¿Cómo le gustaría recibir la información de cesantías y ahorros? (RU).

Medio	%
Correo Electrónico	78,1%
Medio físico	21,9%

Base
524

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

1. General

6. (e) ¿Cuántas veces ha recibido su extracto vía correo electrónico? RU

Extracto	%
1	18,4%
2	29,2%
3	25,0%
4	8,5%
5	3,8%
6	1,9%
7	2,4%
8	0,5%
9	0,9%
10	3,8%
11	0,5%
12	1,4%
13	0,5%
99	3,3%

Base
212

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

17

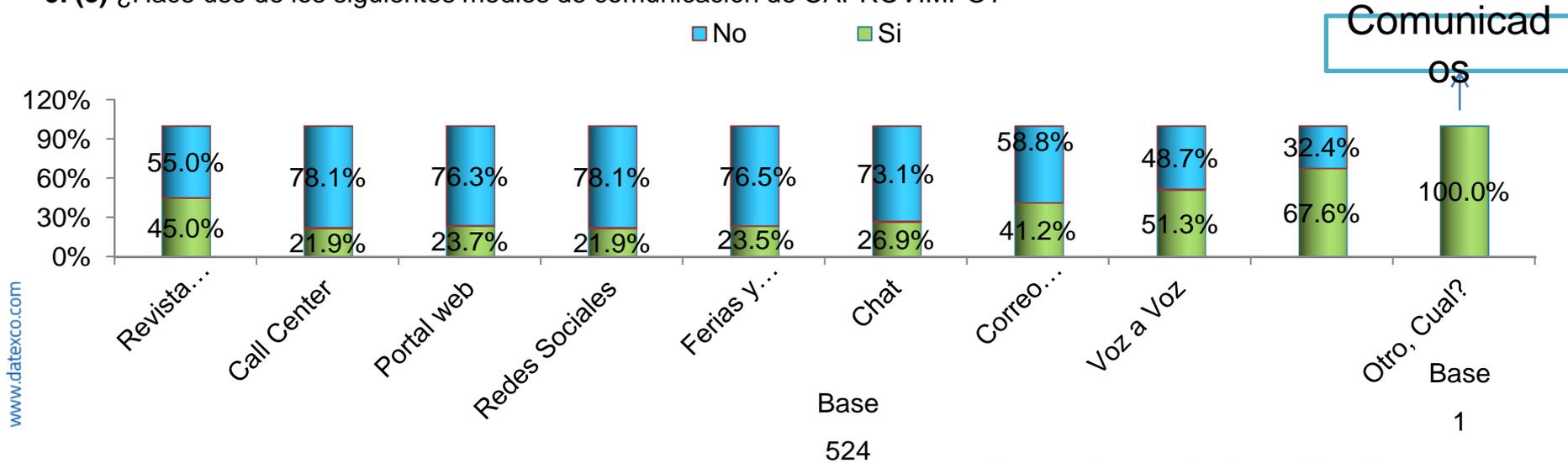
COLOMBIA

PANAMÁ

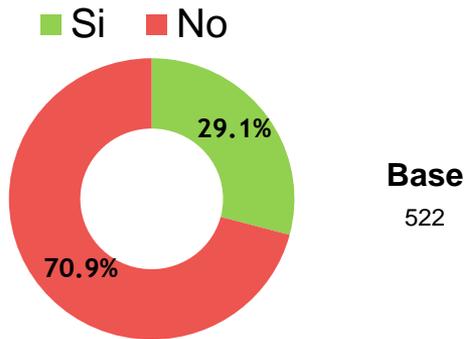
USA

1. General

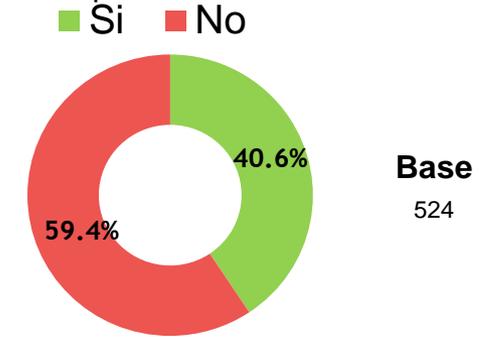
9. (e) ¿Hace uso de los siguientes medios de comunicación de CAPROVIMPO?



10. (e) ¿Está interesado en adquirir vivienda sobre planos? RU

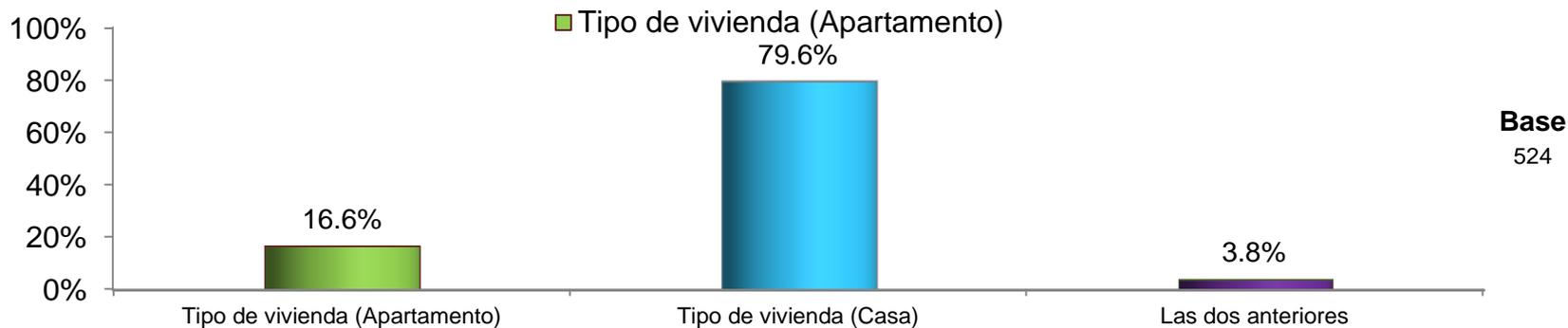


11. (e) ¿Conoce los beneficios de comprar vivienda sobre planos?

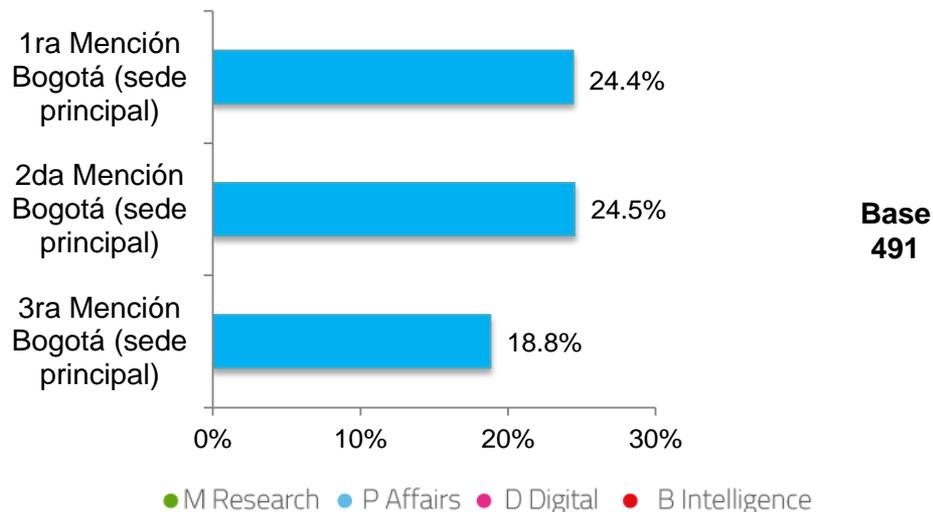


1. General

12. (i) ¿Cuál es el tipo de vivienda de su preferencia? RM



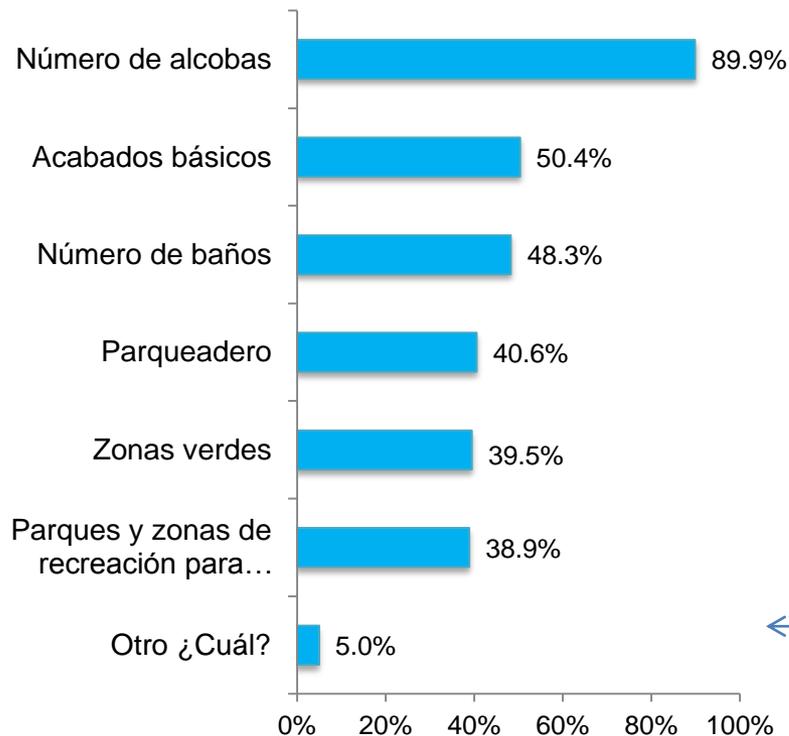
13. (e) En orden de preferencias ¿en qué ciudades le gustaría adquirir su vivienda, por favor mencione las tres primeras? RU



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

1. General

14. (e) ¿Cuáles son los aspectos más importantes que usted tiene en cuenta al momento de elegir la vivienda que va a comprar **RM**



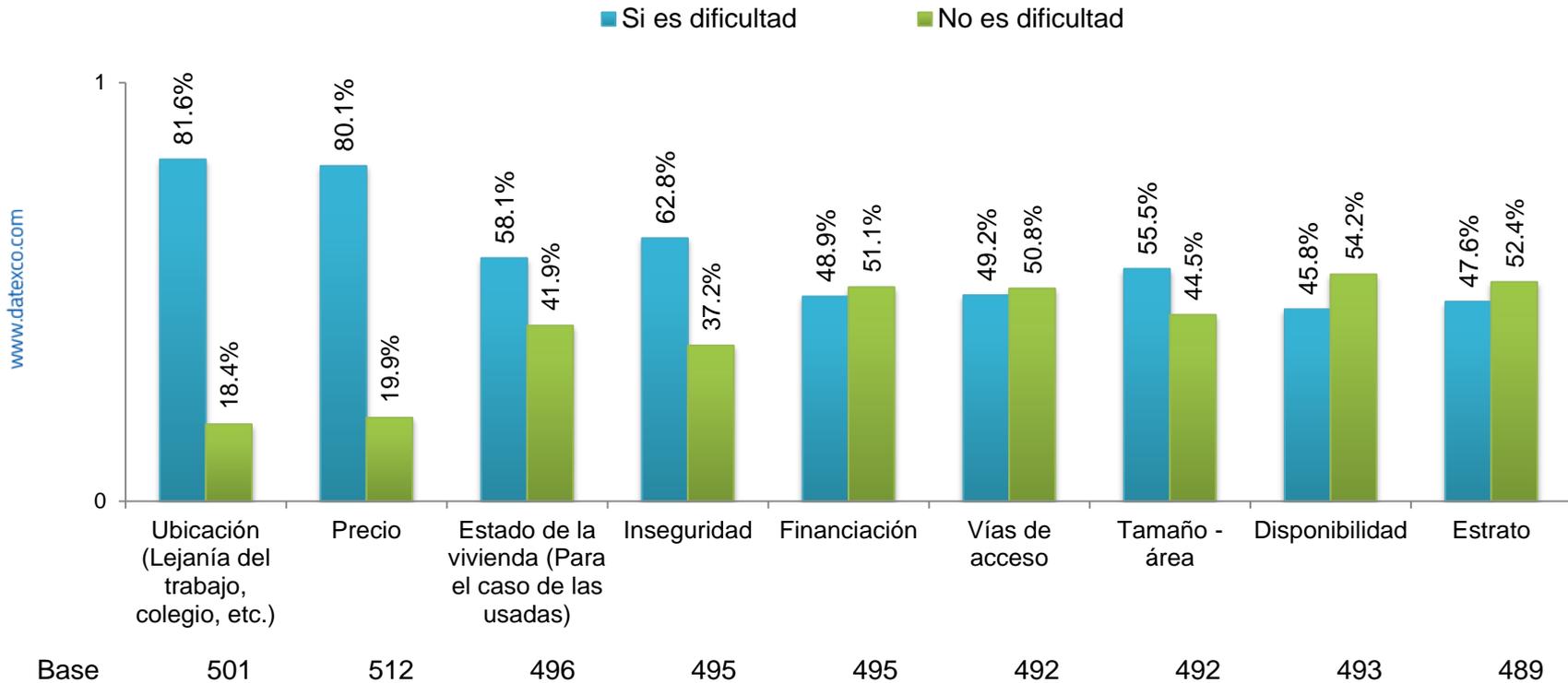
Otro Cual?	%
Ubicación	61,5%
Precio	23,1%
Mts cuadrados	7,7%
Servicios	7,7%

**Base
26**

**Base
524**

1. General

15. (i) De las opciones que le voy a mencionar ¿dígame cual considera que es una dificultad, al momento de conseguir vivienda nueva o usada? **RM**

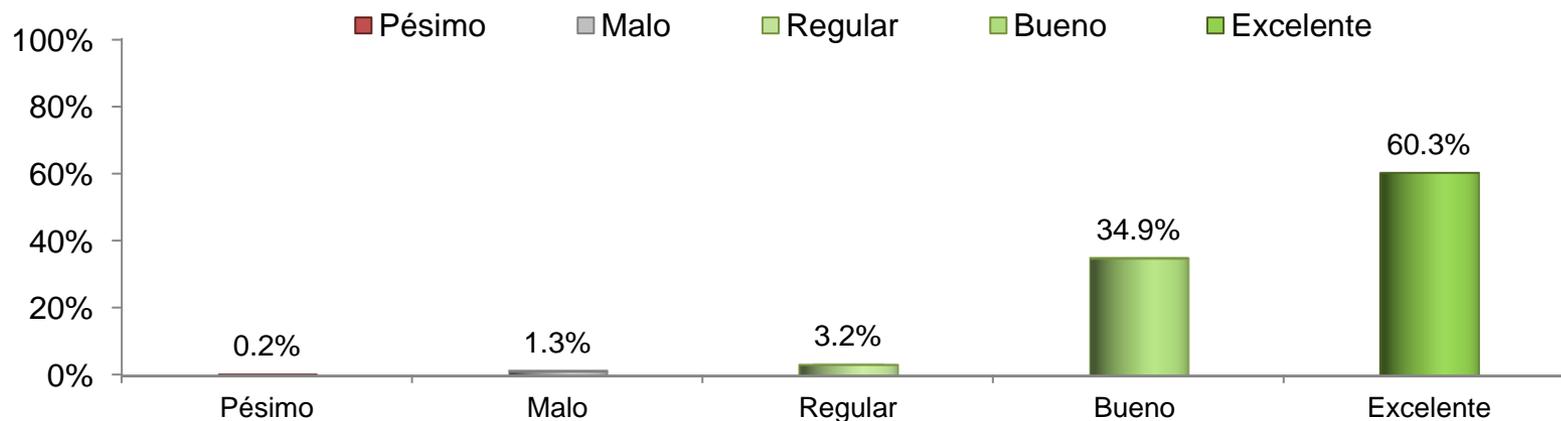


● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

1. General

16. (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**

www.datexco.com

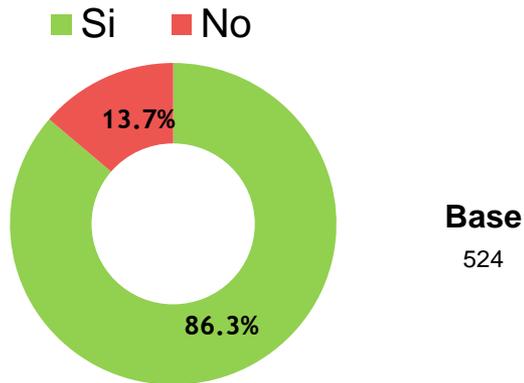


Base
524

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

1. General

17. (e) ¿Cumplió sus expectativas al momento de solucionar vivienda con CAPROVIMPO? **RU**



17.1. (e) ¿Por qué?

Por qué	%
Porque me ayudaron a realizar los tramites para adquirir vivienda	28,9%
Buen servicio	16,4%
Se cumplio con lo prometido	13,0%
Nada	11,3%
No Responde	7,6%
Poco papeleo	7,3%
Rapido y eficiente	3,4%
Las asesorias para los tramites son a tiempo	2,9%
Esta en proceso	2,7%
Durante el proceso no responden	2,3%
No lleno sus espectativas	1,1%
Hay demoras	0,6%
Se encuentra insatisfecho con lo adquirido	0,6%
Otros	0,6%
Nos Ofrecen opciones para decidir	0,4%
Mala informacion	0,4%
No he solicitado	0,4%
Demora en sus necesidades	0,2%

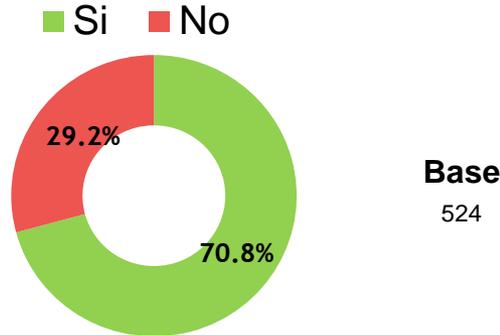
Base
523

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

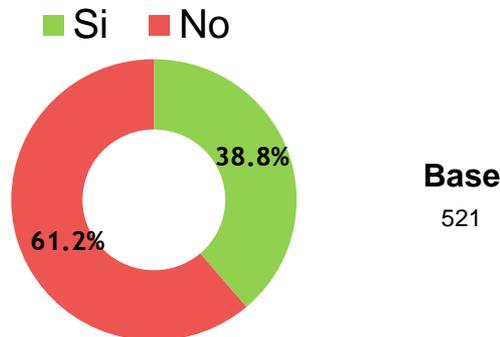
23

1. General

18. (e) ¿La oferta de vivienda que tiene CAPRIVIMPO cumple con sus expectativas?



19. (e) ¿Solucionó vivienda con alguno de los proyectos promocionados por CAPROVIMPO?



www.datexco.com

1. General

2. Satisfacción General

3. Bogotá (Sede Principal)

4. Barranquilla

5. Ibagué

6. Cartagena

7. Bucaramanga

8. Florencia

9. Medellín

10. Cali

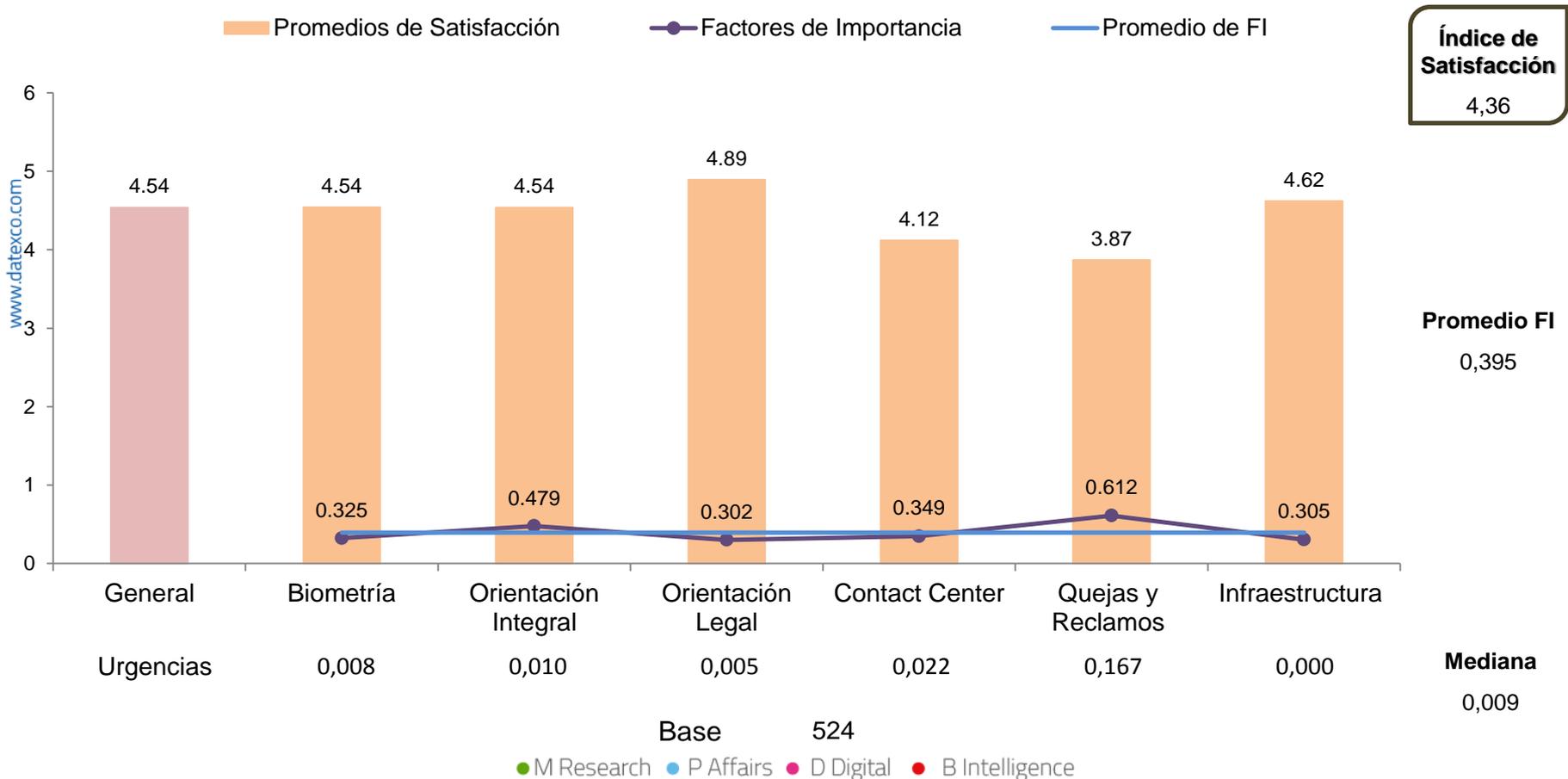
11. Venecia (Bogotá)

12. Demográficos

13. Conclusiones

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

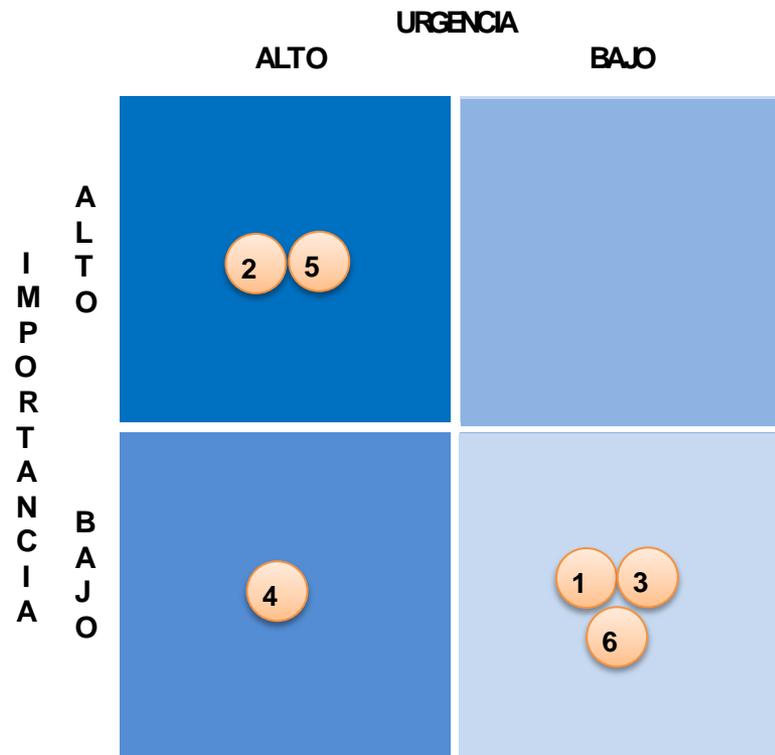


Satisfacción General

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.** Contact Center
- Proceso 5.** Quejas y Reclamos
- Proceso 6.** Infraestructura



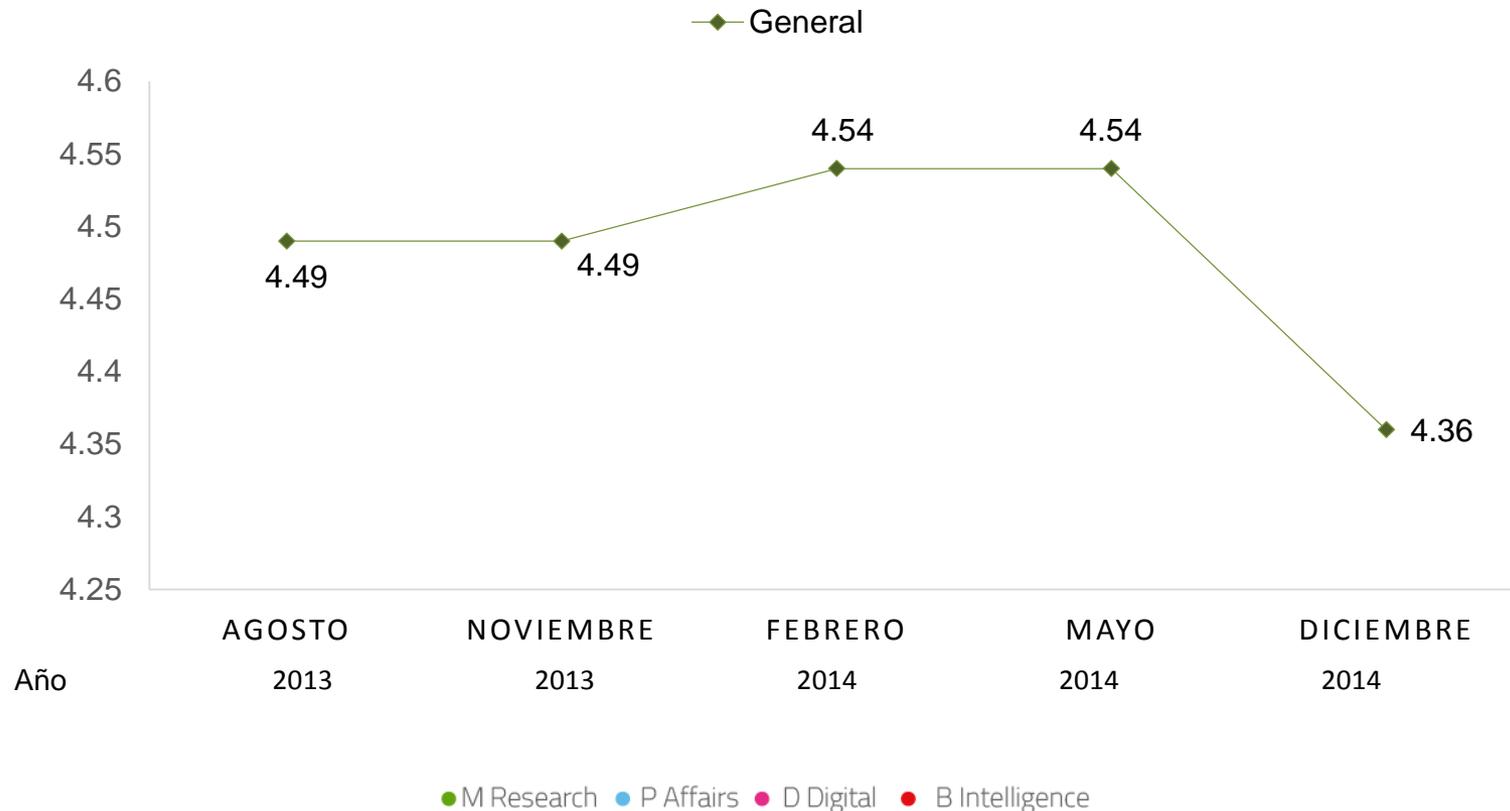
Base 524

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

Satisfacción General

P16. 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

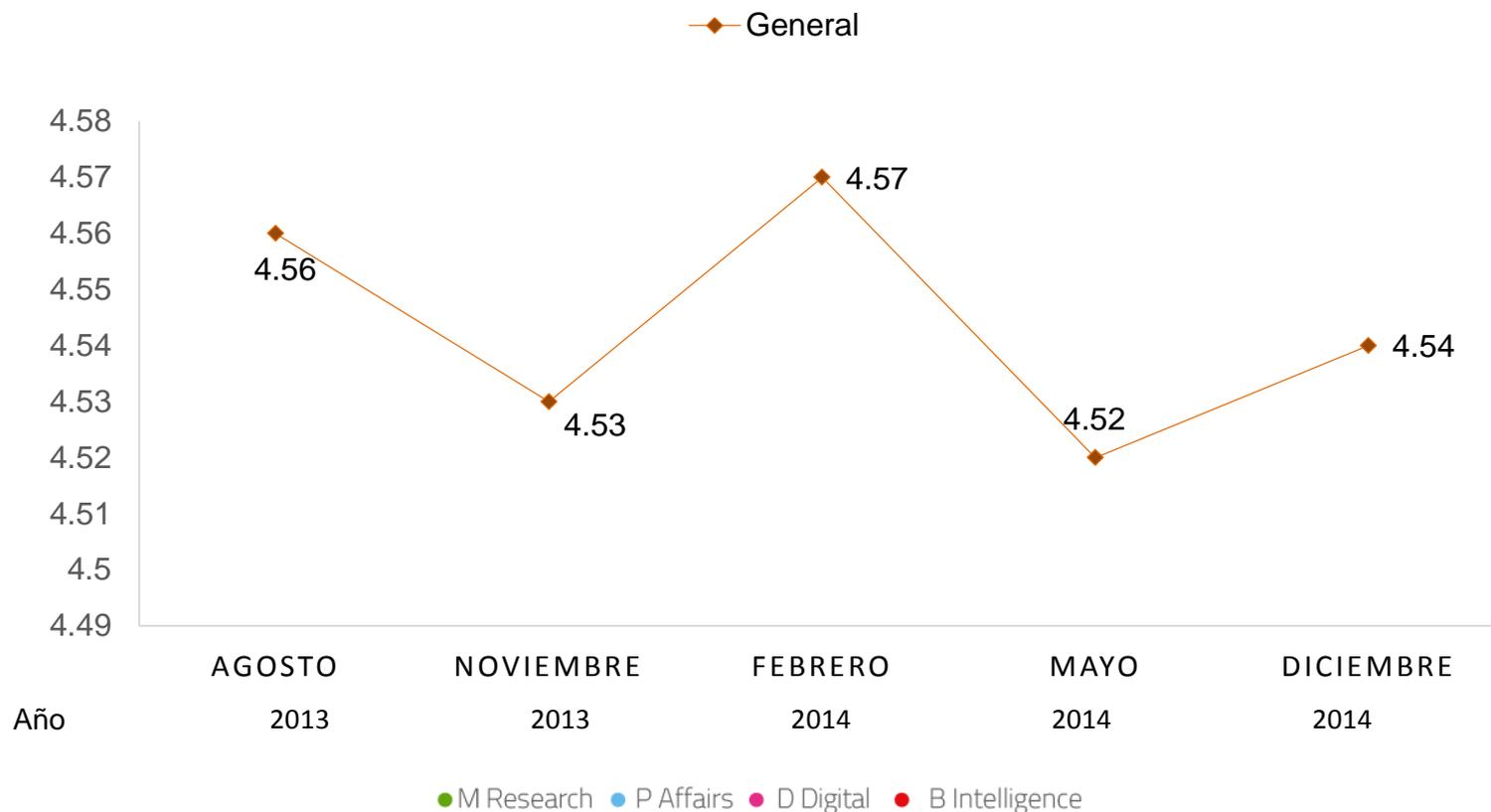
Comportamiento Índice de satisfacción por Medición



2. Satisfacción General

P16. 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

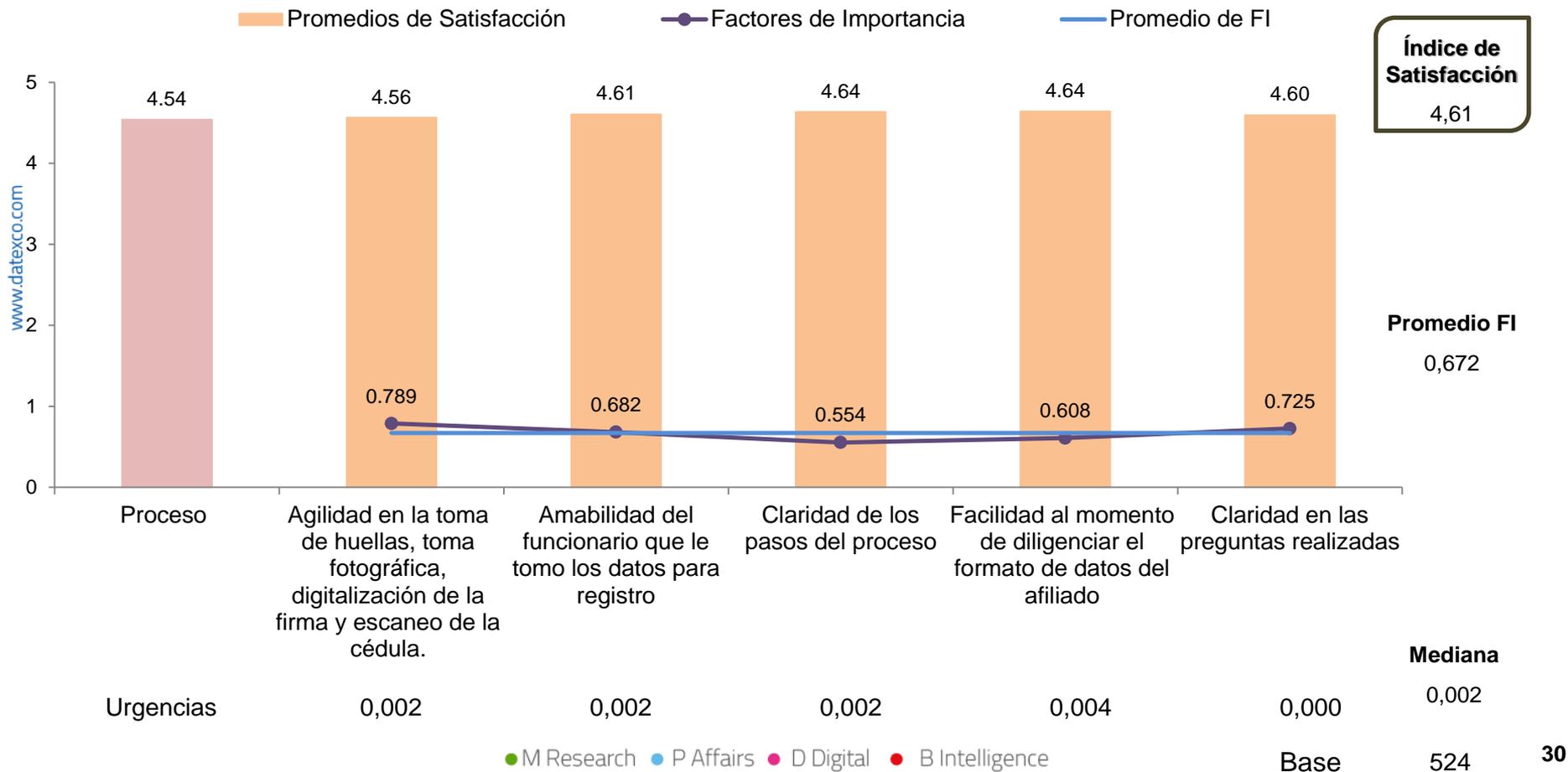
Comportamiento Promedio de satisfacción por Medición



Satisfacción General

Biometría

2. (i) 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. (RU)



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

COLOMBIA

PANAMÁ

USA

Satisfacción General

Biometría

2. (i) 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. (RU)

Proceso: Biometría

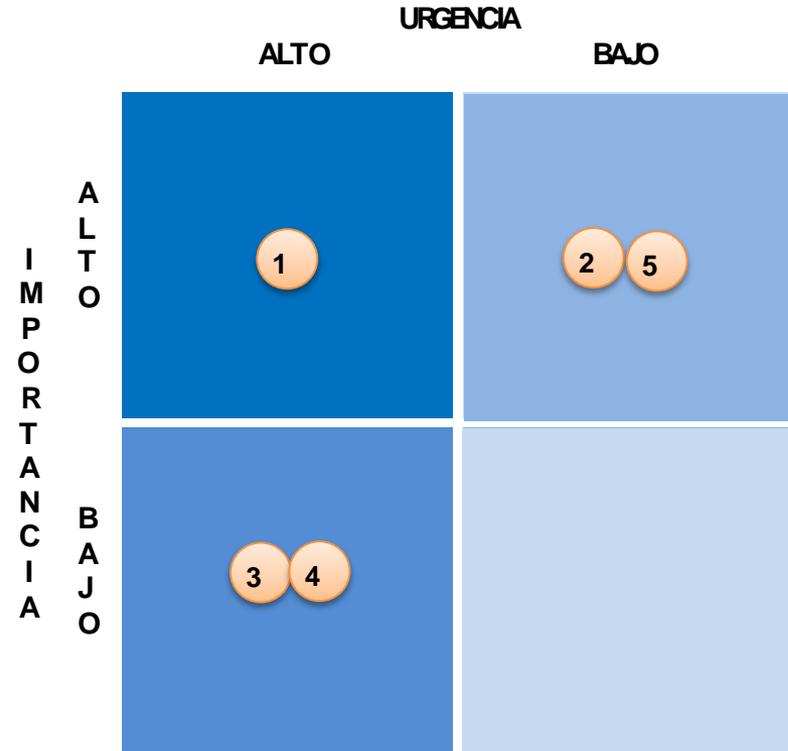
Atr1. Agilidad en la toma de: huellas, toma fotográfica, digitalización de la firma y escaneo de la cédula.

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.



Base 524

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

Satisfacción General

Biometría

P20 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:

RAZONES DE INSATISFACCIÓN PARA CALIFICACIONES IGUALES O MENORES A 3

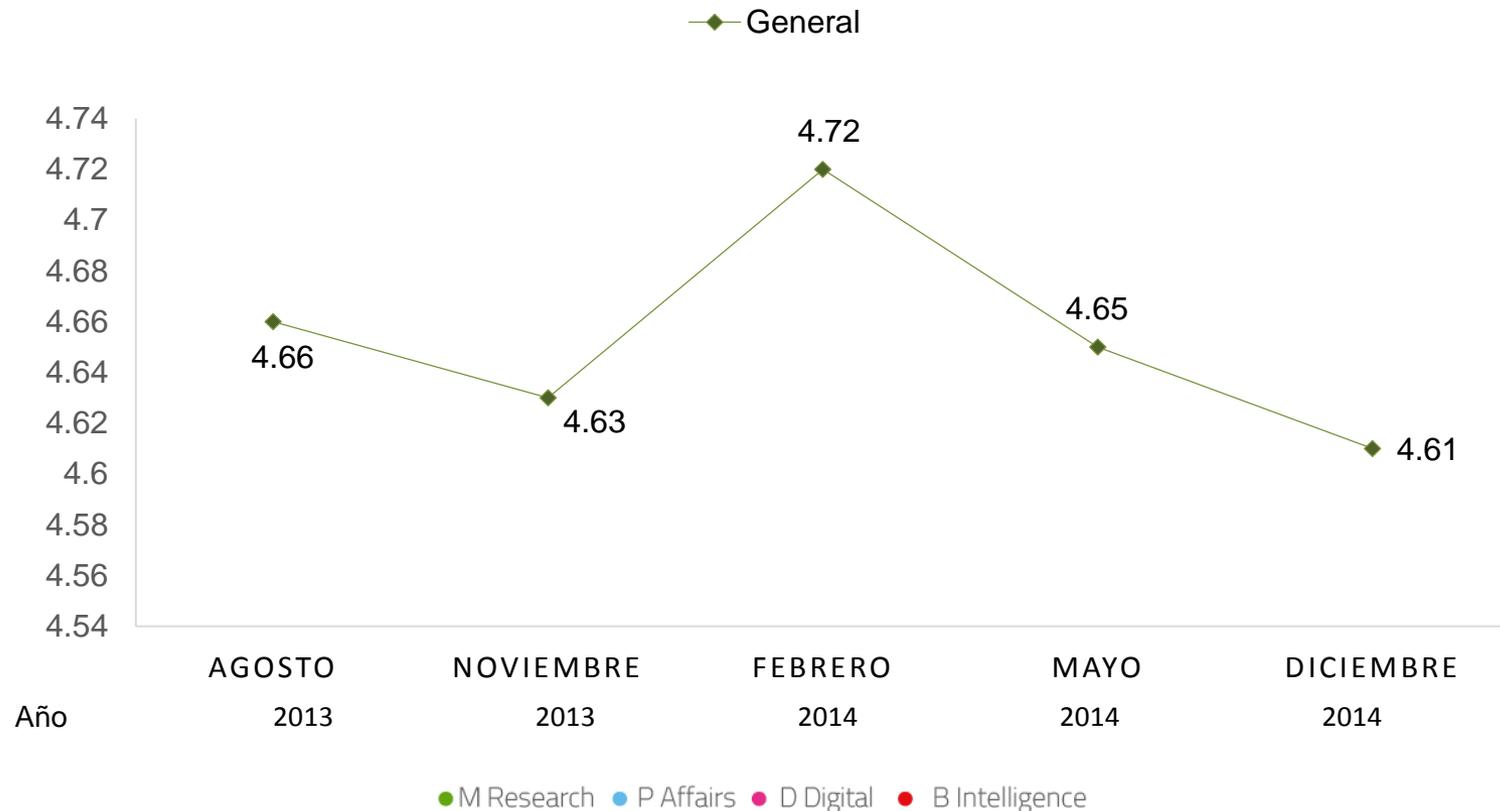
ATRIBUTO	RESPUESTAS	BASE	PORCENTAJE
Agilidad en la toma de huellas, toma fotográfica, digitalización de la firma y escaneo de la cédula .	Es muy demorado el procedimiento	5	55,6%
	No responde	2	22,2%
	Daños en los equipos	1	11,1%
	No Hay Orden	2	11,1%
	Total	9	100,0%
Amabilidad del funcionario que le tomo los datos para registro	Mal servicio por parte del funcionario	1	50,0%
	No aclaro mis dudas los funcionarios	1	50,0%
	Total	2	100,0%
Claridad de los pasos del proceso	No hay claridad el los pasos a seguir	2	50,0%
	No responde	2	50,0%
	Total	4	100,0%
Facilidad al momento de diligenciar el formato de datos del afiliado	Muy complicado todo el procedimiento	5	71,4%
	Muy demorada la atencion	1	14,3%
	Mucho papeleo	1	14,3%
	Total	7	100,0%
Claridad en las preguntas realizadas	No responde	2	66,7%
	No fue clara la información	1	33,3%
	Total	3	100,0%

Satisfacción General

Biometría

P20 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

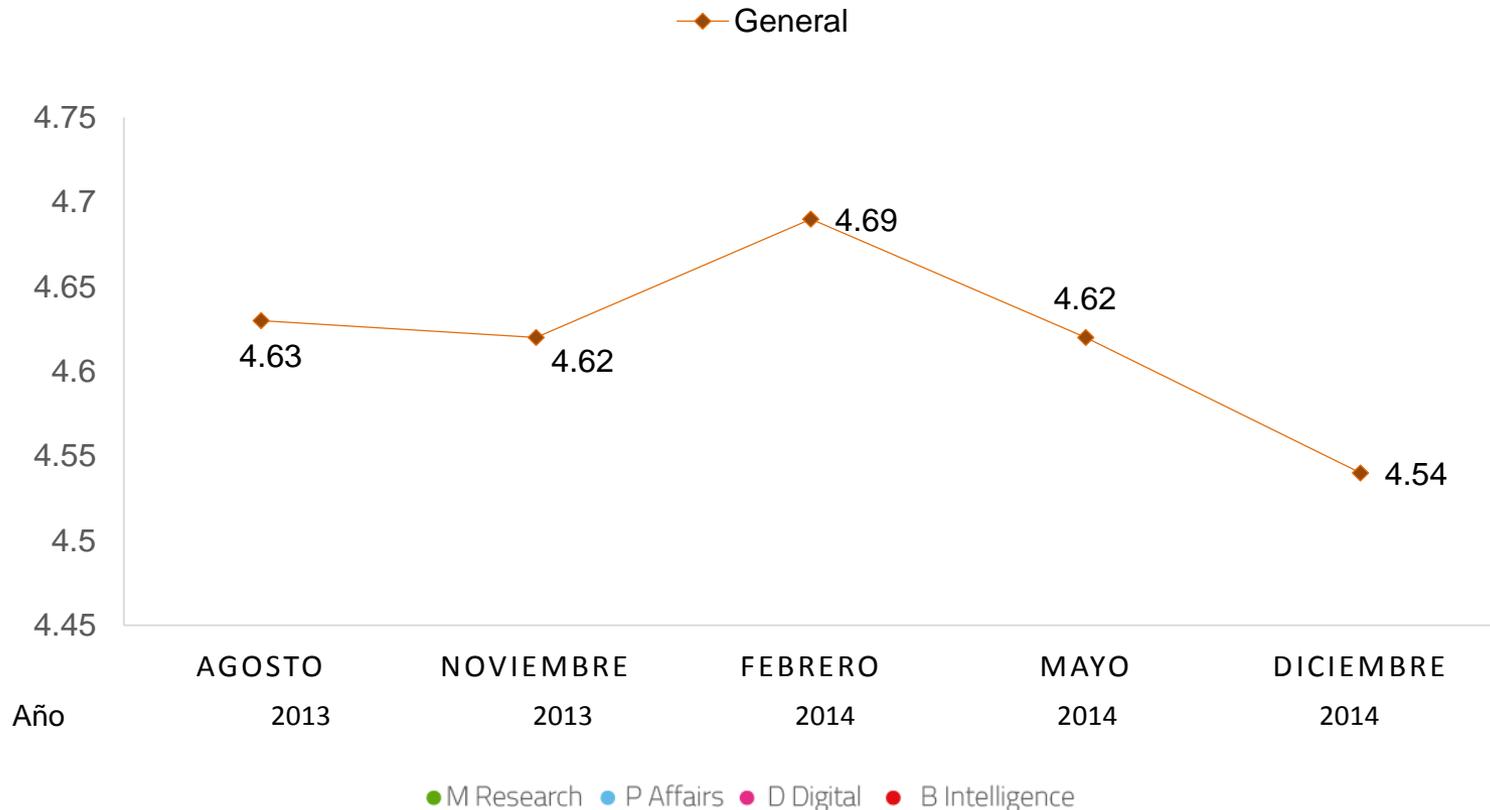


Satisfacción General

Biometría

P20 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:

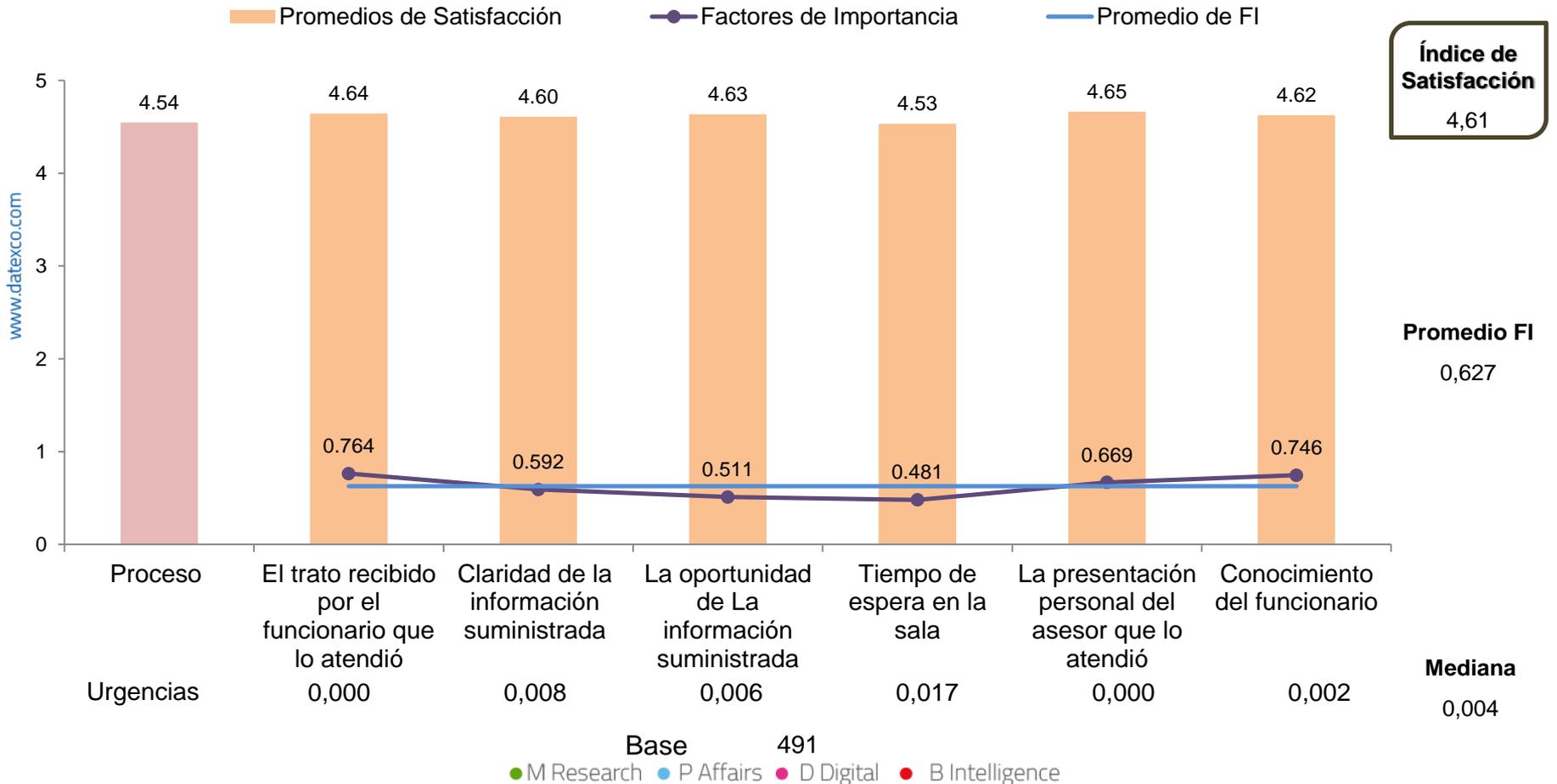
Comportamiento Promedio de satisfacción por Medición



Satisfacción General

Orientación Integral

P22 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 CAPROVIMPO para la ejecución de su trámite: **RU**



Satisfacción General

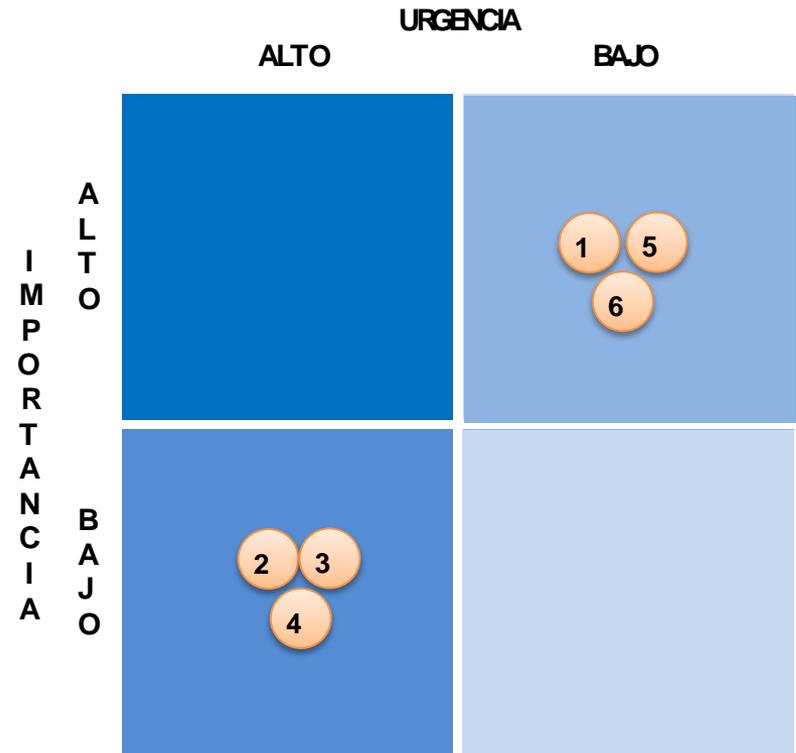
Orientación Integral

P22 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 CAPROVIMPO para la ejecución de su trámite: **RU**

www.datexco.com

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



Base 491

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

Satisfacción General

Orientación Integral

P22 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 CAPROVIMPO para la ejecución de su trámite: **RU**

RAZONES DE INSATISFACCIÓN PARA CALIFICACIONES IGUALES O MENORES A 3

ATRIBUTO	RESPUESTAS	BASE	PORCENTAJE
El trato recibido por el funcionario que lo atendió	El asesor no le brindo una buena asesoria	1	50,0%
	Otros	2	50,0%
	Total	2	100,0%
Claridad de la información suministrada	No recibio ninguna informacion	4	57,1%
	Muy confusa la información	2	28,6%
	Que debia volver	1	14,3%
	Total	7	100,0%
La oportunidad de la información suministrada	No le dieron ninguna informacion	3	50,0%
	No fue oportuna la informacion	3	50,0%
	Total	16	100,0%
Tiem,po de espera en la sala	Muy demorado	20	76,9%
	Nada	3	11,5%
	Intalaciones muy pequeñas, muy poco personal	2	7,7%
	No responde	1	3,8%
	Total	26	100,0%

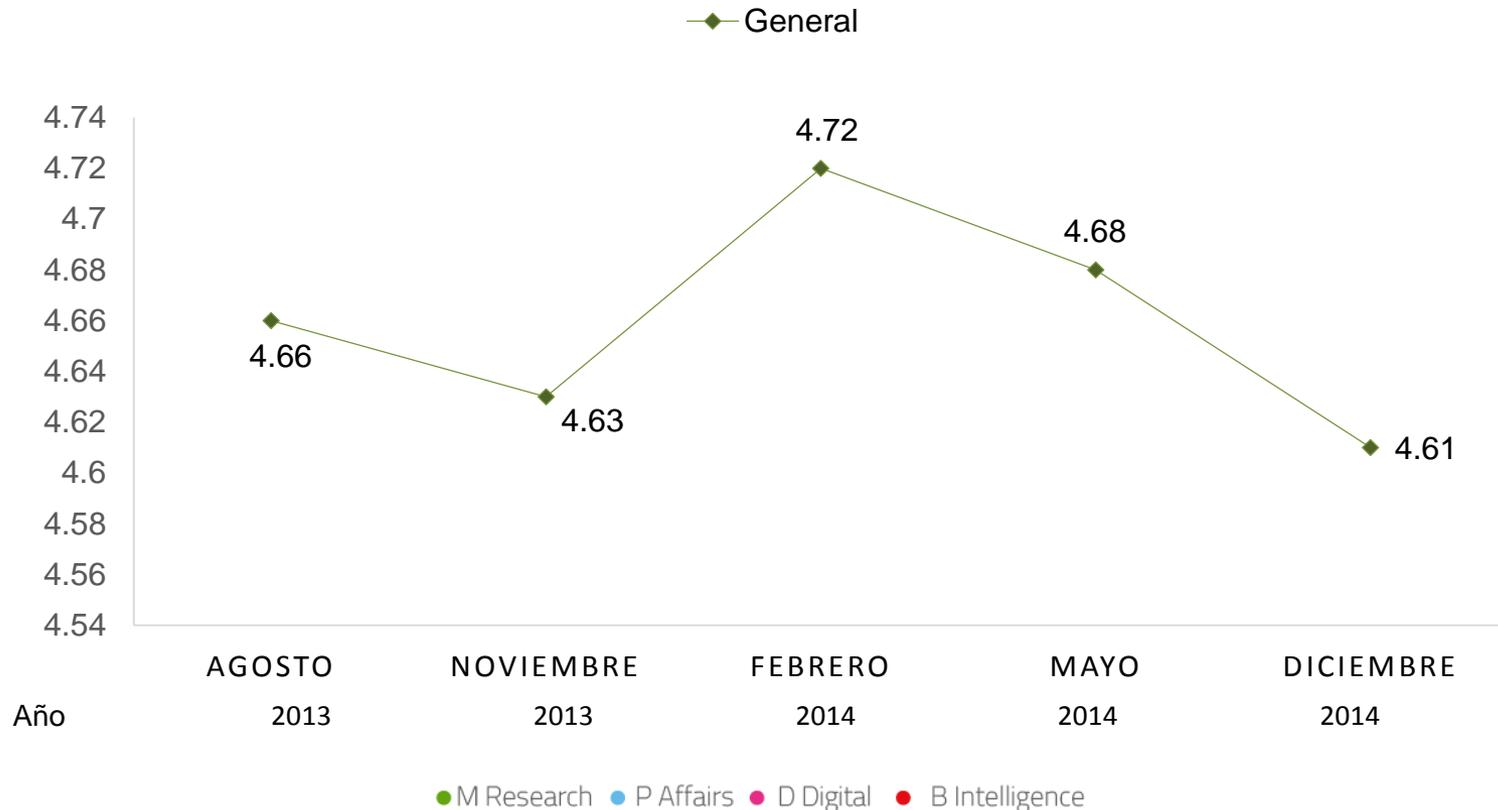
● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

Satisfacción General

Orientación Integral

6. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).

Comportamiento Índice de satisfacción por Medición



www.datexco.com

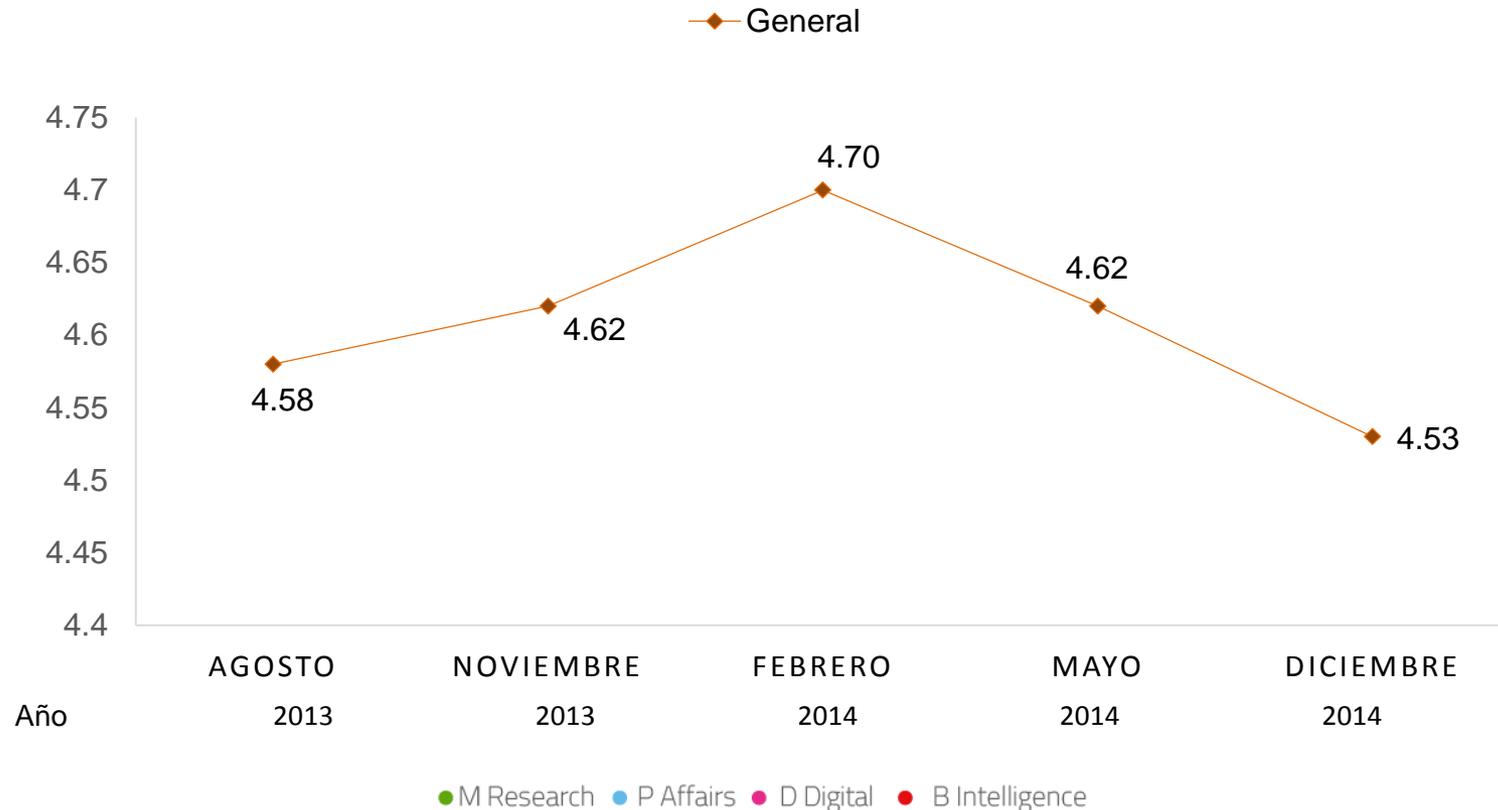
● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

Satisfacción General

Orientación Integral

6. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).

Comportamiento Promedio de satisfacción por Medición



Satisfacción General

Orientación Integral

23.7 (e) Hablando del proceso de **Orientación Integral** usted qué le cambiaría para que se sienta más satisfecho (RM).

Cambios	%
Nada	70,7%
No Responde	8,1%
Se encuentra bien	4,5%
Información mas clara	4,1%
Otros	3,7%
Mayor agilidad	2,9%
Mejor orientación	1,8%
Mas sedes	1,2%
Mayor tiempo y funcionarios en atencion al cliente en las sedes	1,0%
Mas Dinero	0,4%
No sabe	0,4%
Ninguna	0,4%
Mal servicio	0,2%
Que se pueda utilizar el celular	0,2%
subsidio muy alto	0,2%
Mas orden	0,2%

Base

491

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

40

COLOMBIA

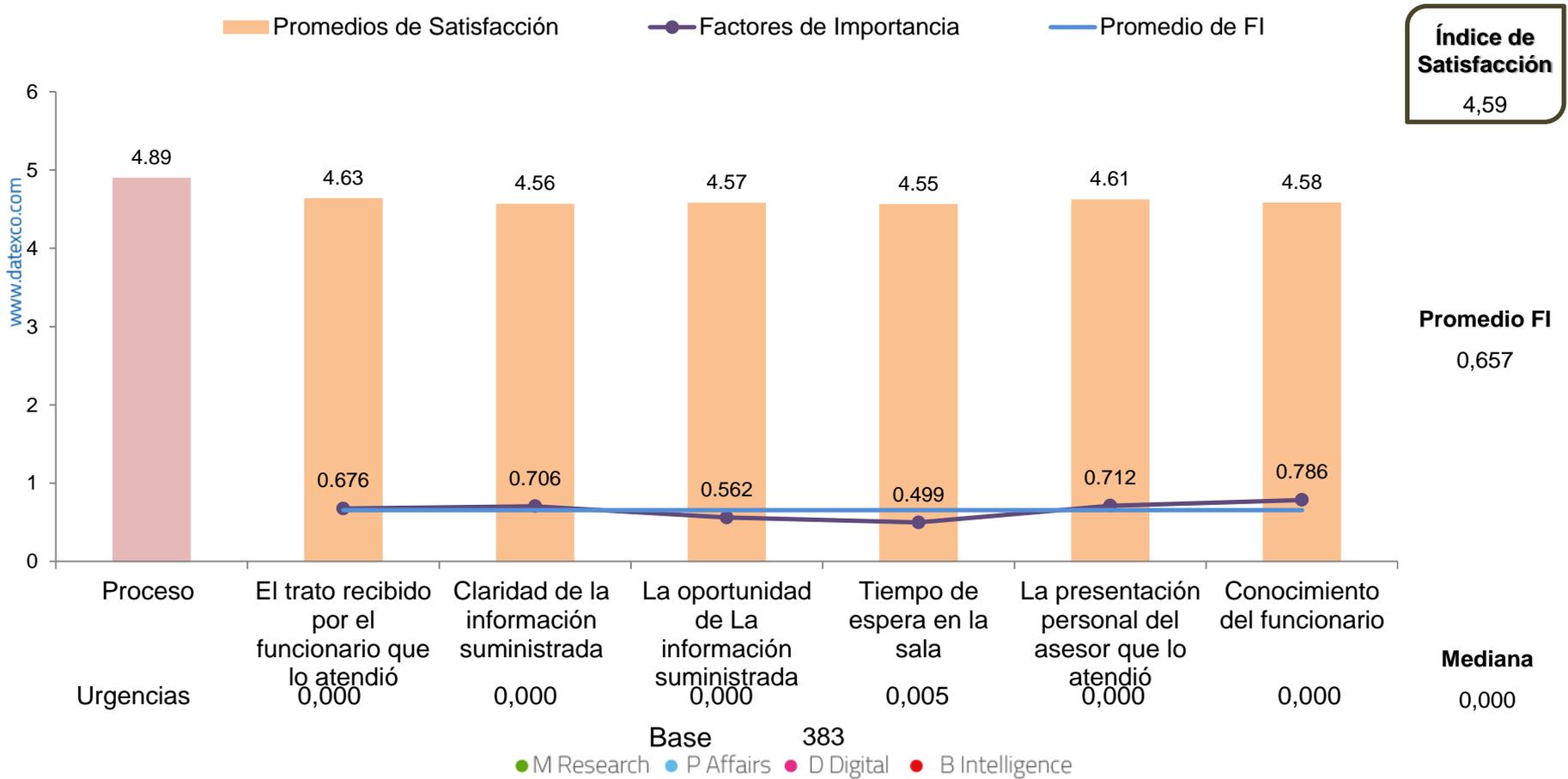
PANAMÁ

USA

Satisfacción General

Orientación Legal

P24 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 CAPROVIMPO para la ejecución de su trámite: **RU**



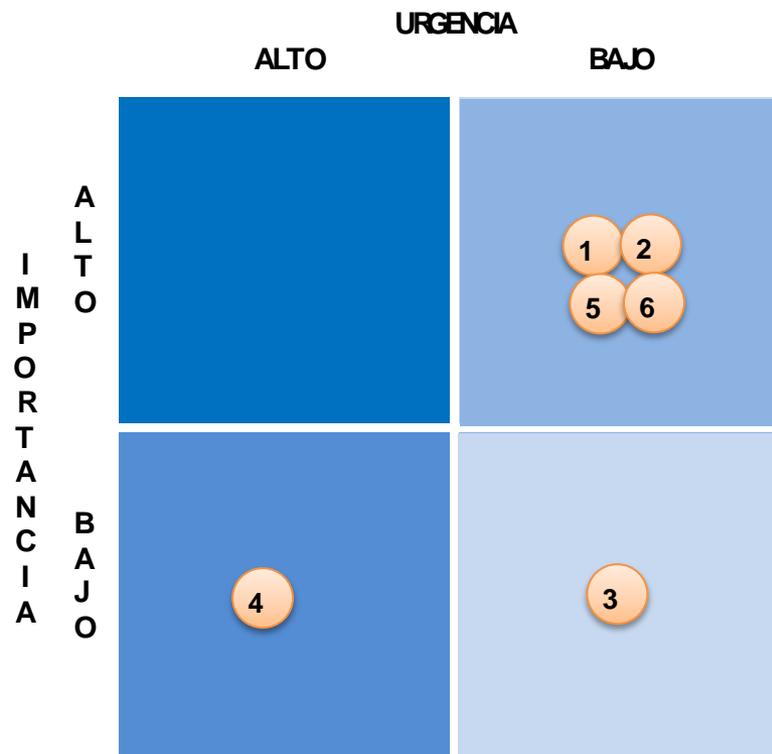
Satisfacción General

Orientación Legal

P24 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 CAPROVIMPO para la ejecución de su trámite: **RU**

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



Base 383

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

Satisfacción General

Orientación Legal

25.8 (e) Hablando del proceso de **Orientación legal** usted qué le cambiaría para que se sienta más satisfecho **(RM)**.

Cambios	%
Nada	79,6%
No Responde	6,0%
Se encuentra bien	3,7%
Otros	2,9%
Que sea mas rapida la atencion	2,3%
Mejor orientación	2,3%
Mayor personal	1,6%
No sabe	0,8%
Ninguna	0,5%
Abrir nuevas sedes	0,3%

Base

383

Satisfacción General

Orientación Legal

P24 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 CAPROVIMPO para la ejecución de su trámite: **RU**

RAZONES DE INSATISFACCIÓN PARA CALIFICACIONES IGUALES O MENORES A 3

ATRIBUTO	RESPUESTAS	BASE	PORCENTAJE
Claridad de la información suministrada	No le brindaron buena informacion	3	60,0%
	No le dejaron sacar una copia de la escritura	1	20,0%
	Nada	1	20,0%
	Total	5	100,0%
La oportunidad de La información suministrada	Falta mas claridad en la informacion	2	50,0%
	Piden requerimeitnos cada vez	1	25,0%
	Nada	1	25,0%
	Total	4	100,0%
Tiempo de espera en la sala	Muy demorada la atencion	5	62,5%
	Nada	3	37,5%
	Total	8	100,0%
La presentación pesonal del asesor que lo atendió	Nada	1	100,0%
	Total	1	100,0%
Conocimiento del funcionario	Unificar conceptos	1	100,0%
	Total	1	100,0%

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

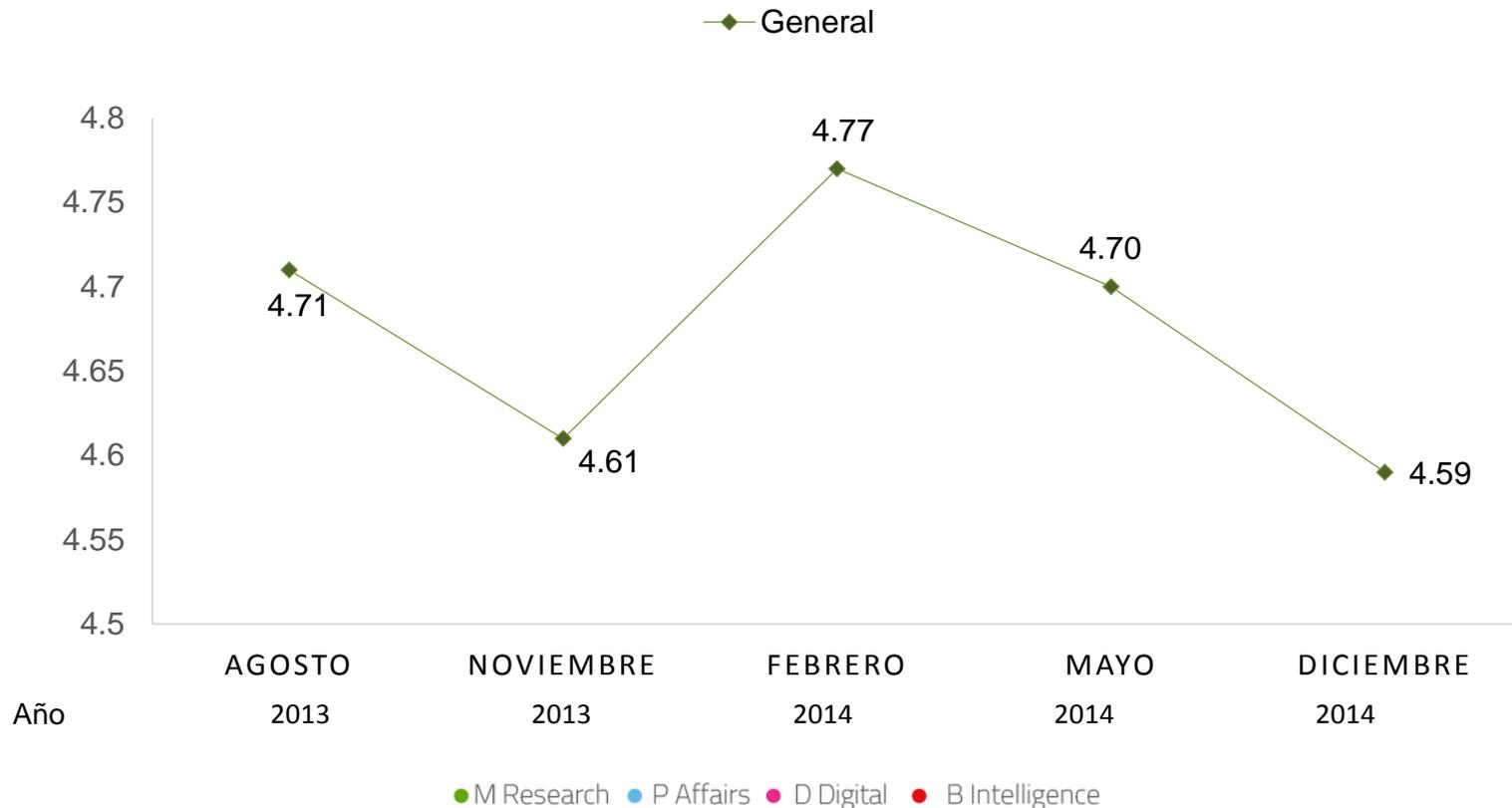
Satisfacción General

Orientación Legal

P24 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 CAPROVIMPO para la ejecución de su trámite: **RU**

Comportamiento Índice de satisfacción por Medición

www.datexco.com

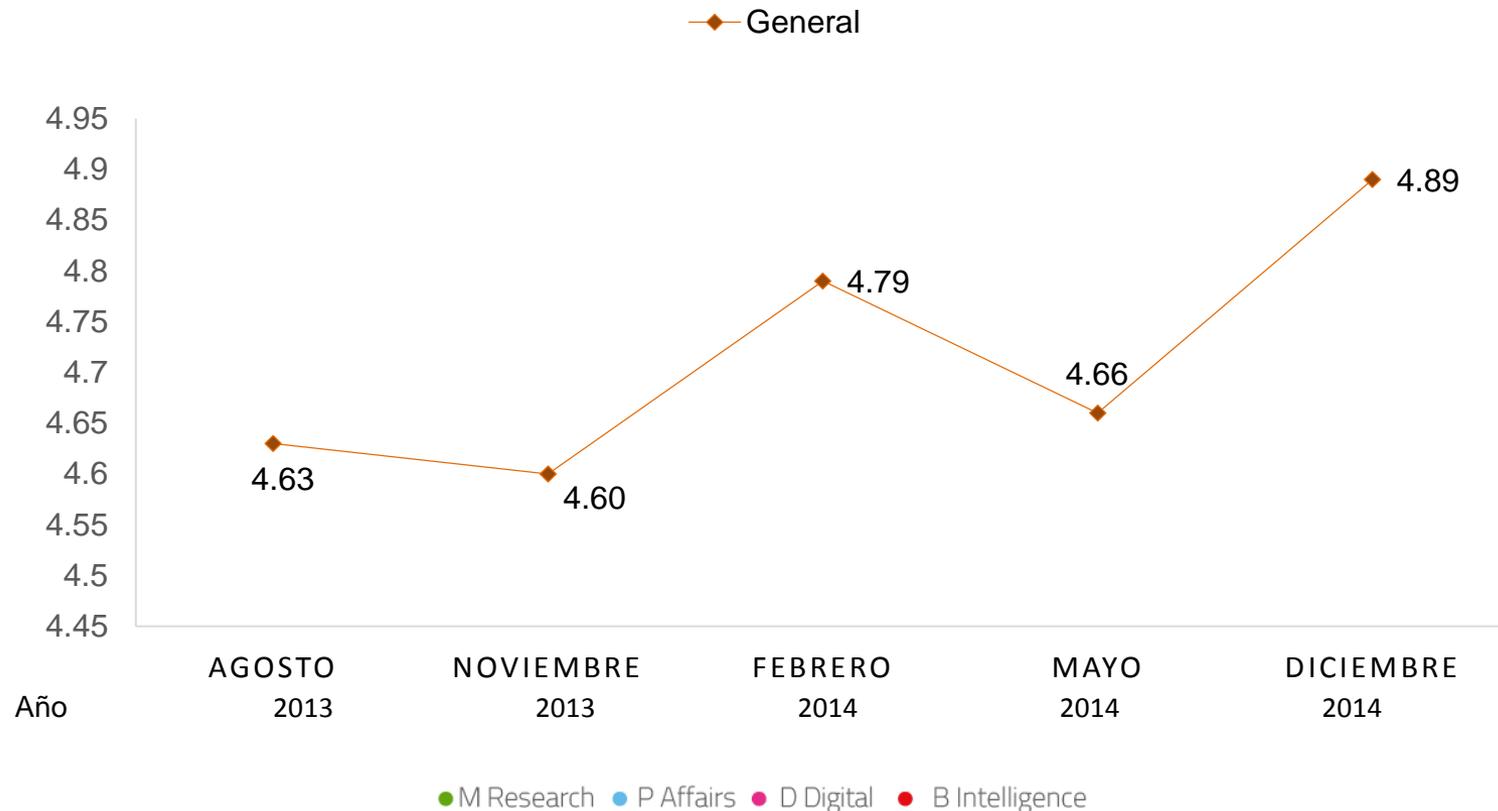


Satisfacción General

Orientación Legal

P24 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 CAPROVIMPO para la ejecución de su trámite: **RU**

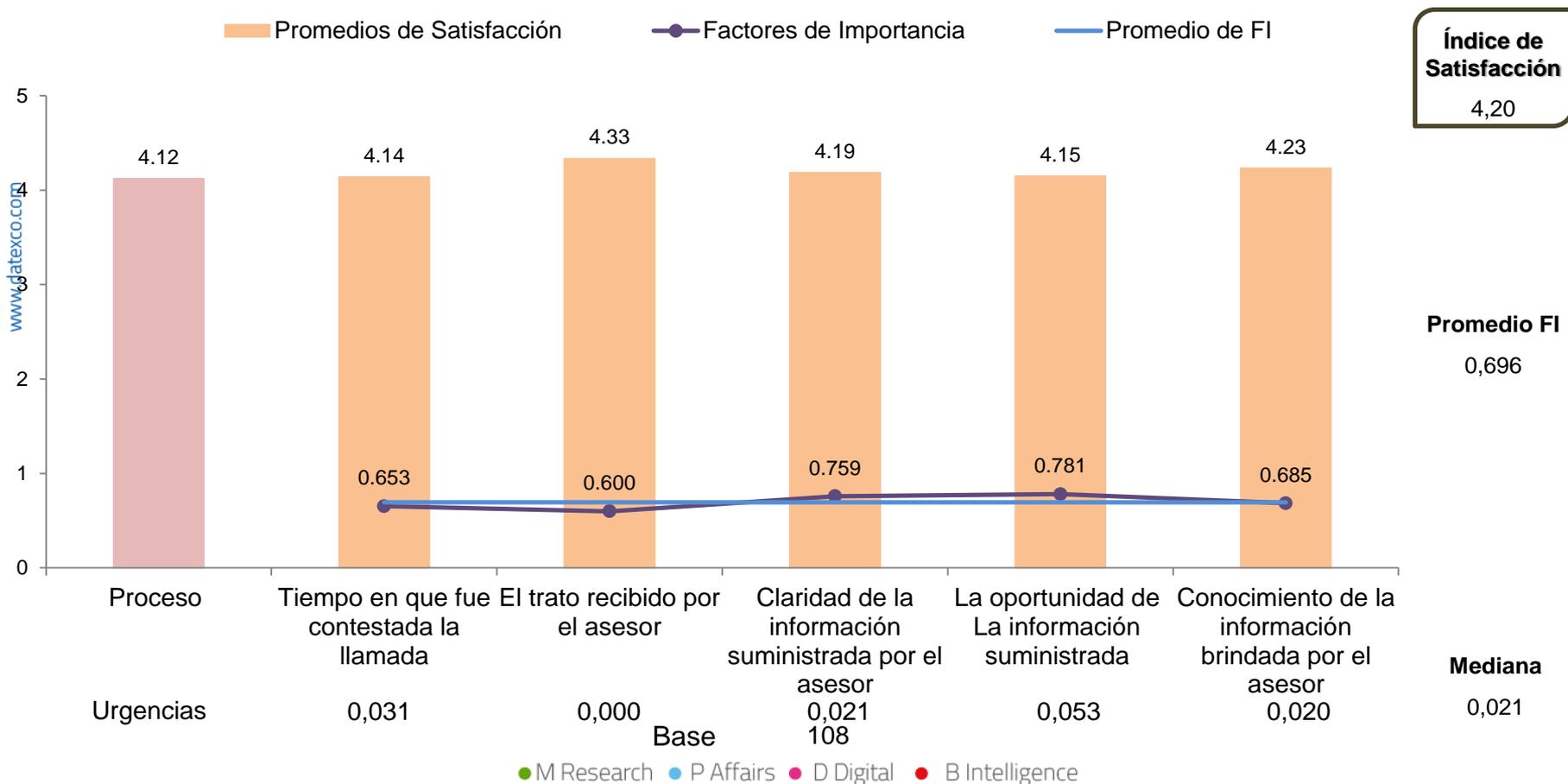
Comportamiento Promedio de satisfacción por Medición



Satisfacción General

Contact Center

P27 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: RU



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

COLOMBIA

PANAMÁ

USA

Satisfacción General

Contact Center

P27 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: RU

Proceso: Contact Center

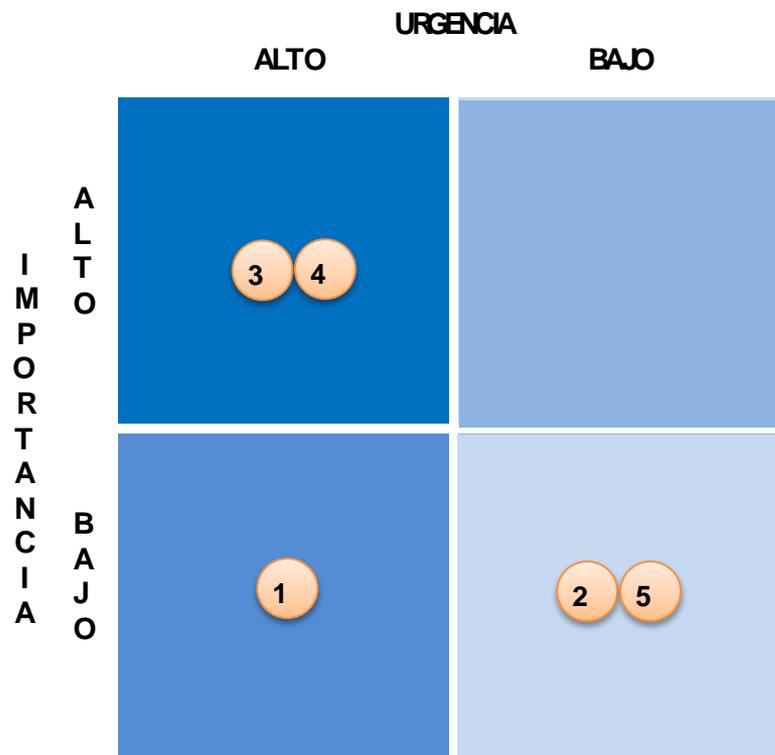
Atr1. Tiempo en que fue contestada la llamada

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



www.datexco.com

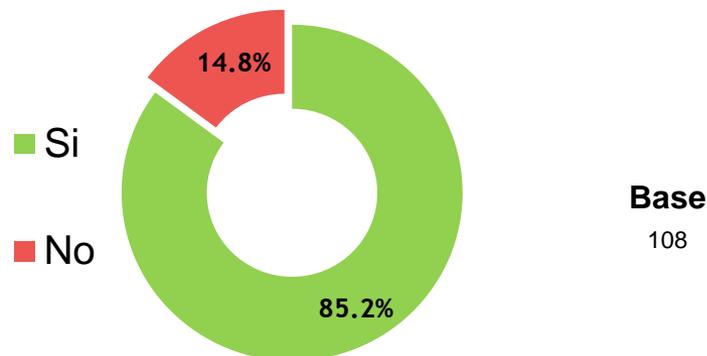
Base 108

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

Satisfacción General

Contact Center

29. (e) Usted considera que los documentos solicitados en el Call Center son los mismos que los solicitados en la orientación integral y /o Legal **(RU)**.



30. (e) 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 **(RM)**.

Aspectos	%
Nada	38,9%
Mas claridad en la información	22,2%
Ninguno	13,0%
Menor tiempo en respuesta	11,1%
No Responde	6,5%
Otros	4,6%
Mas Asesores	2,8%
Mucho tiempo en generar solución	0,9%

Base
108

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

Satisfacción General

Contact Center

P27 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: RU

**RAZONES DE INSATISFACCIÓN
PARA CALIFICACIONES IGUALES
O MENORES A 3**

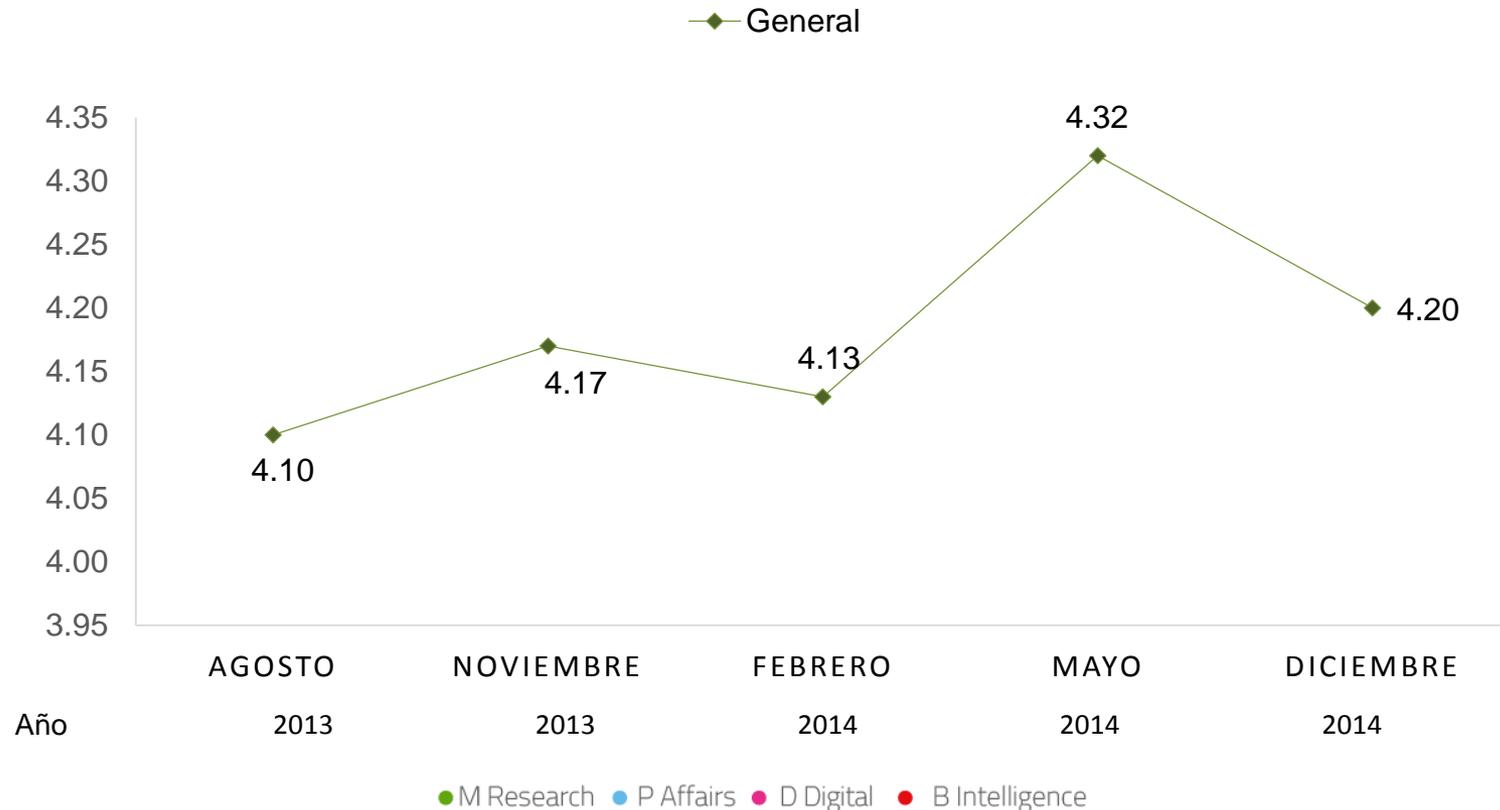
ATRIBUTO	RESPUESTAS	BASE	PORCENTAJE
Tiempo en que fue contestada la llamada	Demora en contestar la llamada	12	100,0%
	Total	12	100,0%
El trato recibido por el asesor	Falta de Información	1	100,0%
	Total	1	100,0%
Claridad de la información suministrada por el asesor	La información no fue clara	11	78,6%
	No hubo información	2	14,3%
	La información que suministran debería servir para algo	1	7,1%
	Total	14	100,0%
La oportunidad de La información suministrada	No le solucionaron las inquietudes	8	61,5%
	Prefiere recibir la información personalmente	2	15,4%
	Nada	2	15,4%
	Falta de Información	1	7,7%
	Total	13	100,0%

Satisfacción General

Contact Center

P27 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: **RU**

Comportamiento Índice de satisfacción por Medición

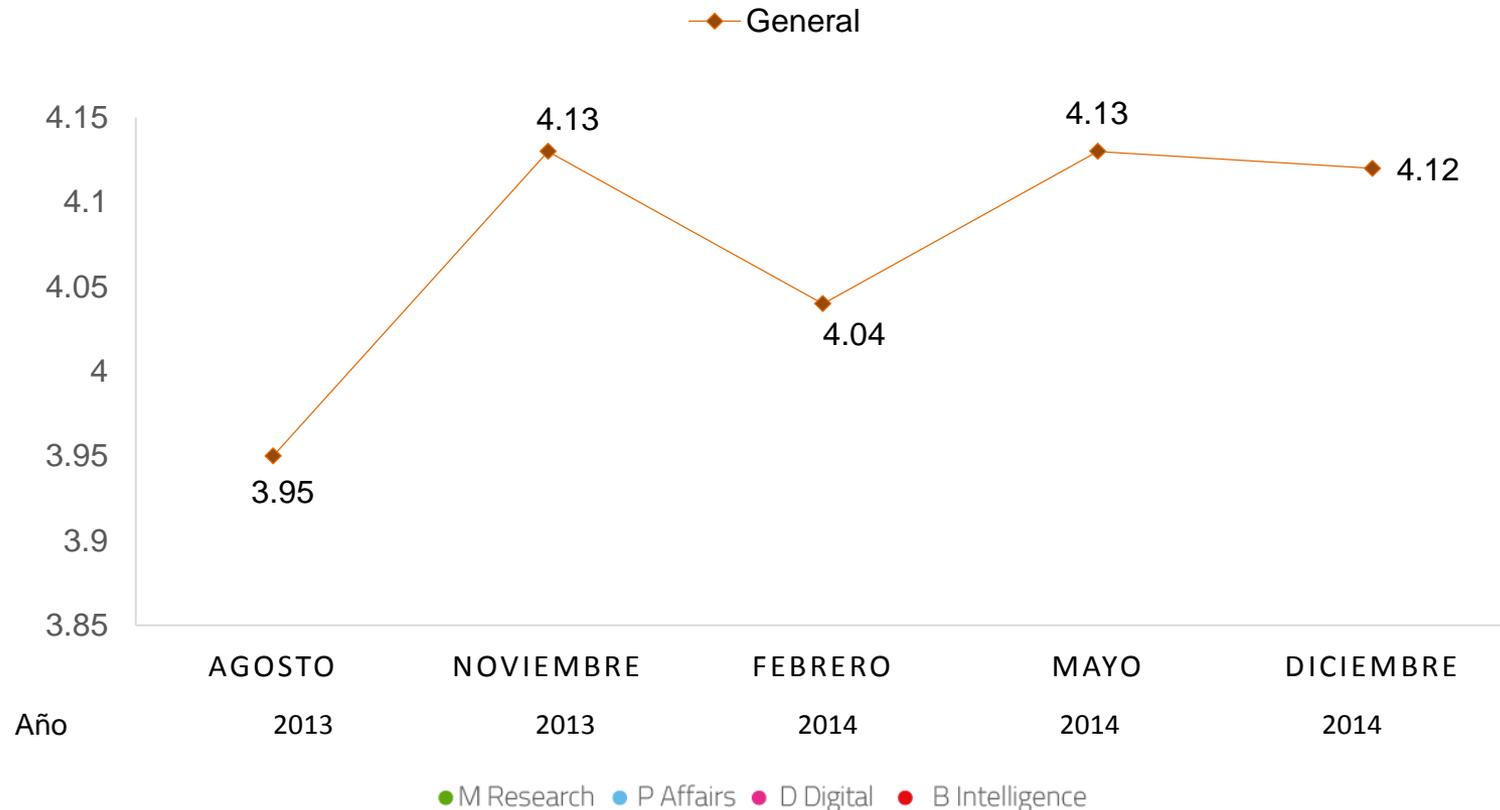


Satisfacción General

Contact Center

P27 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: **RU**

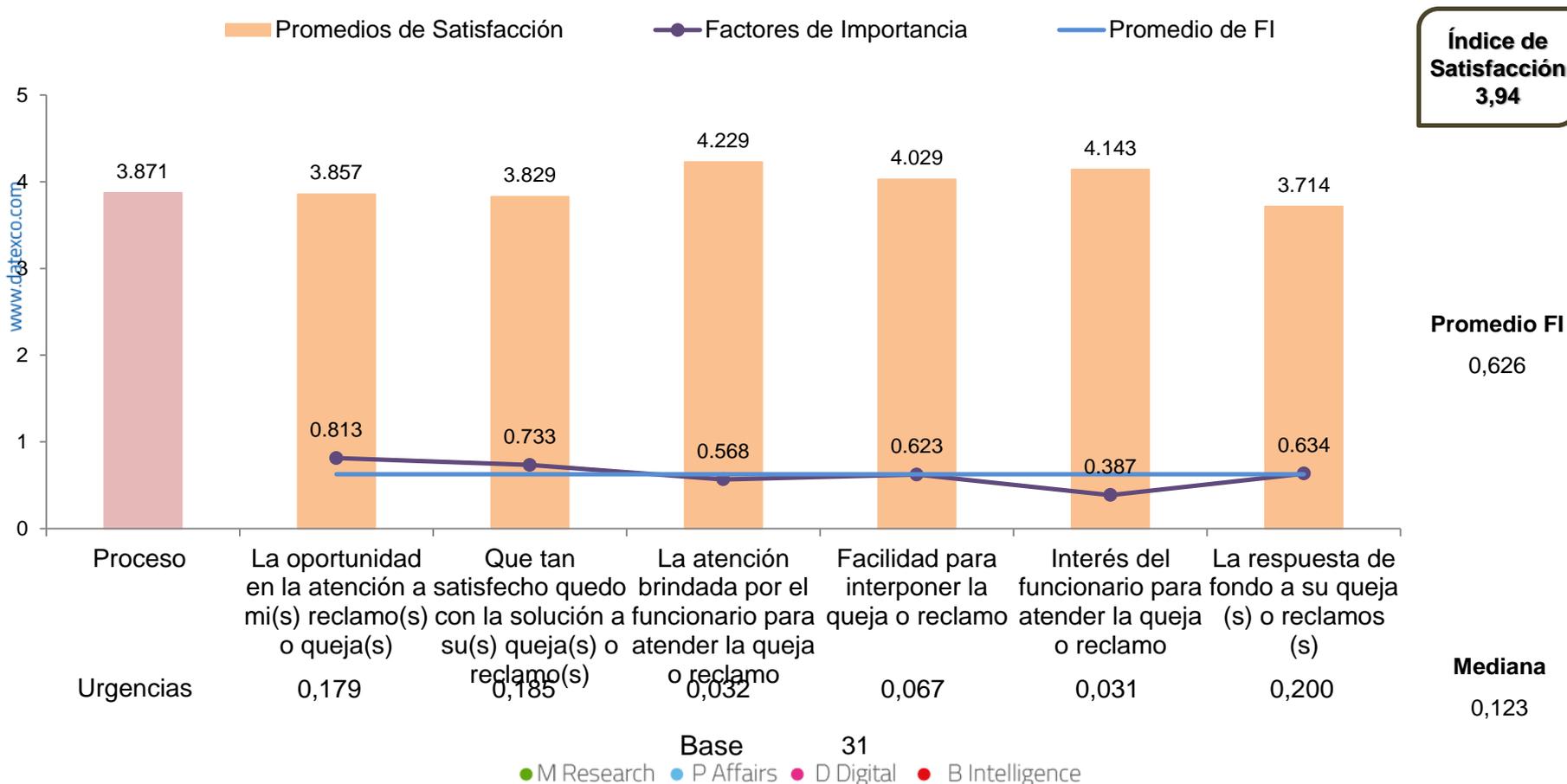
Comportamiento Promedio de satisfacción por Medición



Satisfacción General

Quejas y reclamos

P31. 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 CAPROVIMPO para la ejecución de su trámite: **RU**



Satisfacción General

Quejas y reclamos

P31. 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 CAPROVIMPO para la ejecución de su trámite: **RU**

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).

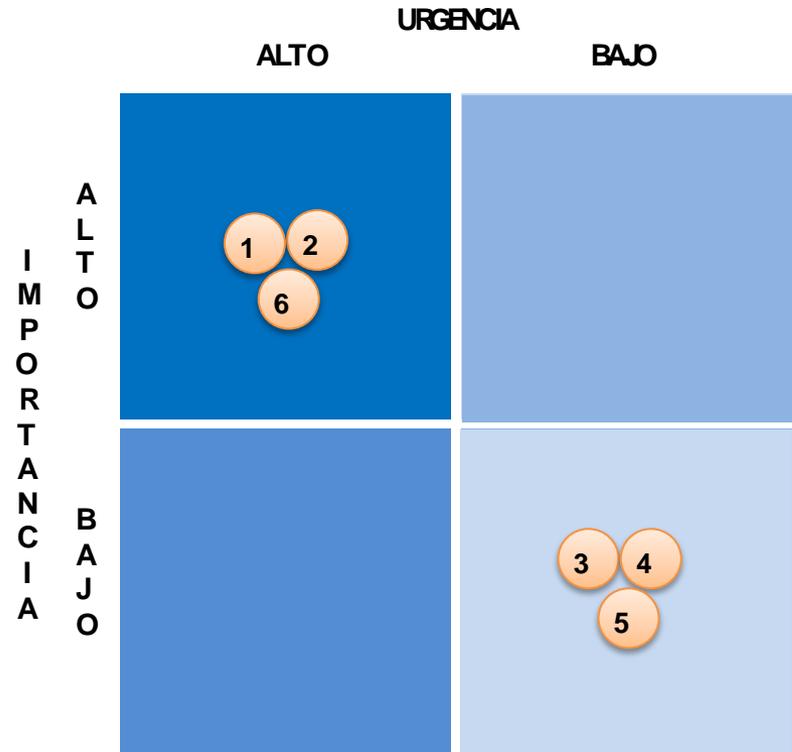
Atr3. La atención brindada por el funcionario para atender la queja o reclamo.

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)



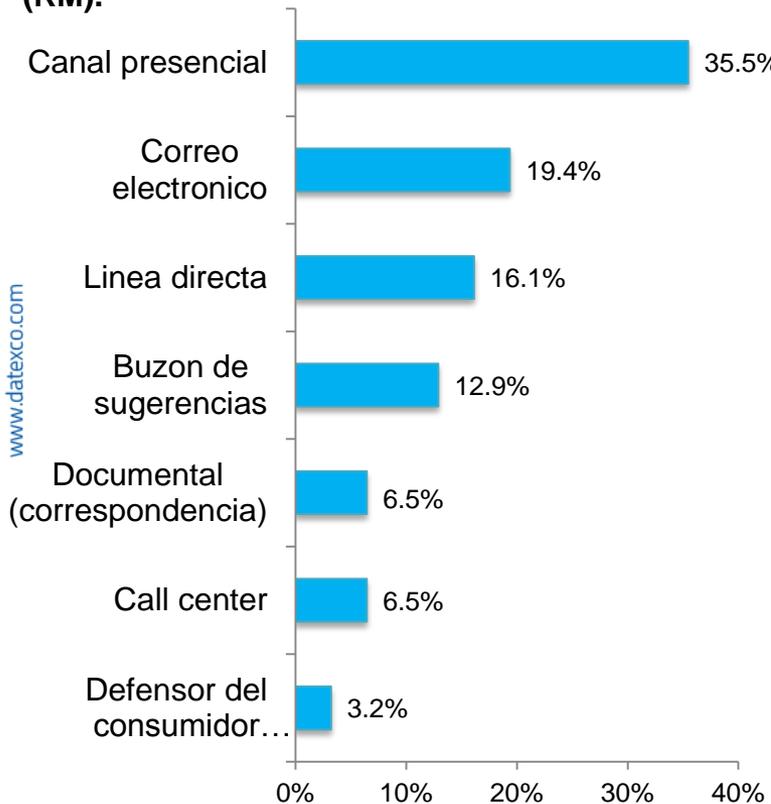
Base 31

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

Satisfacción General

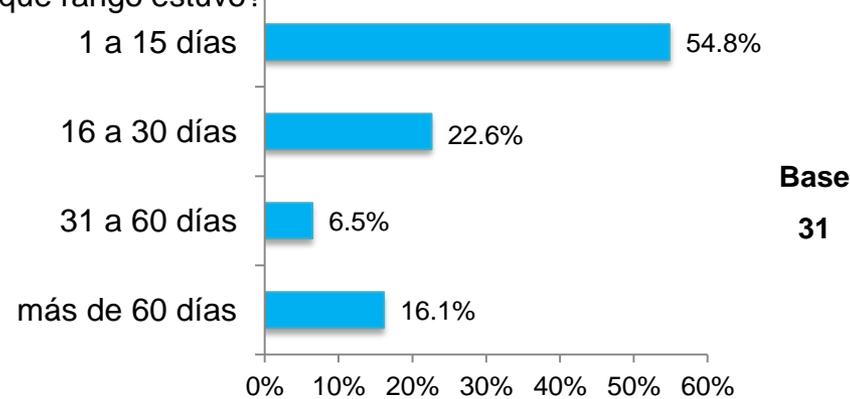
Quejas y reclamos

32.7 (e) ¿A través de que medio realizó su queja o reclamo? (RM).



Base
31

33. (e) ¿El tiempo de respuesta a su queja o reclamo en que rango estuvo?



Base
31

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

Cambios	%
Nada	54,8%
Mayor agilidad en el proceso	16,1%
Mejor orientación	9,7%
No Responde	9,7%
Mejorar el servicio en general	6,5%
Le cambiaría todo	3,2%

Base
31

M Research P Affairs D Digital B Intelligence

Satisfacción General

Quejas y reclamos

P31. 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 CAPROVIMPO para la ejecución de su trámite: **RU**

ATRIBUTO	RESPUESTAS	BASE	PORCENTAJE
La oportunidad en la atención a mi(s) reclamo(s) o queja(s)	No dan solución a los problemas	3	42,9%
	Muy demorada la respuesta	2	28,6%
	Muy mala la información	1	14,3%
	No responde	1	14,3%
	Total	7	100,0%
Que tan satisfecho quedo con la solución a su(s) queja(s) o reclamo(s)	No dan solución a los problemas	5	62,5%
	Nada satisfecho con la respuesta	1	12,5%
	Muy demorada la respuesta	1	12,5%
	No responde	1	12,5%
	Total	8	100,0%
La atención brindada por el funcionario para atender la queja o reclamo	Muy deficiente la respuesta ofrecida	3	75,0%
	No responde	1	25,0%
	Total	4	100,0%
Facilidad para interponer la queja o reclamo	El personal no tiene conocimiento	2	40,0%
	Muy mala la atención	2	40,0%
	No responde	1	20,0%
	Total	5	100,0%
Interés del funcionario para atender la queja o reclamo	Muy mala la atención	2	66,7%
	No responde	1	33,3%
	Total	3	100,0%
La respuesta de fondo a su queja o reclamo	No dieron respuesta alguna	6	60,0%
	Hubo mucha demora en la respuesta	1	10,0%
	Más espacios disponibles en las sedes	1	10,0%
	No sabe	1	10,0%
	No responde	1	10,0%
	Total	10	100,0%

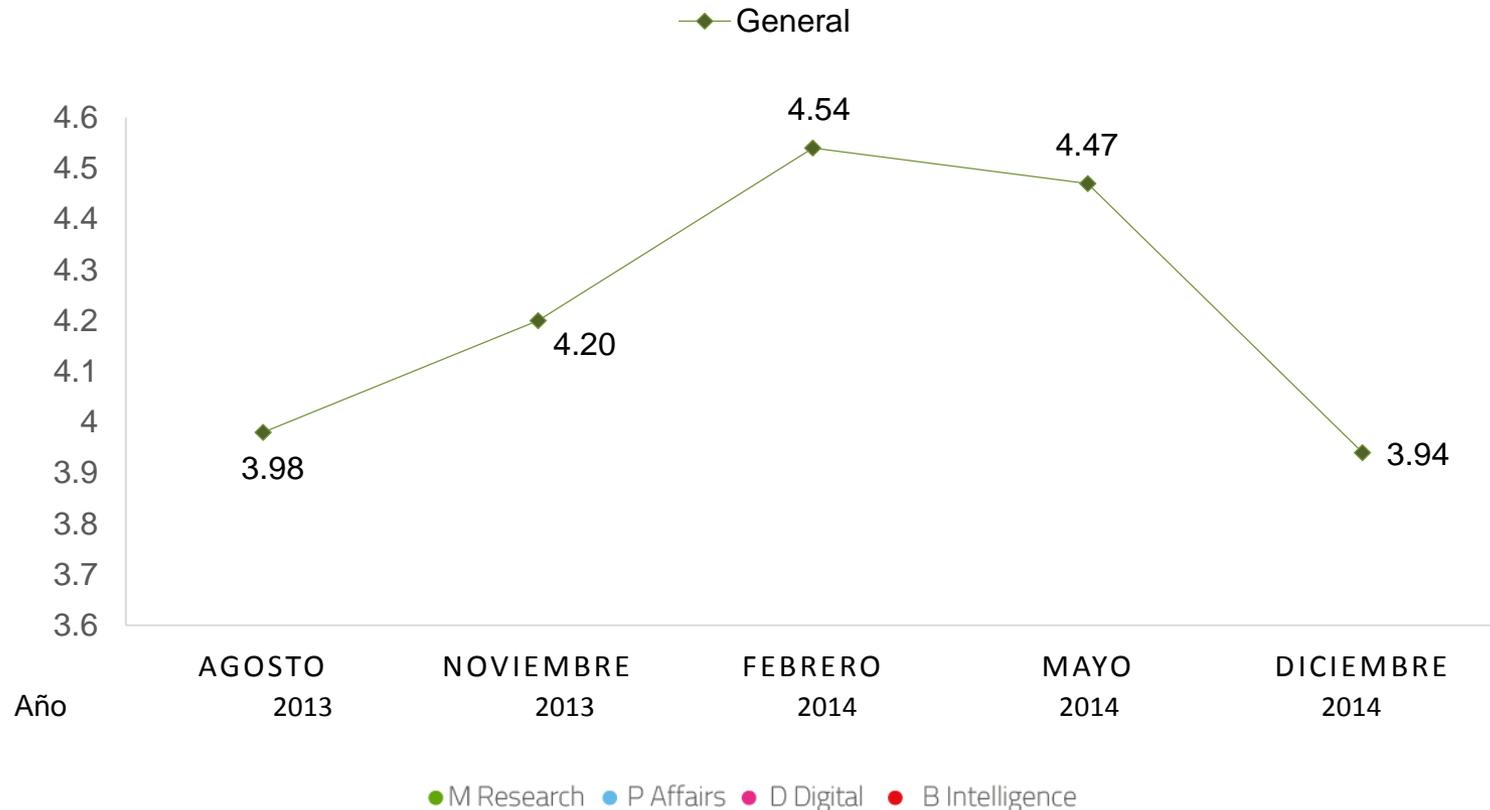
RAZONES DE INSATISFACCIÓN PARA CALIFICACIONES IGUALES O MENORES A 3

Satisfacción General

Quejas y reclamos

P31. 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 CAPROVIMPO para la ejecución de su trámite: **RU**

Comportamiento Índice de satisfacción por Medición

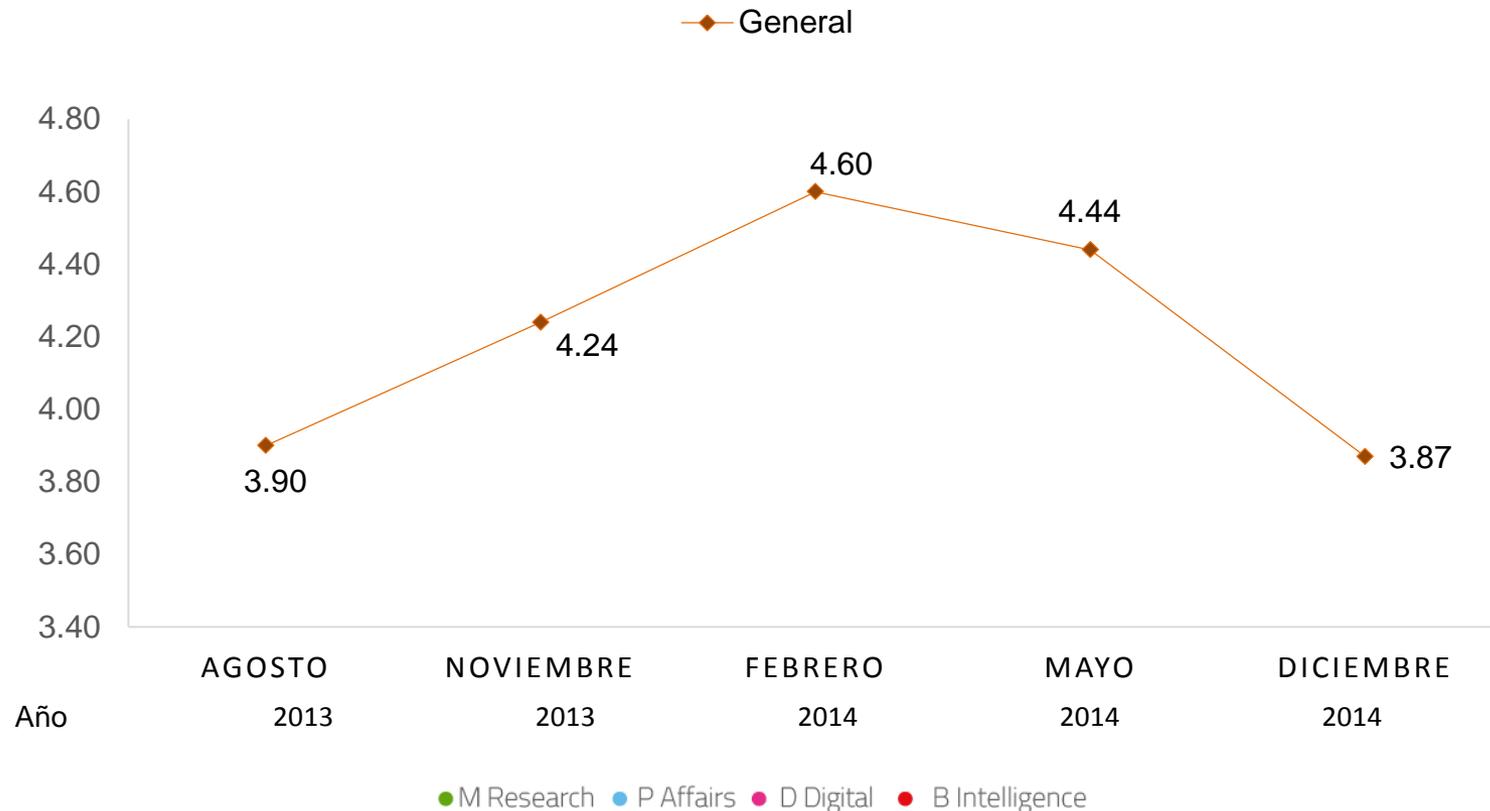


Satisfacción General

Quejas y reclamos

P31. 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 CAPROVIMPO para la ejecución de su trámite: **RU**

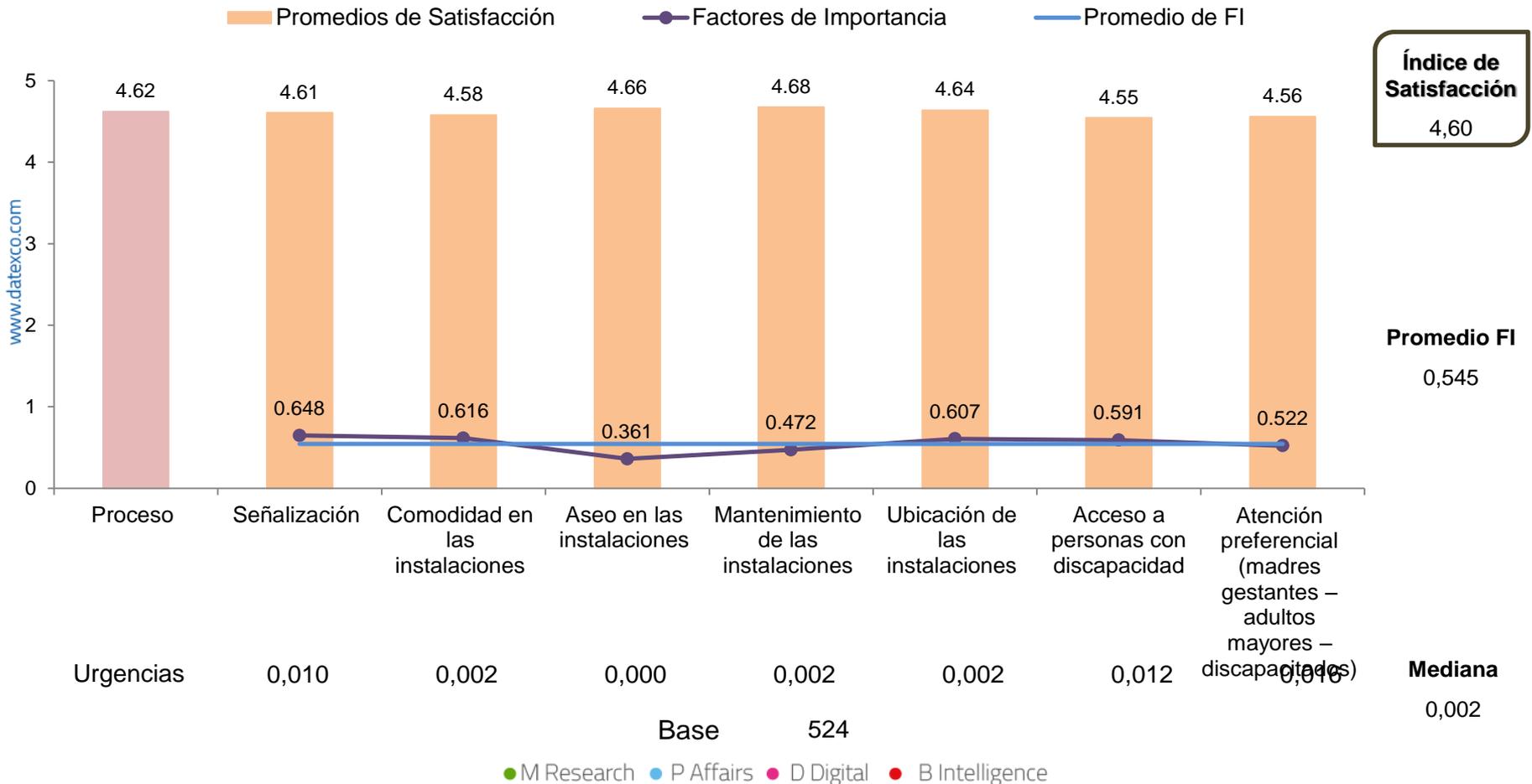
Comportamiento Promedio de satisfacción por Medición



Satisfacción General

Infraestructura

P35 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: **RU**



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

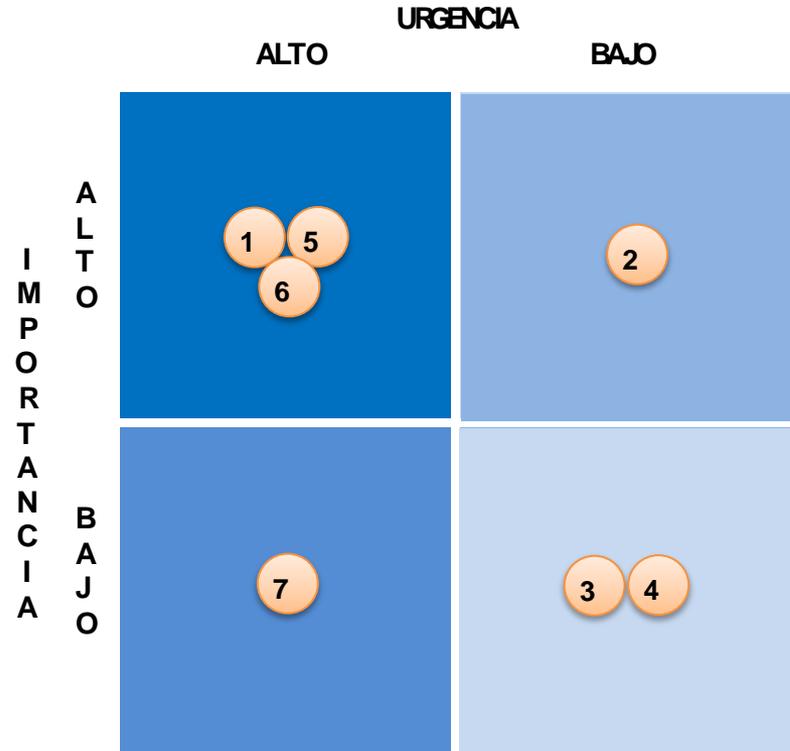
Satisfacción General

Infraestructura

P35 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: **RU**

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 524

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

Satisfacción General

Infraestructura

36.8 (e) Hablando de las instalaciones físicas, usted que le cambiaría para que se sienta más satisfecho **(RU)**.

Cambios	%
Nada	68,1%
No Responde	7,8%
Ampliación de las sedes	5,0%
Otros	3,2%
Acceso a discapacitados	2,7%
Se encuentra bien	2,5%
Atencion al cliente	2,3%
Parqueadero	1,7%
Servicio de cafeteria	1,7%
Señalización	1,3%
Ninguna	1,3%
Mejorar sala de espera (sillas, television)	1,1%
Mejorar el aire acondicionado	0,6%
Limpieza	0,4%
Tener preferencia a personas con niños de brazos	0,2%

Base

524

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

61

COLOMBIA

PANAMÁ

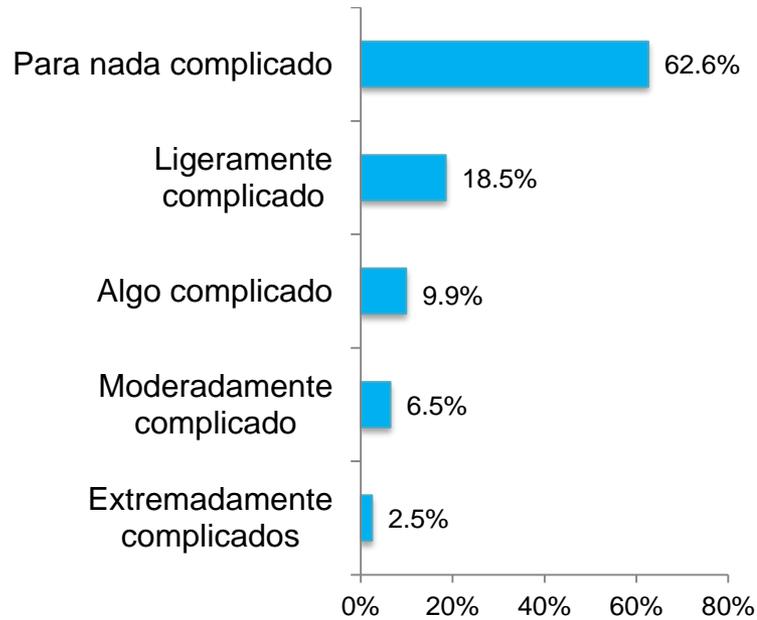
USA

Documento confidencial para uso exclusivo del destinatario

Satisfacción General

Infraestructura

37. (i) Considera que los trámites realizados en la CAPROVIMPO son:



Base

524

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

2. Satisfacción General

Infraestructura

P35 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: **RU**

ATRIBUTO	RESPUESTAS	BASE	PORCENTAJE
Señalización	No hay buena señalizacion	7	77,8%
	Nada	1	11,1%
	Ns/Nr	1	11,1%
	Total	9	100,0%
Comodidad en las instalaciones	Instalaciones reducidas	3	42,9%
	Nada	2	28,6%
	Instalaciones muy feas	1	14,3%
	Otros	1	14,3%
	Total	7	100,0%
Aseo en las instalaciones	Hay mucho desaseo	1	100,0%
	Total	1	100,0%
Mantenimiento de las instalaciones	La pintura esta en mal estado	2	40,0%
	Otros	2	40,0%
	No sabe	1	20,0%
	Total	5	100,0%
Ubicación de las instalaciones	Queda muy retirado	6	66,7%
	Muy difícil el acceso	2	22,2%
	No sabe	1	11,1%
	Total	9	100,0%
Acceso a personas con discapacidad	No sabe	4	33,3%
	No hay rampas	2	16,7%
	No hay ciudado con los adultos mayores	2	16,7%
	No se ve ninguna	2	16,7%
	No responde	1	8,3%
	Ns/Nr	1	8,3%
	Total	12	100,0%
Atención preferencial (madres gestantes – adultos mayores – discapacitados)	No sabe	7	70,0%
	No observo esa atencion prefencial	2	20,0%
	No responde	1	10,0%
	Total	10	100,0%

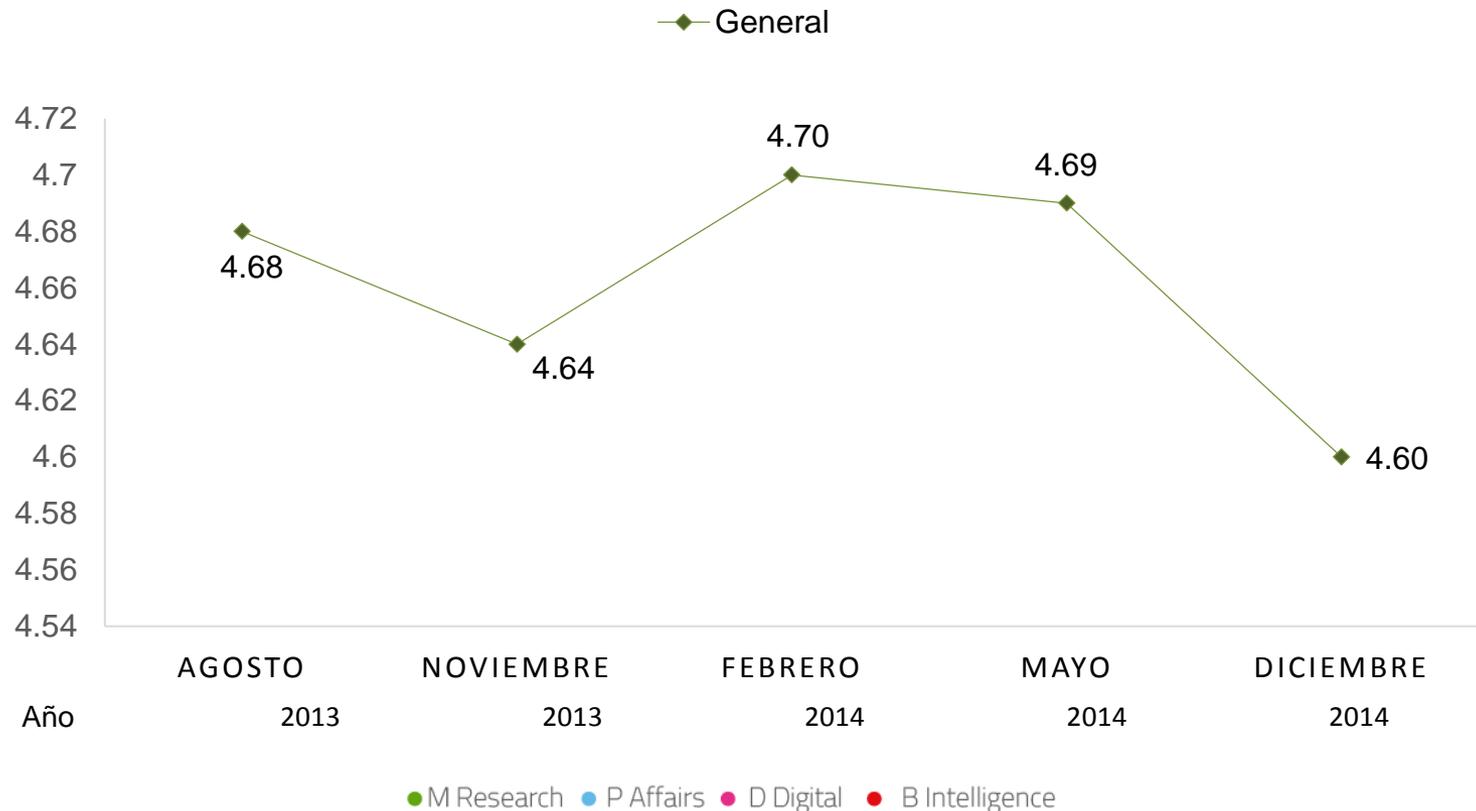
RAZONES DE INSATISFACCIÓN PARA CALIFICACIONES IGUALES O MENORES A 3

Satisfacción General

Infraestructura

P35 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: **RU**

Comportamiento Índice de satisfacción por Medición

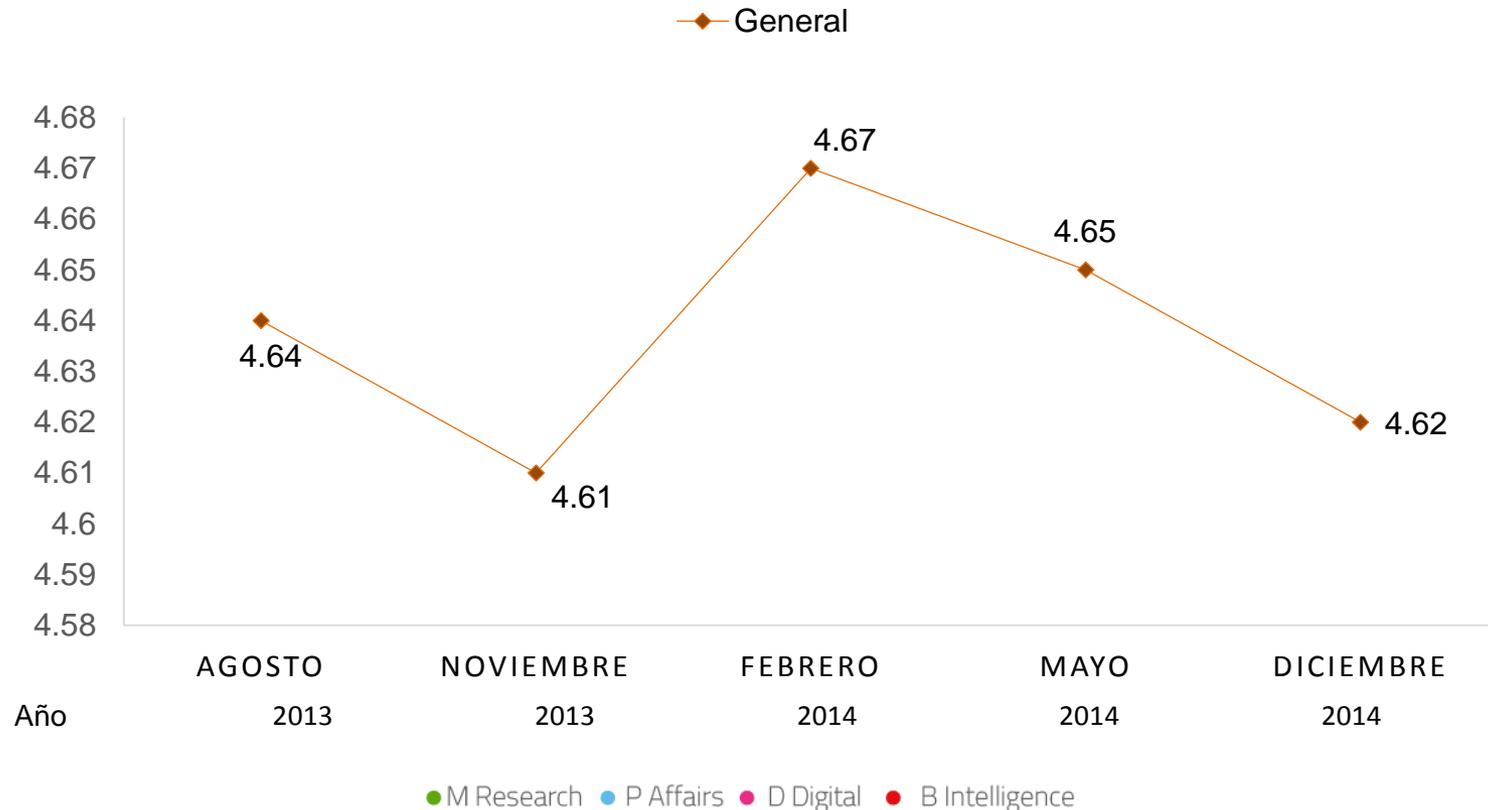


Satisfacción General

Infraestructura

P35 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: **RU**

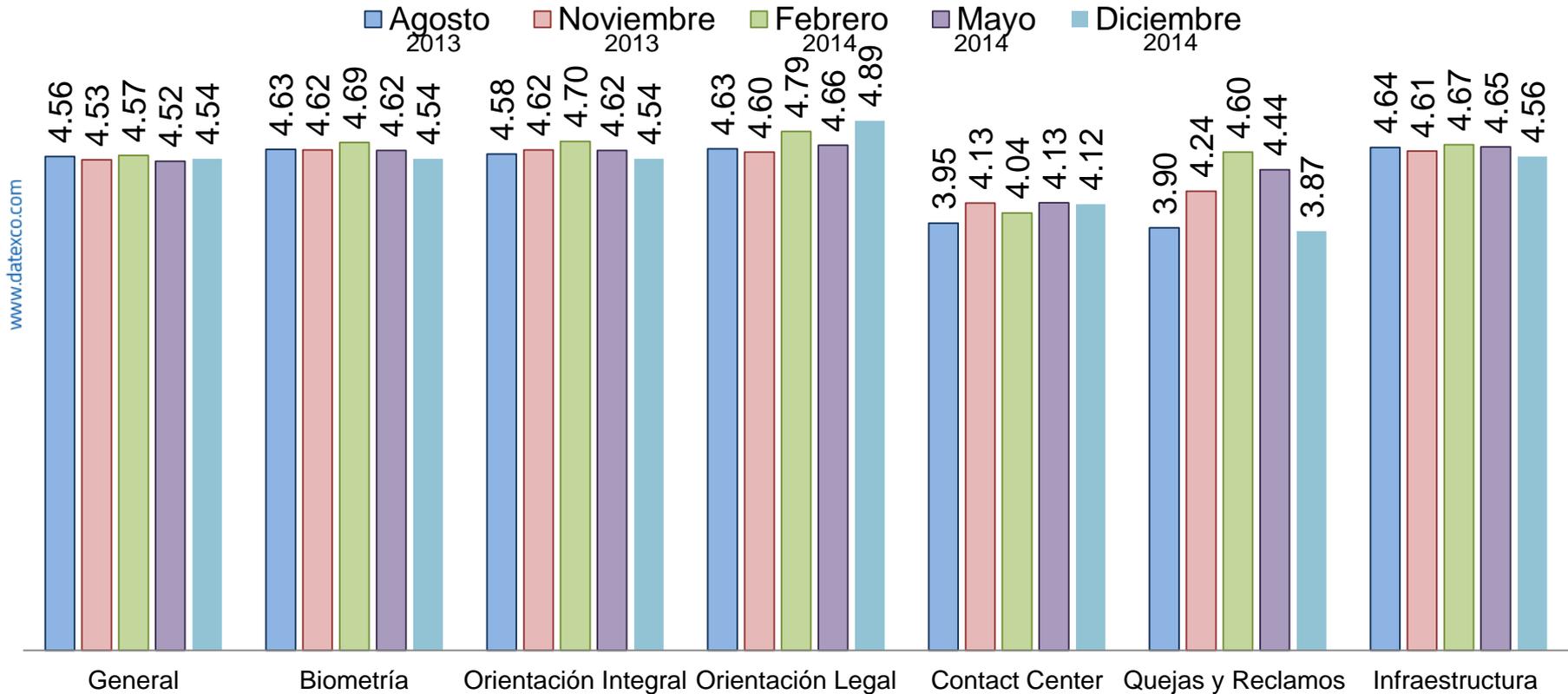
Comportamiento Promedio de satisfacción por Medición



Satisfacción General

Satisfacción General por proceso

Comparativo Promedio de satisfacción



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

COLOMBIA

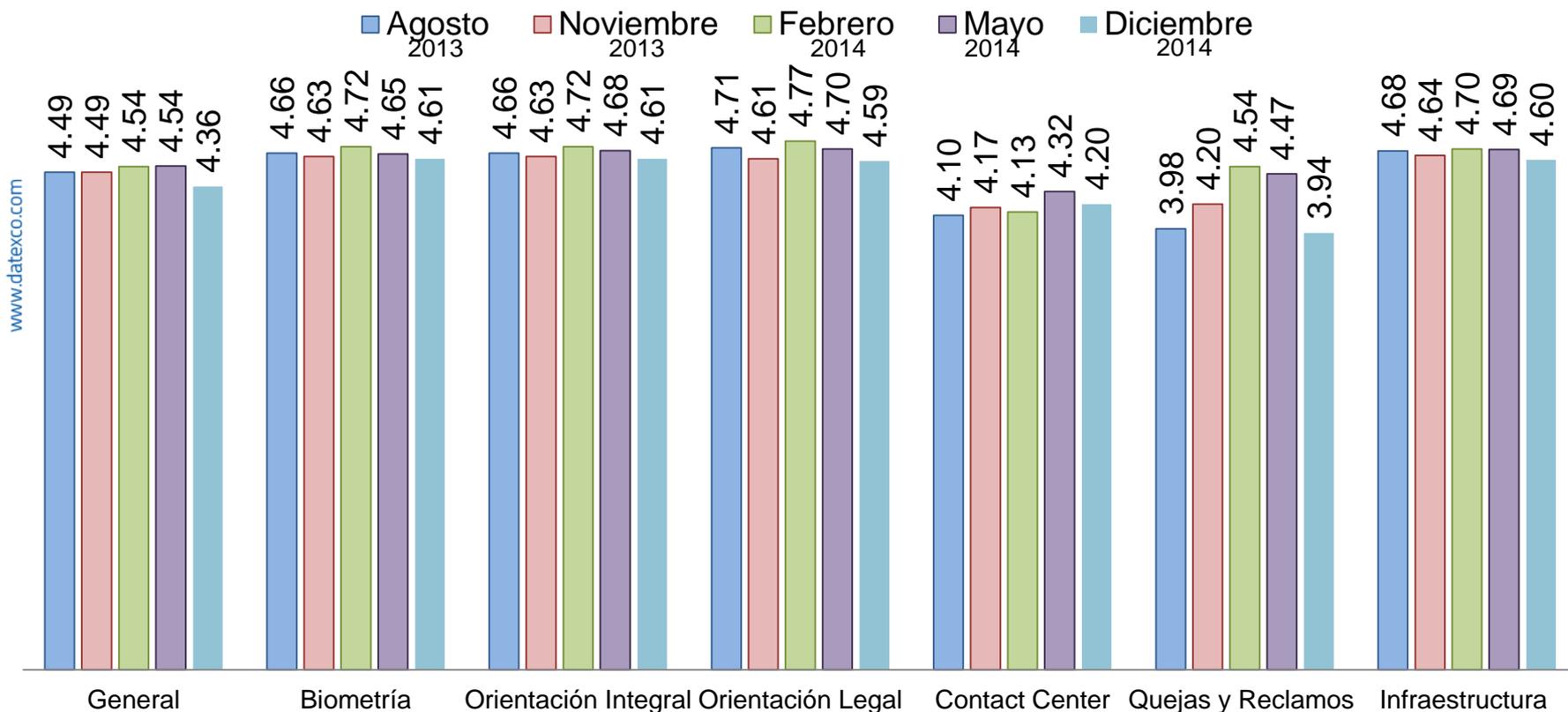
PANAMÁ

USA

Satisfacción General

Satisfacción General por proceso

Comparativo Índice de satisfacción por proceso



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

COLOMBIA

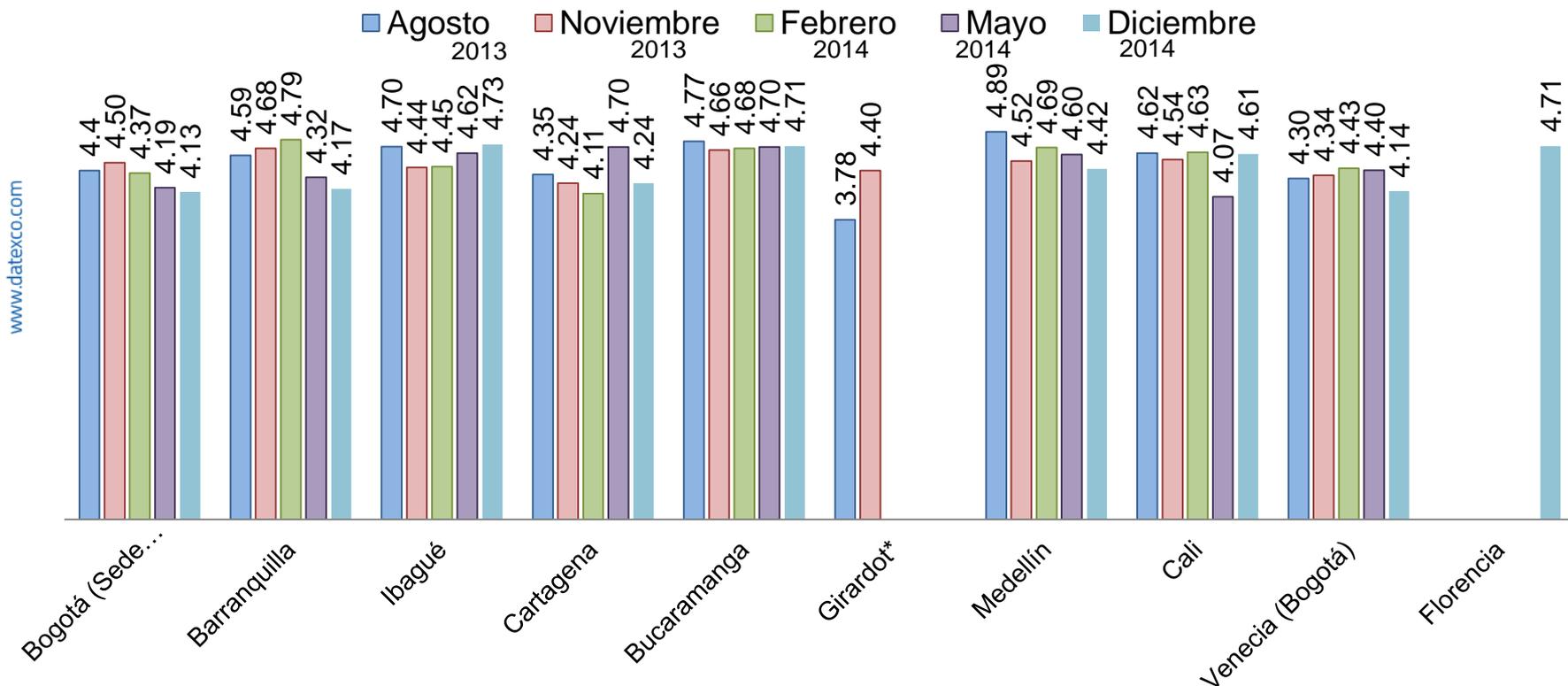
PANAMÁ

USA

Satisfacción 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

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

Satisfacción General

Satisfacción General

PROCESOS	PROMEDIO	INDICE
General	4,54	4,36
Biometría	4,54	4,61
Orientación Integral	4,54	4,61
Orientación Legal	4,89	4,59
Contact Center	4,12	4,20
Quejas y Reclamos	3,87	3,94
Infraestructura	4,56	4,60

1. General

2. Satisfacción General

3. Bogotá (Sede Principal)

4. Barranquilla

5. Ibagué

6. Cartagena

7. Bucaramanga

8. Florencia

9. Medellín

10. Cali

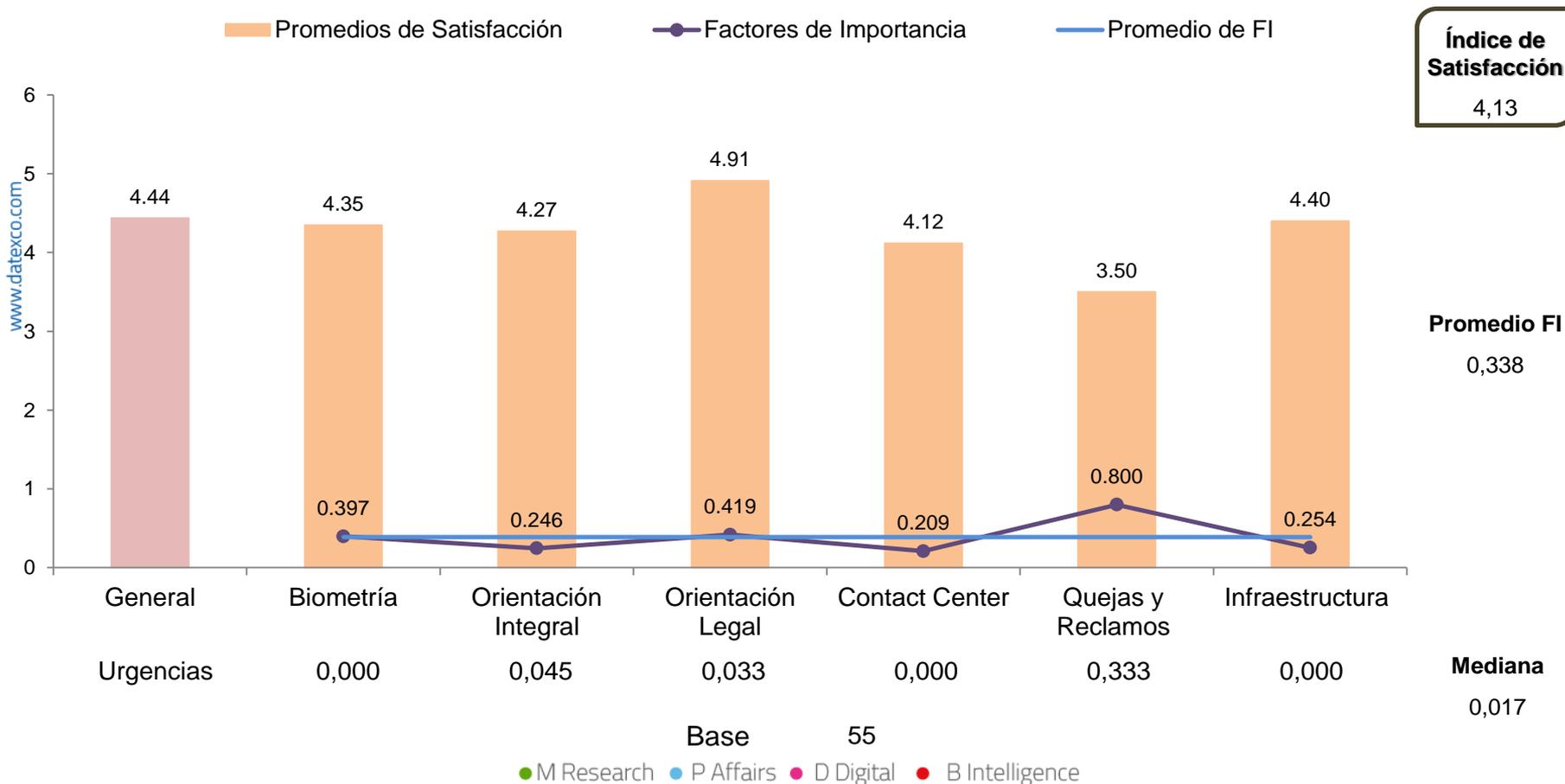
11. Venecia (Bogotá)

12. Demográficos

13. Conclusiones

Bogotá (Sede Principal)

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

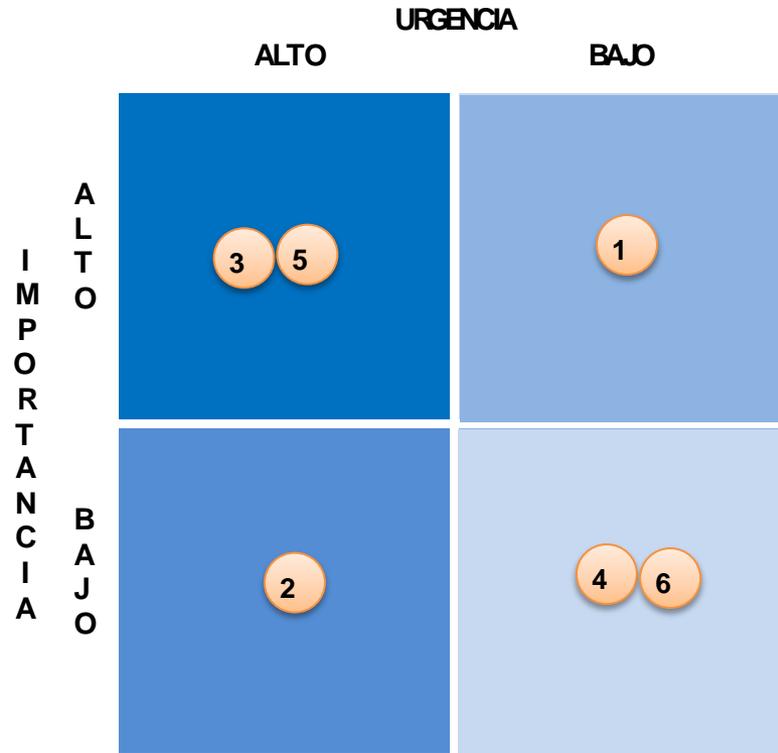


Bogotá (Sede Principal)

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



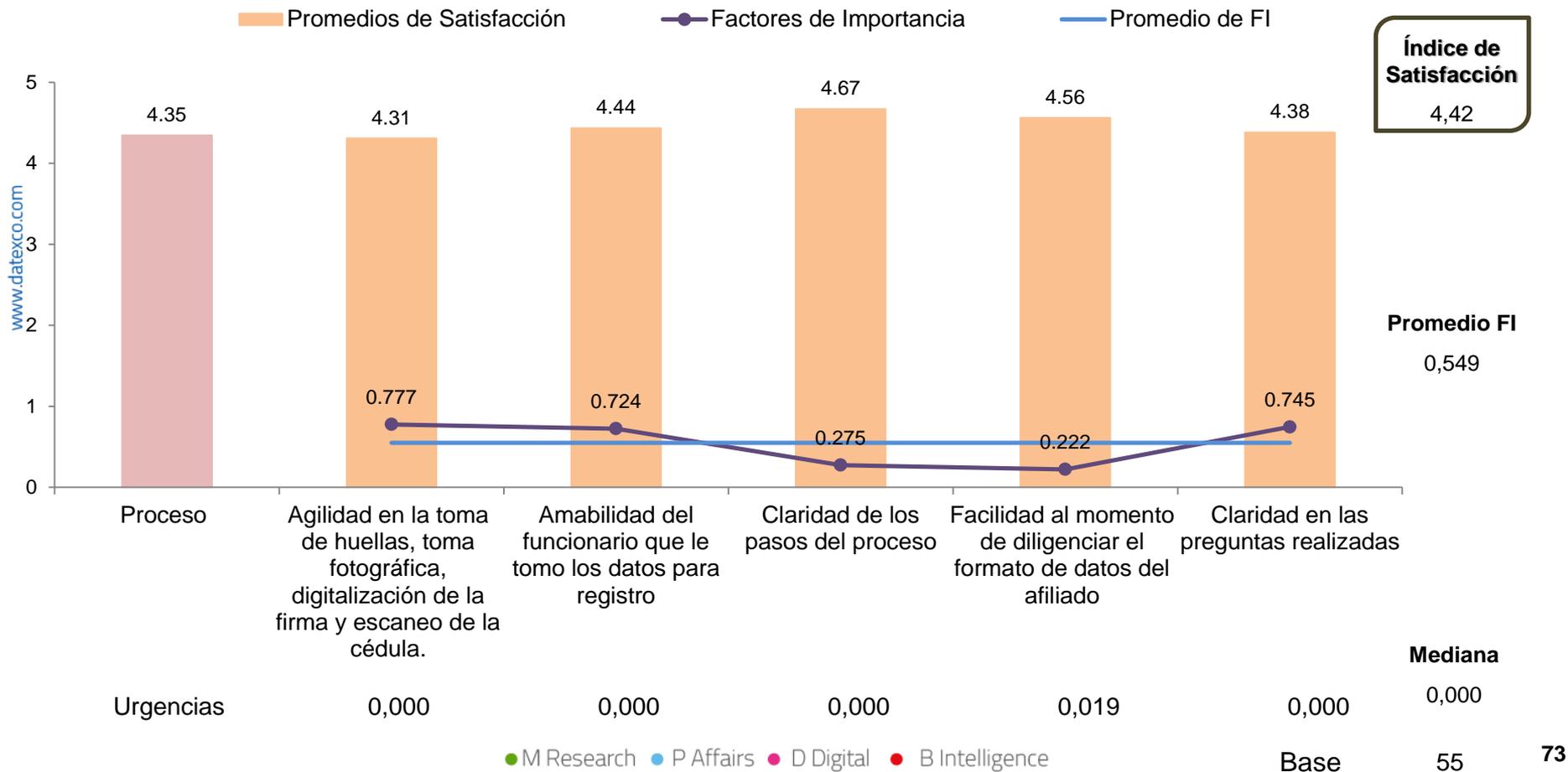
Base 55

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

Bogotá (Sede Principal)

Biometría

2. (i) 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. (RU)



Bogotá (Sede Principal)

Biometría

2. (i) 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. (RU)

Proceso: Biometría

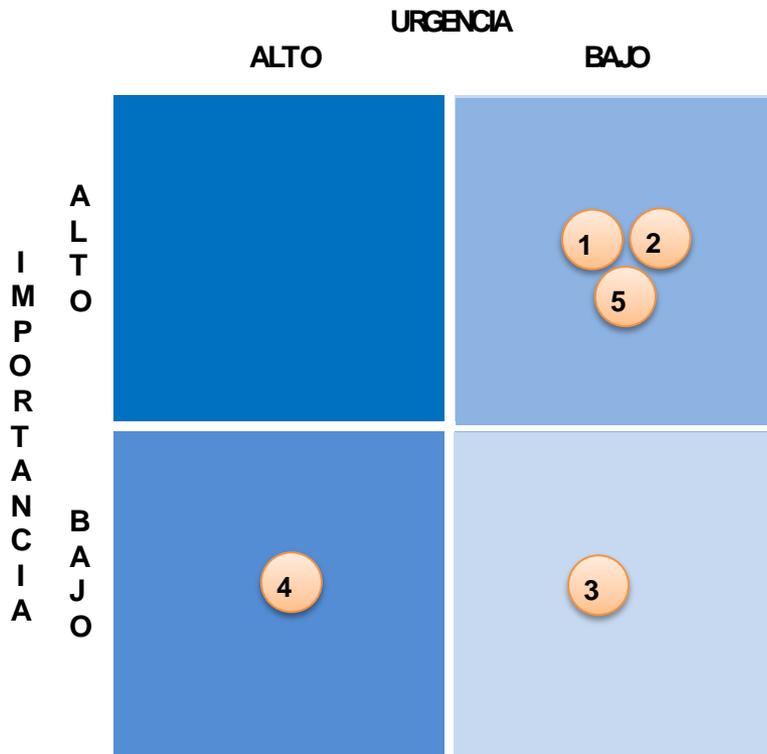
Atr1. Agilidad en la toma de: huellas, toma fotográfica, digitalización de la firma y escaneo de la cédula.

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.



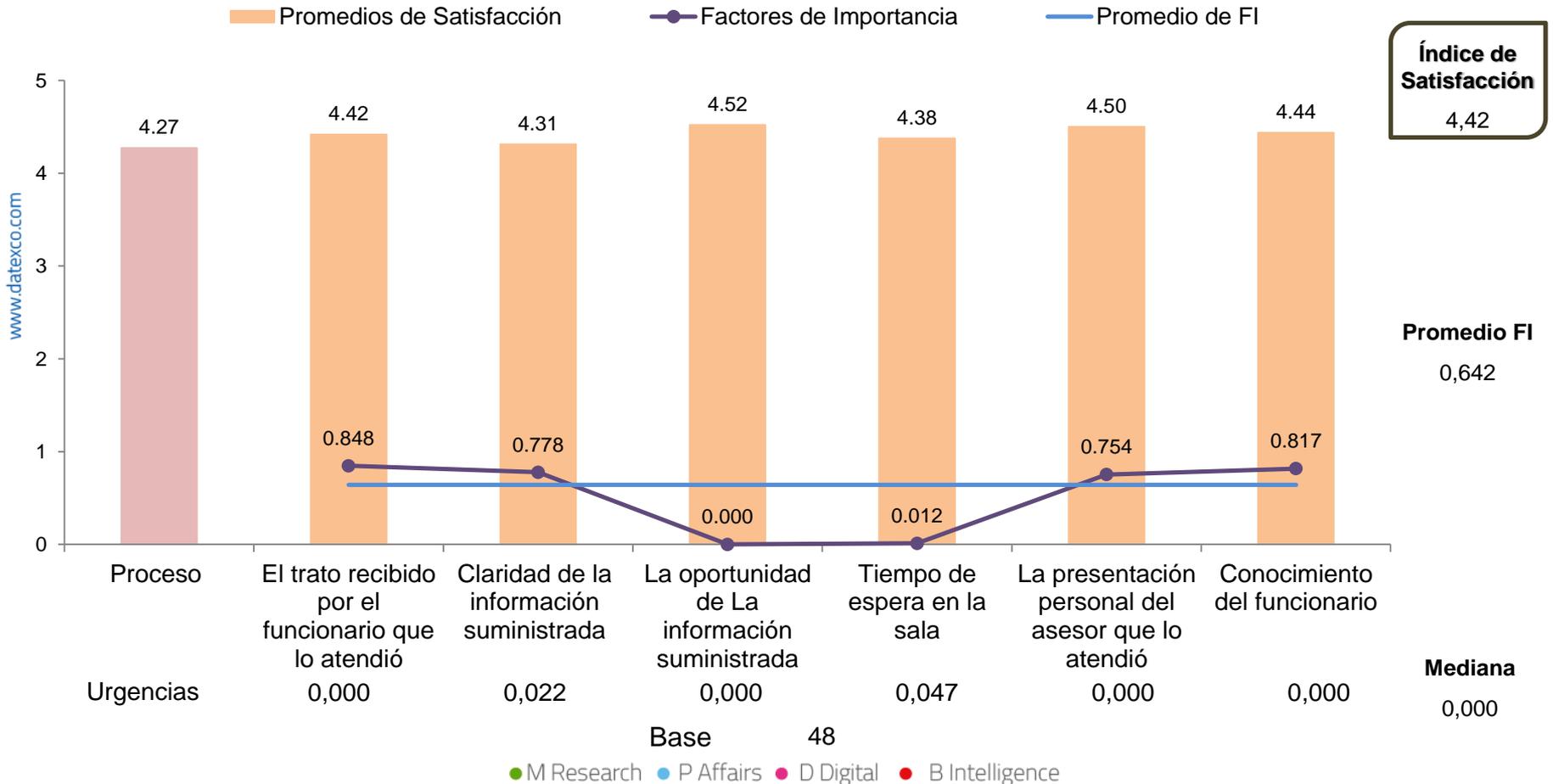
Base 55

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

Bogotá (Sede Principal)

Orientación Integral

6. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).



Bogotá (Sede Principal)

Orientación Integral

6. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).

Proceso: Orientación Integral

Atr1. El trato recibido por el funcionario que lo atendió

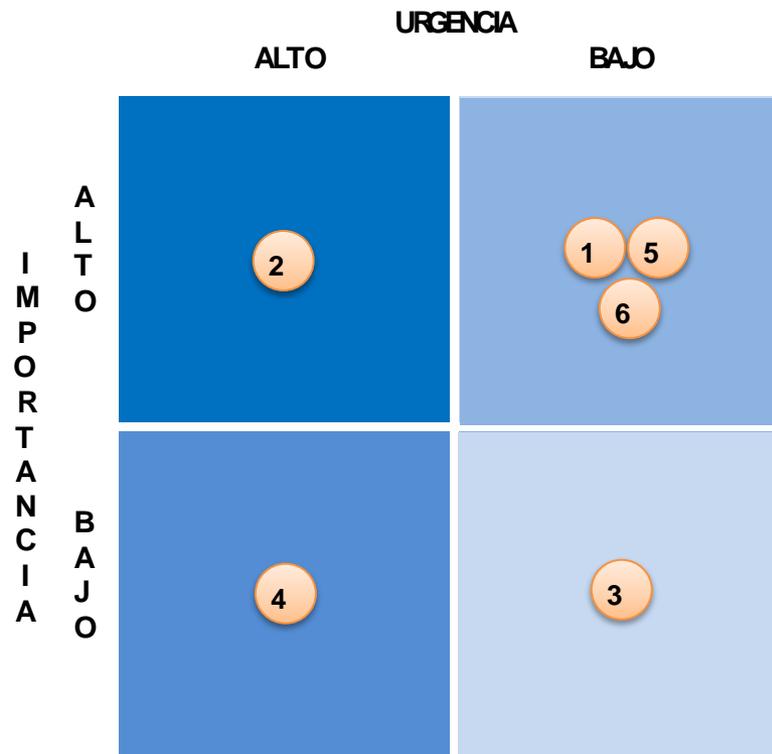
Atr2. Claridad de la información suministrada

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



Base 48

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

Bogotá (Sede Principal)

Orientación Integral

23.7 (e) Hablando del proceso de **Orientación Integral** usted qué le cambiaría para que se sienta más satisfecho (RM).

Cambios	%
Nada	77,1%
Mejor orientación	10,4%
Mayor agilidad	6,3%
Se encuentra bien	2,1%
Información mas clara	2,1%
Mayor tiempo y funcionarios en atención al cliente en las sedes	2,1%

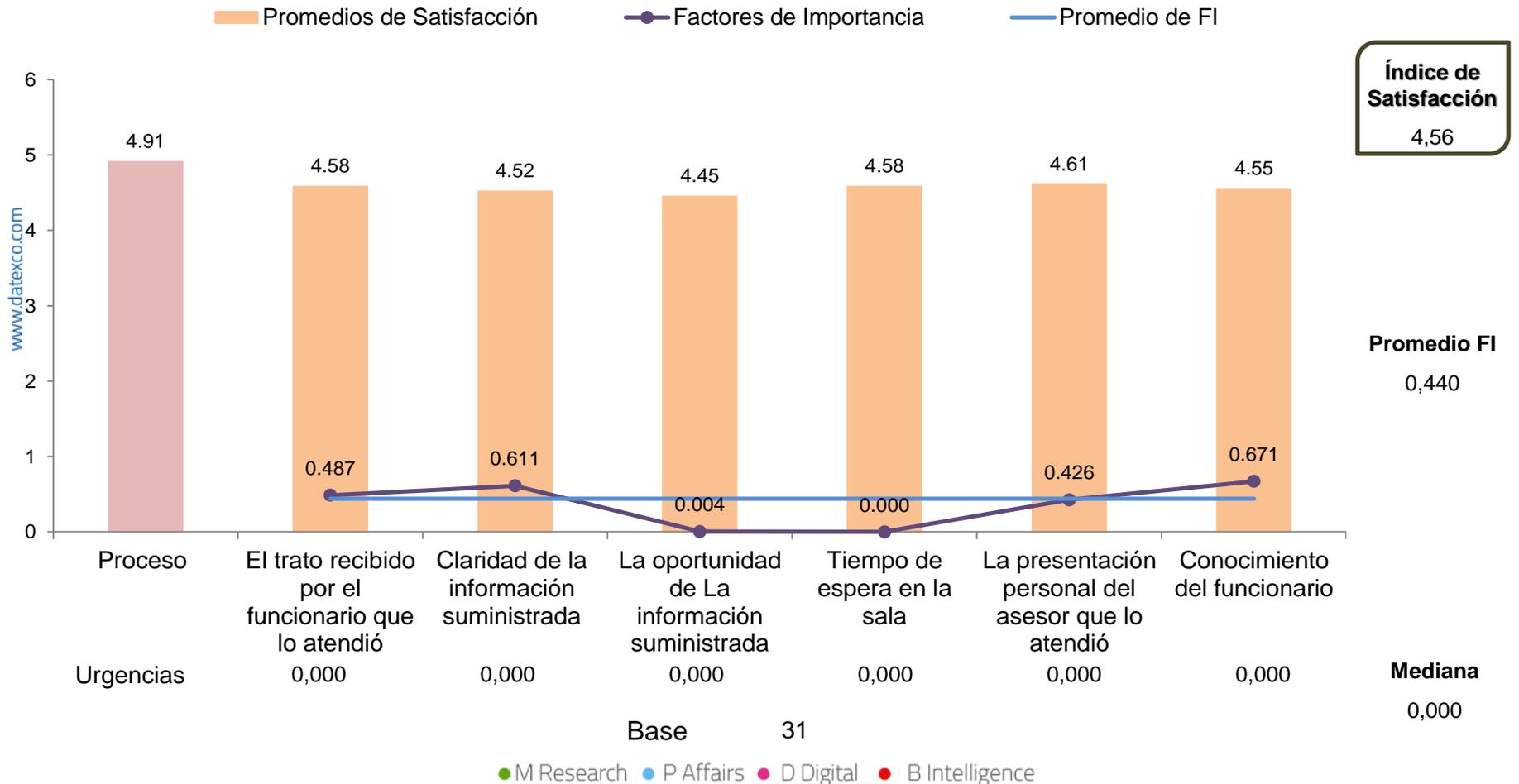
Base

48

Bogotá (Sede Principal)

Orientación Legal

9. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).



Bogotá (Sede Principal)

Orientación Legal

9. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).

Proceso: Orientación Legal

Atr1. El trato recibido por el funcionario que lo atendió

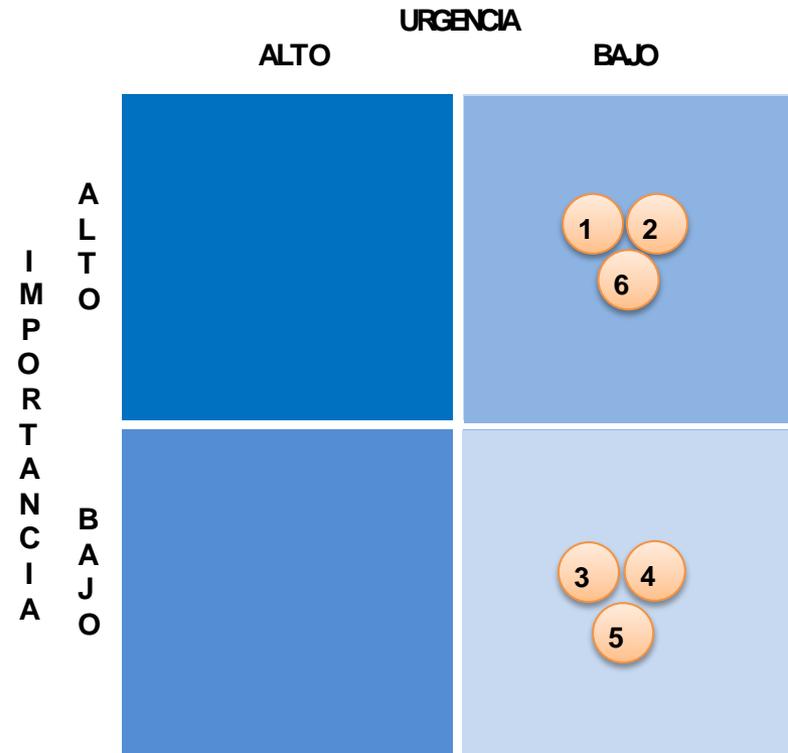
Atr2. Claridad de la información suministrada

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



Base 31

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

Bogotá (Sede Principal)

Orientación Legal

25.8 (e) Hablando del proceso de **Orientación legal** usted qué le cambiaría para que se sienta más satisfecho (**RM**).

Cambios	%
Nada	80,6%
Se encuentra bien	6,5%
Que sea mas rapida la atencion	6,5%
Mejor orientación	3,2%
No sabe	3,2%

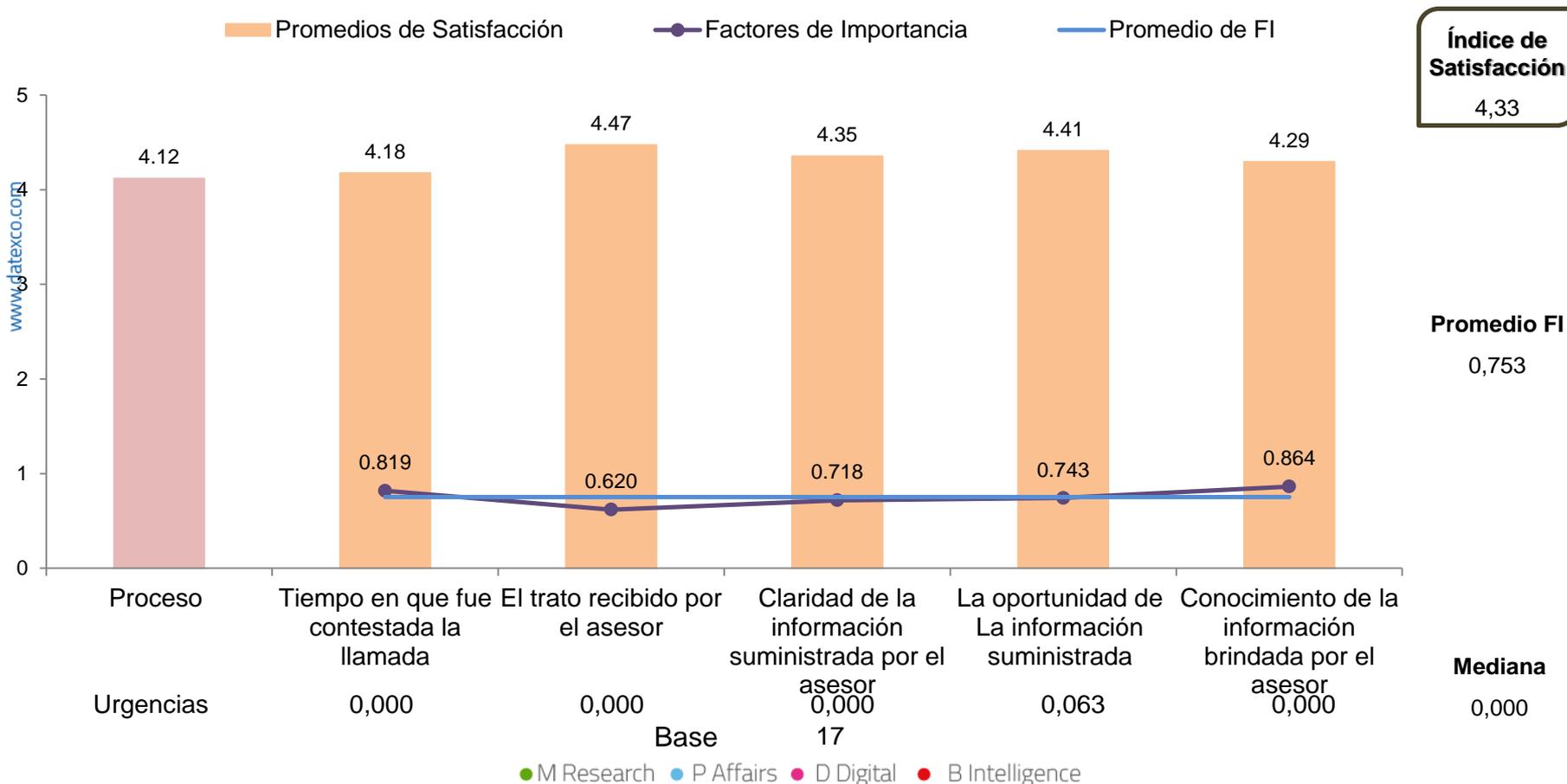
Base

31

Bogotá (Sede Principal)

Contact Center

13. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el **Contact Center (RU)**



Bogotá (Sede Principal)

Contact Center

13. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el **Contact Center (RU)**

Proceso: Contact Center

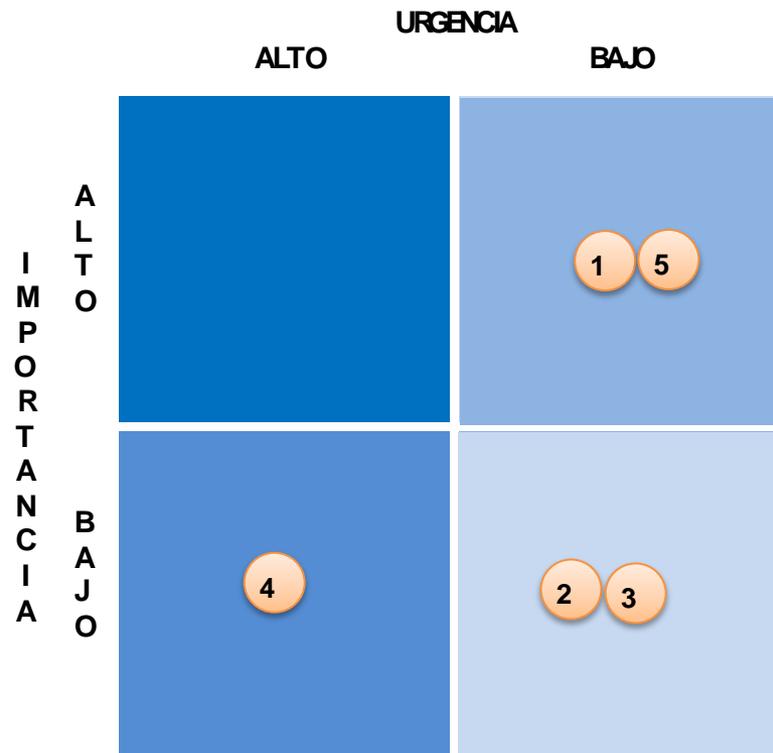
Atr1. Tiempo en que fue contestada la llamada

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



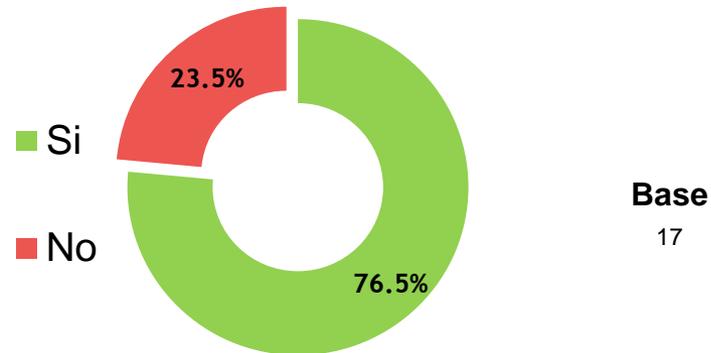
Base 17

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

Bogotá (Sede Principal)

Contact Center

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



30. (e) 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 (RM).

Aspectos	%
Nada	64,7%
Mas claridad en la información	35,3%

Base
17

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

Bogotá (Sede Principal)**Quejas y Reclamos**

La satisfacción de Quejas y Reclamos no Corrió por tener una base inferior a 10.

Base

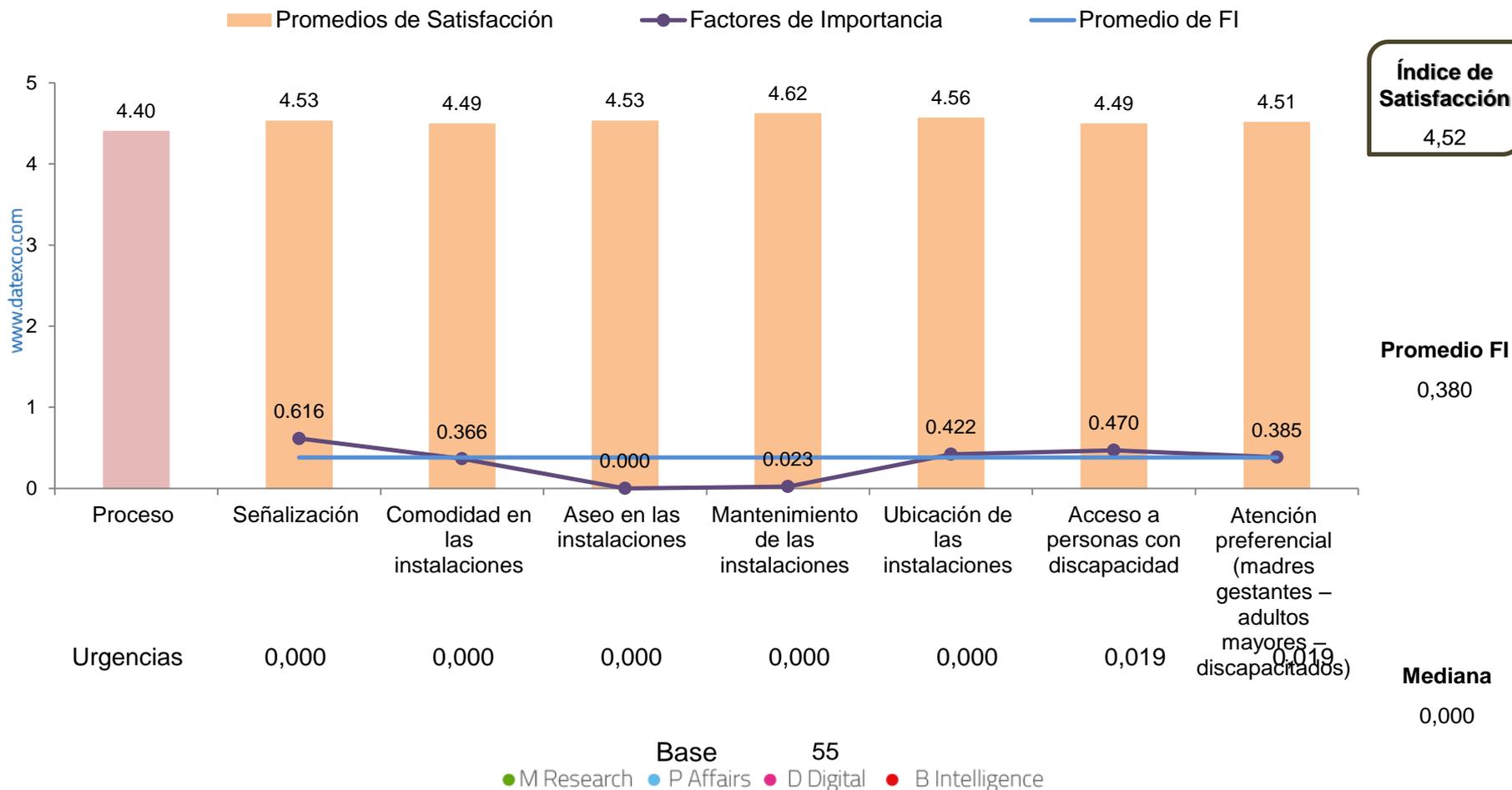
4

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

Bogotá (Sede Principal)

Infraestructura

21 (i) 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 (RU).<



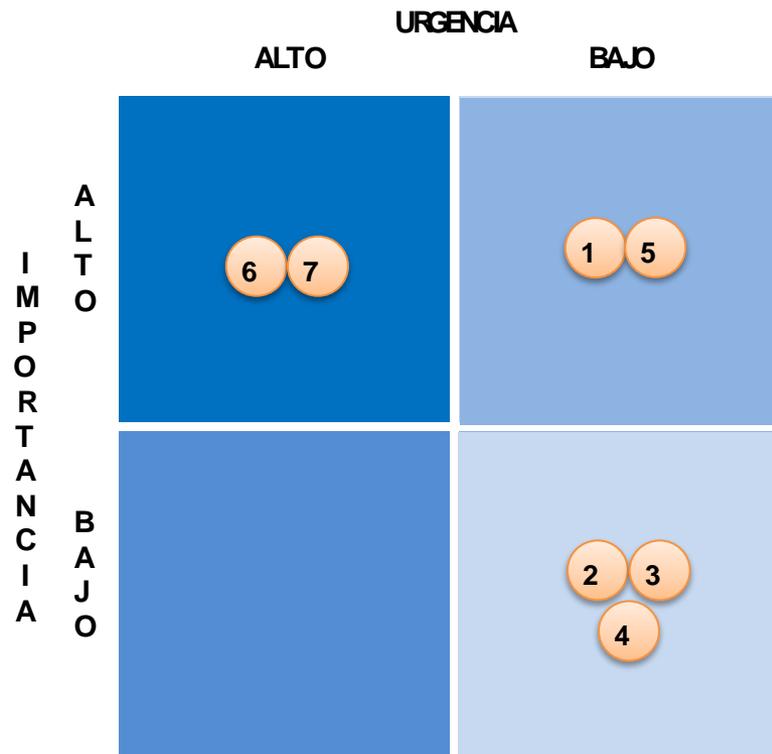
Bogotá (Sede Principal)

Infraestructura

21 (i) 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 (RU).

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 55

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

Bogotá (Sede Principal)

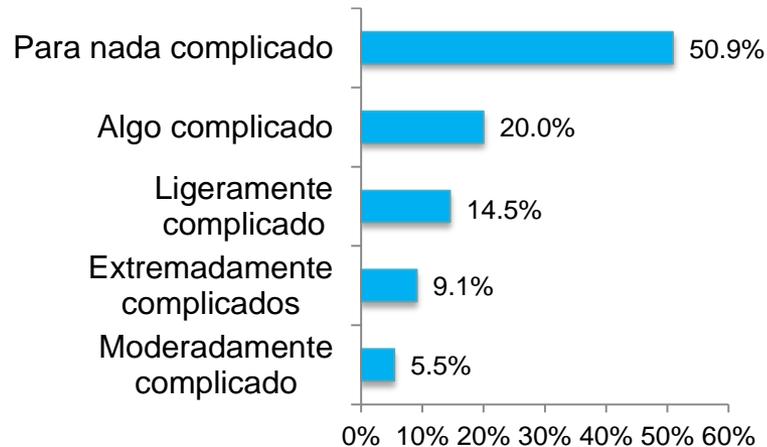
Infraestructura

36.8 (e) Hablando de las instalaciones físicas, usted que le cambiaría para que se sienta más satisfecho (RU).

Cambios	%
Nada	67,3%
Atencion al cliente	9,1%
Servicio de cafeteria	9,1%
Ampliación de las sedes	5,5%
Mejorar sala de espera (sillas, television)	3,6%
Parqueadero	1,8%
Tener preferencia a personas con niños de brazos	1,8%
Mejorar el aire acondicionado	1,8%

Base
55

37. (i) Considera que los trámites realizados en la CAPROVIMPO son:



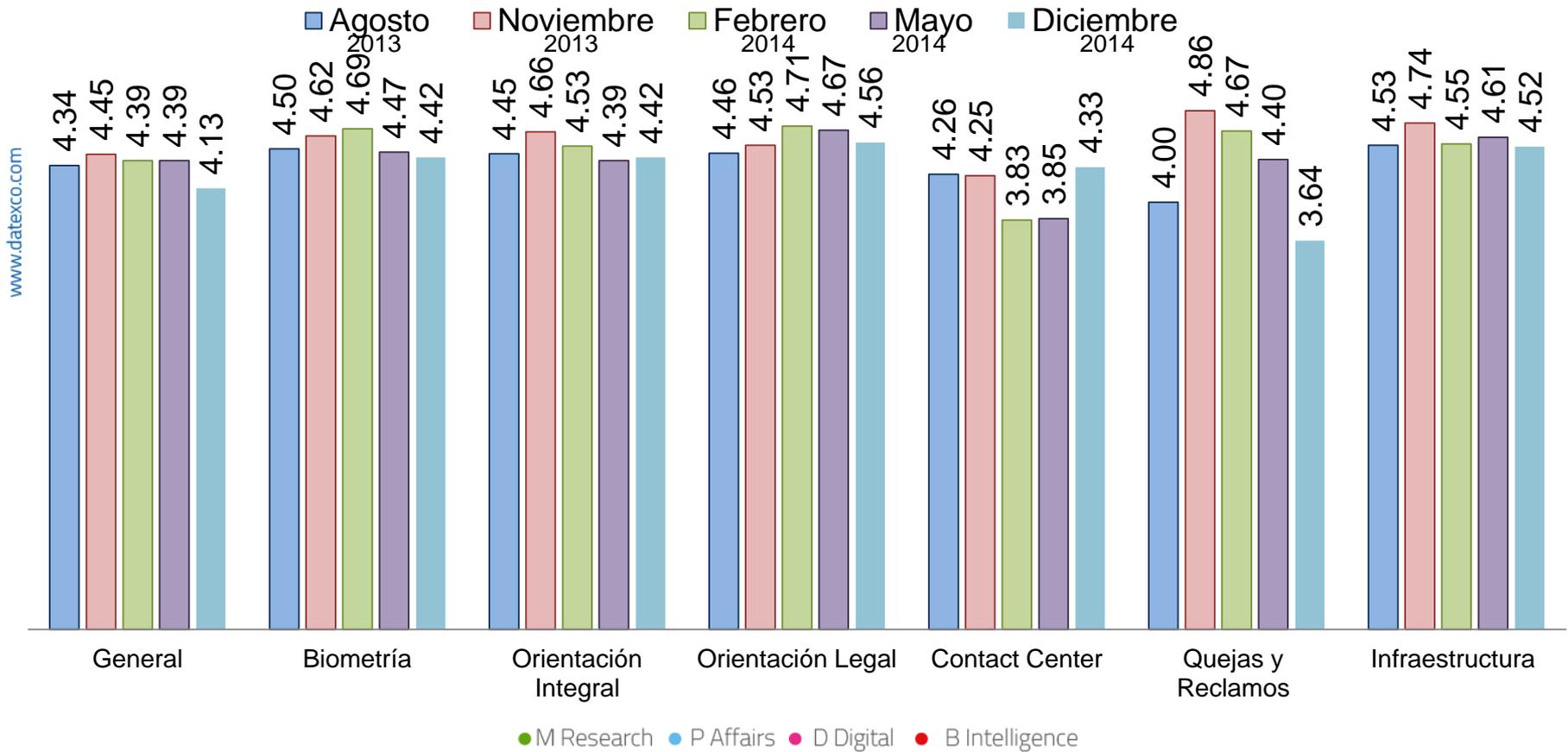
Base
55

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

Bogotá (Sede Principal)

Satisfacción General por proceso

Comparativo Promedio de satisfacción

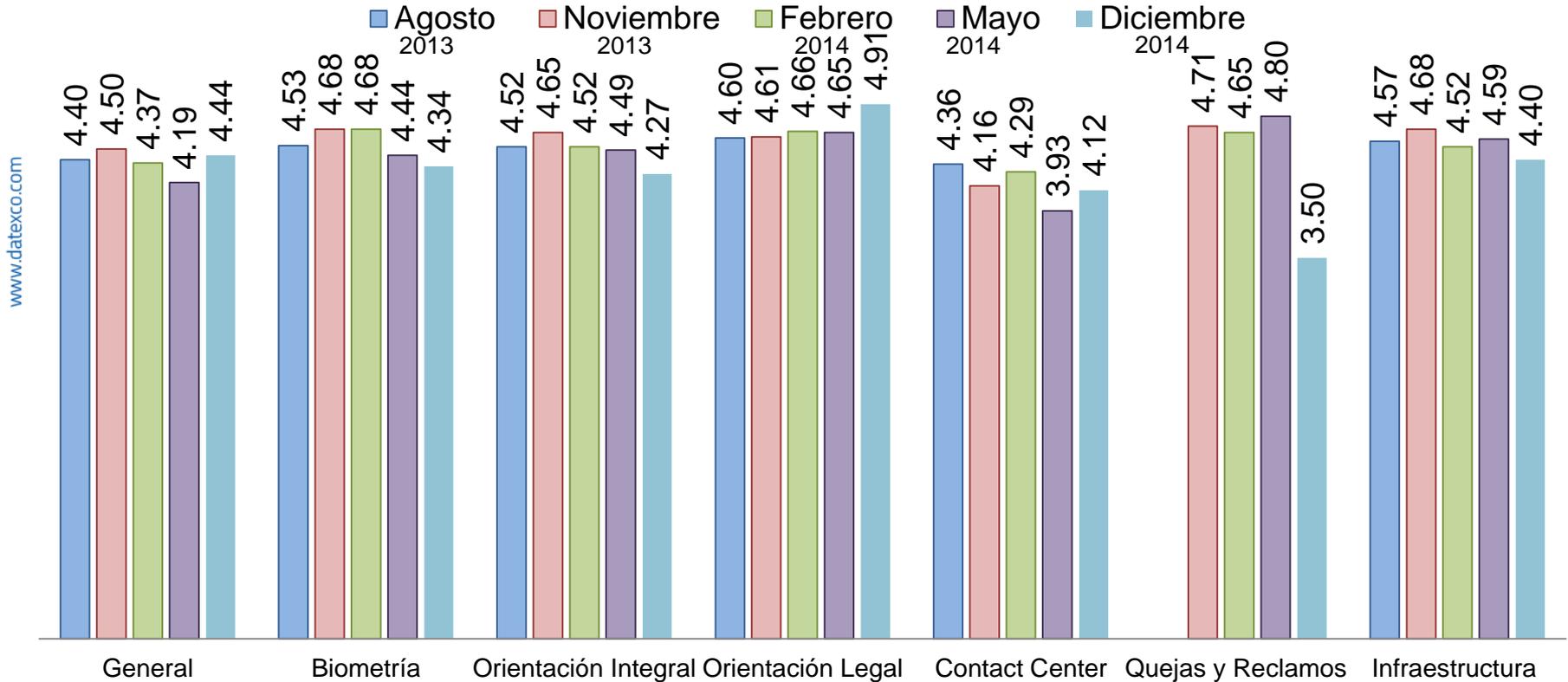


● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

Bogotá (Sede Principal)

Satisfacción General por proceso

Comparativo Índice de satisfacción por proceso



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

1. General

2. Satisfacción General

3. Bogotá (Sede Principal)

4. Barranquilla

5. Ibagué

6. Cartagena

7. Bucaramanga

8. Florencia

9. Medellín

10. Cali

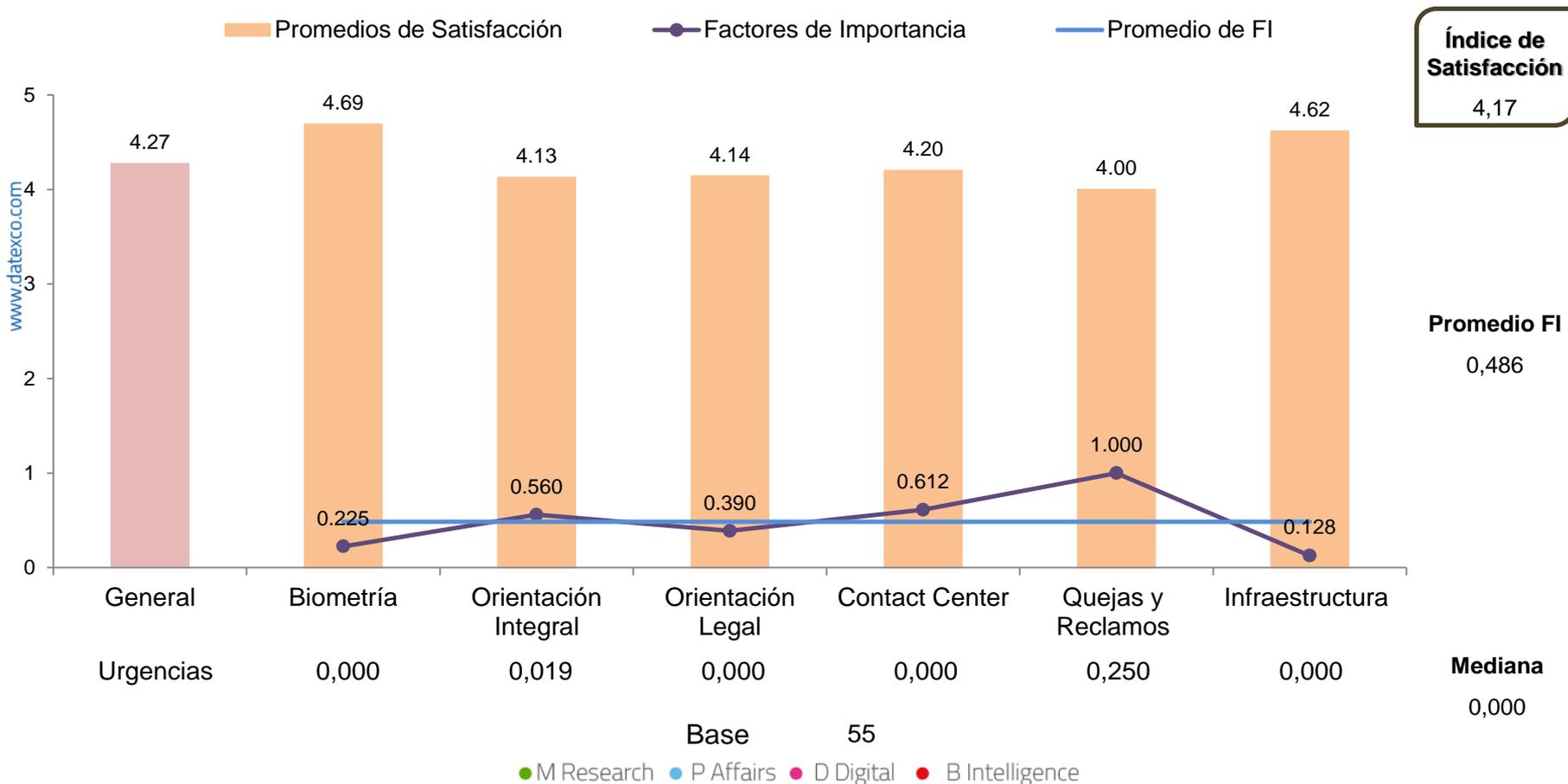
11. Venecia (Bogotá)

12. Demográficos

13. Conclusiones

Barranquilla

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

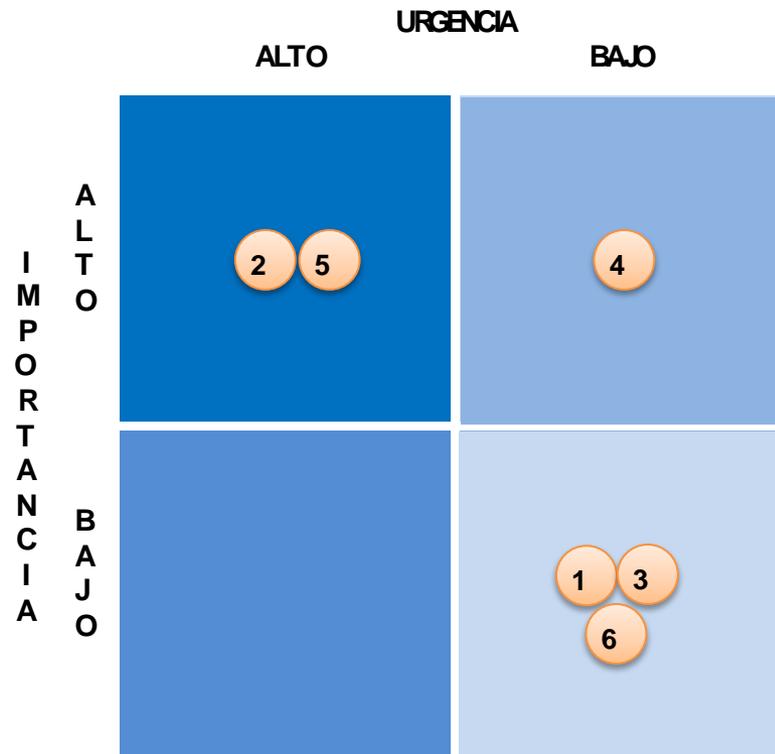


Barranquilla

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



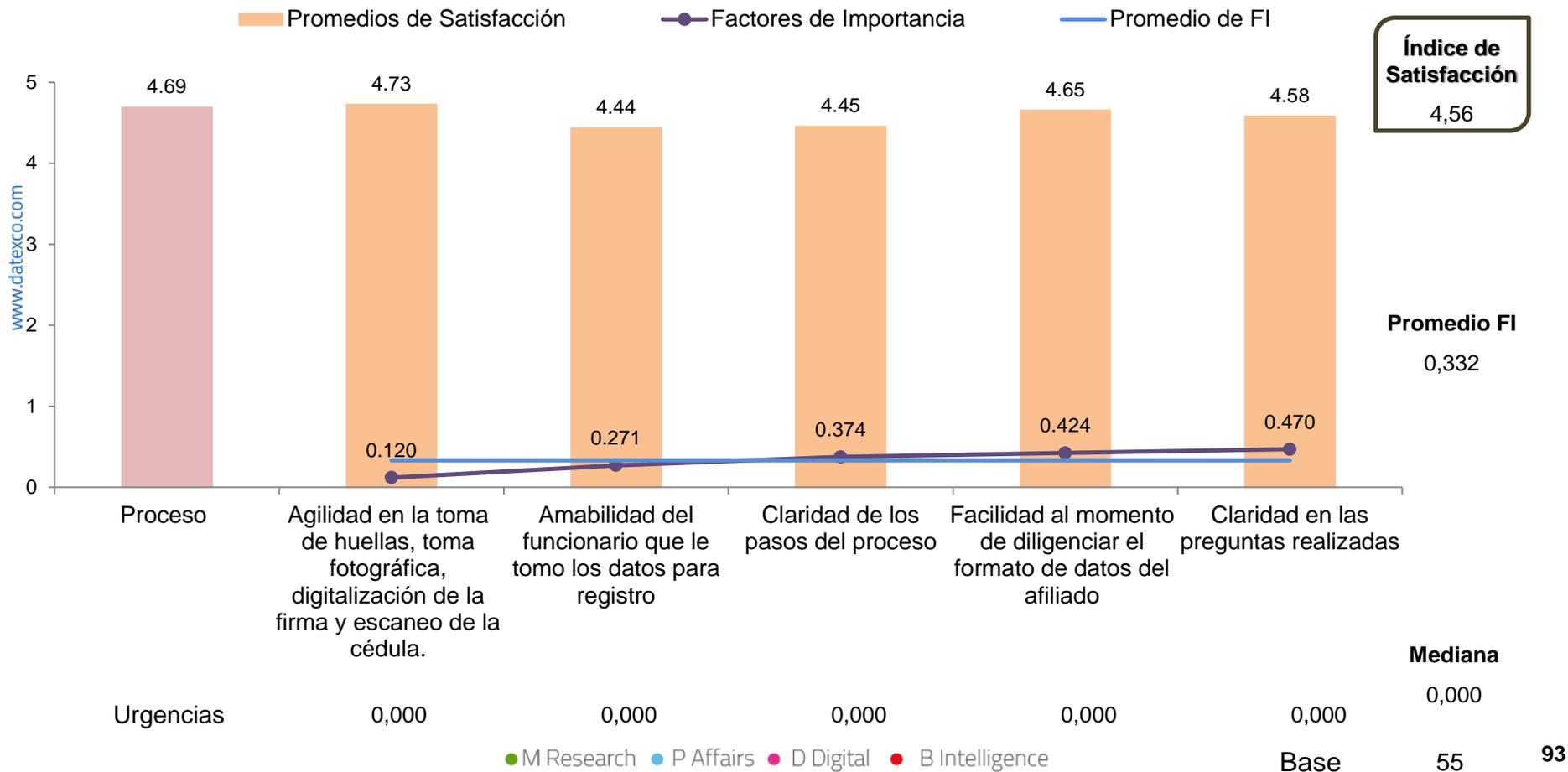
Base 55

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

Barranquilla

Biometría

2. (i) 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. (RU)



Barranquilla

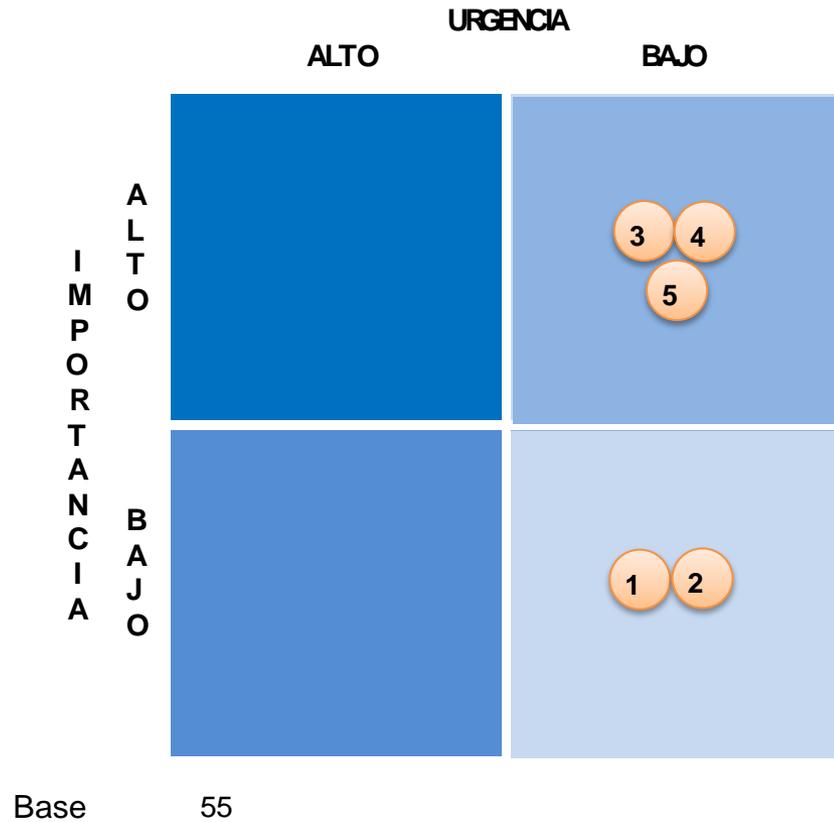
Biometría

2. (i) 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. (RU)

www.datexco.com

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.

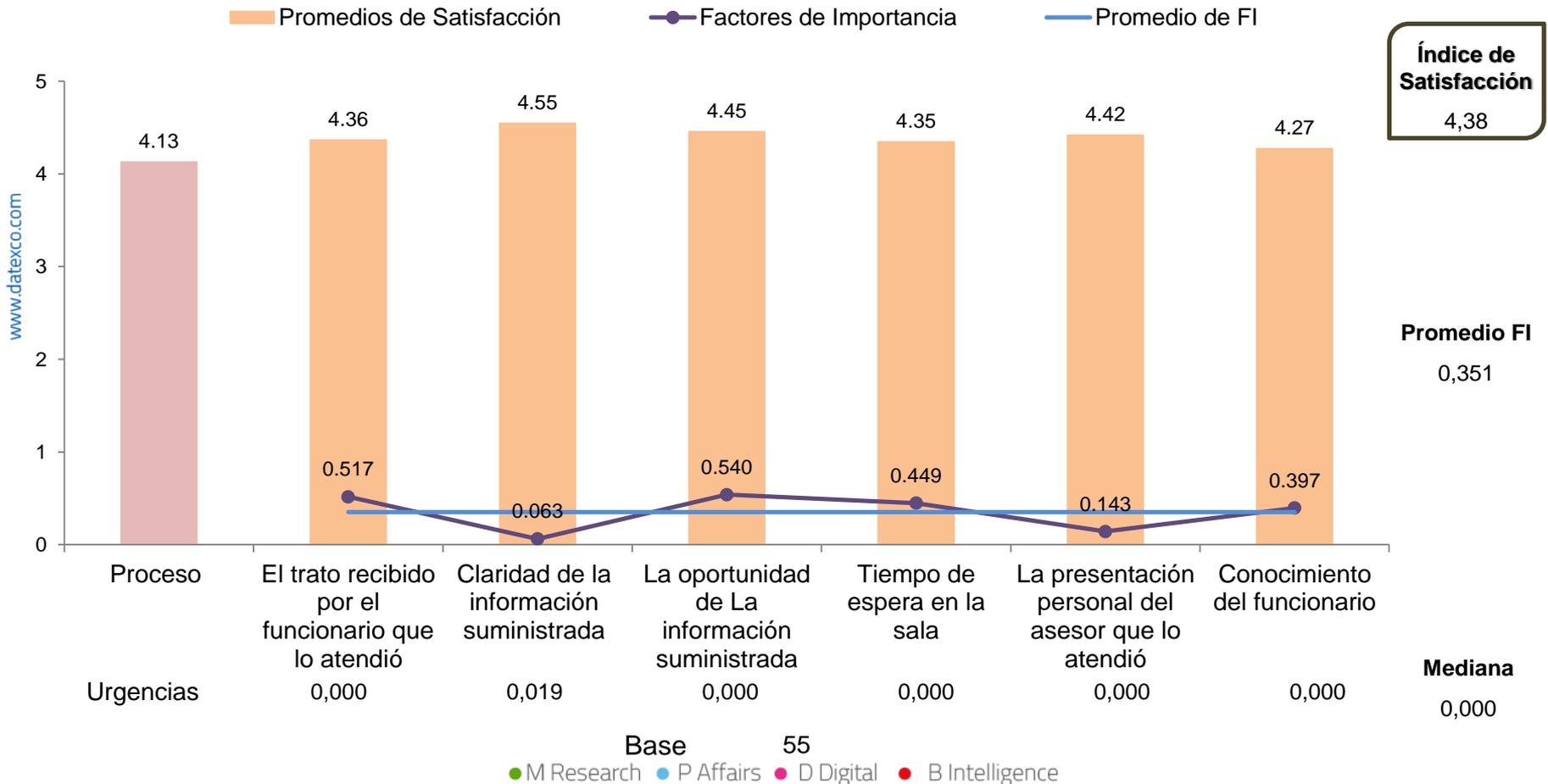


● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

Barranquilla

Orientación Integral

6. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).



Barranquilla

Orientación Integral

6. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).

Proceso: Orientación Integral

Atr1. El trato recibido por el funcionario que lo atendió

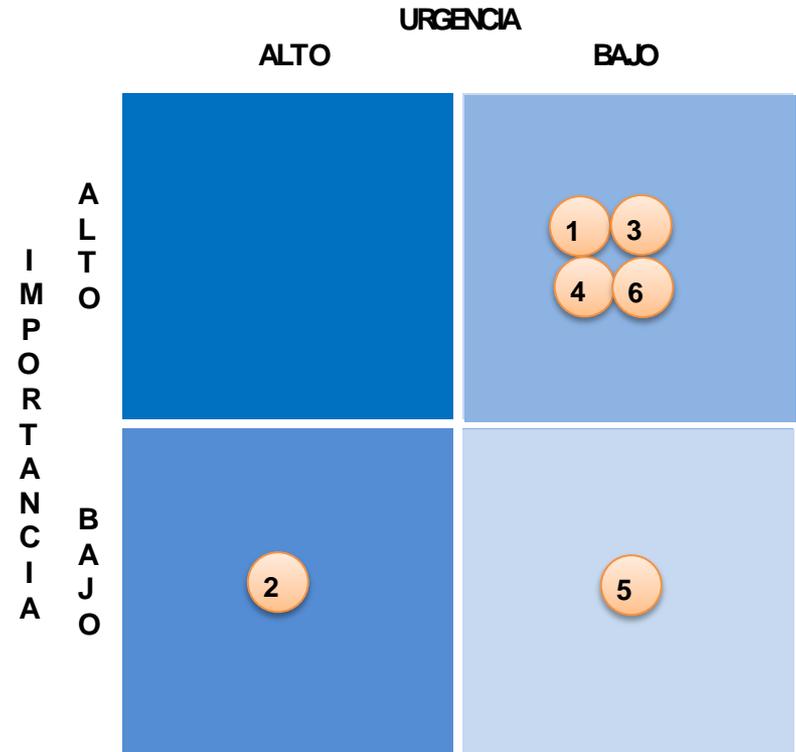
Atr2. Claridad de la información suministrada

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



Base 55

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

Barranquilla

Orientación Integral

23.7 (e) Hablando del proceso de **Orientación Integral** usted qué le cambiaría para que se sienta más satisfecho (RM).

Cambios	%
Nada	90,9%
Información mas clara	1,8%
Mas Dinero	1,8%
Mayor tiempo y funcionarios en atencion al cliente en las sedes	1,8%
No sabe	1,8%
Ninguna	1,8%

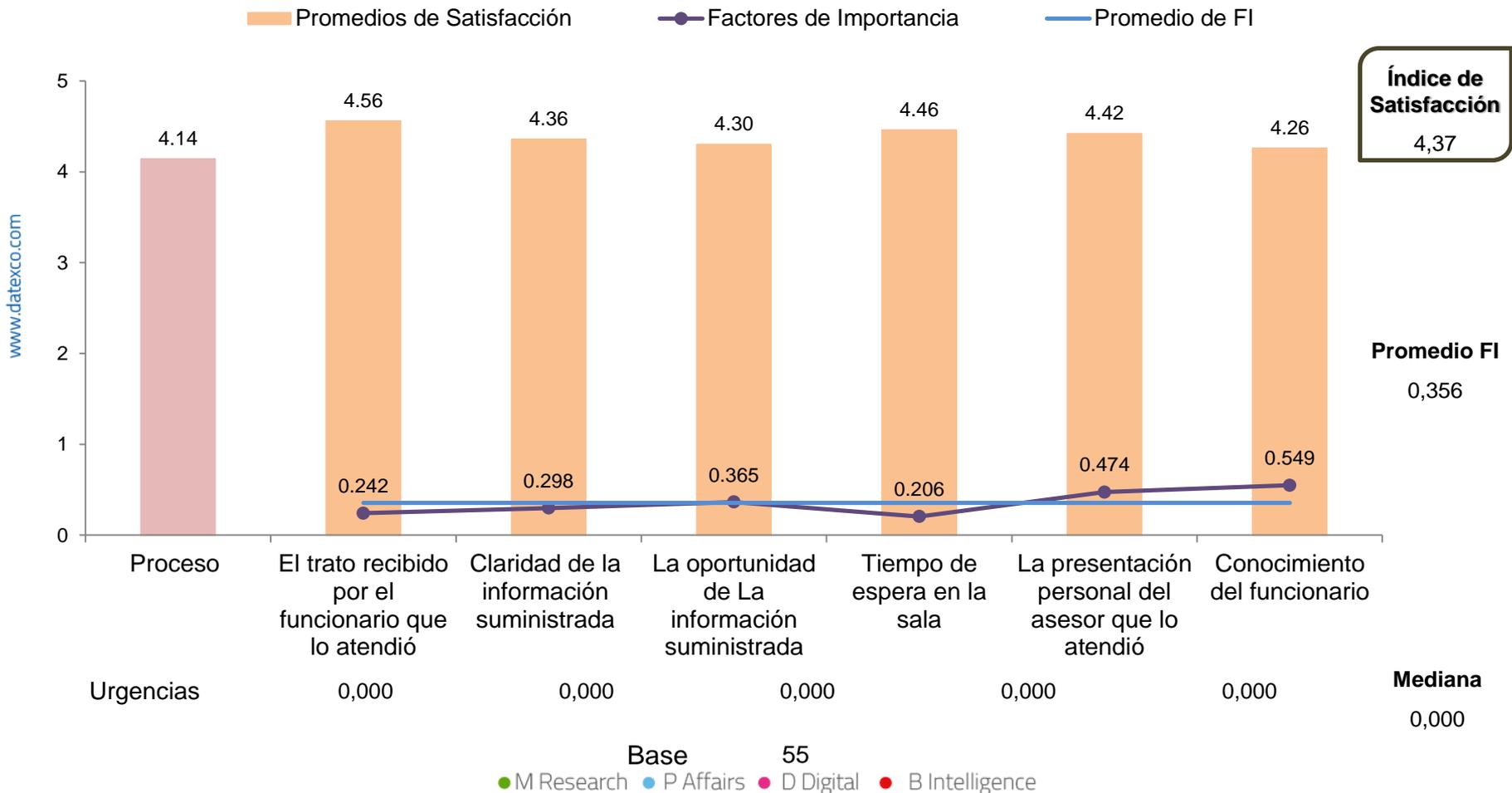
Base

55

Barranquilla

Orientación Legal

9. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).



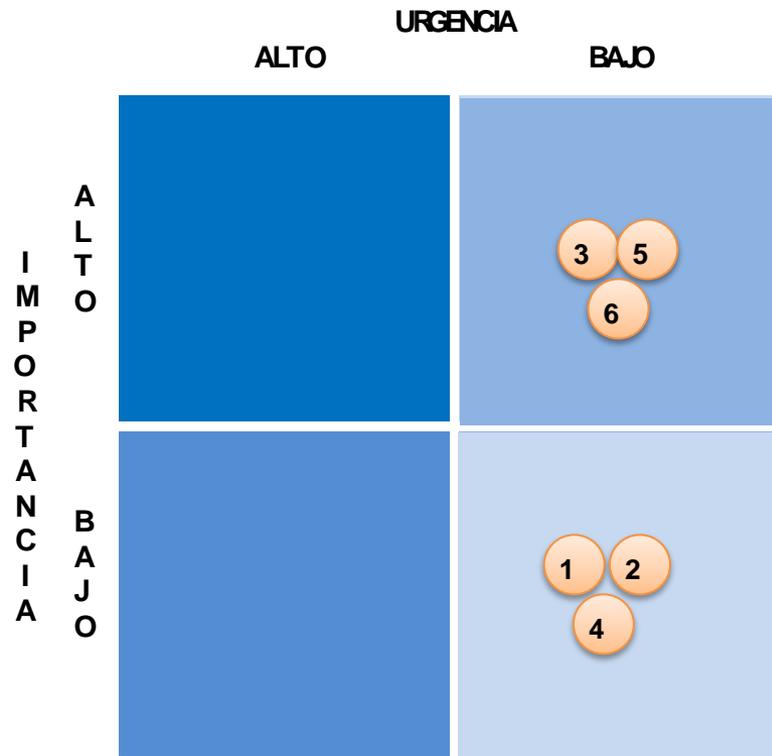
Barranquilla

Orientación Legal

9. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).

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

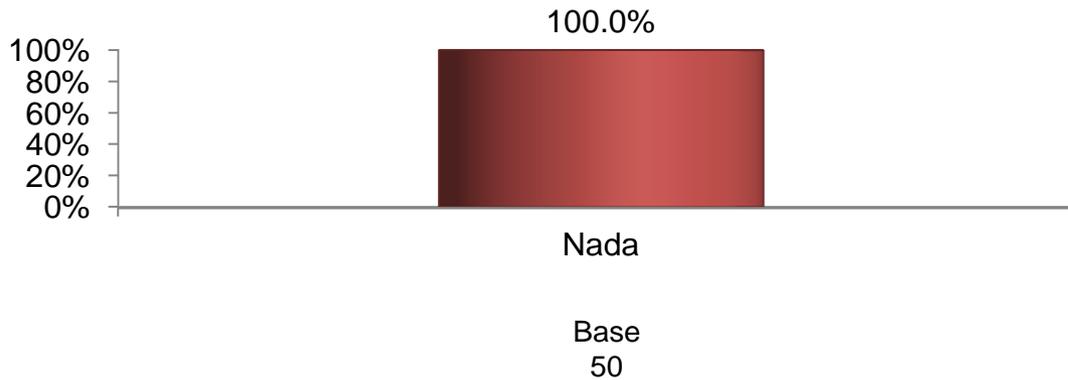


Base 55

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

Barranquilla**Orientación Legal**

25.8 (e) Hablando del proceso de **Orientación legal** usted qué le cambiaría para que se sienta más satisfecho **(RM)**.



Barranquilla

Contac Center

La satisfacción de Contac Center no Corrió por tener una base inferior a 10.

Base

5

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

101

COLOMBIA

PANAMÁ

USA

Barranquilla

Quejas y Reclamos

La satisfacción de Quejas y Reclamos no Corrió por tener una base inferior a 10.

Base

5

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

102

COLOMBIA

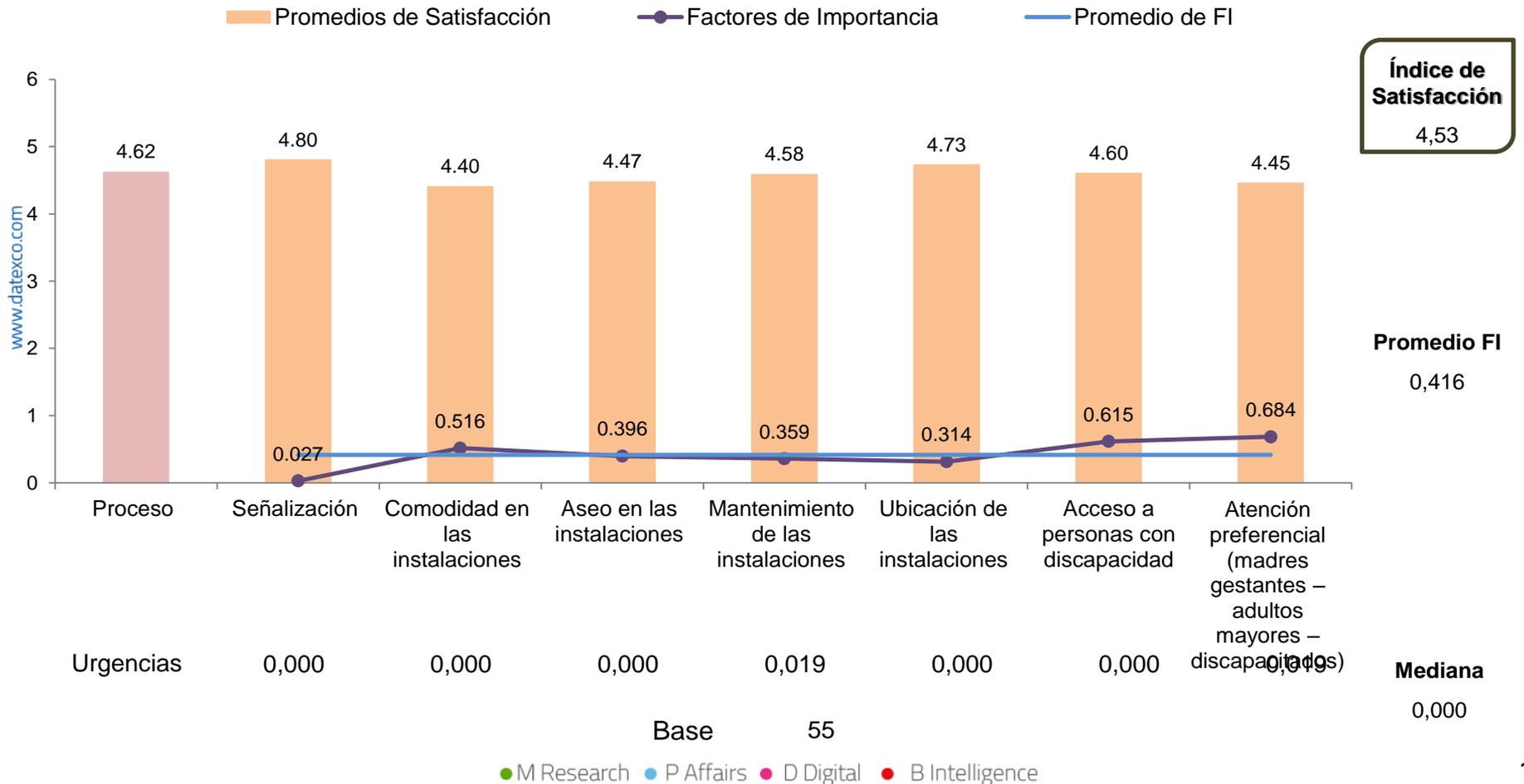
PANAMÁ

USA

Barranquilla

Infraestructura

21 (i) 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 (RU).<



M Research P Affairs D Digital B Intelligence

Barranquilla

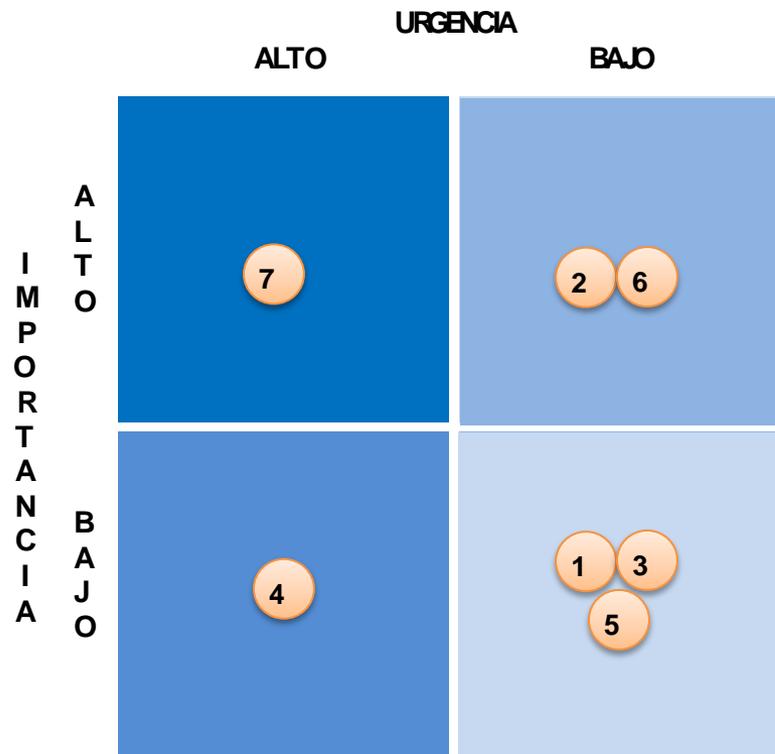
Infraestructura

21 (i) 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 (RU).

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).

www.datexco.com



Base 55

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

Barranquilla

Infraestructura

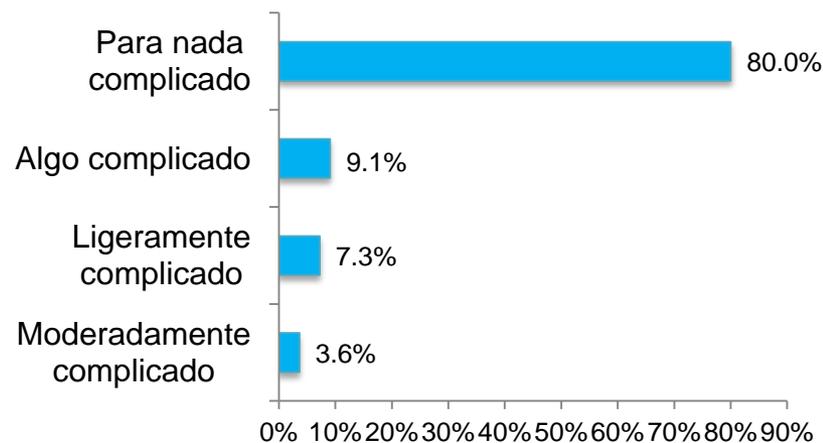
36.8 (e) Hablando de las instalaciones físicas, usted que le cambiaría para que se sienta más satisfecho **(RU)**.

Cambios	%
Nada	96,4%
Parqueadero	1,8%
Limpieza	1,8%

Base

55

37. (i) Considera que los trámites realizados en la CAPROVIMPO son:



Base

55

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

105

COLOMBIA

PANAMÁ

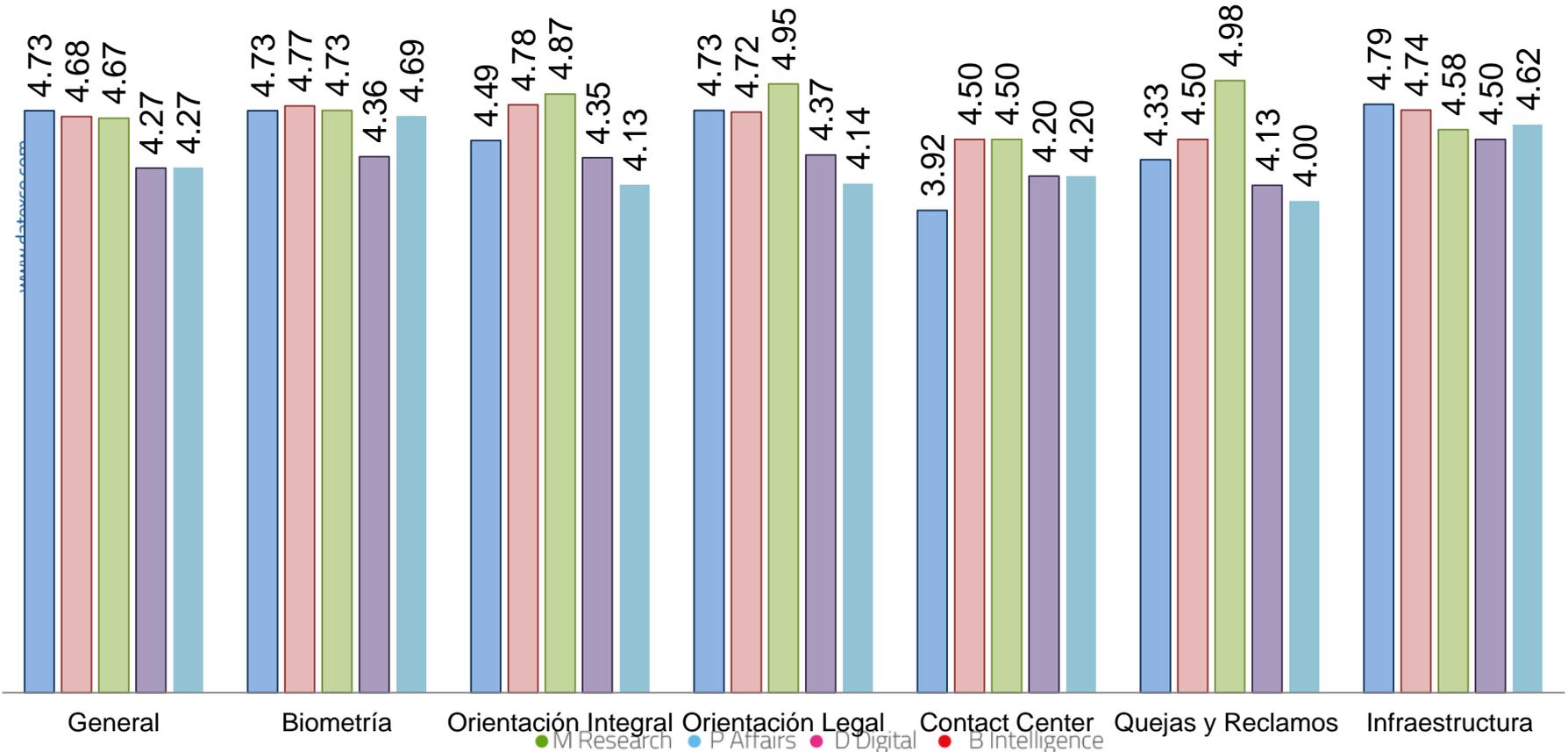
USA

Barranquilla

Satisfacción General por proceso

Comparativo Promedio de satisfacción

■ Agosto 2013
 ■ Noviembre 2013
 ■ Febrero 2014
 ■ Mayo 2014
 ■ Diciembre 2014

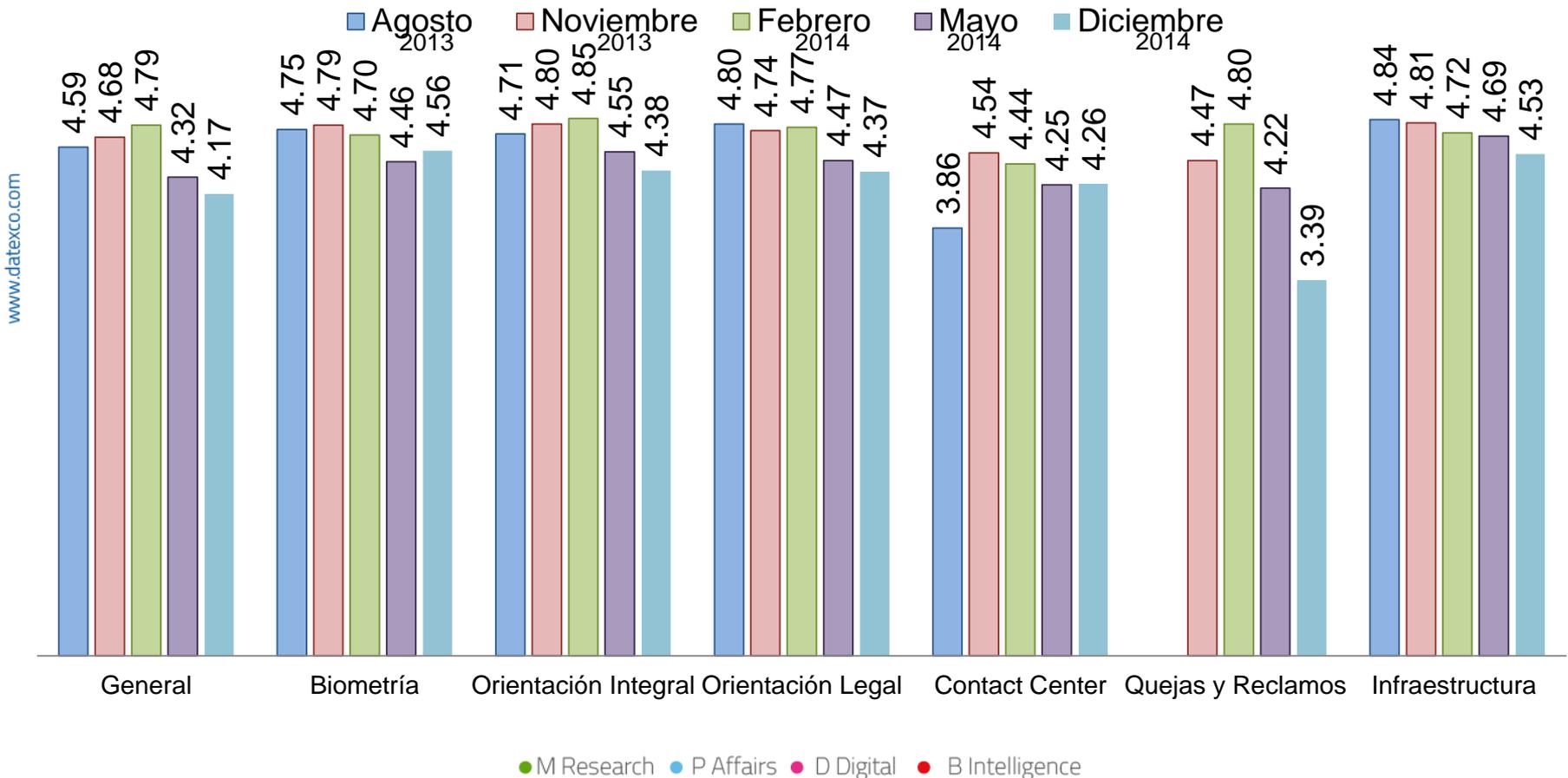


● M Research
 ● P Affairs
 ● D Digital
 ● B Intelligence

Barranquilla

Satisfacción General por proceso

Comparativo Índice de satisfacción por proceso



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

1. General

2. Satisfacción General

3. Bogotá (Sede Principal)

4. Barranquilla

5. Ibagué

6. Cartagena

7. Bucaramanga

8. Florencia

9. Medellín

10. Cali

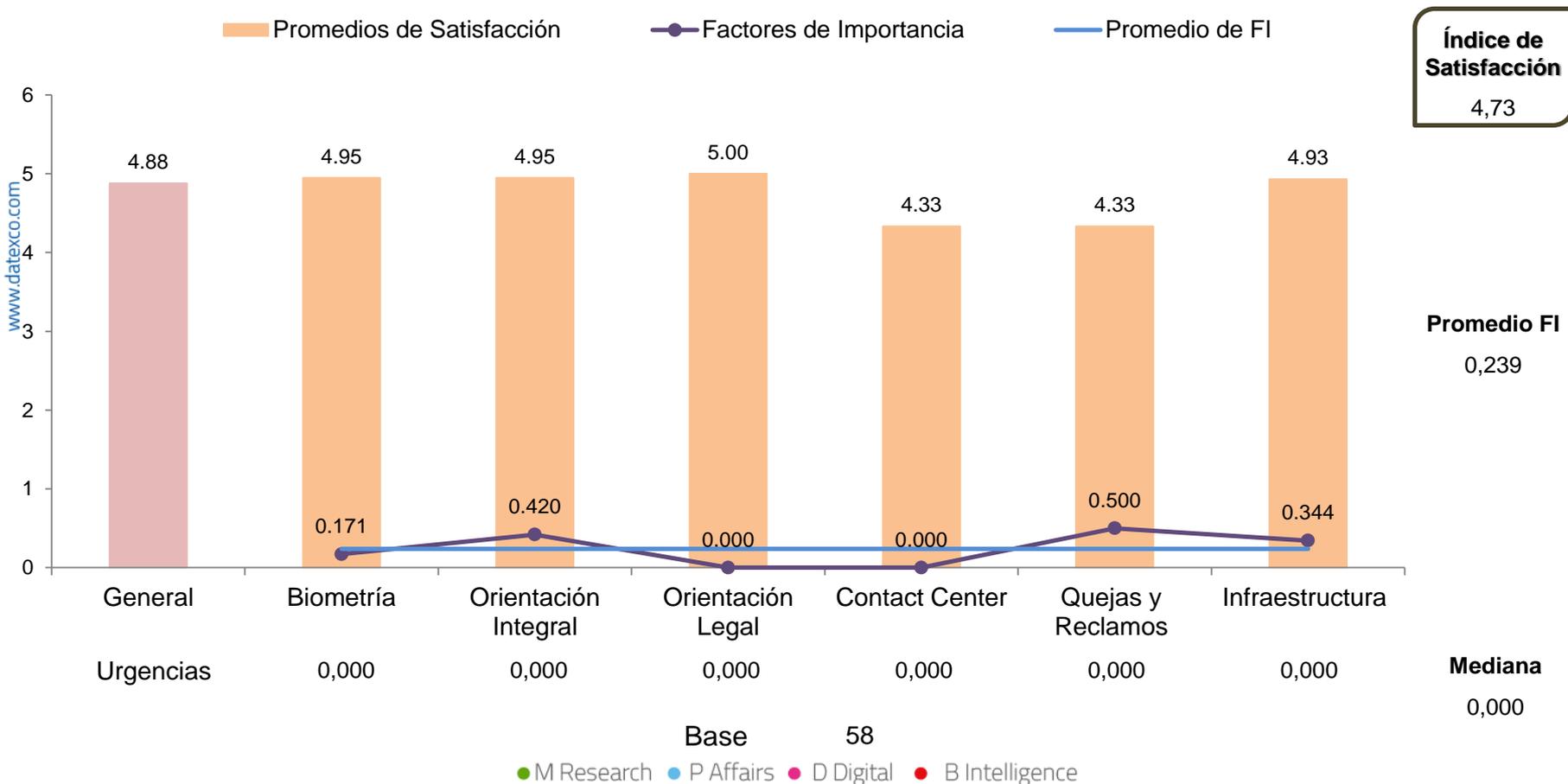
11. Venecia (Bogotá)

12. Demográficos

13. Conclusiones

Ibagué

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



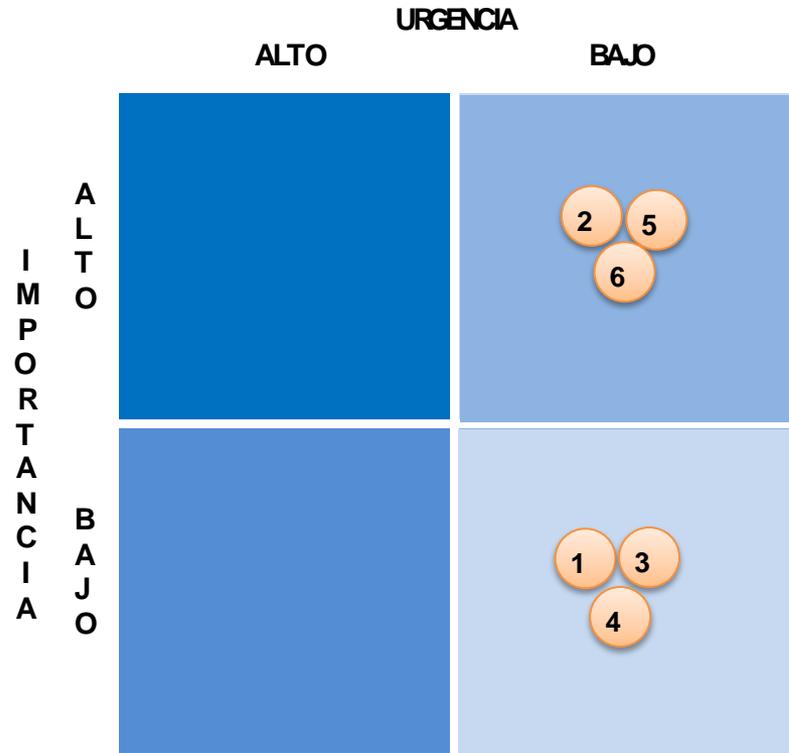
Ibagué

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

www.datexco.com

Procesos:

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



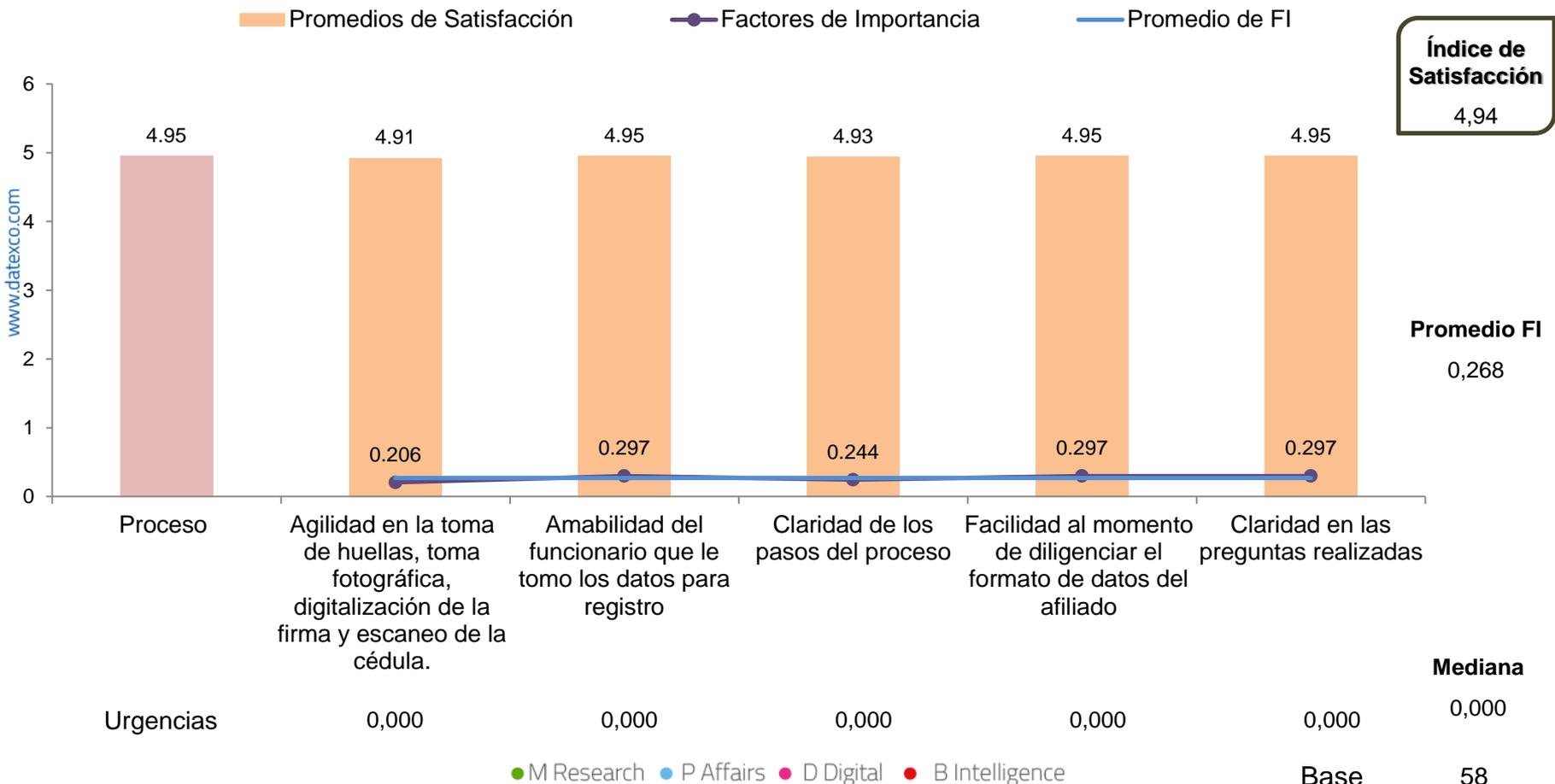
Base 58

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

Ibagué

Biometría

2. (i) 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. (RU)



Ibagué

Biometría

2. (i) 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. (RU)

Proceso: Biometría

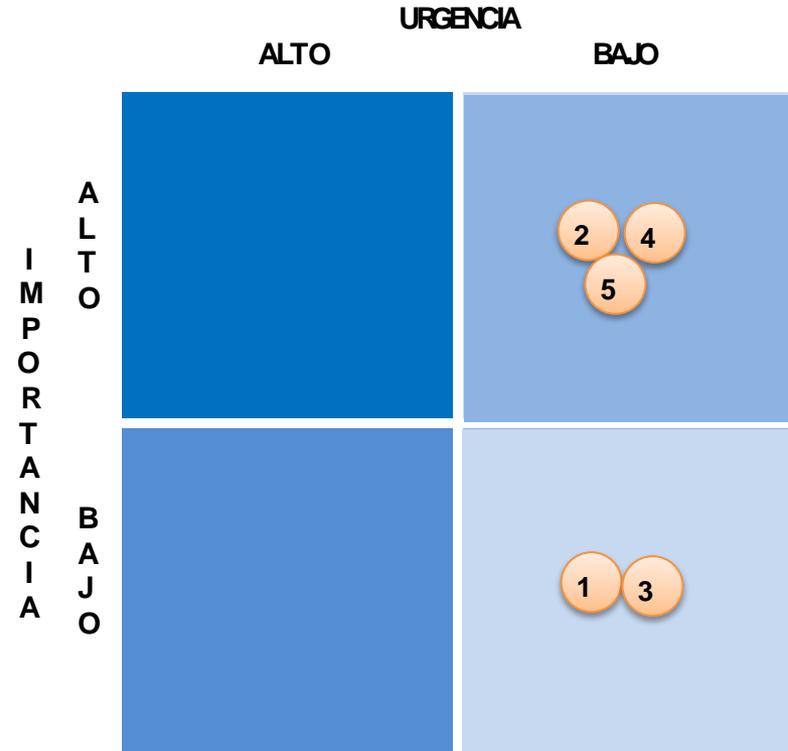
Atr1. Agilidad en la toma de: huellas, toma fotográfica, digitalización de la firma y escaneo de la cédula.

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.



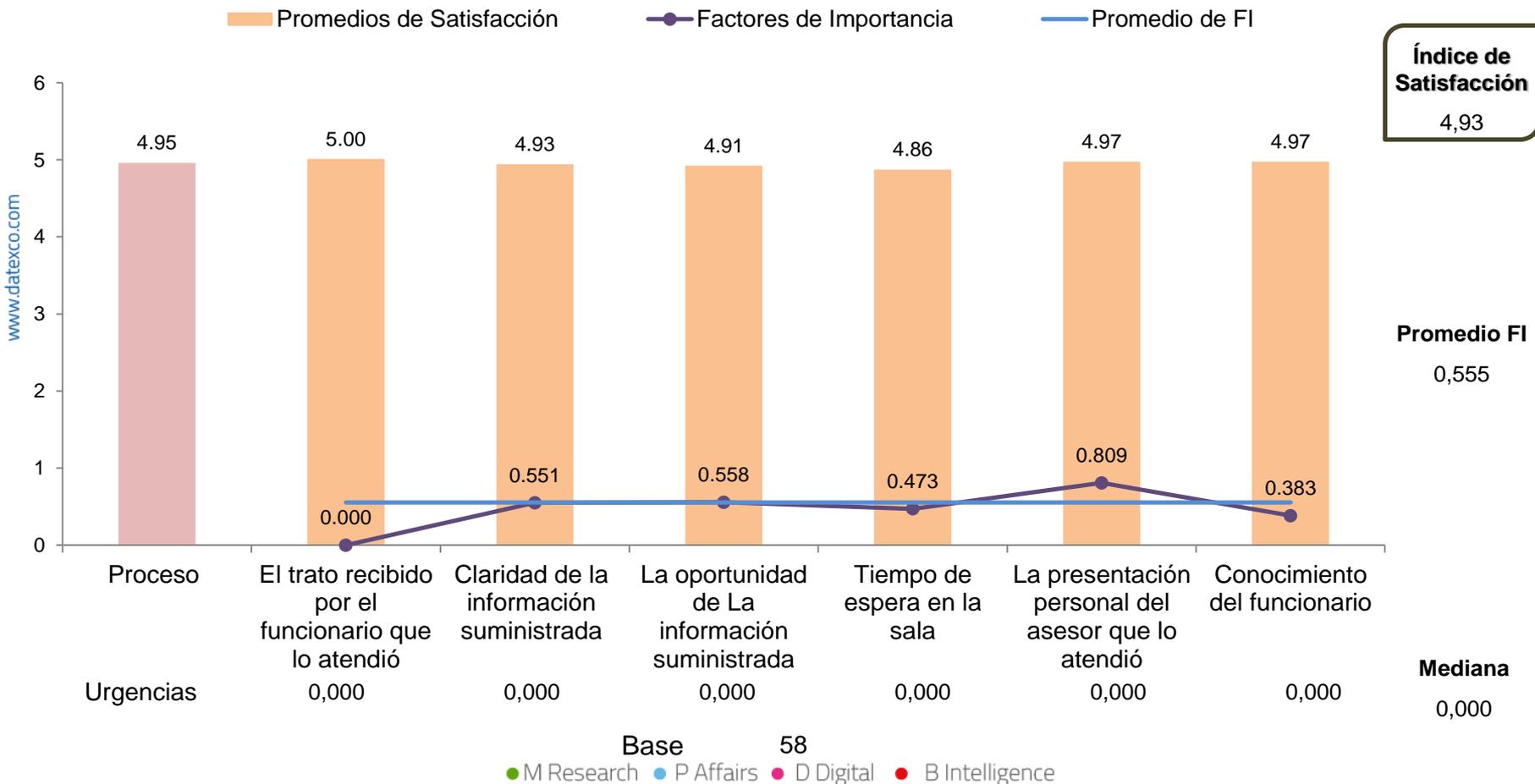
Base 58

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

Ibagué

Orientación Integral

6. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).



Ibagué

Orientación Integral

6. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).

Proceso: Orientación Integral

Atr1. El trato recibido por el funcionario que lo atendió

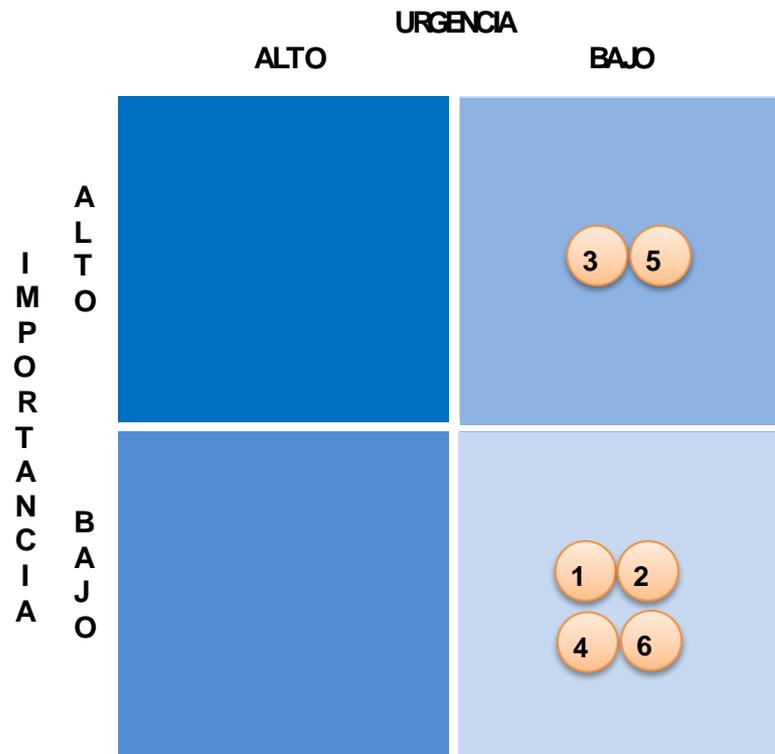
Atr2. Claridad de la información suministrada

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



Base 58

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

Ibagué

Orientación Integral

23.7 (e) Hablando del proceso de **Orientación Integral** usted qué le cambiaría para que se sienta más satisfecho **(RM)**.

Cambios	%
Nada	77,6%
Información mas clara	8,6%
Se encuentra bien	5,2%
Mayor agilidad	5,2%
Mejor orientación	1,7%
Mas sedes	1,7%

Base

58

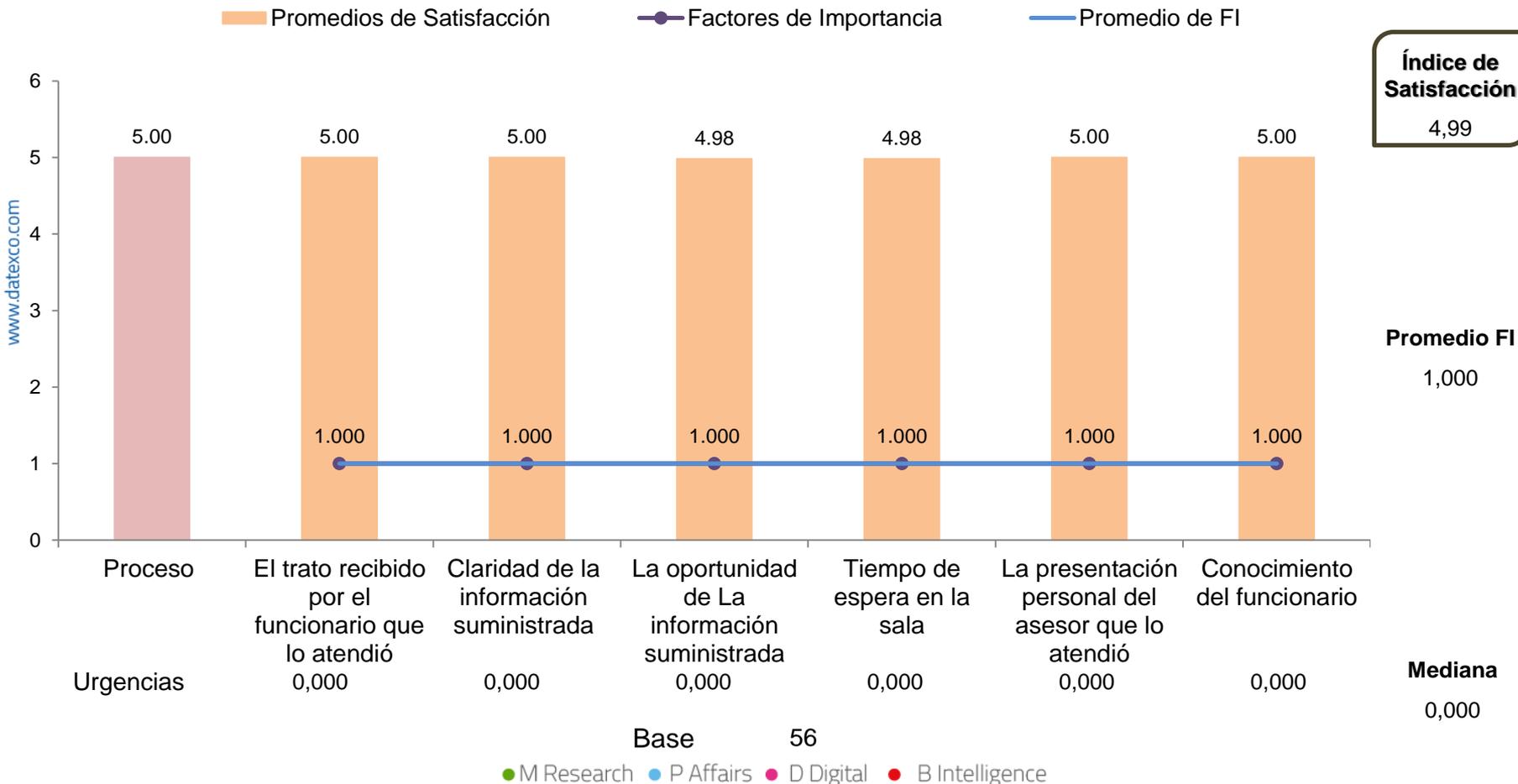
● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

115

Ibagué

Orientación Legal

9. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).



Ibagué

Orientación Legal

9. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).

Proceso: Orientación Legal

Atr1. El trato recibido por el funcionario que lo atendió

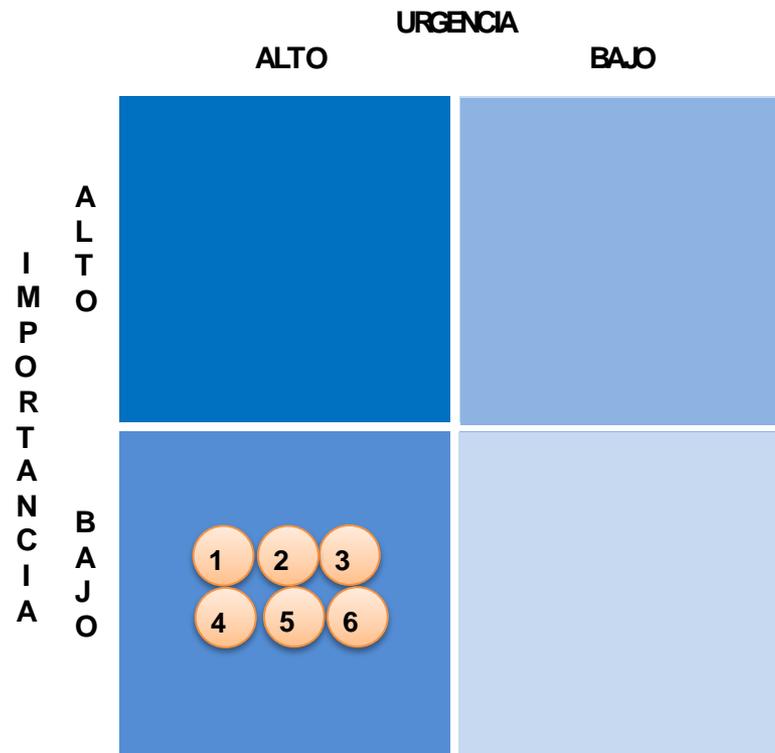
Atr2. Claridad de la información suministrada

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



Base 56

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

Ibagué

Orientación Legal

25.8 (e) Hablando del proceso de **Orientación legal** usted qué le cambiaría para que se sienta más satisfecho (**RM**).

Cambios	%
Nada	96,4%
Mejor orientación	1,8%
Ninguna	1,8%

Base

56

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

118

COLOMBIA

PANAMÁ

USA

Ibagué

Contac Center

La satisfacción de Contac Center no Corrió por tener una base inferior a 10.

Base

3

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

119

Ibagué

Quejas y Reclamos

La satisfacción de Quejas y Reclamos no Corrió por tener una base inferior a 10.

Base

3

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

120

COLOMBIA

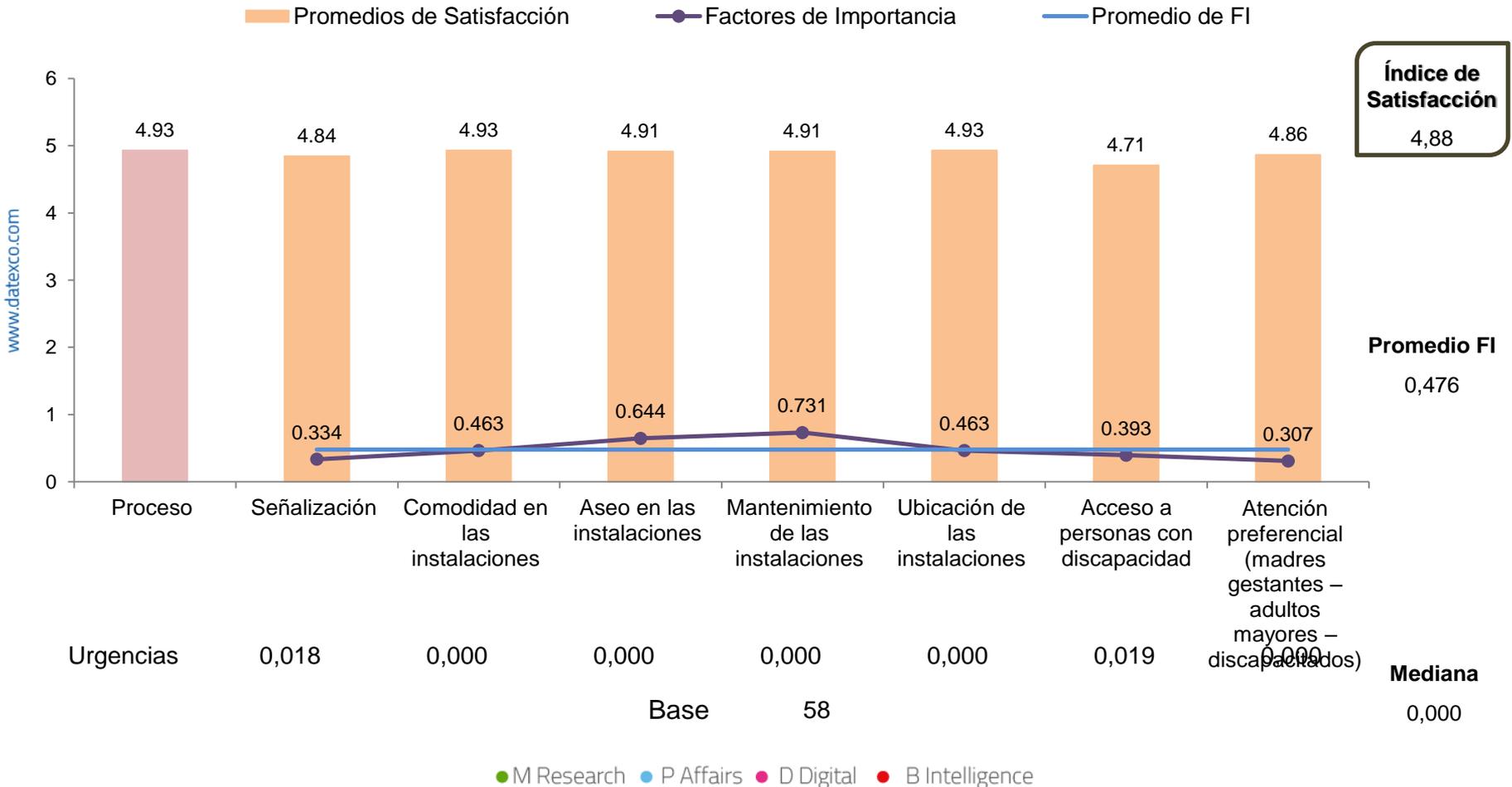
PANAMÁ

USA

Ibagué

Infraestructura

21 (i) 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 (RU).<



Ibagué

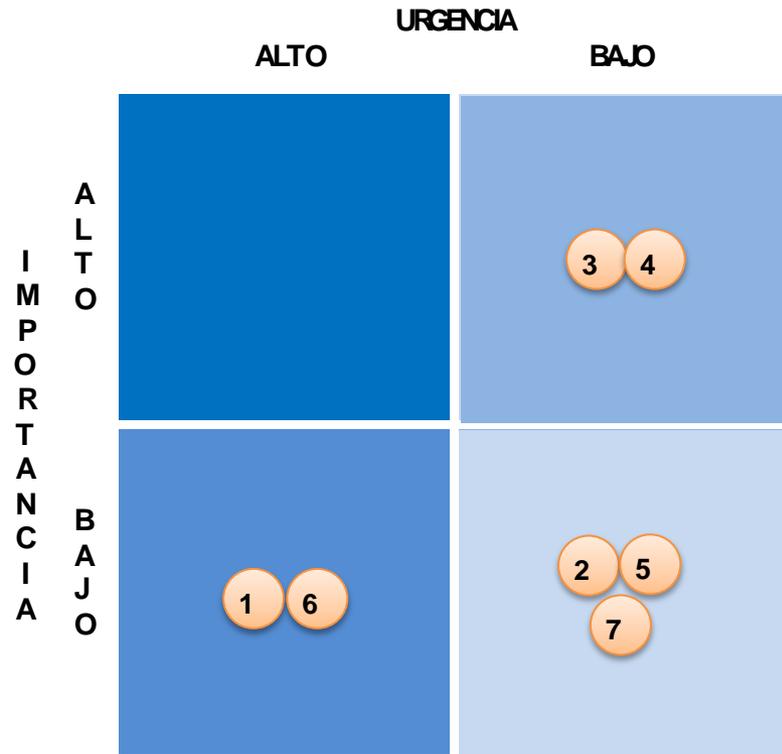
Infraestructura

21 (i) 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 (RU).

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).

www.datexco.com



Base 58

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

Ibagué

Infraestructura

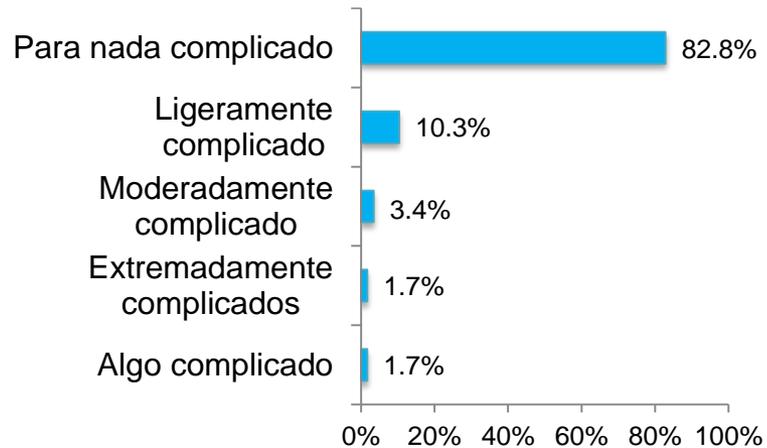
36.8 (e) Hablando de las instalaciones físicas, usted que le cambiaría para que se sienta más satisfecho (RU).

Cambios	%
Nada	84,5%
No Responde	5,2%
Ampliación de las sedes	3,4%
Se encuentra bien	1,7%
Acceso a discapacitados	1,7%
Atencion al cliente	1,7%
Mejorar sala de espera (sillas, television)	1,7%

Base
58

www.datexco.com

37. (i) Considera que los trámites realizados en la CAPROVIMPO son:



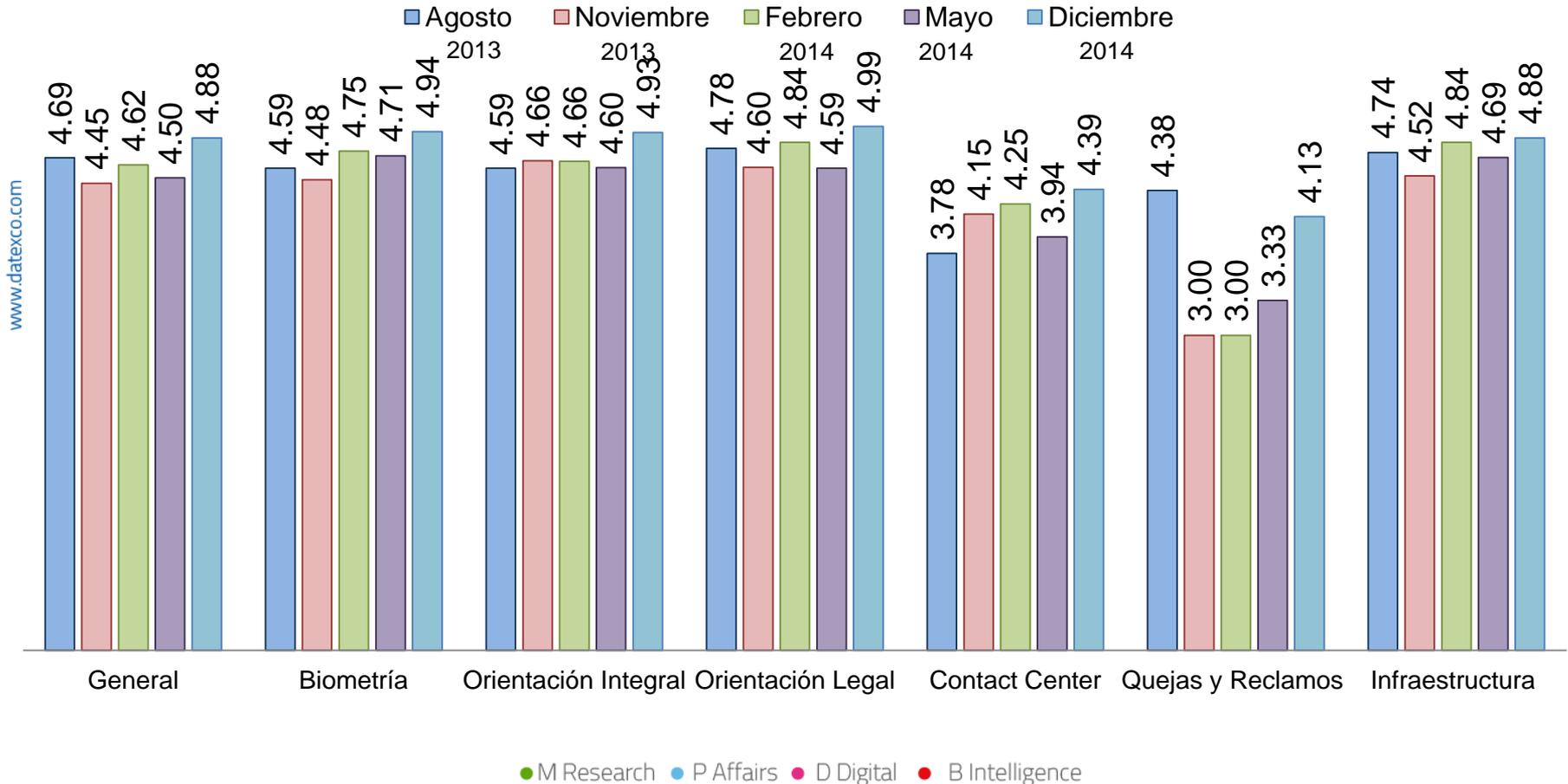
Base
58

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

Ibagué

Satisfacción General por proceso

Comparativo Promedio de satisfacción

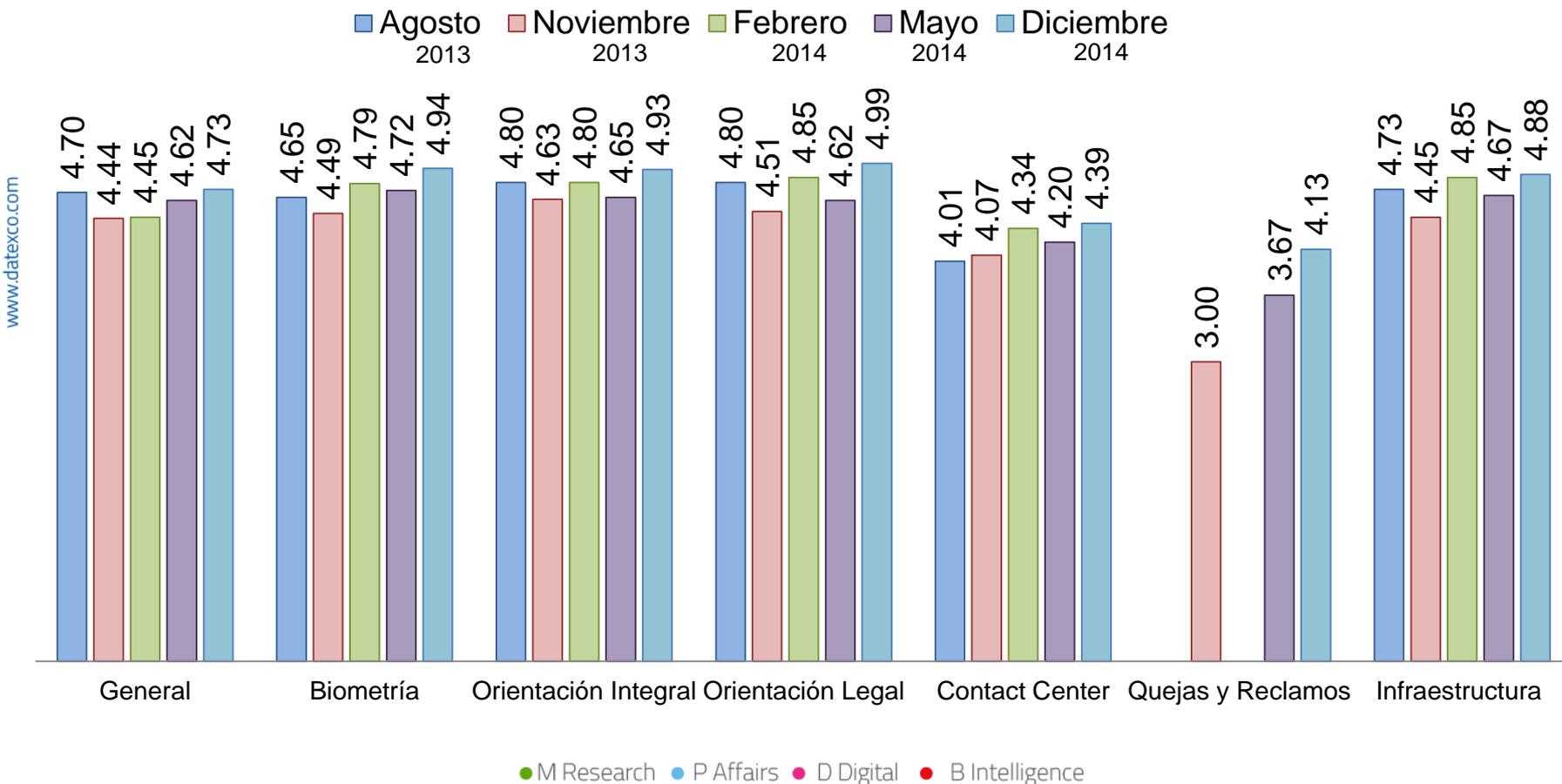


● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

Ibagué

Satisfacción General por proceso

Comparativo Índice de satisfacción por proceso



www.datexco.com

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

1. General

2. Satisfacción General

3. Bogotá (Sede Principal)

4. Barranquilla

5. Ibagué

6. Cartagena

7. Bucaramanga

8. Florencia

9. Medellín

10. Cali

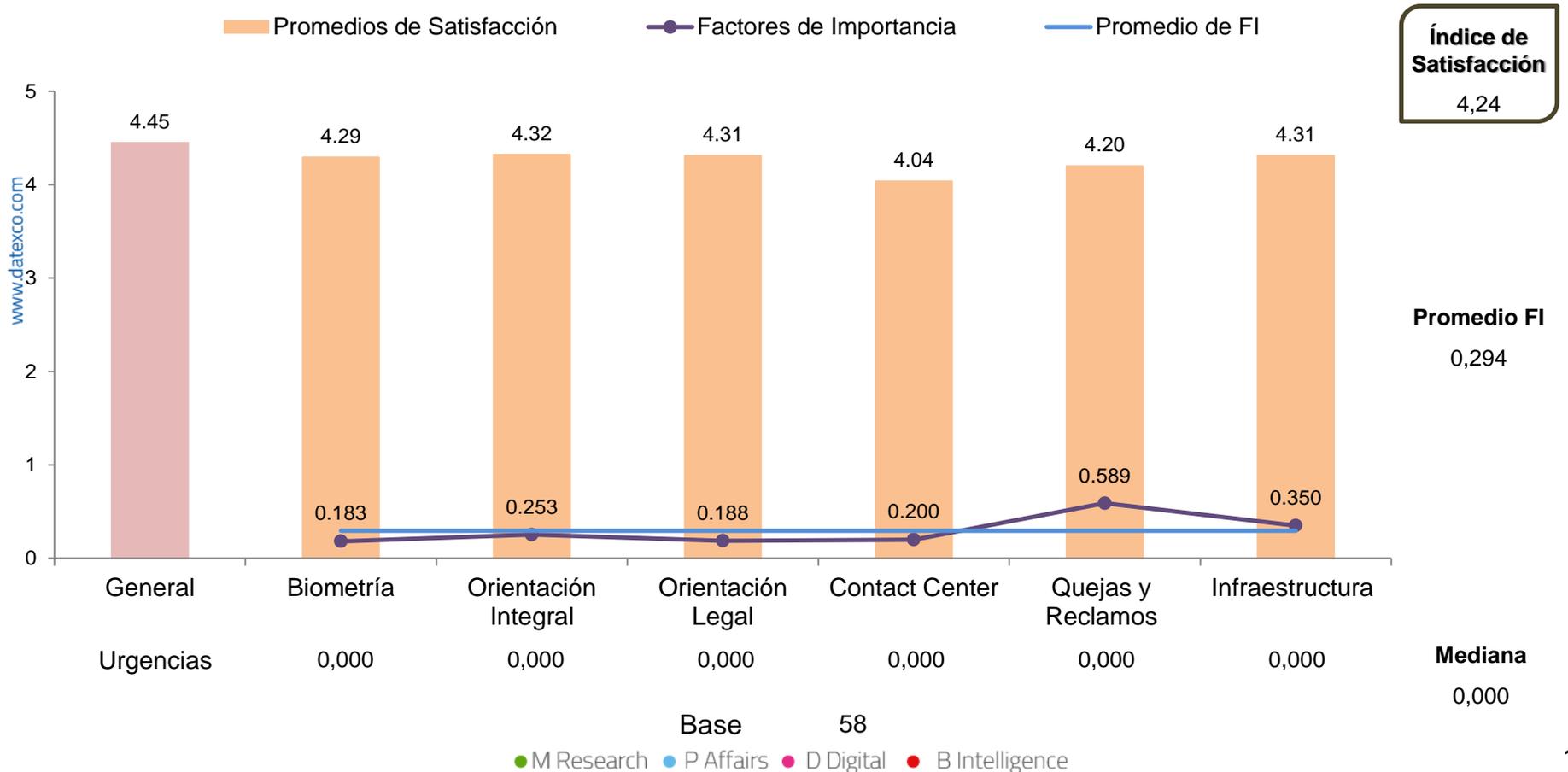
11. Venecia (Bogotá)

12. Demográficos

13. Conclusiones

Cartagena

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



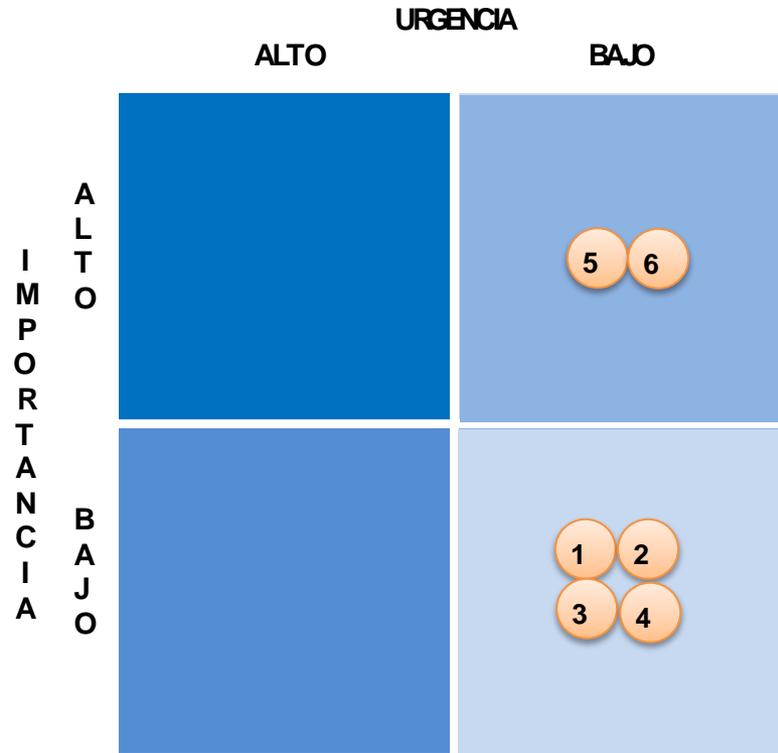
Cartagena

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

www.datexco.com

Procesos:

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



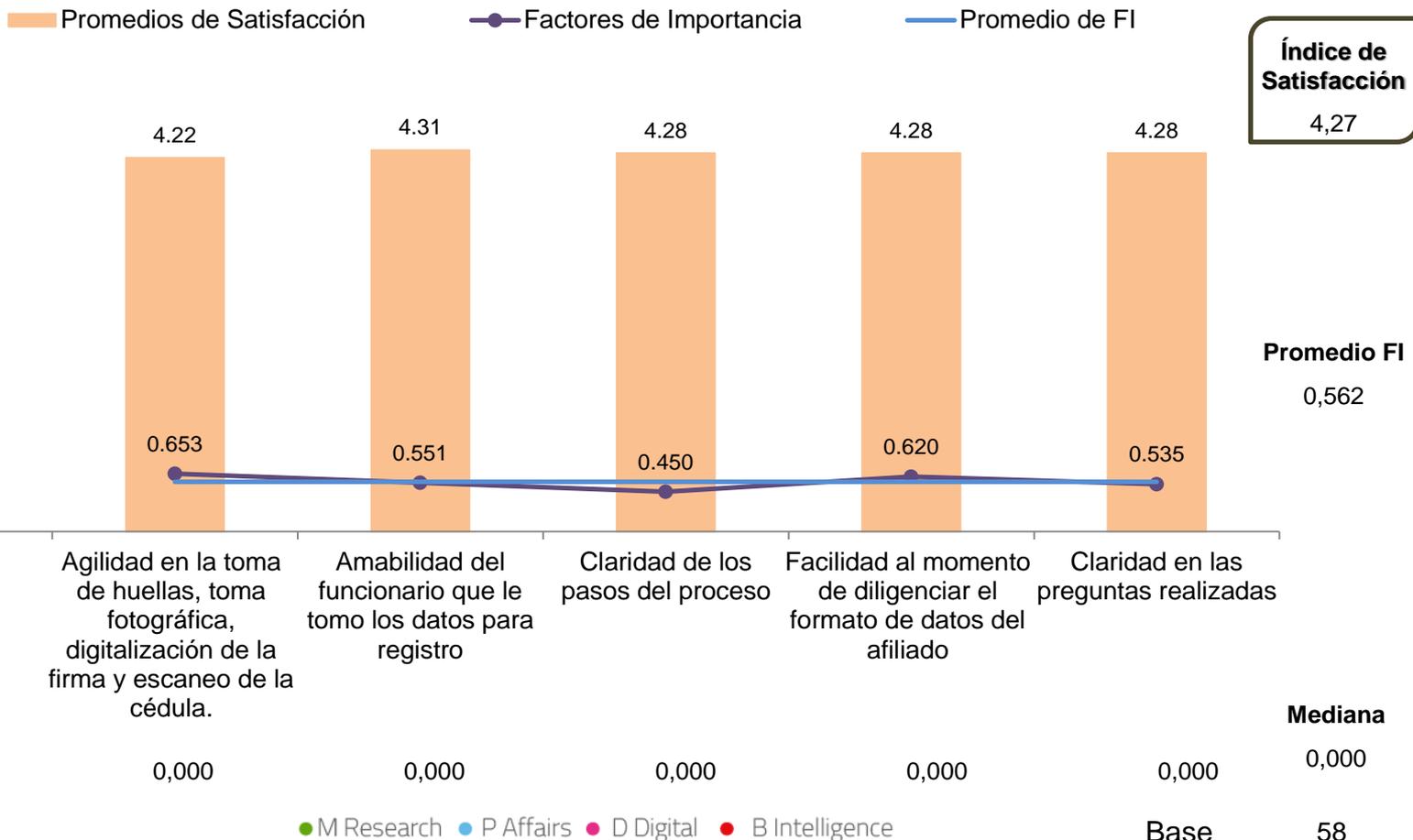
Base 58

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

Cartagena

Biometría

2. (i) 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. (RU)



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

COLOMBIA

PANAMÁ

USA

Cartagena

Biometría

2. (i) 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. (RU)

Proceso: Biometría

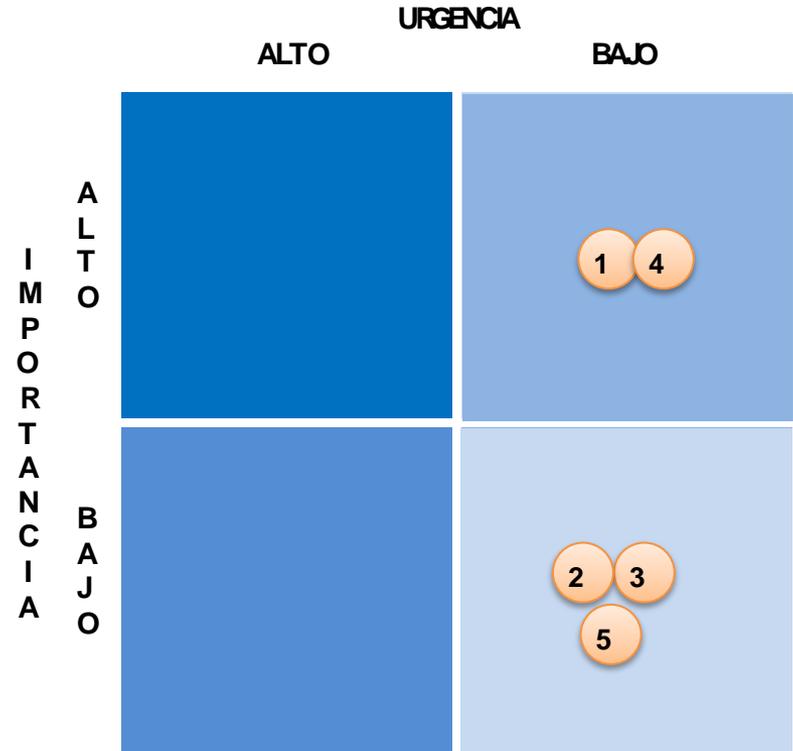
Atr1. Agilidad en la toma de: huellas, toma fotográfica, digitalización de la firma y escaneo de la cédula.

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.



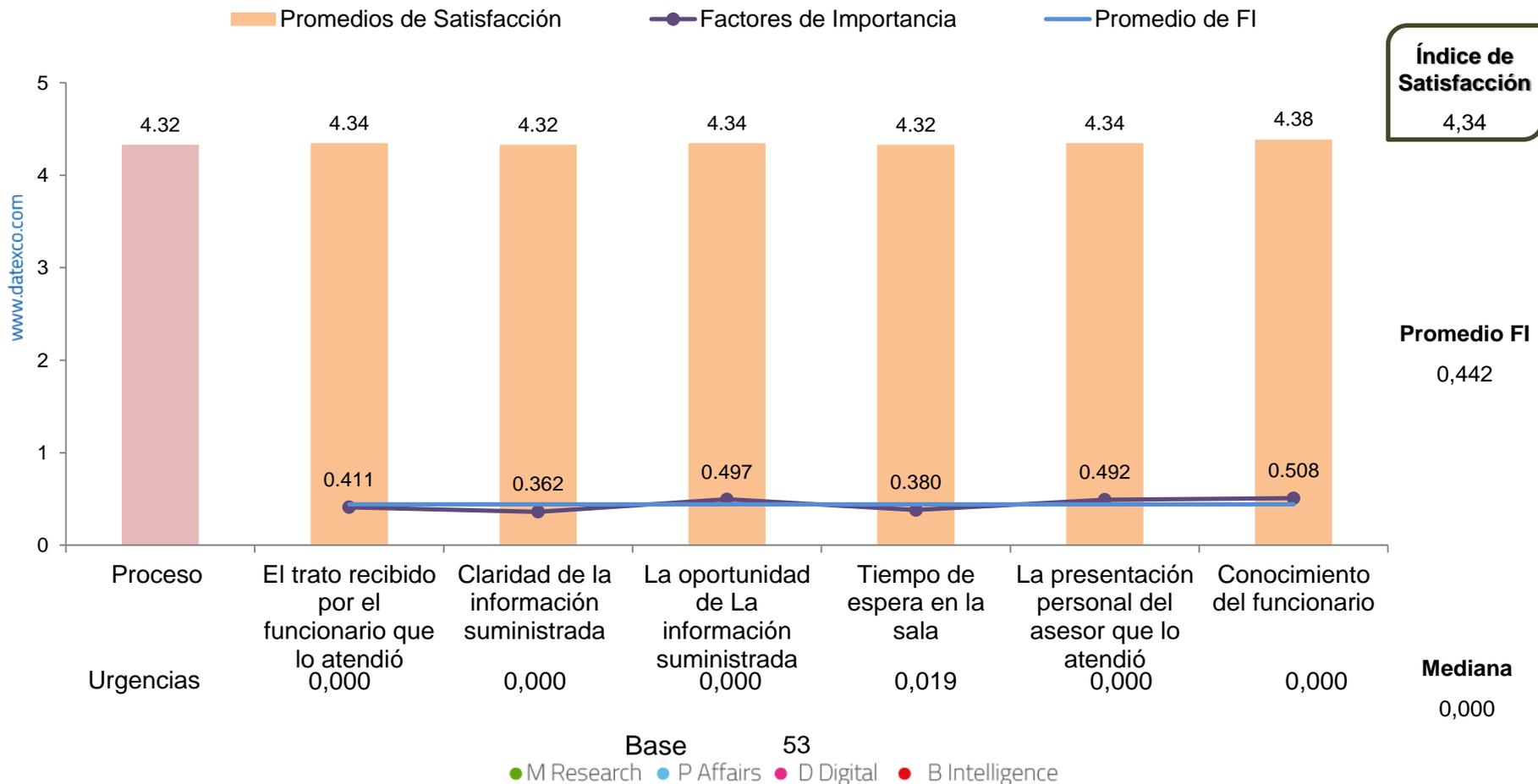
Base 58

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

Cartagena

Orientación Integral

6. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).



Cartagena

Orientación Integral

6. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).

www.datexco.com

Proceso: Orientación Integral

Atr1. El trato recibido por el funcionario que lo atendió

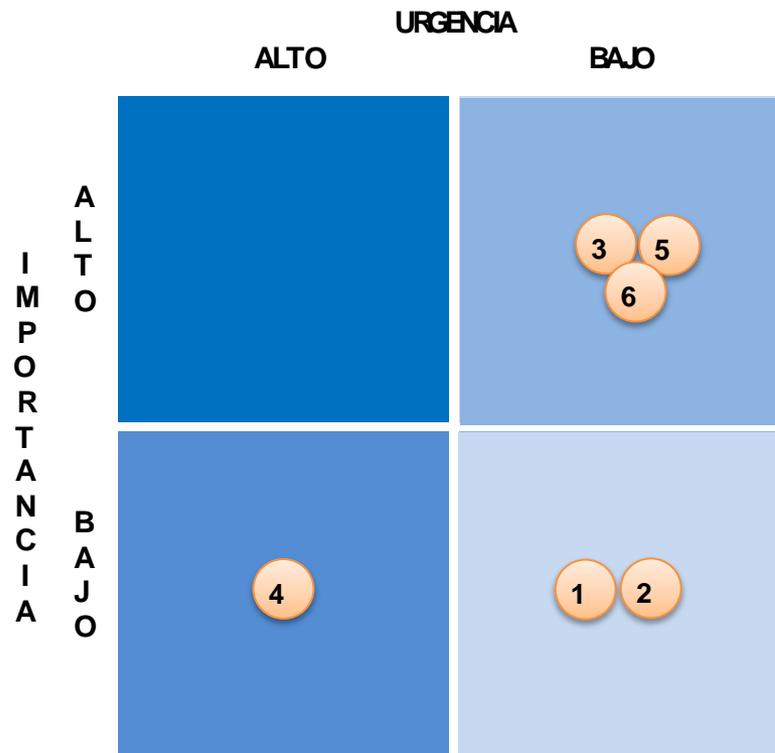
Atr2. Claridad de la información suministrada

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



Base 53

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

Cartagena

Orientación Integral

23.7 (e) Hablando del proceso de **Orientación Integral** usted qué le cambiaría para que se sienta más satisfecho (RM).

Cambios	%
Nada	84,9%
Se encuentra bien	9,4%
Mayor agilidad	1,9%
Mayor tiempo y funcionarios en atención al cliente en las sedes	1,9%
Ninguna	1,9%

Base

53

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

133

COLOMBIA

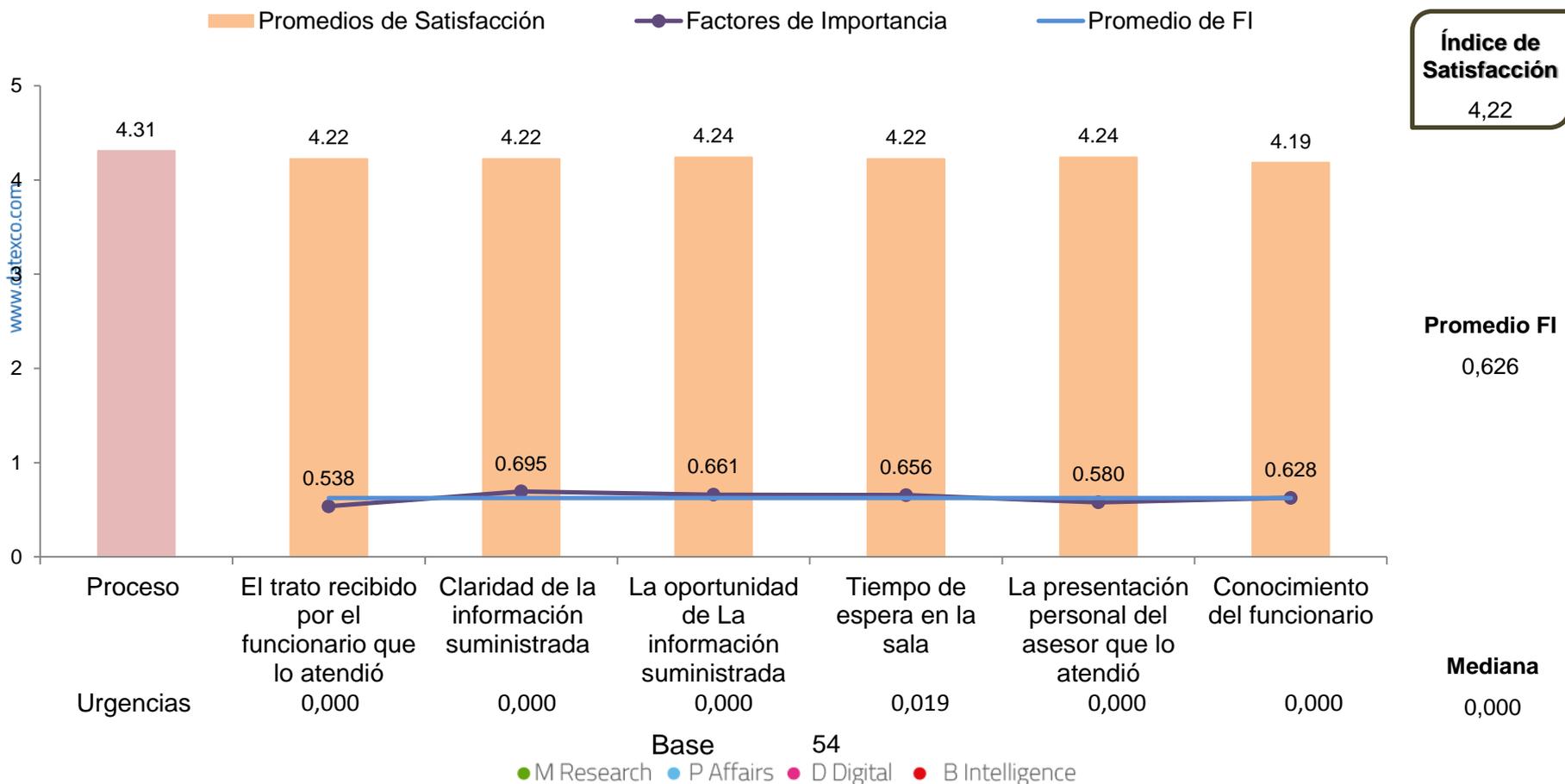
PANAMÁ

USA

Cartagena

Orientación Legal

9. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).



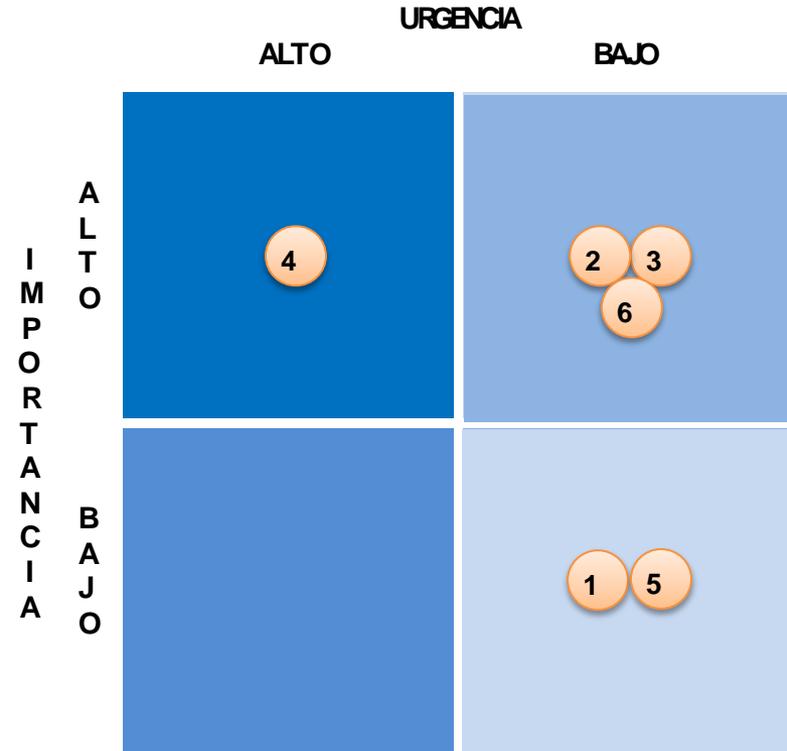
Cartagena

Orientación Legal

9. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).

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



Base 54

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

Cartagena

Orientación Legal

25.8 (e) Hablando del proceso de **Orientación legal** usted qué le cambiaría para que se sienta más satisfecho **(RM)**.

Cambios	%
Nada	85,2%
Mejor orientación	7,4%
Se encuentra bien	3,7%
Que sea mas rapida la atencion	3,7%

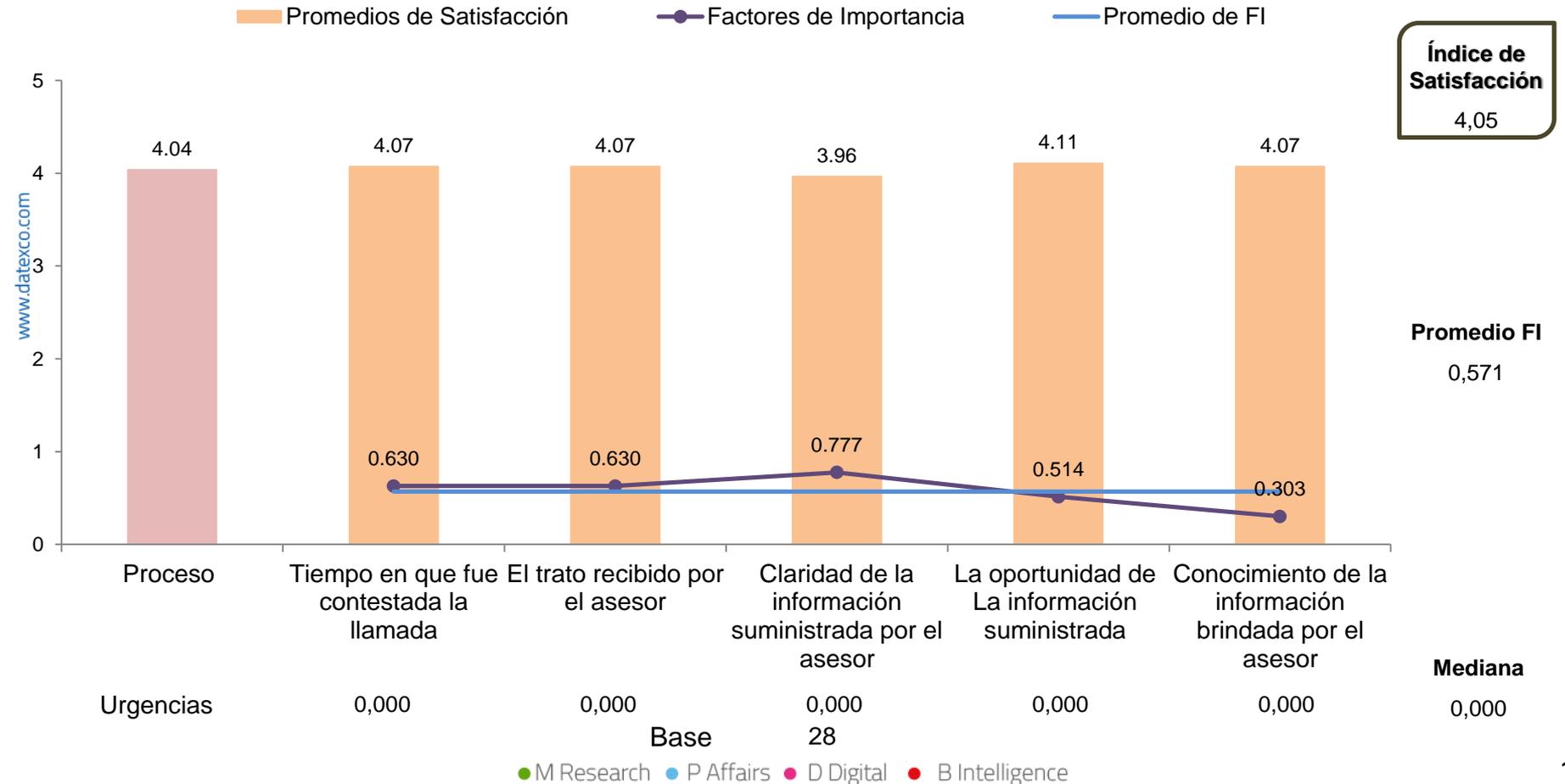
Base

54

Cartagena

Contact Center

13. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el **Contact Center (RU)**



Cartagena

Contact Center

13. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el **Contact Center (RU)**

Proceso: Contact Center

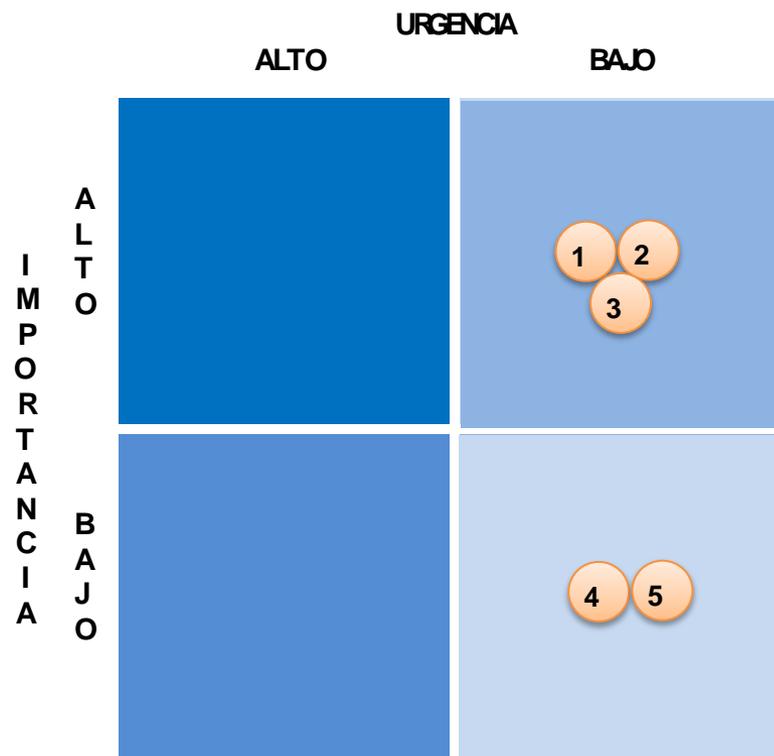
Atr1. Tiempo en que fue contestada la llamada

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



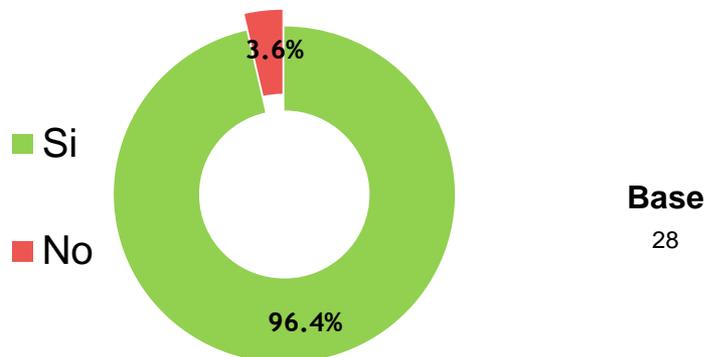
Base 28

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

Cartagena

Contact Center

29. (e) Usted considera que los documentos solicitados en el Call Center son los mismos que los solicitados en la orientación integral y /o Legal **(RU)**.



30. (e) 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 **(RM)**.

Aspectos	%
Nada	46,4%
Ninguno	39,3%
Mas claridad en la información	7,1%
Menor tiempo en respuesta	3,6%
No Responde	3,6%

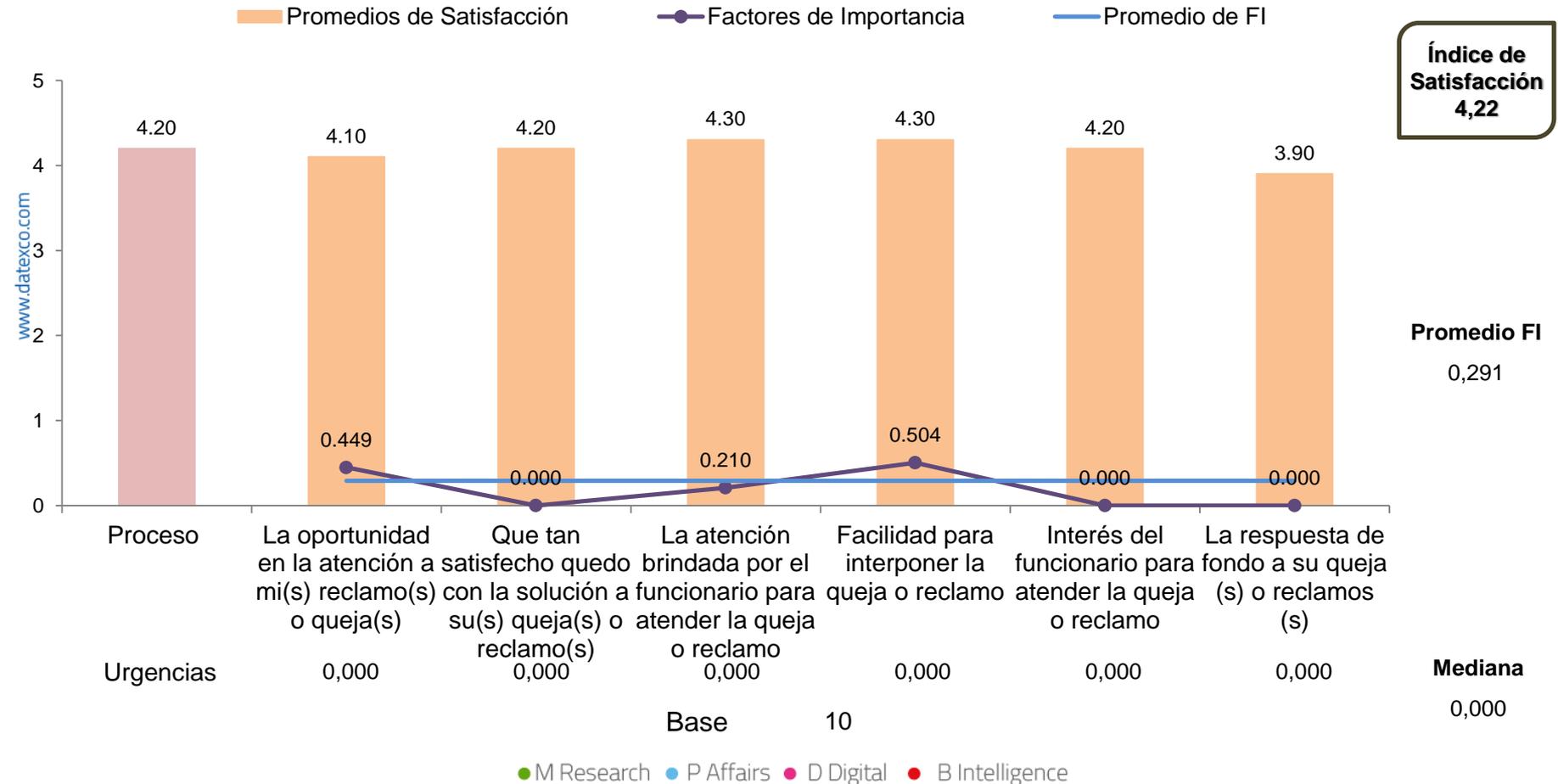
Base
28

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

Cartagena

Quejas y reclamos

18. (i) 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 **CAPROVIMPO** para la ejecución de su trámite **(RU)**.



Cartagena

Quejas y reclamos

18. (i) 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 **CAPROVIMPO** para la ejecución de su trámite **(RU)**.

Proceso: Quejas y reclamos

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

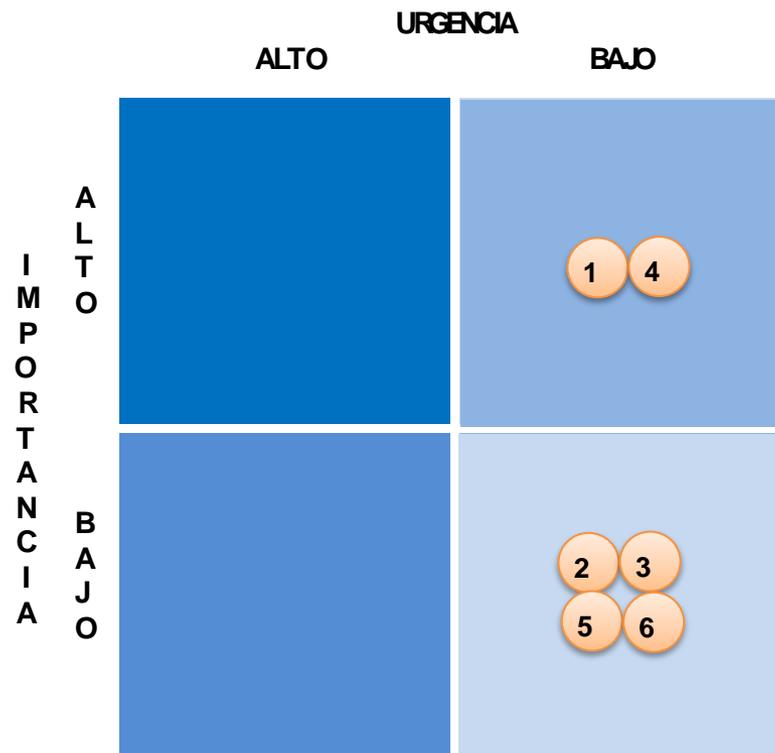
Atr2 Que tan satisfecho quedo con la solución a su(s) queja(s) o reclamo(s).

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

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



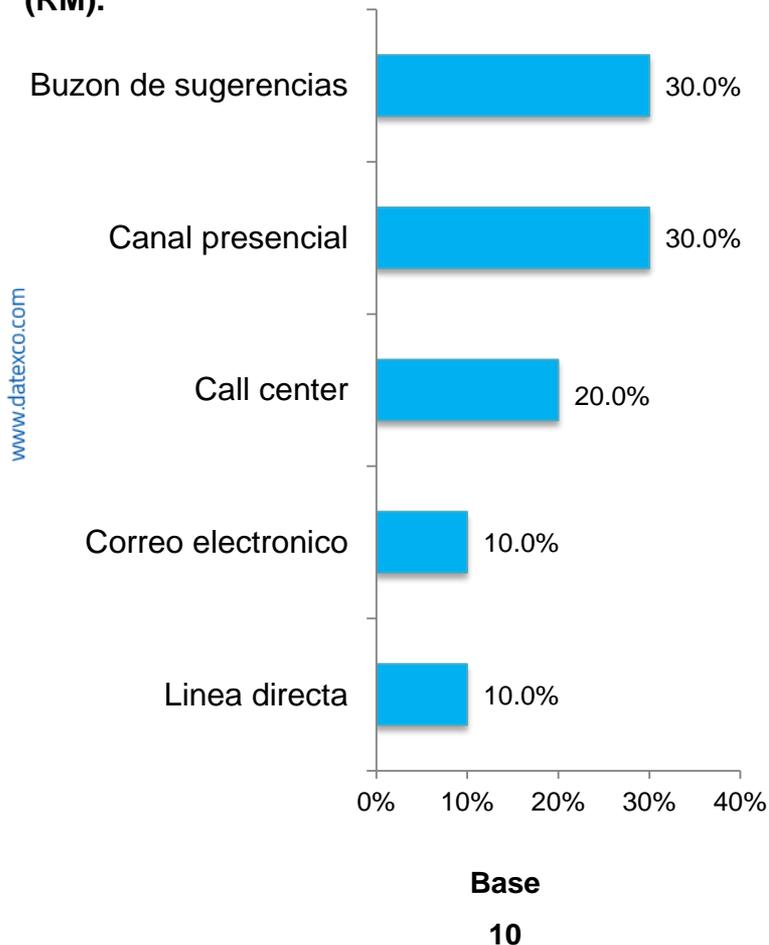
Base 10

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

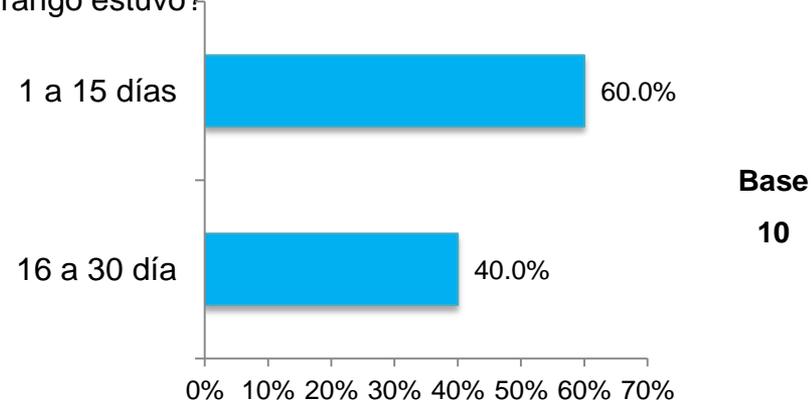
Cartagena

Quejas y reclamos

32.7 (e) ¿A través de que medio realizó su queja o reclamo? (RM).



33. (e) ¿El tiempo de respuesta a su queja o reclamo en que rango estuvo?



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

Cambios	%
Nada	54,8%
Mayor agilidad en el proceso	16,1%
Mejor orientación	9,7%
No Responde	9,7%
Mejorar el servicio en general	6,5%
Le cambiaria todo	3,2%

Base 10

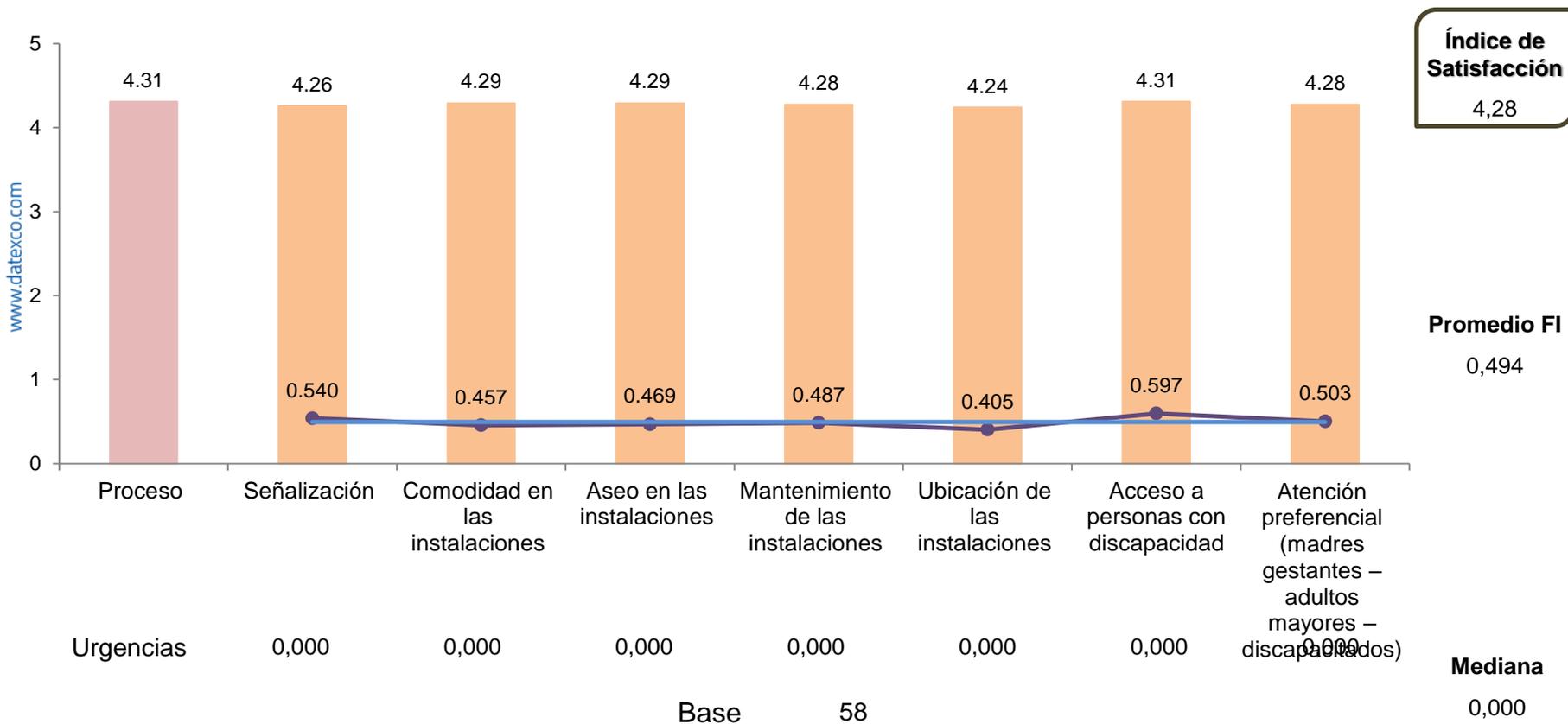
M Research P Affairs D Digital B Intelligence

Cartagena

Infraestructura

21 (i) 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 (RU).<

Promedios de Satisfacción Factores de Importancia Promedio de FI



M Research P Affairs D Digital B Intelligence

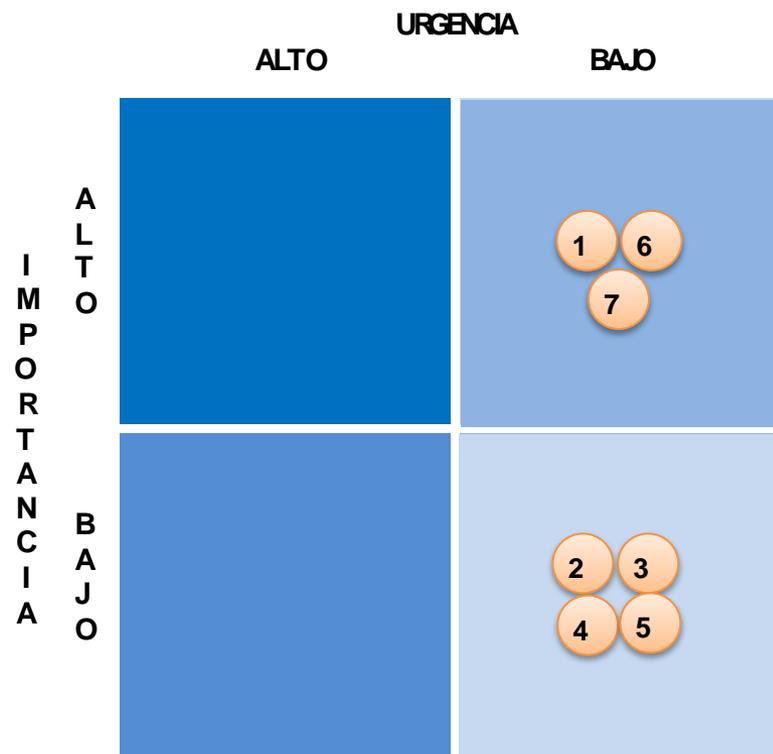
Cartagena

Infraestructura

21 (i) 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 (RU).

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 58

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

Cartagena

Infraestructura

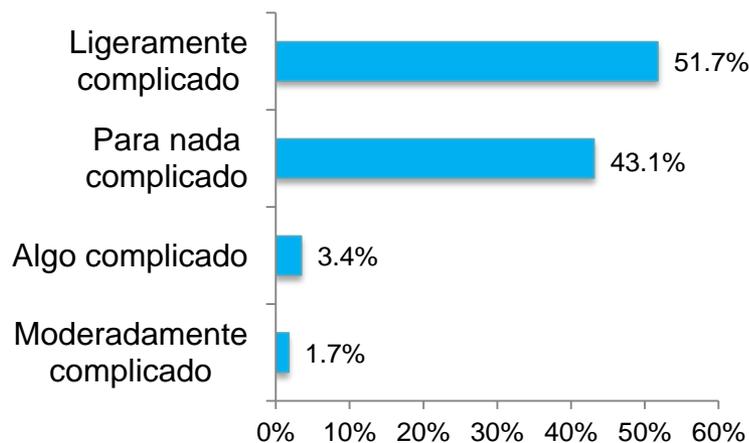
36.8 (e) Hablando de las instalaciones físicas, usted que le cambiaría para que se sienta más satisfecho (RU).

Cambios	%
Nada	62,1%
Ampliación de las sedes	15,5%
Ninguna	12,1%
Se encuentra bien	3,4%
Otros	3,4%
Atencion al cliente	1,7%
Mejorar sala de espera (sillas, television)	1,7%

Base

58

37. (i) Considera que los trámites realizados en la CAPROVIMPO son:



Base

58

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

145

COLOMBIA

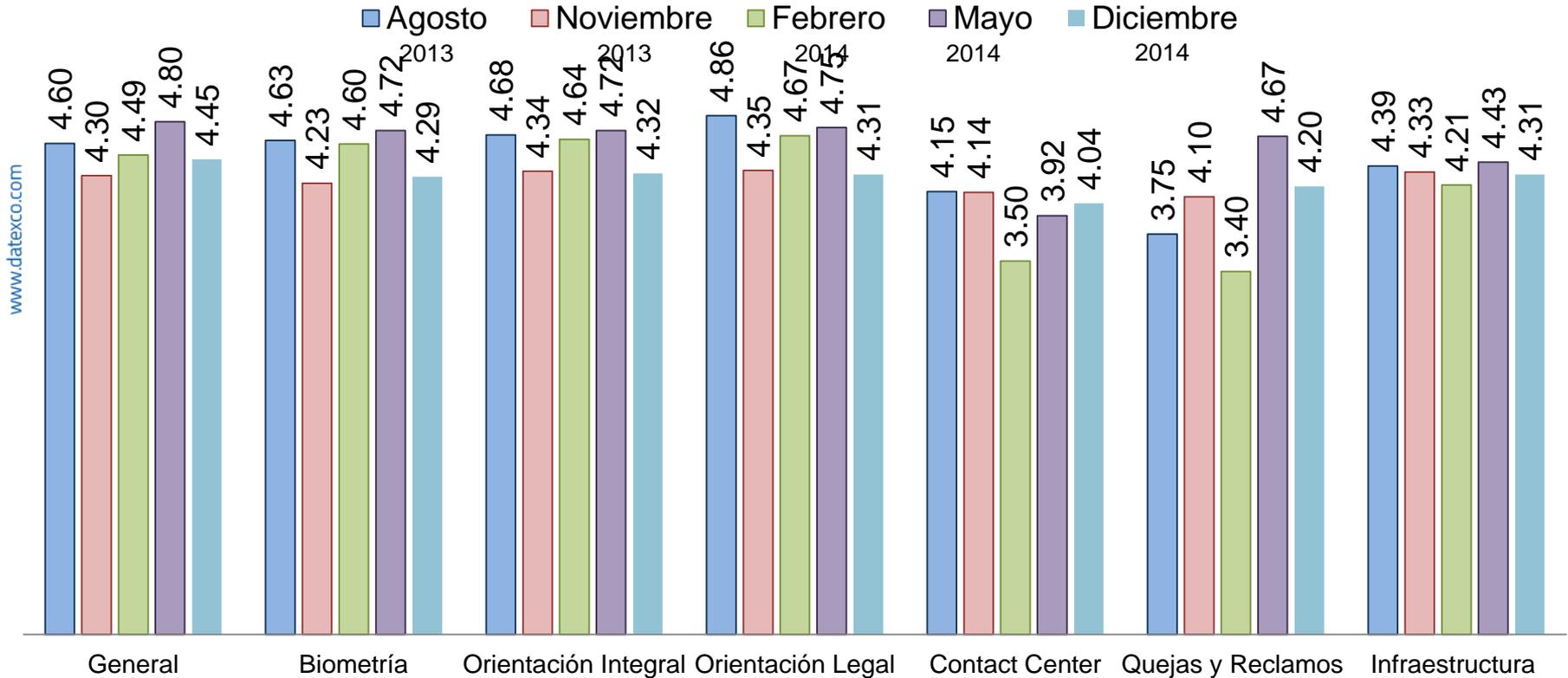
PANAMÁ

USA

Cartagena

Satisfacción General por proceso

Comparativo Promedio de satisfacción

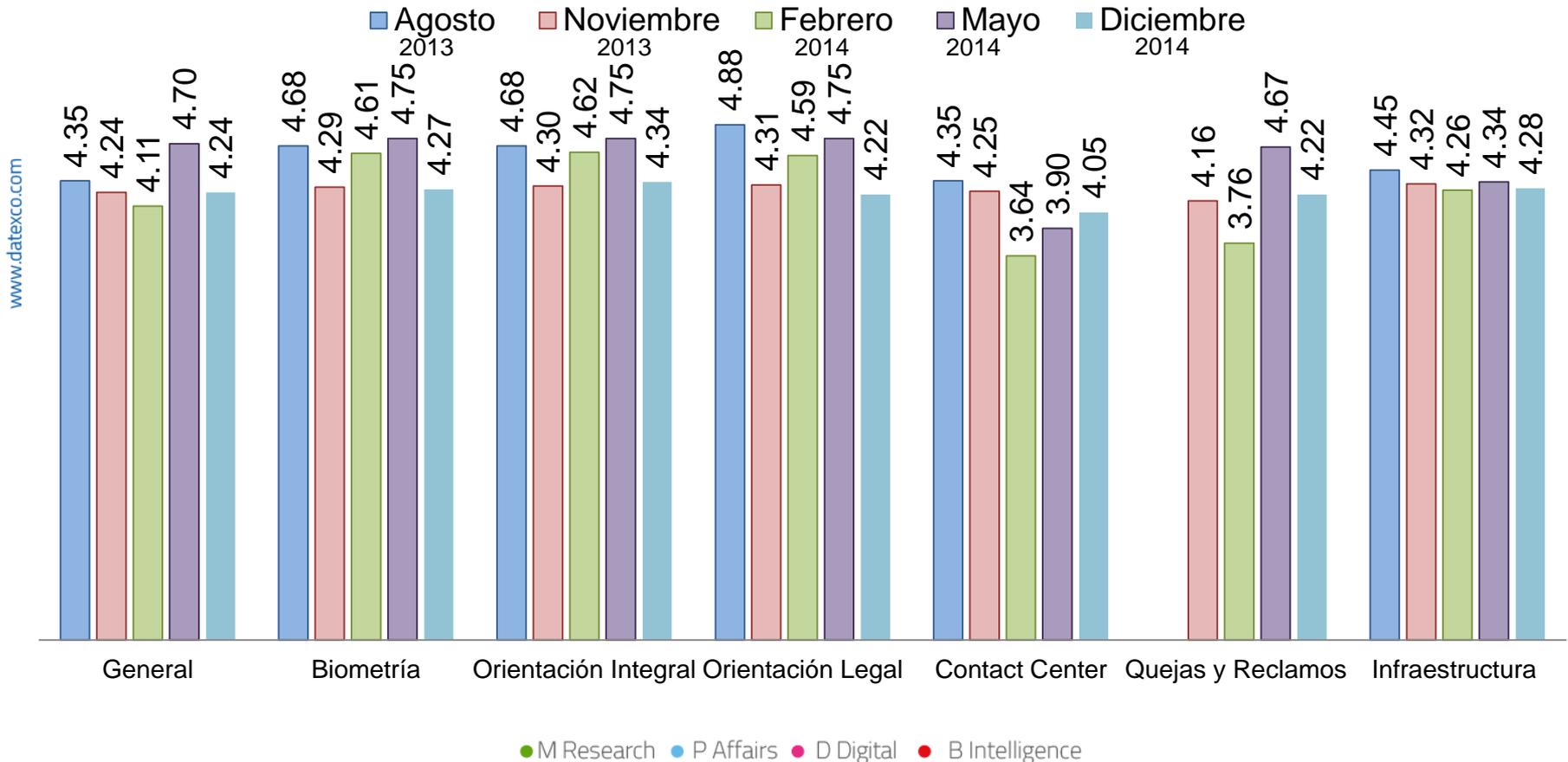


● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

Cartagena

Satisfacción General por proceso

Comparativo Índice de satisfacción por proceso



www.datexco.com

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

1. General

2. Satisfacción General

3. Bogotá (Sede Principal)

4. Barranquilla

5. Ibagué

6. Cartagena

7. Bucaramanga

8. Florencia

9. Medellín

10. Cali

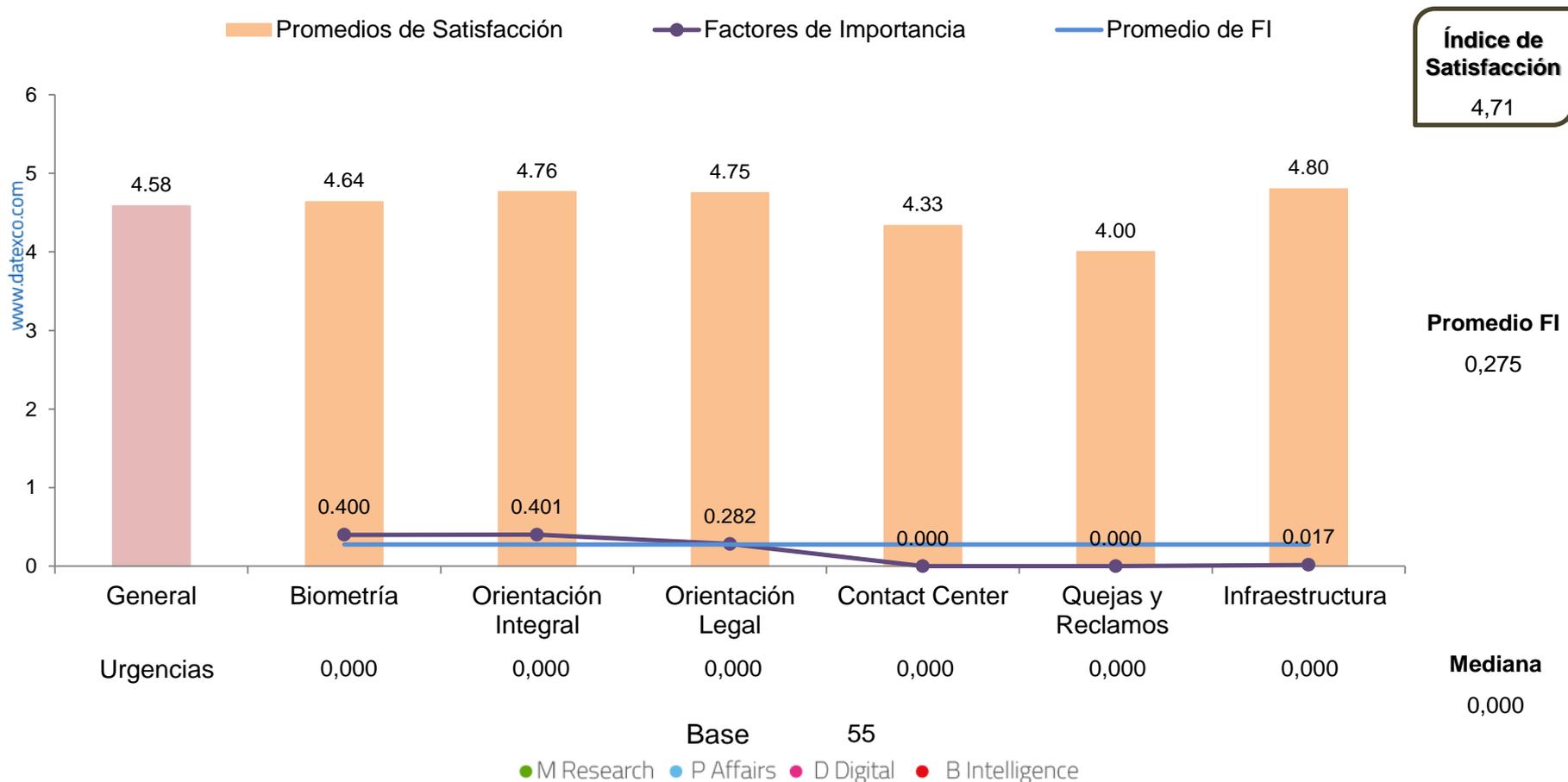
11. Venecia (Bogotá)

12. Demográficos

13. Conclusiones

Bucaramanga

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

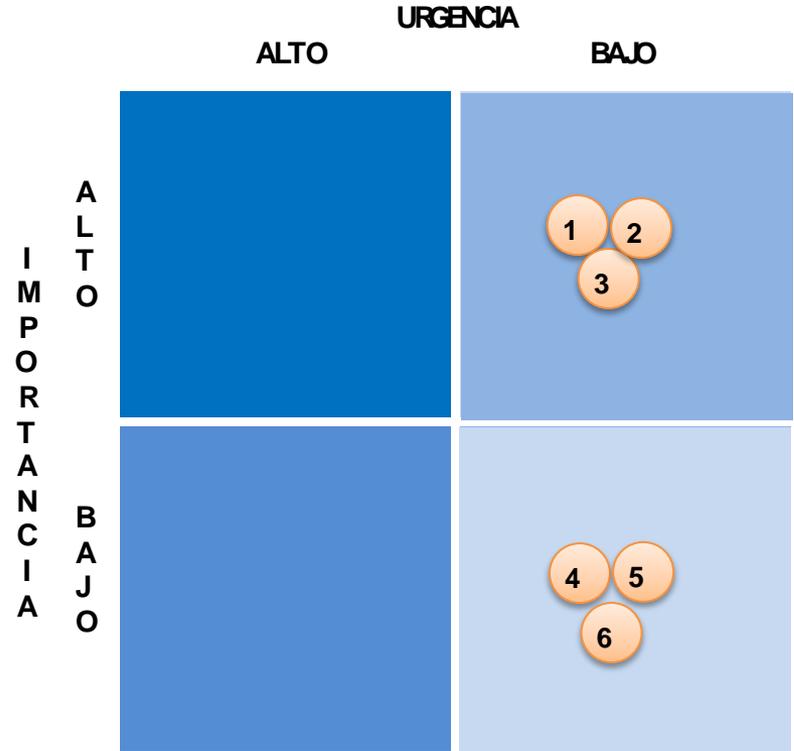


Bucaramanga

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



Base 55

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

Bucaramanga

Biometría

2. (i) 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. (RU)

Proceso: Biometría

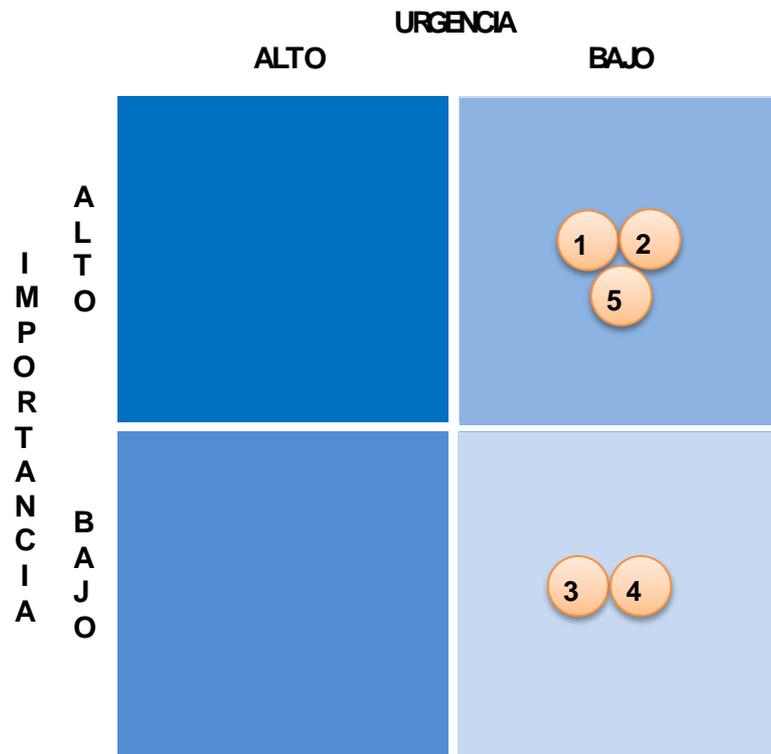
Atr1. Agilidad en la toma de: huellas, toma fotográfica, digitalización de la firma y escaneo de la cédula.

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.



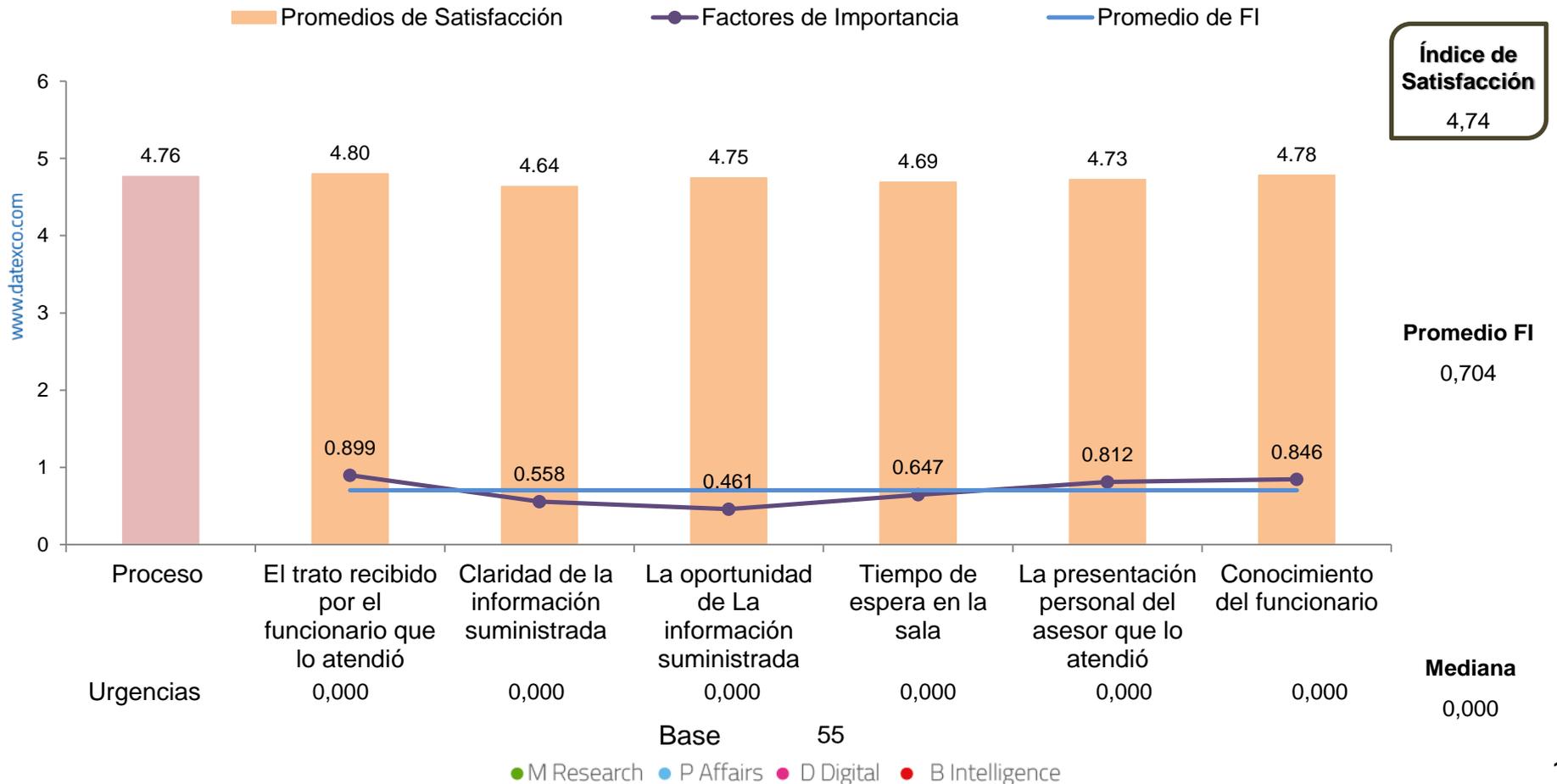
Base 55

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

Bucaramanga

Orientación Integral

6. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).



Bucaramanga

Orientación Integral

6. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).

Proceso: Orientación Integral

Atr1. El trato recibido por el funcionario que lo atendió

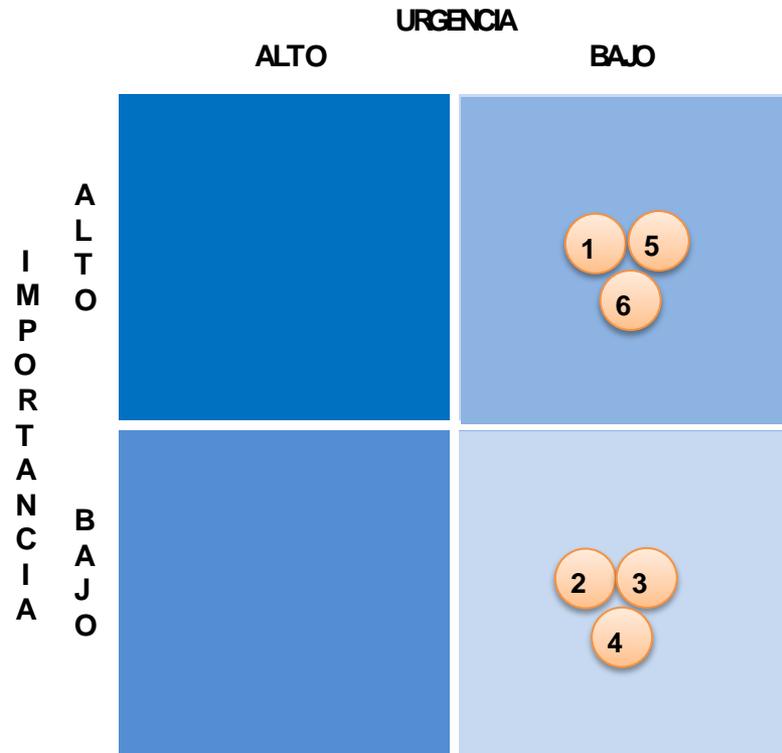
Atr2. Claridad de la información suministrada

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



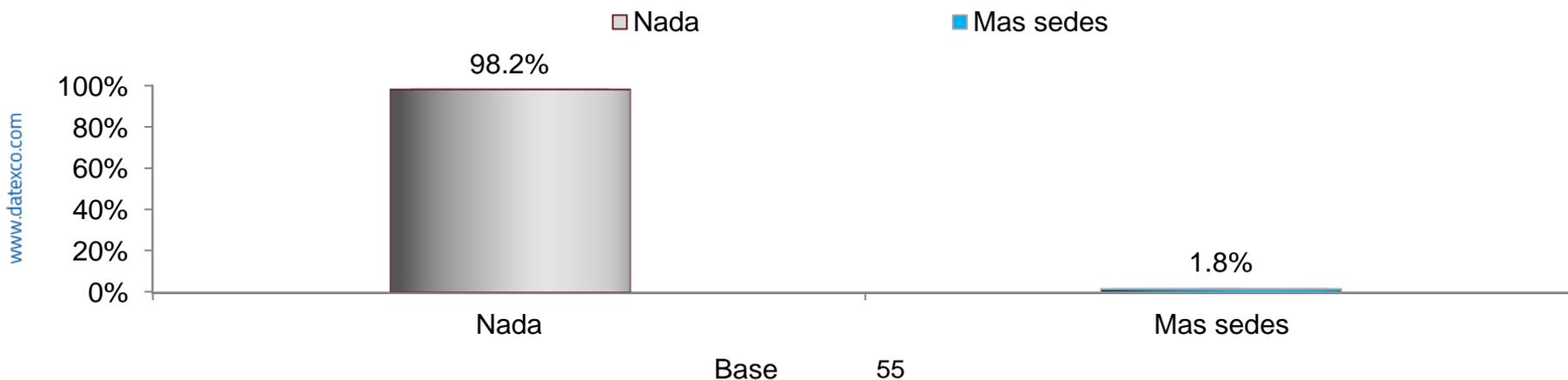
Base 55

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

Bucaramanga

Orientación Integral

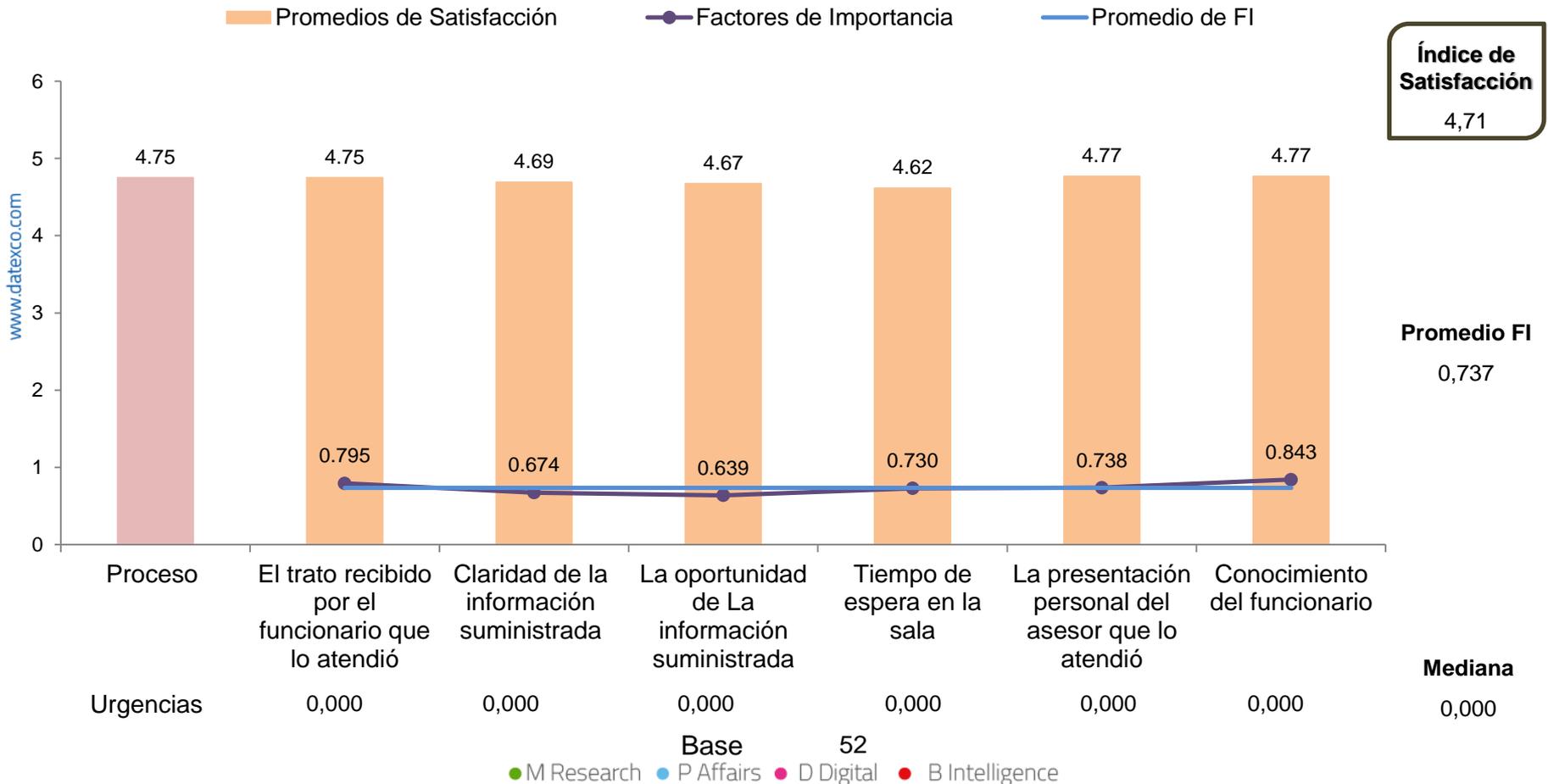
23.7 (e) Hablando del proceso de **Orientación Integral** usted qué le cambiaría para que se sienta más satisfecho (RM).



Bucaramanga

Orientación Legal

9. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).



Bucaramanga

Orientación Legal

9. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).

Proceso: Orientación Legal

Atr1. El trato recibido por el funcionario que lo atendió

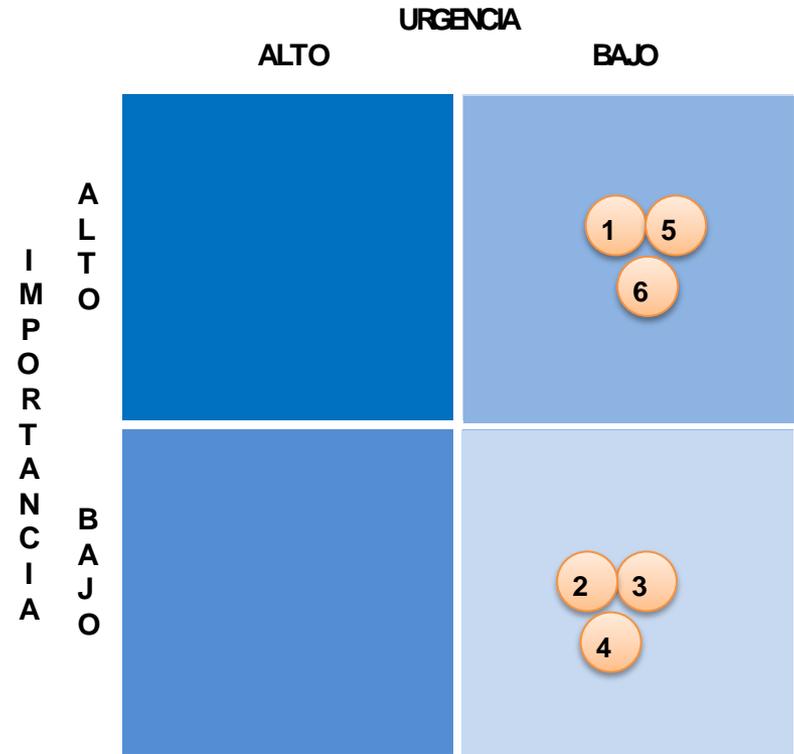
Atr2. Claridad de la información suministrada

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



Base 52

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

Bucaramanga

Orientación Legal

25.8 (e) Hablando del proceso de **Orientación legal** usted qué le cambiaría para que se sienta más satisfecho **(RM)**.

Cambios	%
Nada	92,3%
Mayor personal	5,8%
Que sea mas rapida la atencion	1,9%

Base

52

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

158

COLOMBIA

PANAMÁ

USA

Bucaramanga**Contac Center**

La satisfacción de Contac Center no Corrió por tener una base inferior a 10.

Base

5

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

159

Bucaramanga**Quejas y Reclamos**

La satisfacción de Quejas y Reclamos no Corrió por tener una base inferior a 10.

Base

5

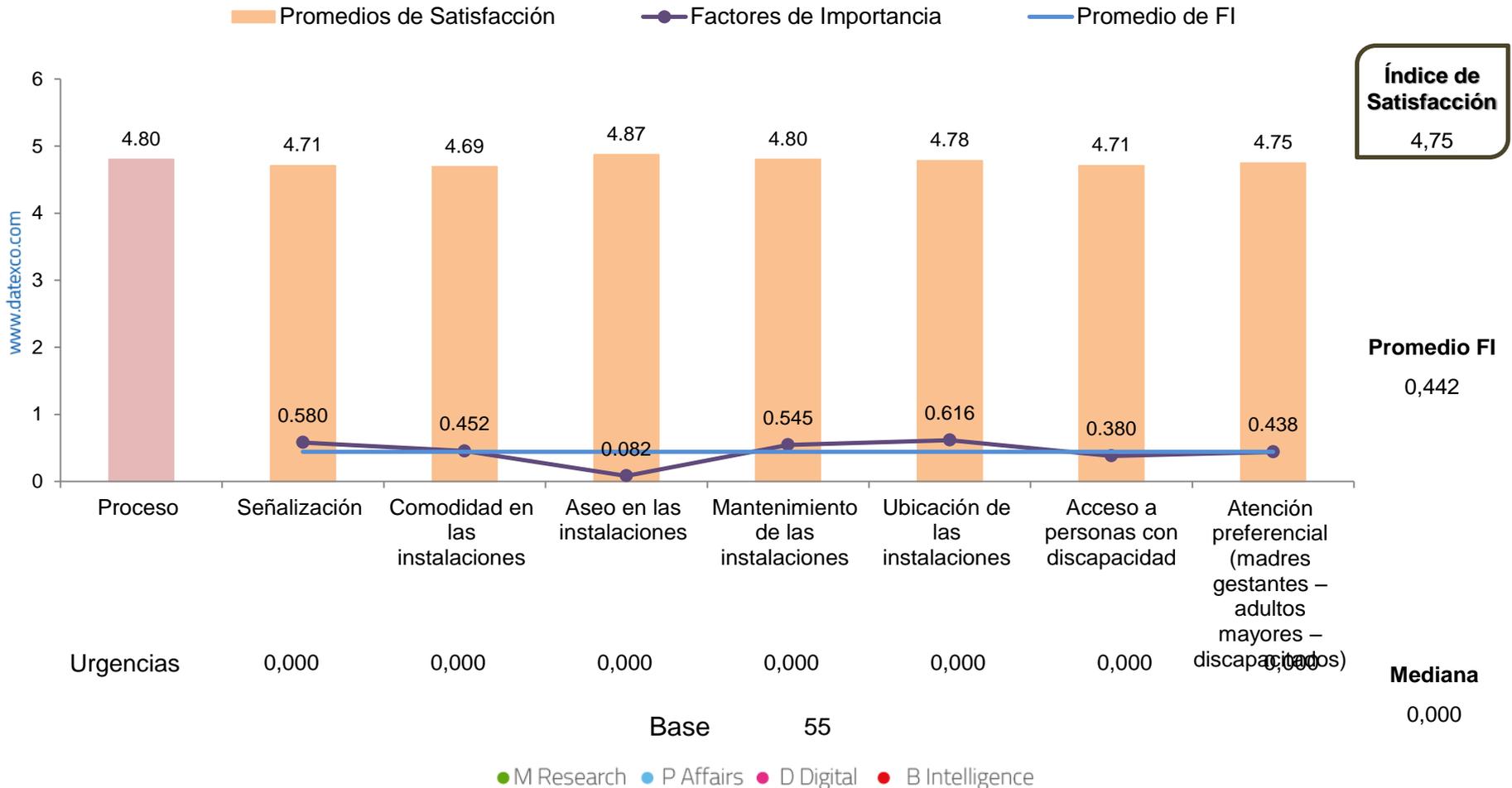
● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

160

Bucaramanga

Infraestructura

21 (i) 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 (RU).<



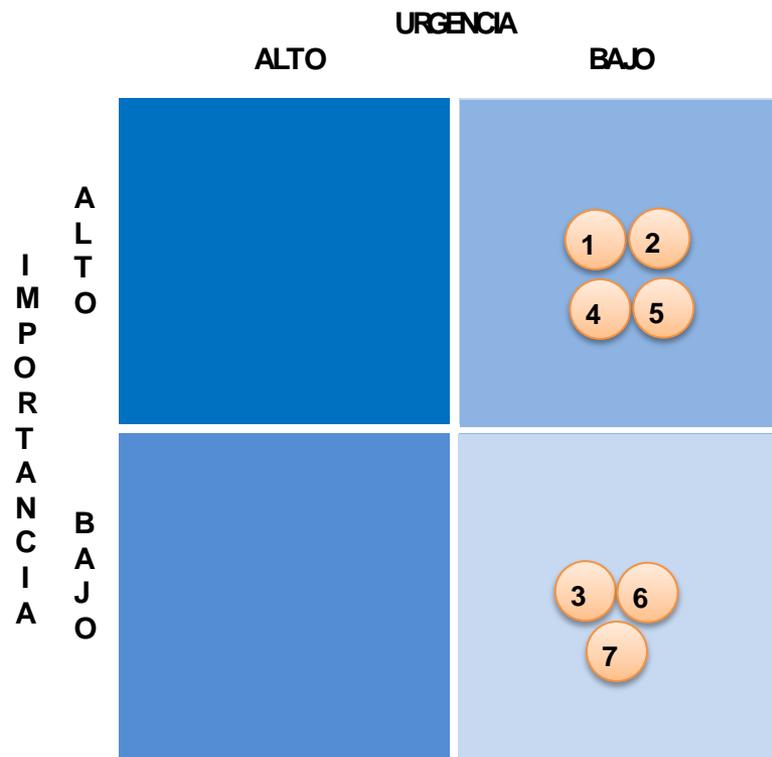
Bucaramanga

Infraestructura

21 (i) 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 (RU).

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).



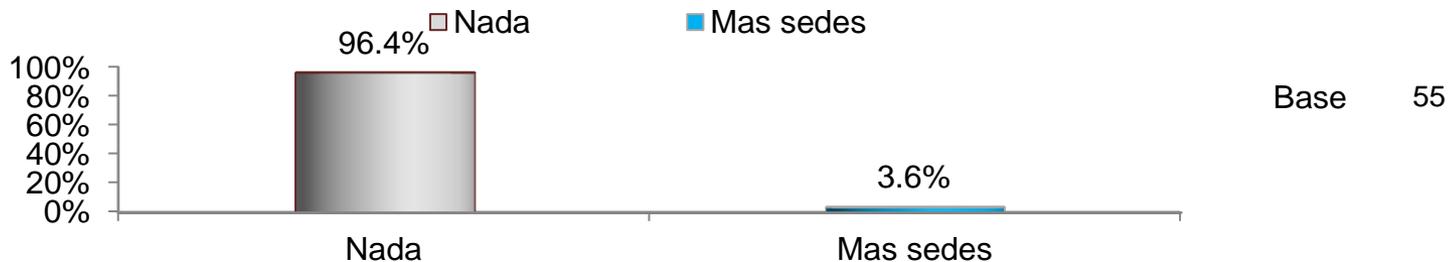
Base 55

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

Bucaramanga

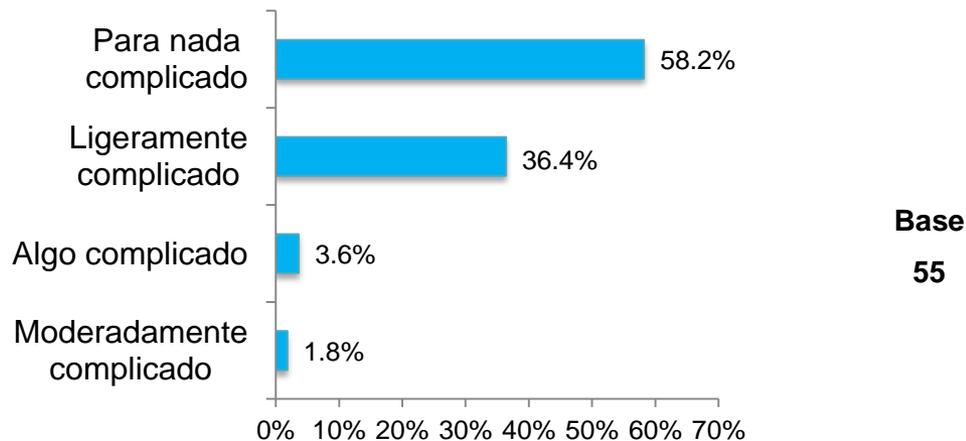
Infraestructura

36.8 (e) Hablando de las instalaciones físicas, usted que le cambiaría para que se sienta más satisfecho (RU).



www.datexco.com

37. (i) Considera que los trámites realizados en la CAPROVIMPO son:

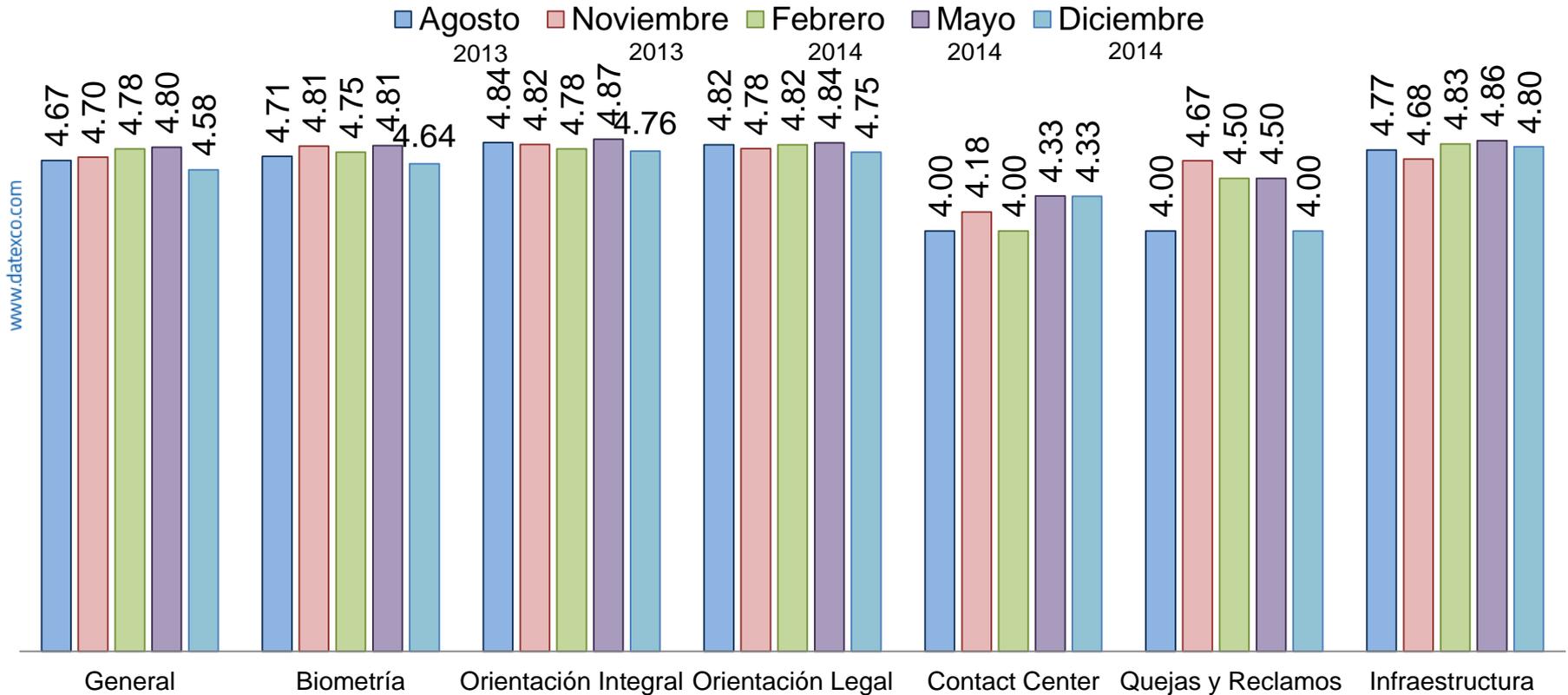


● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

Bucaramanga

Satisfacción General por proceso

Comparativo Promedio de satisfacción

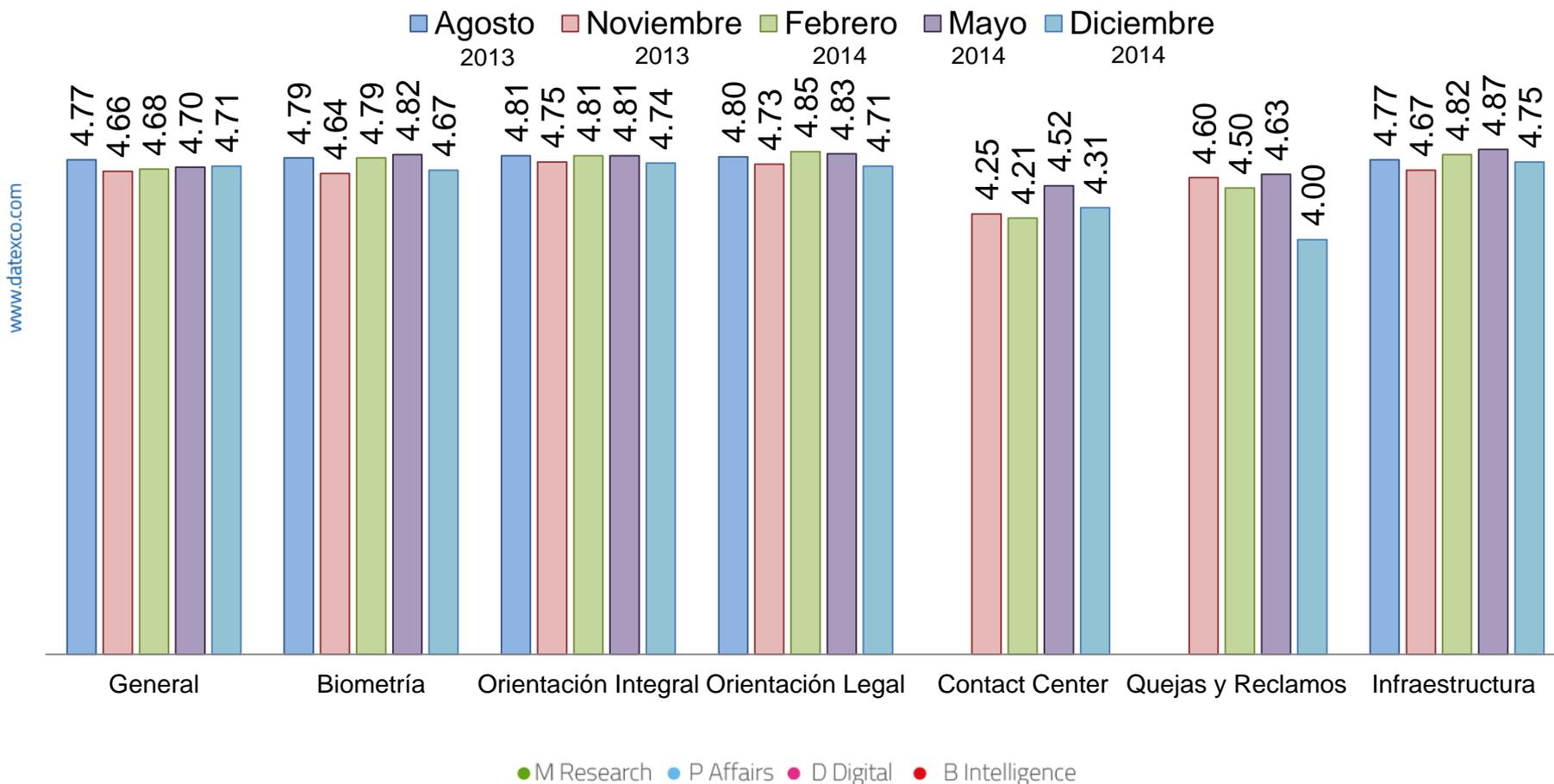


● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

Bucaramanga

Satisfacción General por proceso

Comparativo Índice de satisfacción por proceso



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

1. General

2. Satisfacción General

3. Bogotá (Sede Principal)

4. Barranquilla

5. Ibagué

6. Cartagena

7. Bucaramanga

8. Florencia

9. Medellín

10. Cali

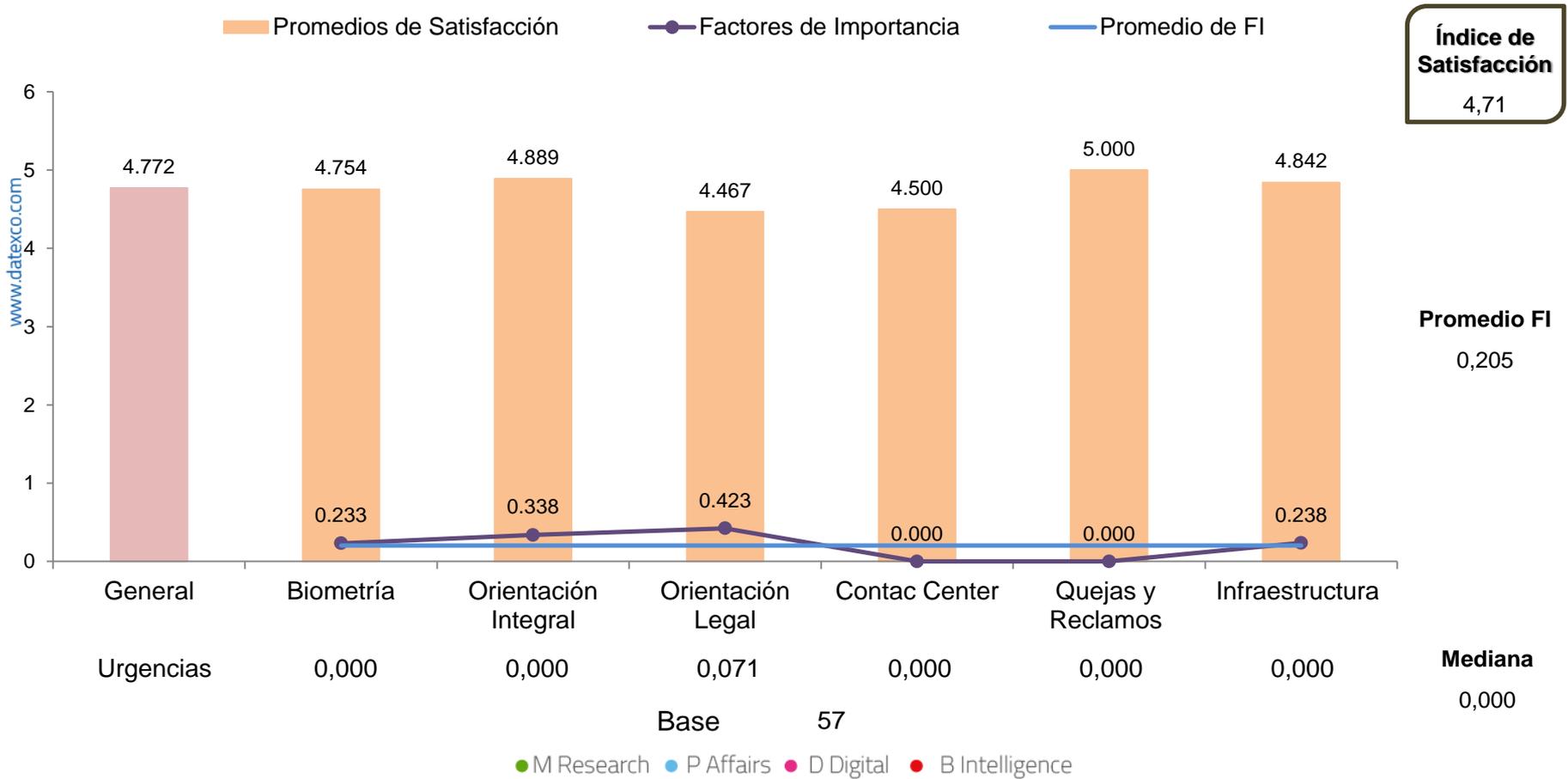
11. Venecia (Bogotá)

12. Demográficos

13. Conclusiones

Florencia

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



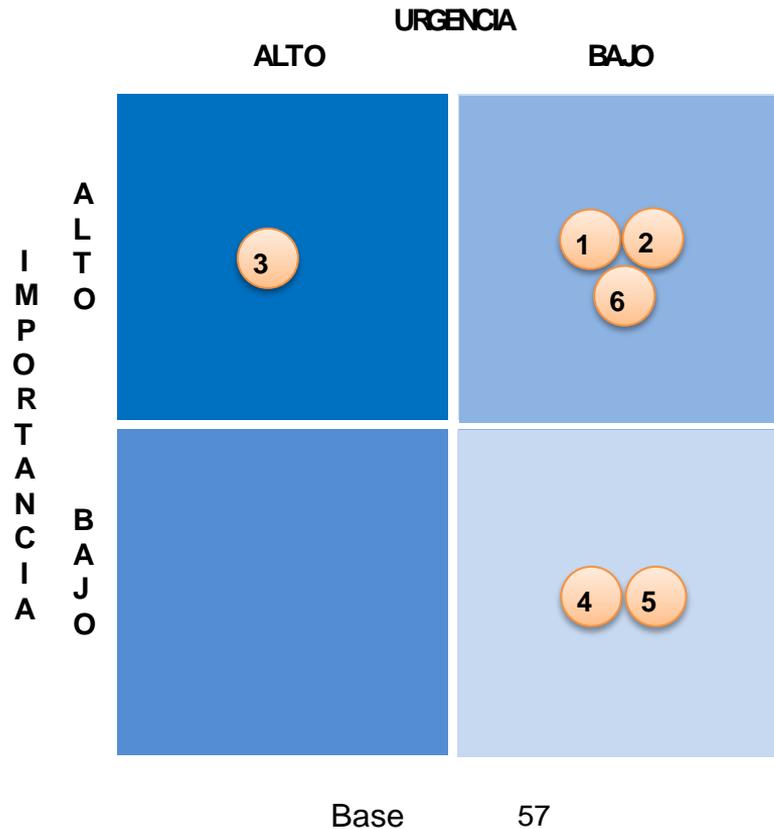
Florescia

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

www.datexco.com

Procesos:

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

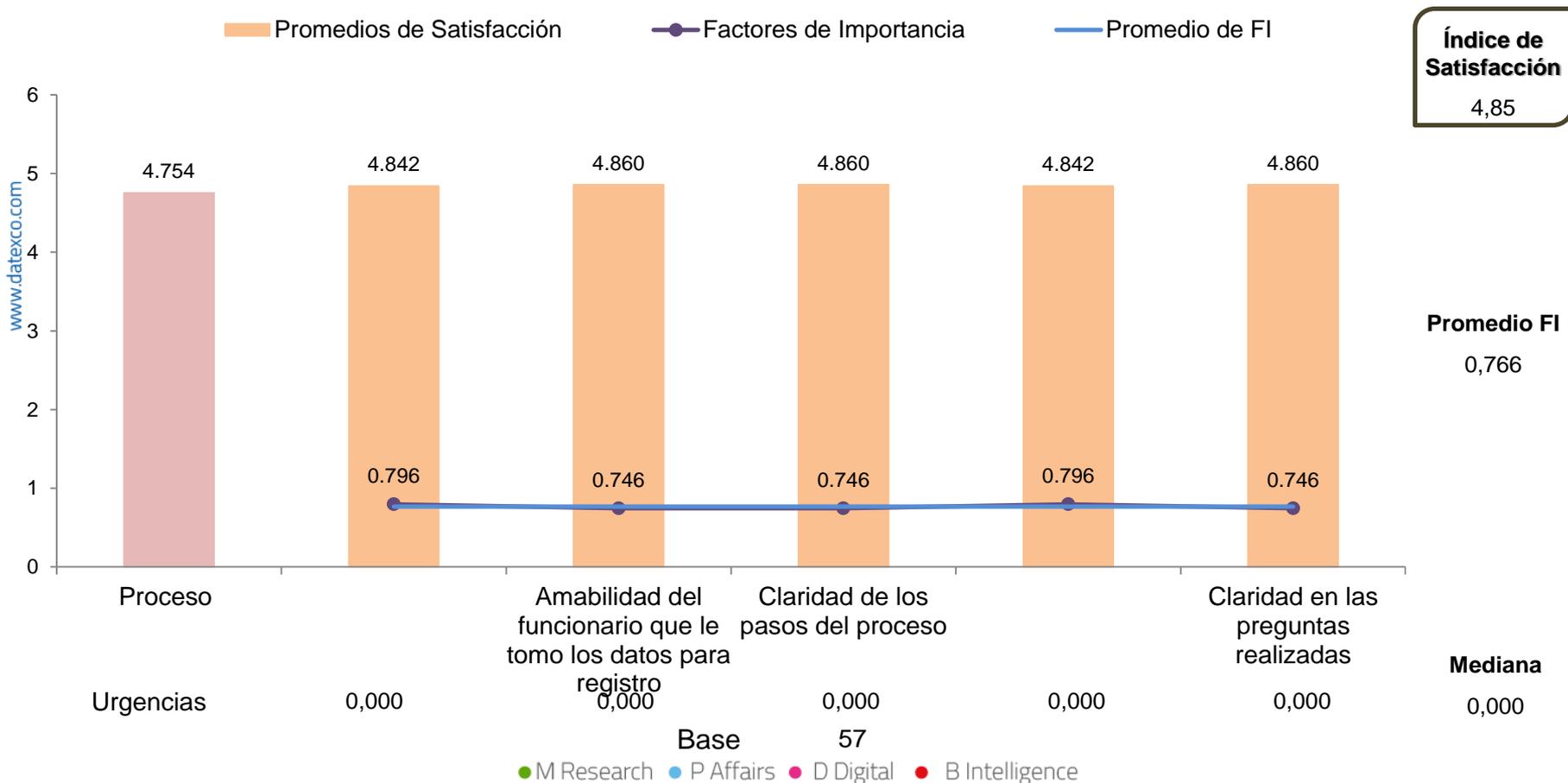


● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

Florencia

Biometría

2. (i) 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. (RU)



Florencia

Biometría

2. (i) 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. (RU)

www.datexco.com

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 toma 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.

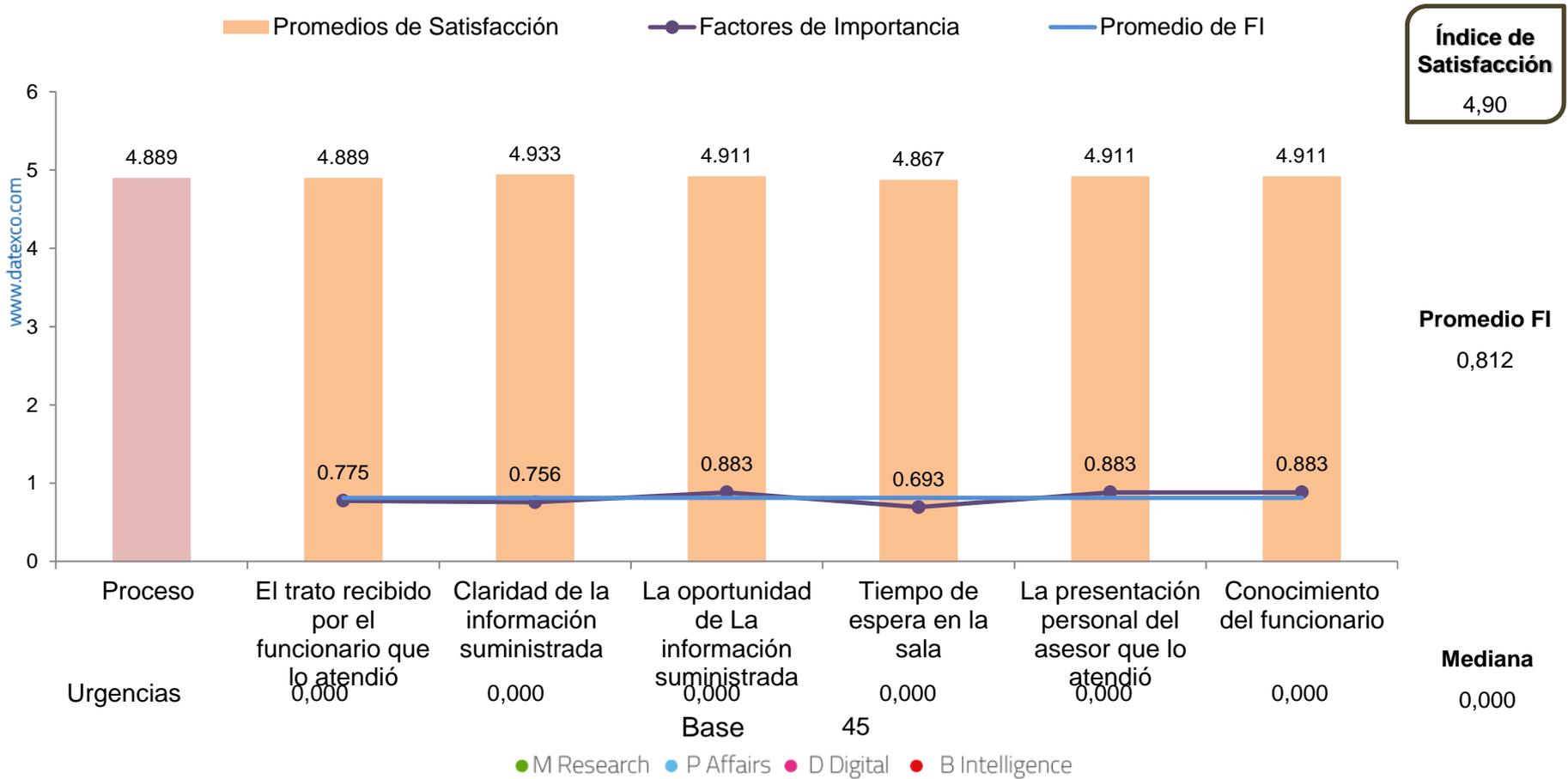


● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

Florencia

Orientación Integral

6. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).



Florencia

Orientación Integral

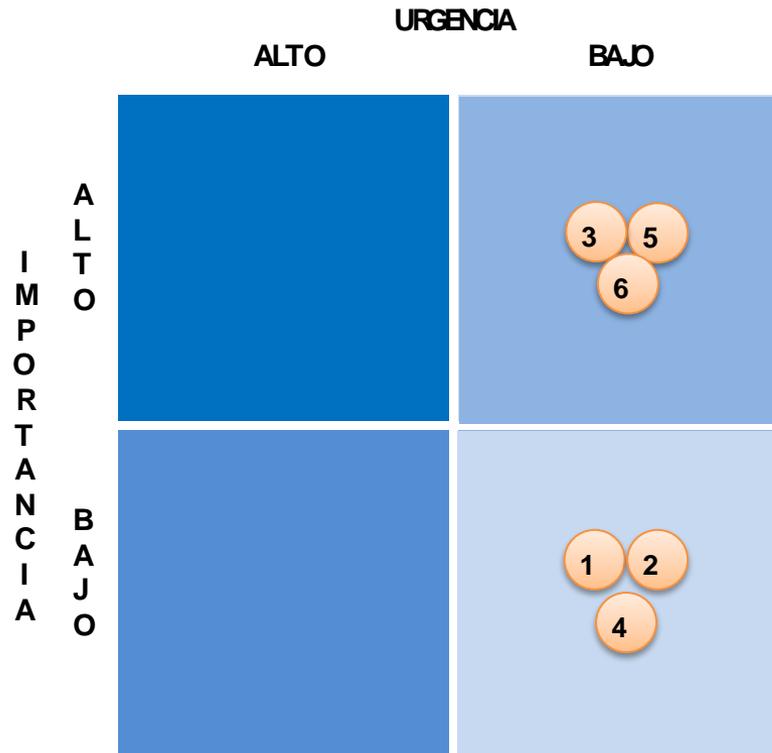
6. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el proceso de orientación INTEGRAL que le brinda CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).

www.datexco.com

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 funcioanrio



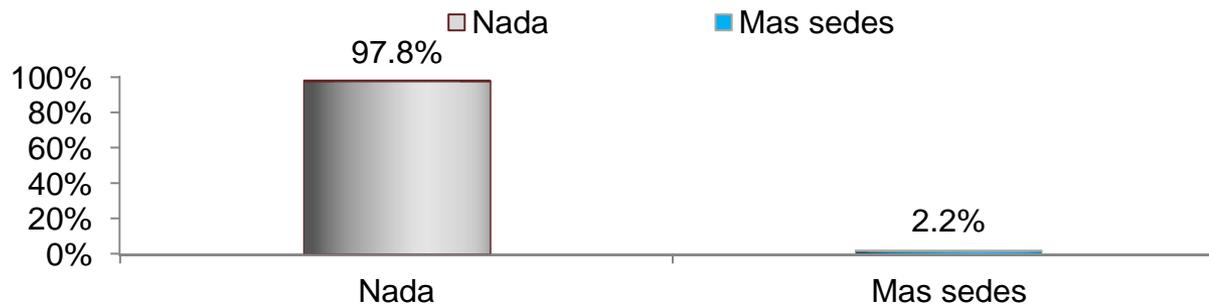
Base 45

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

Florencia

Orientación Integral

23.7 (e) Hablando del proceso de **Orientación Integral** usted qué le cambiaría para que se sienta más satisfecho (RM).



Base 45

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

173

COLOMBIA

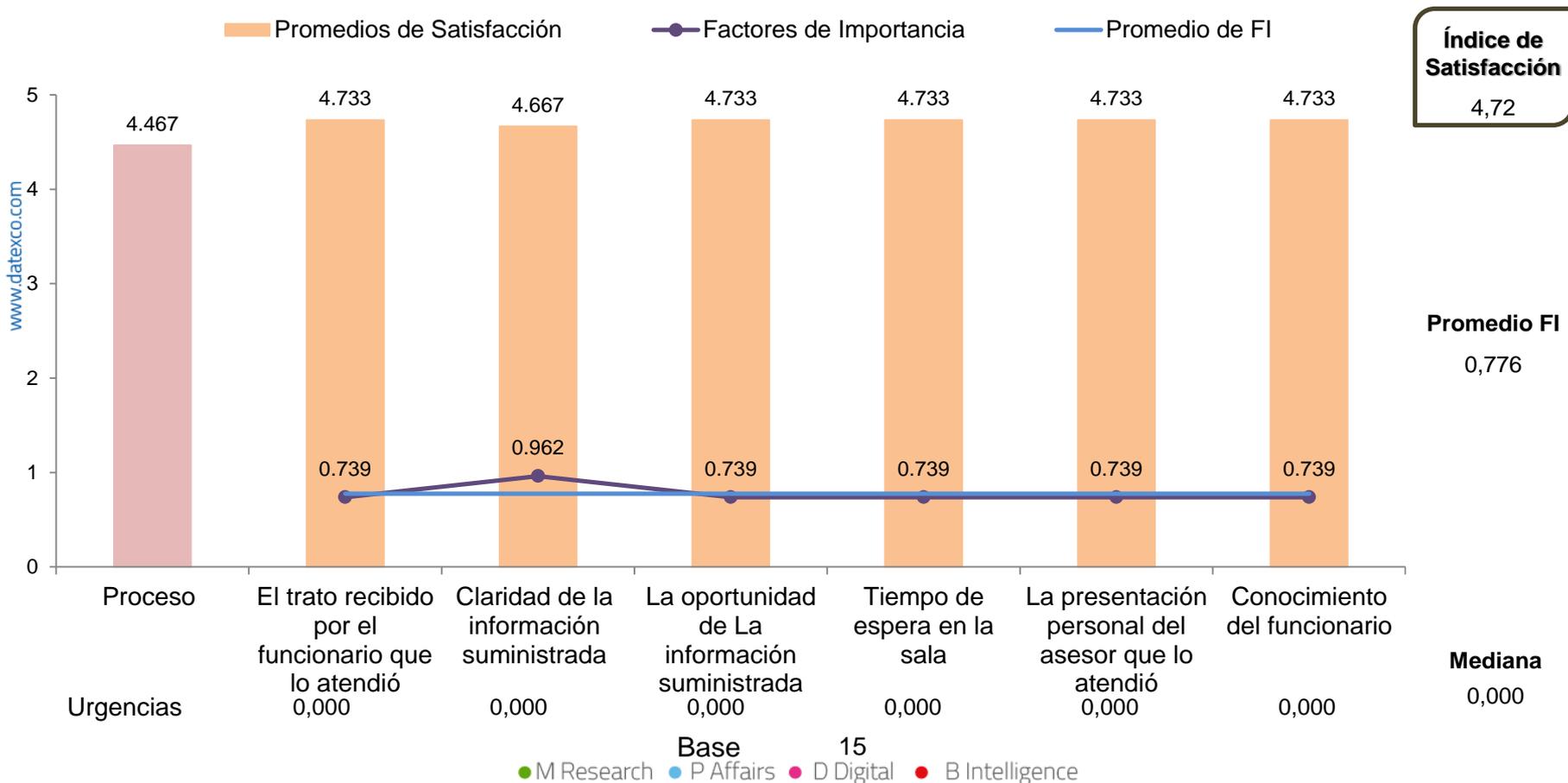
PANAMÁ

USA

Florencia

Orientación Legal

9. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).



Florencia

Orientación Legal

9. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).

Proceso: Orientación Legal

www.datexco.com

Atr1. El trato recibido por el funcionario que lo atendió

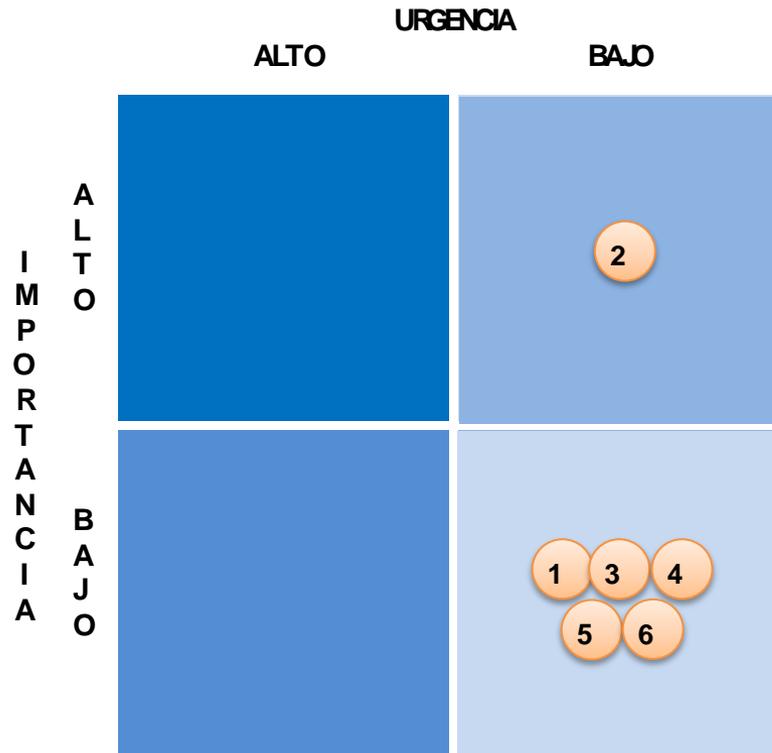
Atr2. Claridad de la información suministrada

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



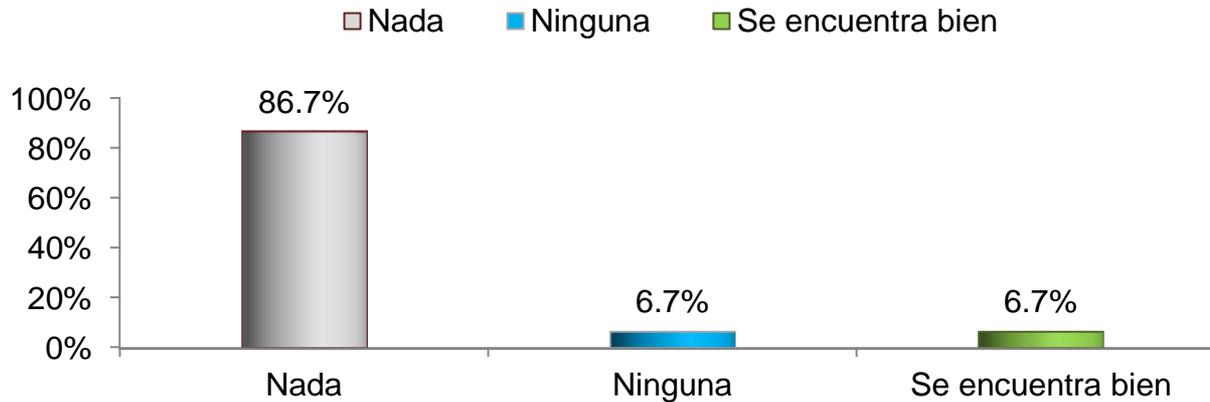
Base 15

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

Florencia

Orientación Legal

25.8 (e) Hablando del proceso de **Orientación legal** usted qué le cambiaría para que se sienta más satisfecho **(RM)**.



Base

15

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

176

COLOMBIA

PANAMÁ

USA

Florencia

Contac Center

La satisfacción de Contac Center no Corrió por tener una base inferior a 10.

Base

2

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

177

COLOMBIA

PANAMÁ

USA

Florencia

Quejas y Reclamos

La satisfacción de Quejas y Reclamos no Corrió por tener una base inferior a 10.

Base

1

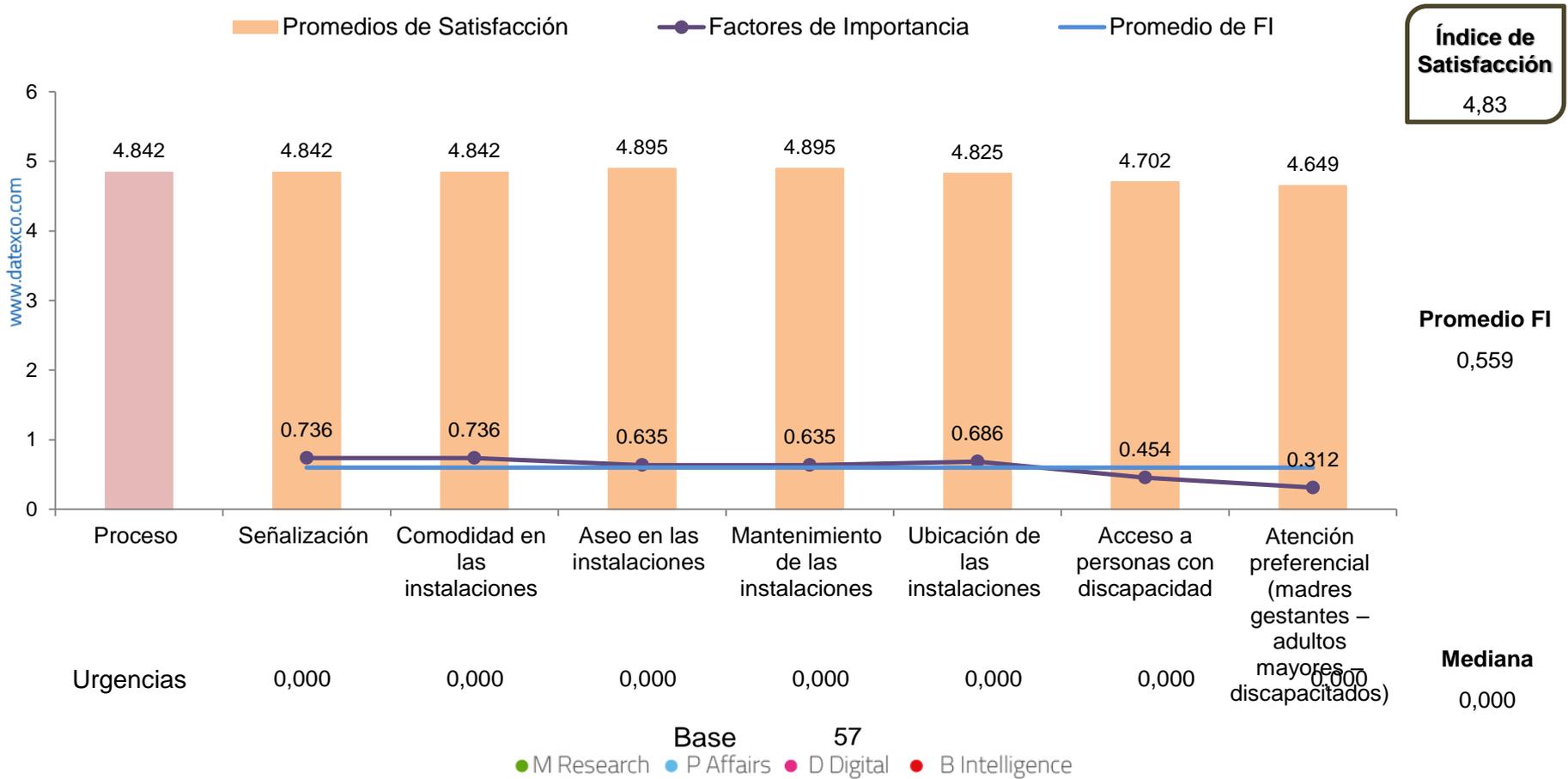
● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

178

Florescia

Infraestructura

21 (i) 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 (RU).<



Florescia

Infraestructura

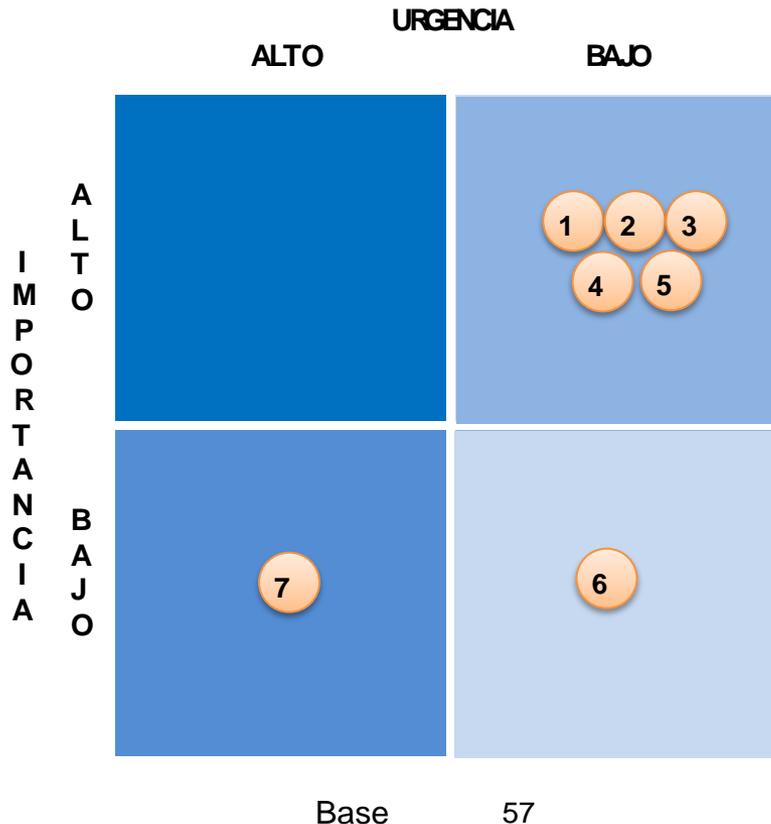
21 (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el estado de las instalaciones físicas de la sucursal donde realizó su trámite (RU).

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).

www.datexco.com



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

Florencia

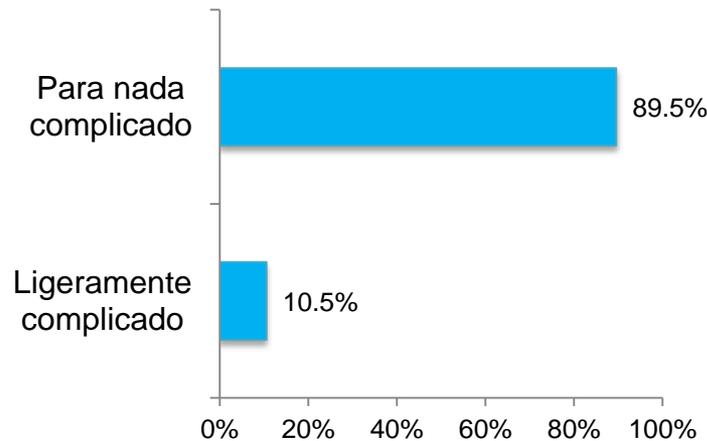
Infraestructura

36.8 (e) Hablando de las instalaciones físicas, usted que le cambiaría para que se sienta más satisfecho **(RU)**.

Cambios	%
Nada	78,9%
Acceso a discapacitados	17,5%
Limpieza	1,8%

Base
57

37. (i) Considera que los trámites realizados en la CAPROVIMPO son:



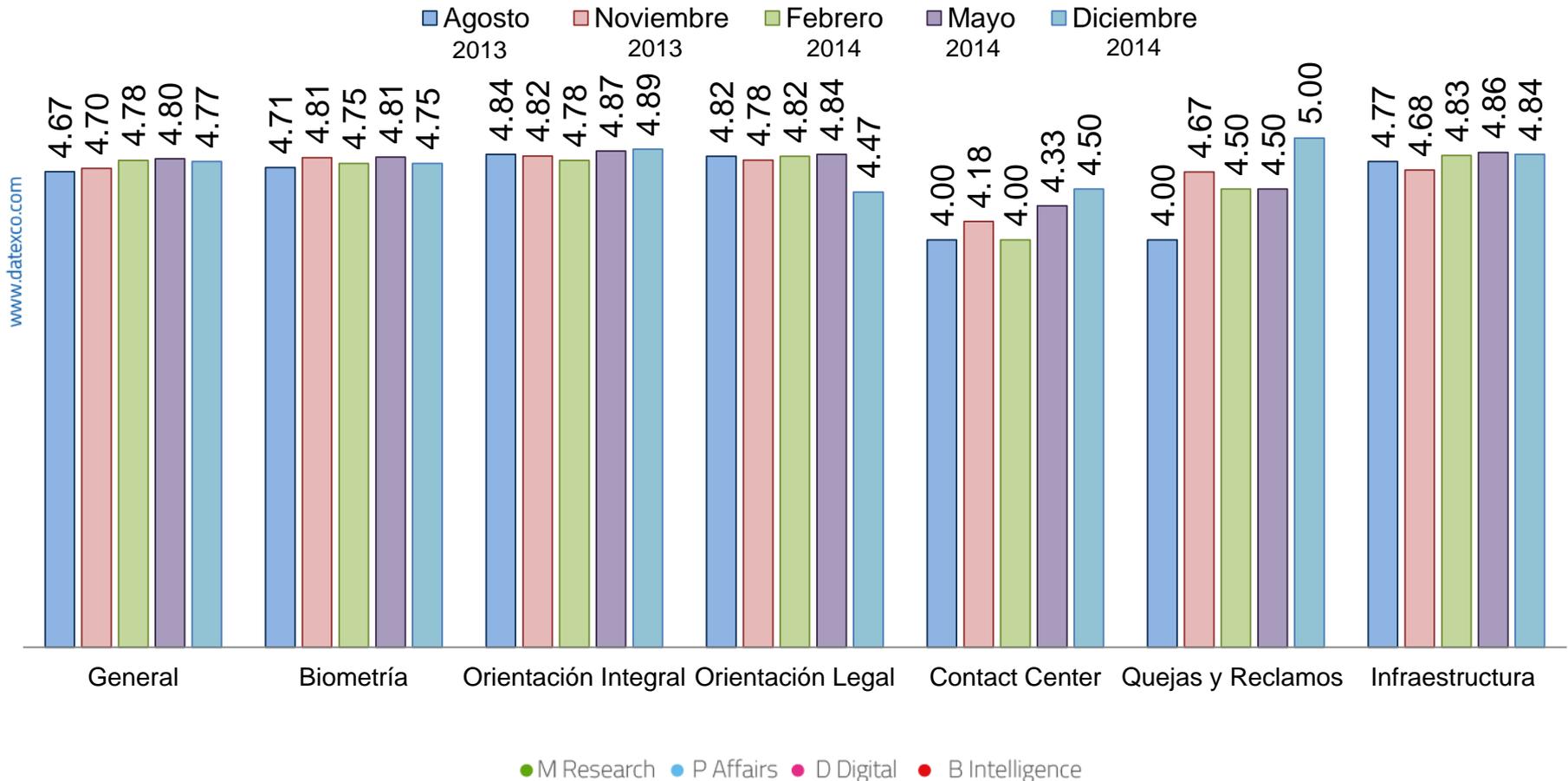
Base
57

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

Florencia

Satisfacción General por proceso

Comparativo Promedio de satisfacción

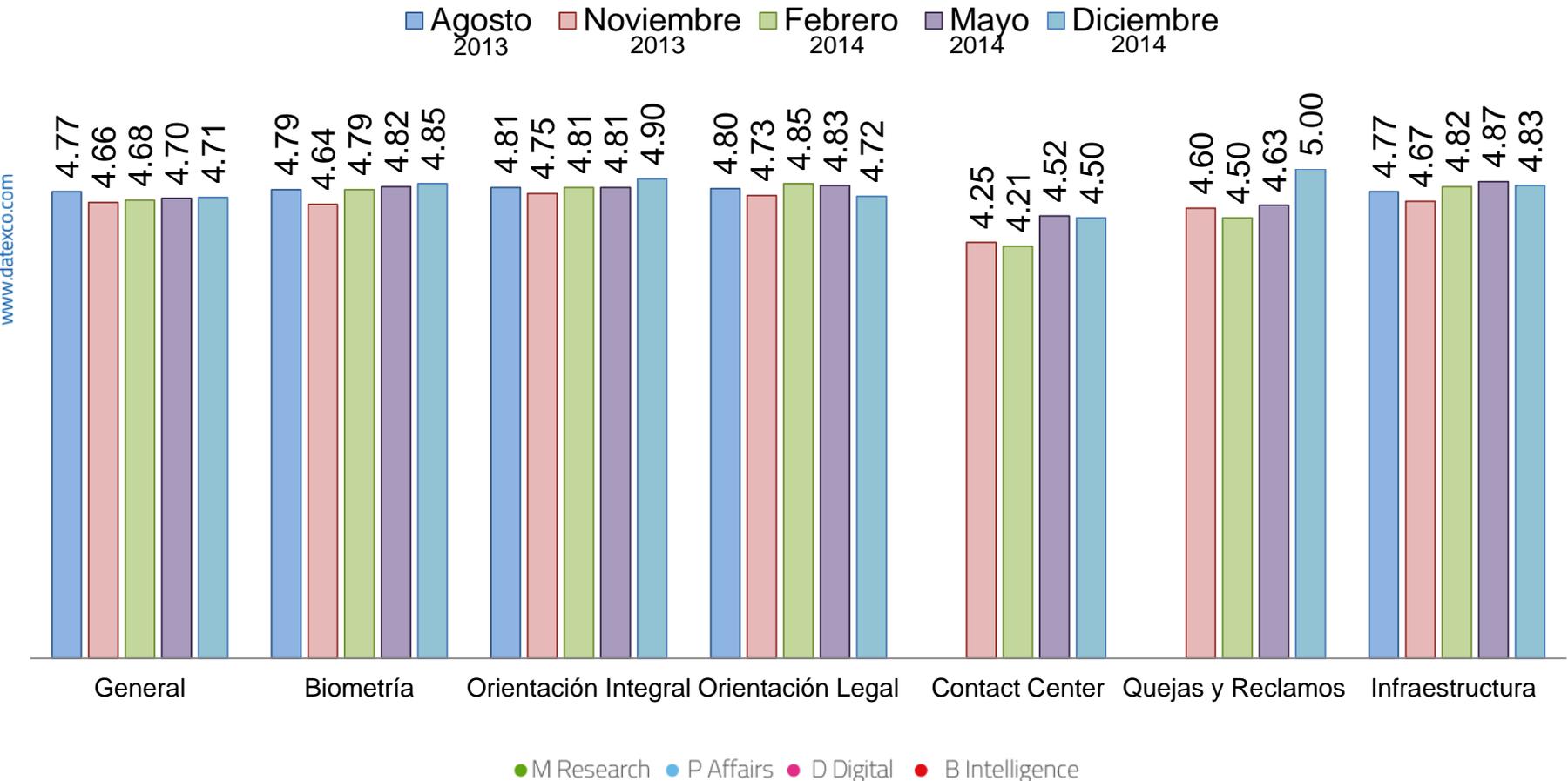


● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

Florencia

Satisfacción General por proceso

Comparativo Índice de satisfacción por proceso



www.datexco.com

1. General

2. Satisfacción General

3. Bogotá (Sede Principal)

4. Barranquilla

5. Ibagué

6. Cartagena

7. Bucaramanga

8. Florencia

9. Medellín

10. Cali

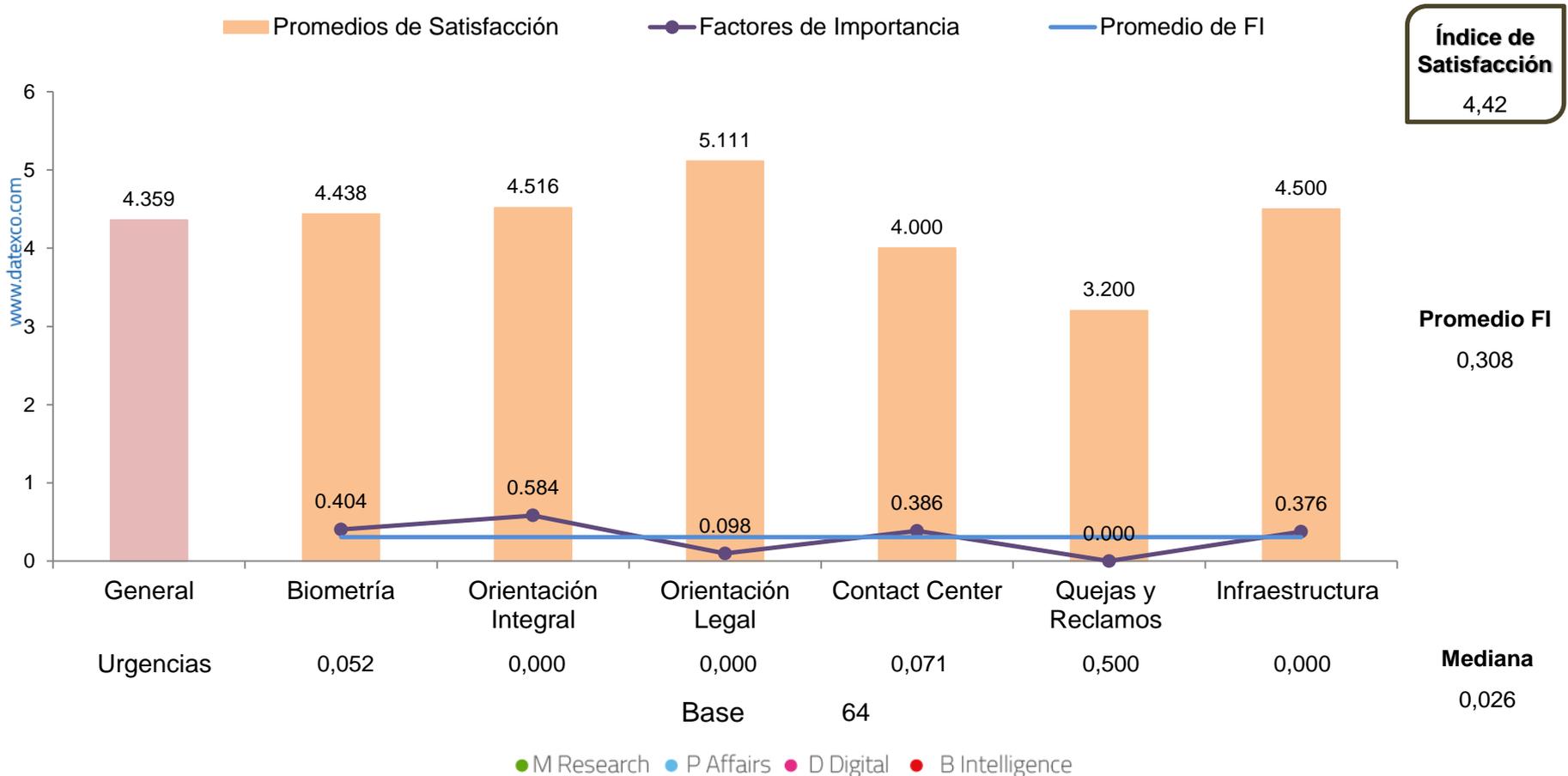
11. Venecia (Bogotá)

12. Demográficos

13. Conclusiones

Medellin

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**



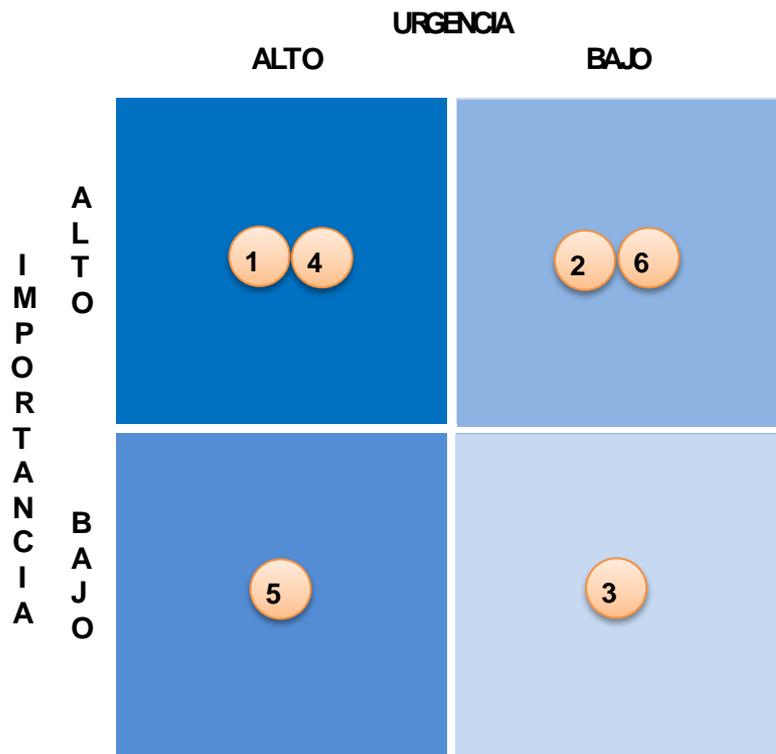
Medellin

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

www.datexco.com

Procesos:

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



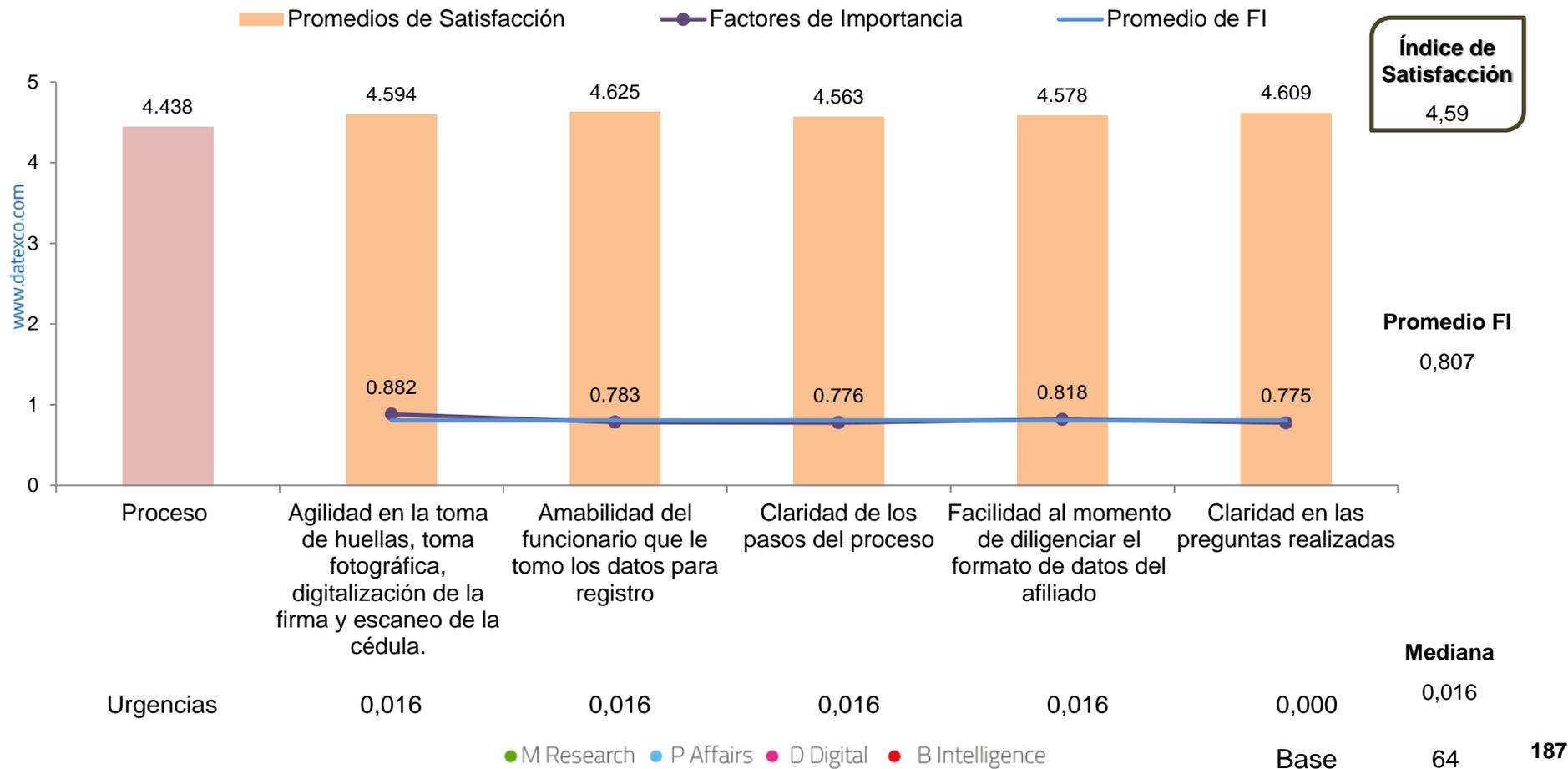
Base 64

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

Medellin

Biometría

2. (i) 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. (RU)



Medellin

Biometría

2. (i) 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. (RU)

Proceso: Biometría

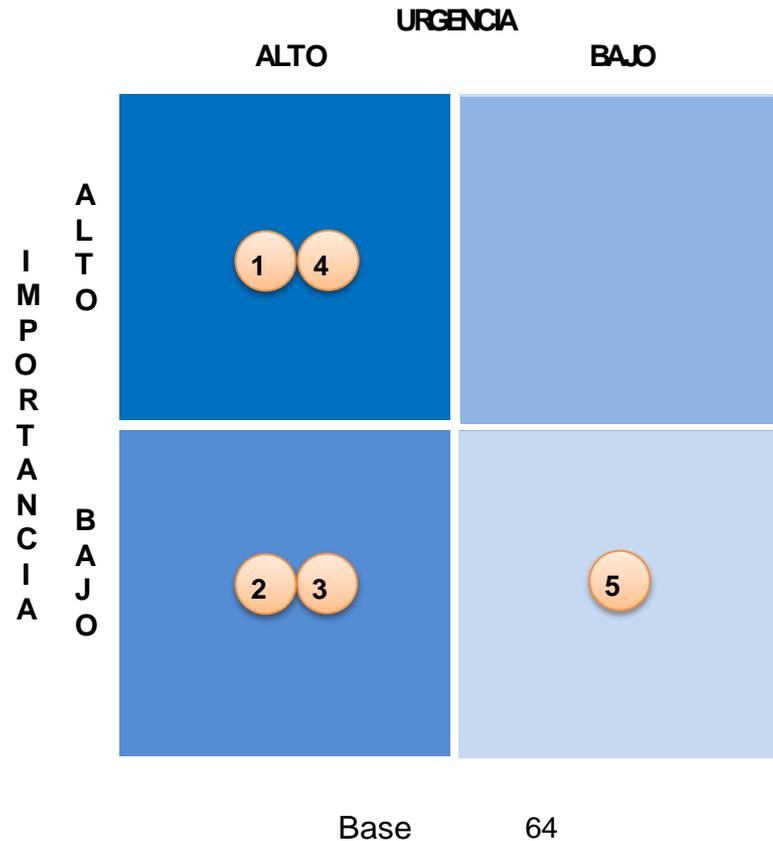
Atr1. Agilidad en la toma de: huellas, toma fotográfica, digitalización de la firma y escaneo de la cédula.

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.



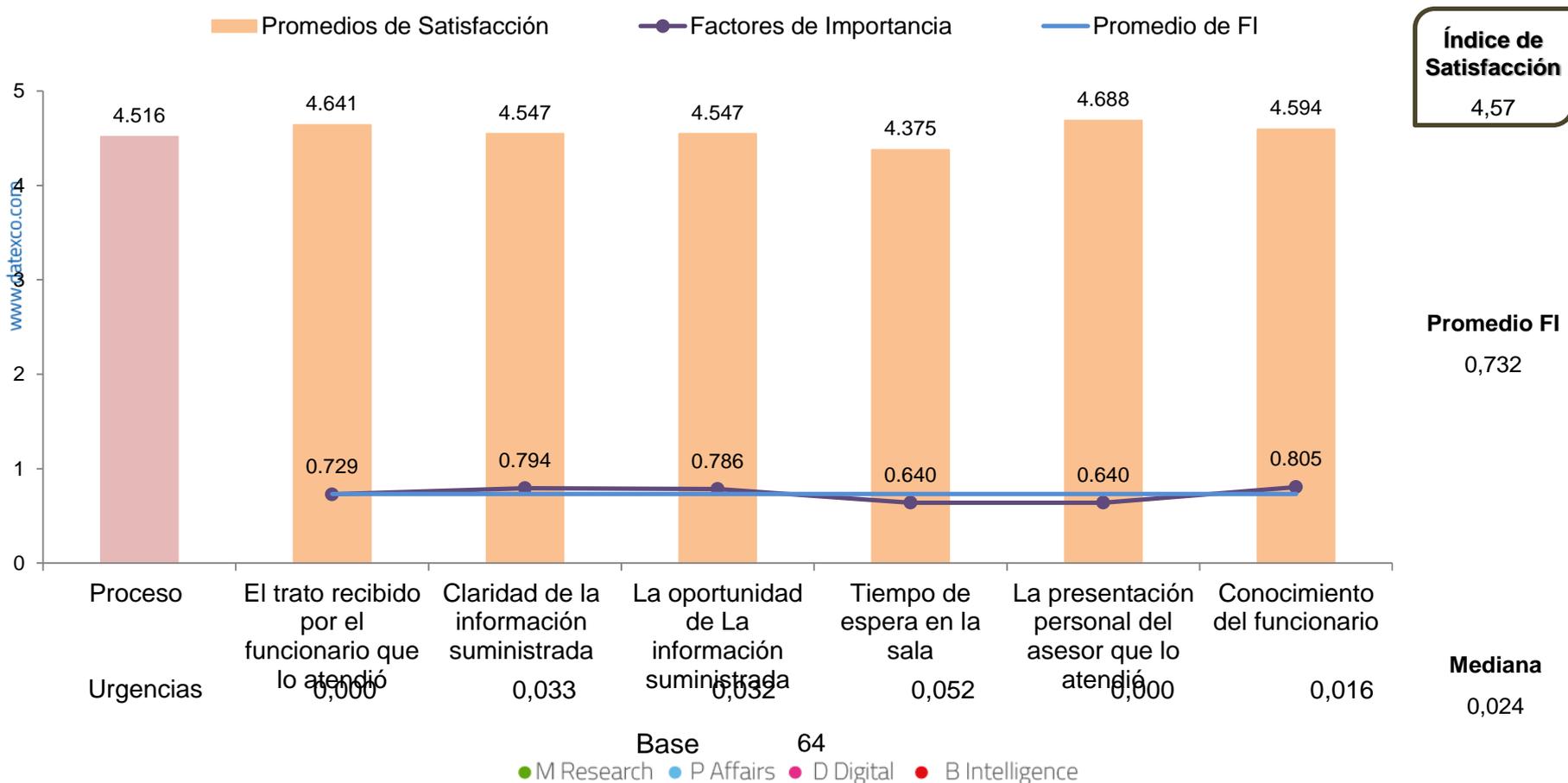
● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

www.datexco.com

Medellin

Orientación Integral

6. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).



Medellin

Orientación Integral

6. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).

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

www.datexco.com

Medellin

Orientación Integral

23.7 (e) Hablando del proceso de **Orientación Integral** usted qué le cambiaría para que se sienta más satisfecho (RM).

Cambios	%
No Responde	62,5%
Nada	14,1%
Se encuentra bien	10,9%
Mejor orientación	4,7%
Mayor agilidad	3,1%
Mas sedes	1,6%
Mas orden	1,6%
Otros	1,6%

Base

64

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

191

COLOMBIA

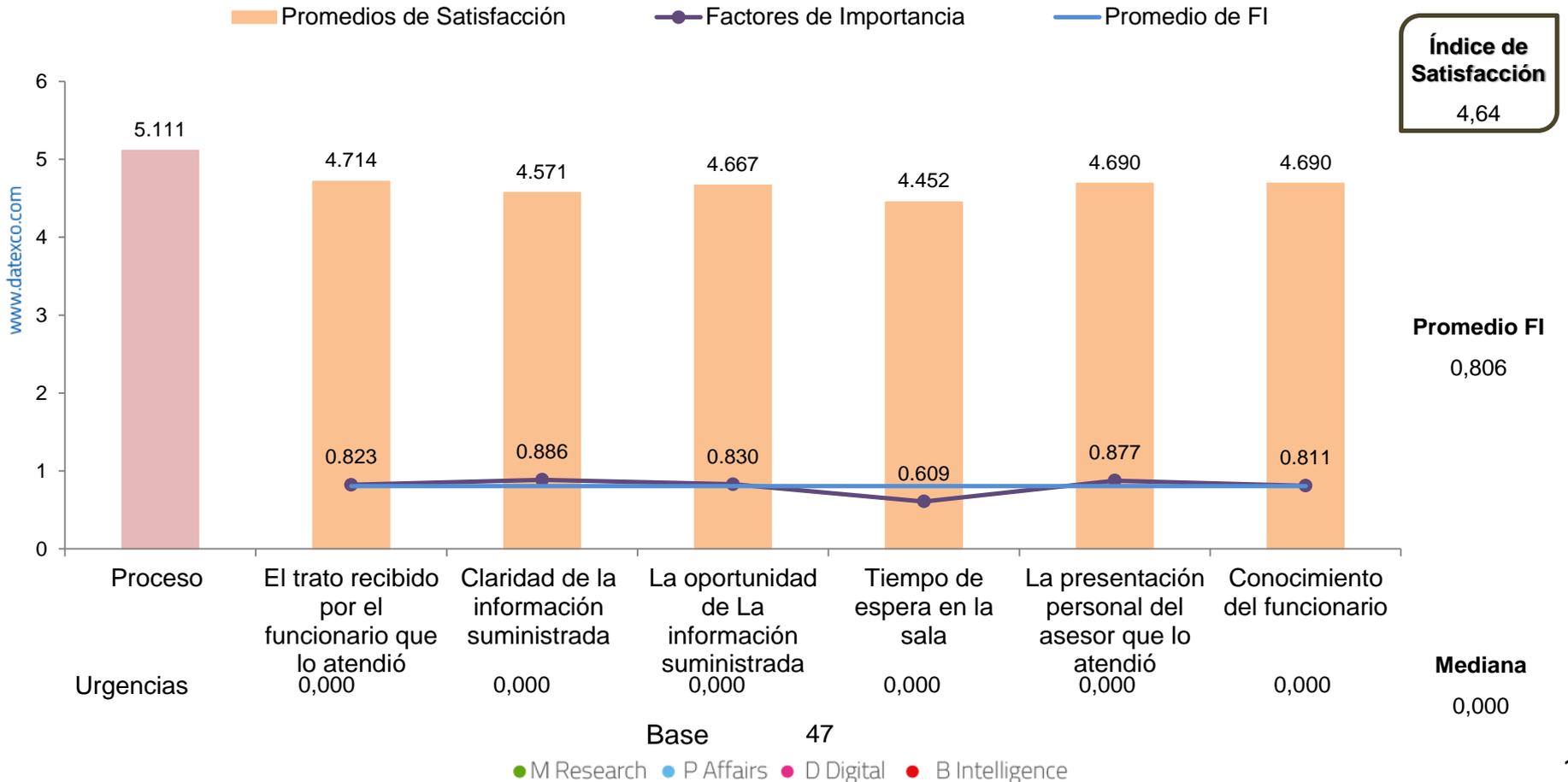
PANAMÁ

USA

Medellin

Orientación Legal

9. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).



Medellin

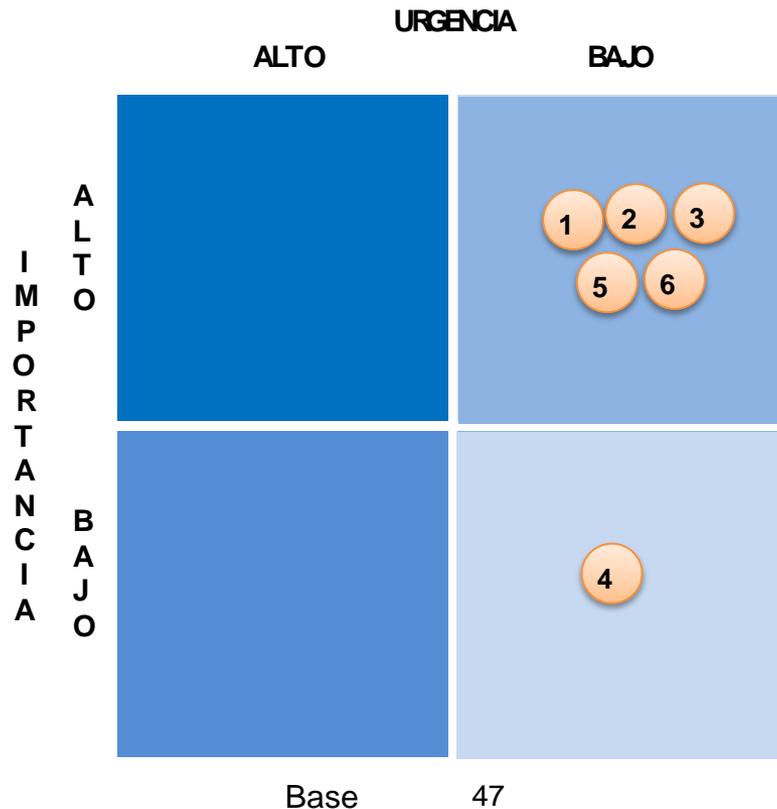
Orientación Legal

9. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).

Proceso: Orientación Legal

www.datexco.com

- 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

Medellin

Orientación Legal

25.8 (e) Hablando del proceso de **Orientación legal** usted qué le cambiaría para que se sienta más satisfecho **(RM)**.

Cambios	%
No Responde	54,8%
Nada	28,6%
Se encuentra bien	7,1%
Que sea mas rapida la atencion	4,8%
Mejor orientación	4,8%

Base

42

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

194

COLOMBIA

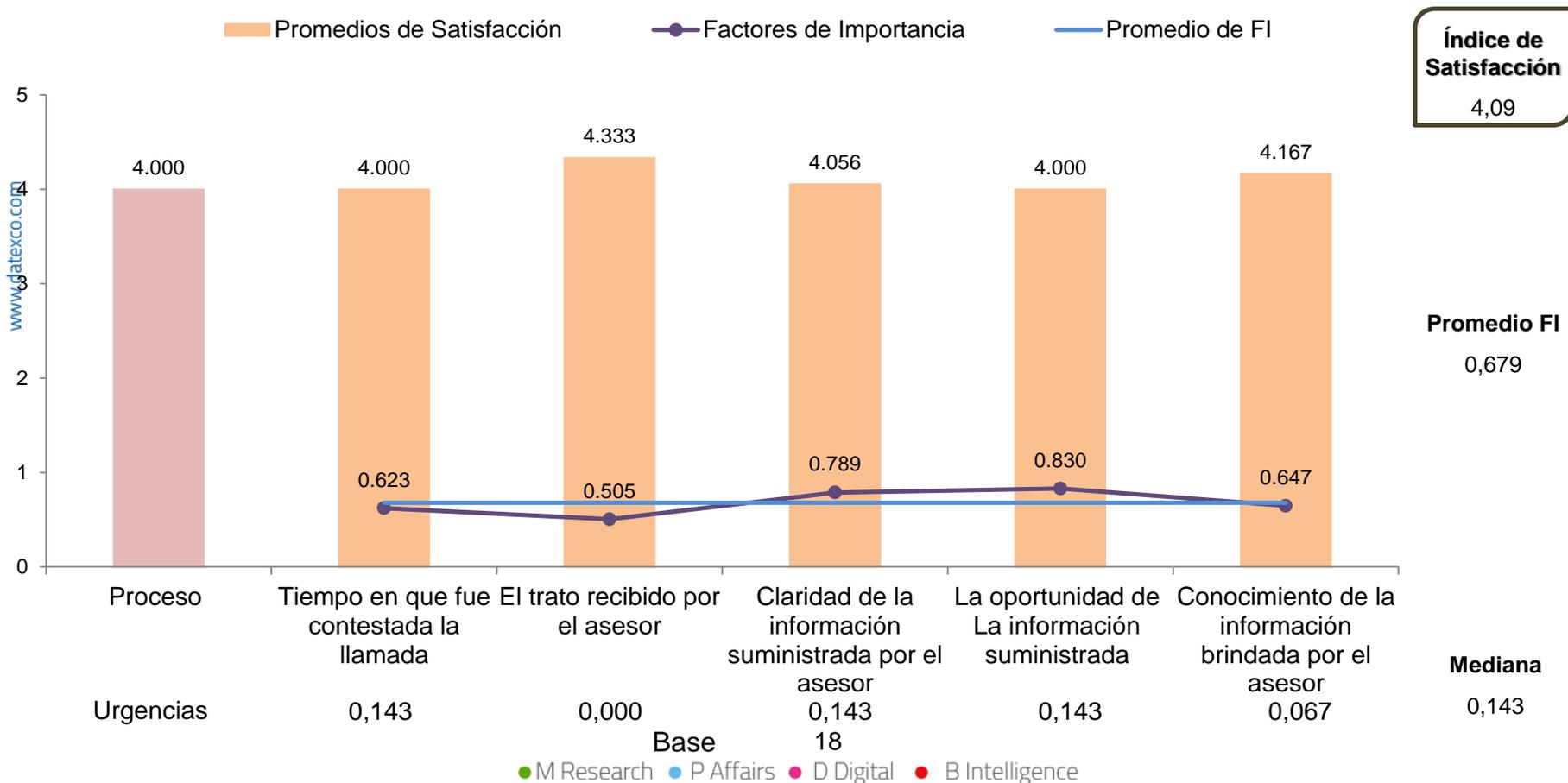
PANAMÁ

USA

Medellin

Contact Center

13. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el **Contact Center (RU)**



Medellin

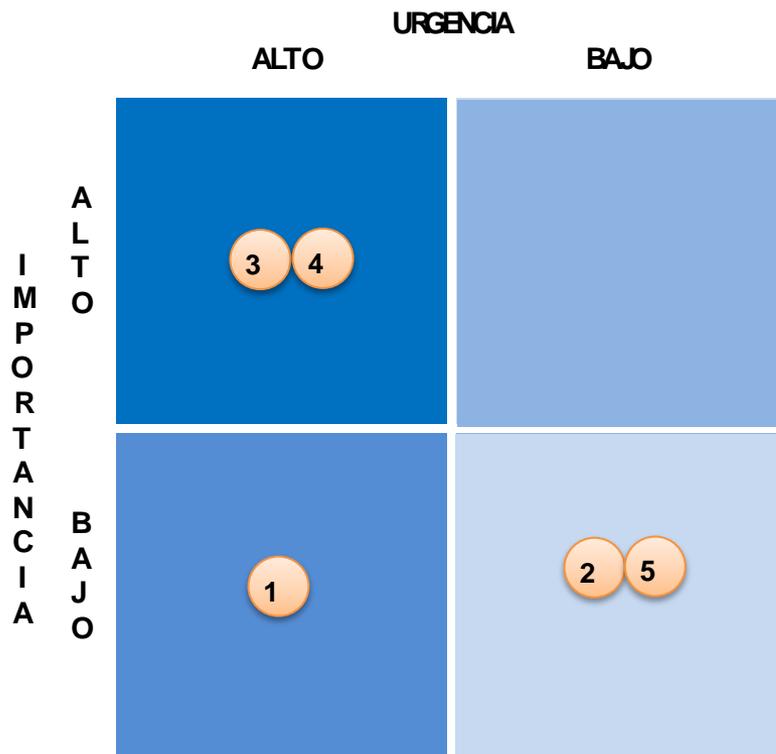
Contact Center

13. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el **Contact Center (RU)**

www.datexco.com

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



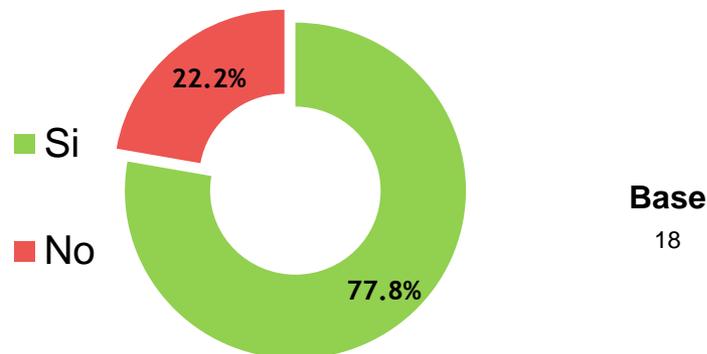
Base 18

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

Medellin

Contact Center

29. (e) Usted considera que los documentos solicitados en el Call Center son los mismos que los solicitados en la orientación integral y /o Legal **(RU)**.



30. (e) 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 **(RM)**.

Aspectos	%
No Responde	33,3%
Mas claridad en la información	22,2%
Menor tiempo en respuesta	16,7%
Ninguno	11,1%
Nada	5,6%
Mucho tiempo en generar solución	5,6%
Otros	5,6%

Base
18

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

Medellin

Quejas y Reclamos

La satisfacción de Quejas y Reclamos no Corrió por tener una base inferior a 10.

Base

5

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

198

COLOMBIA

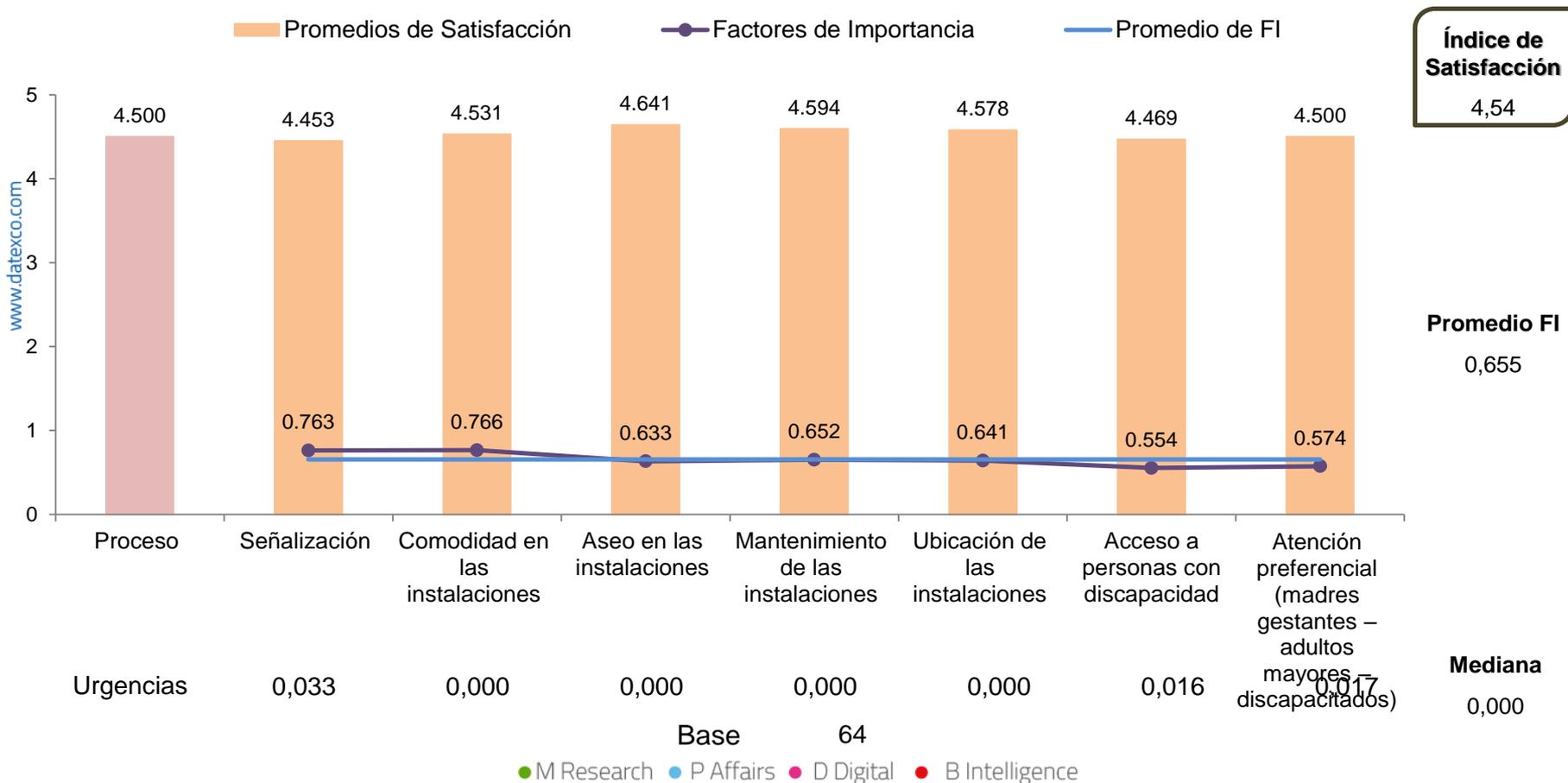
PANAMÁ

USA

Medellin

Infraestructura

21 (i) 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 (RU).<



Medellin

Infraestructura

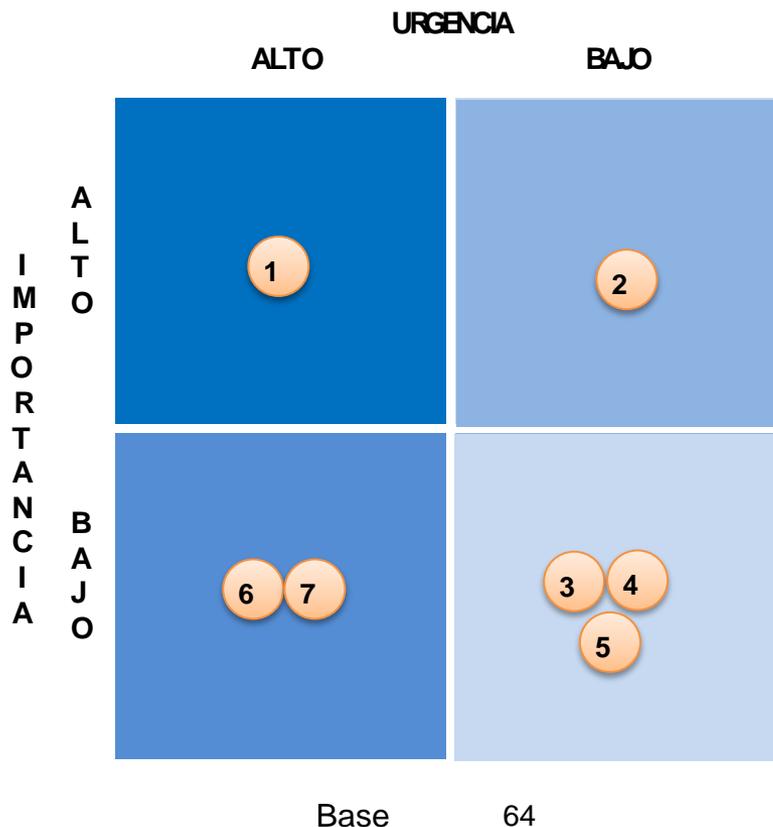
21 (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el estado de las instalaciones físicas de la sucursal donde realizó su trámite (RU).

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).

www.datexco.com



Base 64

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

Medellin

Infraestructura

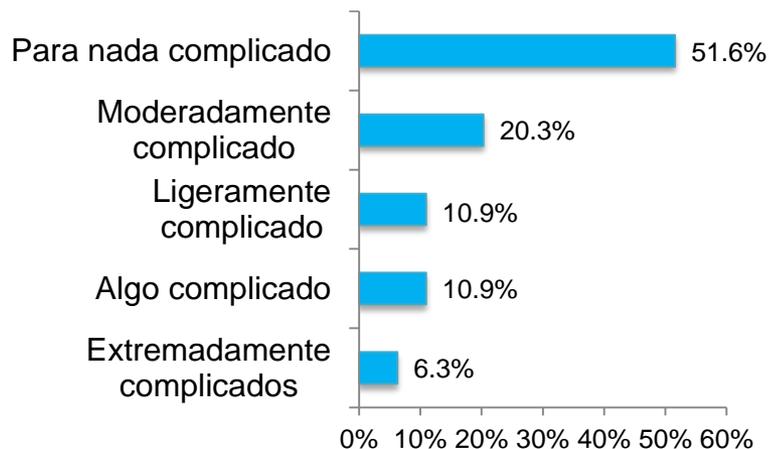
36.8 (e) Hablando de las instalaciones físicas, usted que le cambiaría para que se sienta más satisfecho **(RU)**.

Cambios	%
No Responde	59,4%
Nada	18,8%
Ampliación de las sedes	10,9%
Atencion al cliente	3,1%
Señalización	3,1%
Acceso a discapacitados	1,6%
Servicio de cafetería	1,6%
Otros	1,6%

Base

64

37. (i) Considera que los trámites realizados en la CAPROVIMPO son:



Base

64

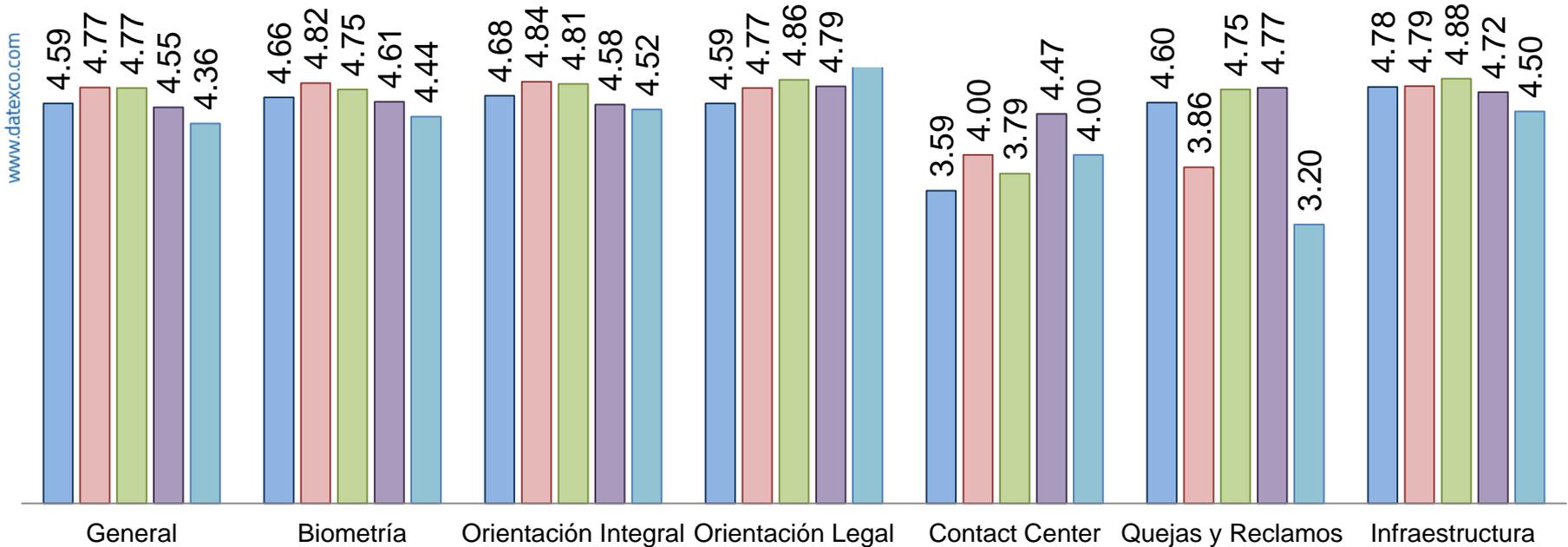
● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

Medellín

Satisfacción General por proceso

Comparativo Promedio de satisfacción

■ Agosto 2013 ■ Noviembre 2013 ■ Febrero 2014 ■ Mayo 2014 ■ Diciembre 2014



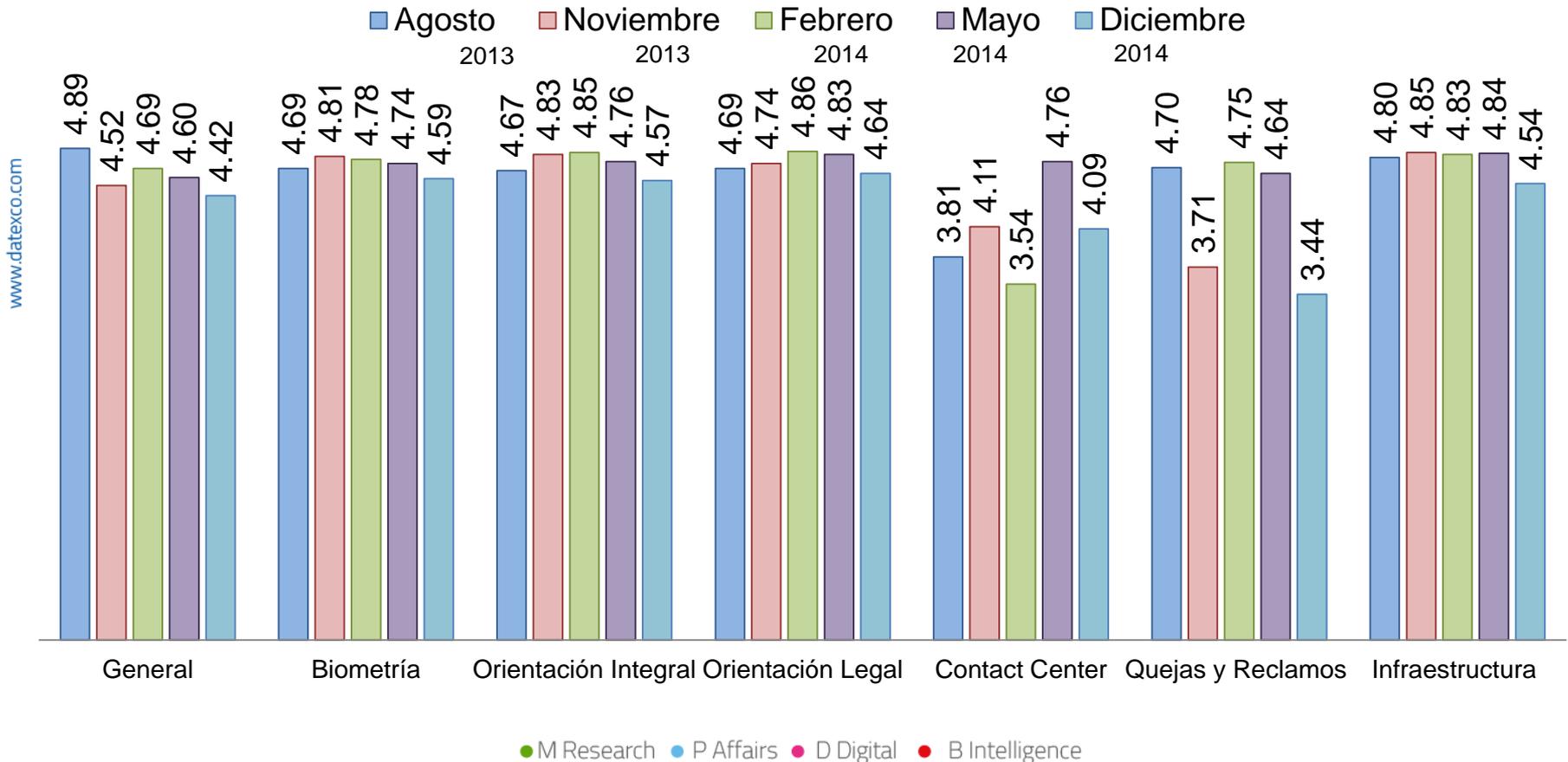
www.datexco.com

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

Medellín

Satisfacción General por proceso

Comparativo Índice de satisfacción por proceso



www.datexco.com

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

1. General

2. Satisfacción General

3. Bogotá (Sede Principal)

4. Barranquilla

5. Ibagué

6. Cartagena

7. Bucaramanga

8. Florencia

9. Medellín

10. Cali

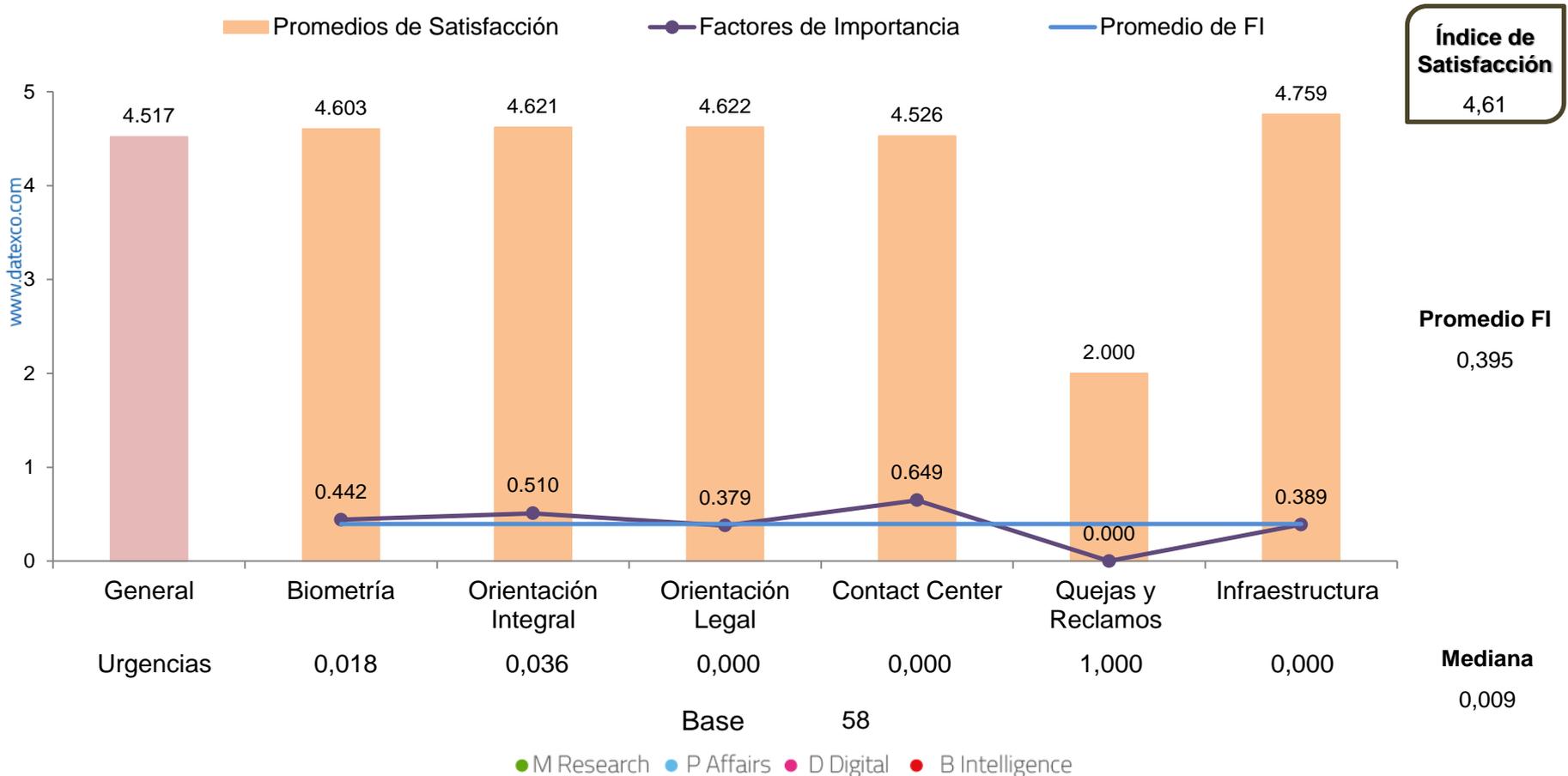
11. Venecia (Bogotá)

12. Demográficos

13. Conclusiones

Cali

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**



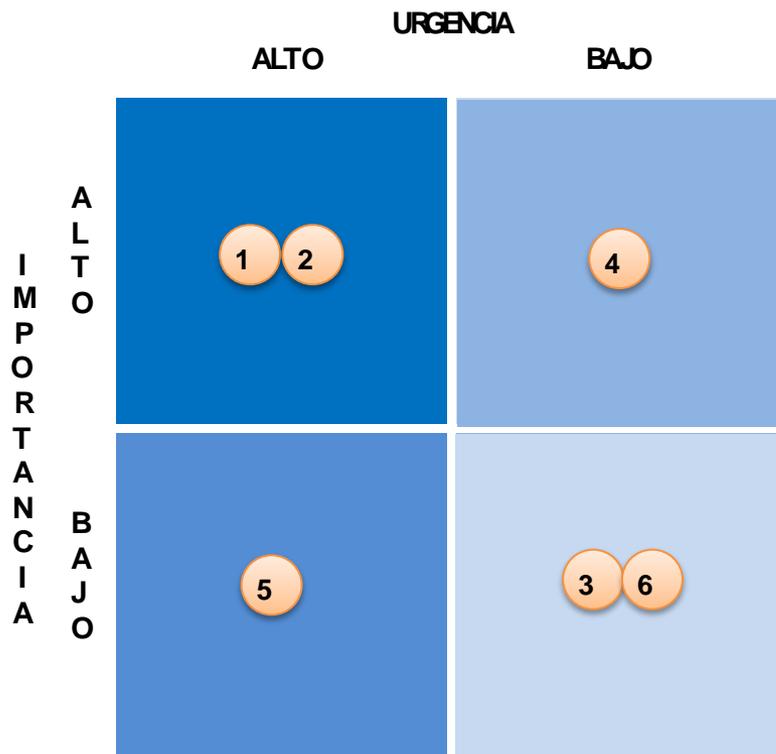
Cali

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

www.datexco.com

Procesos:

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



Base 58

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

Cali

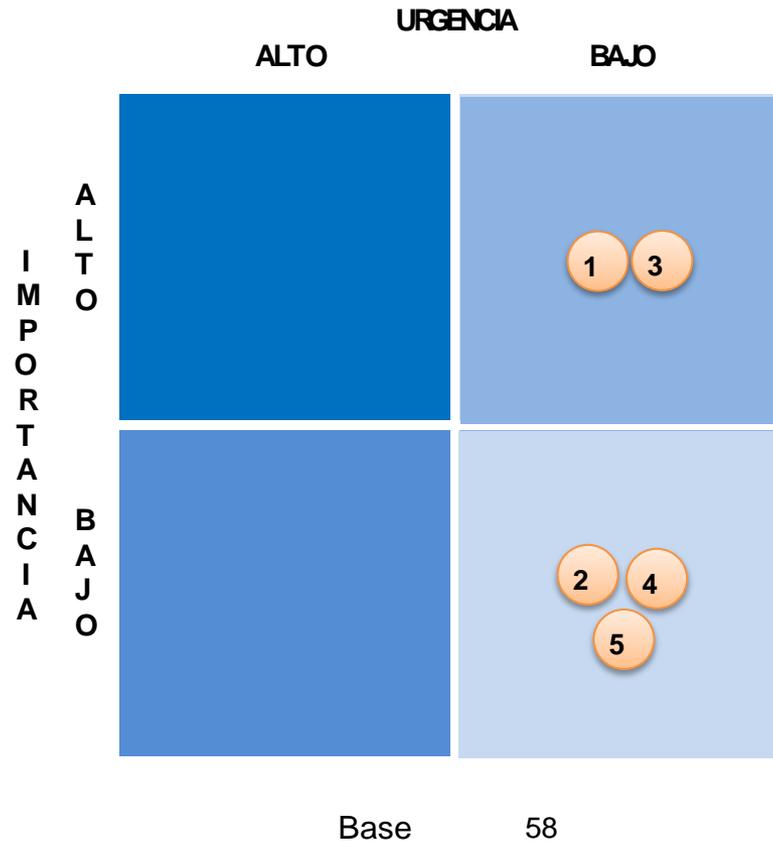
Biometría

2. (i) 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. (RU)

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.

www.datexco.com

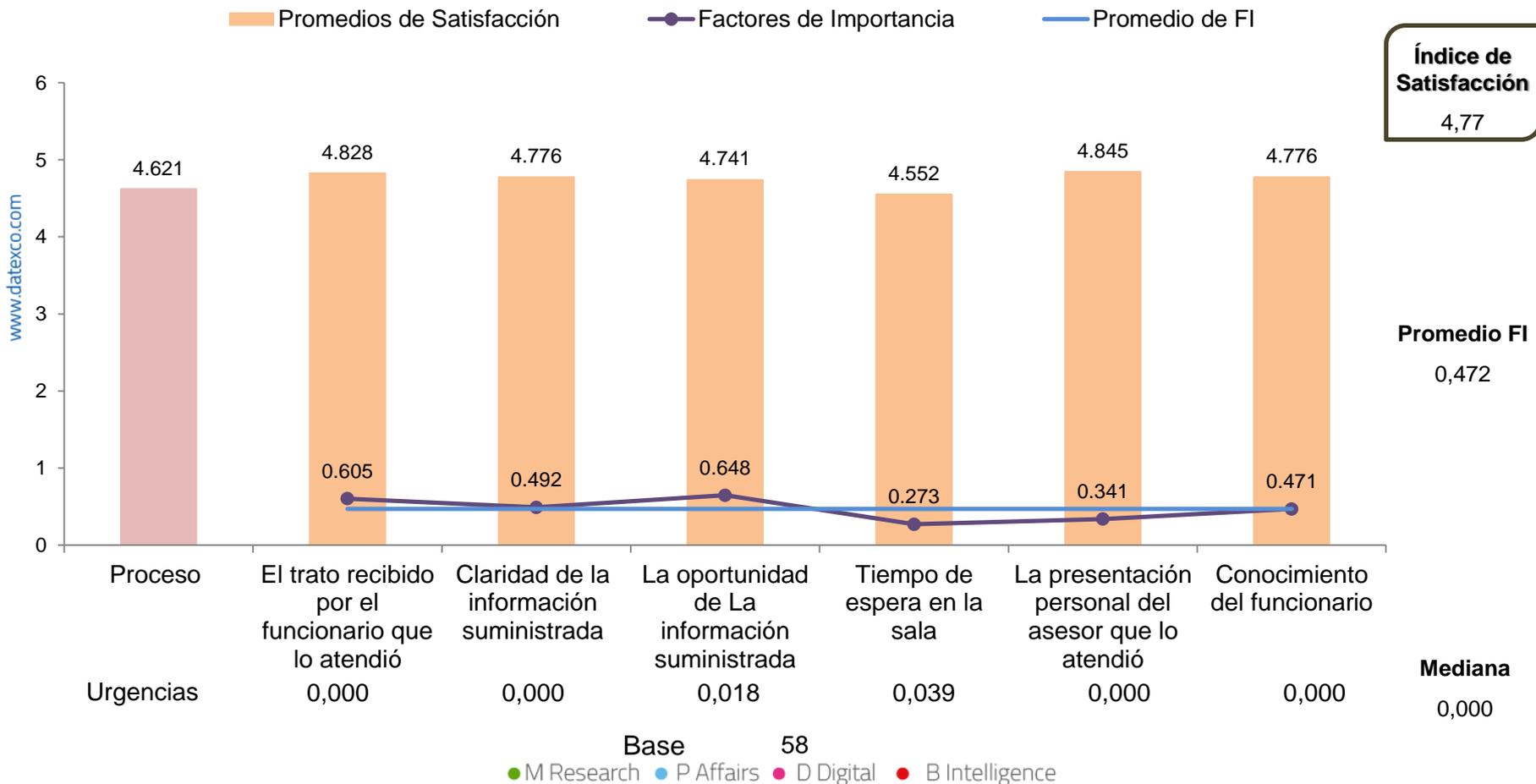


● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

Cali

Orientación Integral

6. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).



Cali

Orientación Integral

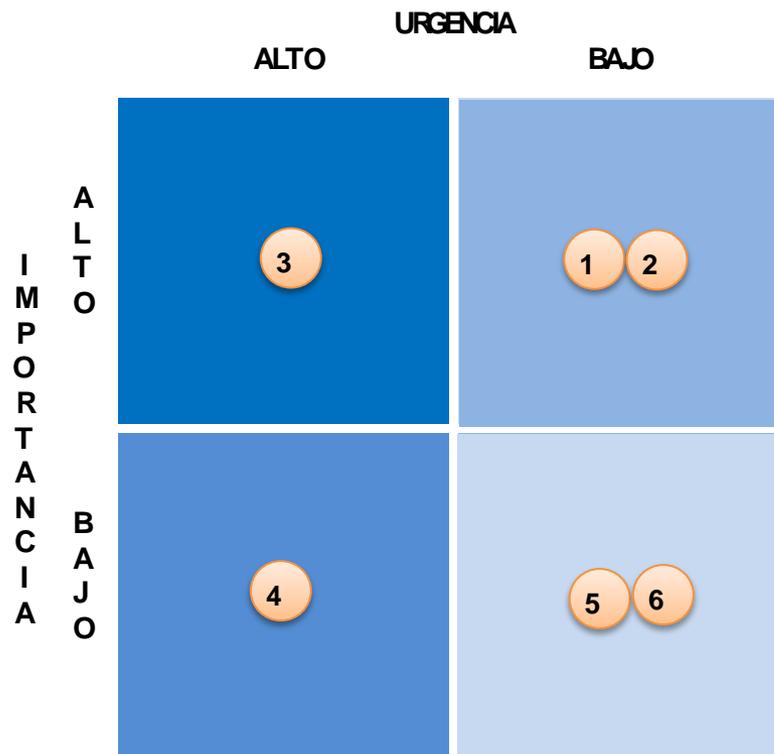
6. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el proceso de orientación INTEGRAL que le brinda CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).

www.datexco.com

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



Base 58

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

Cali

Orientación Integral

23.7 (e) Hablando del proceso de **Orientación Integral** usted qué le cambiaría para que se sienta más satisfecho **(RM)**.

Cambios	%
Otros	29,3%
Nada	24,1%
Información mas clara	17,2%
Se encuentra bien	10,3%
Mayor agilidad	6,9%
Mayor tiempo y funcionarios en atencion al cliente en las sedes	3,4%
Mas sedes	1,7%
Mal servicio	1,7%
Que se pueda utilizar el celular	1,7%
subsidio muy alto	1,7%
No sabe	1,7%

Base

58

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

211

COLOMBIA

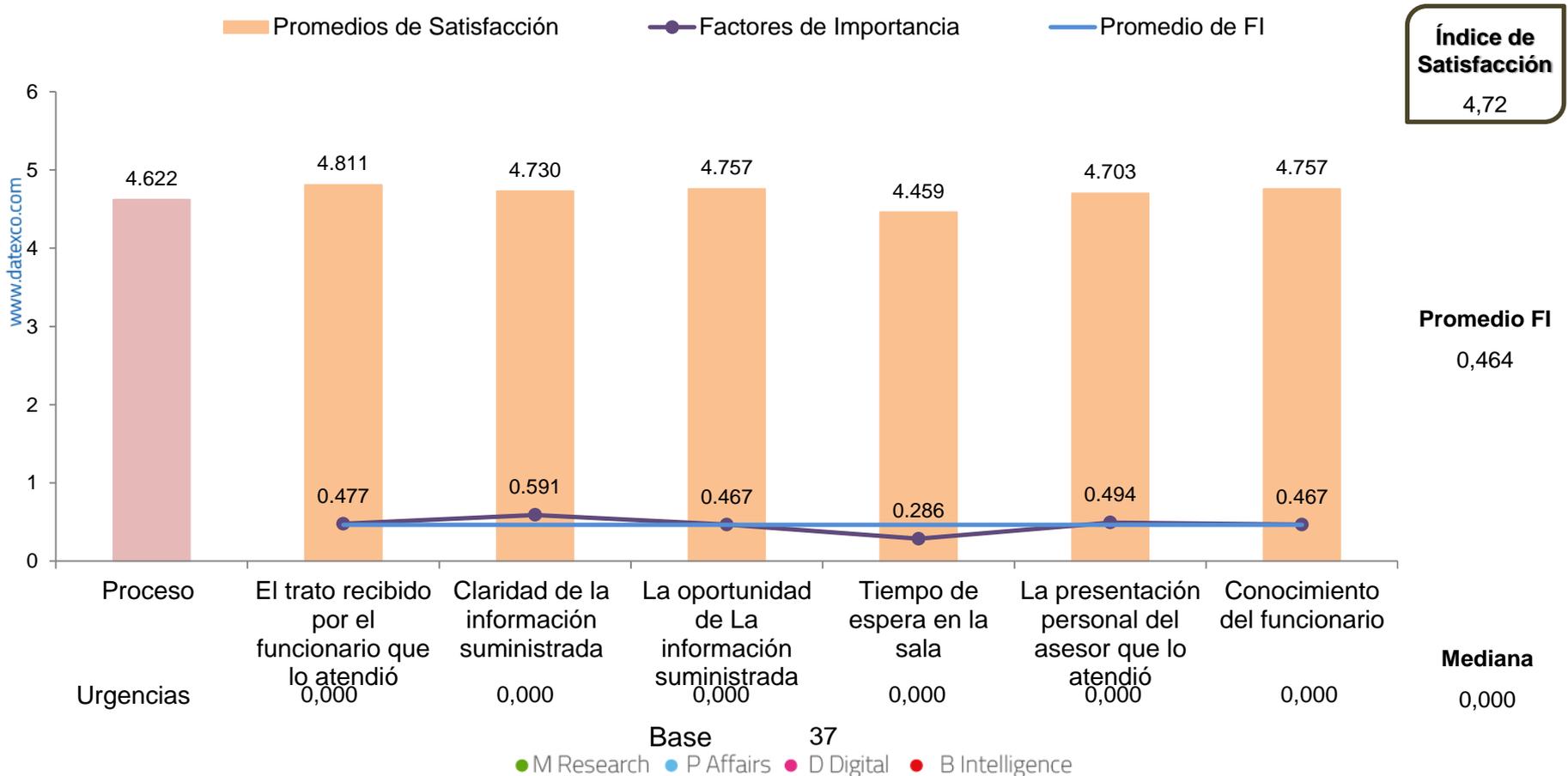
PANAMÁ

USA

Cali

Orientación Legal

9. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).



Cali

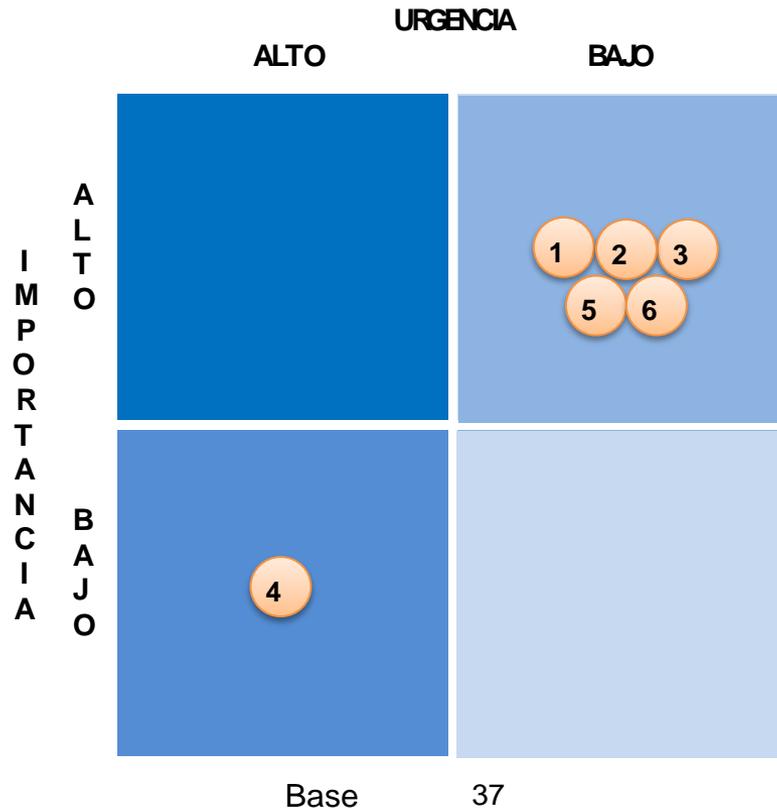
Orientación Legal

9. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).

Proceso: Orientación Legal

www.datexco.com

- 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

Cali

Orientación Legal

25.8 (e) Hablando del proceso de **Orientación legal** usted qué le cambiaría para que se sienta más satisfecho (**RM**).

Cambios	%
Nada	29,7%
Otros	29,7%
Se encuentra bien	16,2%
Mayor personal	8,1%
Que sea mas rapida la atencion	5,4%
No sabe	5,4%
Mejor orientación	2,7%
Abrir nuevas sedes	2,7%

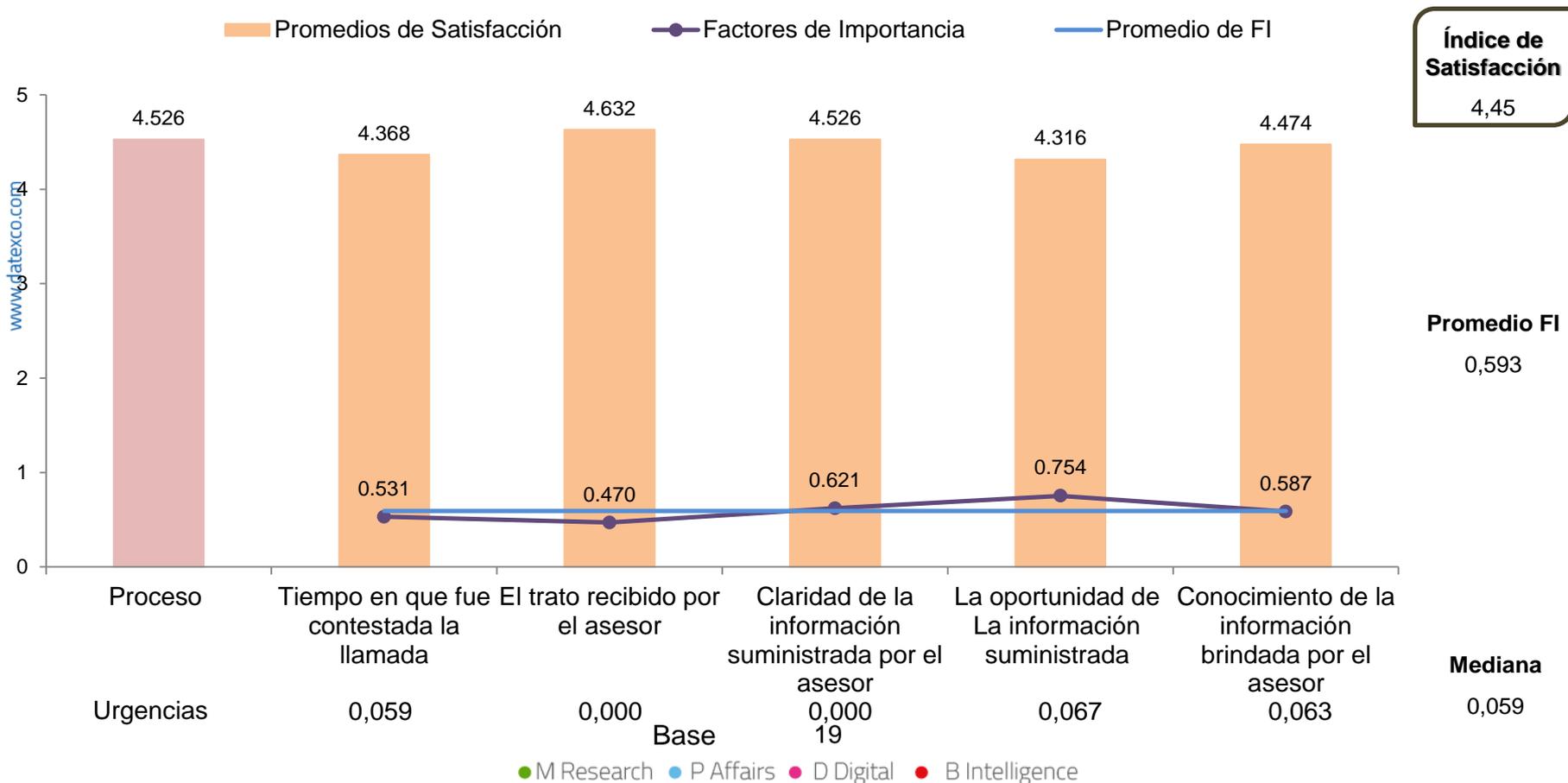
Base

37

Cali

Contact Center

13. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el **Contact Center (RU)**



Cali

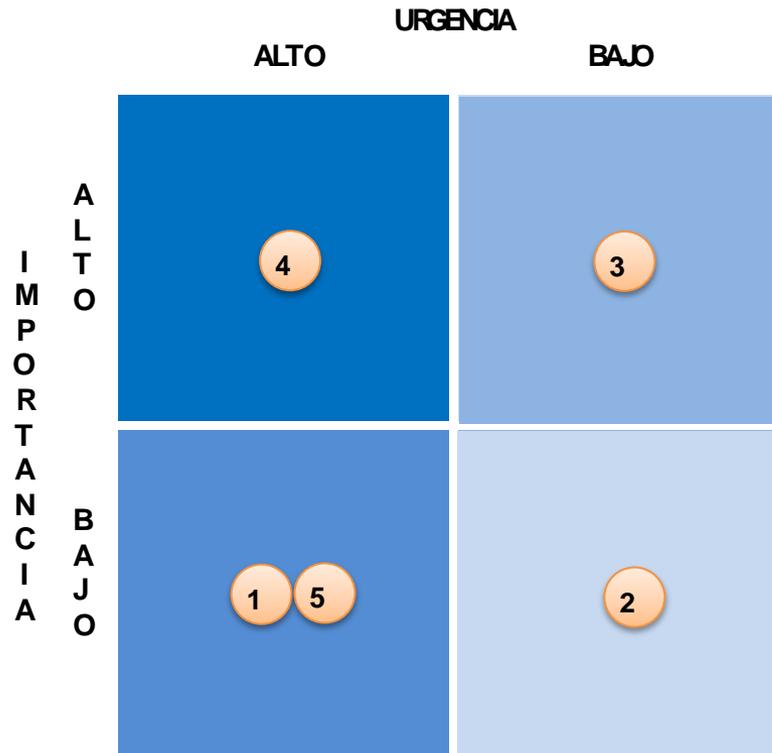
Contact Center

13. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el **Contact Center (RU)**

www.datexco.com

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



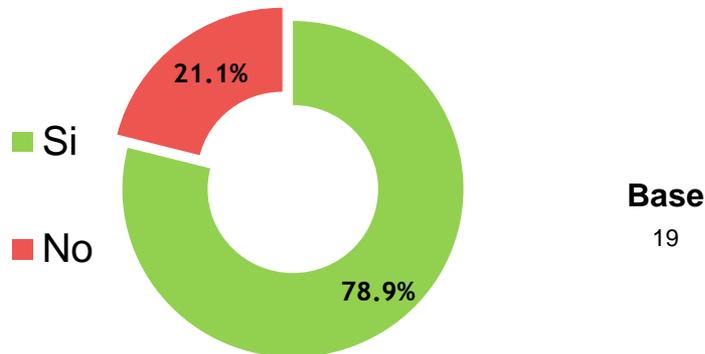
Base 19

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

Cali

Contact Center

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



www.datexco.com

30. (e) 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 (RM).

Aspectos	%
Mas claridad en la información	47,4%
Otros	21,1%
Menor tiempo en respuesta	15,8%
Nada	10,5%
Mas Asesores	5,3%

Base: 19

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

Cali

Quejas y Reclamos

La satisfacción de Quejas y Reclamos no Corrió por tener una base inferior a 10.

Base

1

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

218

COLOMBIA

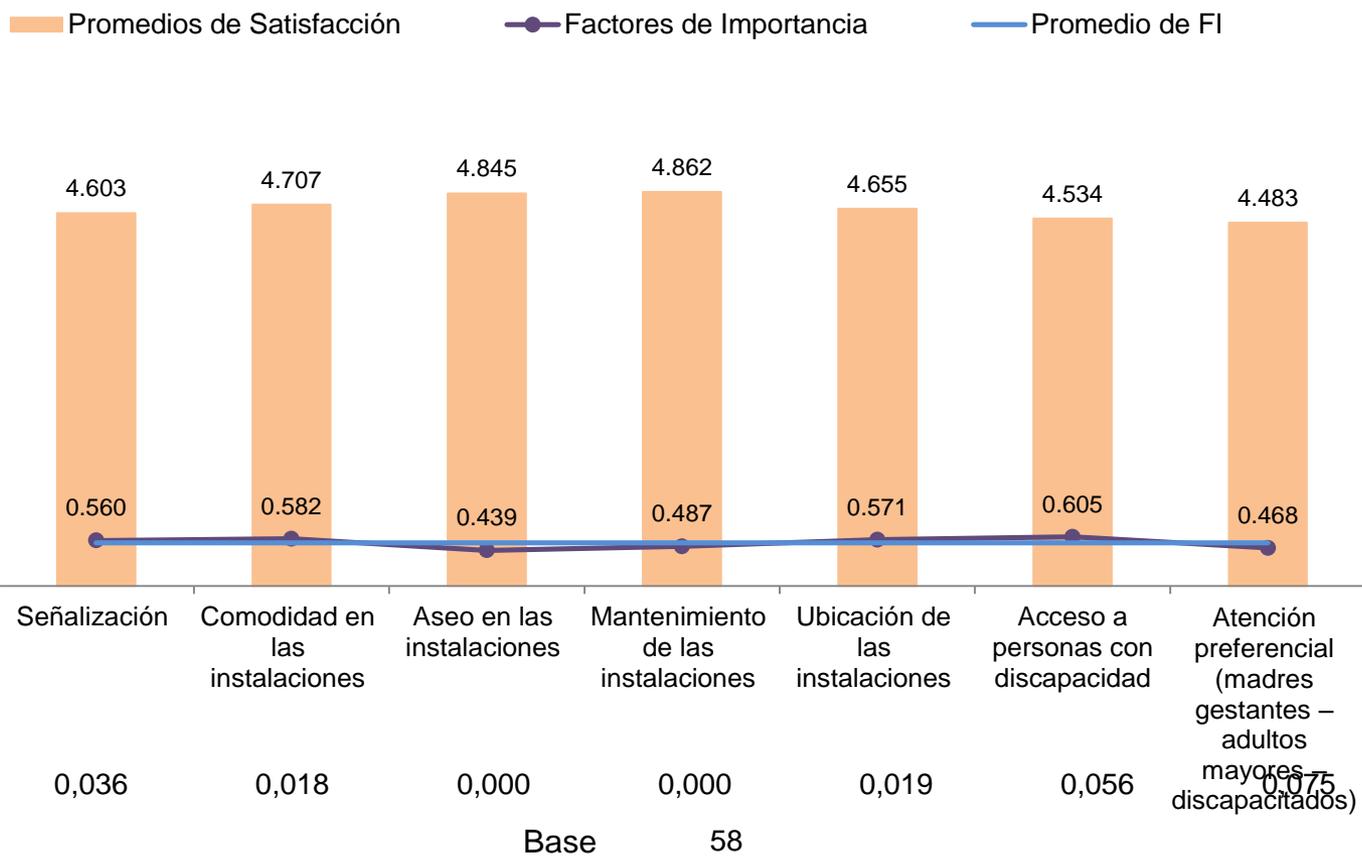
PANAMÁ

USA

Cali

Infraestructura

21 (i) 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 (RU).



Índice de Satisfacción
4,66

Promedio FI
0,530

Mediana
0,019

www.datexco.com

Base 58

M Research P Affairs D Digital B Intelligence

Cali

Infraestructura

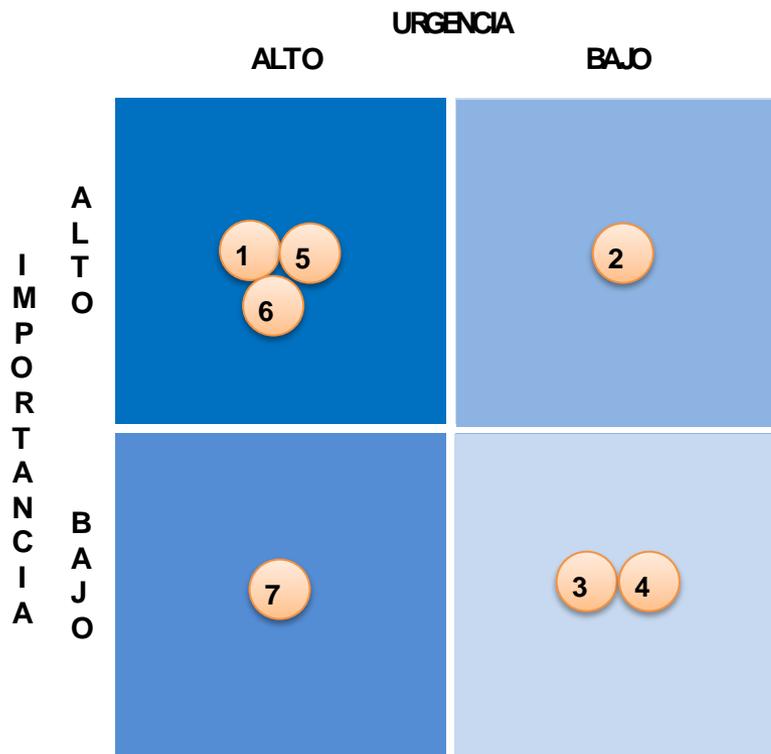
21 (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el estado de las instalaciones físicas de la sucursal donde realizó su trámite (RU).

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).

www.datexco.com



Base 58

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

Cali

Infraestructura

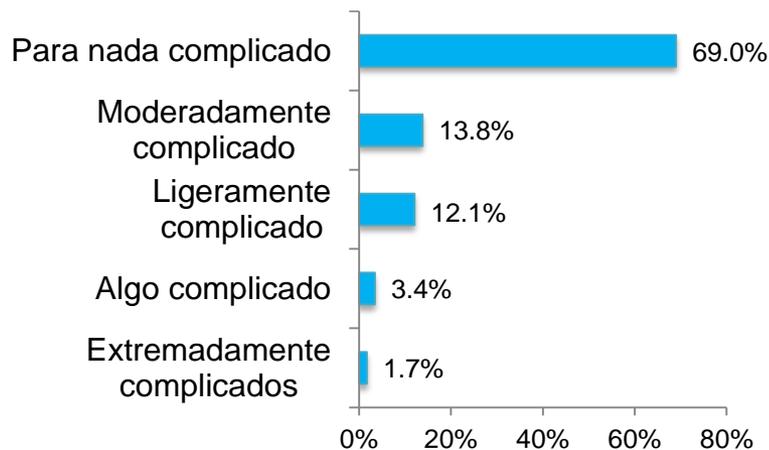
36.8 (e) Hablando de las instalaciones físicas, usted que le cambiaría para que se sienta más satisfecho (RU).

Cambios	%
Nada	32,8%
Otros	24,1%
Se encuentra bien	13,8%
Señalización	8,6%
Ampliación de las sedes	6,9%
Parqueadero	5,2%
Acceso a discapacitados	3,4%
Mejorar sala de espera (sillas, television)	3,4%
Atencion al cliente	1,7%

Base
58

www.datexco.com

37. (i) Considera que los trámites realizados en la CAPROVIMPO son:



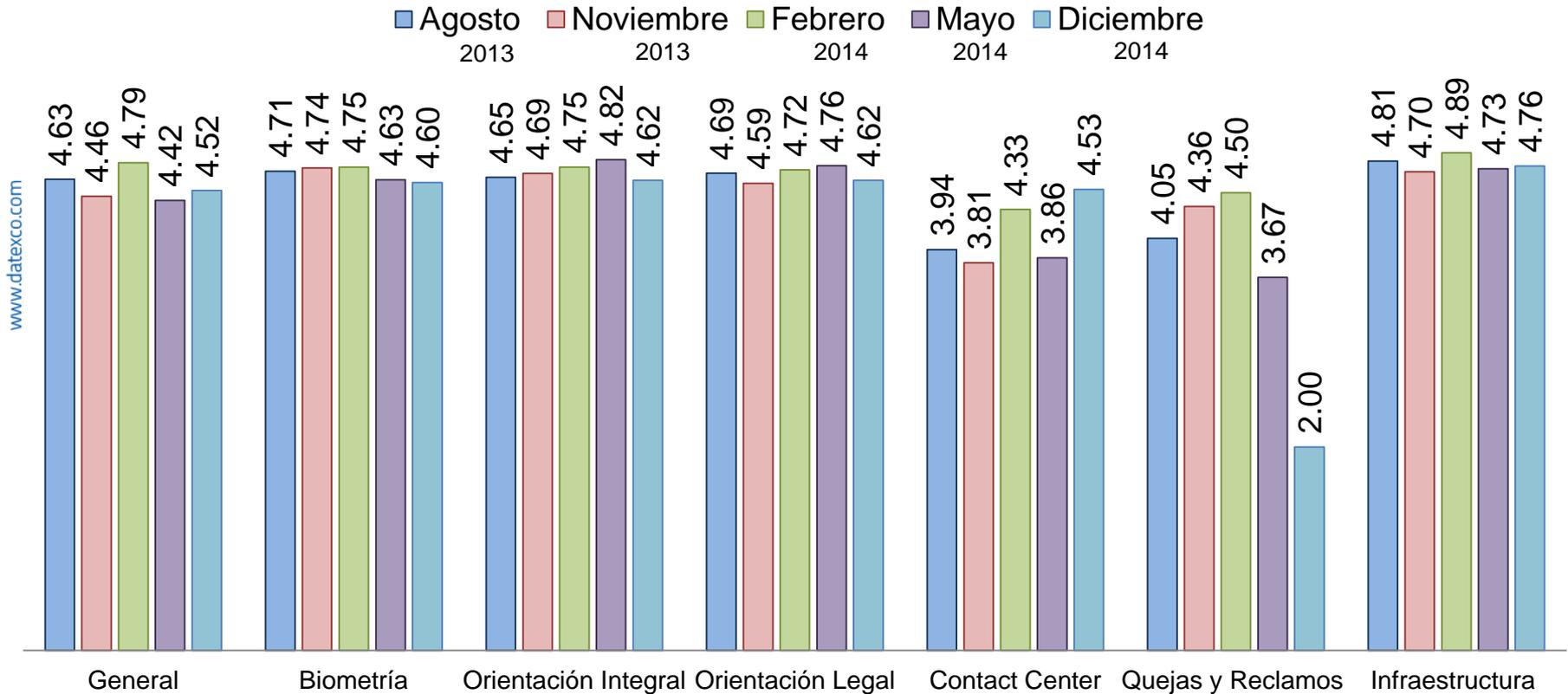
Base
58

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

Cali

Satisfacción General por proceso

Comparativo Promedio de satisfacción

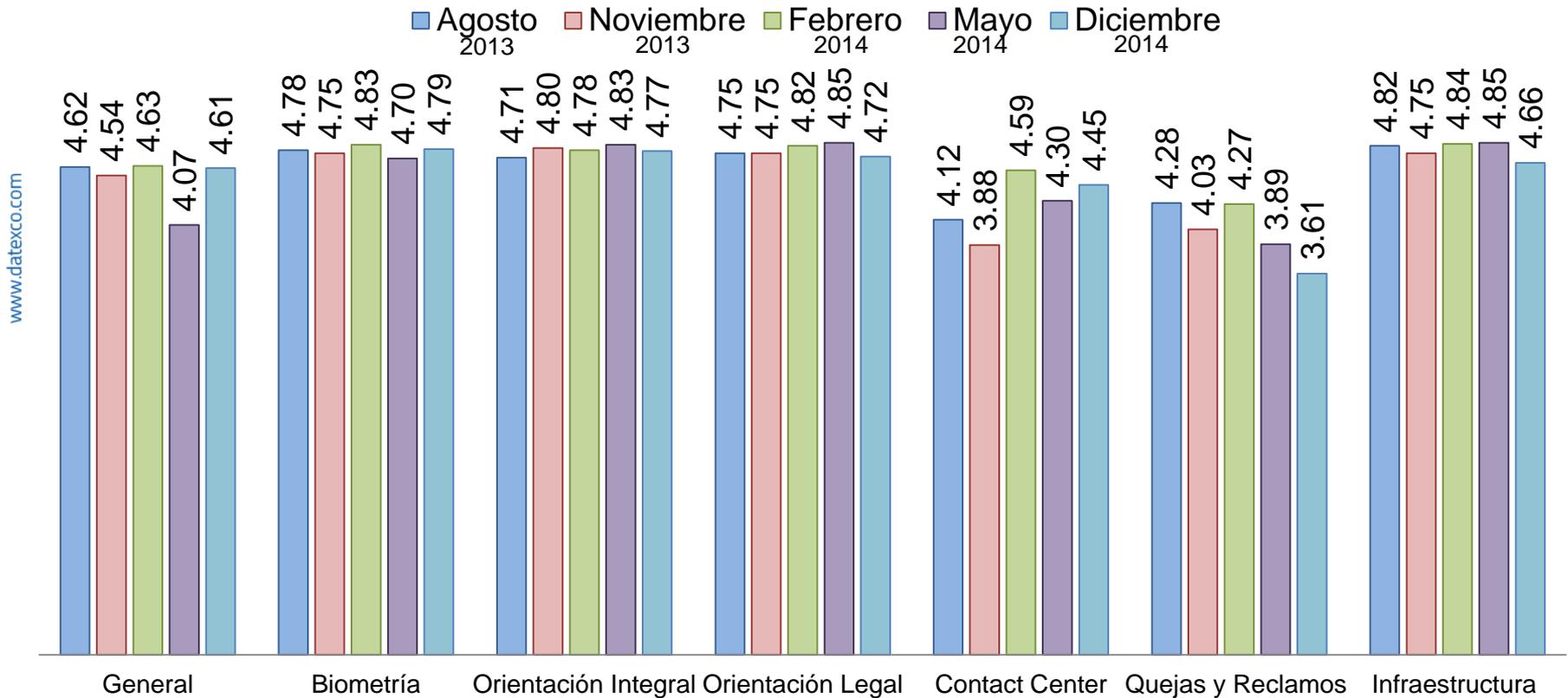


● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

Cali

Satisfacción General por proceso

Comparativo Índice de satisfacción por proceso



www.datexco.com

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

1. General

2. Satisfacción General

3. Bogotá (Sede Principal)

4. Barranquilla

5. Ibagué

6. Cartagena

7. Bucaramanga

8. Florencia

9. Medellín

10. Cali

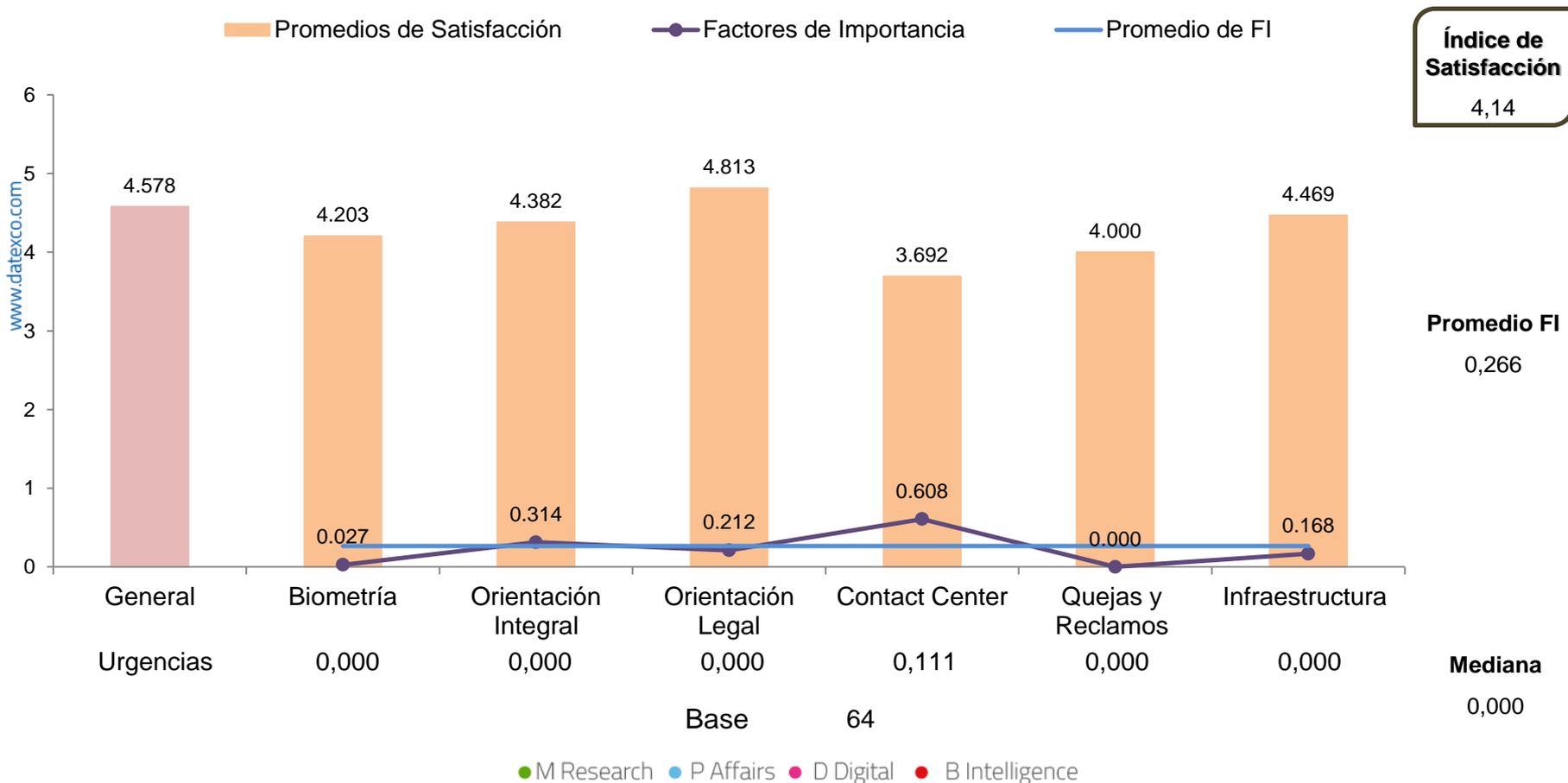
11. Venecia (Bogotá)

12. Demográficos

13. Conclusiones

Venecia (Bogotá)

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**



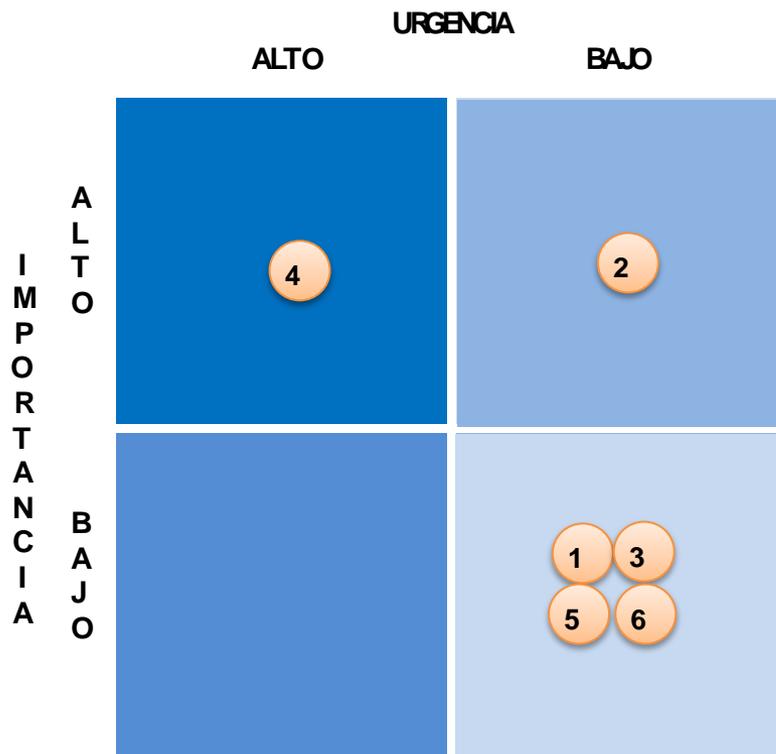
Venecia (Bogotá)

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

www.datexco.com

Procesos:

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



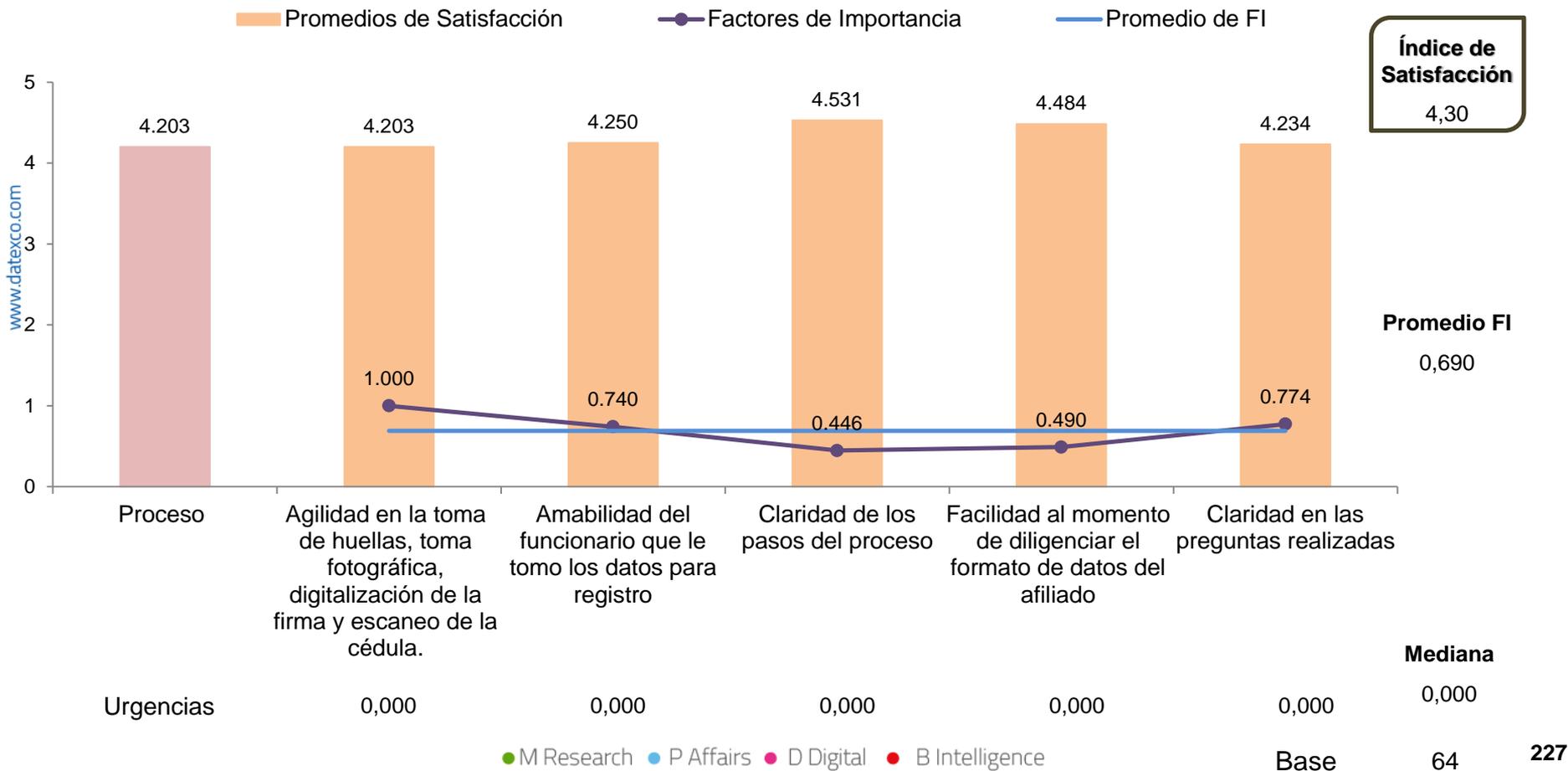
Base 64

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

Venecia (Bogotá)

Biometría

2. (i) 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. (RU)



Venecia (Bogotá)

Biometría

2. (i) 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. (RU)

Proceso: Biometría

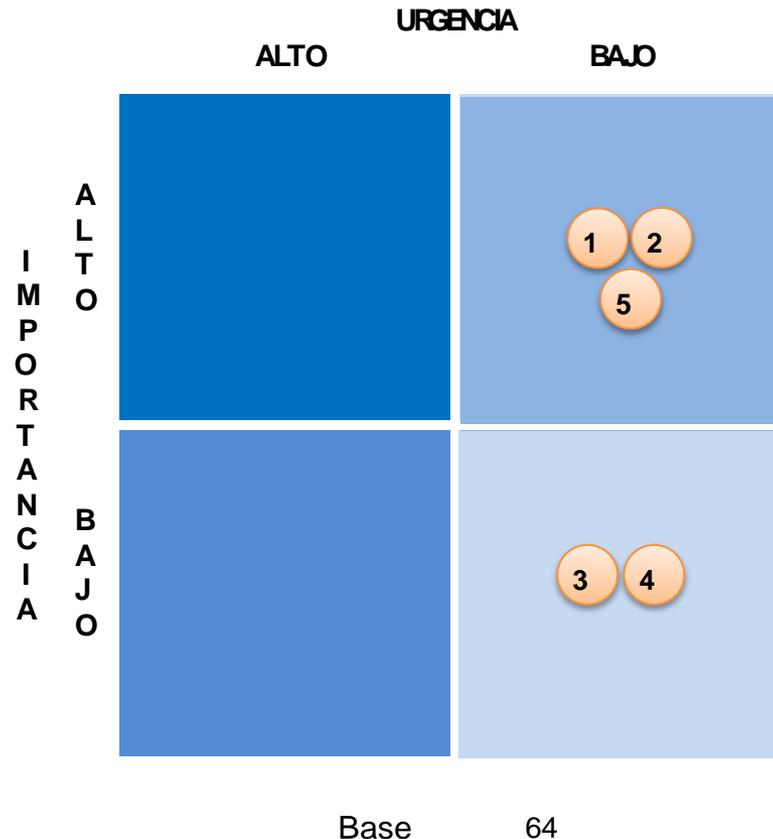
Atr1. Agilidad en la toma de: huellas, toma fotográfica, digitalización de la firma y escaneo de la cédula.

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.

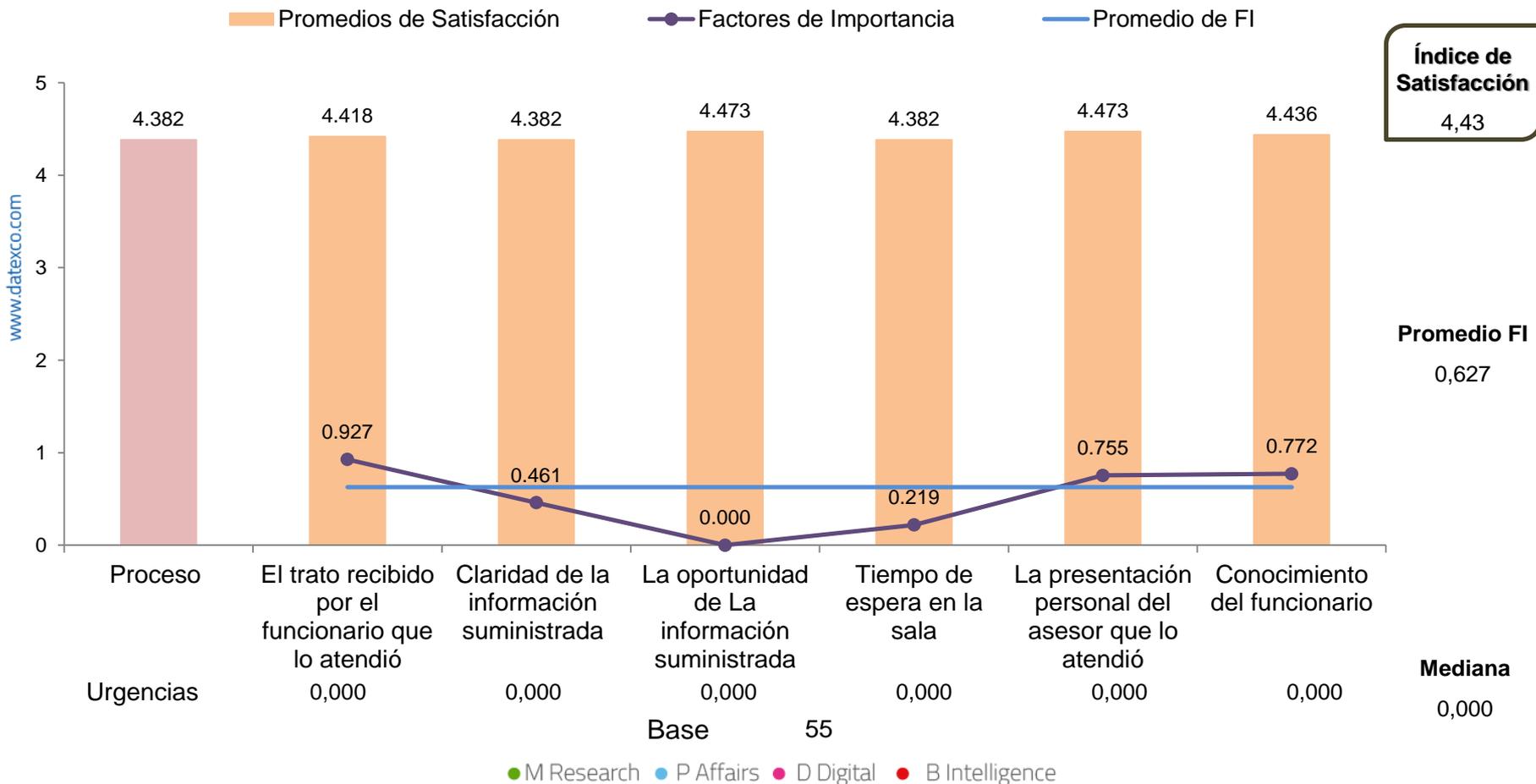


● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

Venecia (Bogotá)

Orientación Integral

6. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).



Venecia (Bogotá)

Orientación Integral

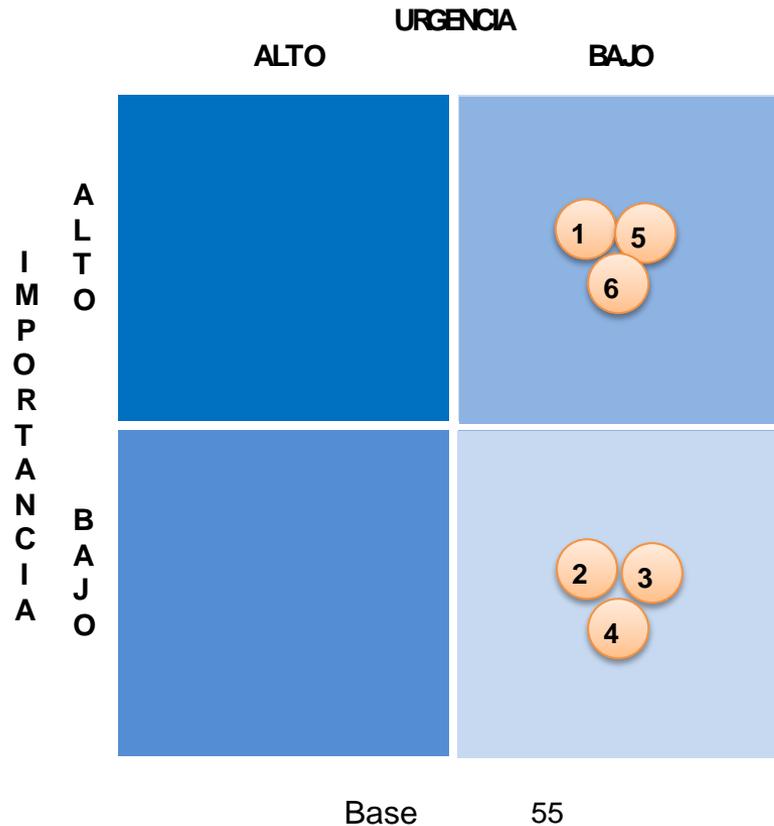
6. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el proceso de orientación INTEGRAL que le brinda CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).

www.datexco.com

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

Venecia (Bogotá)

Orientación Integral

23.7 (e) Hablando del proceso de **Orientación Integral** usted qué le cambiaría para que se sienta más satisfecho (RM).

Cambios	%
Nada	89,1%
Información mas clara	5,5%
Mayor agilidad	1,8%
Mas sedes	1,8%
Mas Dinero	1,8%

Base

55

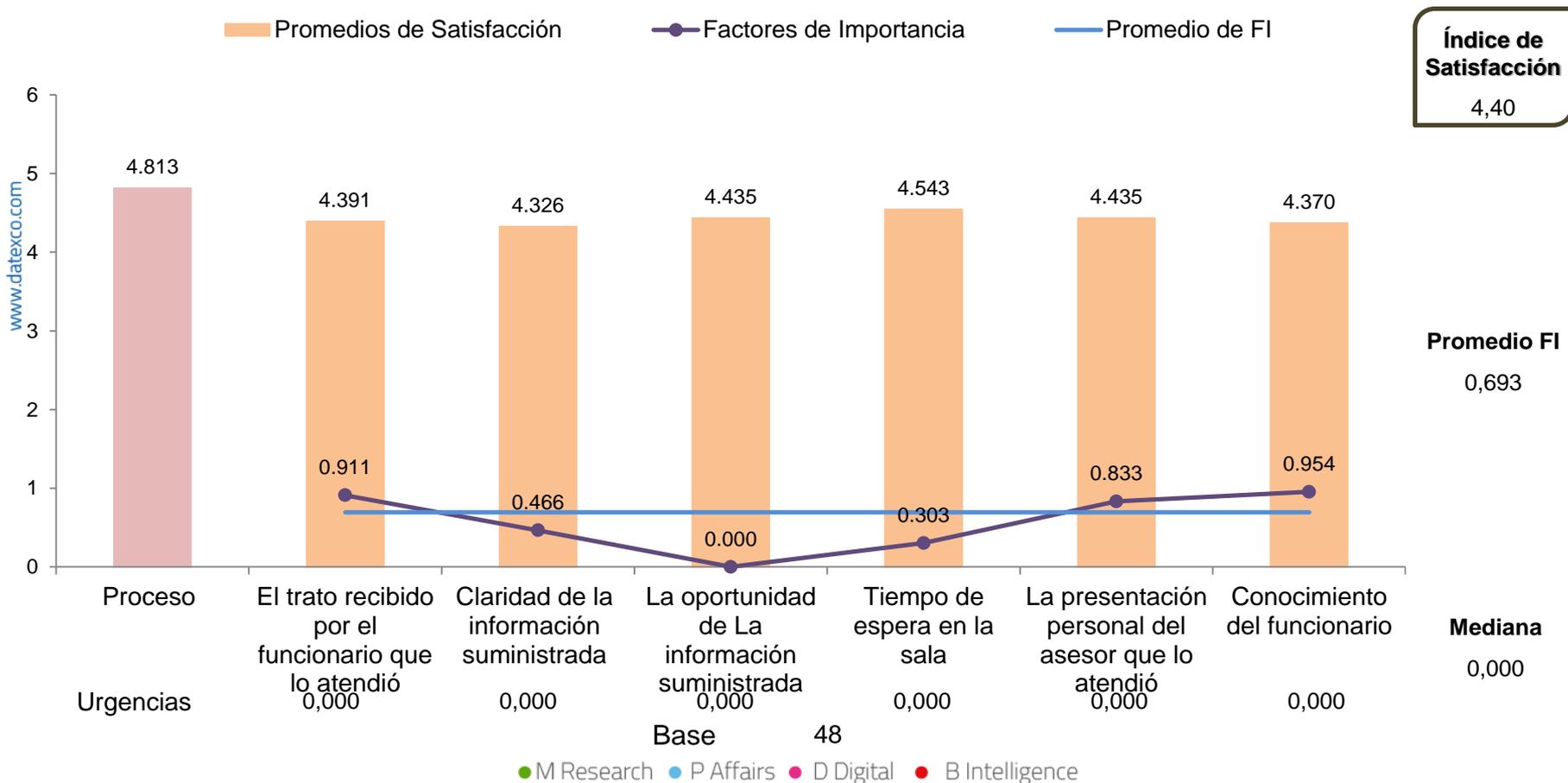
● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

231

Venecia (Bogotá)

Orientación Legal

9. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).



Venecia (Bogotá)

Orientación Legal

9. (i) 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 CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).

Proceso: Orientación Legal

www.datexco.com

Atr1. El trato recibido por el funcionario que lo atendió

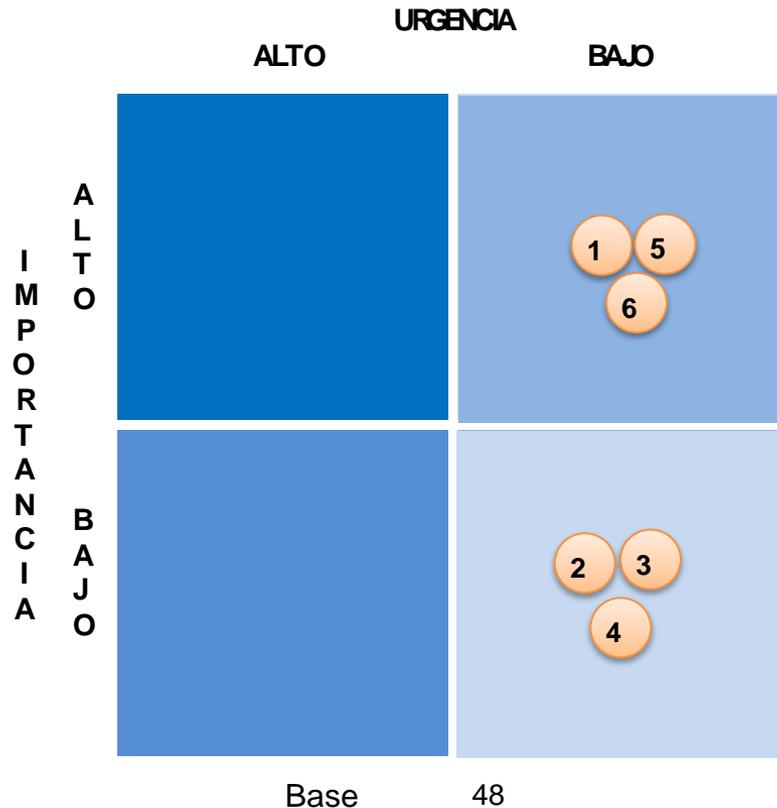
Atr2. Claridad de la información suministrada

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

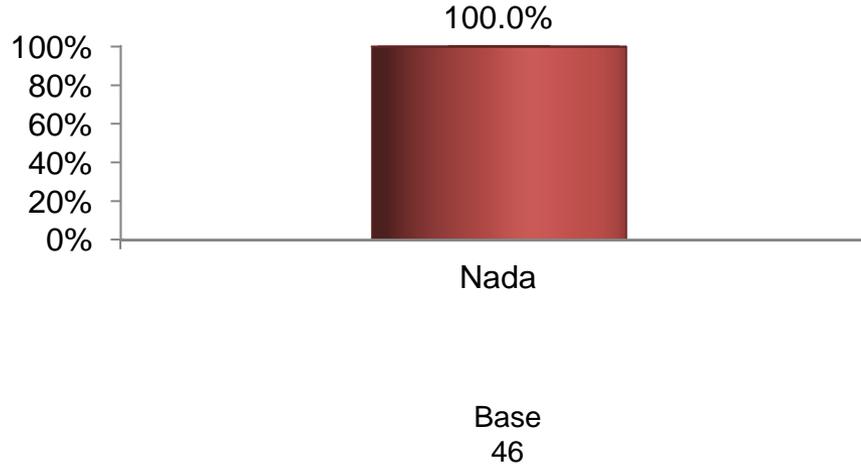


● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

Venecia (Bogotá)

Orientación Legal

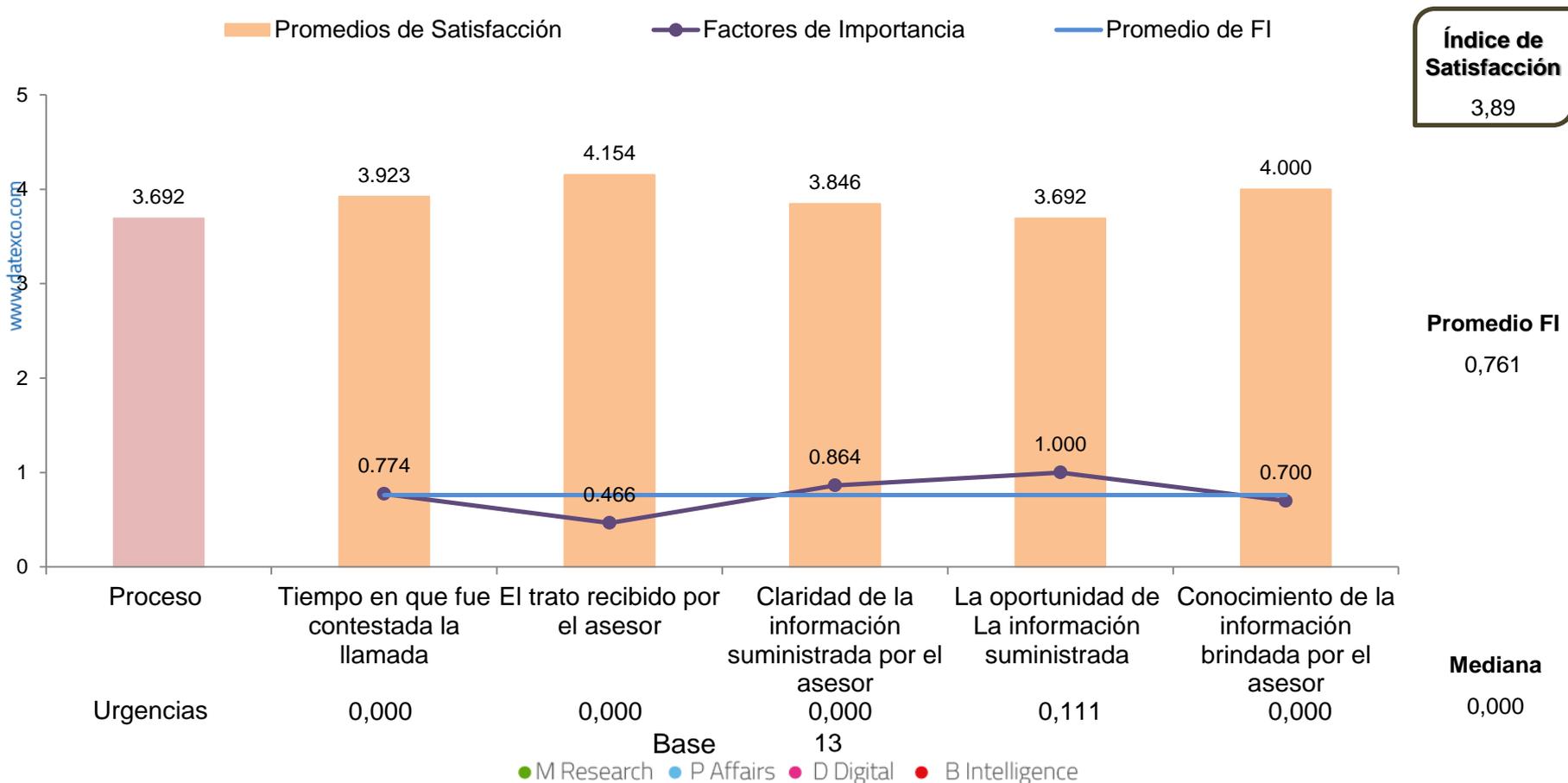
25.8 (e) Hablando del proceso de **Orientación legal** usted qué le cambiaría para que se sienta más satisfecho **(RM)**.



Venecia (Bogotá)

Contact Center

13. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el **Contact Center (RU)**



Venecia (Bogotá)

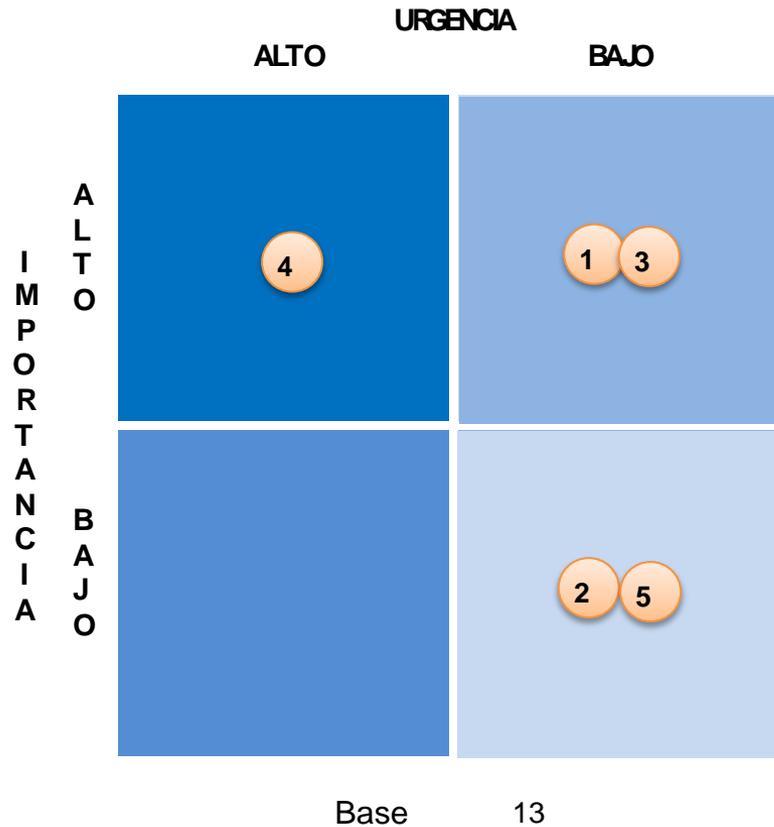
Contact Center

13. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el **Contact Center (RU)**

www.datexco.com

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

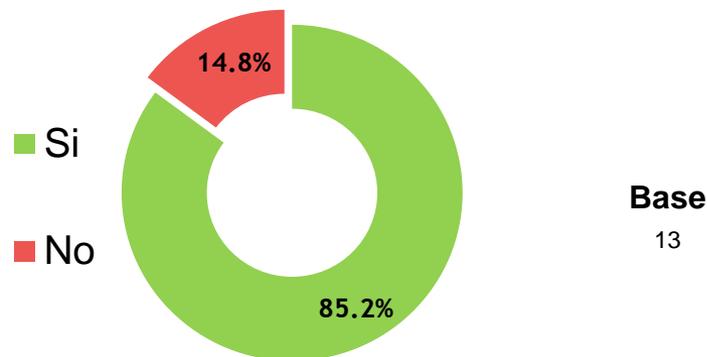


● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

Venecia (Bogotá)

Contact Center

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



30. (e) 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 (RM).

Aspectos	%
Nada	69,2%
Menor tiempo en respuesta	15,4%
Mas claridad en la información	15,4%

Base: 13

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

Venecia (Bogotá)

Quejas y Reclamos

La satisfacción de Quejas y Reclamos no Corrió por tener una base inferior a 10.

Base

1

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

238

COLOMBIA

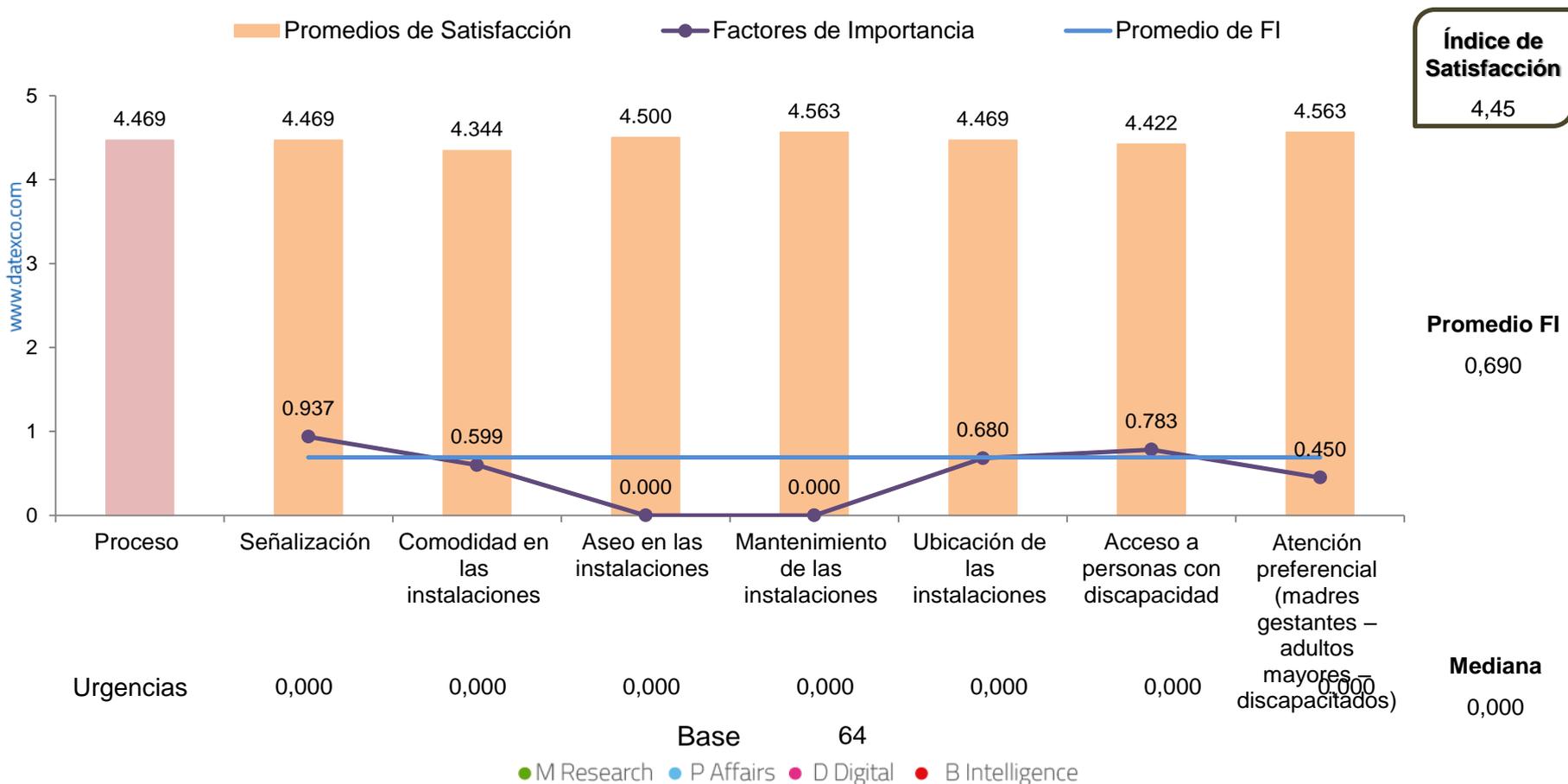
PANAMÁ

USA

Venecia (Bogotá)

Infraestructura

21 (i) 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 (RU).<



Venecia (Bogotá)

Infraestructura

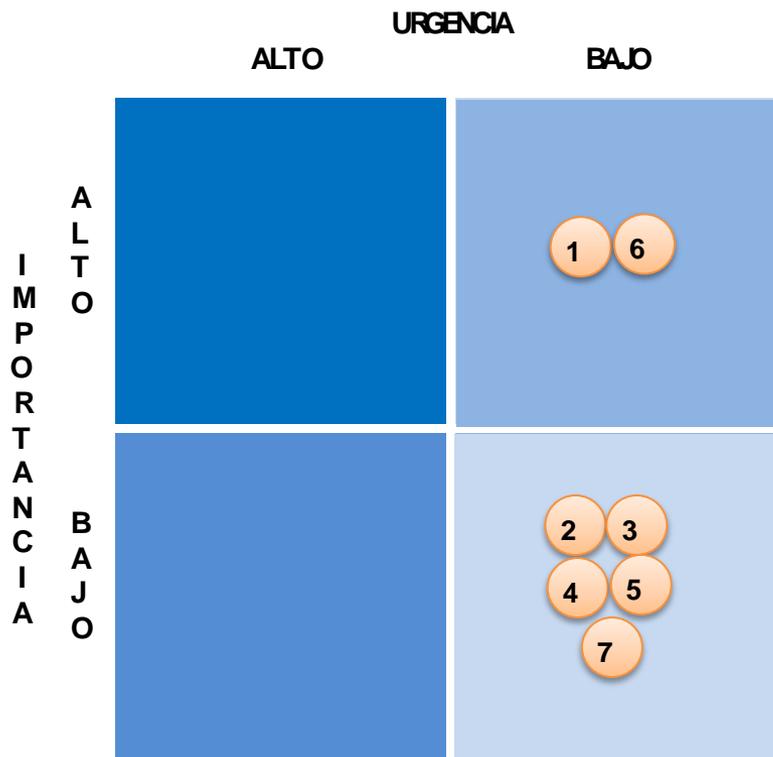
21 (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el estado de las instalaciones físicas de la sucursal donde realizó su trámite (RU).

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).

www.datexco.com



Base 64

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

Venecia (Bogotá)

Infraestructura

36.8 (e) Hablando de las instalaciones físicas, usted que le cambiaría para que se sienta más satisfecho (RU).

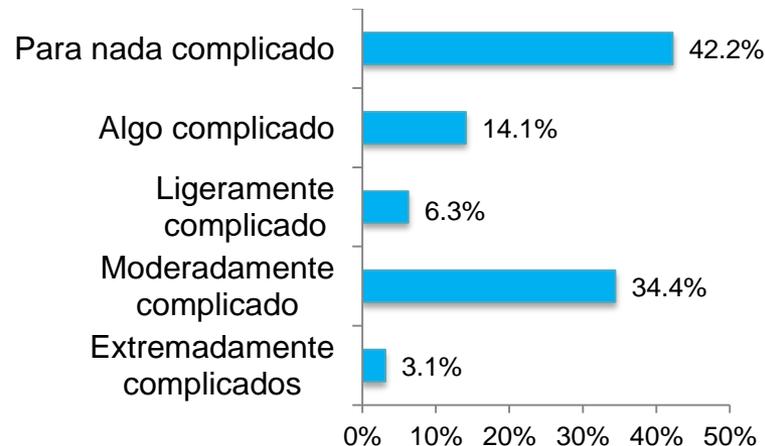
37. (i) Considera que los trámites realizados en la CAPROVIMPO son:

www.datexco.com

Cambios	%
Nada	82,8%
Acceso a discapacitados	6,3%
Parqueadero	4,7%
No Responde	3,1%
Se encuentra bien	3,1%

Base

64



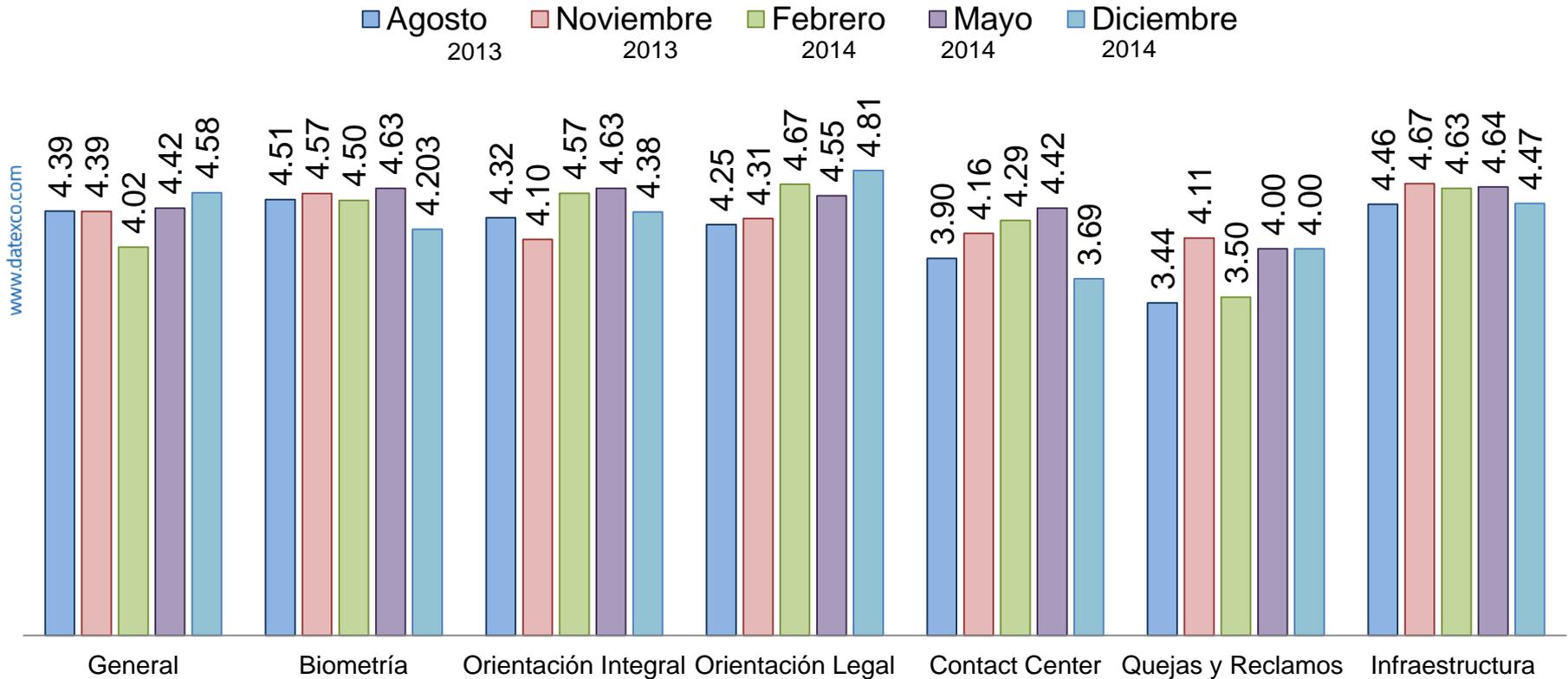
Base

64

Venecia (Bogotá)

Satisfacción General por proceso

Comparativo Promedio de satisfacción

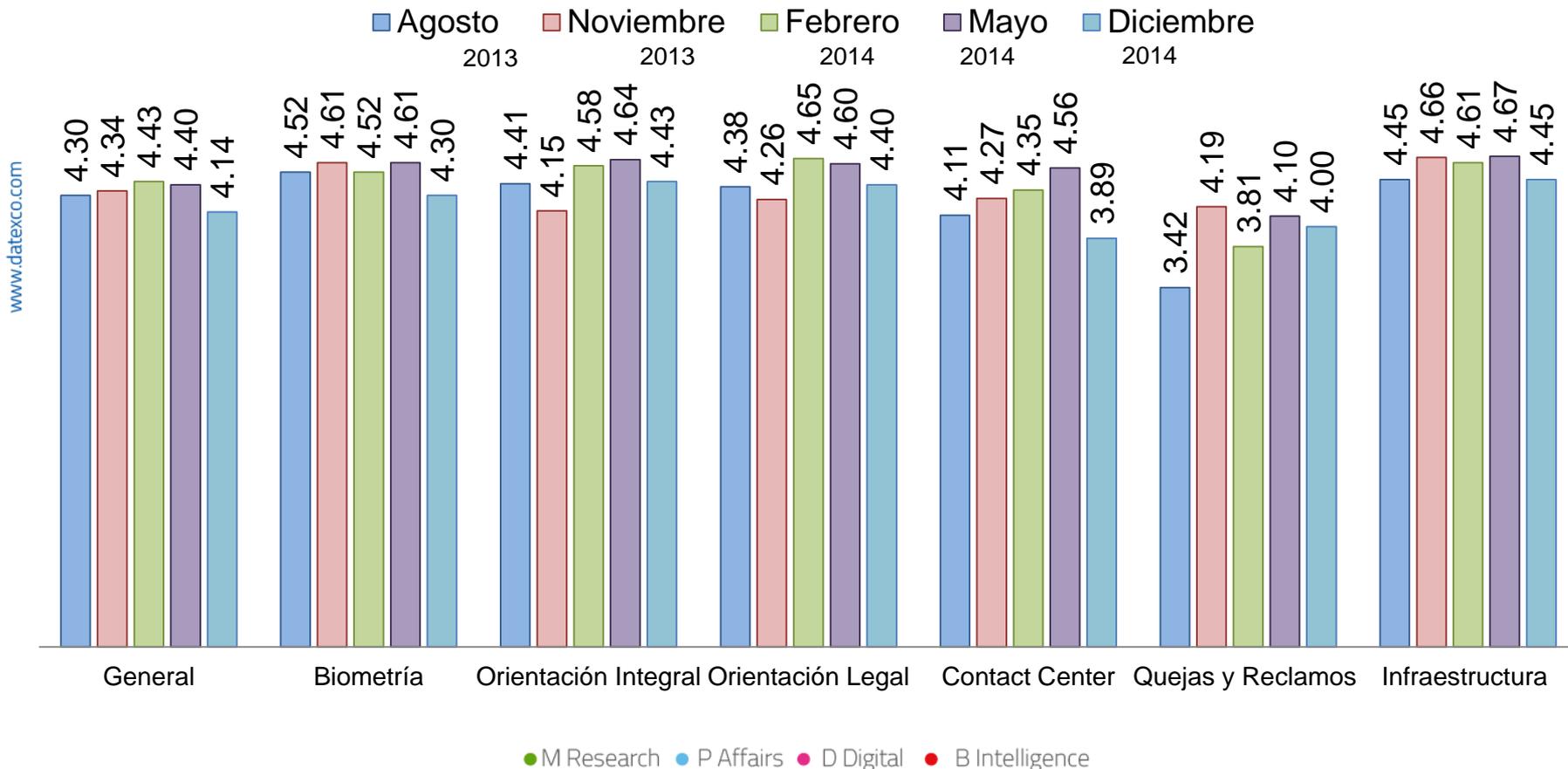


● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B Intelligence

Venecia (Bogotá)

Satisfacción General por proceso

Comparativo Índice de satisfacción por proceso



www.datexco.com

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

1. General

2. Satisfacción General

3. Bogotá (Sede Principal)

4. Barranquilla

5. Ibagué

6. Cartagena

7. Bucaramanga

8. Florencia

9. Medellín

10. Cali

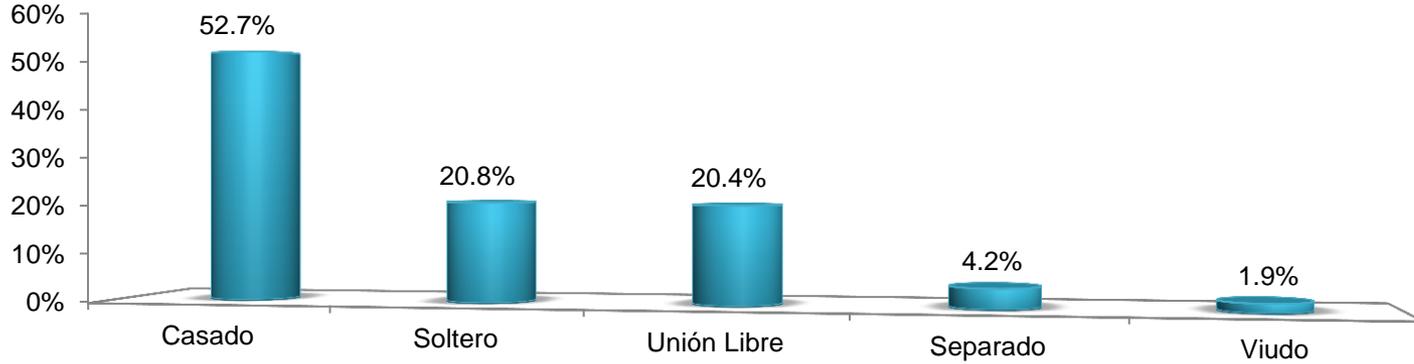
11. Venecia (Bogotá)

12. Demográficos

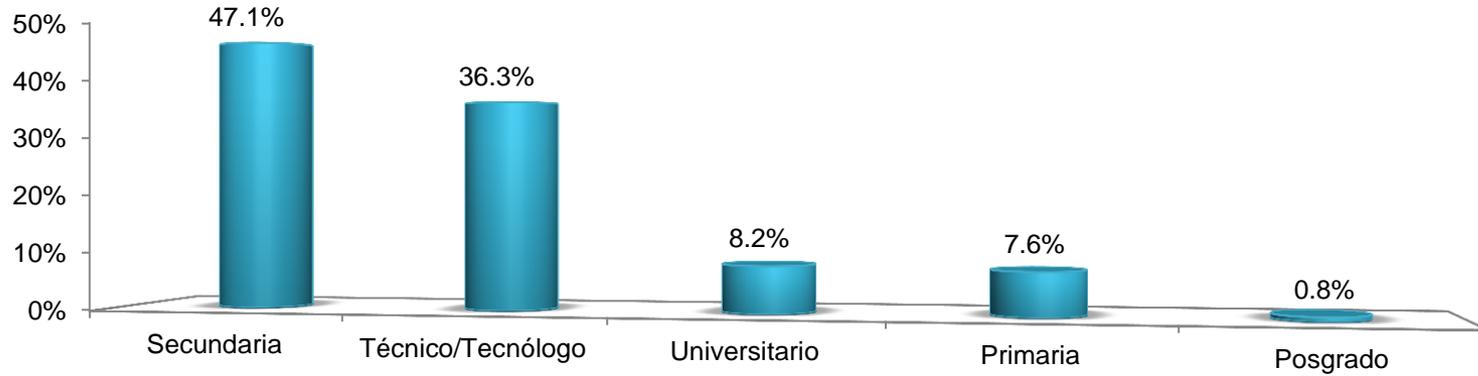
13. Conclusiones

12. Demográficos

Estado Civil



Escolaridad



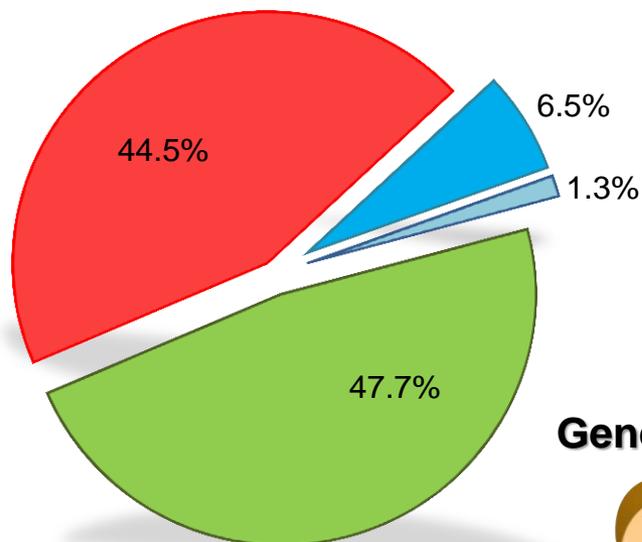
Base
524

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

12. Demográficos

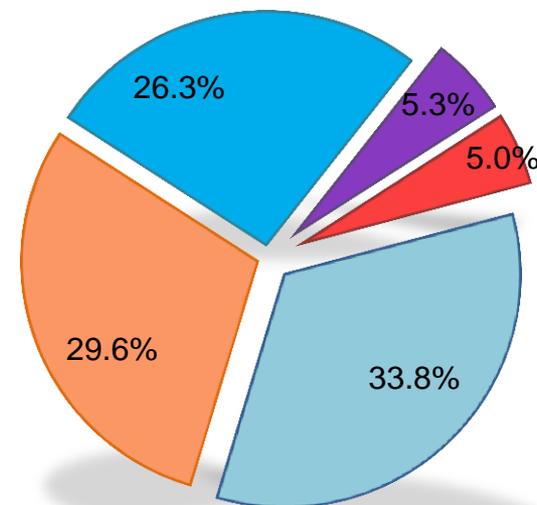
Fuerza a la que pertenece

■ Ejército ■ Policía



A que categoría pertenece

■ Soldado profesional ■ Suboficial
■ Nivel Ejecutivo ■ Oficial
■ Agente



Genero del encuestado



Masculino
91,0 %

Femenino
9,0 %

Base
524

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

1. General

2. Satisfacción General

3. Bogotá (Sede Principal)

4. Barranquilla

5. Ibagué

6. Cartagena

7. Bucaramanga

8. Florencia

9. Medellín

10. Cali

11. Venecia (Bogotá)

12. Demográficos

13. Conclusiones

13. Conclusiones

- Los medios de comunicación mas comunes para acceder a la información acerca de los servicios que ofrece CAPROVIMPO son Call Center, Correo electrónico y Redes sociales.
- En promedio, el tiempo que tardan los tramites de vivienda, se encuentra en un rango entre 1 o 15 días.
- Los tramites mas comunes realizados los usuarios son solicitud de cesantías parciales, incremento de ahorro y modelo 14 años.
- Un 52,5% de encuestados estaría dispuesto a aumentar su porcentaje de ahorro voluntario.

Características de la demanda:

- Un 29,1% de usuarios, esta interesada en adquirir vivienda sobre planos; Existe un 59,4% de encuestados que no conoce los beneficios de adquirir este tipo de vivienda.
- El 79,6% de encuestados prefiere adquirir Casa sobre la alternativa de apartamento.
- Los aspectos mas relevantes para elegir la vivienda son: Numero de alcobas, acabados básico y numero de baños.
- Las dificultades mas relevantes al momento de adquirir vivienda son: Ubicación, precio e inseguridad.

13. Conclusiones

- Un 86,3% de encuestados, cumplió sus expectativas al momento de solucionar vivienda a través de la entidad.
- Hay un 29,2% de encuestados que opinan que la oferta de vivienda de la entidad no cumple con sus expectativa, adicionalmente un 61,2% de personas no logro solucionar vivienda con alguno de los proyectos promocionados.

Satisfacción general:

- La satisfacción general de esta medición se encuentra en 4,54, sin embargo existe una diferencia cercana a 0,2 frente al índice de satisfacción, lo que indica que los usuarios se sienten menos satisfechos cuando analizan cada uno de los procesos que conforman este indicador general.
- Los procesos que tienen menores procesos de satisfacción son: Quejas y reclamos y Contact Center, 3,87 y 4,12 respectivamente.
- La matriz de importancia nos muestra que en el primer cuadrante se ubican los procesos de orientación integral y quejas y reclamos: Siendo estos dos los que requieren estrategias y acciones de mejora en el corto plazo (tienen alta urgencia y alta importancia para el cliente)
- En el tercer cuadrante se ubican Contact center con alta urgencia y baja importancia, recomendamos que sean tenidas en cuenta modificaciones al proceso en el mediano plazo, debido al bajo impacto del proceso dentro de la satisfacción general del usuario.
- Los procesos Biometría, Orientación legal e infraestructura deben mantener su desempeño actual por lo cual recomendamos que los cambios a realizar se ejecuten en un largo plazo, ya que pueden afectar de manera negativa la buena calificación que se da por parte de los usuarios.

13. Conclusiones

Respecto a las mediciones anteriores, el desempeño para el índice de satisfacción general a disminuido en cerca de 0,2, no es una reducción significativa sin embargo sugerimos sean revisados los siguientes atributos de cada proceso:

- **Biometría:**

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

- **Orientación legal:**

No se encuentra ningún atributo con alta urgencia y alta importancia. Sin embargo sugerimos revisar los atributos ubicados en el cuadrante dos para ejecutar estrategias en el mediano plazo.

- **Orientación integral:**

No se encuentra ningún atributo con alta urgencia y alta importancia. Sin embargo sugerimos revisar los atributos ubicados en el cuadrante dos para ejecutar estrategias en el mediano plazo.

- **Contact center:**

Claridad de la información suministrada por el asesor y oportunidad de la información suministrada.

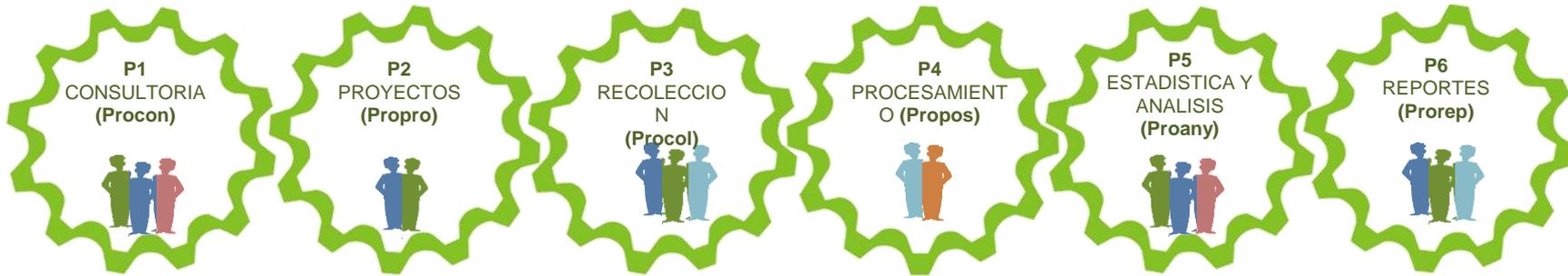
- **Quejas y reclamos:**

La oportunidad de atención a mis reclamos o quejas, ¿Qué tan satisfecho quedo con la solución a sus quejas y reclamos? Y La respuesta de fondo a sus quejas o reclamos.

- **Infraestructura:**

Señalización, ubicación de las instalaciones y acceso a personas con discapacidad.

1. ISO 9001 – 2008 Procesos



- Conceptualización.
- Negociación.
- Formalización.
- Master Plan.
- Plan Financiero (Pre-presupuesto)
- Costeo de Recolección.
- Presupuesto.
- Instrumento.
- Piloto.
- Citas.
- Recolección.
- Back Check.
- Critica.
- 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

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

2. Equipo de trabajo

Cantidad de participantes para el desarrollo del proyecto

Total 26



3



4

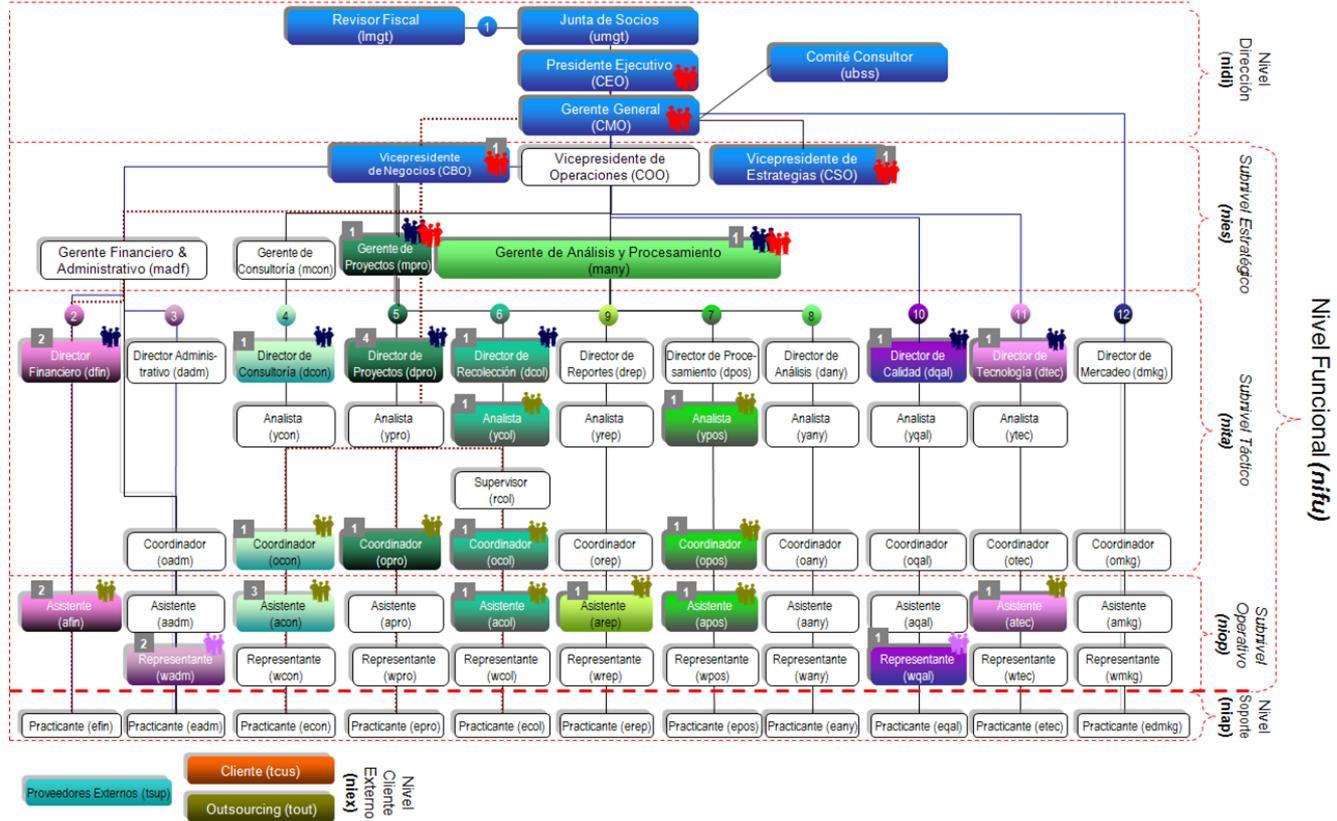


4



15

www.datexco.com



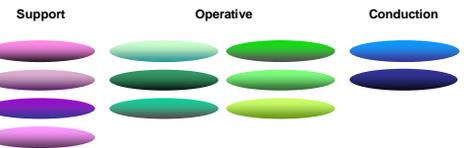
Especialistas

Profesionales

Tecnólogos y Técnicos Profesionales

Técnicos (entrenados)

M Research P Affairs D Digital B 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.

● M Research ● P Affairs ● D Digital ● B 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 auditorías 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.

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



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