

Estudio de Satisfacción 3era medición (Trimestre 4 - 2013)

Informe: 9866
Proyecto:
11870



Febrero de 2014

DATEXCO

1. Objetivo General:

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

1. Objetivos Específicos:

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

1. Mapa de Investigación



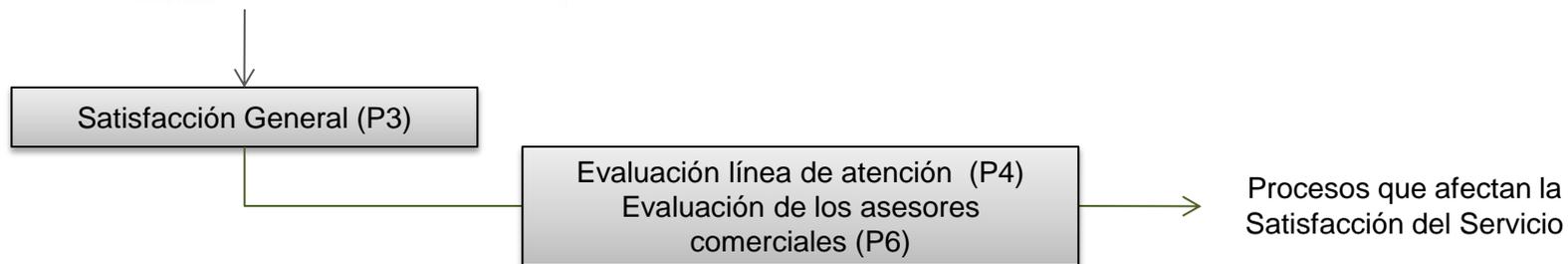
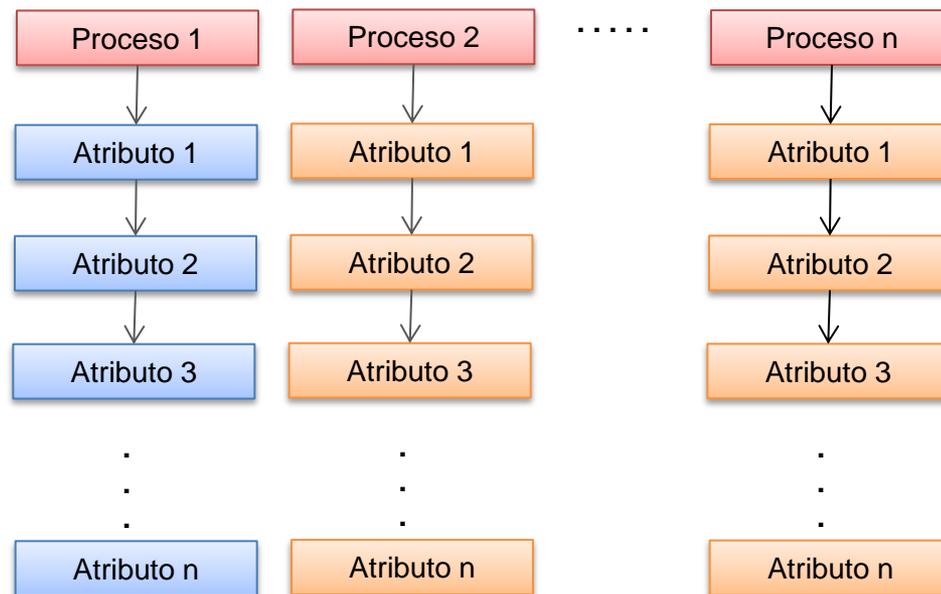
3. Ficha Técnica

Nombre del proyecto de Investigación:	Estudio de satisfacción del servicio
Firma Encuestadora:	DATEXCO COMPANY S.A
Fecha de realización de campo:	Del 7 de febrero al 12 de febrero 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	502
Total encuestas efectivas	502
Total encuestas base de análisis	502
Técnica de recolección:	Mixta: Presencial face 2 face y telefónica
Cobertura Geográfica:	Principales sedes de la caja: Barranquilla Ibagué, Cartagena, Bucaramanga, Medellín, Cali, Bogotá y Venecia
Márgen de error y confiabilidad (Precisión):	4.38%
Fecha de entrega del informe:	Febrero 26 de 2014

4. Modelo de Satisfacción

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

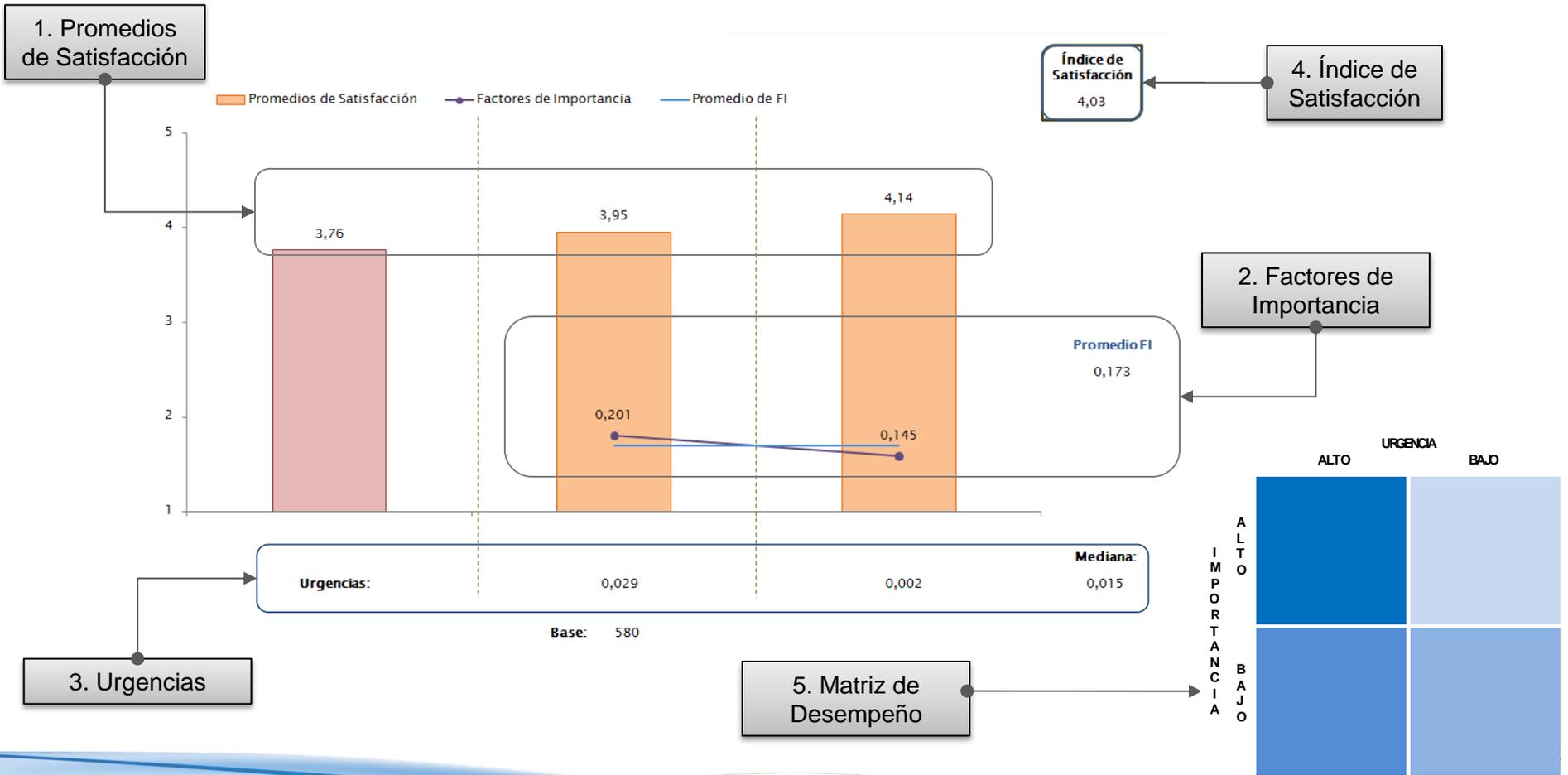
Los estudios de satisfacción se utilizan como método de evaluación de un servicio por parte de sus usuarios, este servicio es visto como un proceso en función de varios atributos. La evaluación se realiza por medio de indicadores cuya construcción depende de la importancia que cada entrevistado asigne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



4. Modelo de Satisfacción

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

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



4. Modelo de Satisfacción

1. Promedios de Satisfacción

Construcción:

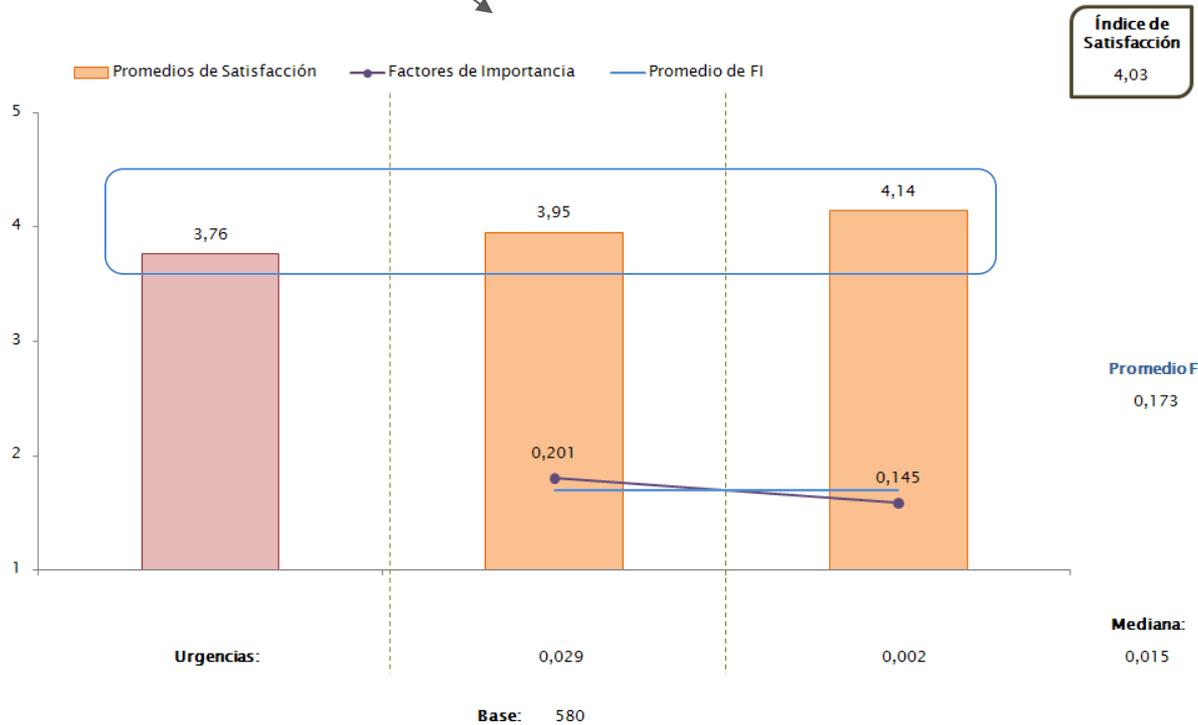
El Promedio de Satisfacción es



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

Total de personas que contestaron a esa pregunta.

Gráficamente se ubica:



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

4. Modelo de Satisfacción

2. Factores de Importancia

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

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

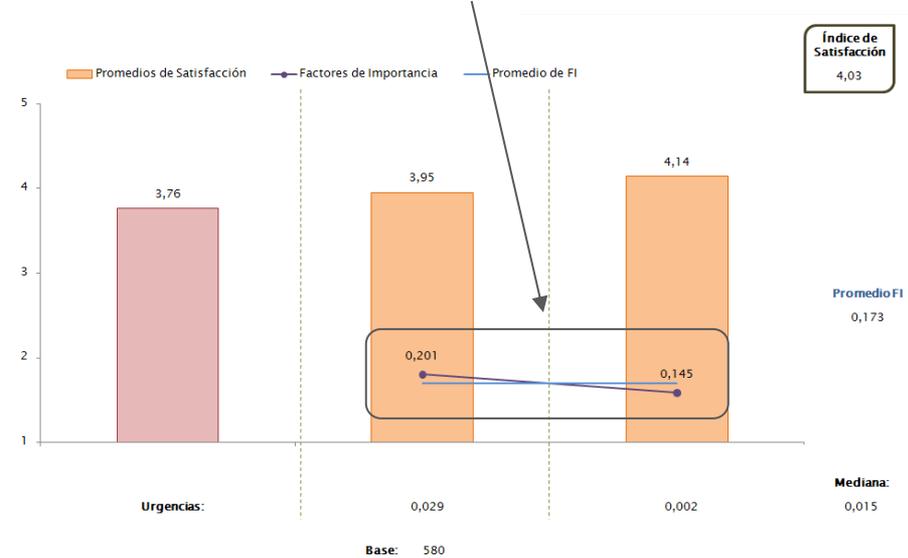
Se calcula el **promedio de las Correlaciones** (Factores de Importancia) calculados tanto por proceso como por Atributo.

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

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

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

Gráficamente se ubica:

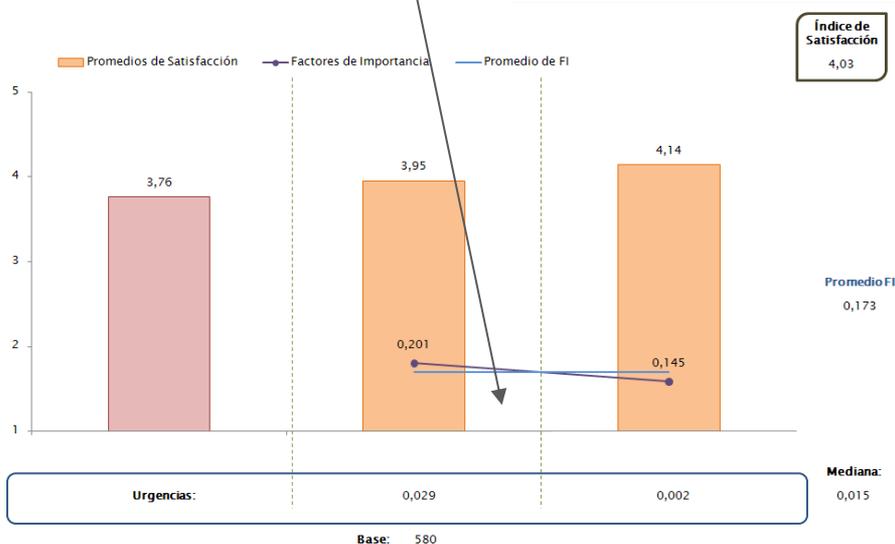


Interpretación: Aquellas correlaciones que tienen niveles Altos de Importancia son los que más contribuyen a la *Satisfacción General del Proceso evaluado*, y son los que se deben mantener, puesto que son primordiales para la construcción de la calificación general del proceso, las que están en un nivel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

4. Modelo de Satisfacción

3. Urgencias

Gráficamente se ubica:



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.

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

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.

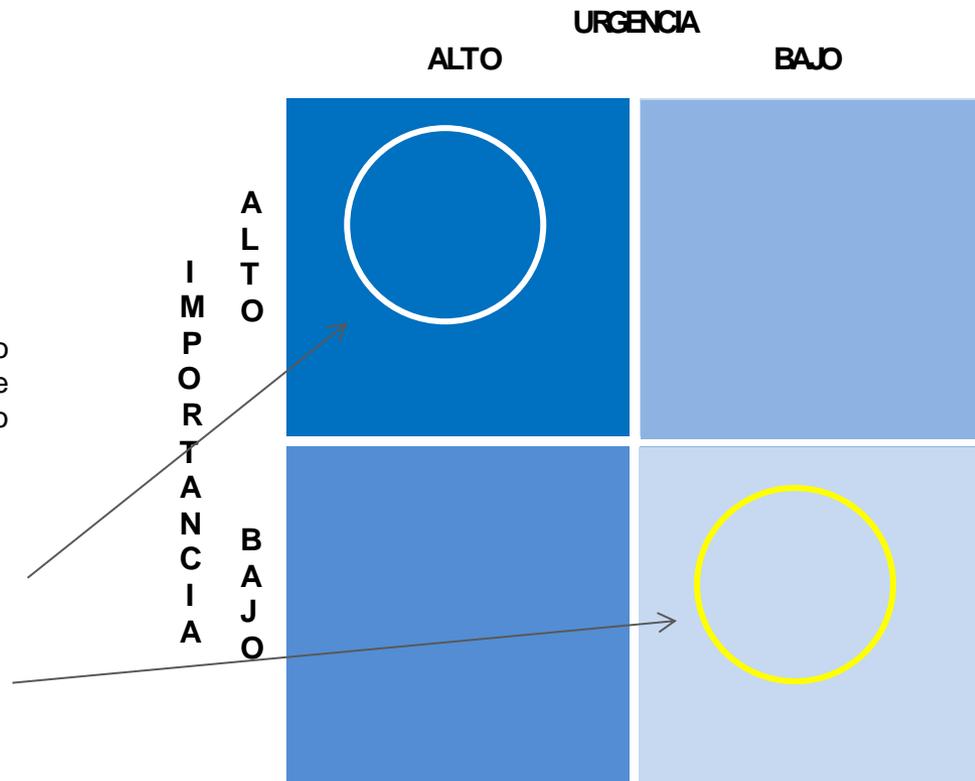
4. Modelo de Satisfacción

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.

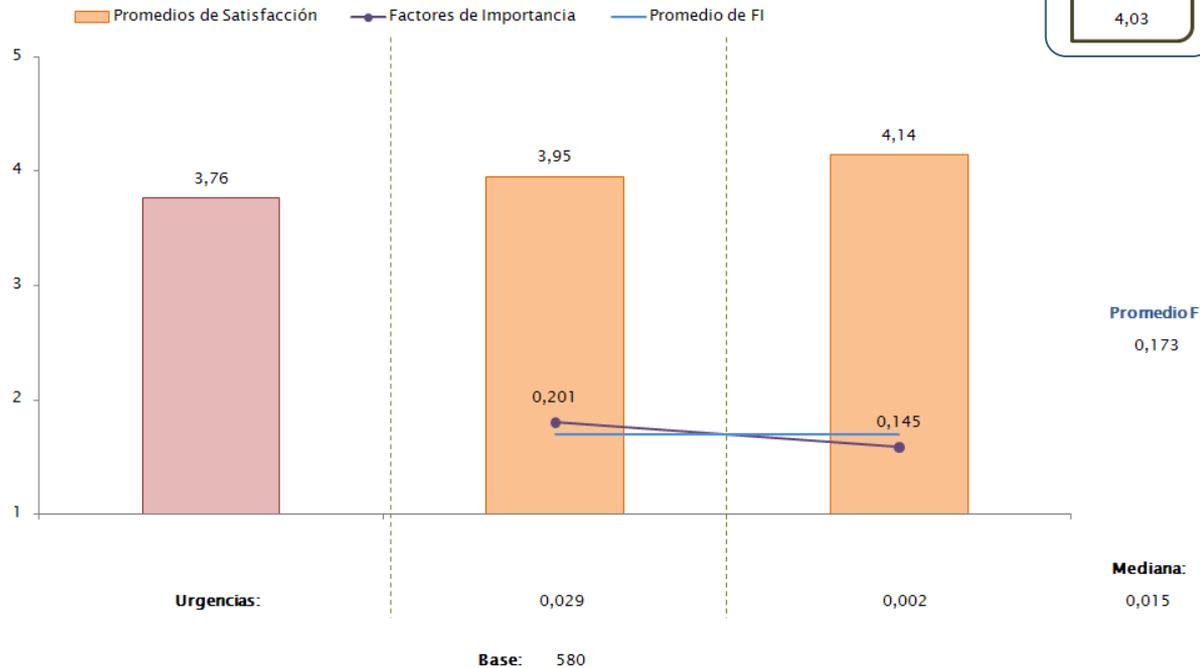
Construcción:

Índice de Satisfacción

Suma Ponderada de las calificaciones de Procesos o Atributos.

Suma correlaciones de los Atributos o Procesos Asociados.

Gráficamente se ubica:

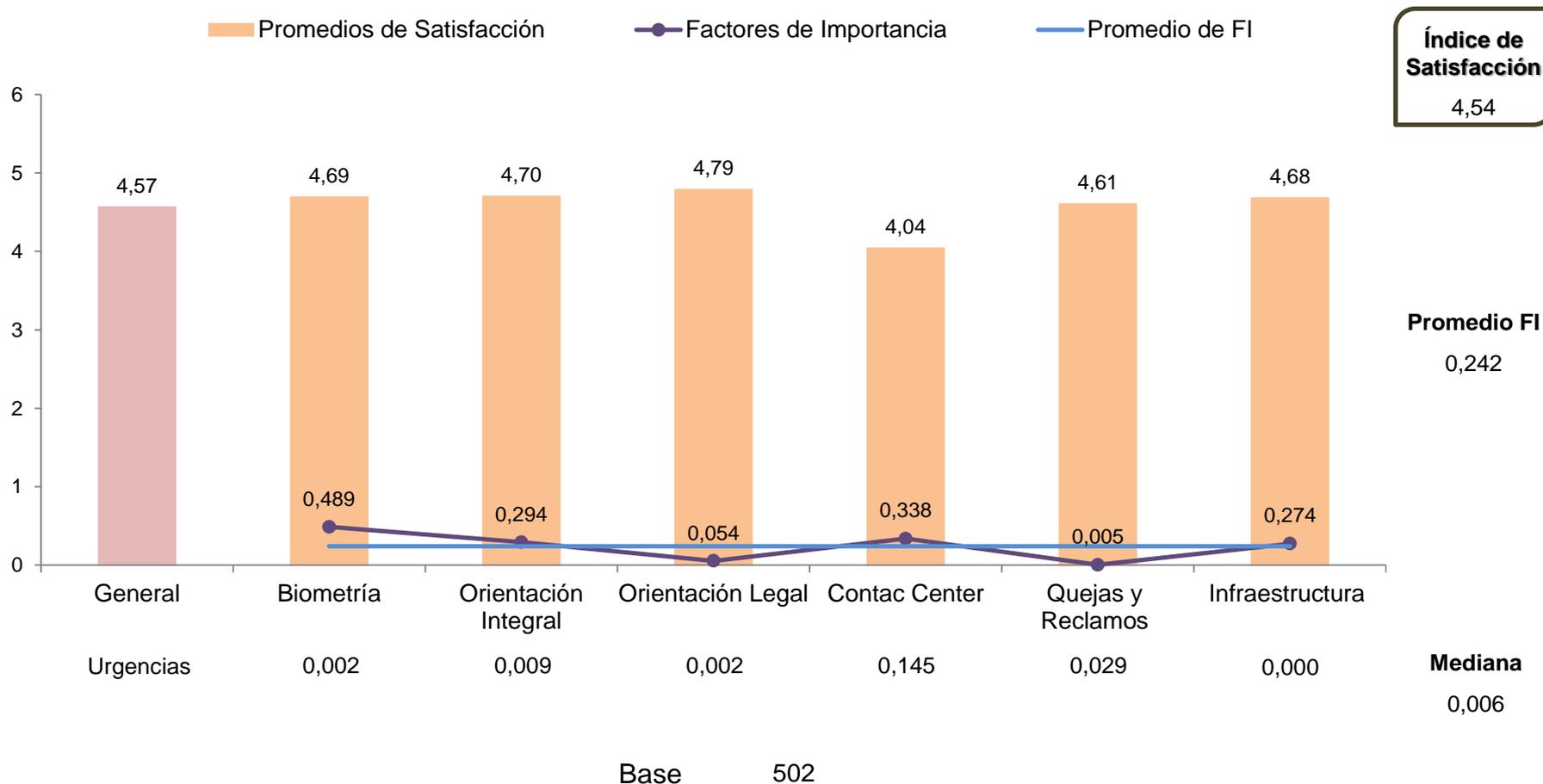


Interpretación: Grado de satisfacción globalizado de los servicios evaluados.

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

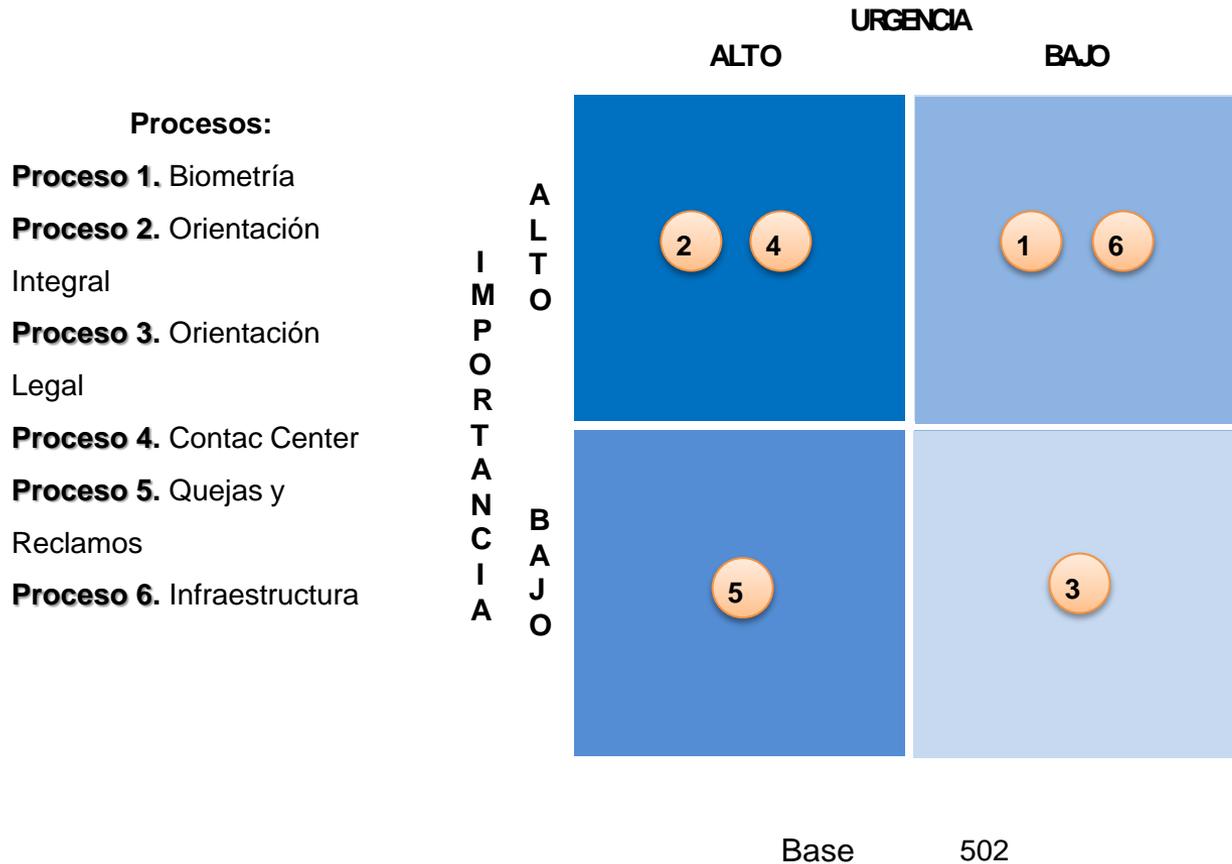
Satisfacción General

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



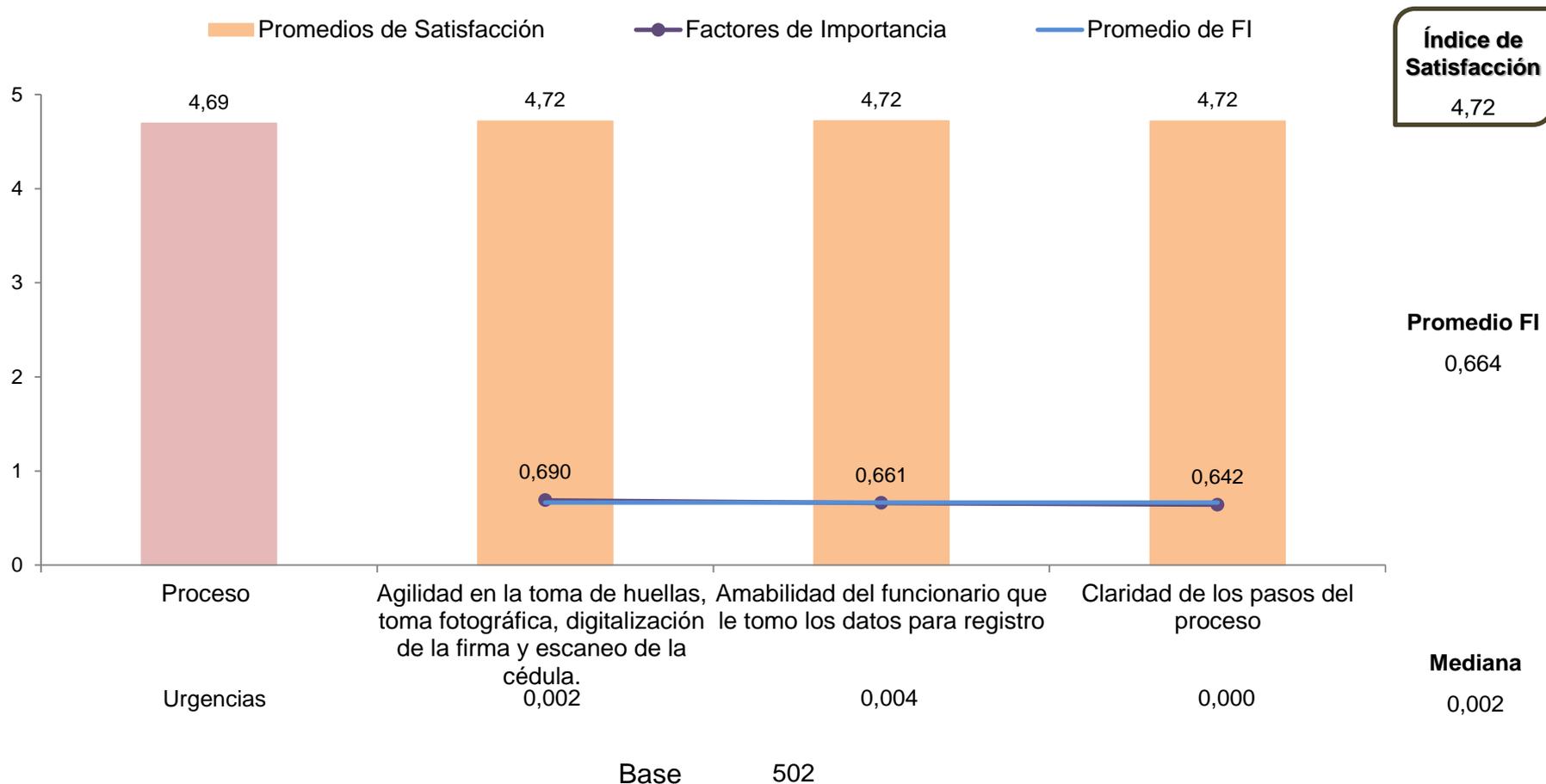
Procesos:

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

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)



Satisfacción General

Biometría

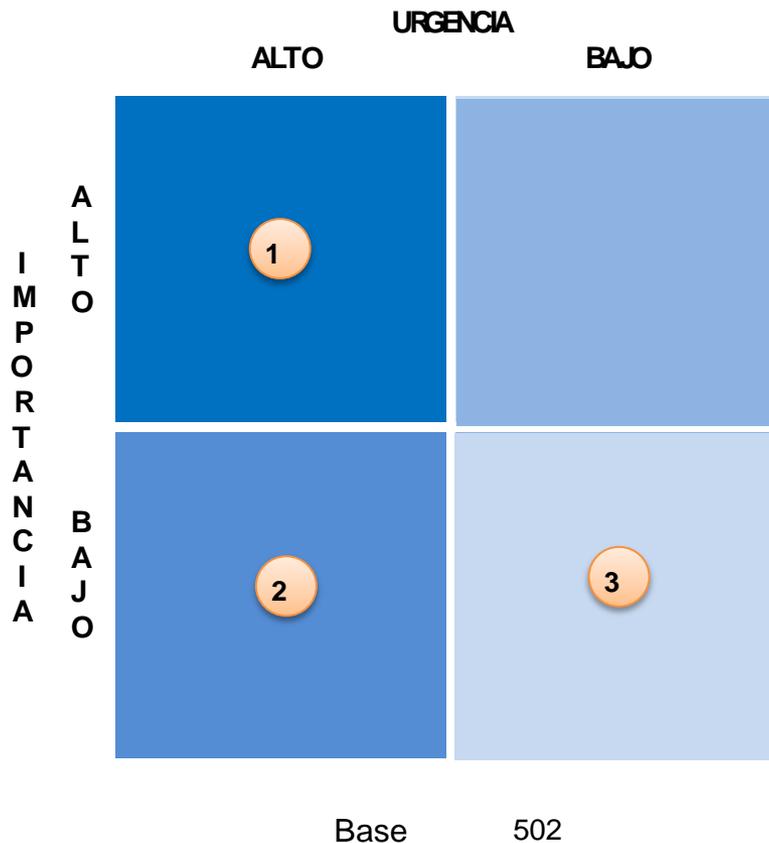
2. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el procedimiento en general relacionado con la toma de información biométrica. (RU)

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



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)

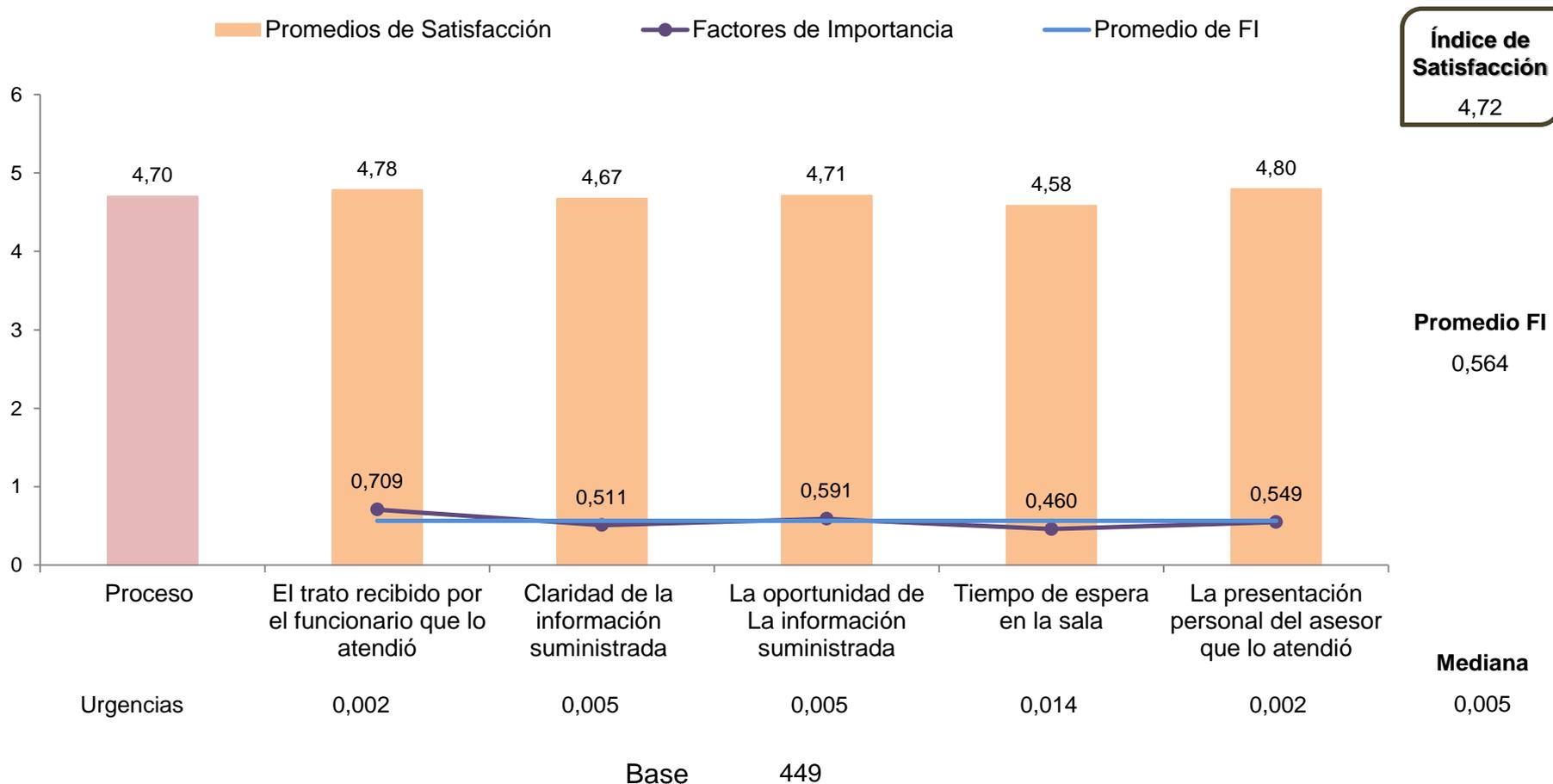
RAZONES DE INSATISFACCIÓN PARA CALIFICACIONES IGUALES O MENORES A 3

ATRIBUTO	RESPUESTAS	BASE	PORCENTAJE
Agilidad en la toma de huellas, toma fotográfica, digitalización de la firma y escaneo de la cédula.	Falta personal	3	60,0%
	Mas agilidad	2	40,0%
	Total	5	100,0%
Amabilidad del funcionario que le tomo los datos para registro	Lo atendió de mala gana	6	100,0%
	Total	6	100,0%
Claridad de los pasos del proceso	Falta mas información	1	33,3%
	Agilidad	1	33,3%
	Claridad	1	33,3%
	Total	3	100,0%

Satisfacción General

Orientación Integral

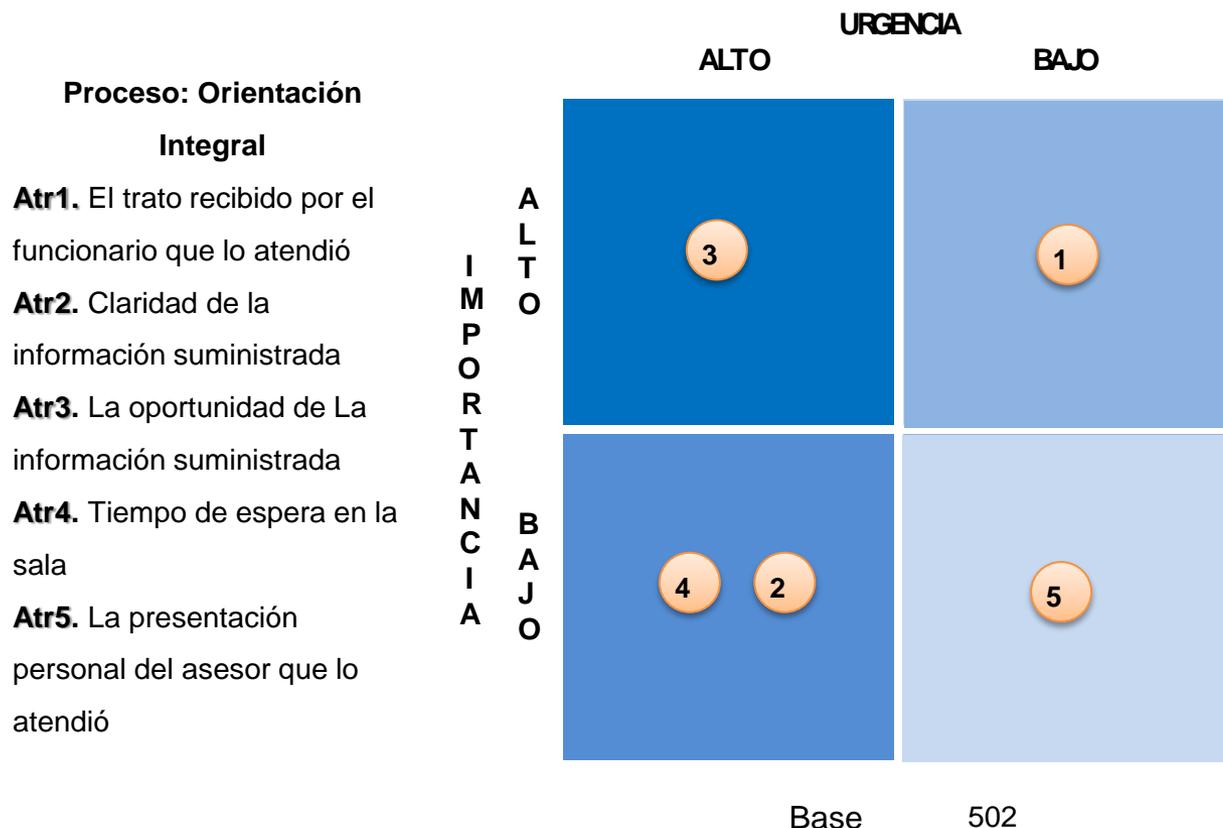
6. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el proceso de orientación INTEGRAL que le brinda CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).



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).



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).

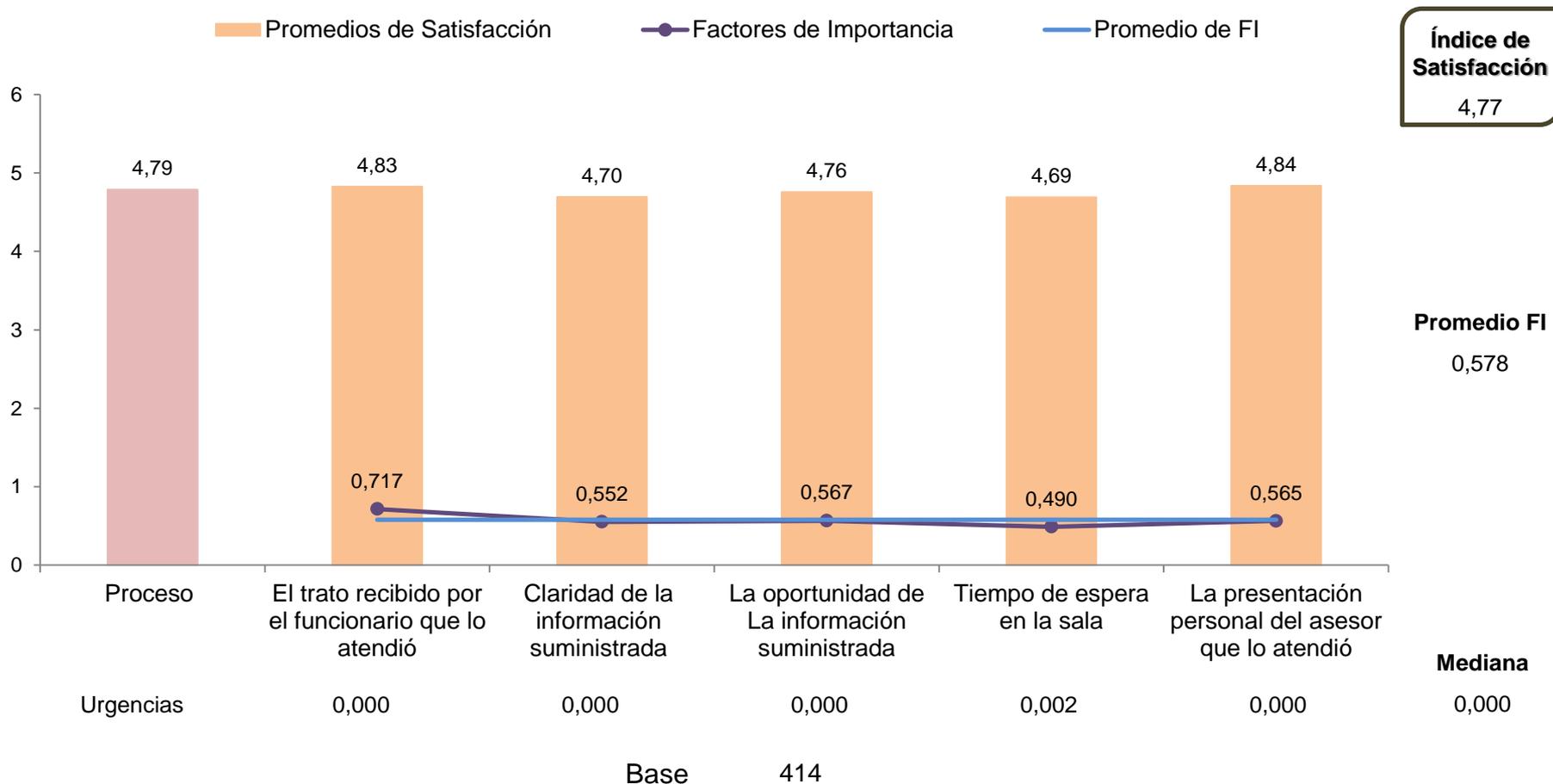
**RAZONES DE INSATISFACCIÓN
PARA CALIFICACIONES IGUALES
O MENORES A 3**

ATRIBUTO	RESPUESTAS	BASE	PORCENTAJE
El trato recibido por el funcionario que lo atendió	Falta de Amabilidad	4	100,0%
	Total	4	100,0%
Tiempo de espera en la sala	Mucha demora	19	100,0%
	Total	19	100,0%
Claridad de la información suministrada	Falta de Claridad	7	63,6%
	Son demorados	4	36,4%
	Total	11	100,0%
La presentación personal del asesor que lo atendió	Mal presentados	1	100,0%
	Total	1	100,0%
La oportunidad de La información suministrada	Falta mas información	4	66,7%
	Son demorados	2	33,3%
	Total	6	100,0%

Satisfacción General

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).



Satisfacción General

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

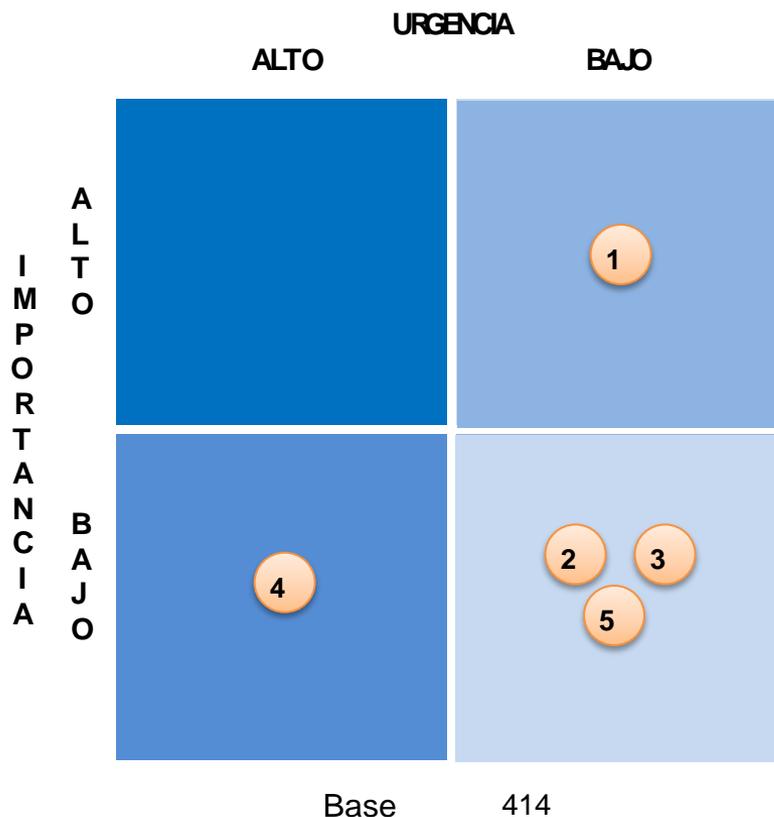
Atr1. El trato recibido por el funcionario que lo atendió

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



Satisfacción General

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).

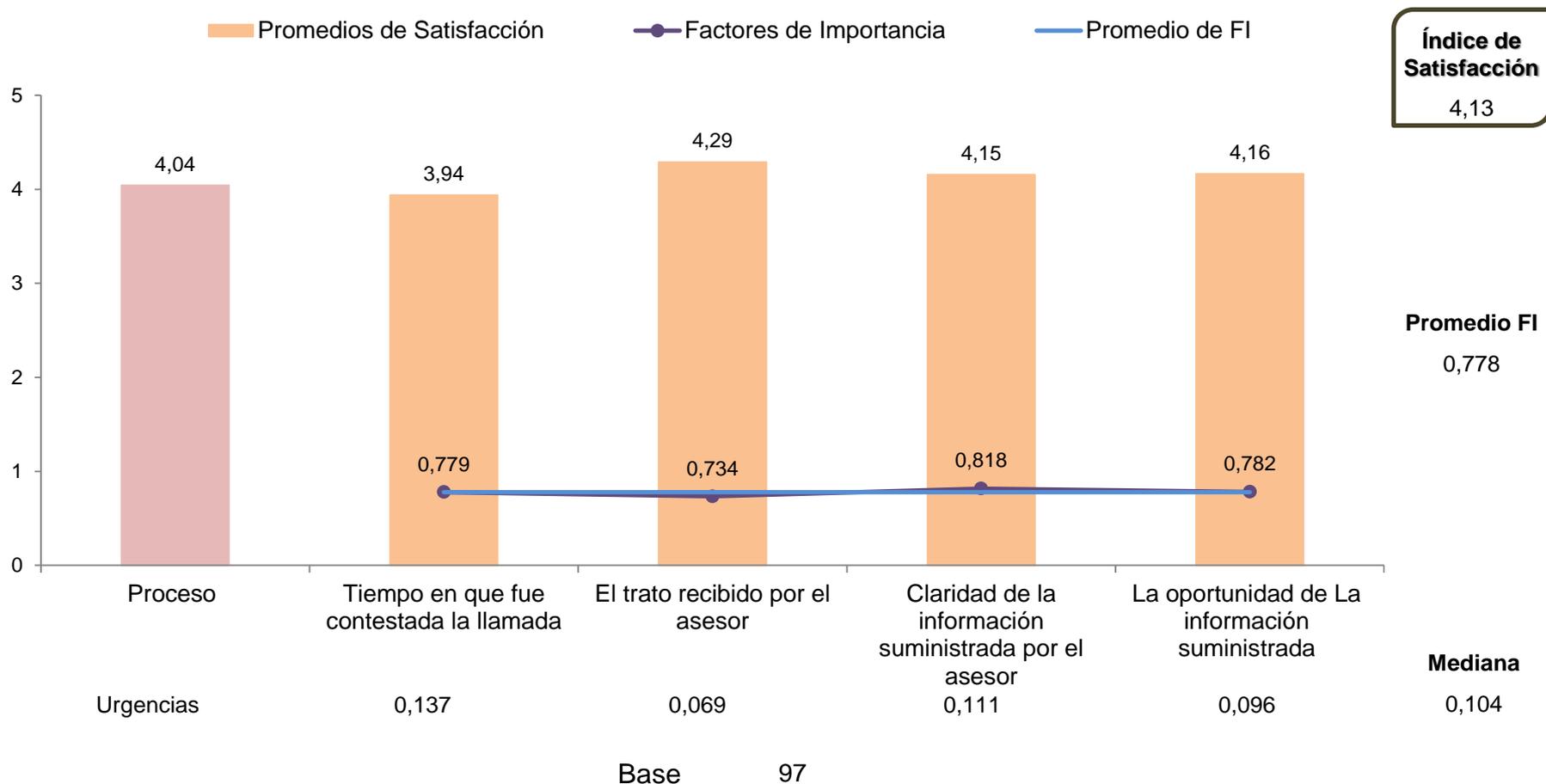
RAZONES DE INSATISFACCIÓN PARA CALIFICACIONES IGUALES O MENORES A 3

ATRIBUTO	RESPUESTAS	BASE	PORCENTAJE
El trato recibido por el funcionario que lo atendió	-	-	-
Tiempo de espera en la sala	Mucho tiempo de espera para que lo atiendan	8	80,0%
	Falta de personal para que sea mas rápido	2	20,0%
	Total	10	100,0%
Claridad de la información suministrada	Falta claridad	2	25,0%
	Falta de interés	6	75,0%
	Total	8	100,0%

Satisfacción General

Contac Center

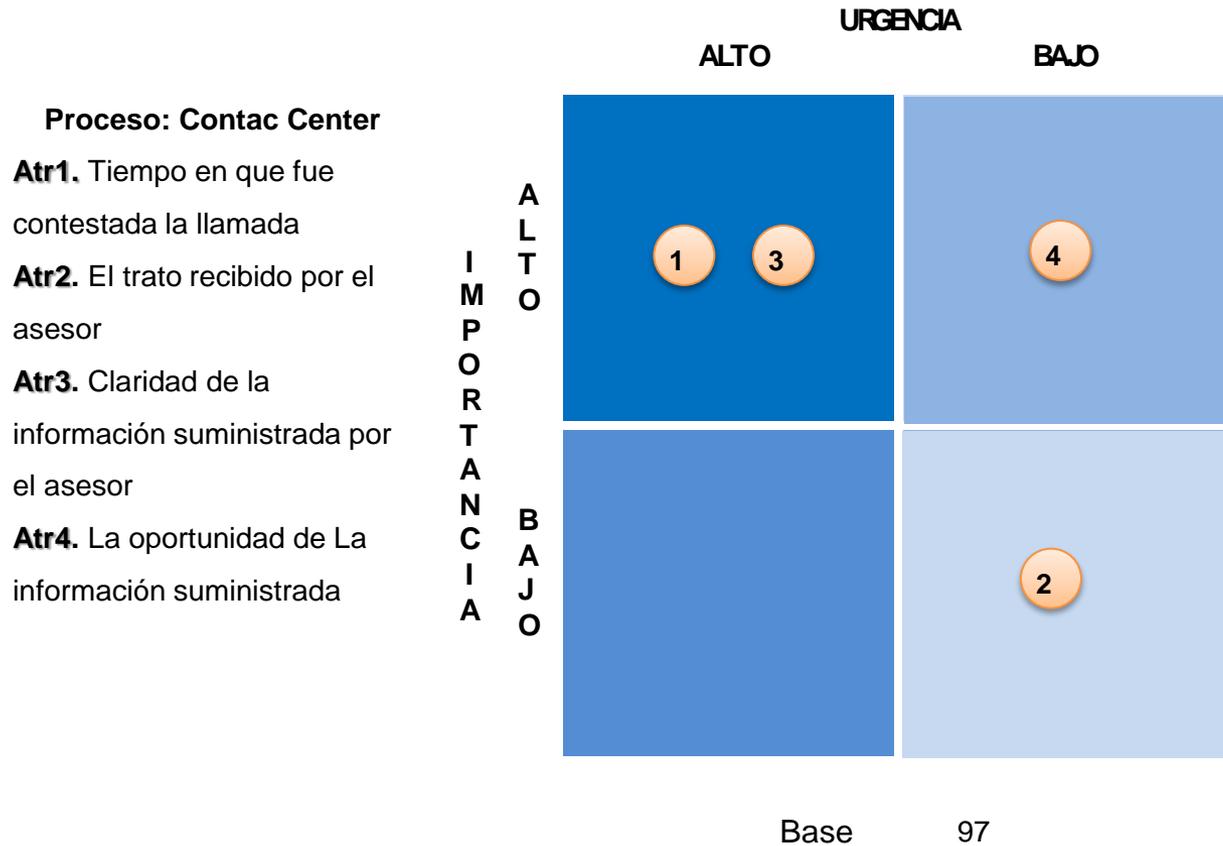
13. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el **Contact Center (RU)**



Satisfacción General

Contac 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: **Contac 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

Satisfacción General

Contac 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)**

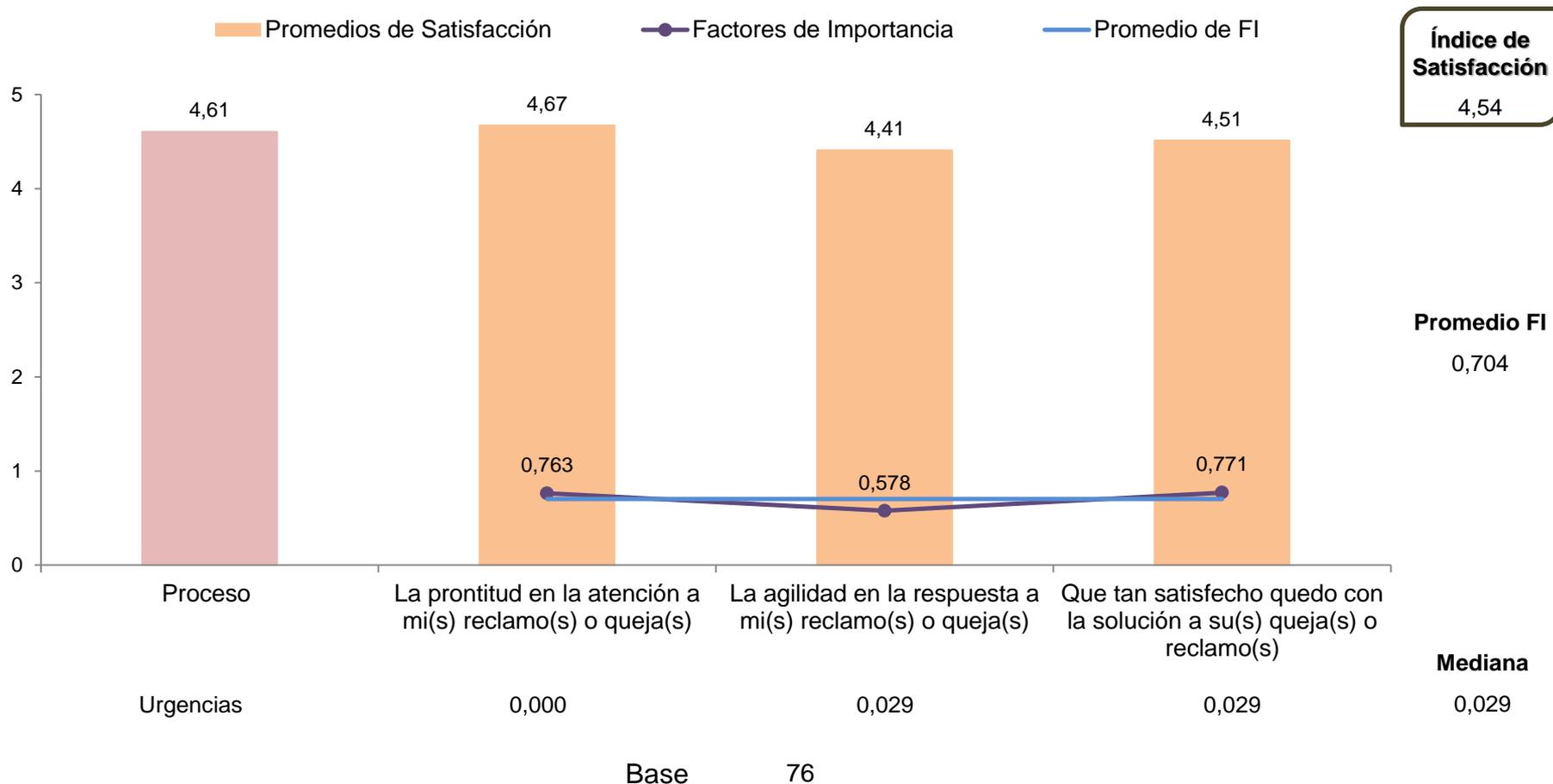
**RAZONES DE INSATISFACCIÓN
PARA CALIFICACIONES IGUALES
O MENORES A 3**

ATRIBUTO	RESPUESTAS	BASE	PORCENTAJE
Tiempo en que fue contestada la llamada	Demorado	23	100,0%
	Total	23	100,0%
El trato recibido por el asesor	Amabilidad	2	20,0%
	Falta de interés	8	80,0%
	Total	10	100,0%
Claridad de la información suministrada por el asesor	Información incompleta	4	28,6%
	Falta de interés	5	35,7%
	La información no es clara	5	35,7%
	Total	14	100,0%
La oportunidad de La información suministrada	La información no es clara	13	100,0%
	Total	13	100,0%

Satisfacción General

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)**.



Satisfacción General

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

Atr2. La agilidad en la respuesta a mi(s) reclamo(s) o queja(s)

Atr3. Que tan satisfecho quedo con la solución a su(s) queja(s) o reclamo(s)

		URGENCIA	
		ALTO	BAJO
I M P O R T A N C I A	ALTO	3	1
	BAJO	2	
		Base	76

Satisfacción General

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)**.

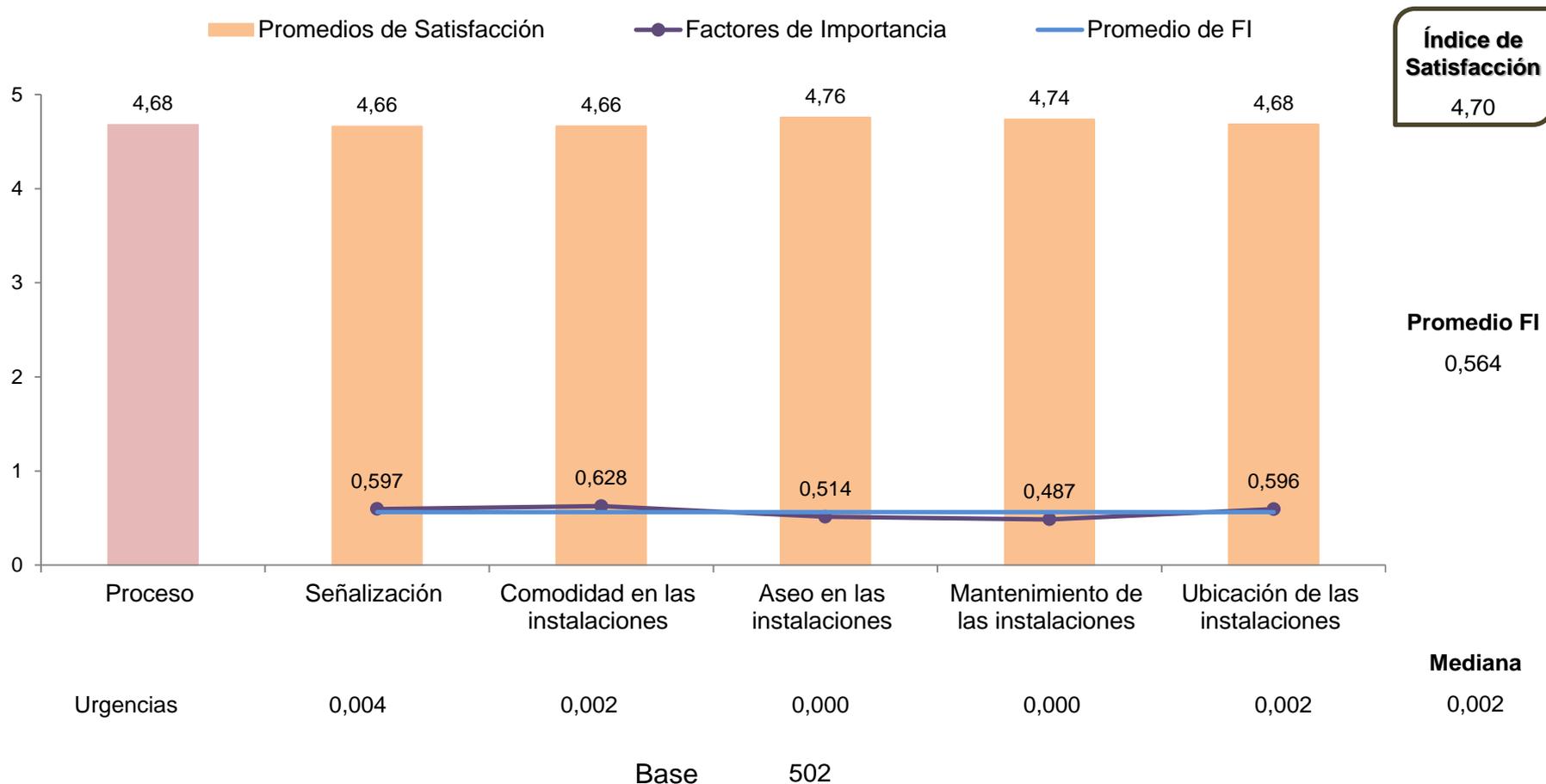
**RAZONES DE INSATISFACCIÓN
PARA CALIFICACIONES IGUALES
O MENORES A 3**

ATRIBUTO	RESPUESTAS	BASE	PORCENTAJE
Que tan satisfecho quedo con la solución a su(s) queja(s) o reclamo(s)	-	-	-
Que tan satisfecho quedo con la solución a su(s) queja(s) o reclamo(s)	Falto de información	2	33,3%
	Demorado	4	66,7%
	Total	6	100,0%
La agilidad en la respuesta a mi(s) reclamo(s) o queja(s)	Demorado	7	100,0%
	Total	7	100,0%

Satisfacción General

Infraestructura

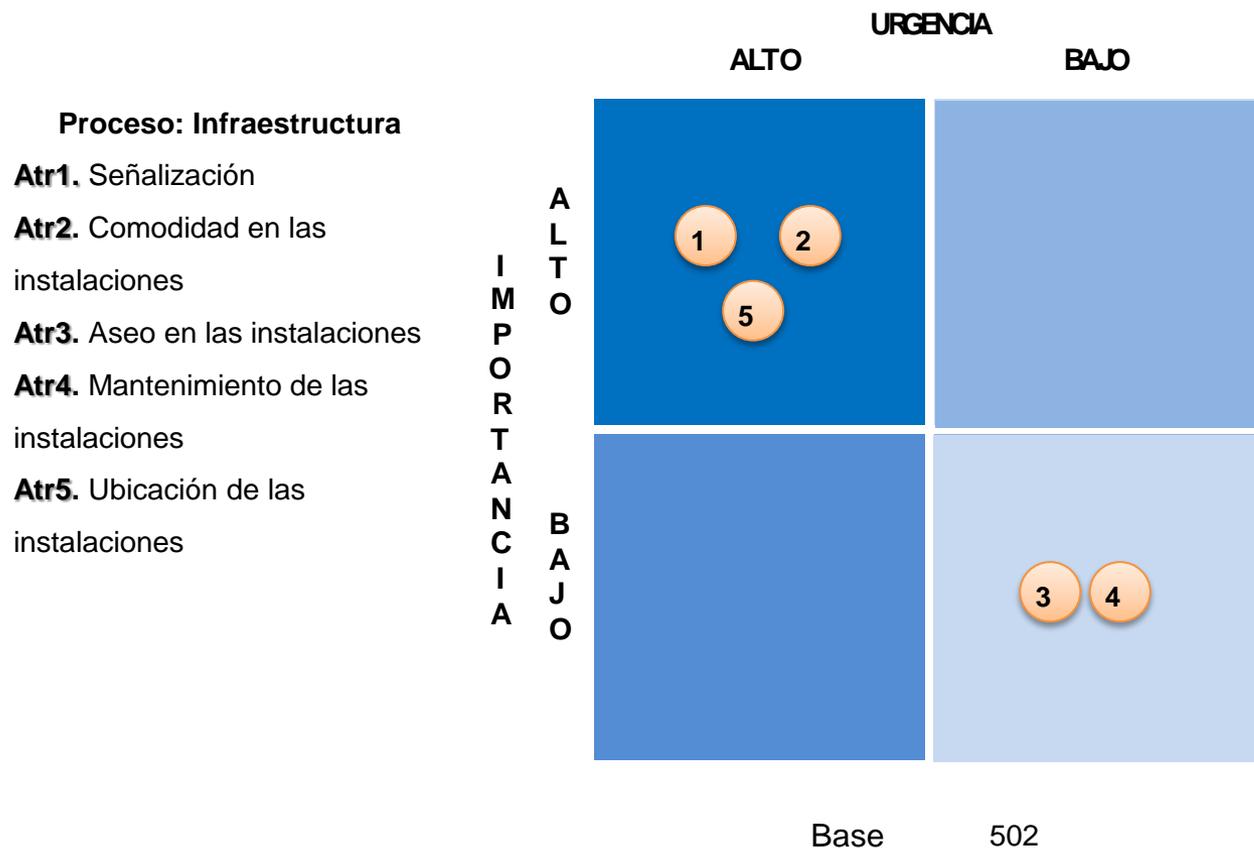
21 (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el estado de las instalaciones físicas de la sucursal donde realizó su trámite (RU).



Satisfacción General

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

Satisfacción General

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)**.

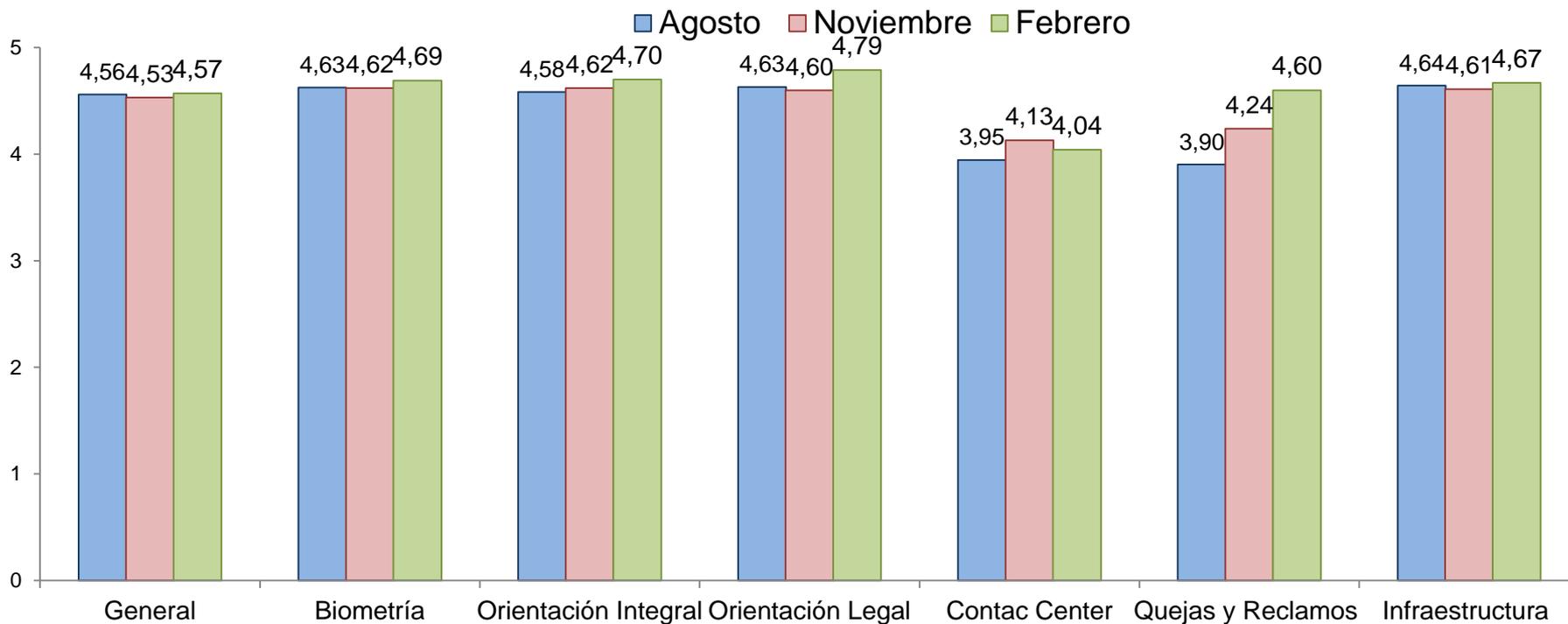
RAZONES DE INSATISFACCIÓN PARA CALIFICACIONES IGUALES O MENORES A 3

ATRIBUTO	RESPUESTAS	BASE	PORCENTAJE
Ubicación de las instalaciones	Pocas sedes	4	44,4%
	Son muy retiradas/lejos	3	33,3%
	Falta seguridad	2	22,2%
	Total	9	100,0%

1. General

Satisfacción General por proceso

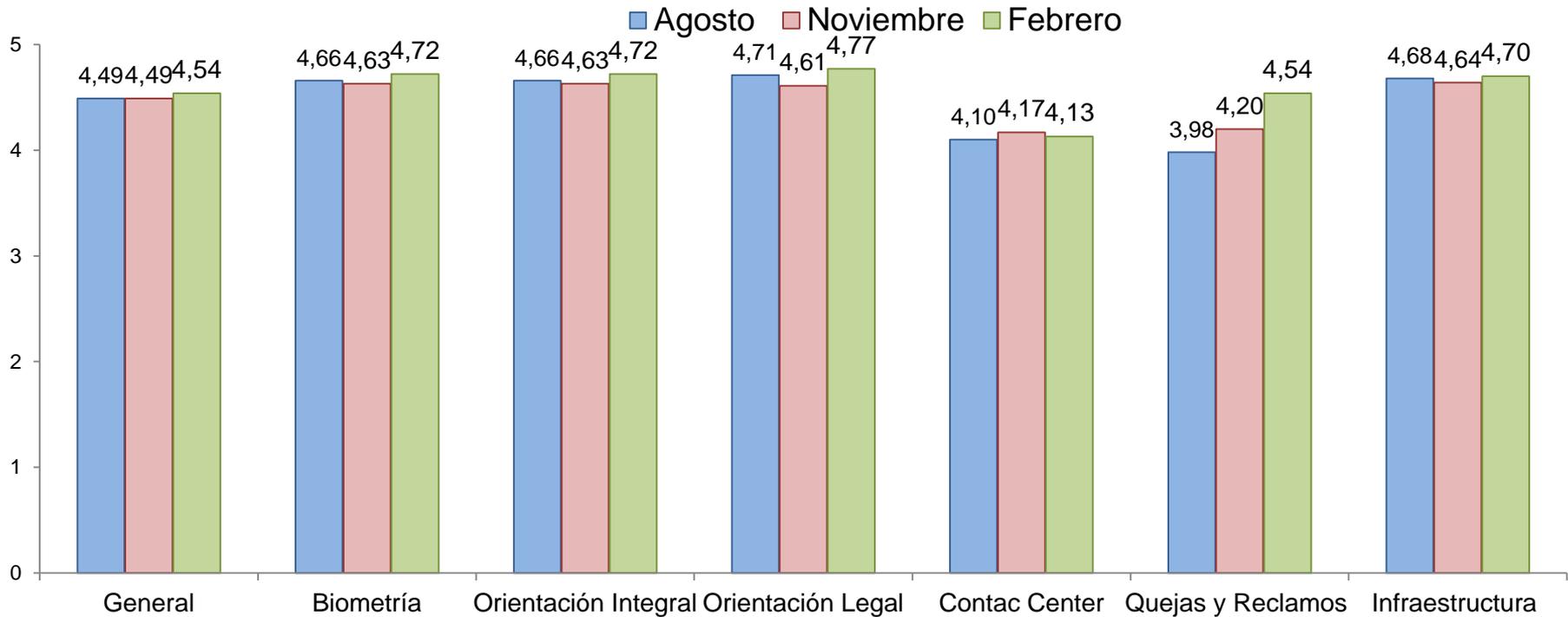
Comparativo Promedio de satisfacción



1. General

Satisfacción General por proceso

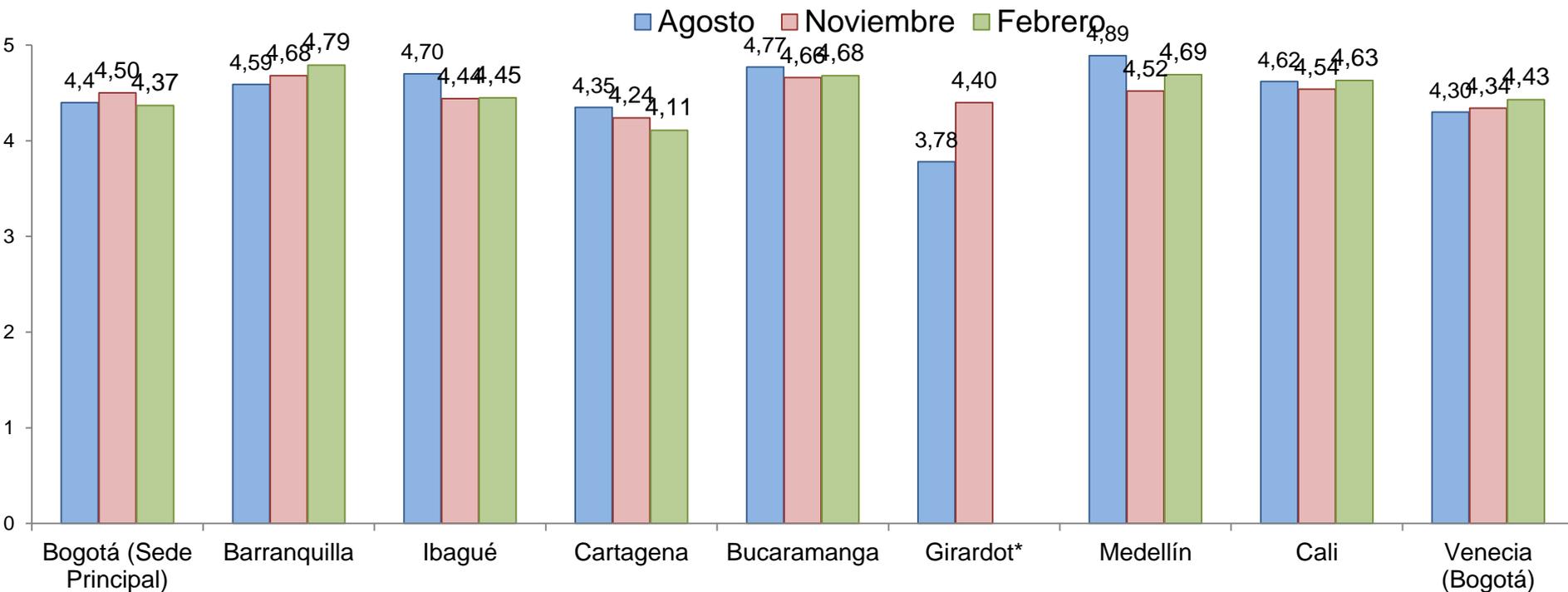
Comparativo Índice de satisfacción



1. General

Satisfacción General por sede

Comparativo Índice de satisfacción



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

1. General

Satisfacción General

PROCESOS	PROMEDIO	INDICE
General	4.57	4.54
Biometría	4.69	4.72
Orientación Integral	4.70	4.72
Orientación Legal	4.79	4.77
Contac Center	4.04	4.13
Quejas y Reclamos	4.60	4.54
Infraestructura	4.67	4.70

1. Satisfacción General

2. Bogotá (Sede Principal)

3. Barranquilla

4. Ibagué

5. Cartagena

6. Bucaramanga

7. Medellín

8. Cali

9. Venecia (Bogotá)

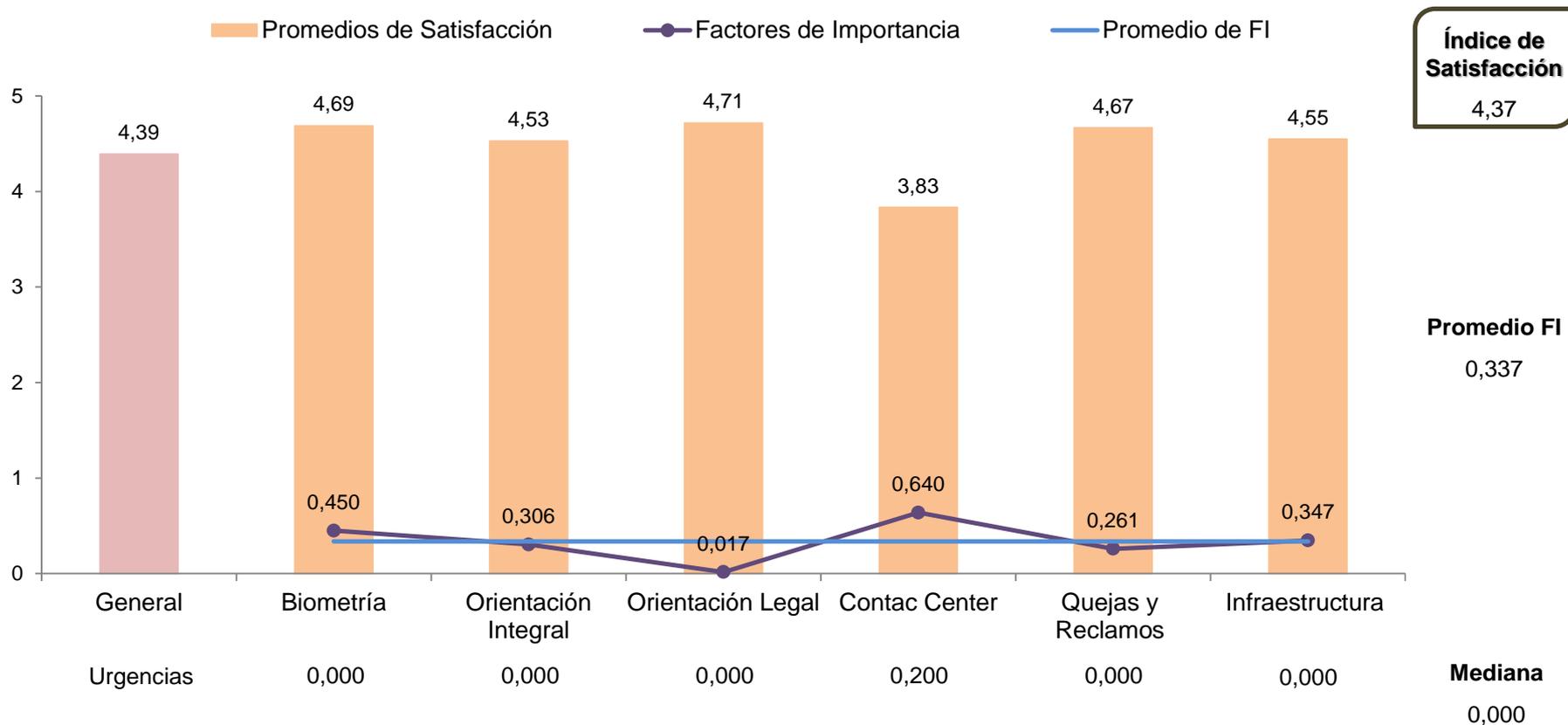
10 Descriptivos

11. Demográficos

12. Conclusiones

Bogotá (Sede Principal)

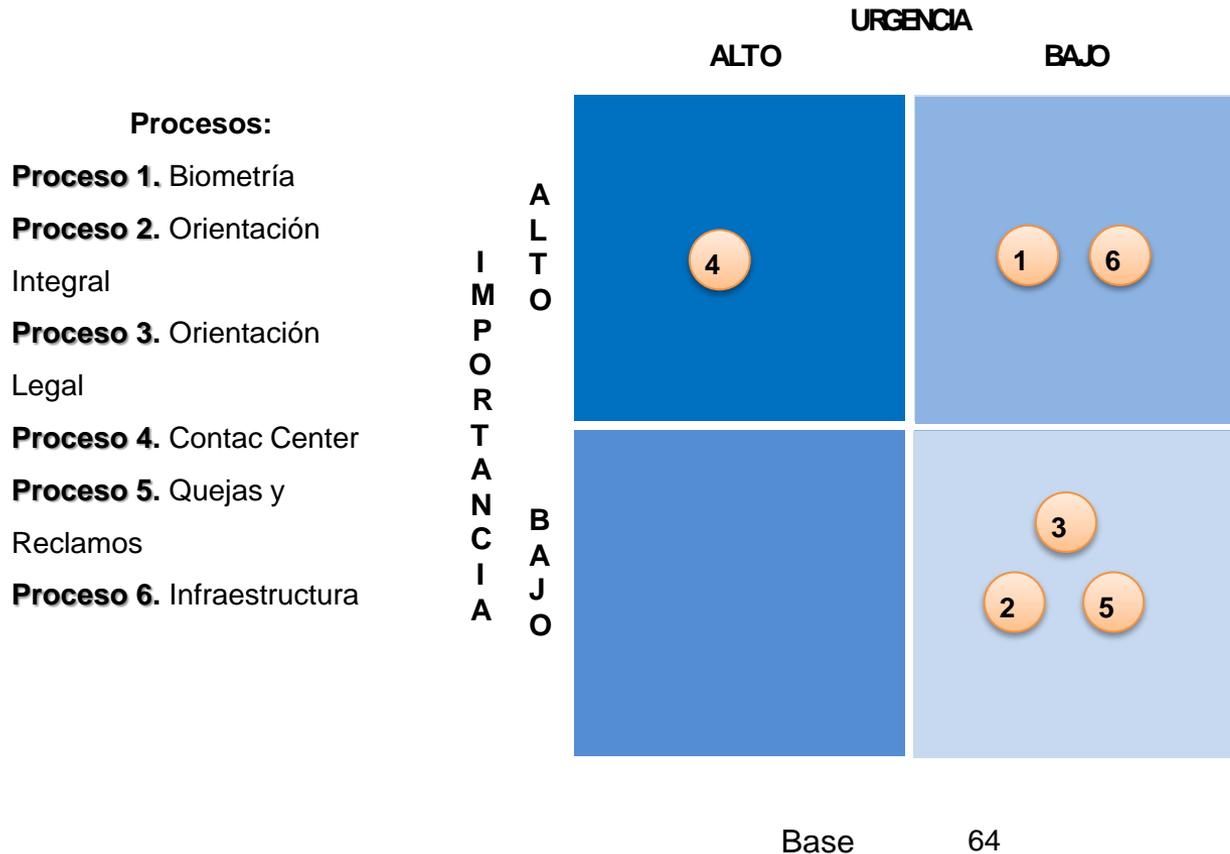
1. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el Servicio en general que le presta CAPROVIMPO: RU



Base 64

Bogotá (Sede Principal)

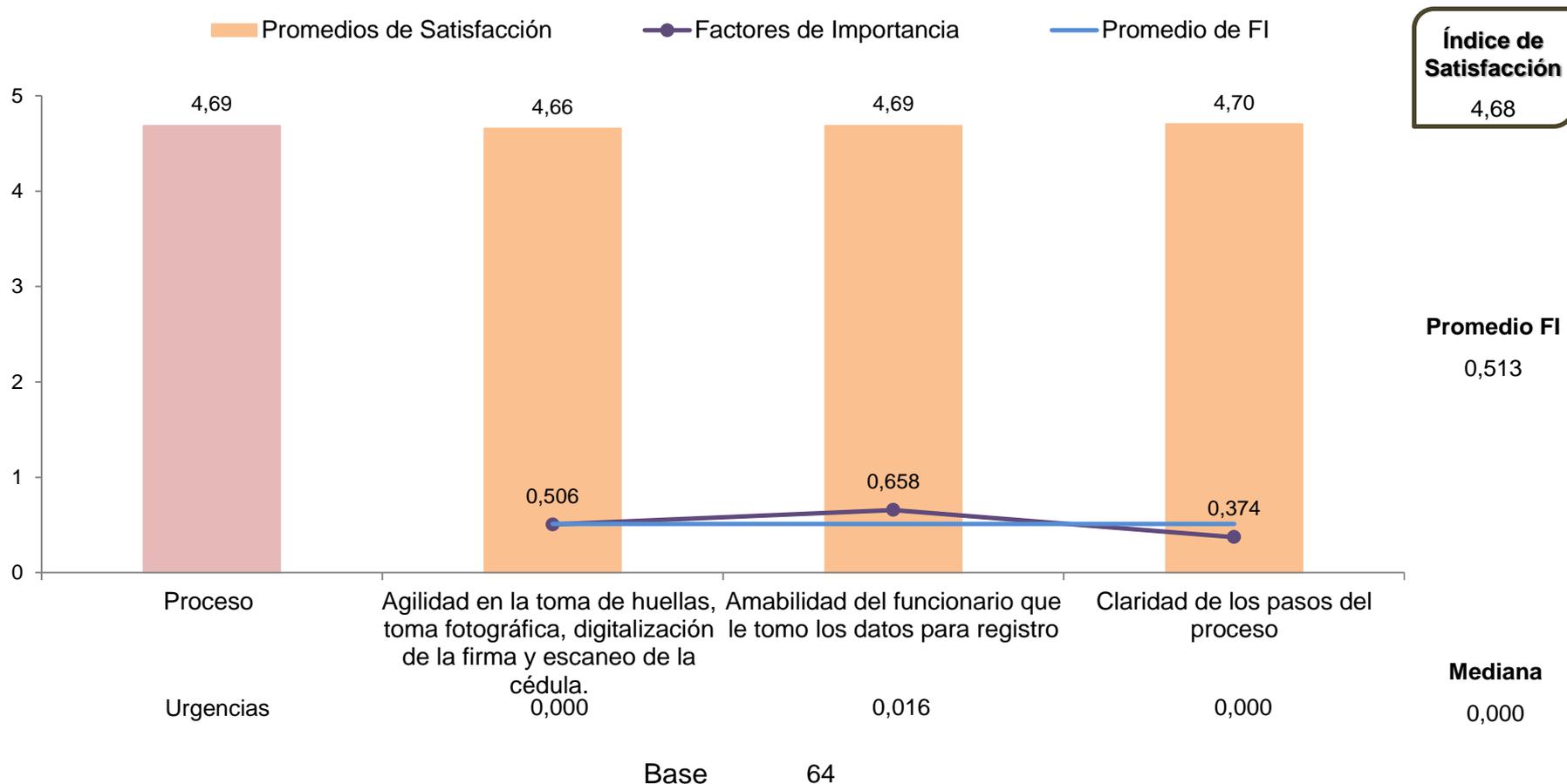
1. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el Servicio en general que le presta CAPROVIMPO: RU



Bogotá (Sede Principal)

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

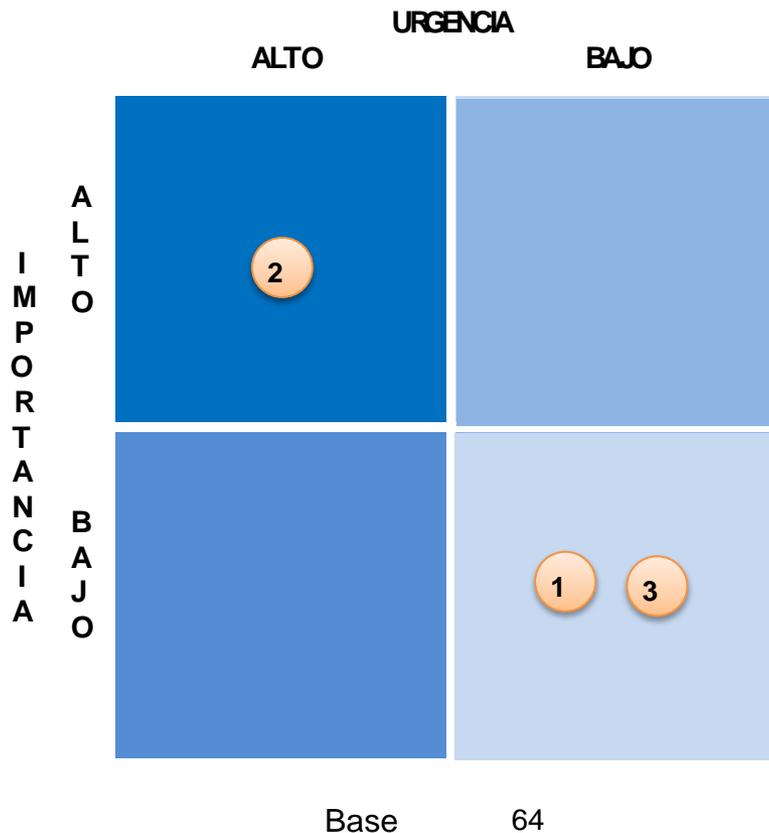
2. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el procedimiento en general relacionado con la toma de información biométrica. (RU)

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

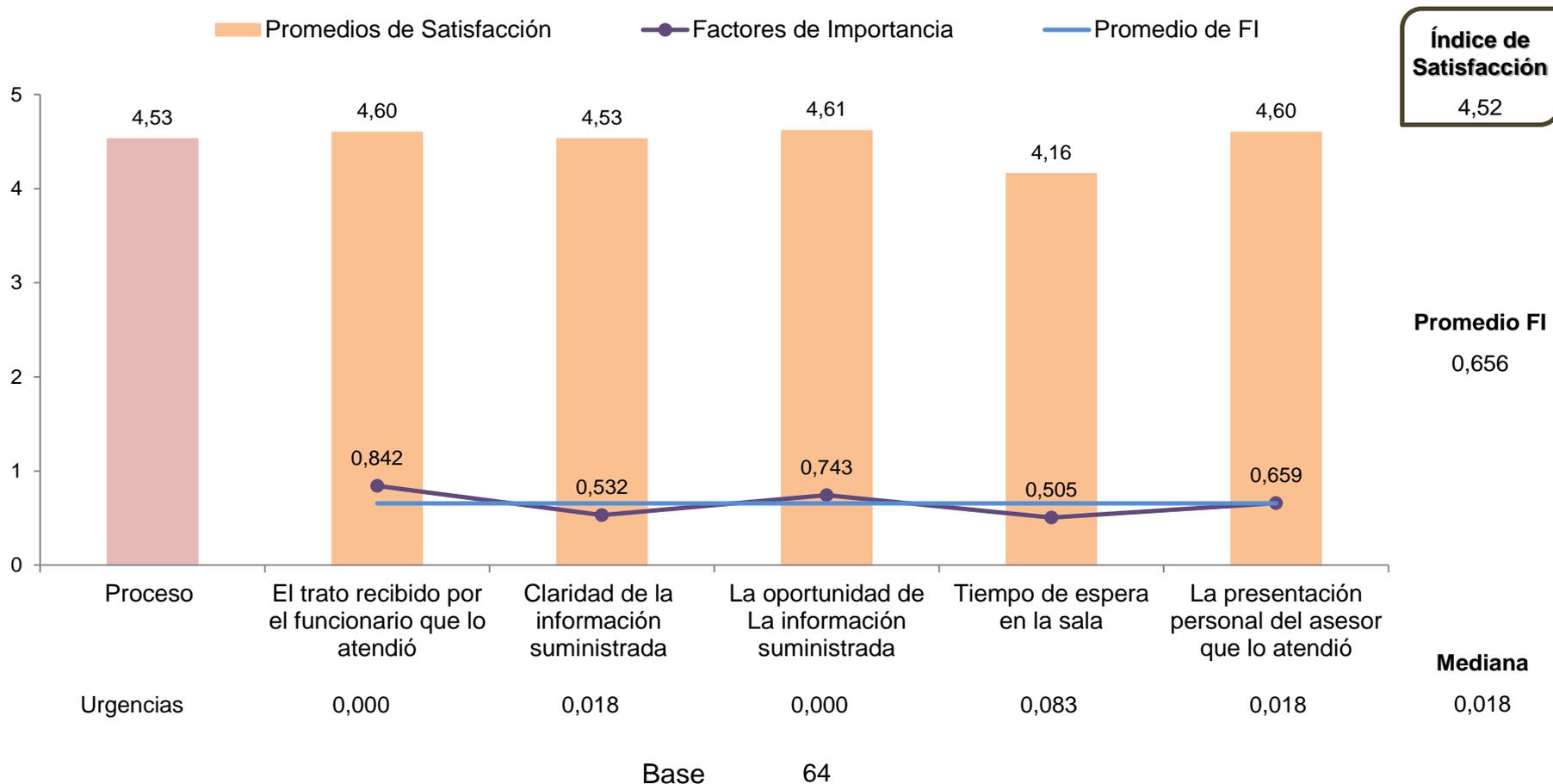
Atr3. Claridad de los pasos del proceso



Bogotá (Sede Principal)

Orientación Integral

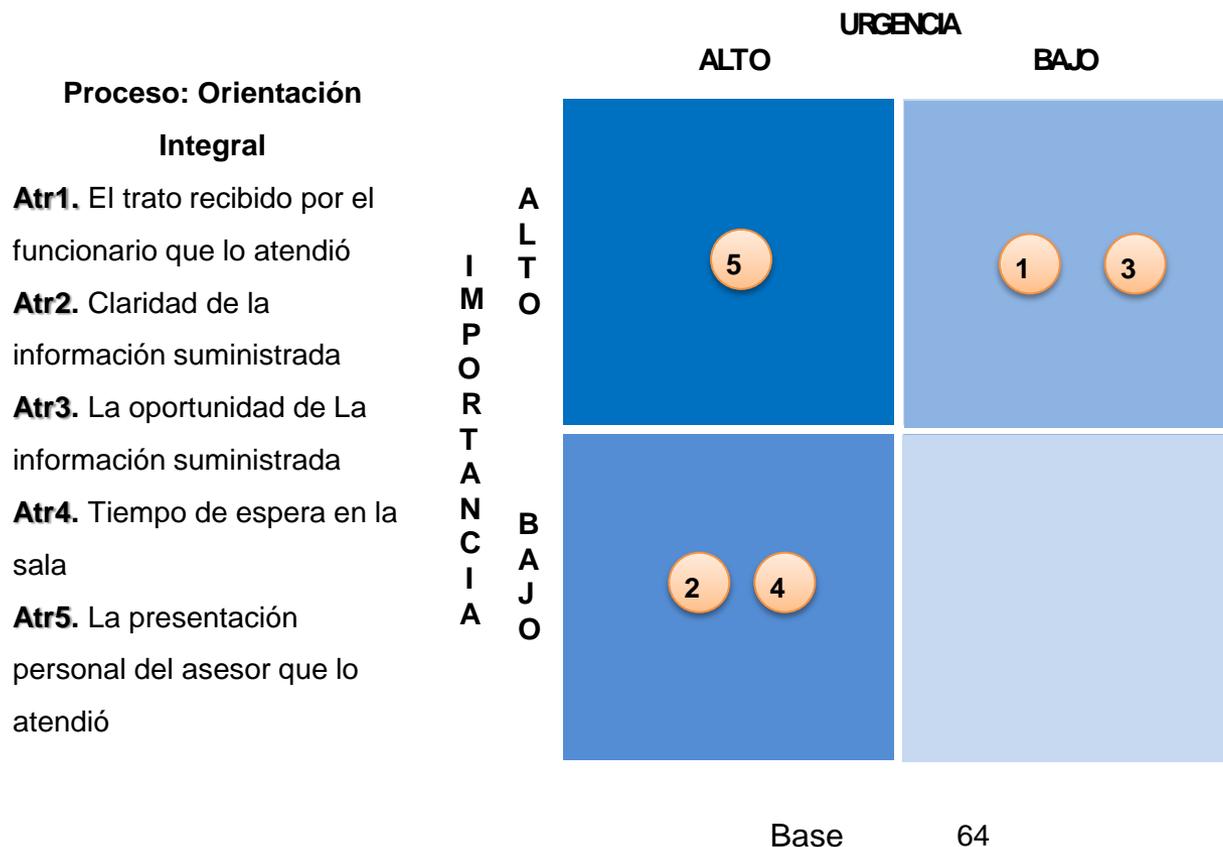
6. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el proceso de orientación INTEGRAL que le brinda CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).



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

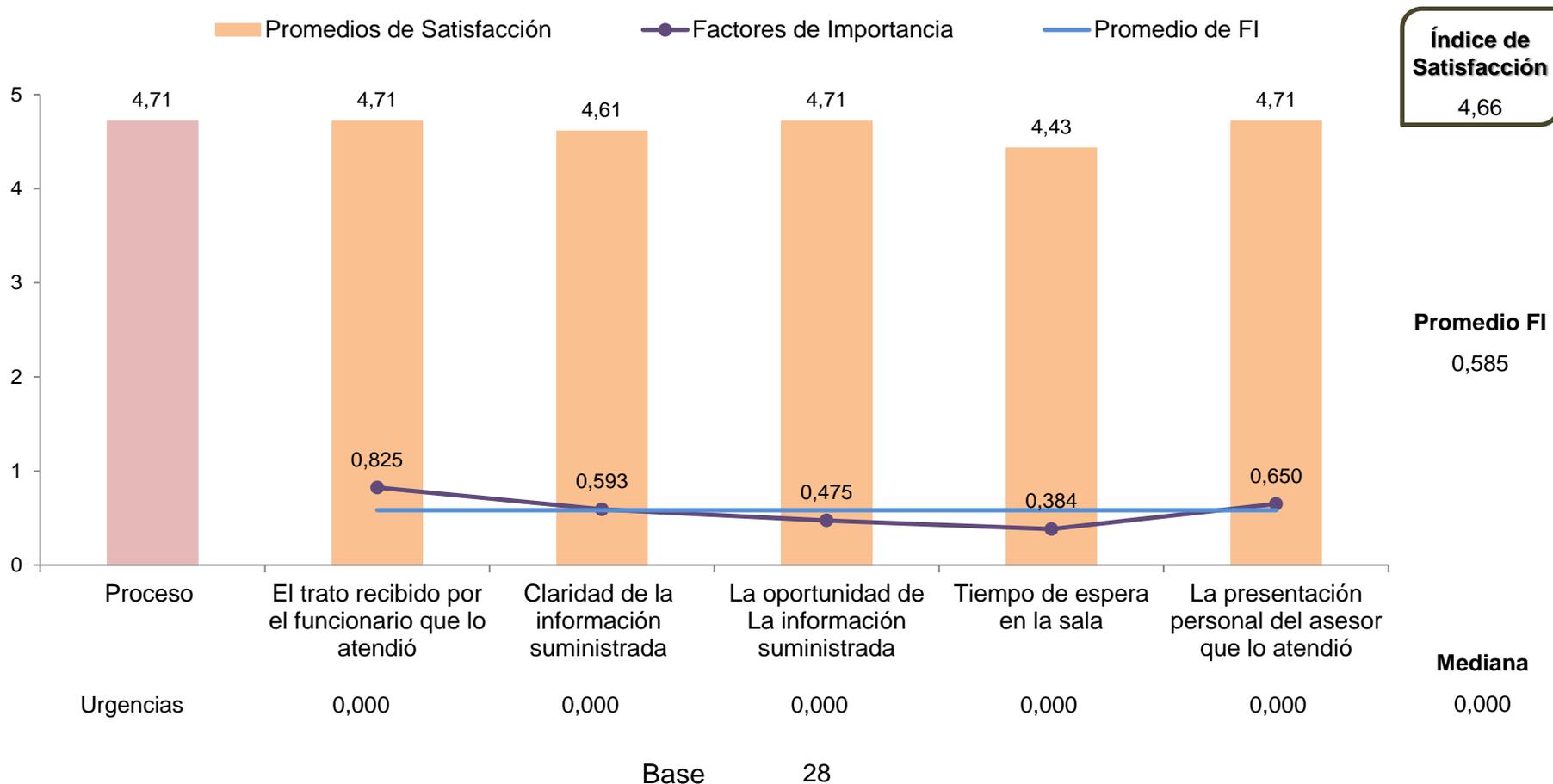
Atr4. Tiempo de espera en la sala

Atr5. La presentación personal del asesor que lo atendió

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

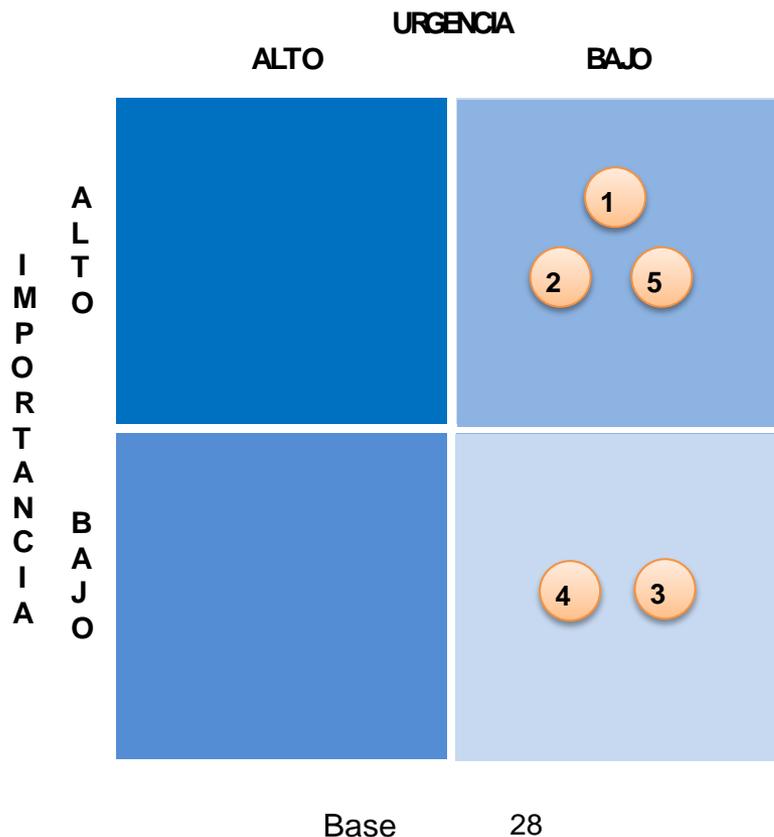
Atr1. El trato recibido por el funcionario que lo atendió

Atr2. Claridad de la información suministrada

Atr3. La oportunidad de La información suministrada

Atr4. Tiempo de espera en la sala

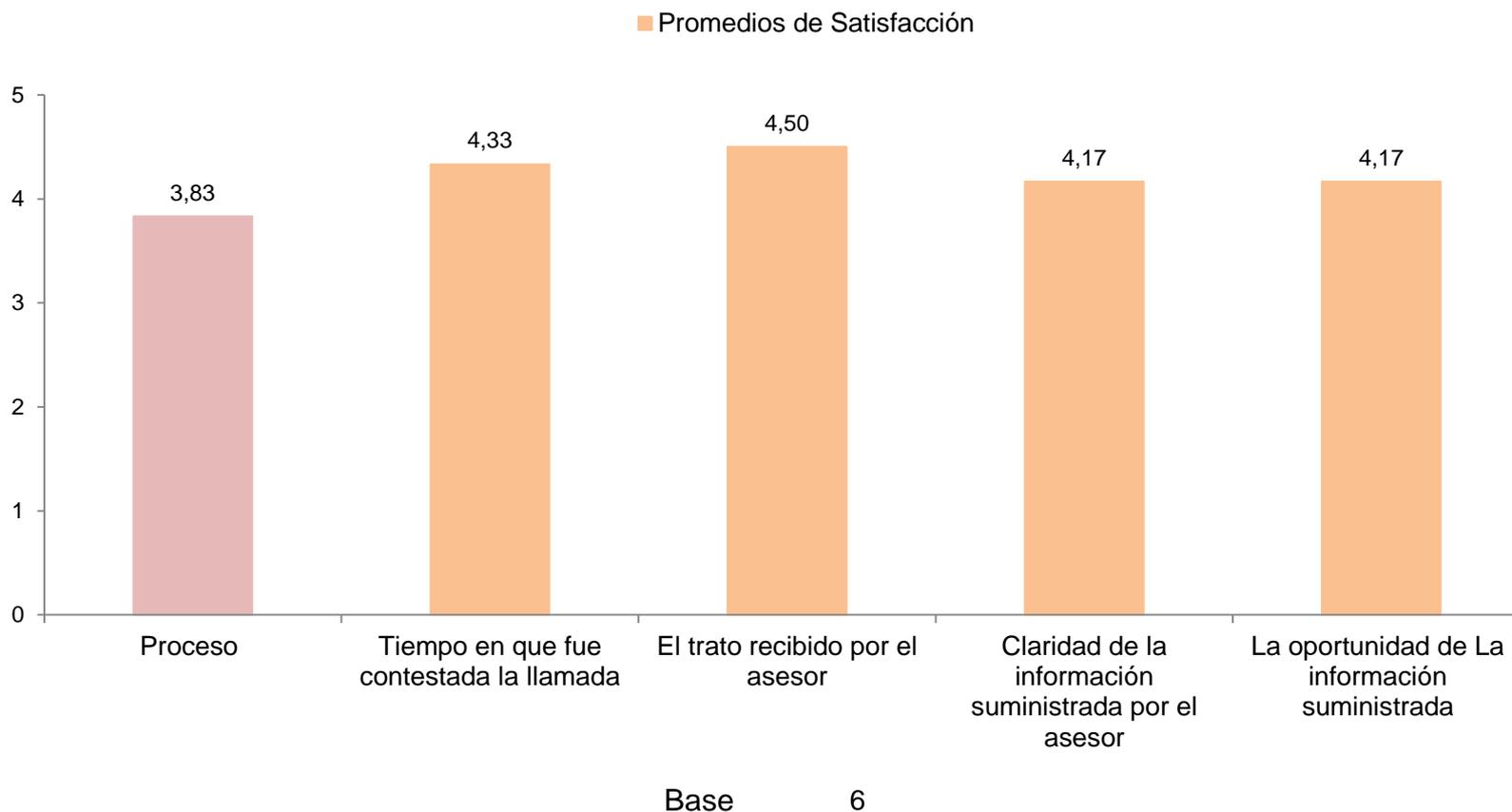
Atr5. La presentación personal del asesor que lo atendió



Bogotá (Sede Principal)

Contac Center

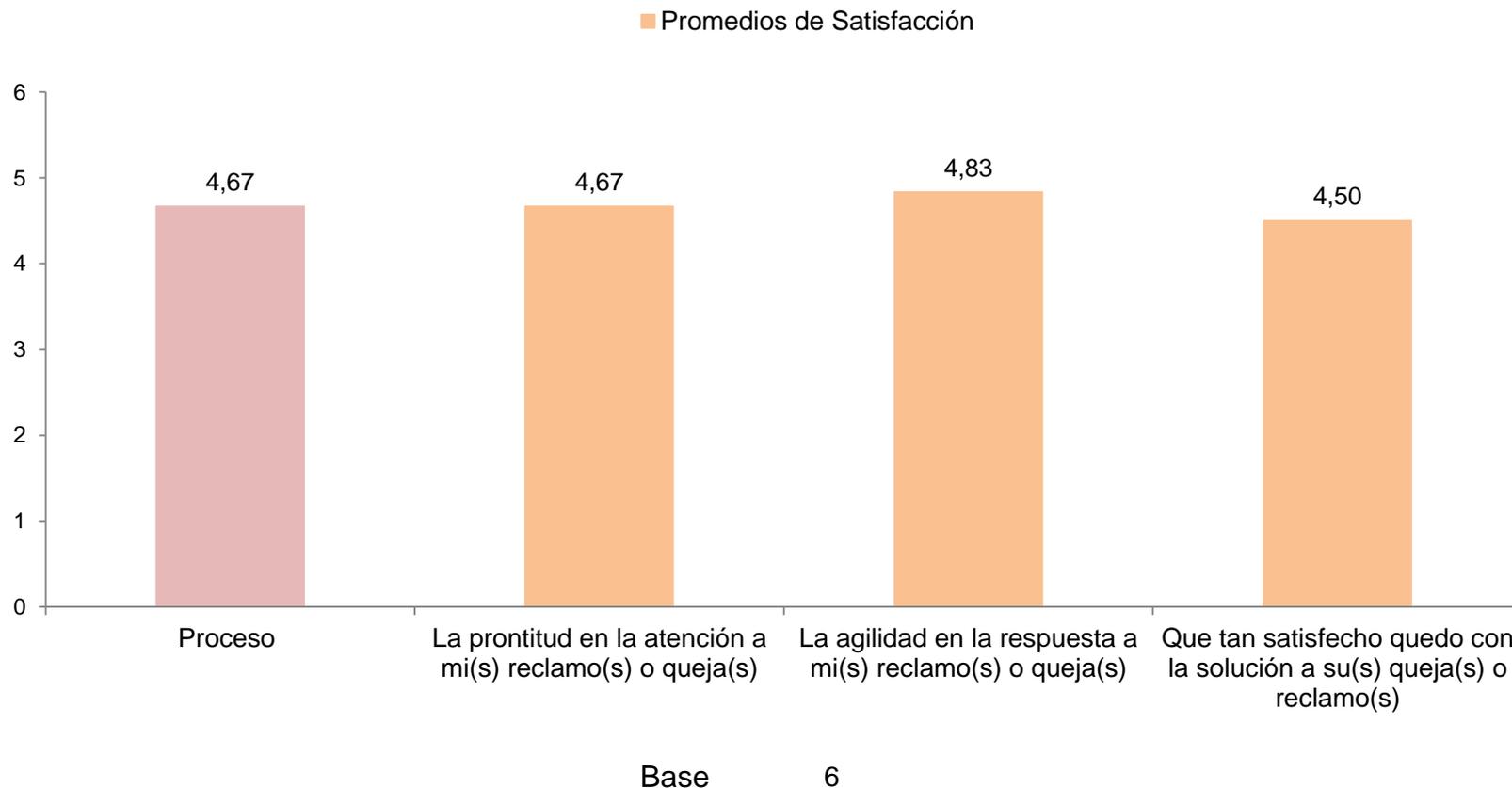
13. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el **Contact Center (RU)**



Bogotá (Sede Principal)

Quejas y reclamos

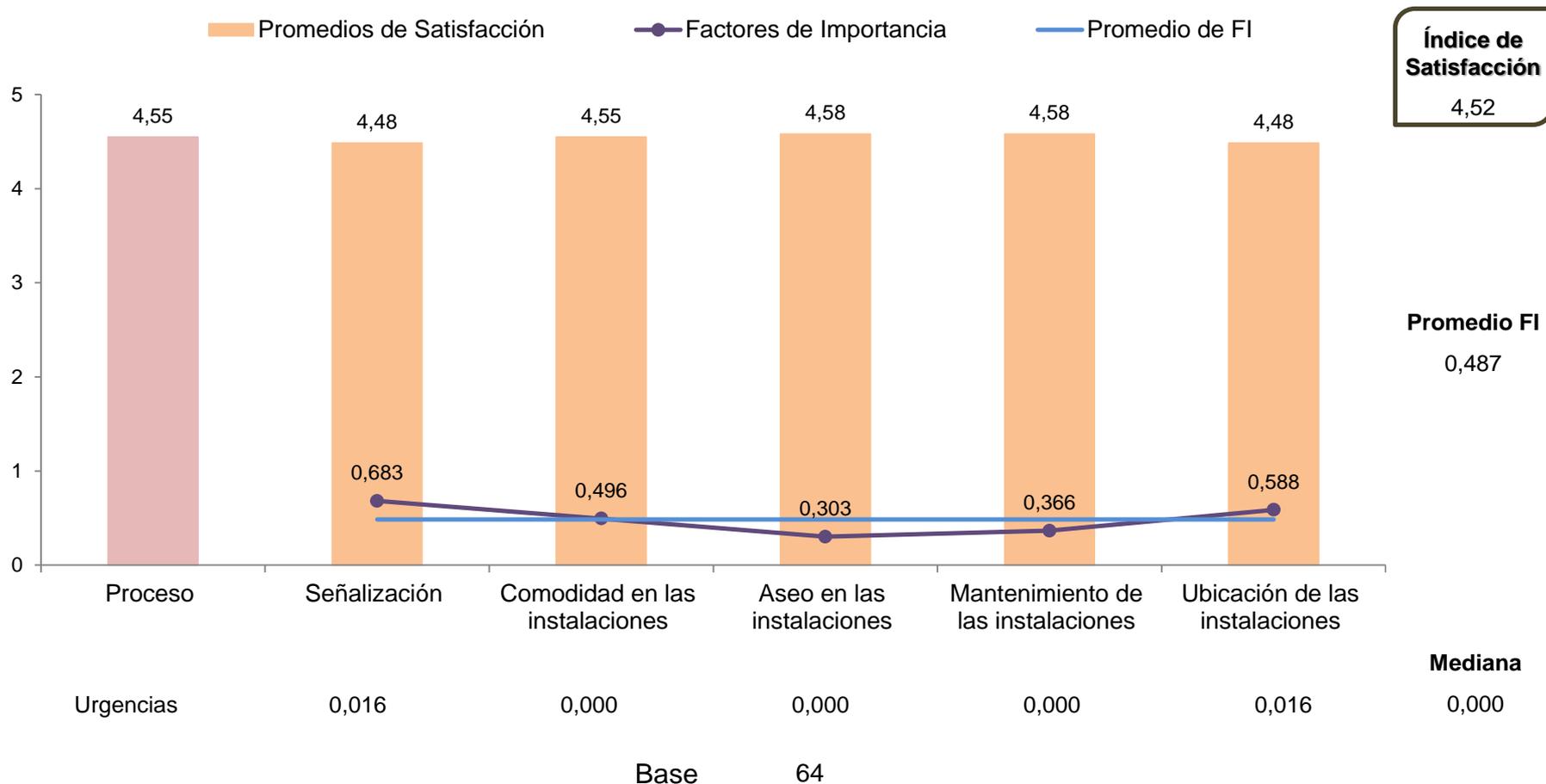
18. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio de atención de **quejas y reclamos** que le brinda **CAPROVIMPO** para la ejecución de su trámite **(RU)**.



Bogotá (Sede Principal)

Infraestructura

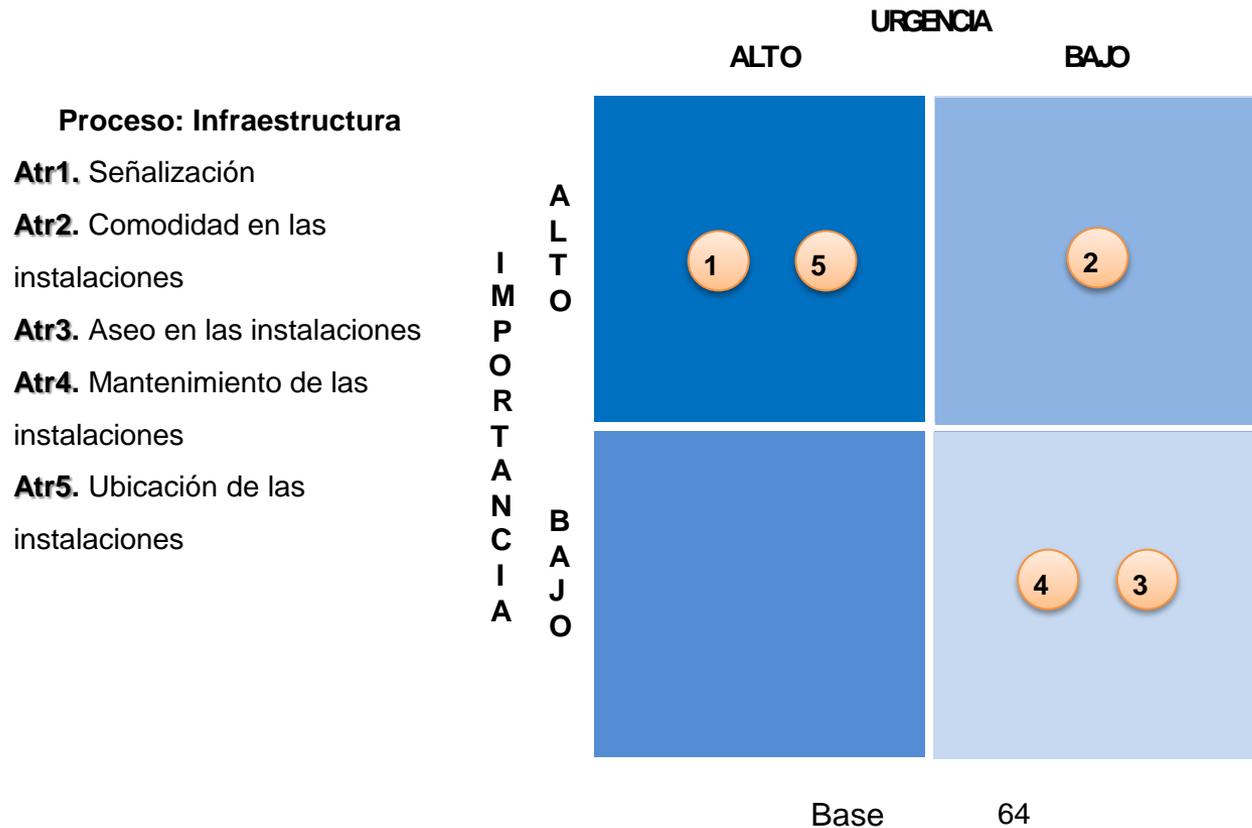
21 (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el estado de las instalaciones físicas de la sucursal donde realizó su trámite (RU).



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).



1. Satisfacción General

2. Bogotá (Sede Principal)

3. Barranquilla

4. Ibagué

5. Cartagena

6. Bucaramanga

7. Medellín

8. Cali

9. Venecia (Bogotá)

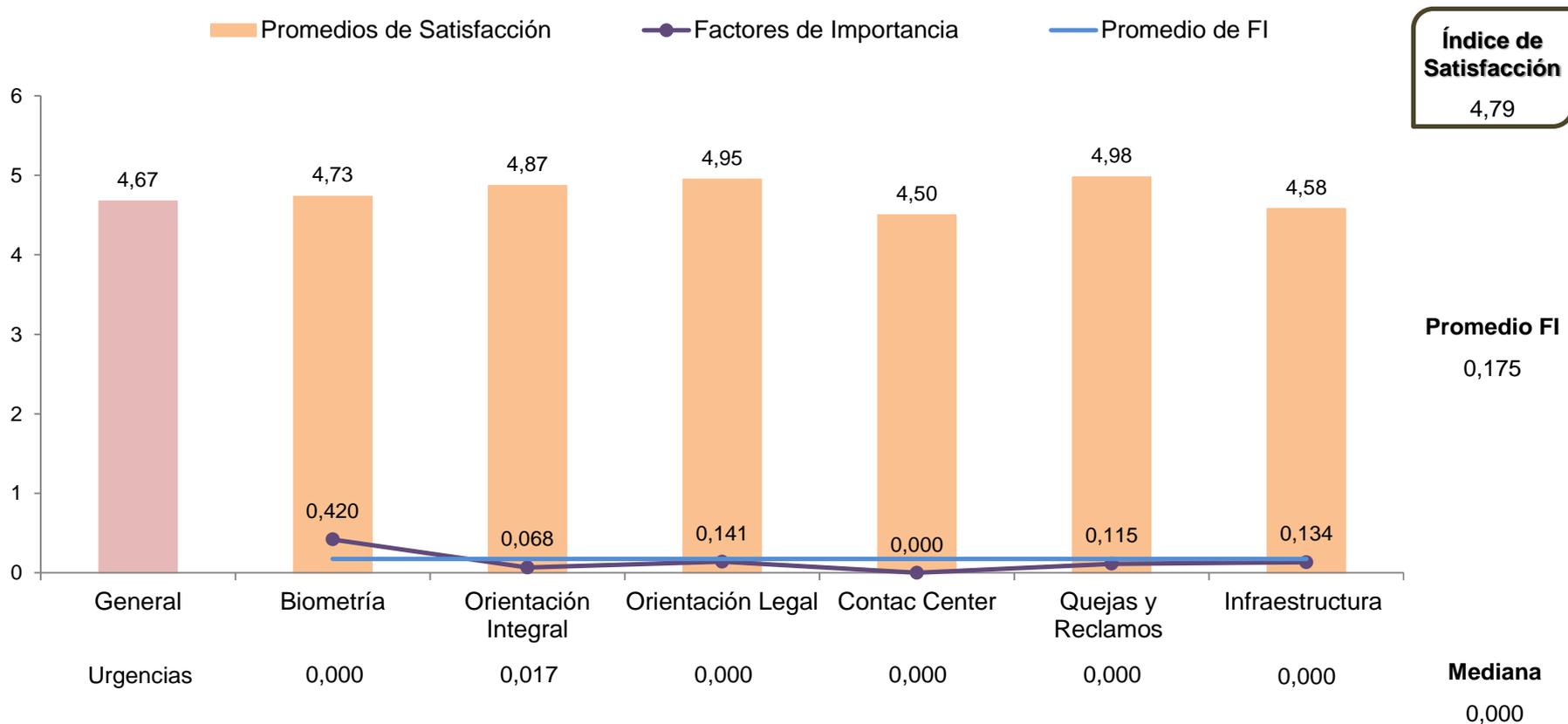
10 Descriptivos

11. Demográficos

12. Conclusiones

Barranquilla

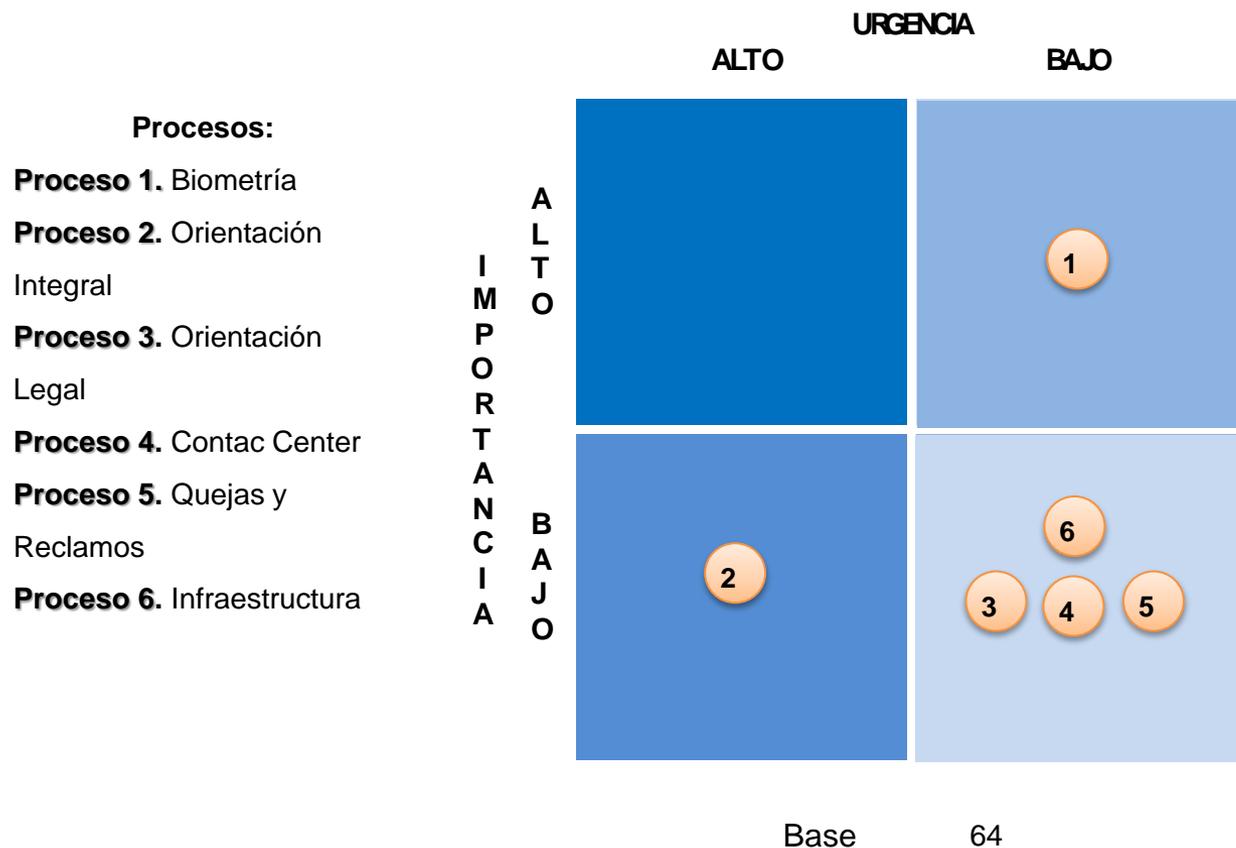
1. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el Servicio en general que le presta CAPROVIMPO: RU



Base 64

Barranquilla

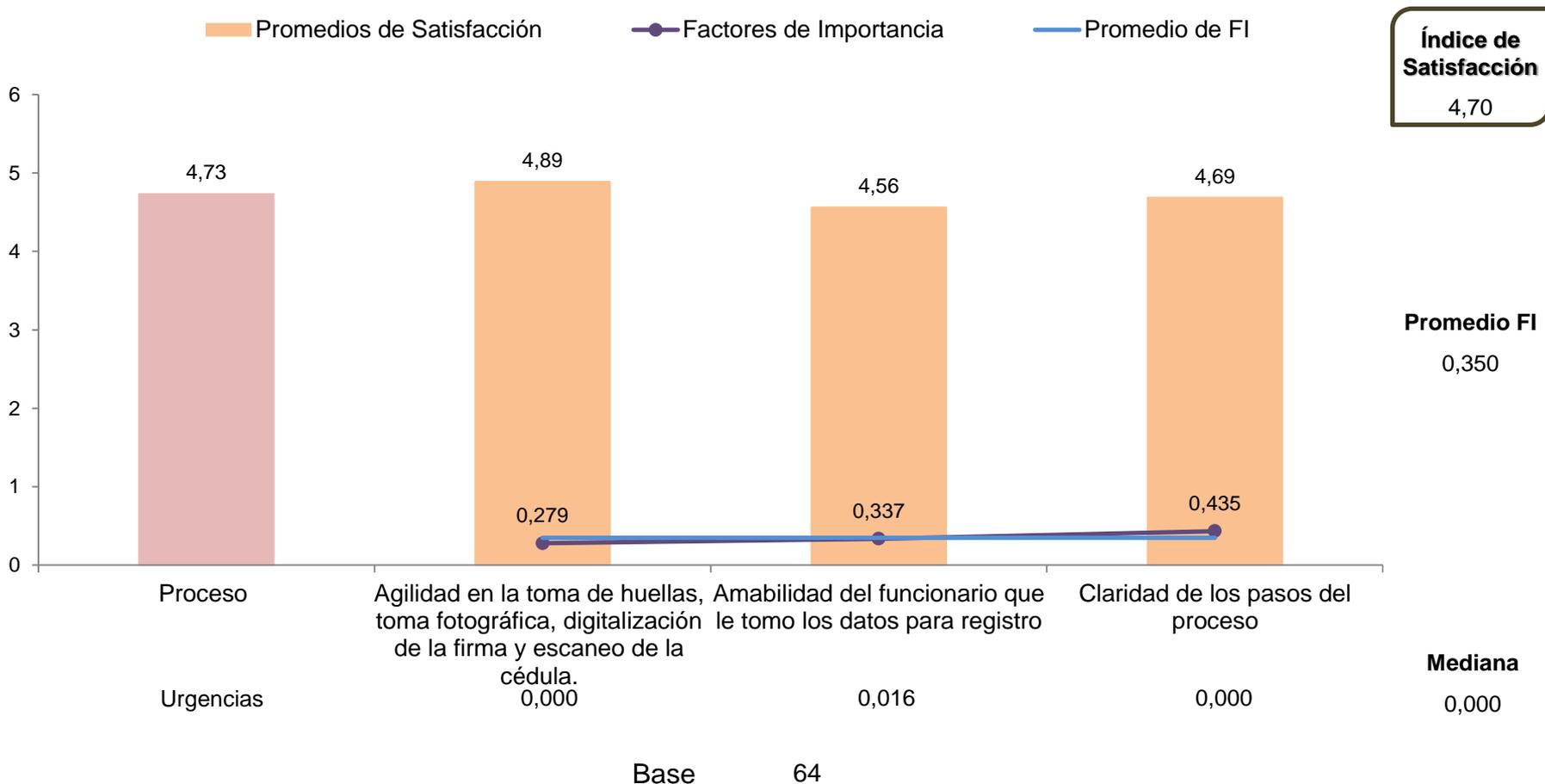
1. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el Servicio en general que le presta CAPROVIMPO: RU



Barranquilla

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)

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

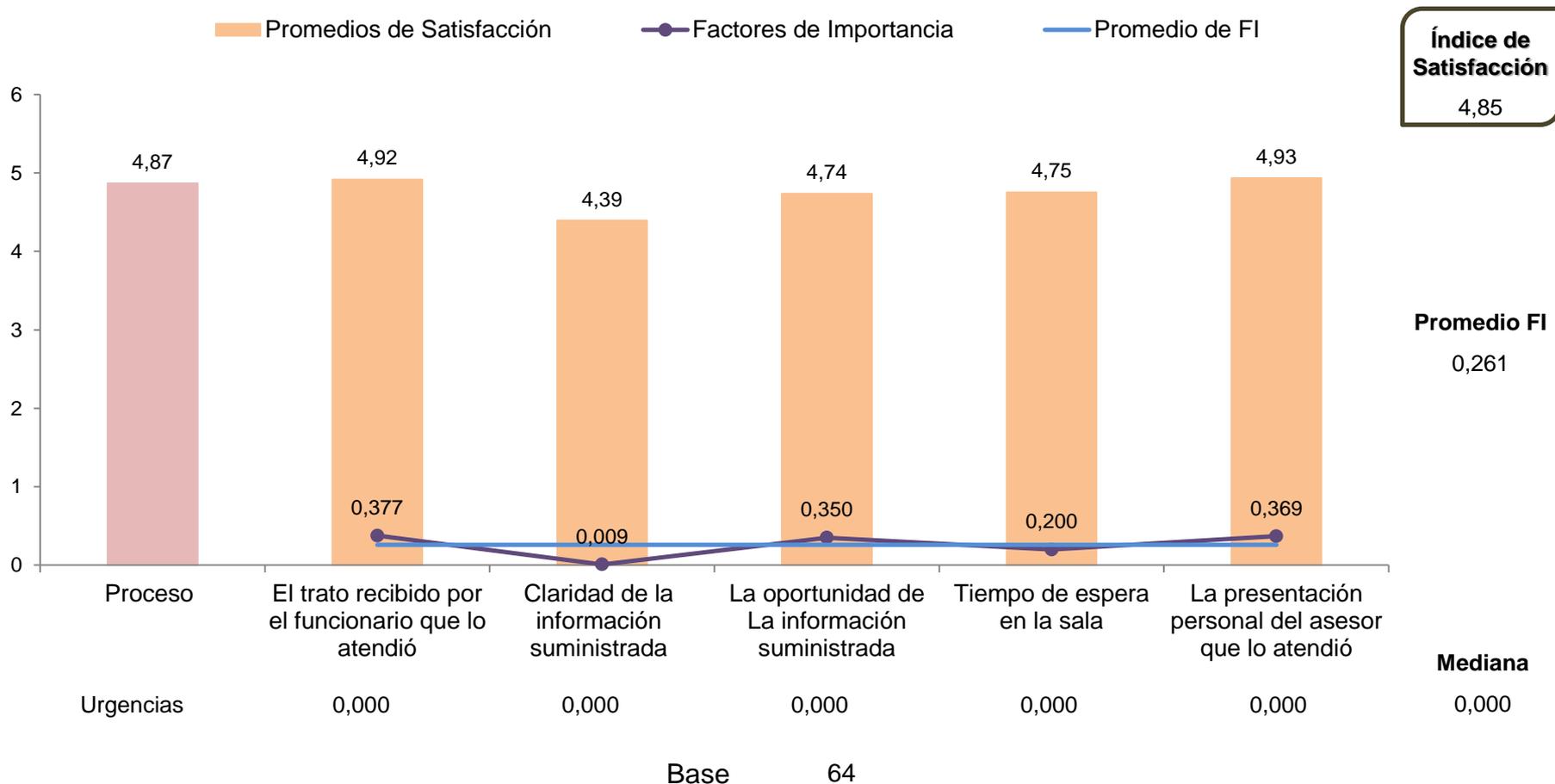
		URGENCIA	
		ALTO	BAJO
I M P O R T A N C I A	ALTO		1 3
	BAJO	2	

Base 64

Barranquilla

Orientación Integral

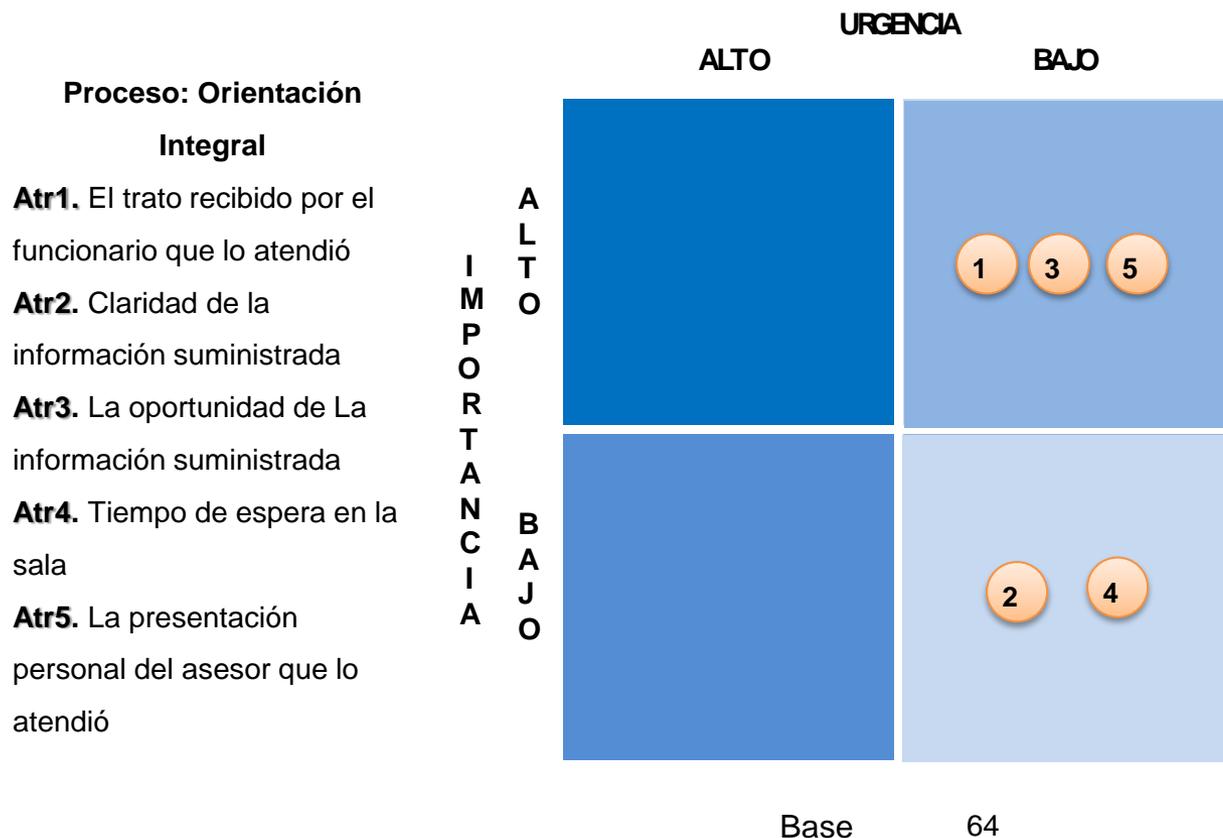
6. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el proceso de orientación INTEGRAL que le brinda CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).



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

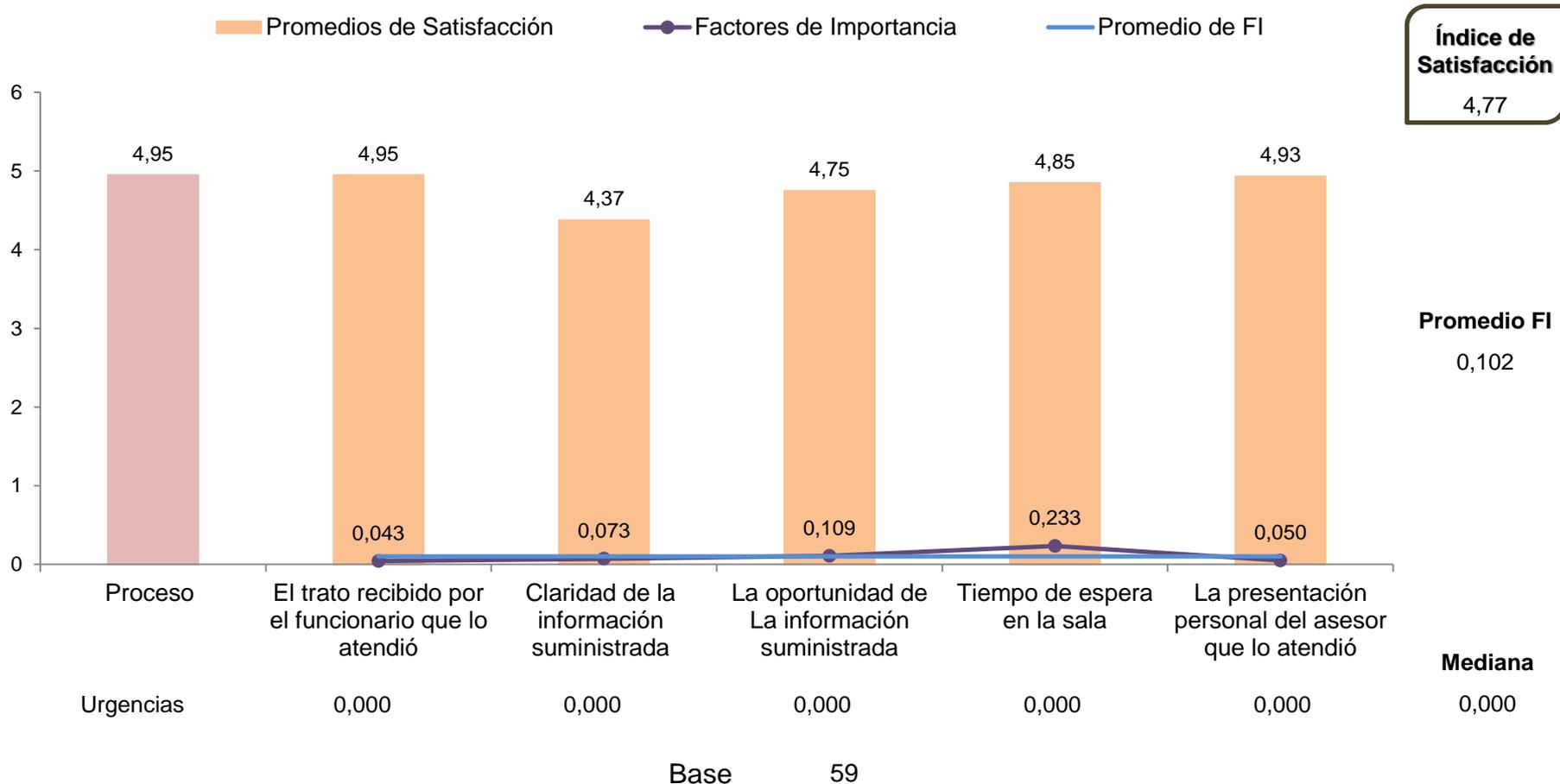
Atr4. Tiempo de espera en la sala

Atr5. La presentación personal del asesor que lo atendió

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

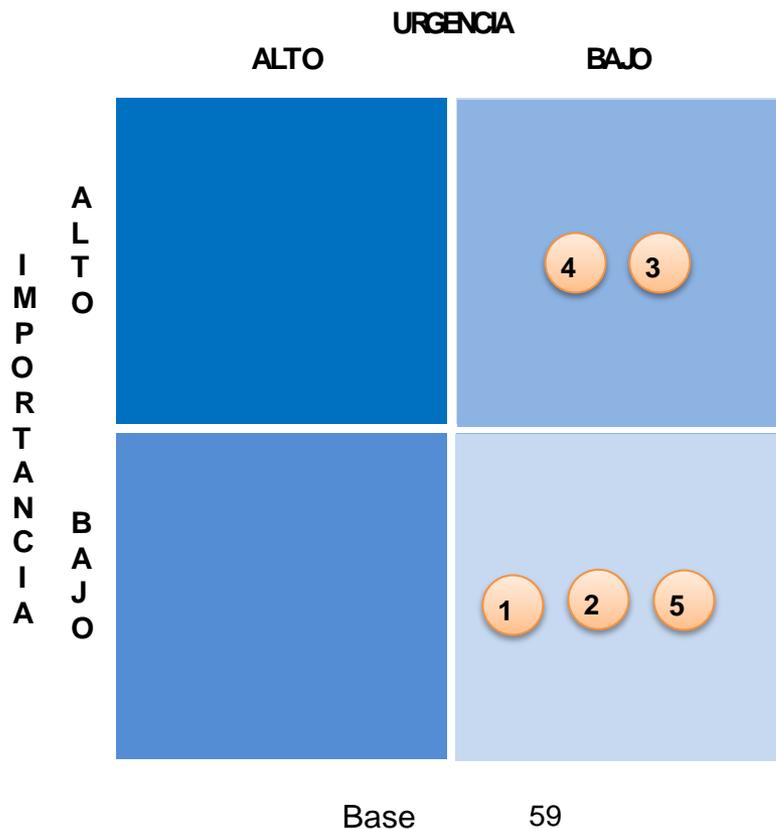
Atr1. El trato recibido por el funcionario que lo atendió

Atr2. Claridad de la información suministrada

Atr3. La oportunidad de La información suministrada

Atr4. Tiempo de espera en la sala

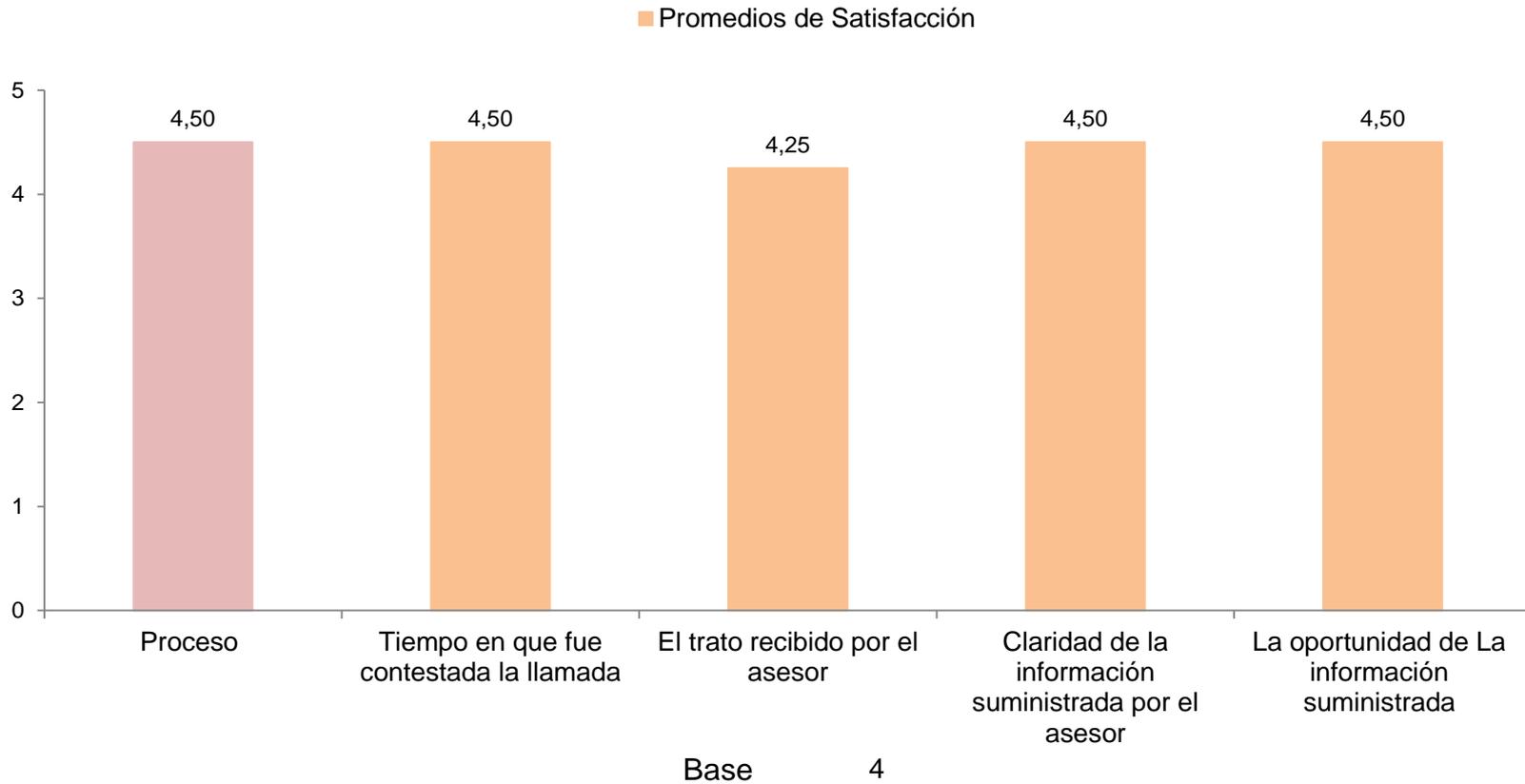
Atr5. La presentación personal del asesor que lo atendió



Barranquilla

Contac 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)**

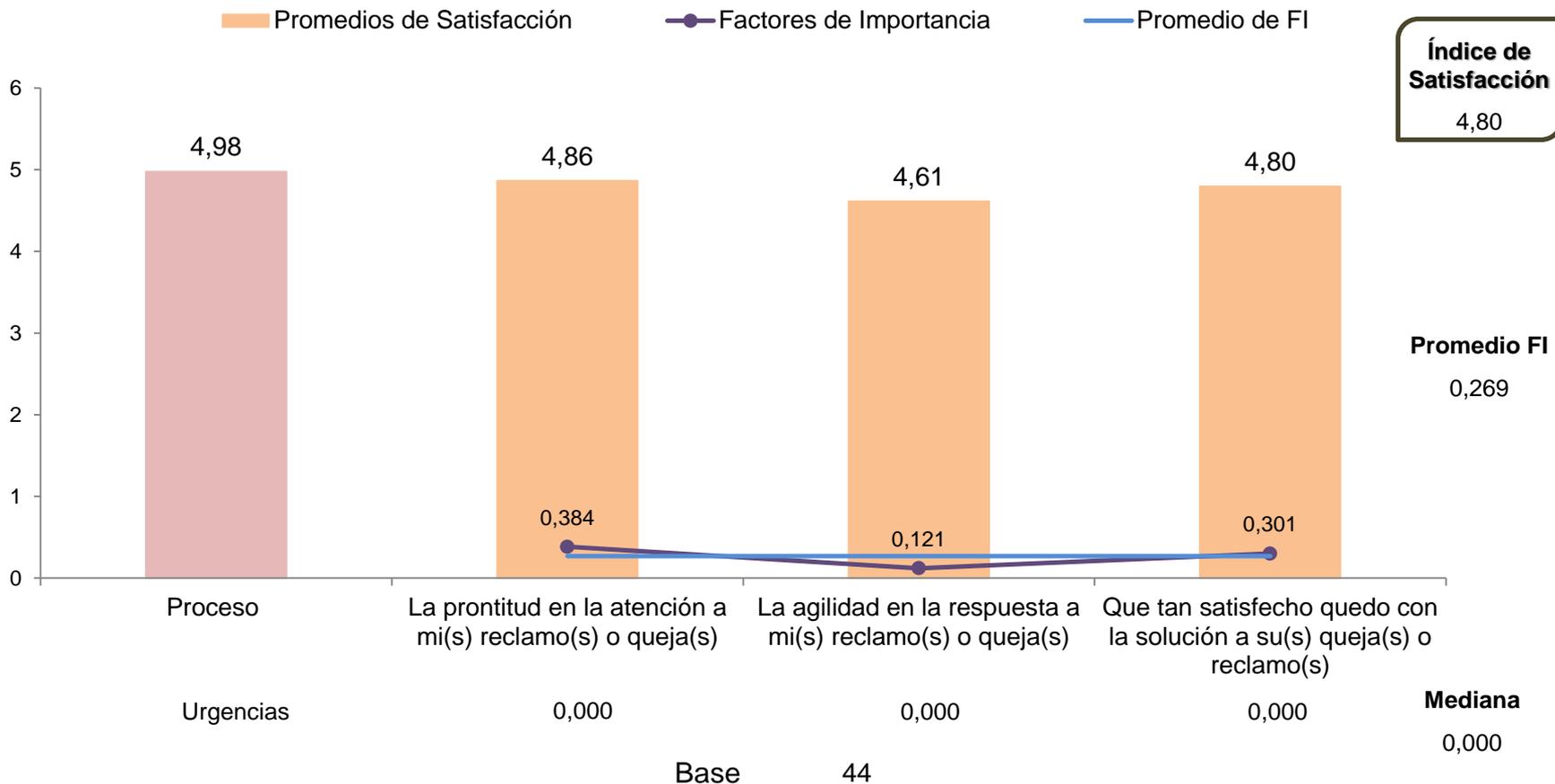


Nota: El proceso quejas y reclamos no se corre dentro del modelo de satisfacción por tener la base menor a 10

Barranquilla

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)**.



Barranquilla

Quejas y reclamos

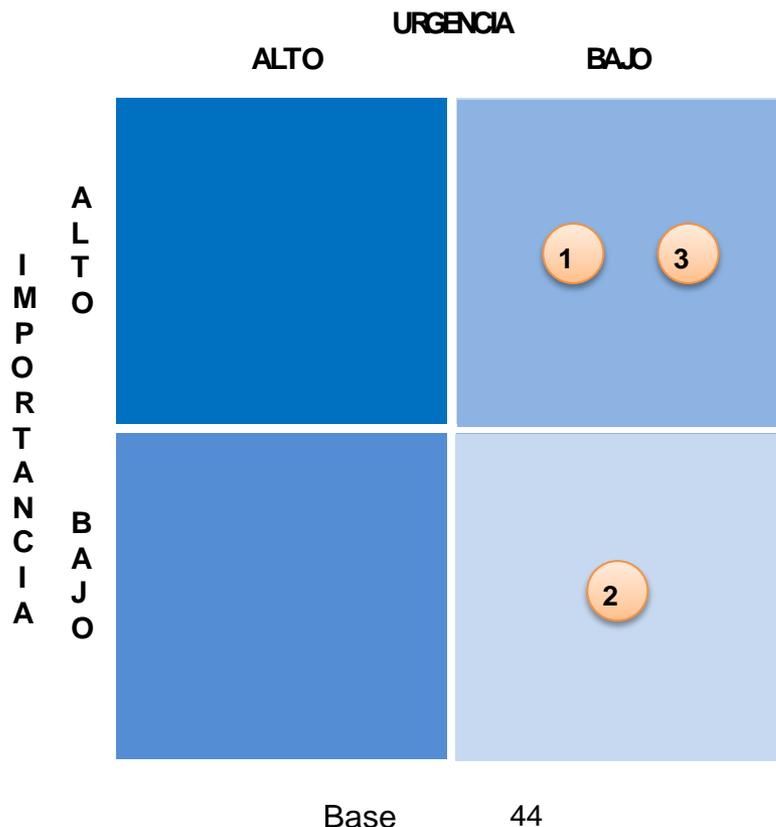
18. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio de atención de **quejas y reclamos** que le brinda **CAPROVIMPO** para la ejecución de su trámite **(RU)**.

Proceso: Quejas y reclamos

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

Atr2. La agilidad en la respuesta a mi(s) reclamo(s) o queja(s)

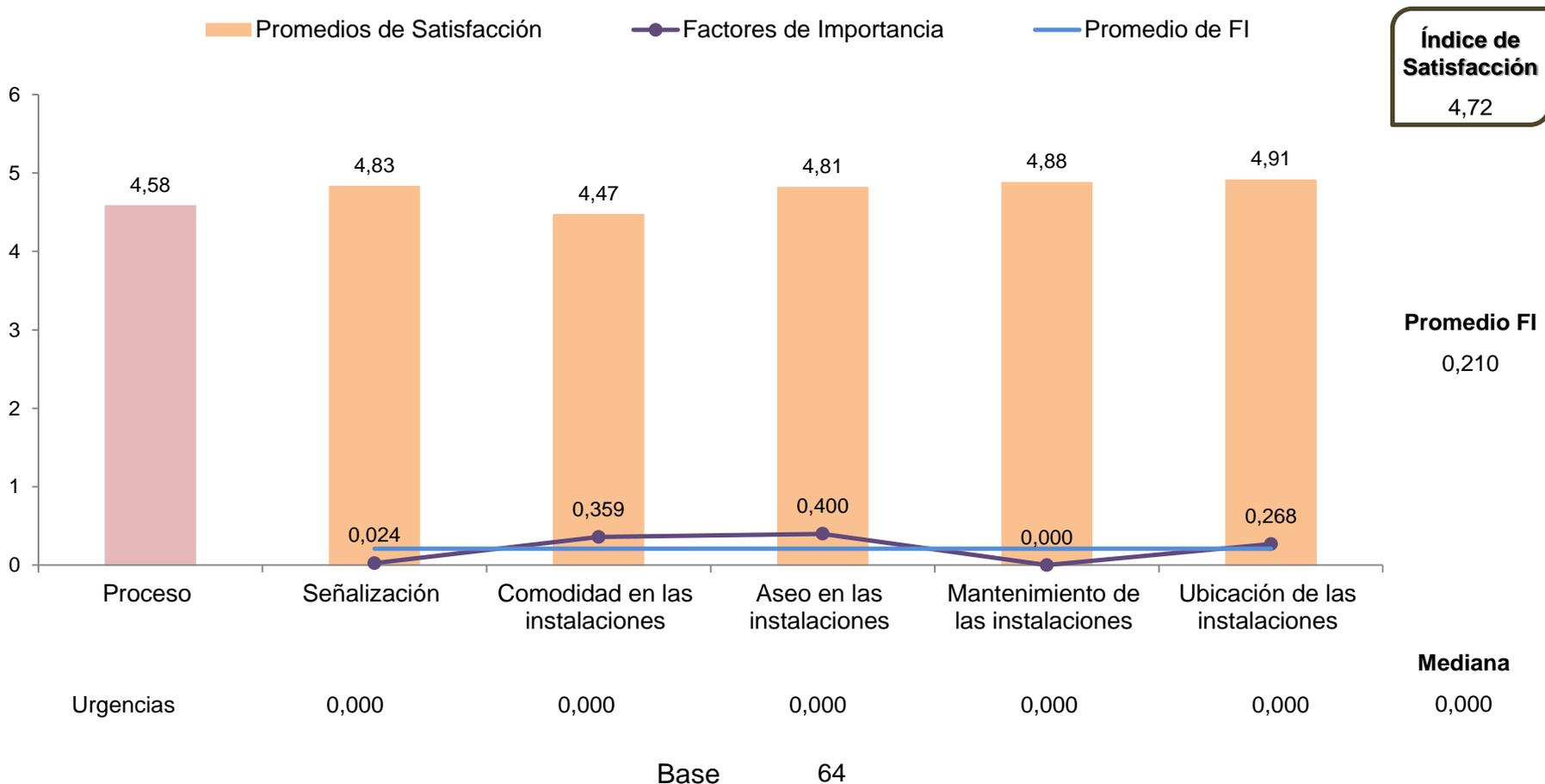
Atr3. Que tan satisfecho quedo con la solución a su(s) queja(s) o reclamo(s)



Barranquilla

Infraestructura

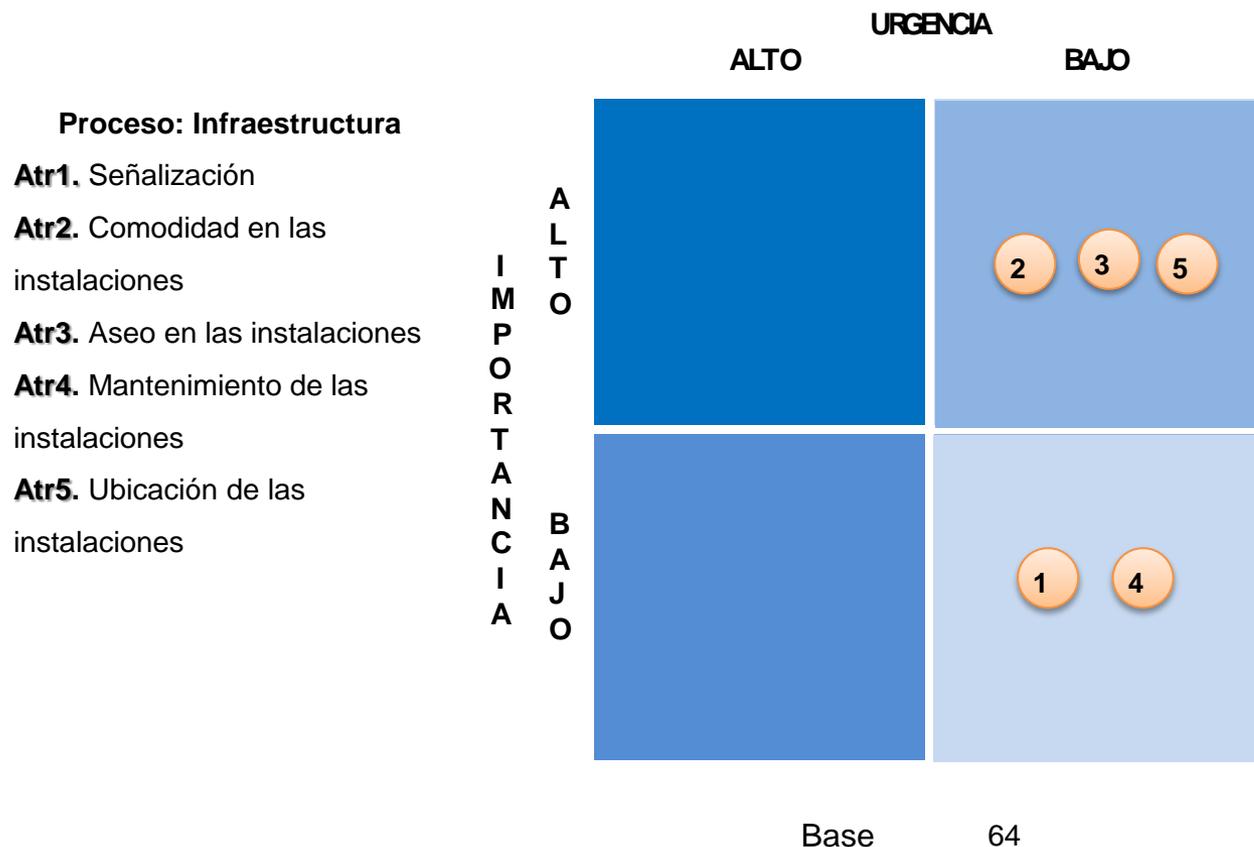
21 (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el estado de las instalaciones físicas de la sucursal donde realizó su trámite (RU).



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

1. Satisfacción General

2. Bogotá (Sede Principal)

3. Barranquilla

4. Ibagué

5. Cartagena

6. Bucaramanga

7. Medellín

8. Cali

9. Venecia (Bogotá)

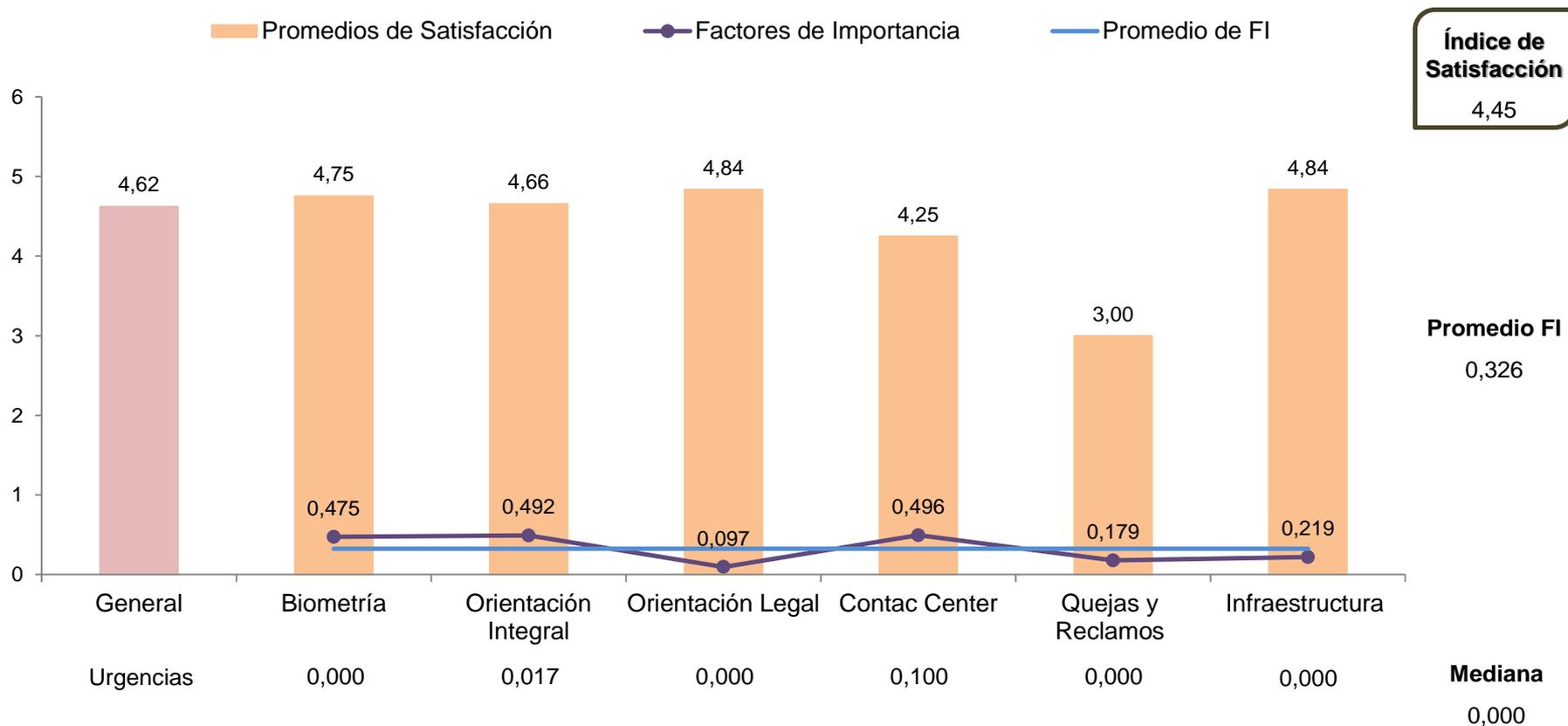
10 Descriptivos

11. Demográficos

12. Conclusiones

Ibagué

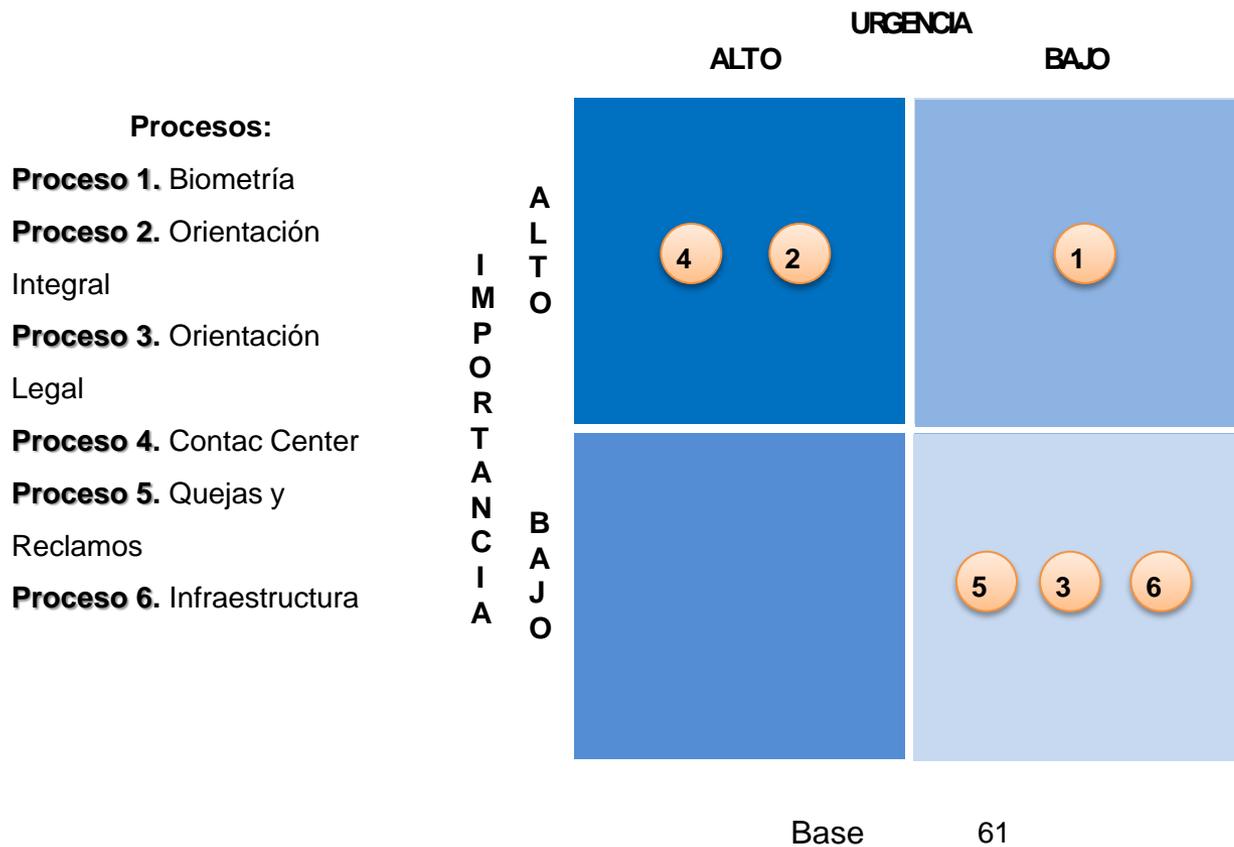
1. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el Servicio en general que le presta CAPROVIMPO: RU



Base 61

Ibagué

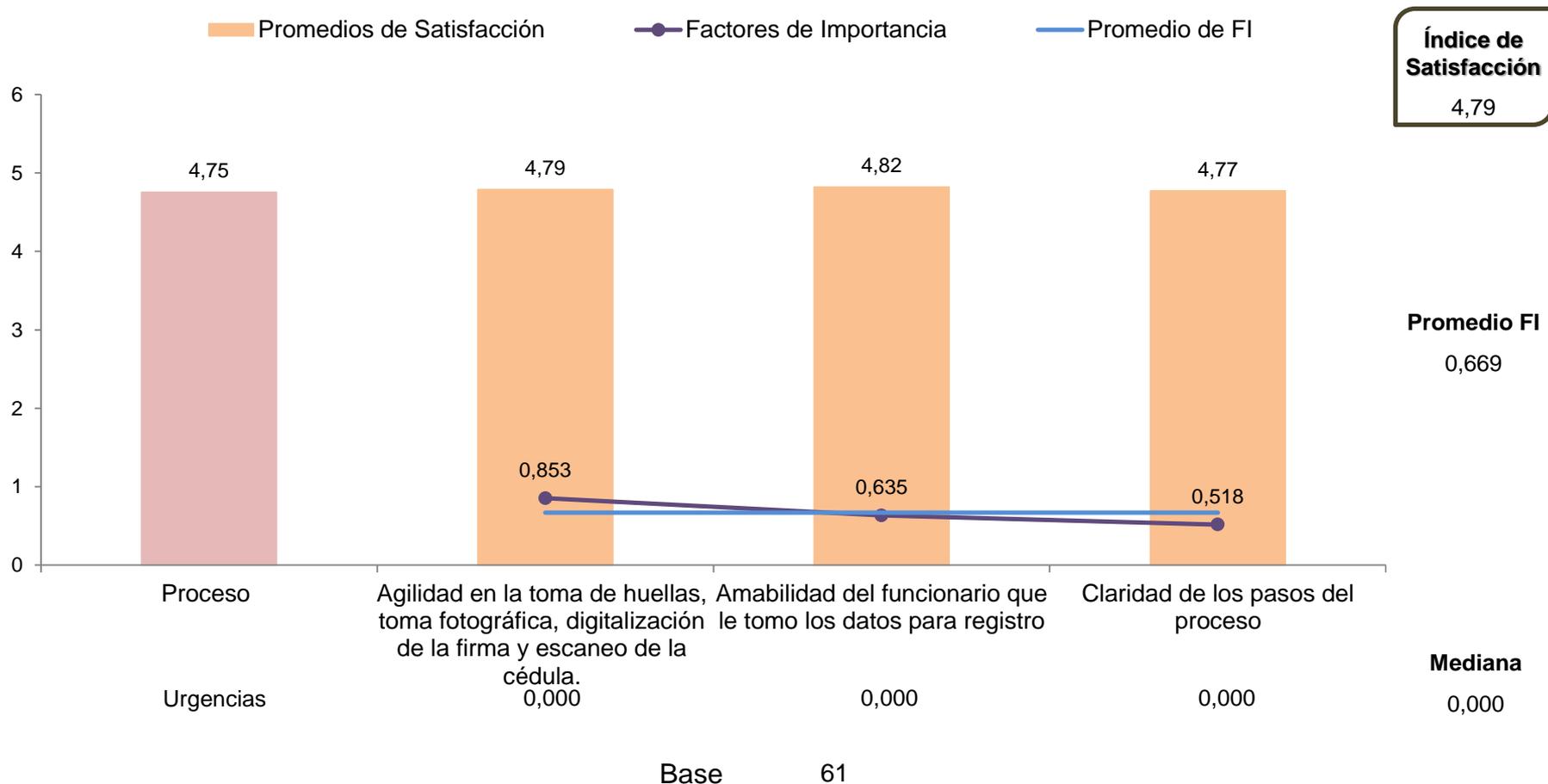
1. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el Servicio en general que le presta CAPROVIMPO: RU



Ibagué

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

		URGENCIA	
		ALTO	BAJO
I M P O R T A N C I A	ALTO		1
	BAJO		3 2

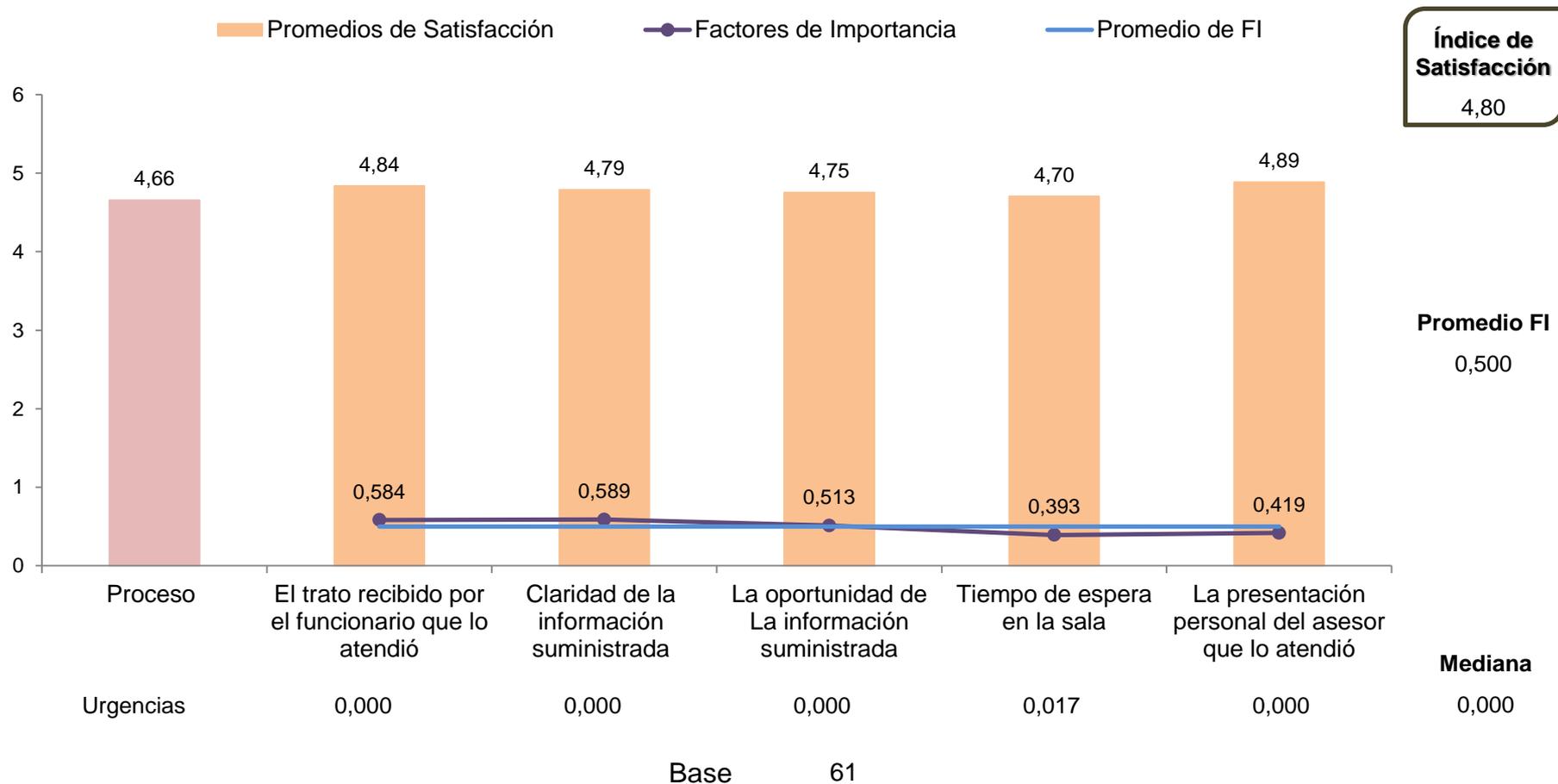
Base

61

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

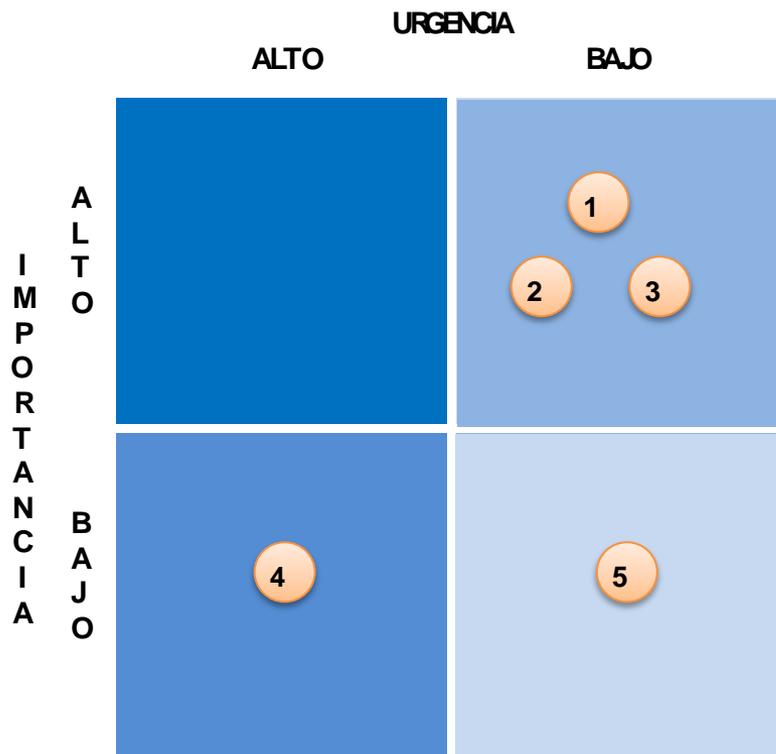
Atr1. El trato recibido por el funcionario que lo atendió

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

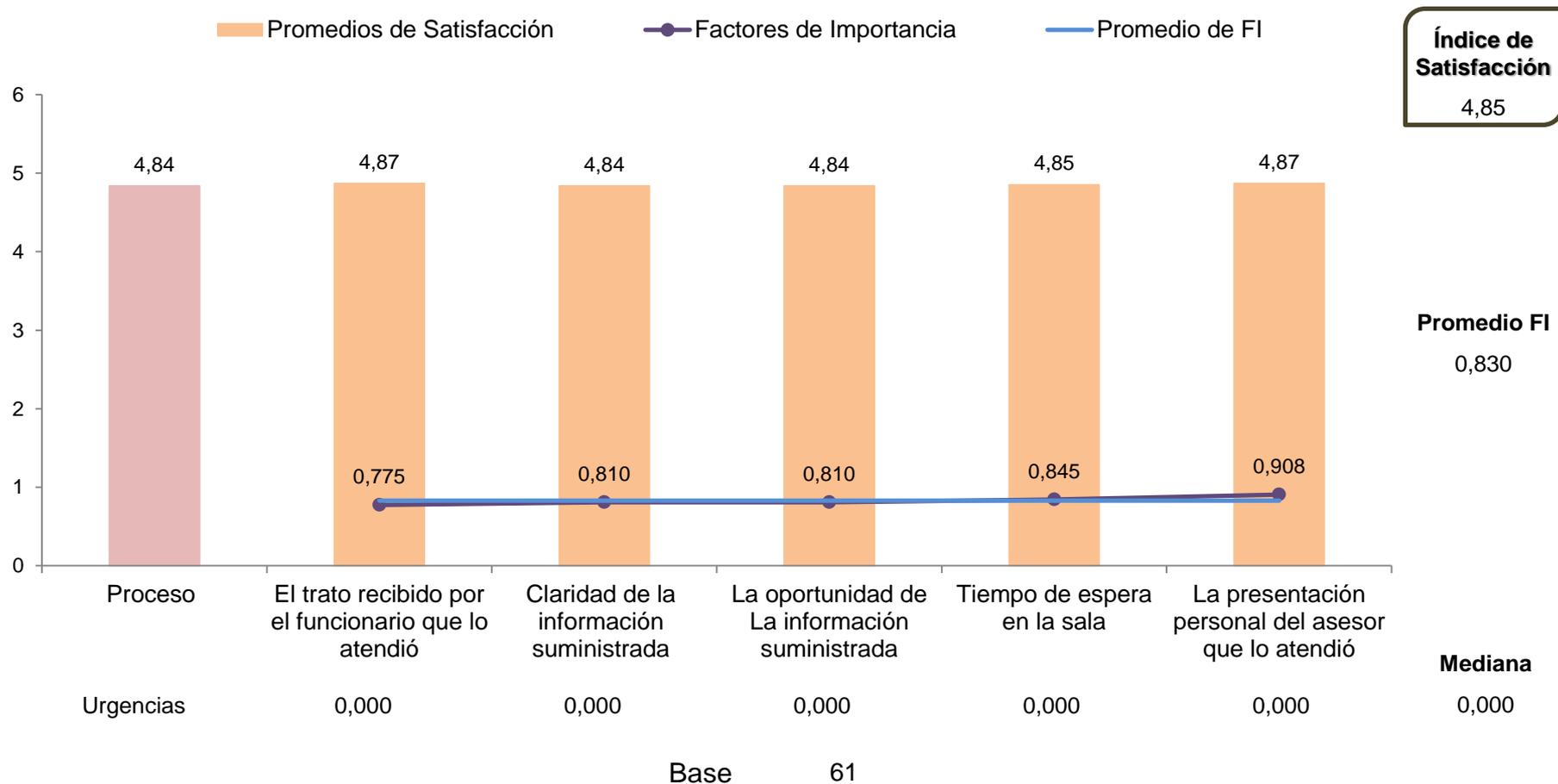


Base 61

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

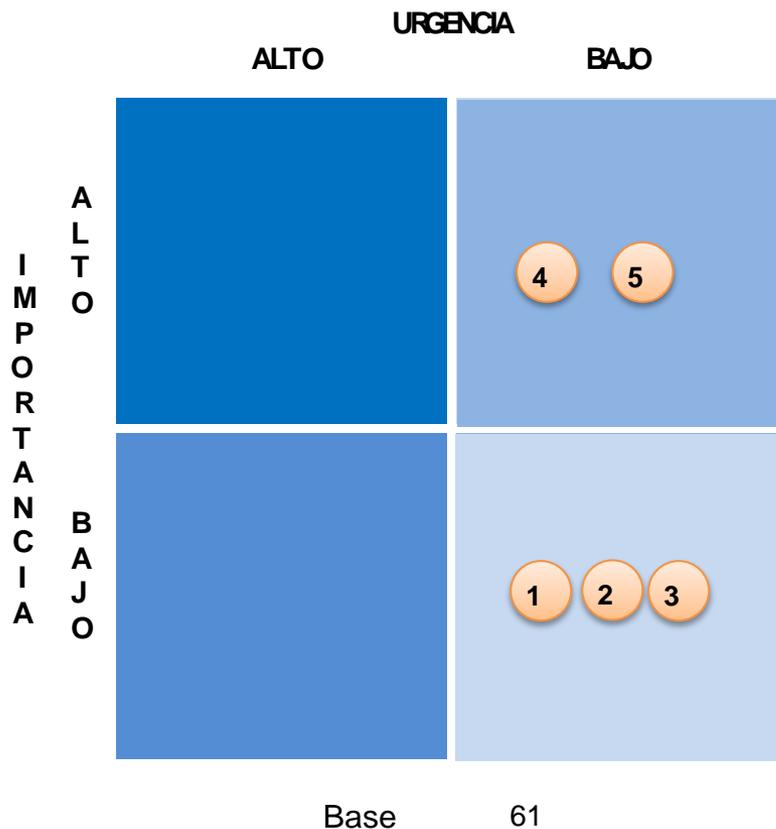
Atr1. El trato recibido por el funcionario que lo atendió

Atr2. Claridad de la información suministrada

Atr3. La oportunidad de La información suministrada

Atr4. Tiempo de espera en la sala

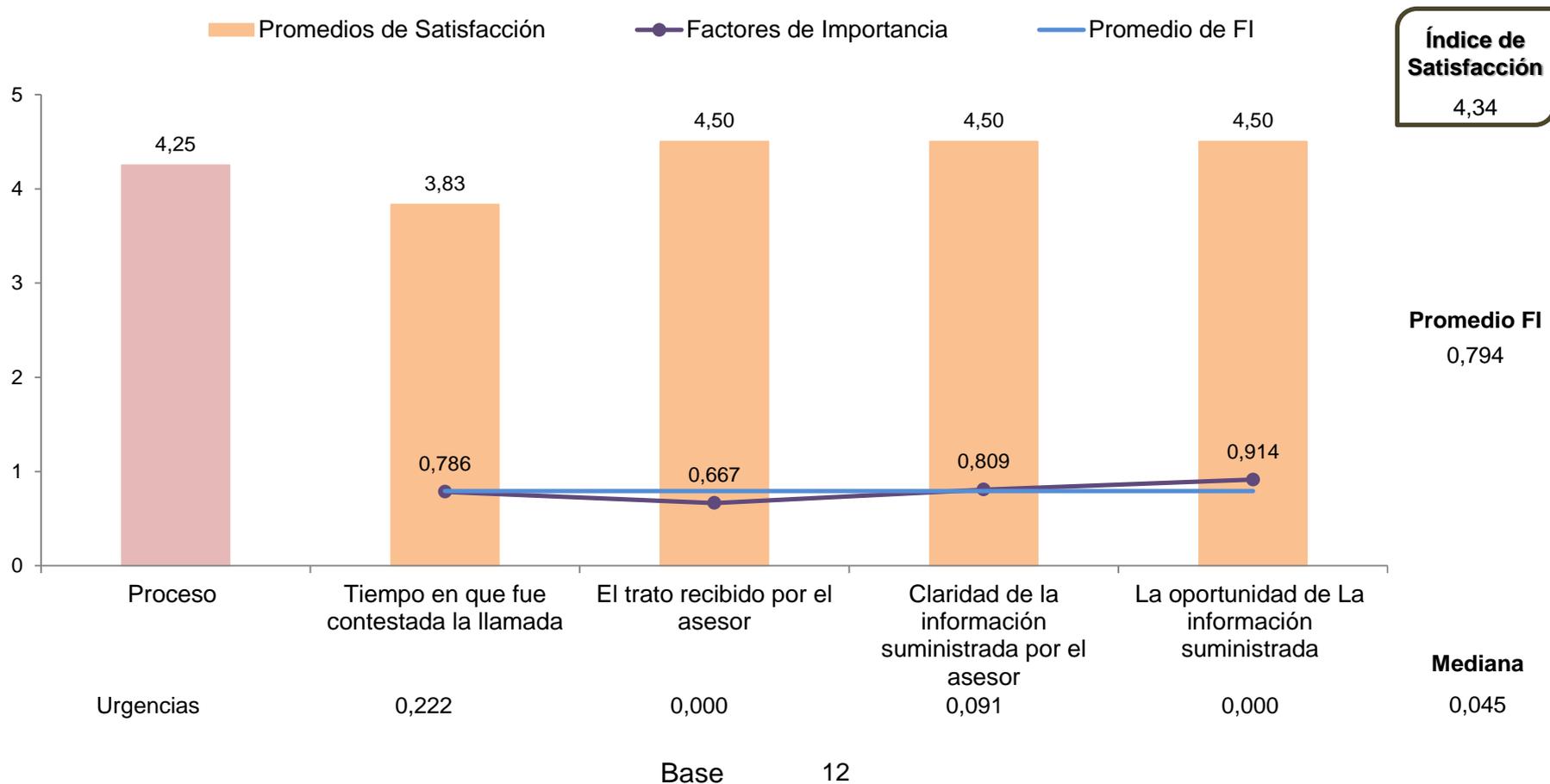
Atr5. La presentación personal del asesor que lo atendió



Ibagué

Contac Center

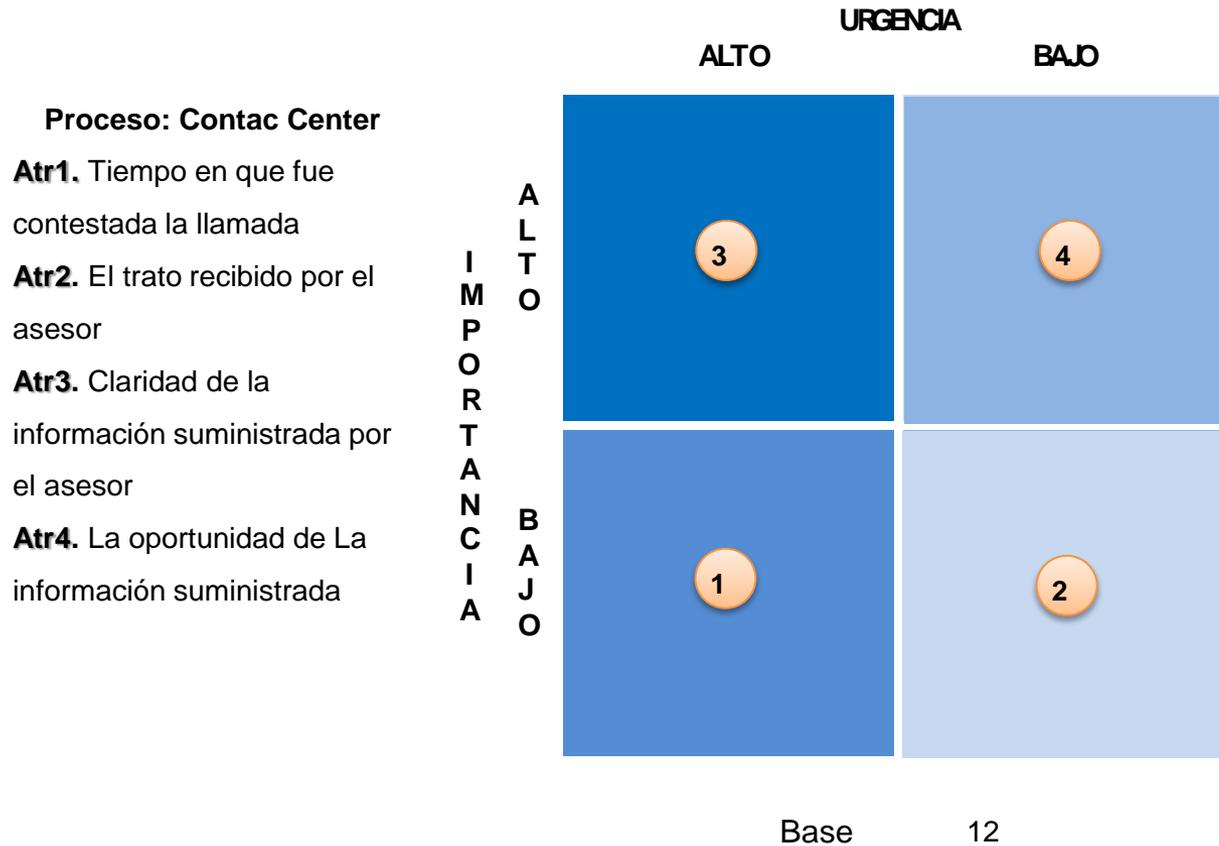
13. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el **Contact Center (RU)**



Ibagué

Contac Center

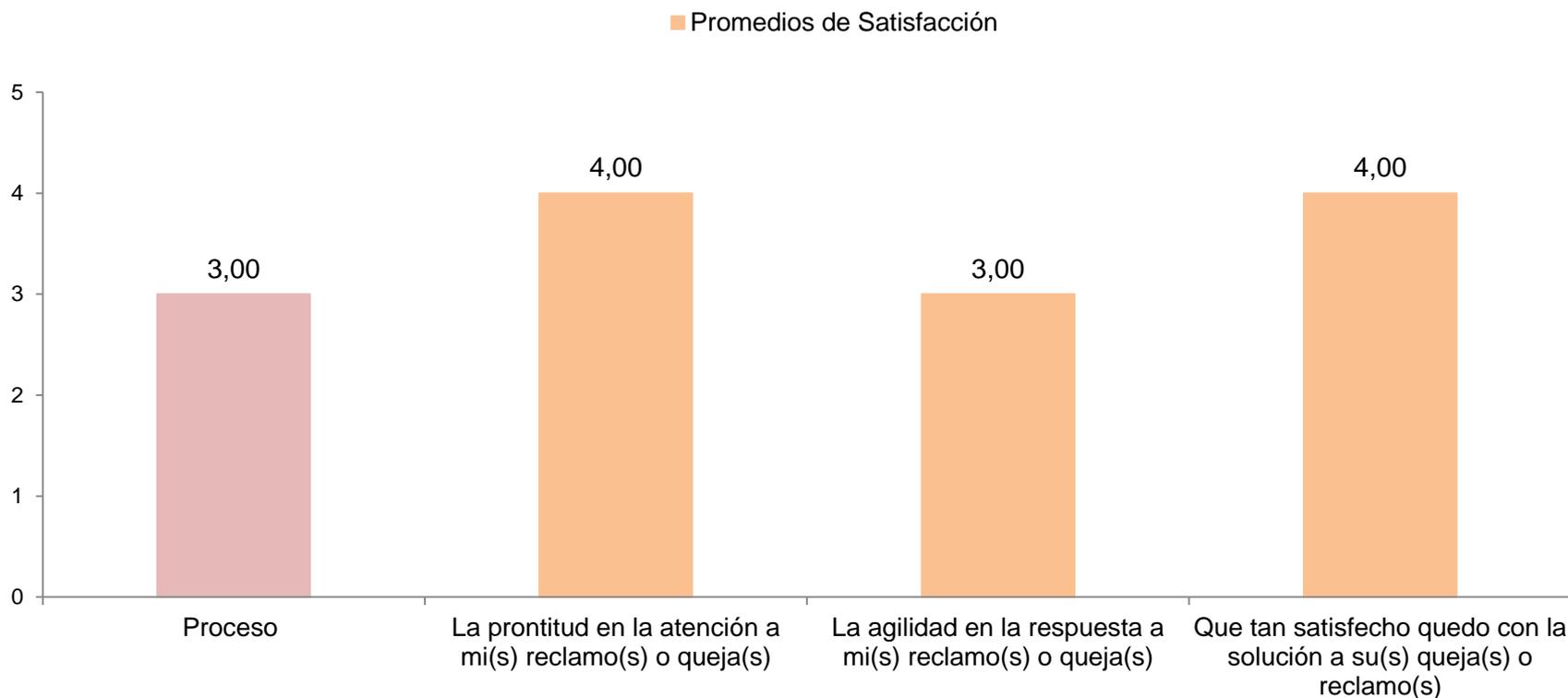
13. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el **Contact Center (RU)**



Ibagué

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)**.

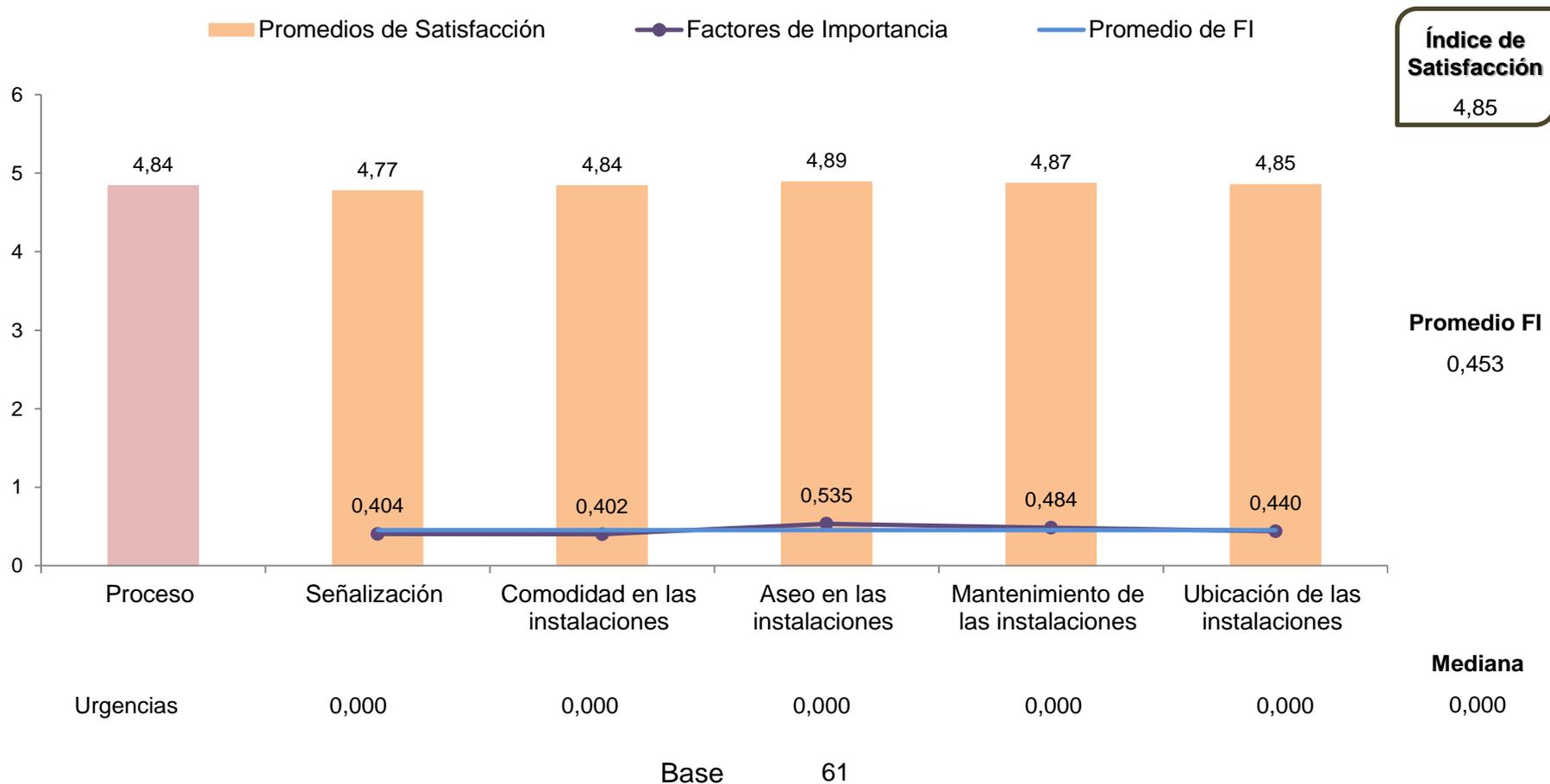


Base 1

Ibagué

Infraestructura

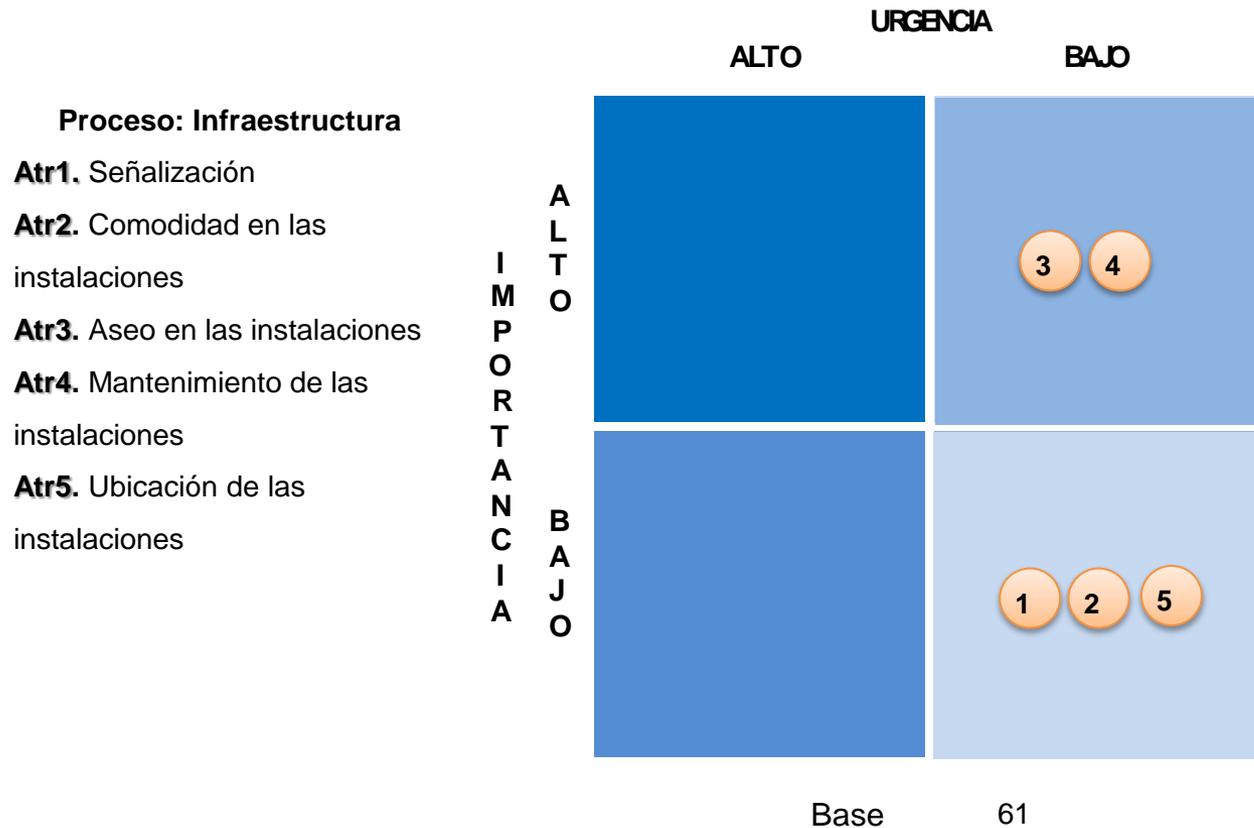
21 (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el estado de las instalaciones físicas de la sucursal donde realizó su trámite (RU).



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).



1. Satisfacción General

2. Bogotá (Sede Principal)

3. Barranquilla

4. Ibagué

5. Cartagena

6. Bucaramanga

7. Medellín

8. Cali

9. Venecia (Bogotá)

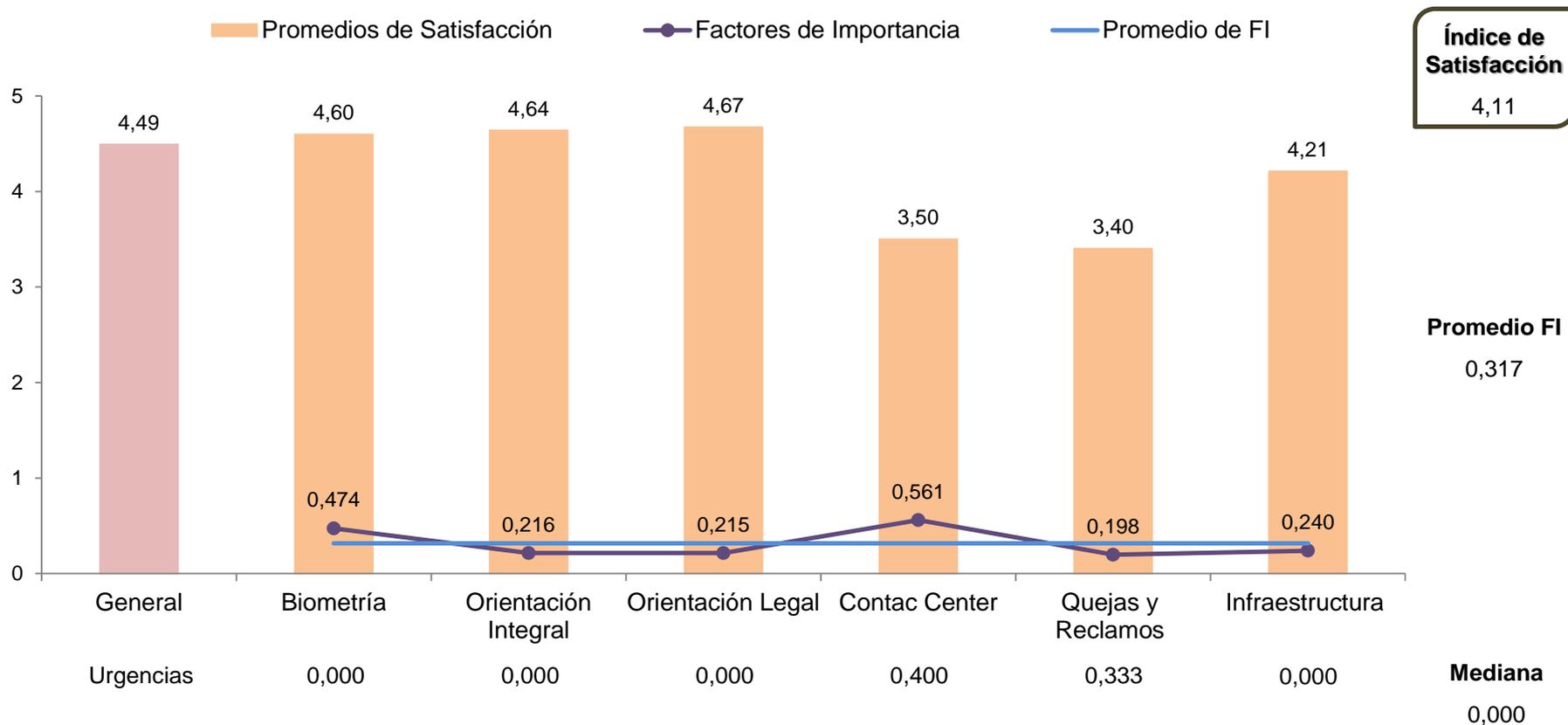
10 Descriptivos

11. Demográficos

12. Conclusiones

Cartagena

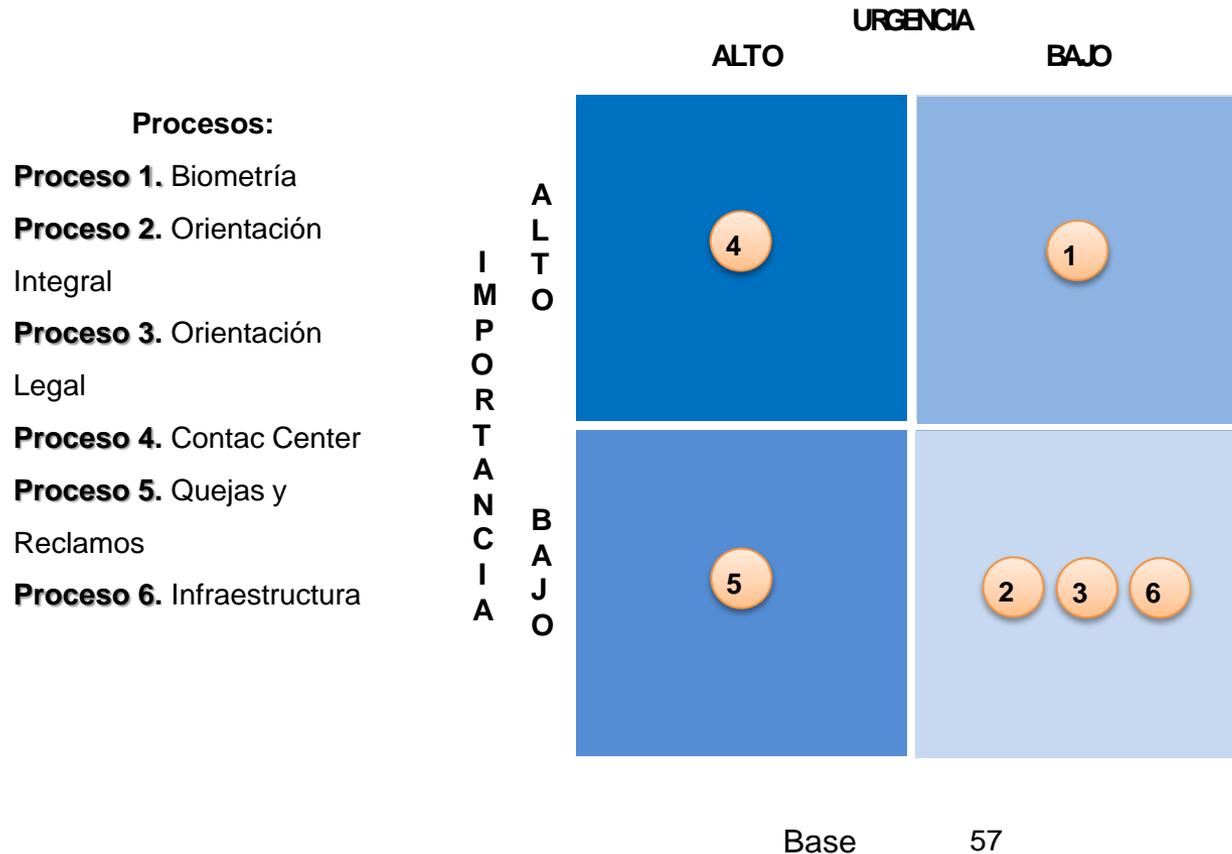
1. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el Servicio en general que le presta CAPROVIMPO: RU



Base 57

Cartagena

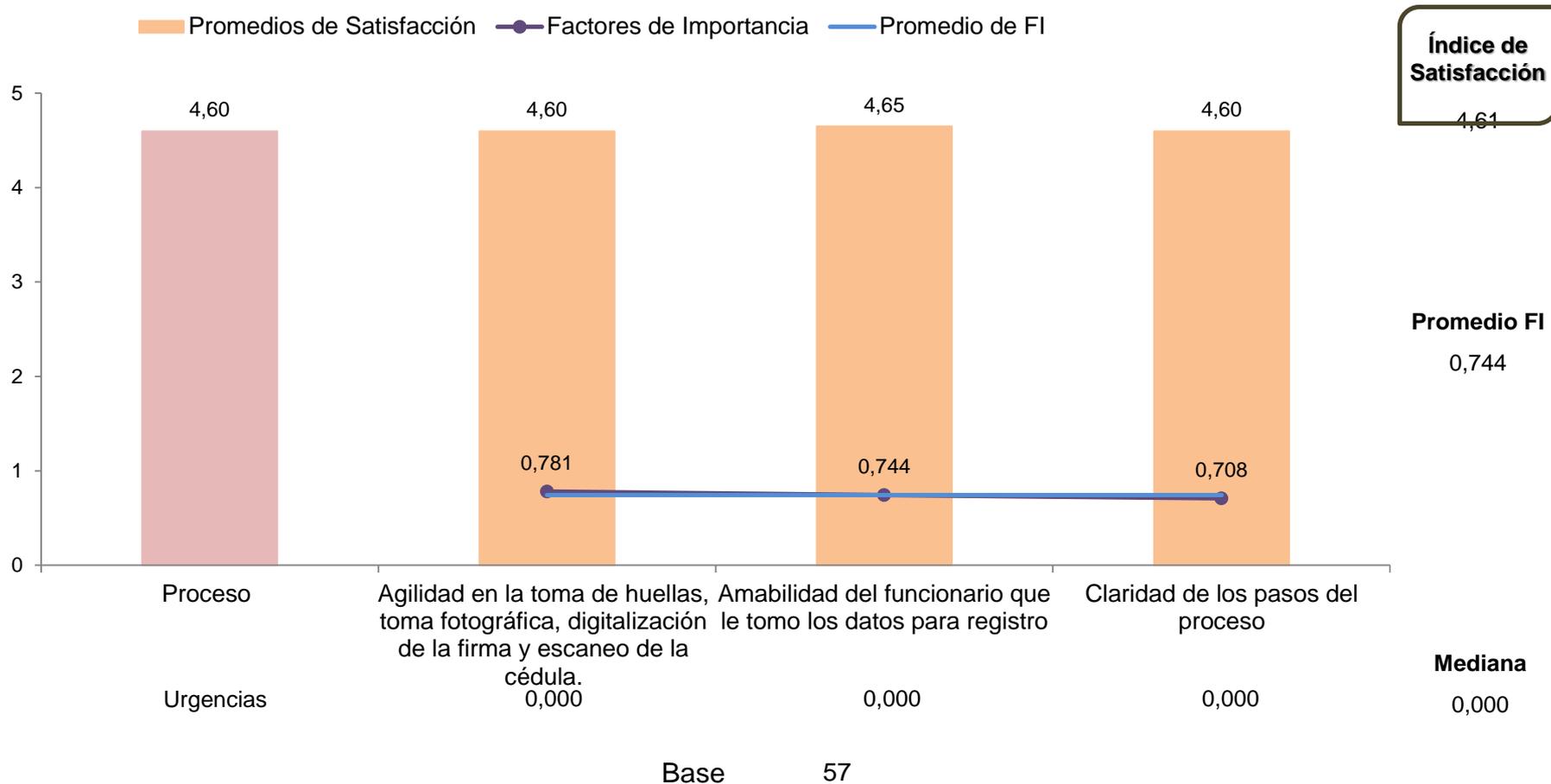
1. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el Servicio en general que le presta CAPROVIMPO: RU



Cartagena

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)



Cartagena

Biometría

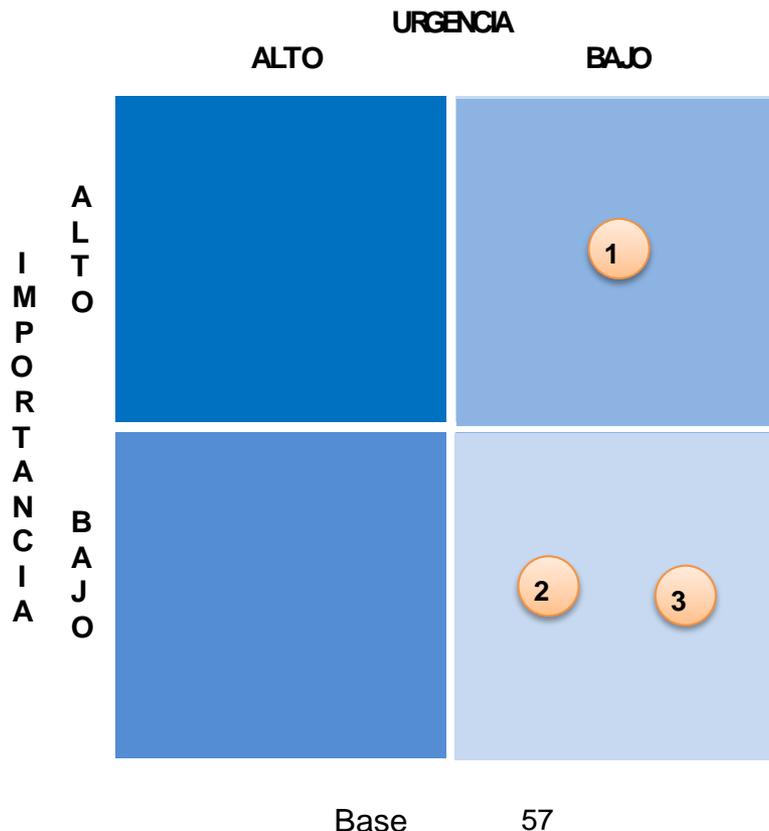
2. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el procedimiento en general relacionado con la toma de información biométrica. (RU)

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

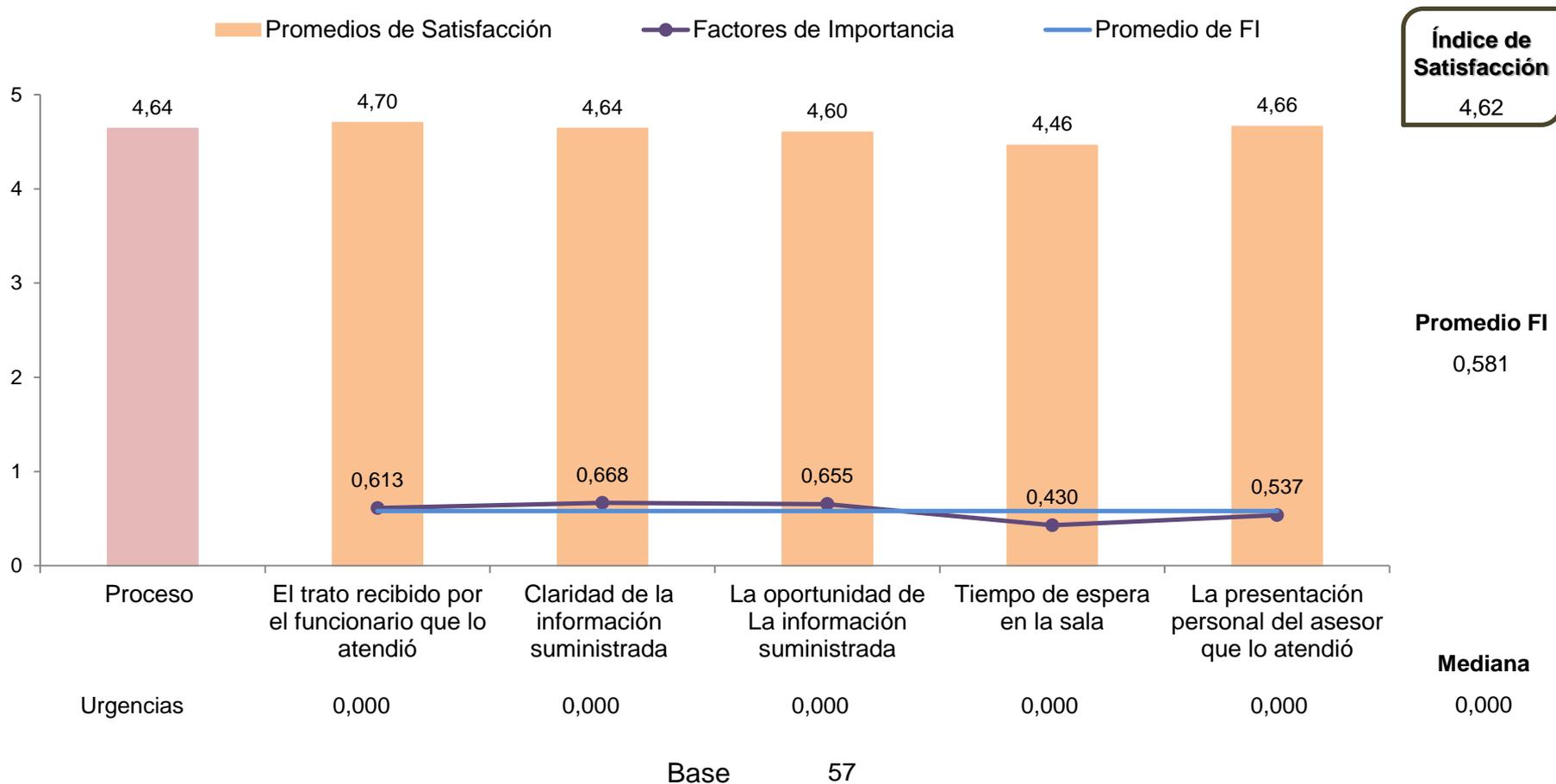
Atr3. Claridad de los pasos del proceso



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).

Proceso: Orientación Integral

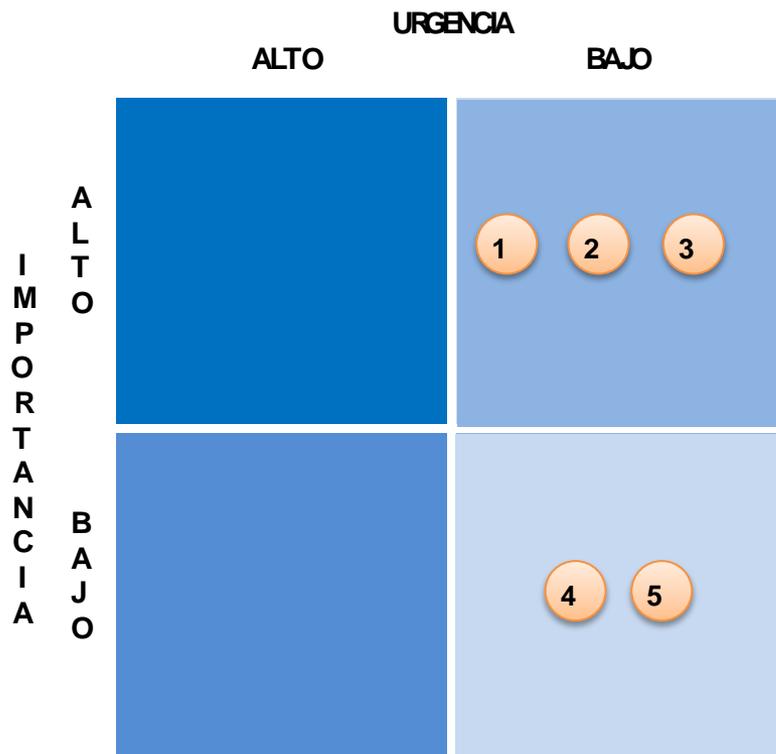
Atr1. El trato recibido por el funcionario que lo atendió

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

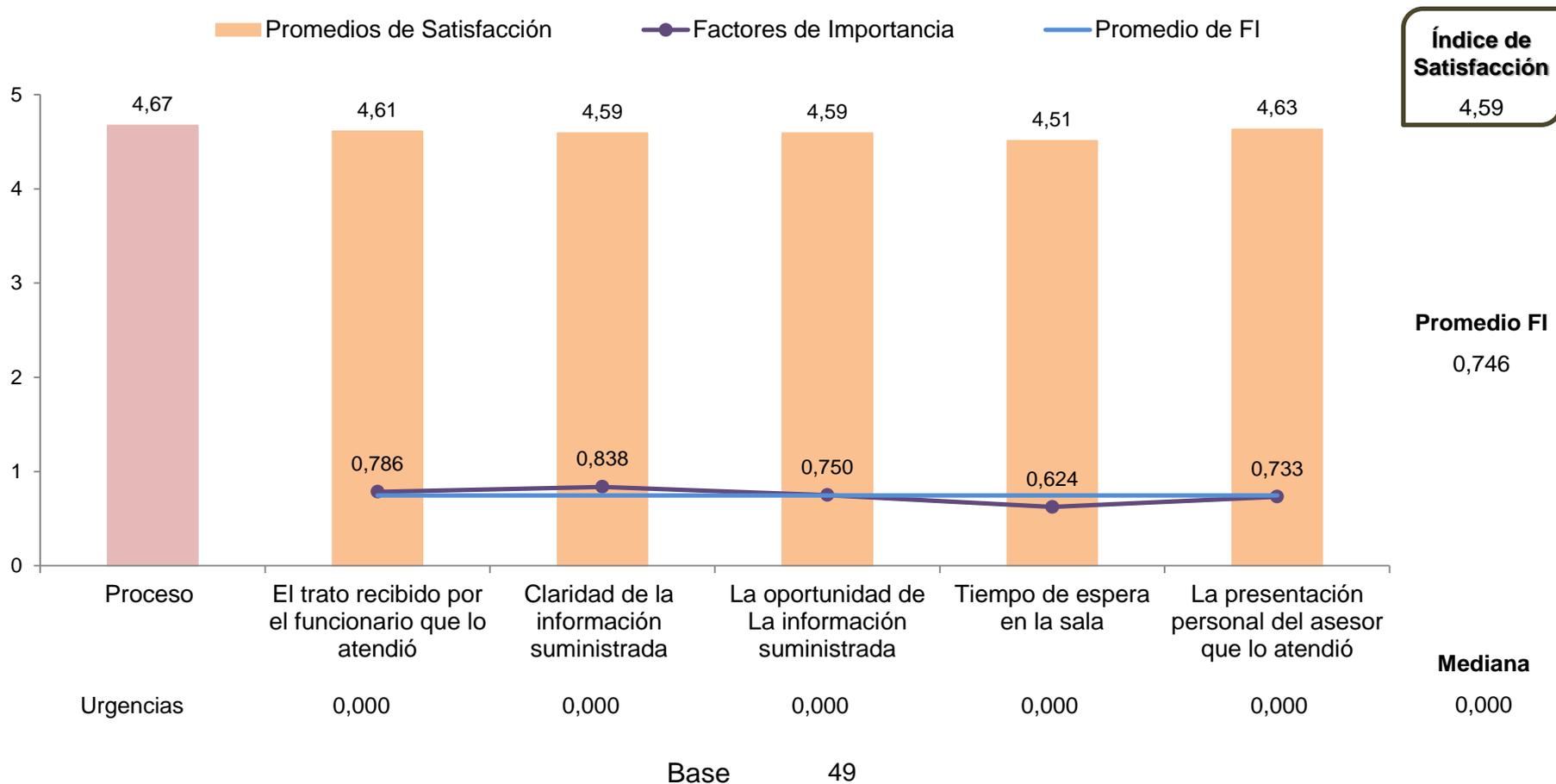


Base 57

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

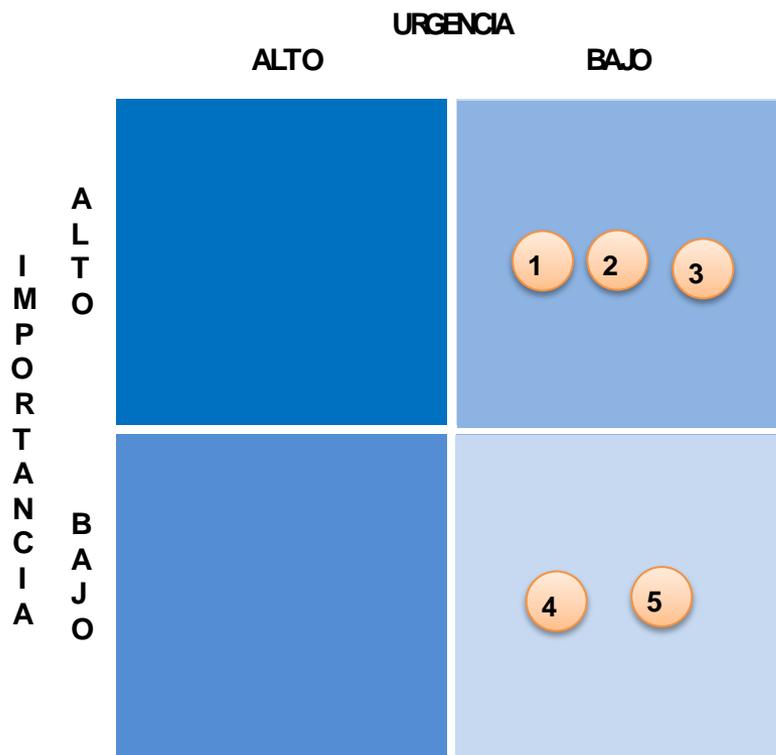
Atr1. El trato recibido por el funcionario que lo atendió

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



Base

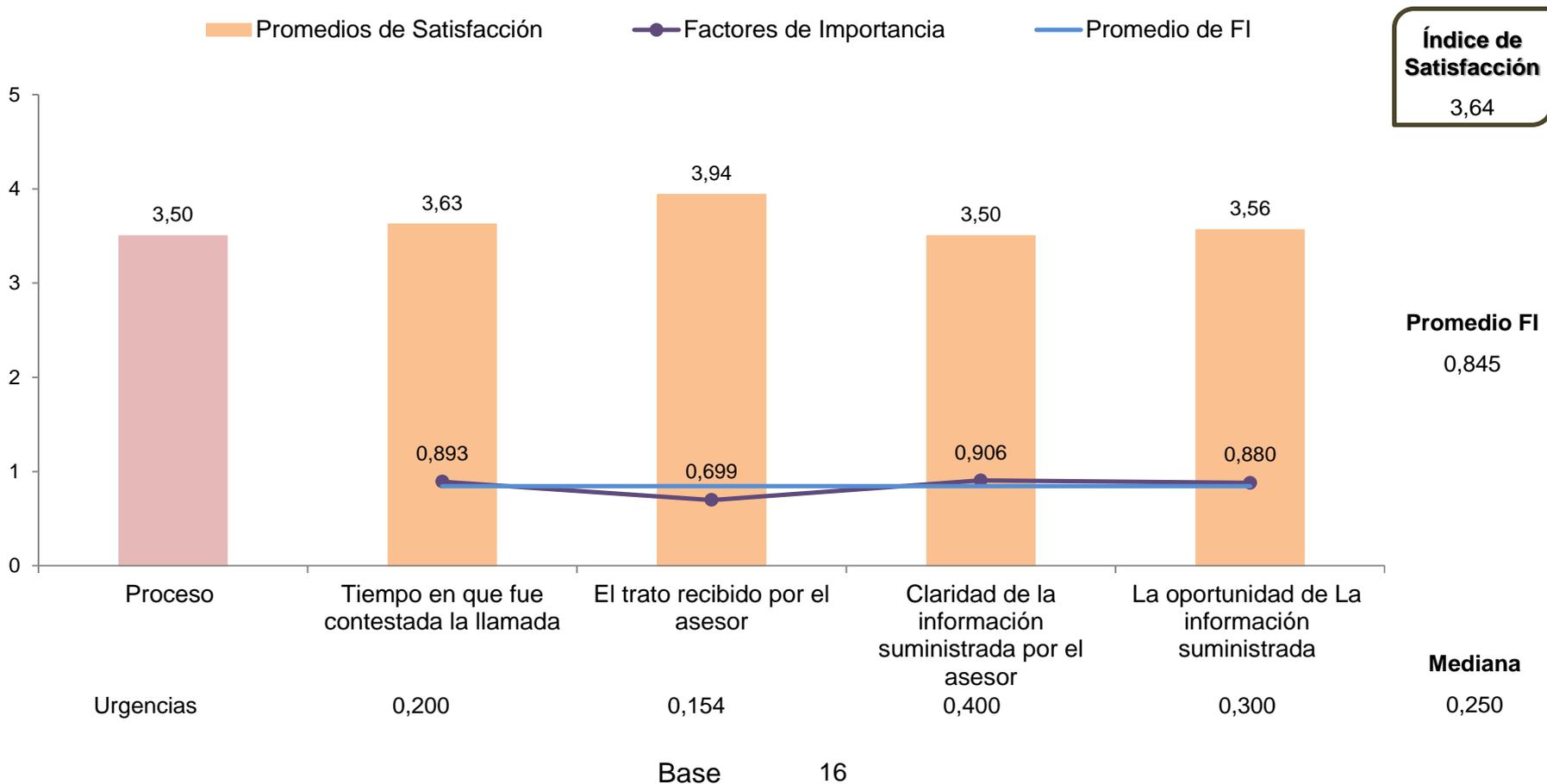
49

Nota: El proceso contec center no se corre dentro del modelo de satisfacción por tener la base menor a 10

Cartagena

Contac Center

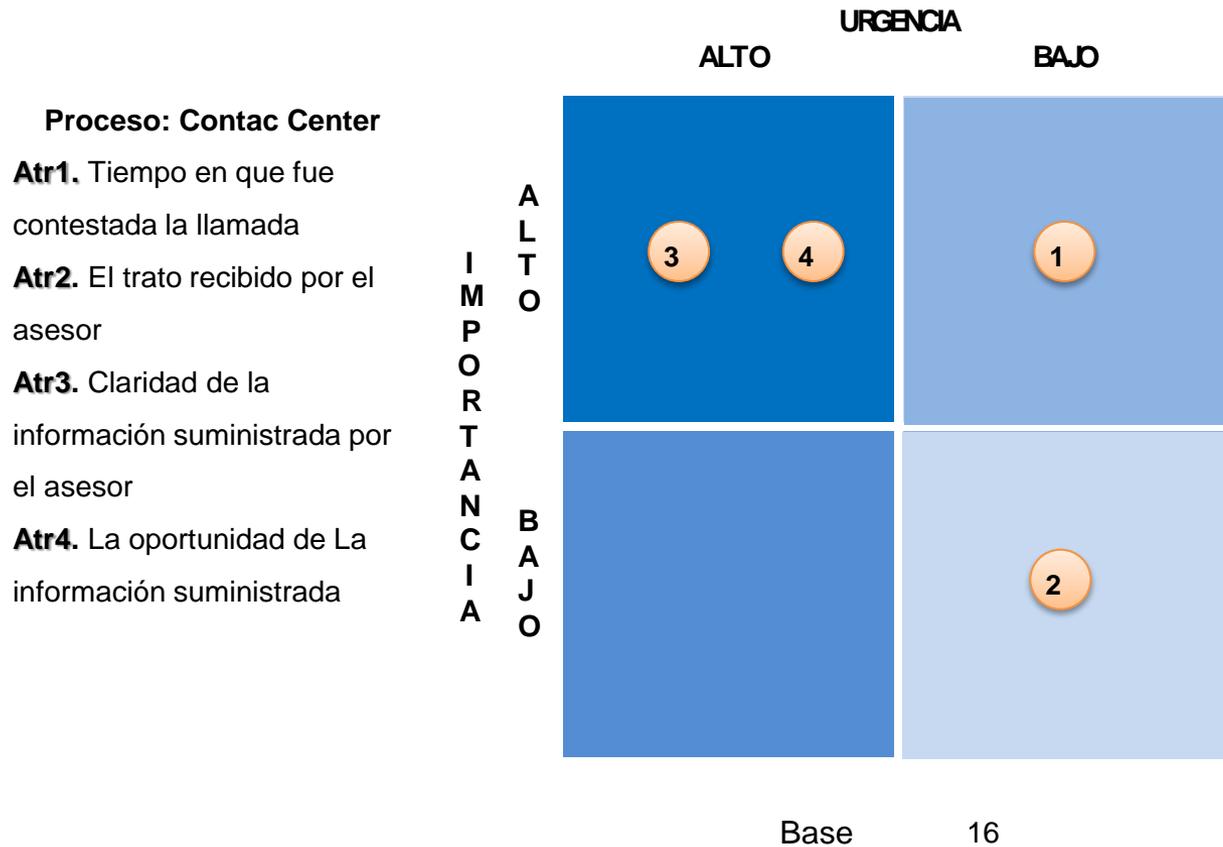
13. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el **Contact Center (RU)**



Cartagena

Contac Center

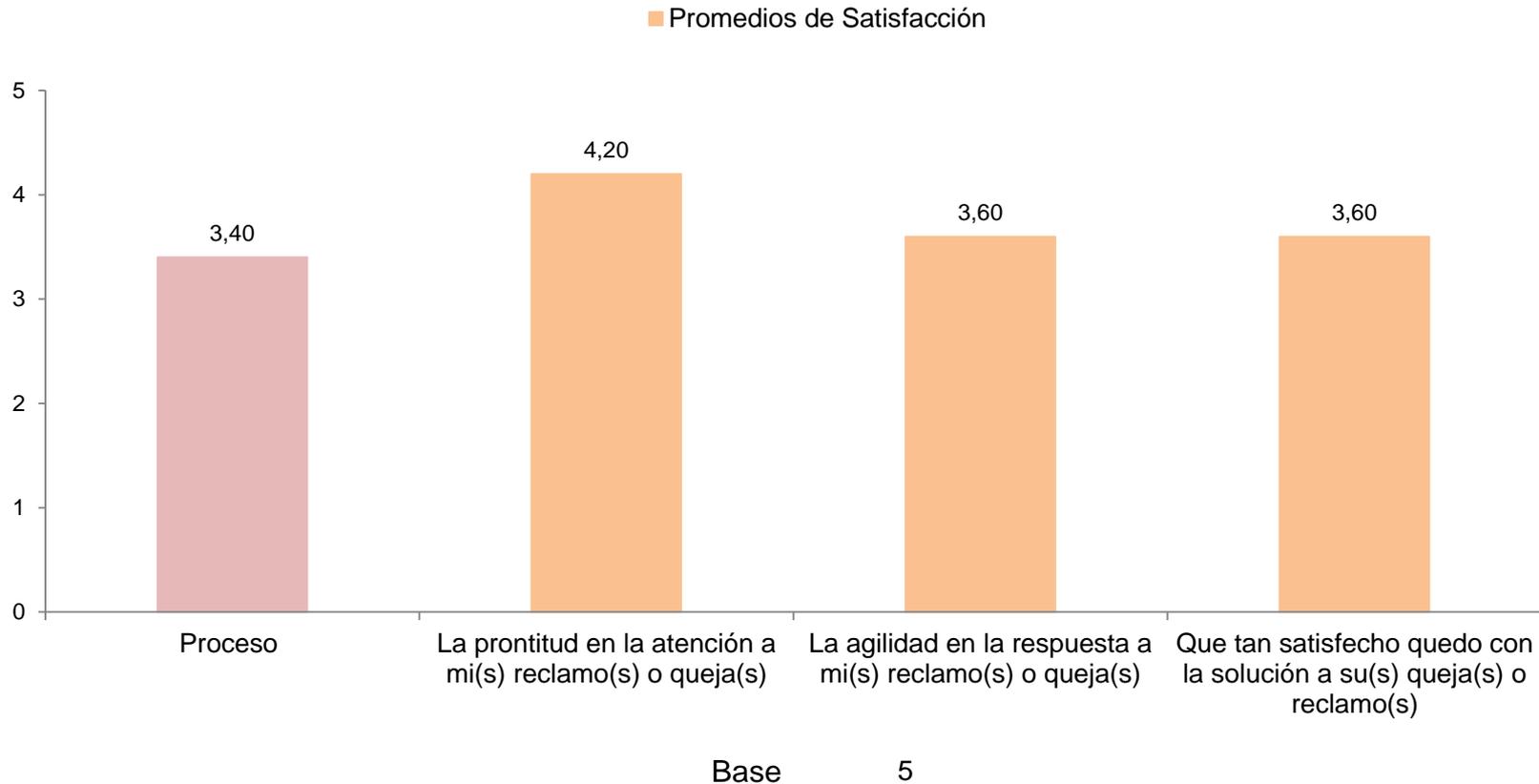
13. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el **Contact Center (RU)**



Cartagena

Quejas y reclamos

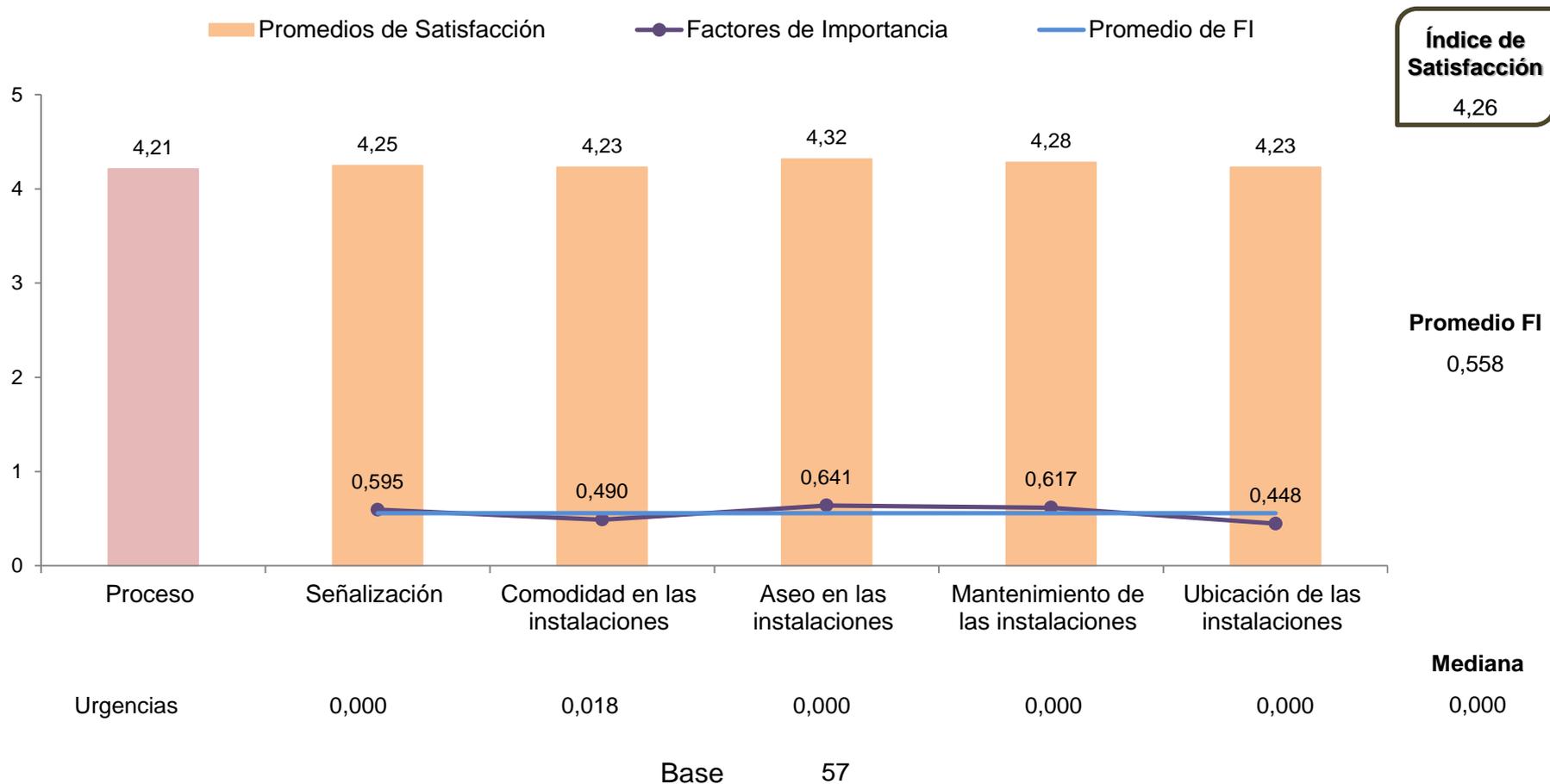
18. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio de atención de **quejas y reclamos** que le brinda **CAPROVIMPO** para la ejecución de su trámite **(RU)**.



Cartagena

Infraestructura

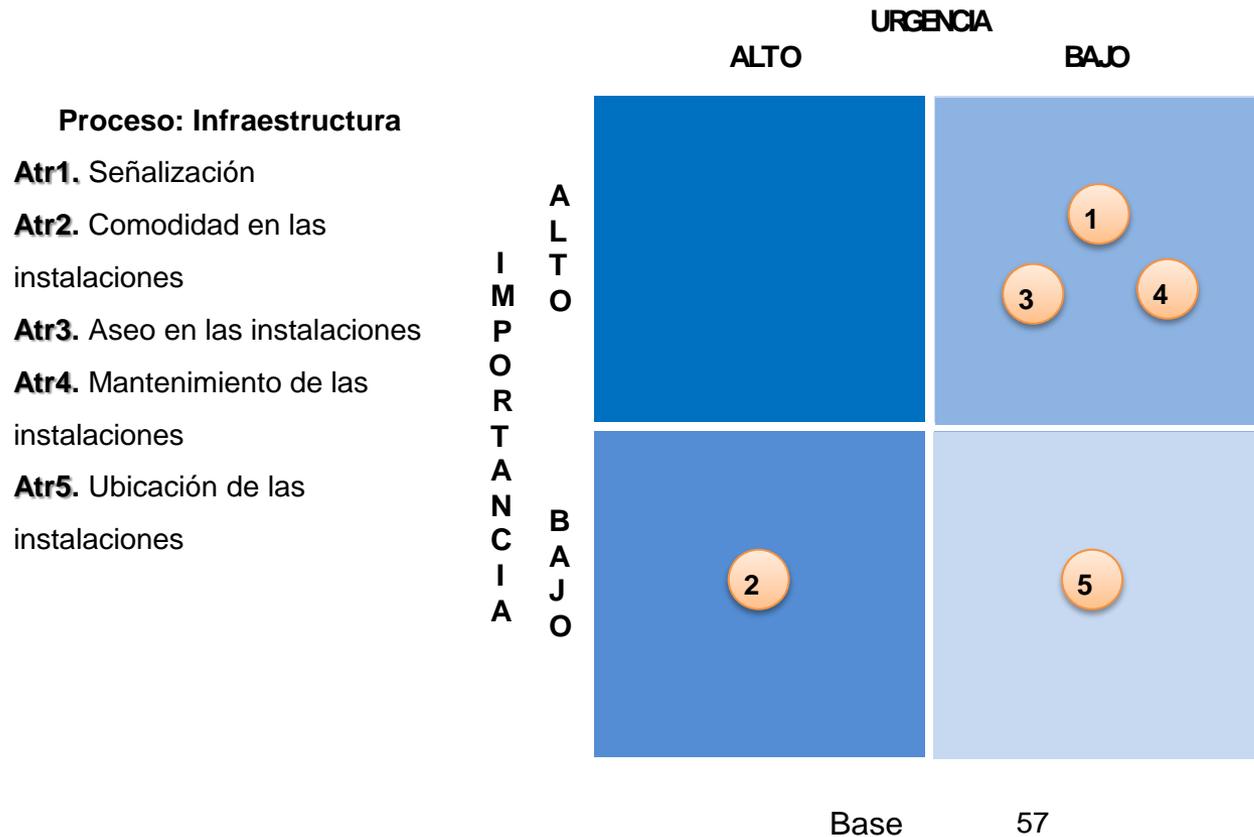
21 (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el estado de las instalaciones físicas de la sucursal donde realizó su trámite (RU).



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

1. Satisfacción General

2. Bogotá (Sede Principal)

3. Barranquilla

4. Ibagué

5. Cartagena

6. Bucaramanga

7. Medellín

8. Cali

9. Venecia (Bogotá)

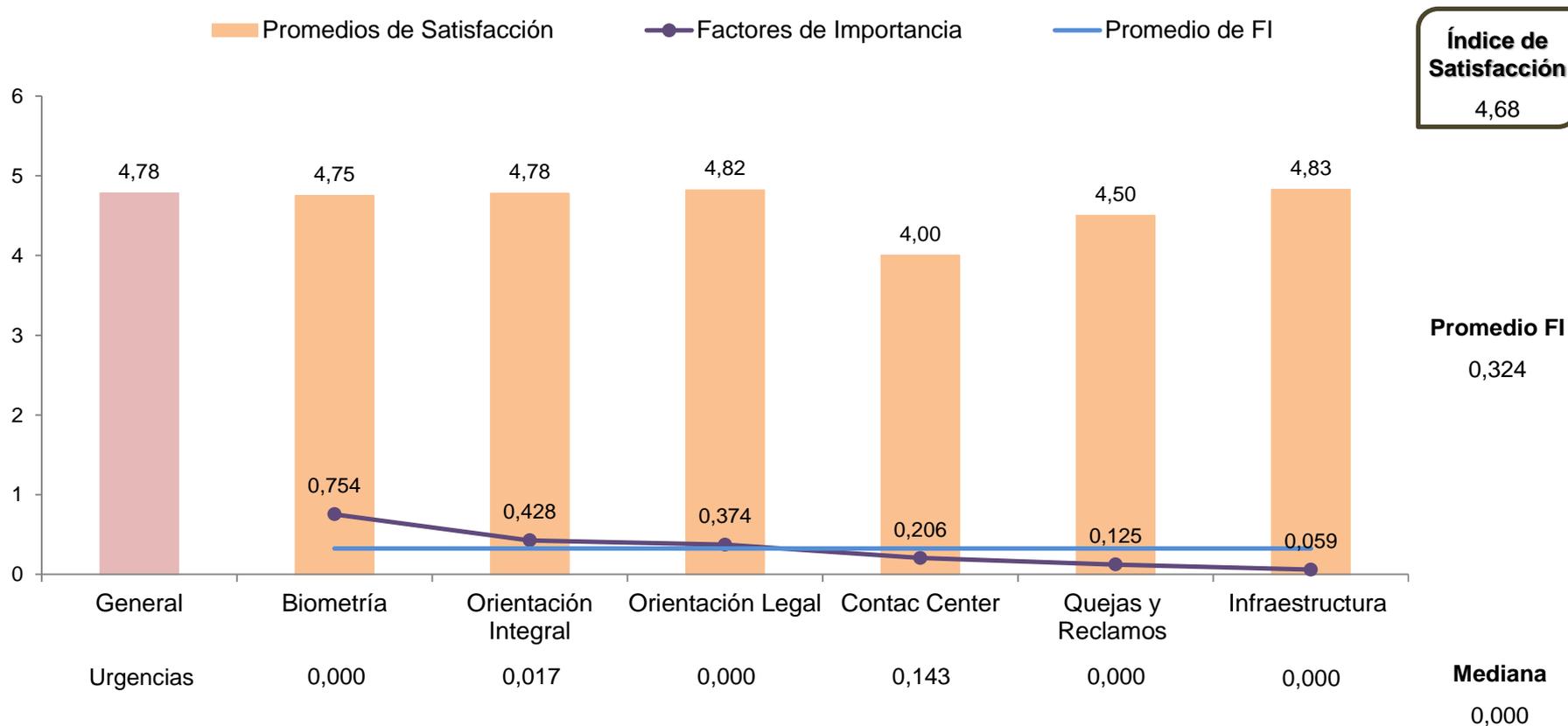
10 Descriptivos

11. Demográficos

12. Conclusiones

Bucaramanga

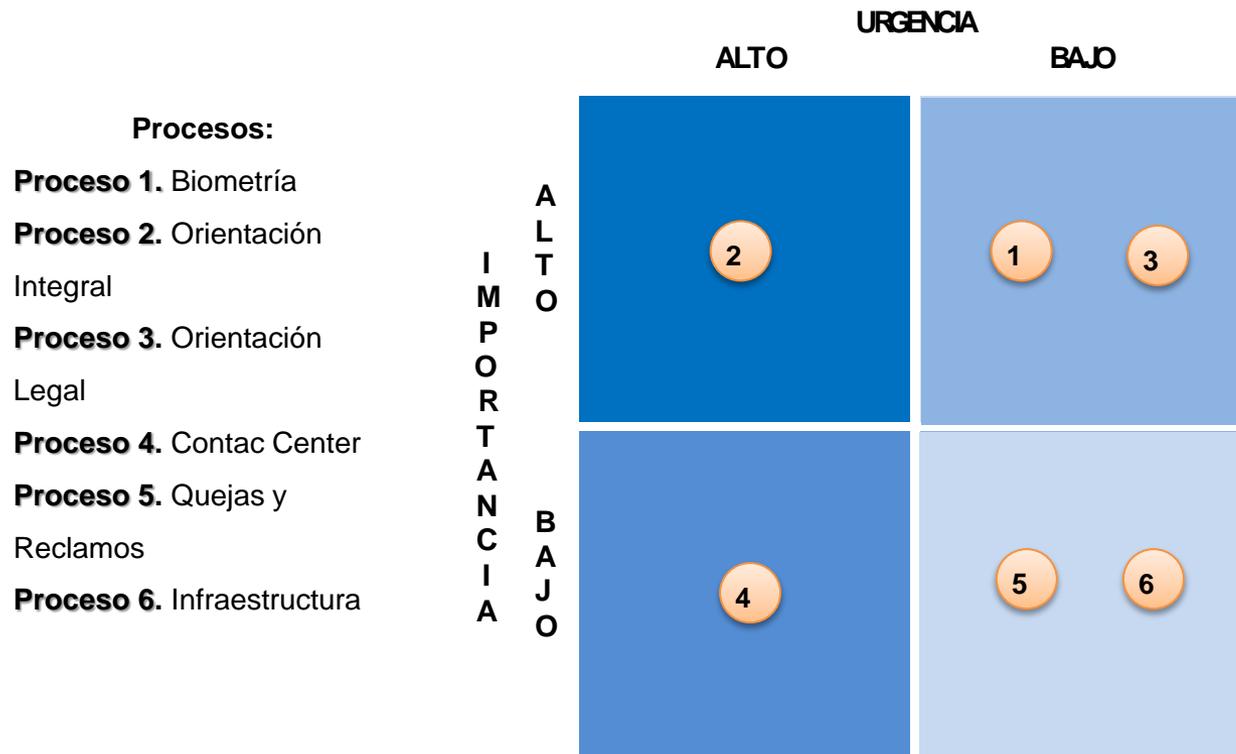
1. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el Servicio en general que le presta CAPROVIMPO: RU



Base 64

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

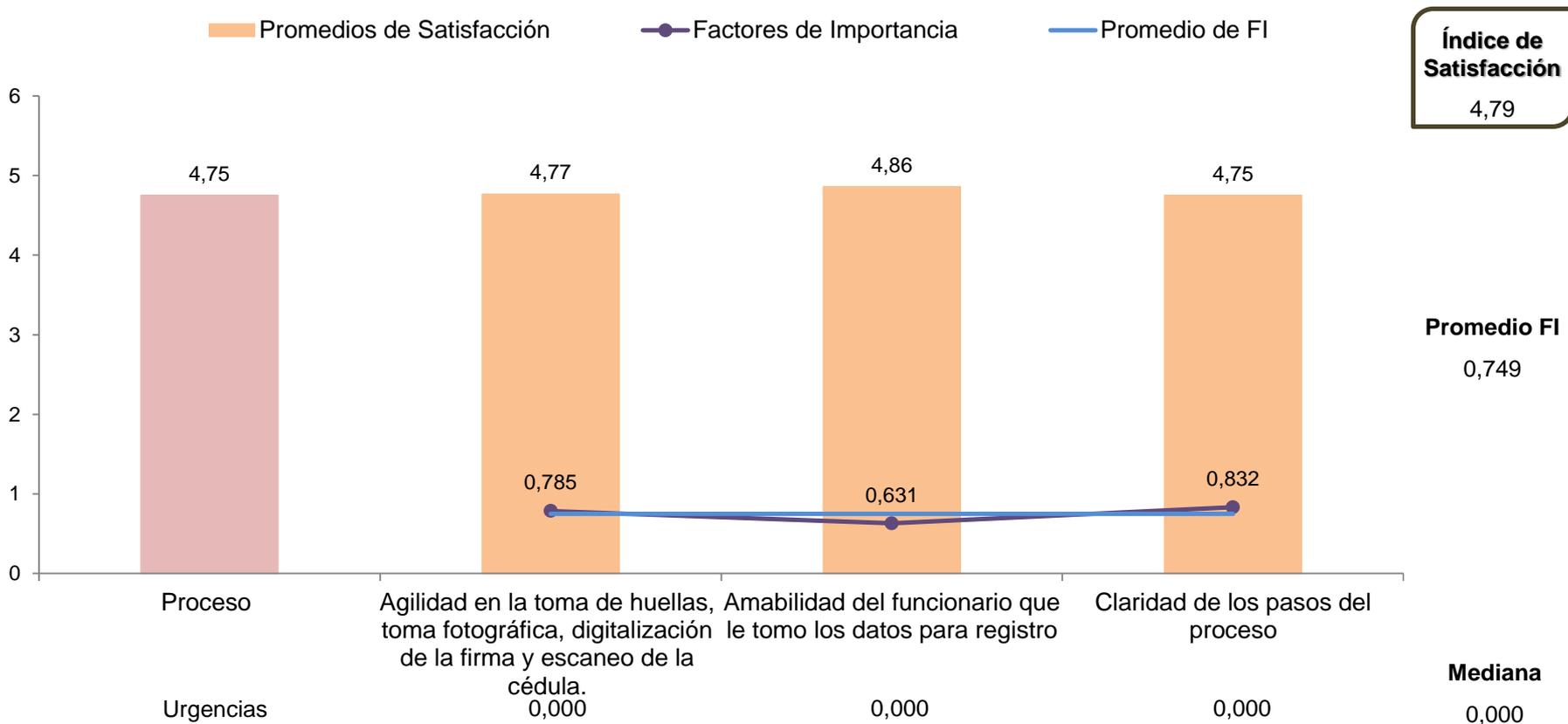


Base 64

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)



Base 64

Bucaramanga

Biometría

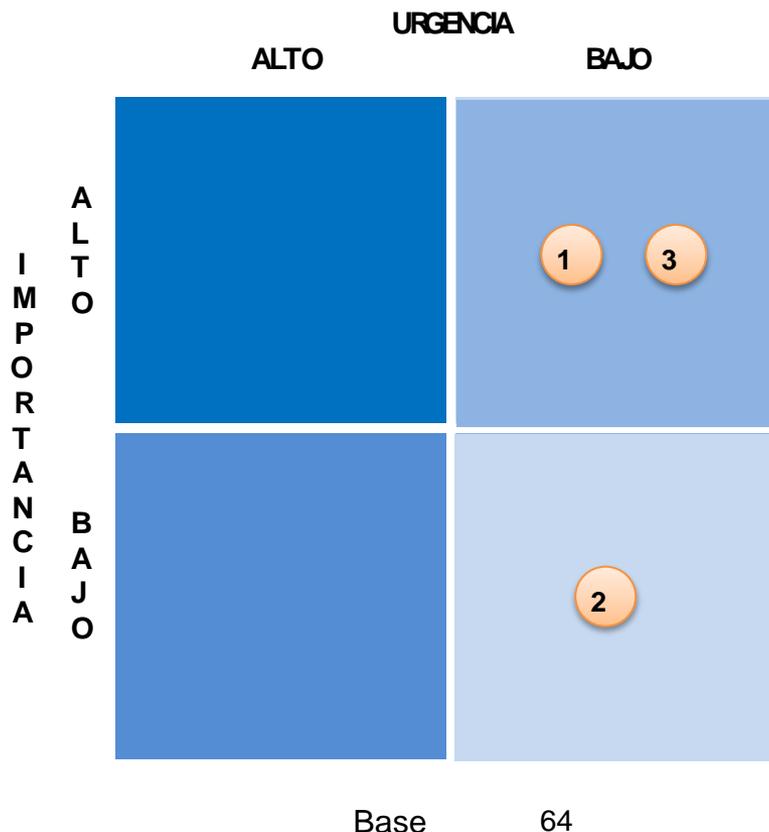
2. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el procedimiento en general relacionado con la toma de información biométrica. (RU)

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

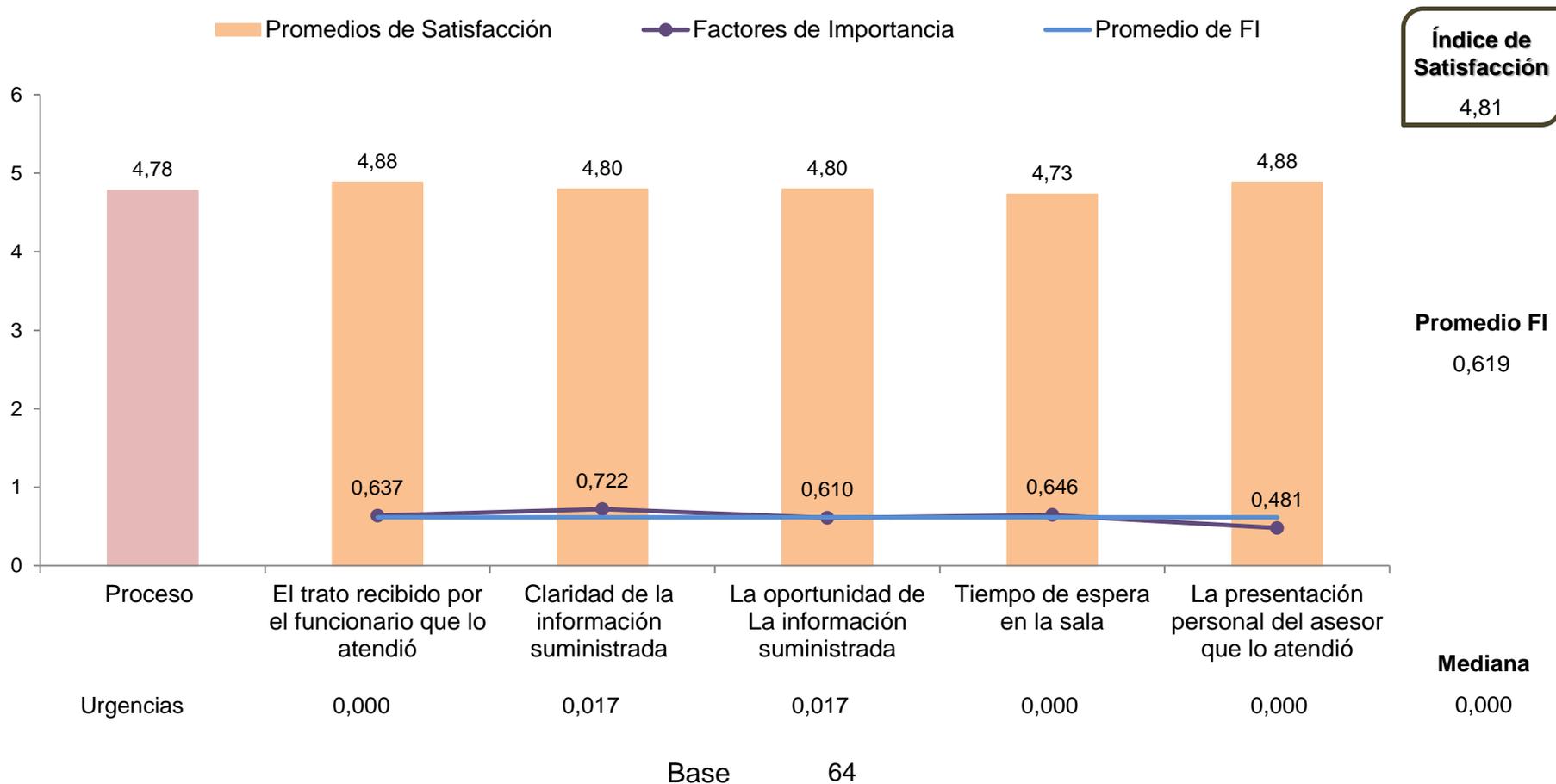
Atr3. Claridad de los pasos del proceso



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).



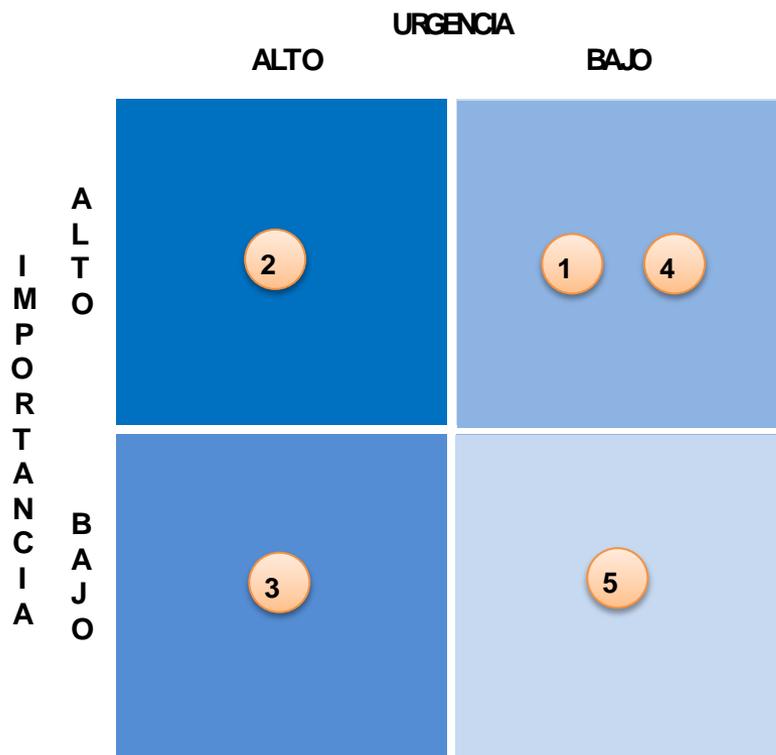
Bucaramanga

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



Base 64

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

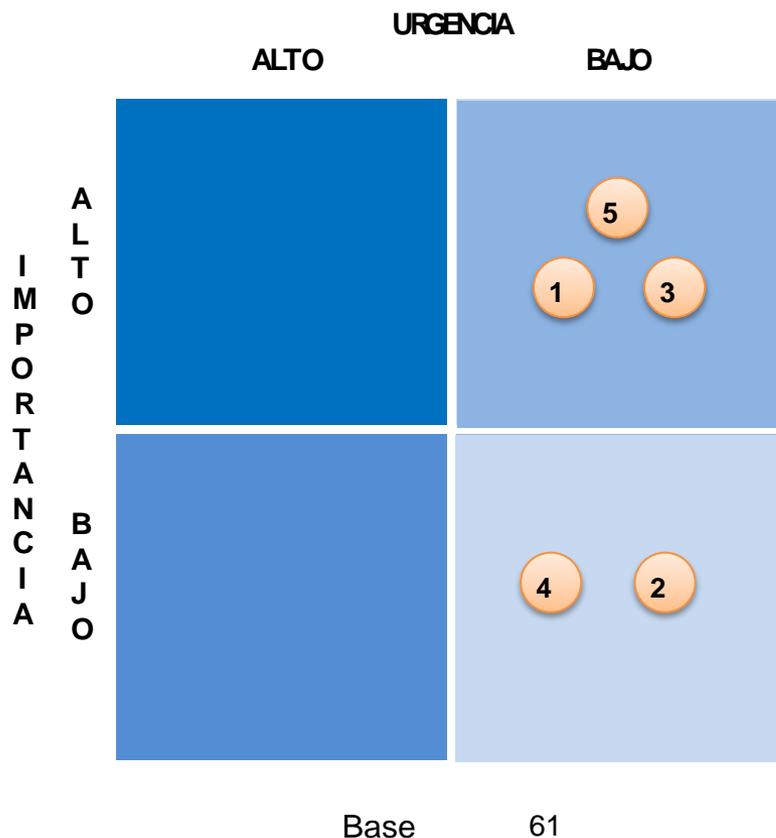
Atr1. El trato recibido por el funcionario que lo atendió

Atr2. Claridad de la información suministrada

Atr3. La oportunidad de La información suministrada

Atr4. Tiempo de espera en la sala

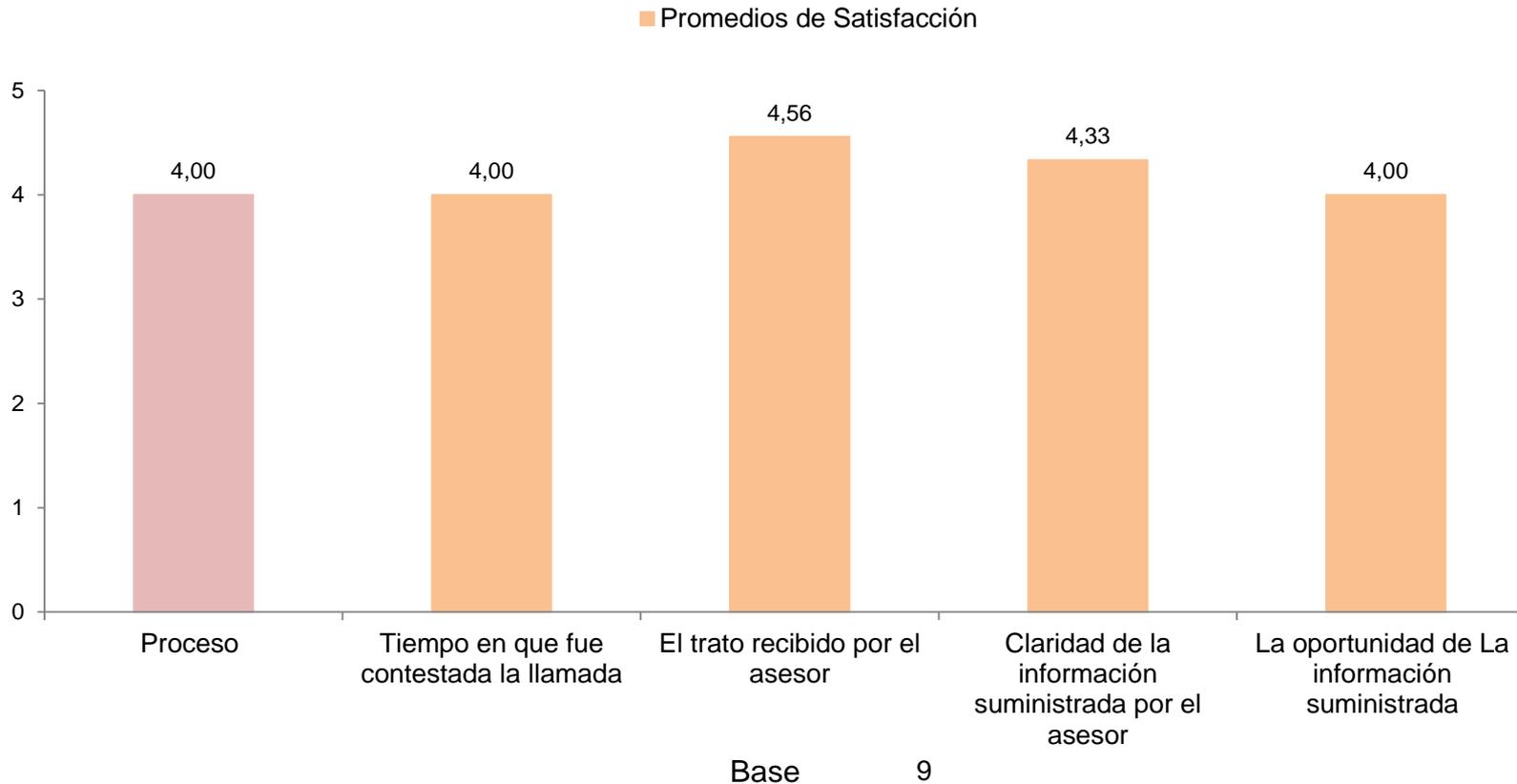
Atr5. La presentación personal del asesor que lo atendió



Bucaramanga

Contac Center

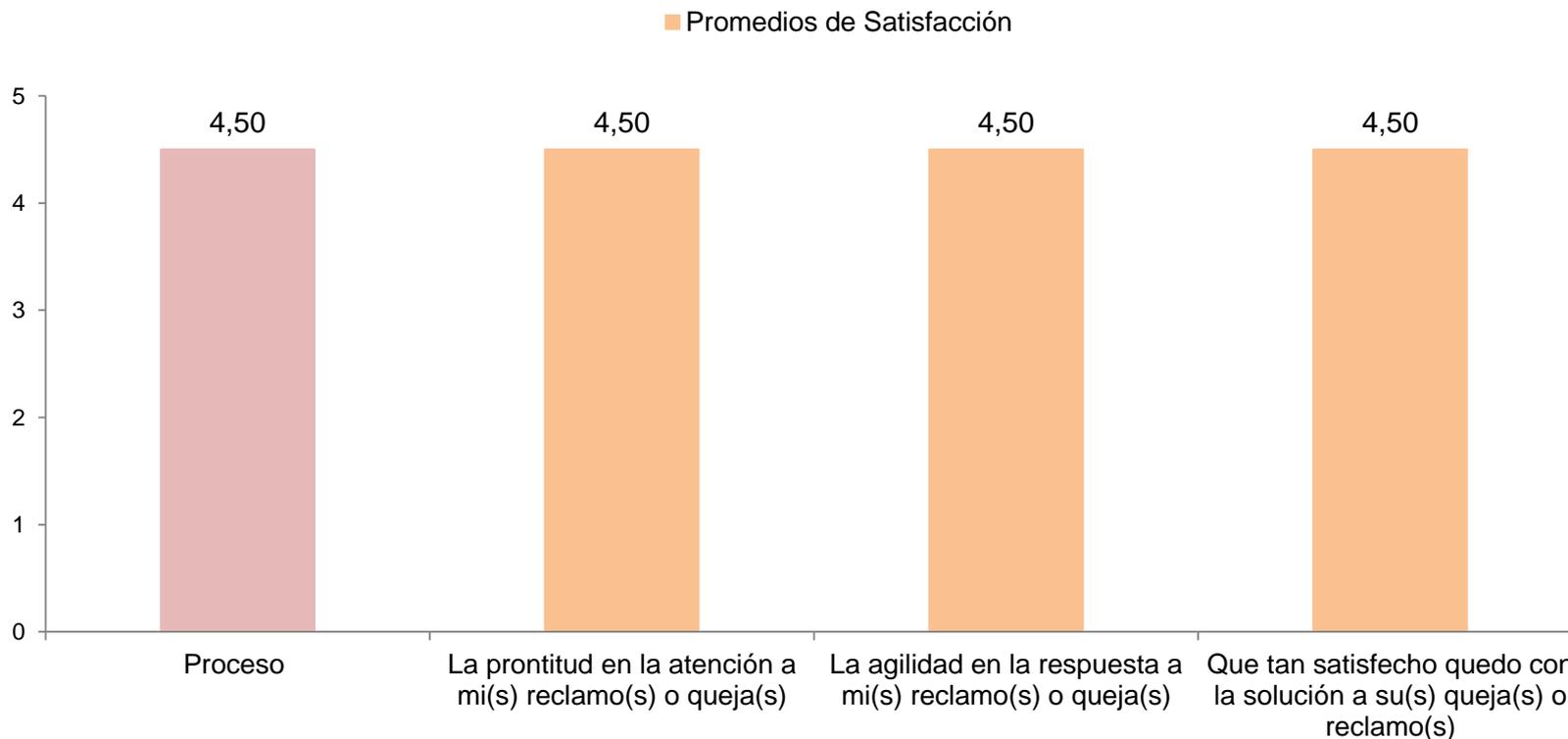
13. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el **Contact Center (RU)**



Bucaramanga

Quejas y reclamos

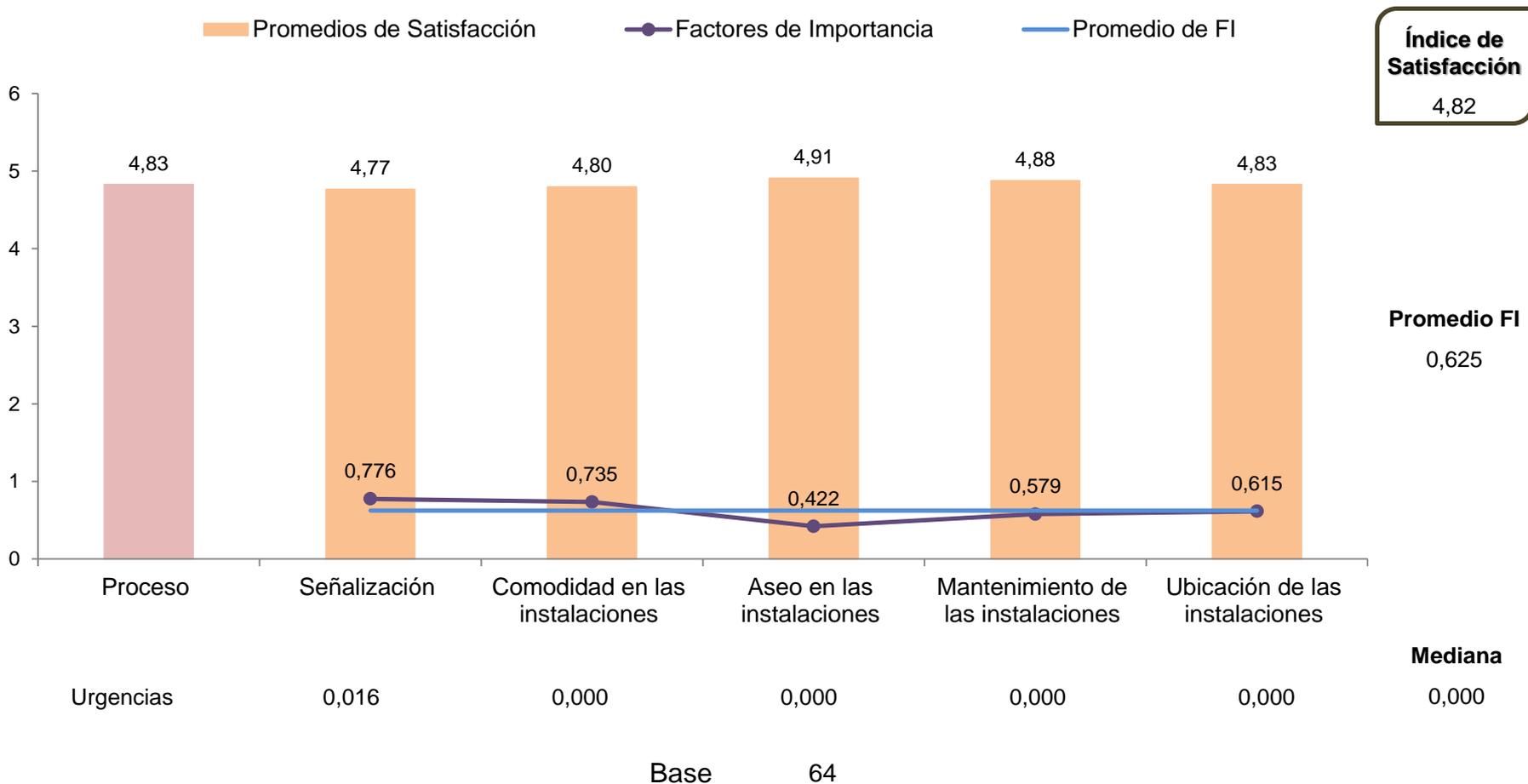
18. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio de atención de **quejas y reclamos** que le brinda **CAPROVIMPO** para la ejecución de su trámite **(RU)**.



Bucaramanga

Infraestructura

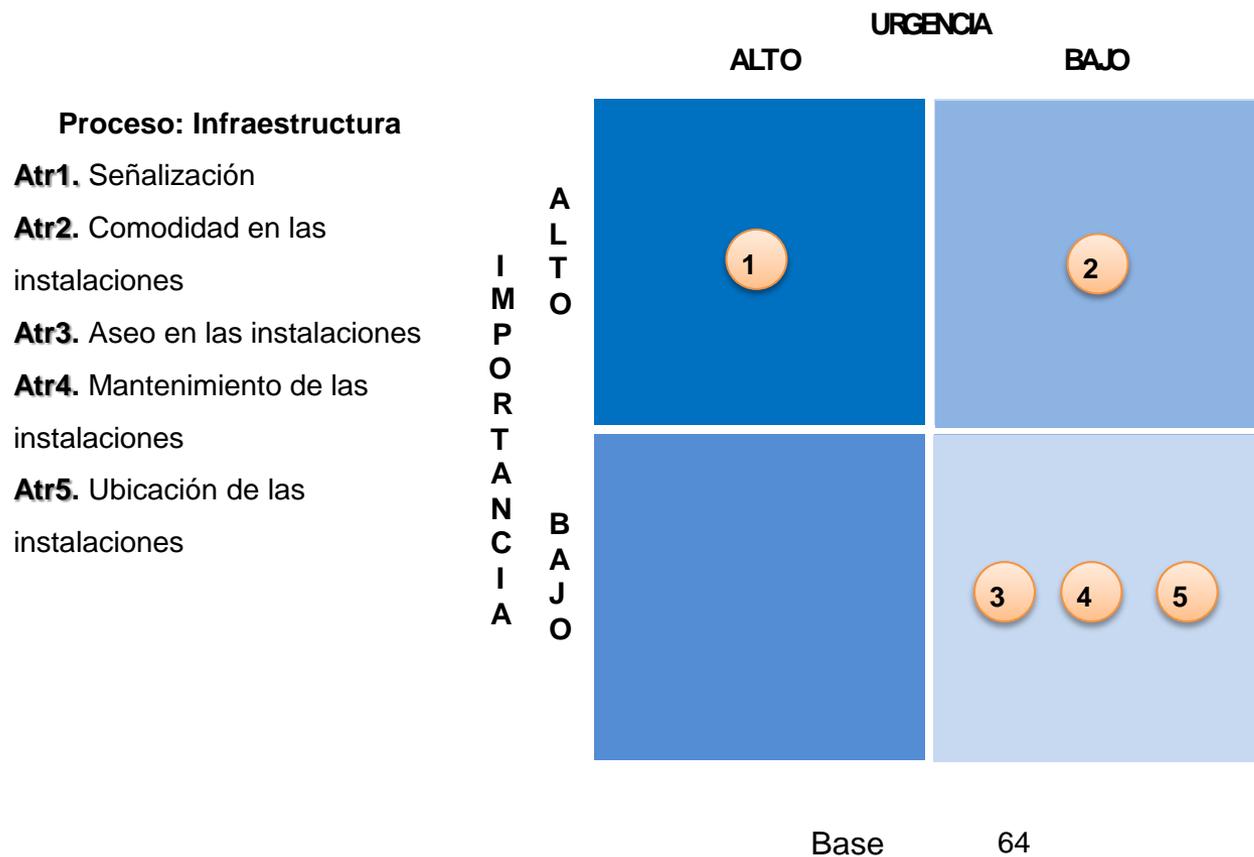
21 (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el estado de las instalaciones físicas de la sucursal donde realizó su trámite (RU).



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

1. Satisfacción General

2. Bogotá (Sede Principal)

3. Barranquilla

4. Ibagué

5. Cartagena

6. Bucaramanga

7. Medellín

8. Cali

9. Venecia (Bogotá)

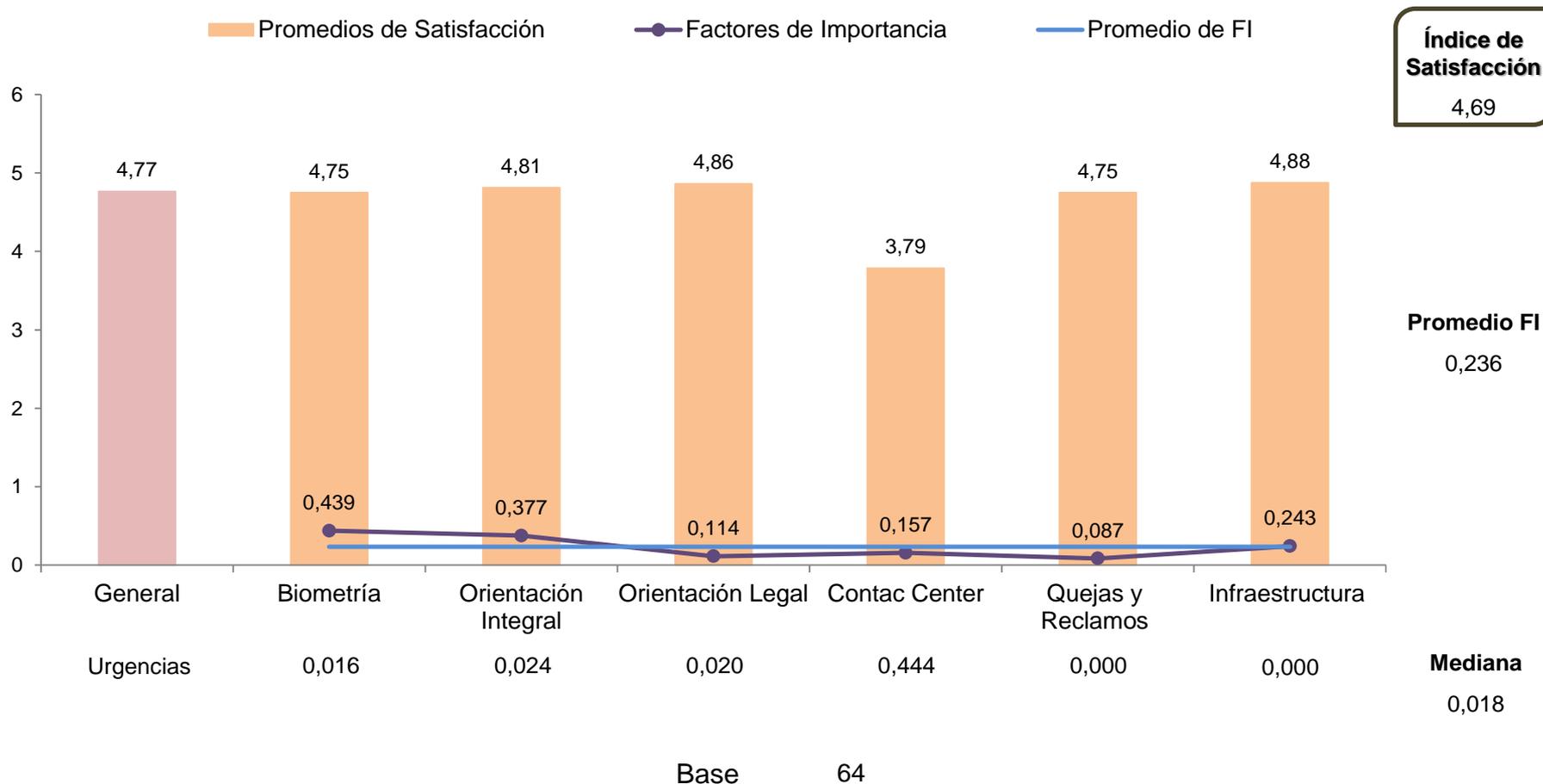
10 Descriptivos

11. Demográficos

12. Conclusiones

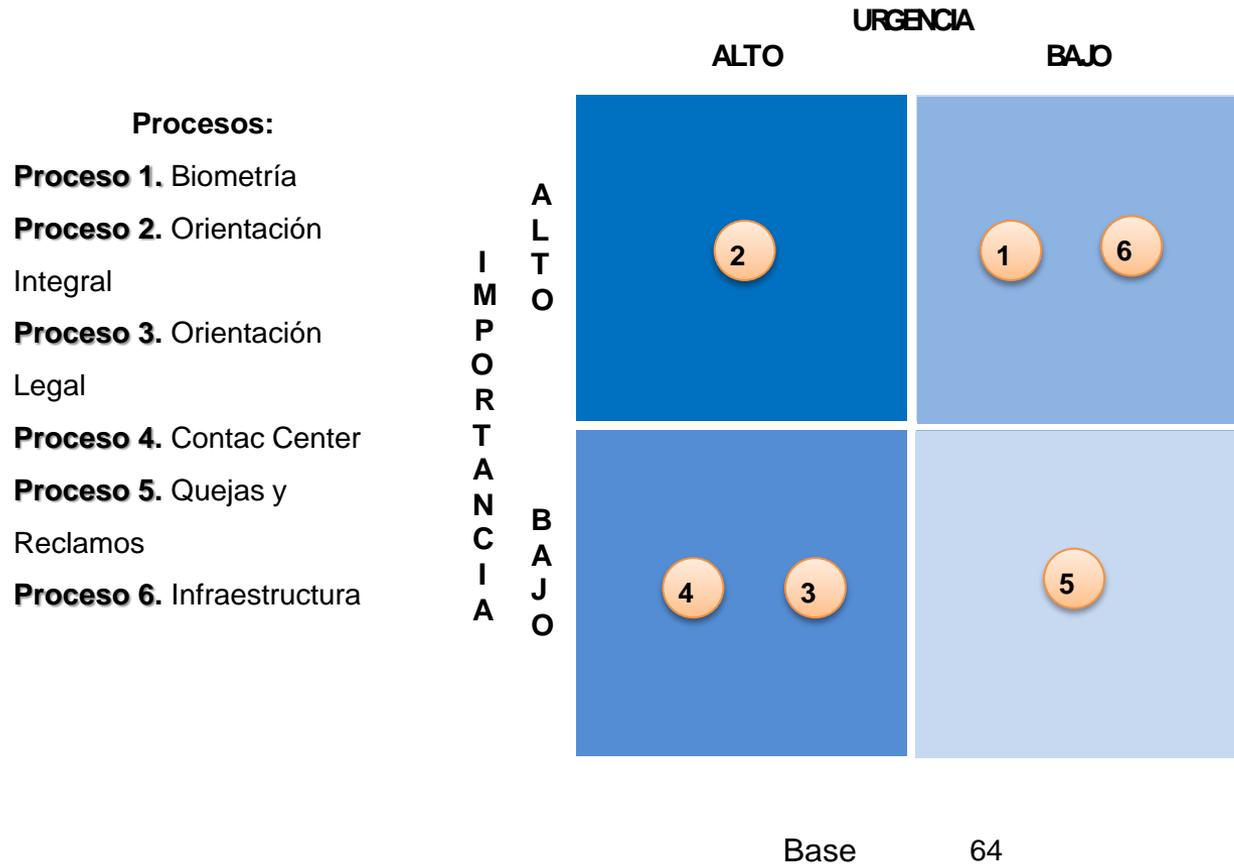
Medellín

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



Medellín

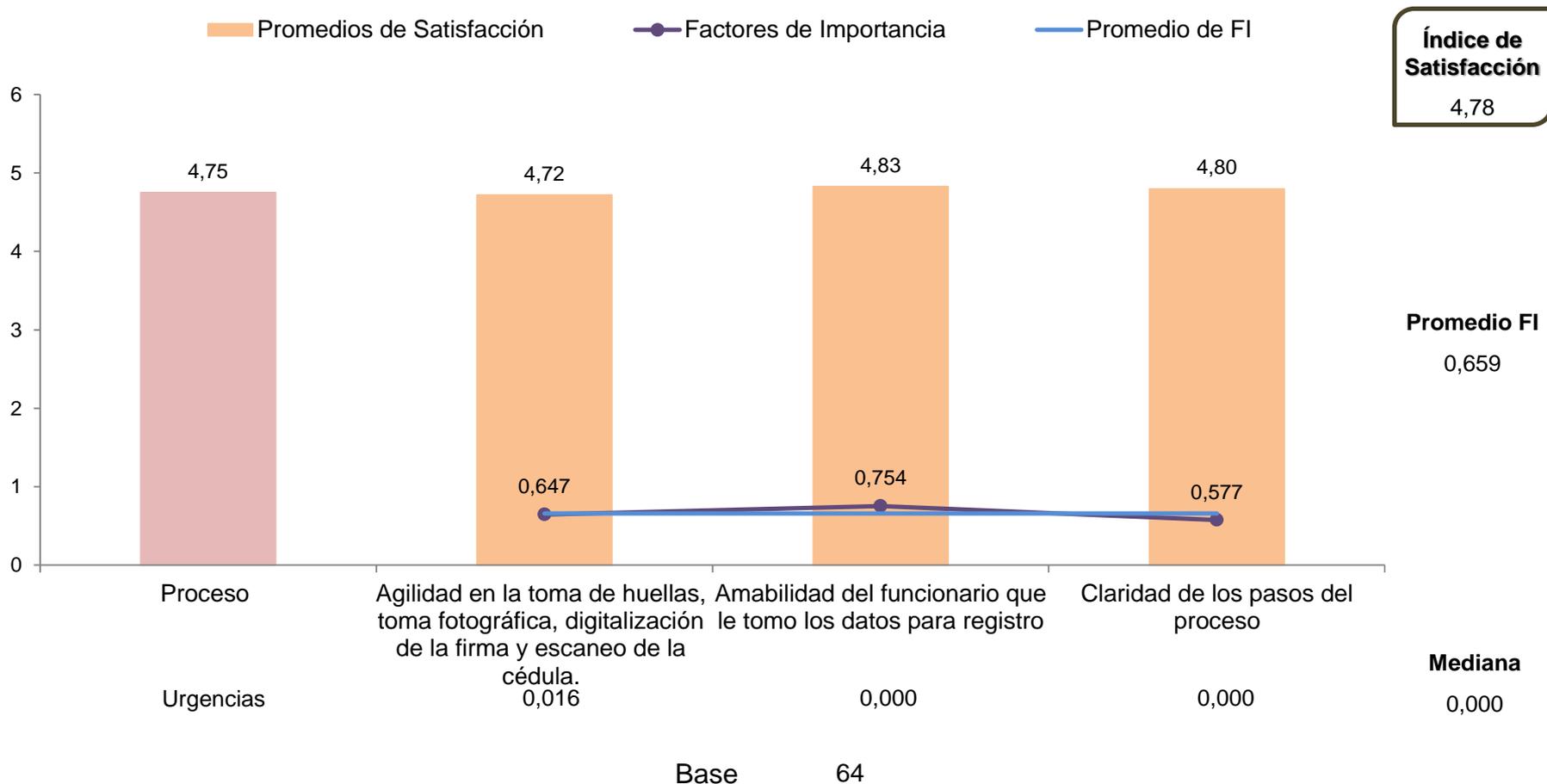
1. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el Servicio en general que le presta CAPROVIMPO: RU



Medellín

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)



Medellín

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

		URGENCIA	
		ALTO	BAJO
I M P O R T A N C I A	ALTO		2
	BAJO	1	3

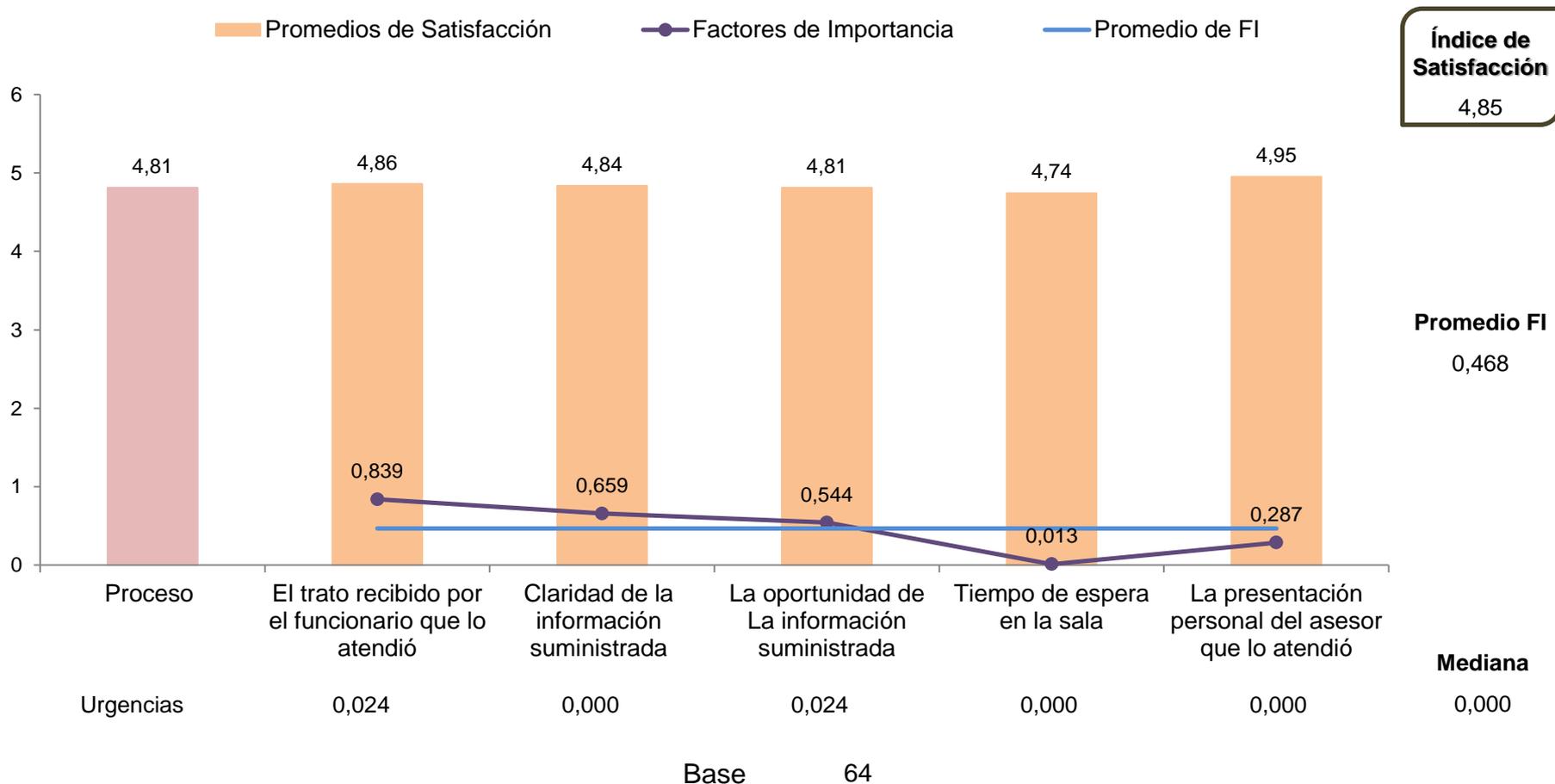
Base

64

Medellín

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).



Medellín

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

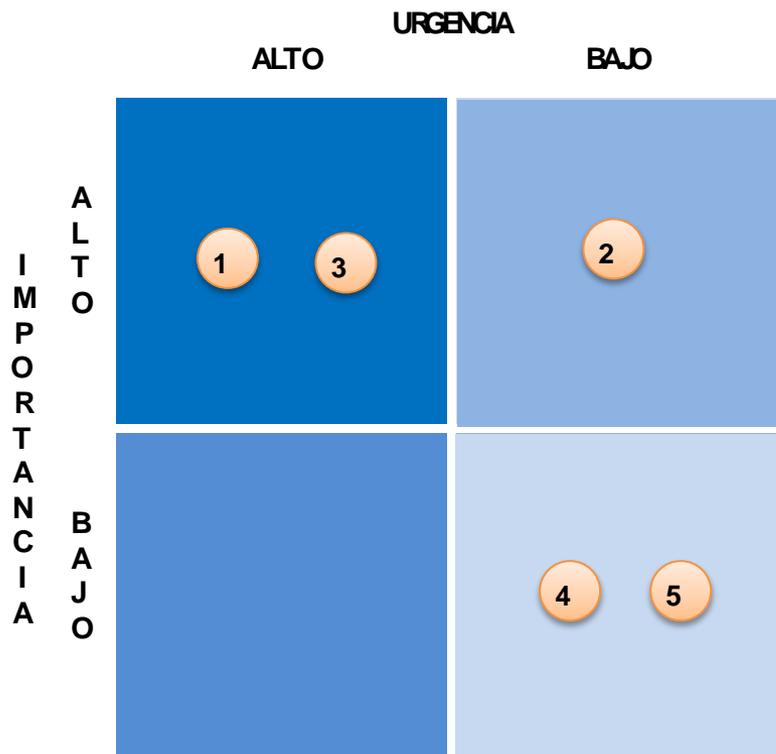
Atr1. El trato recibido por el funcionario que lo atendió

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



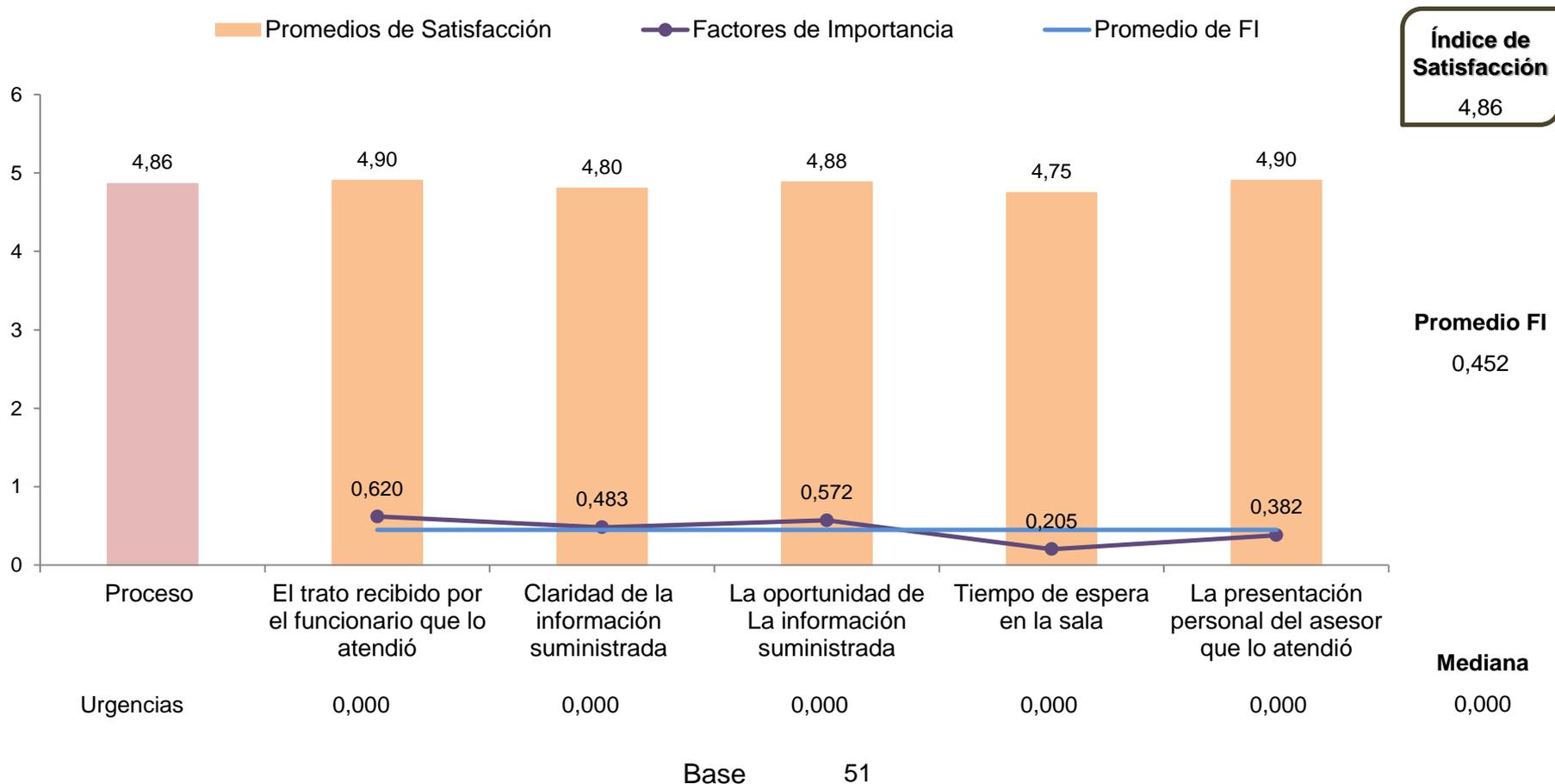
Base

64

Medellín

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).



Medellín

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

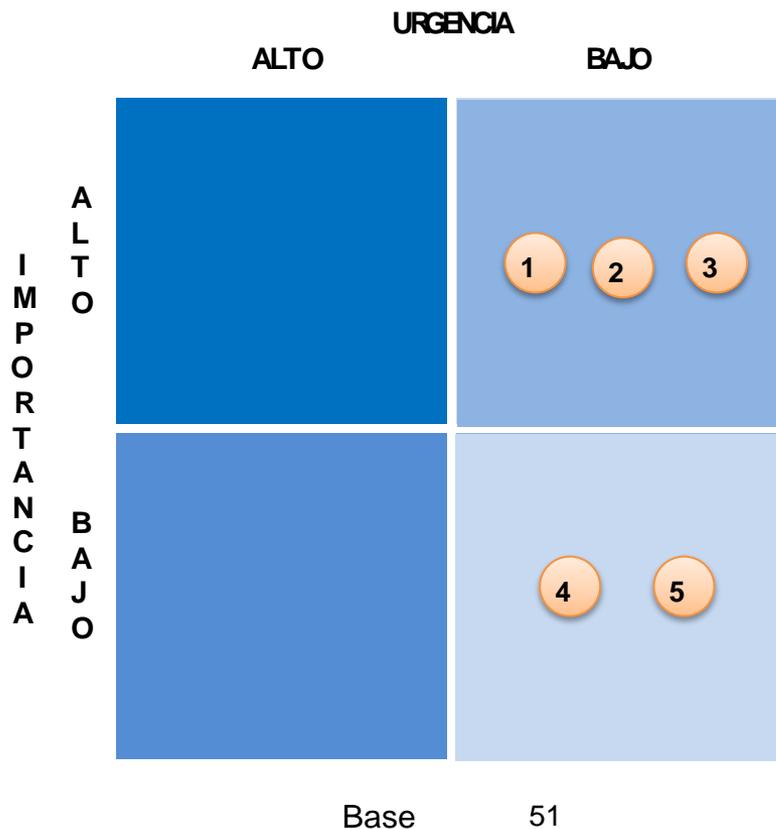
Atr1. El trato recibido por el funcionario que lo atendió

Atr2. Claridad de la información suministrada

Atr3. La oportunidad de La información suministrada

Atr4. Tiempo de espera en la sala

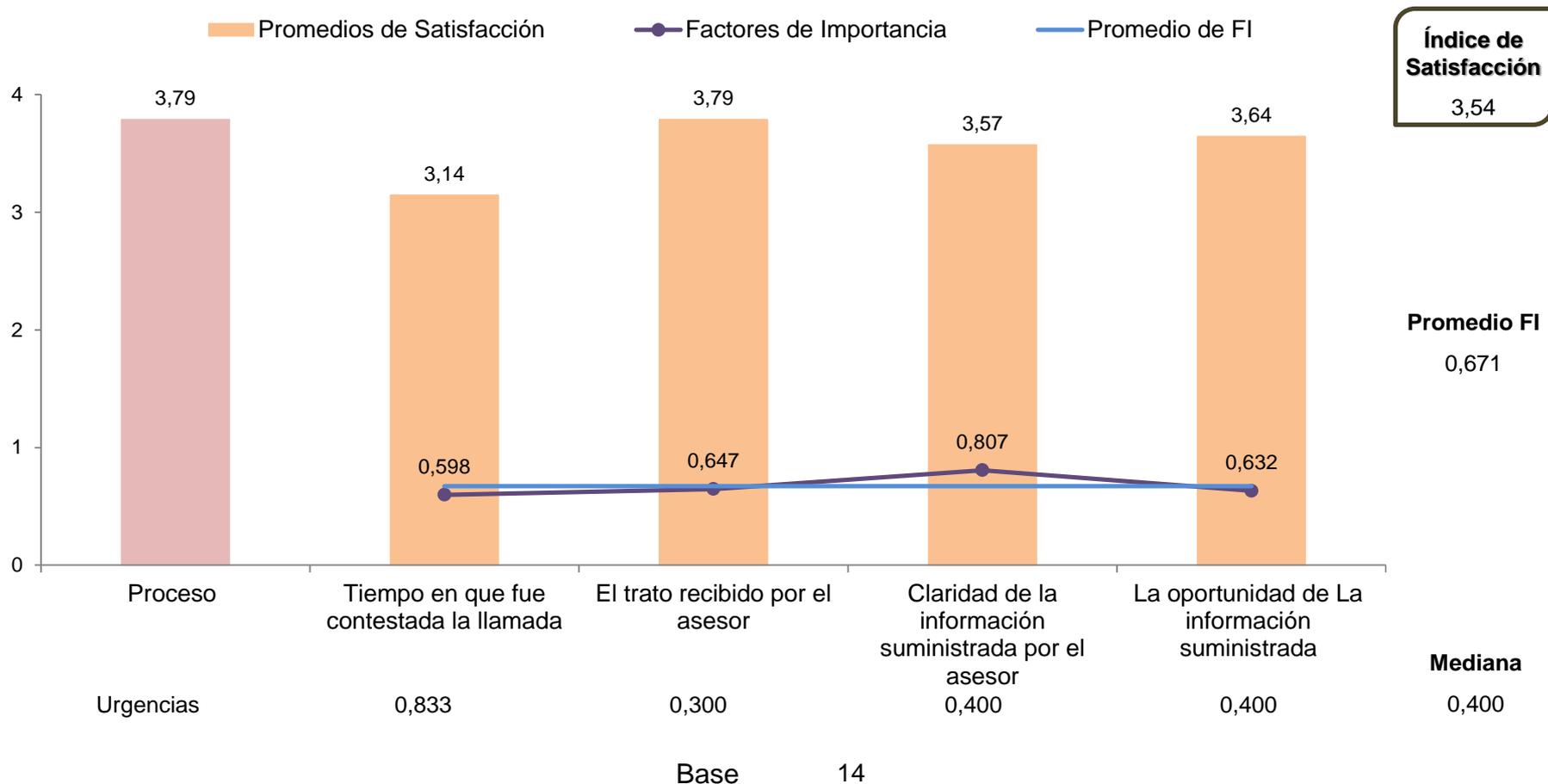
Atr5. La presentación personal del asesor que lo atendió



Medellín

Contac Center

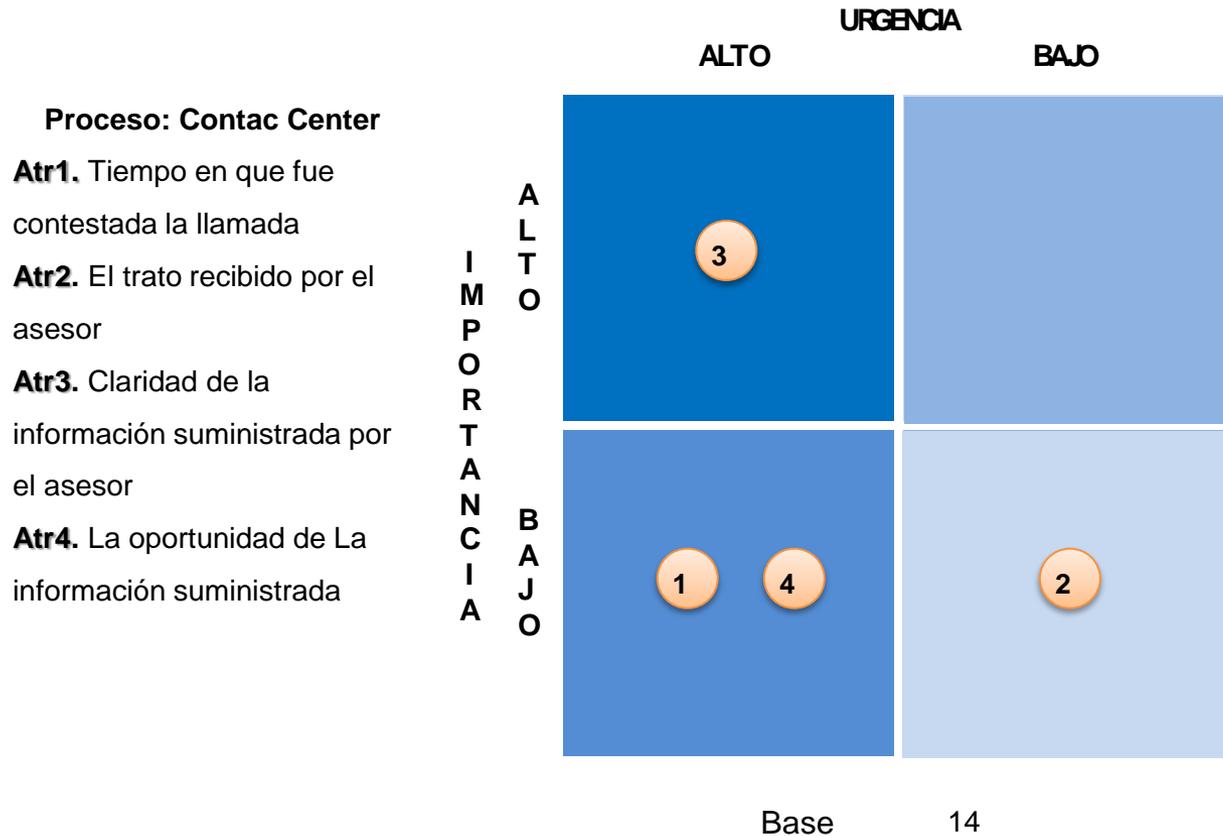
13. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el **Contact Center (RU)**



Medellín

Contac Center

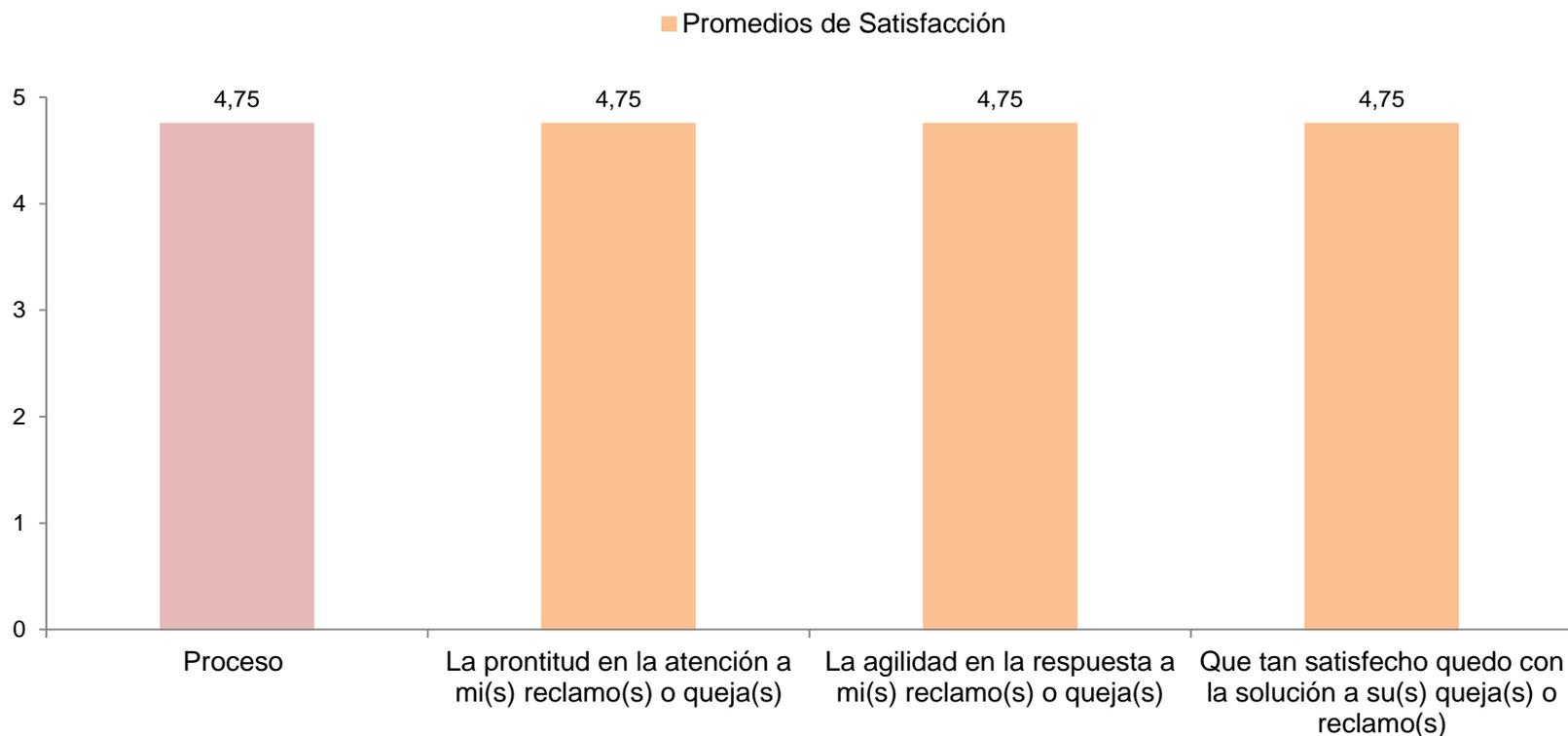
13. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el **Contact Center (RU)**



Medellín

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)**.

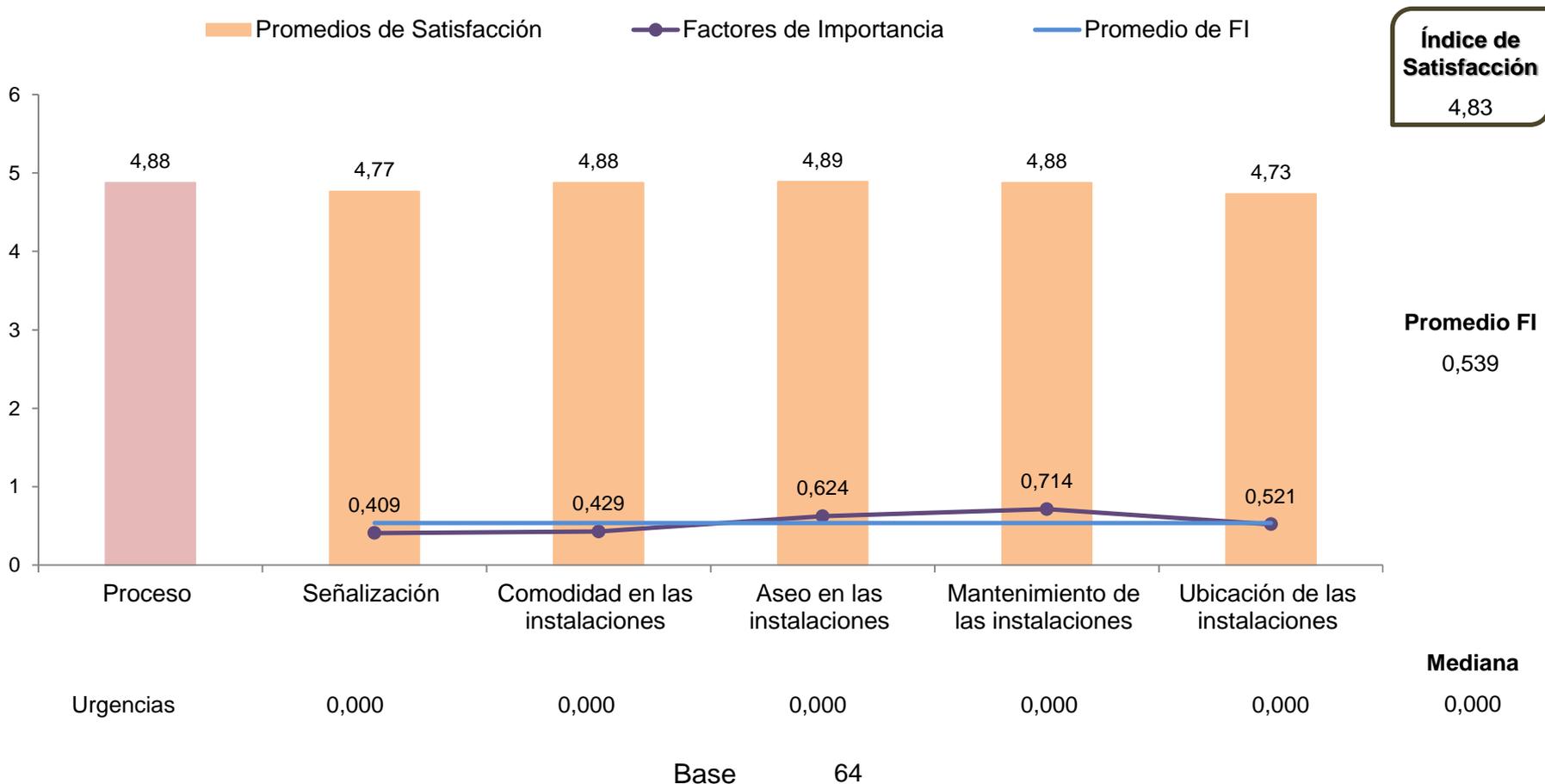


Base 4

Medellín

Infraestructura

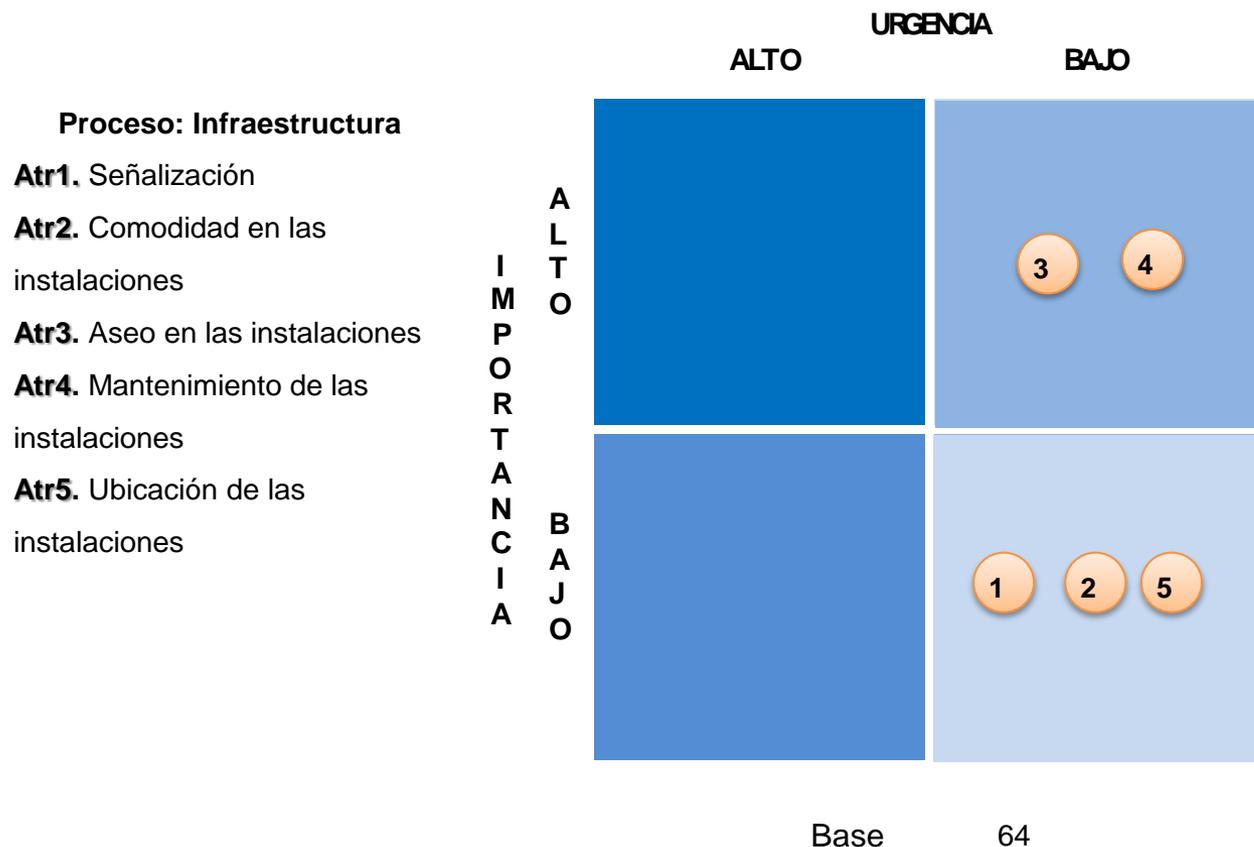
21 (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el estado de las instalaciones físicas de la sucursal donde realizó su trámite (RU).



Medellín

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).



1. Satisfacción General

2. Bogotá (Sede Principal)

3. Barranquilla

4. Ibagué

5. Cartagena

6. Bucaramanga

7. Medellín

8. Cali

9. Venecia (Bogotá)

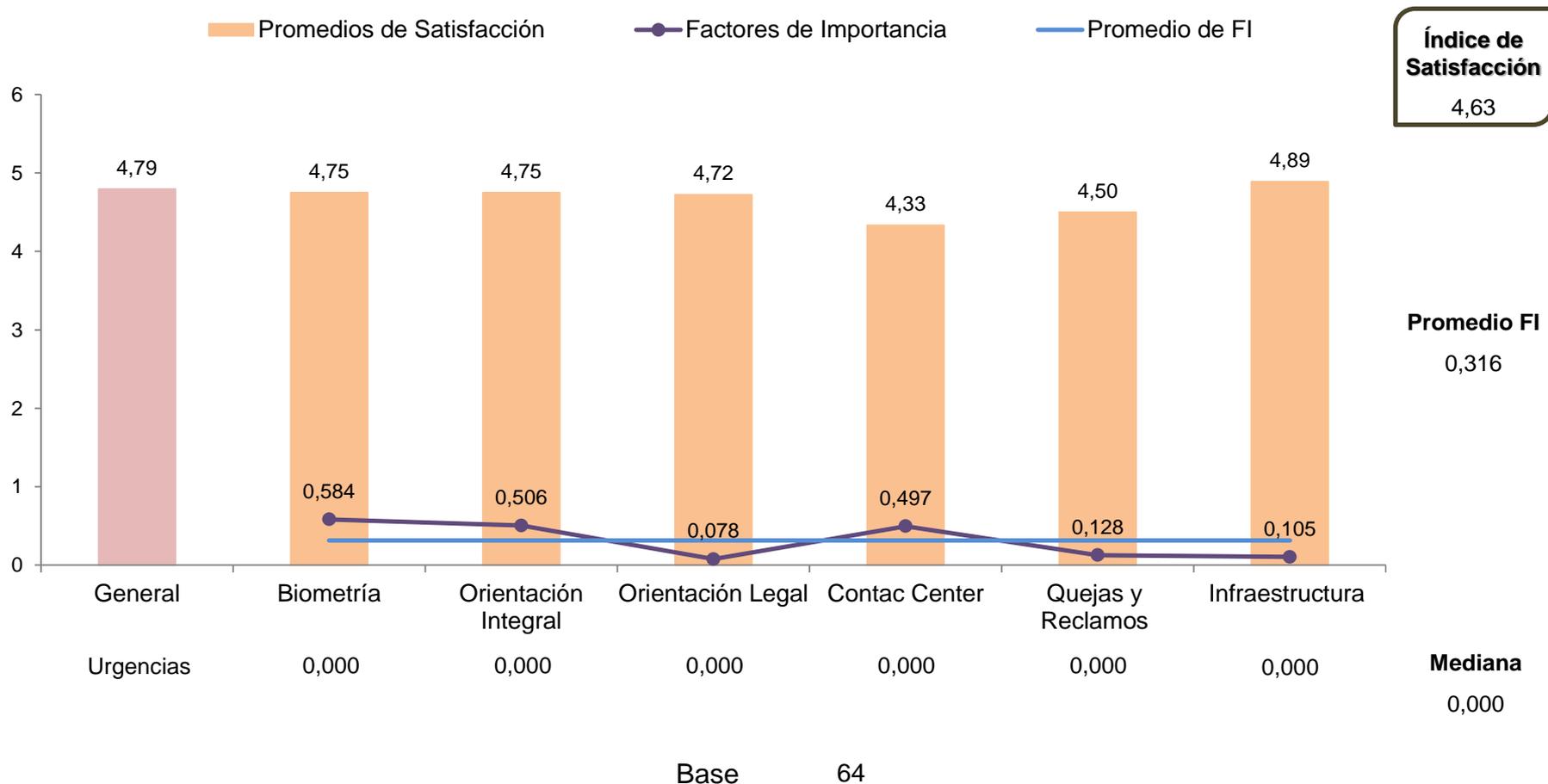
10 Descriptivos

11. Demográficos

12. Conclusiones

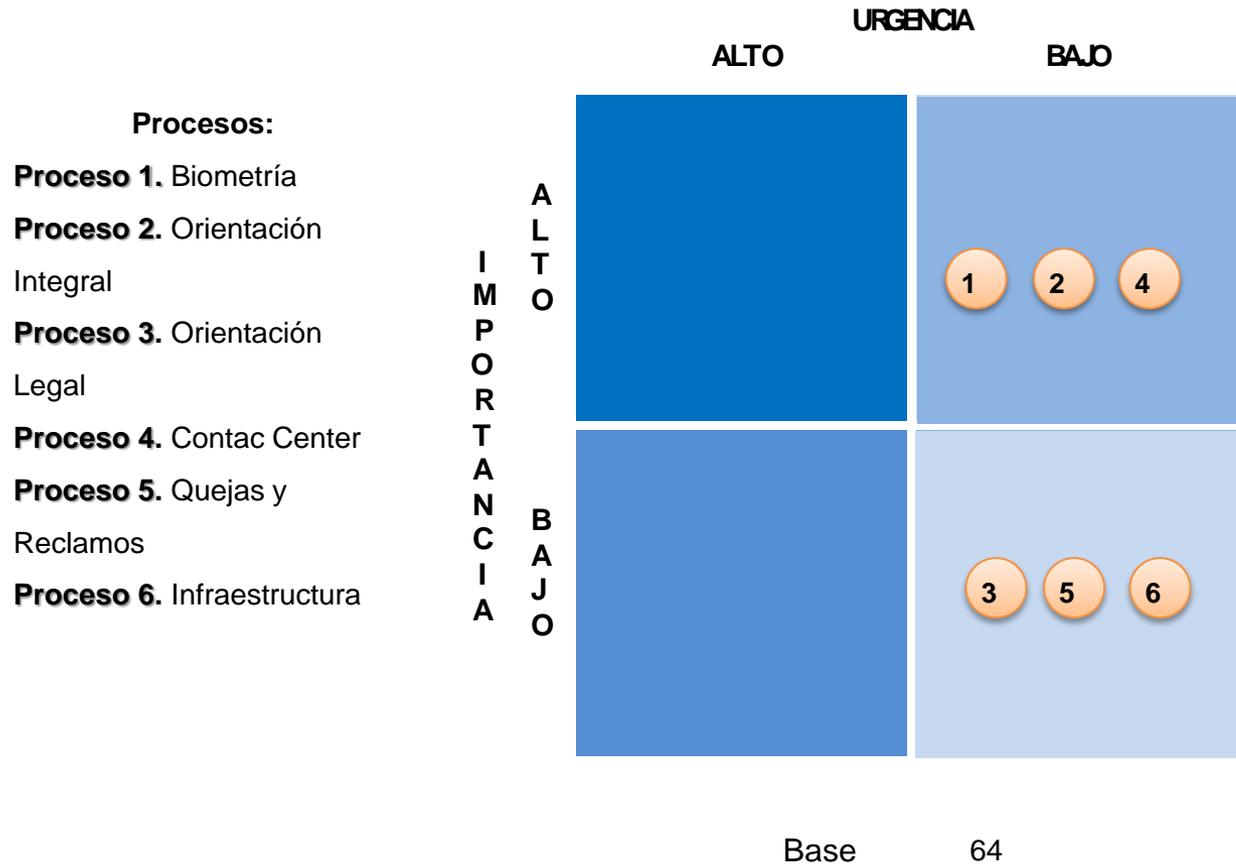
Cali

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

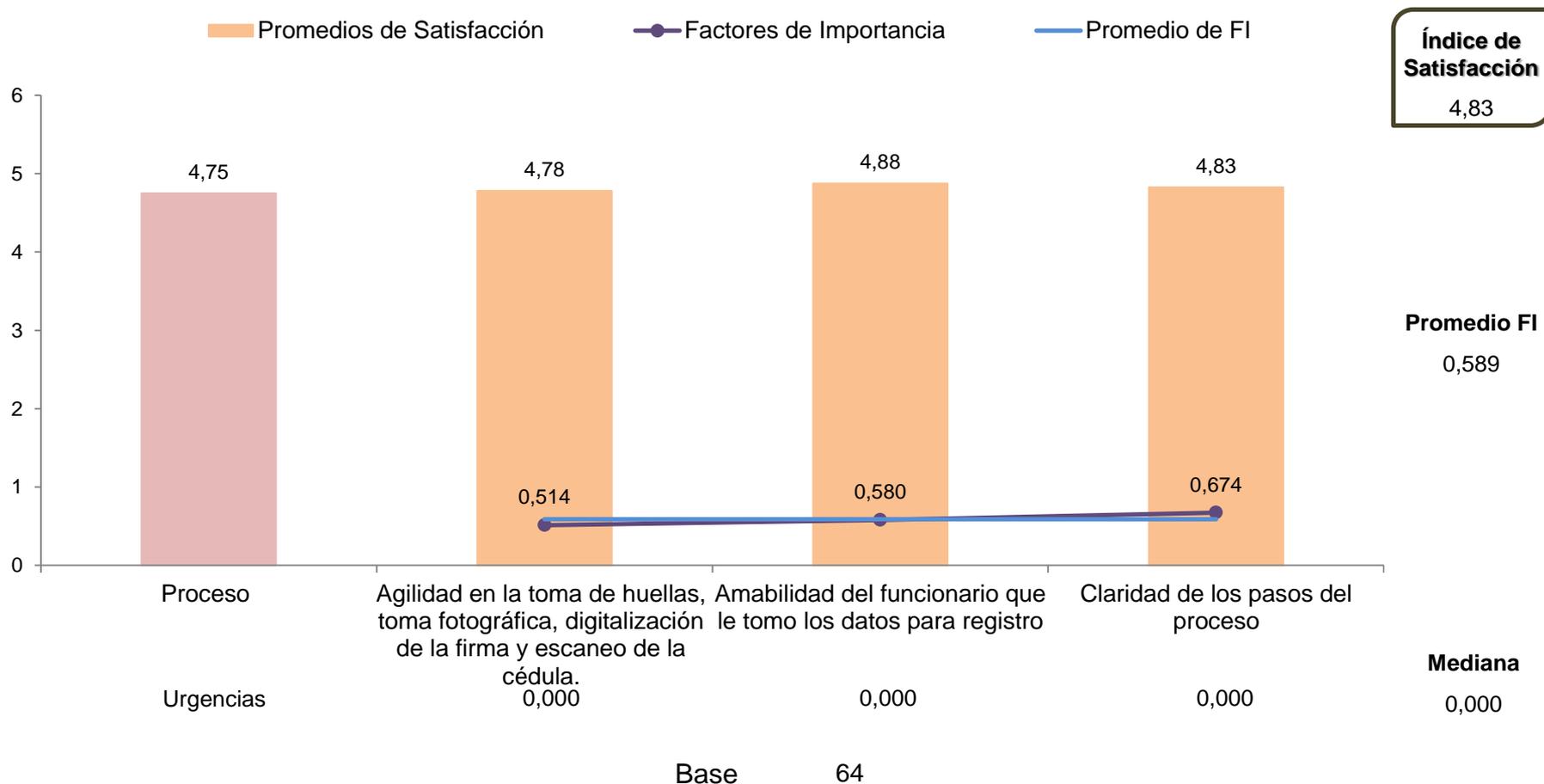
1. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el Servicio en general que le presta CAPROVIMPO: RU



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)



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

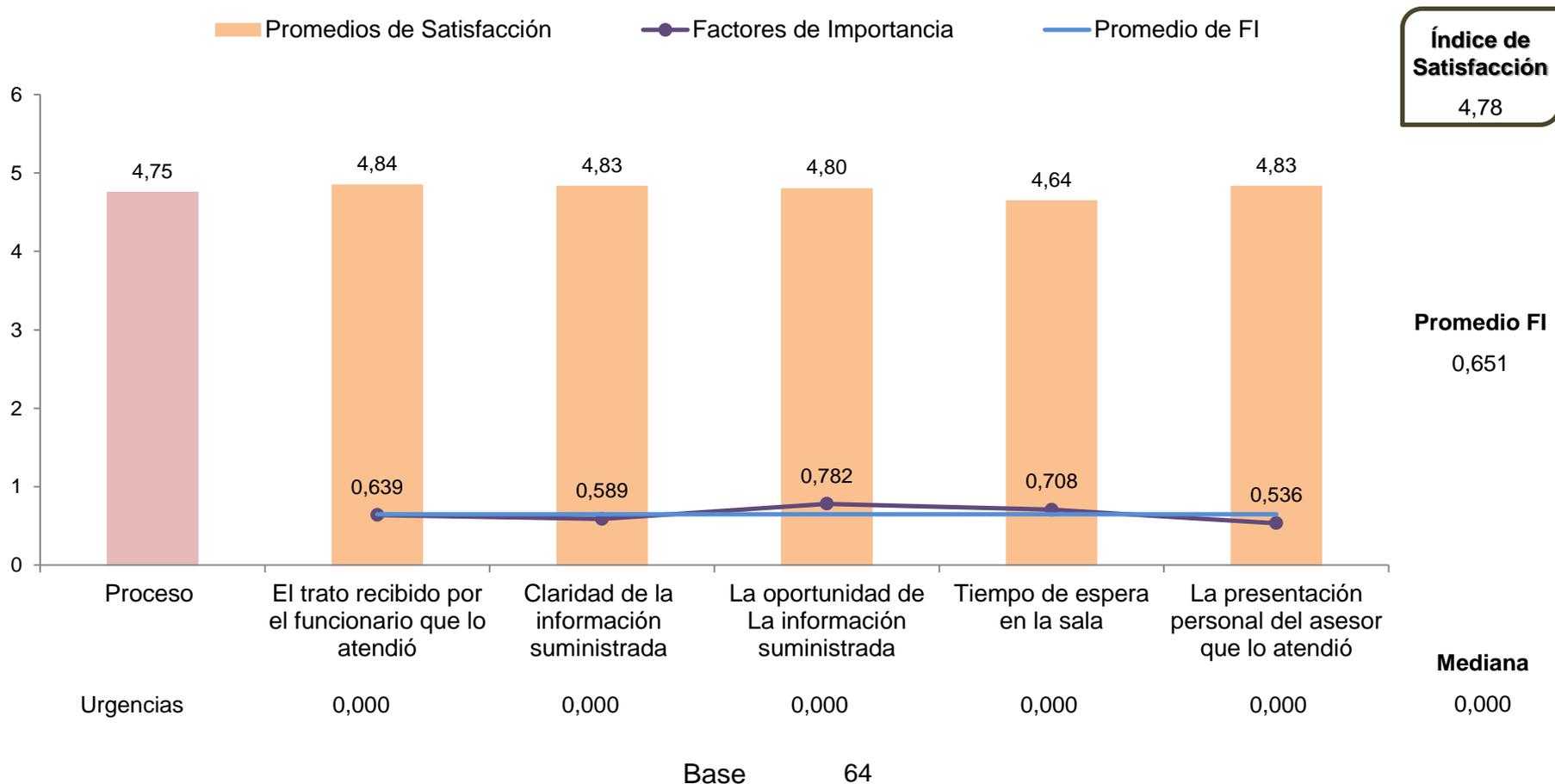
Atr3. Claridad de los pasos del proceso



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).

Proceso: Orientación Integral

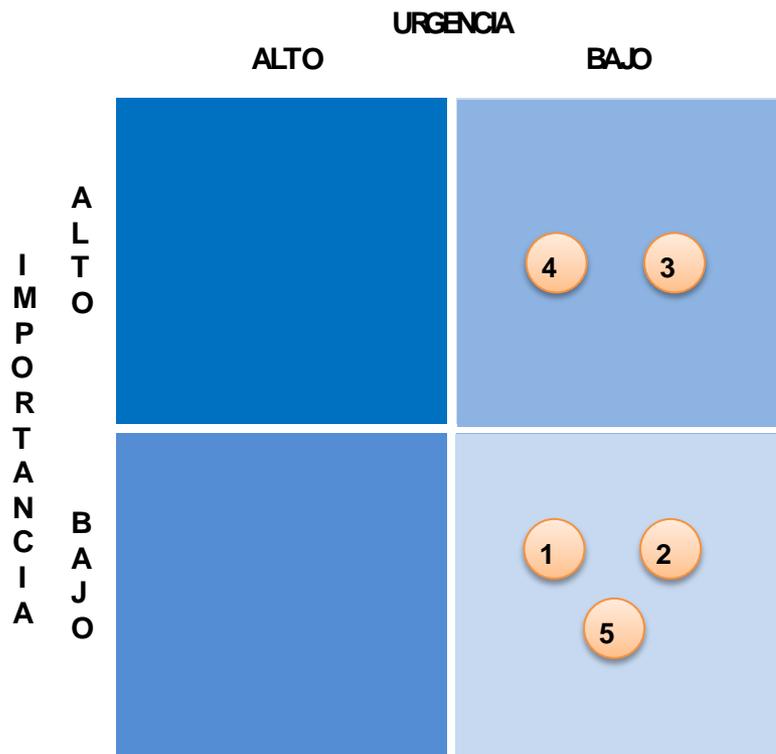
Atr1. El trato recibido por el funcionario que lo atendió

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



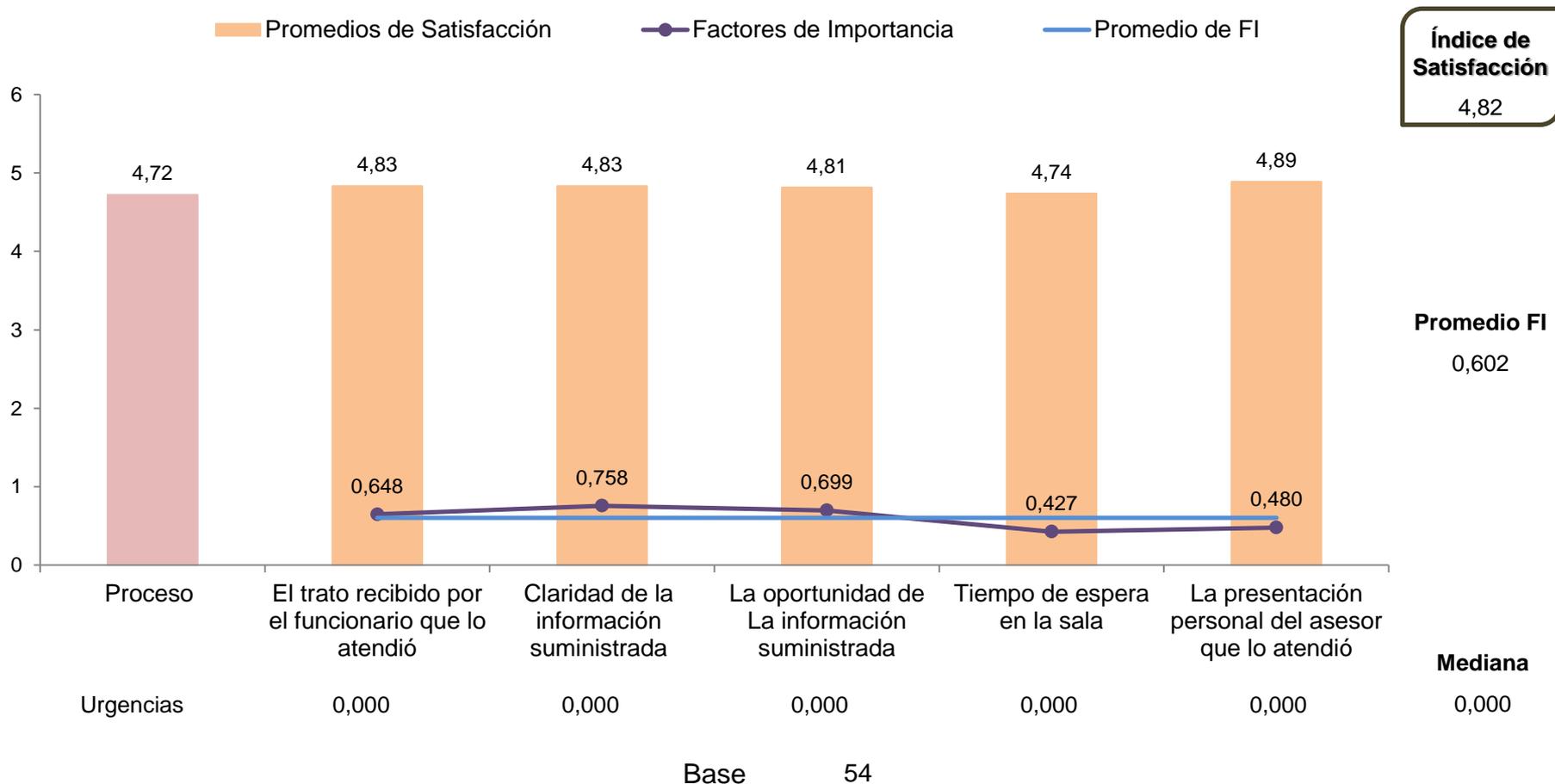
Base

64

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

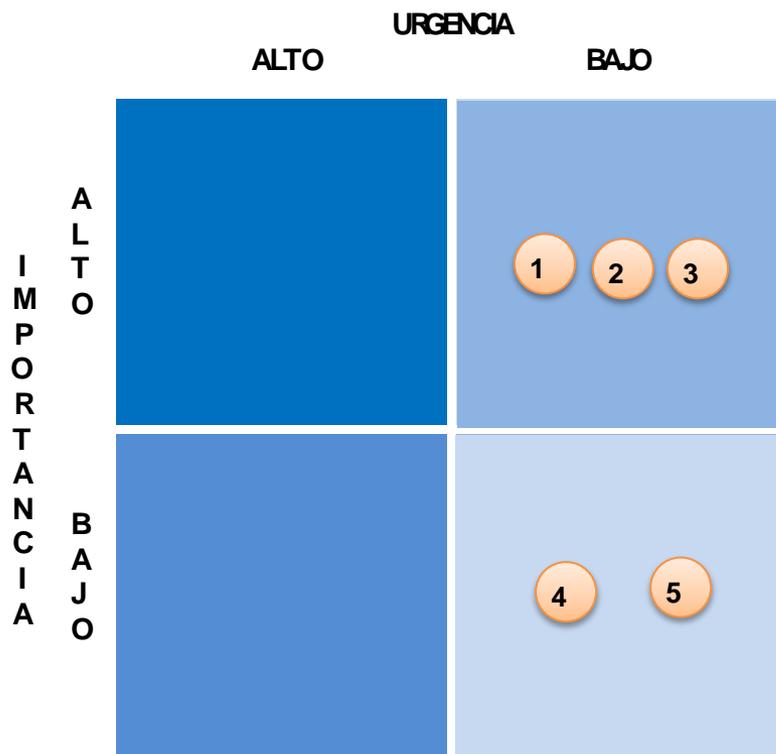
Atr1. El trato recibido por el funcionario que lo atendió

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



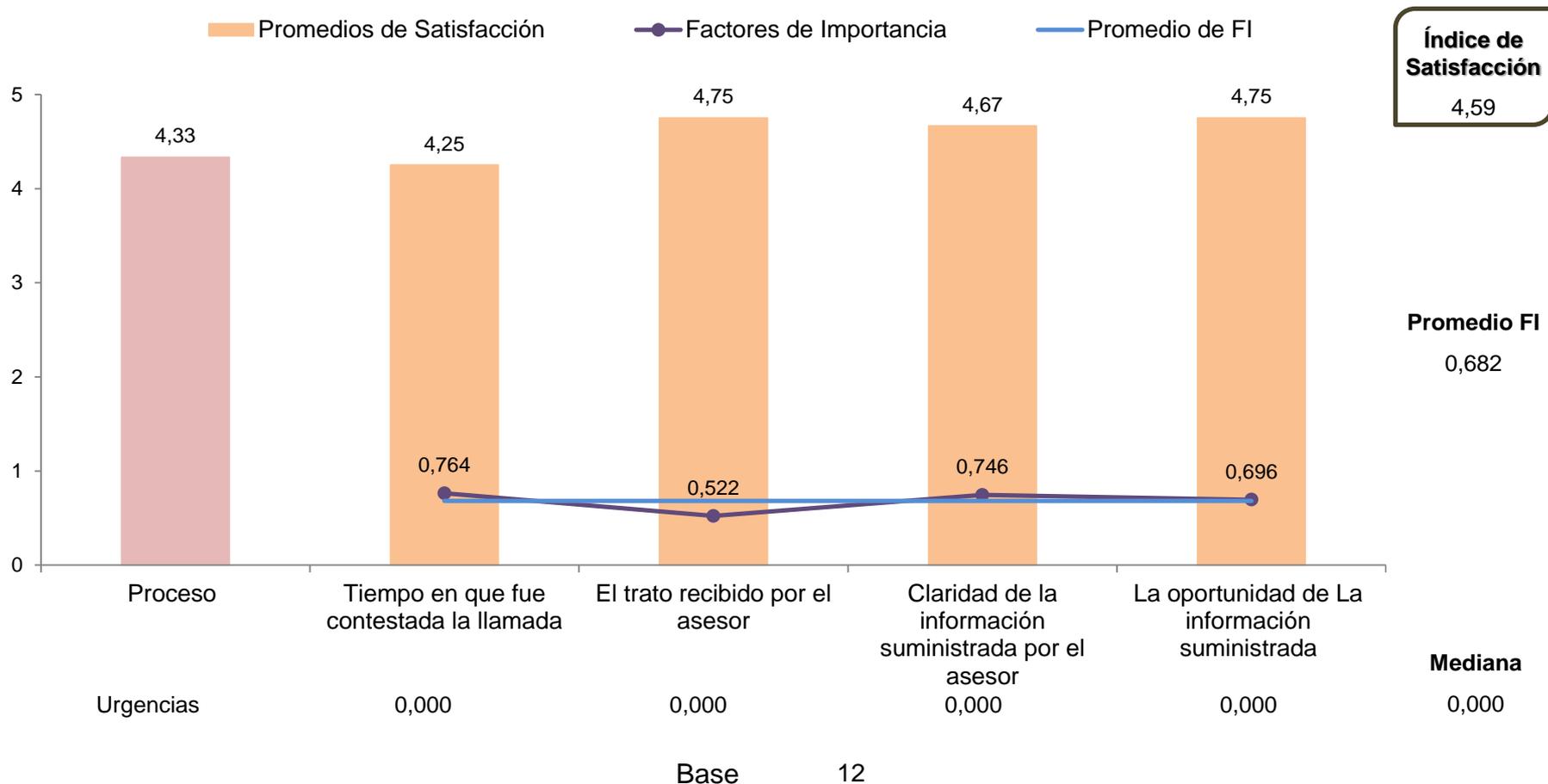
Base

54

Cali

Contac Center

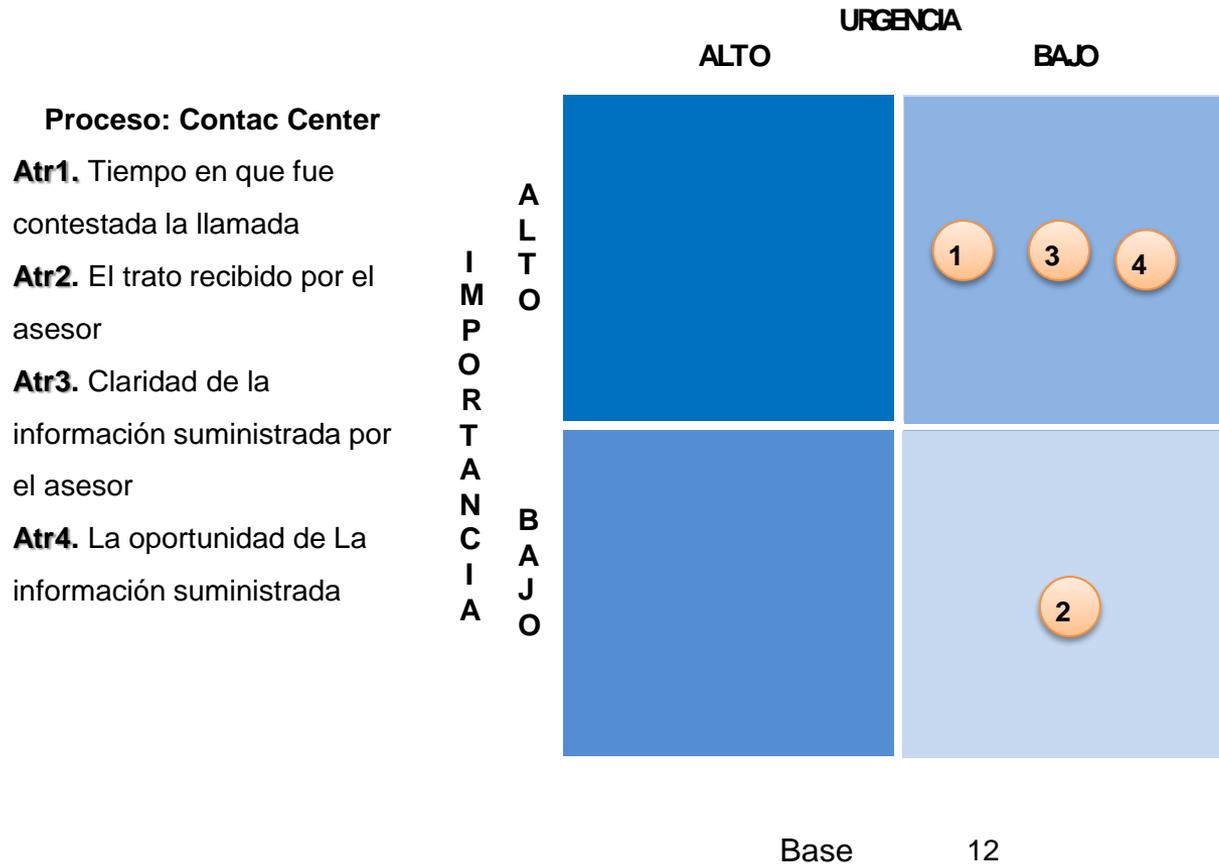
13. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el **Contact Center (RU)**



Cali

Contac Center

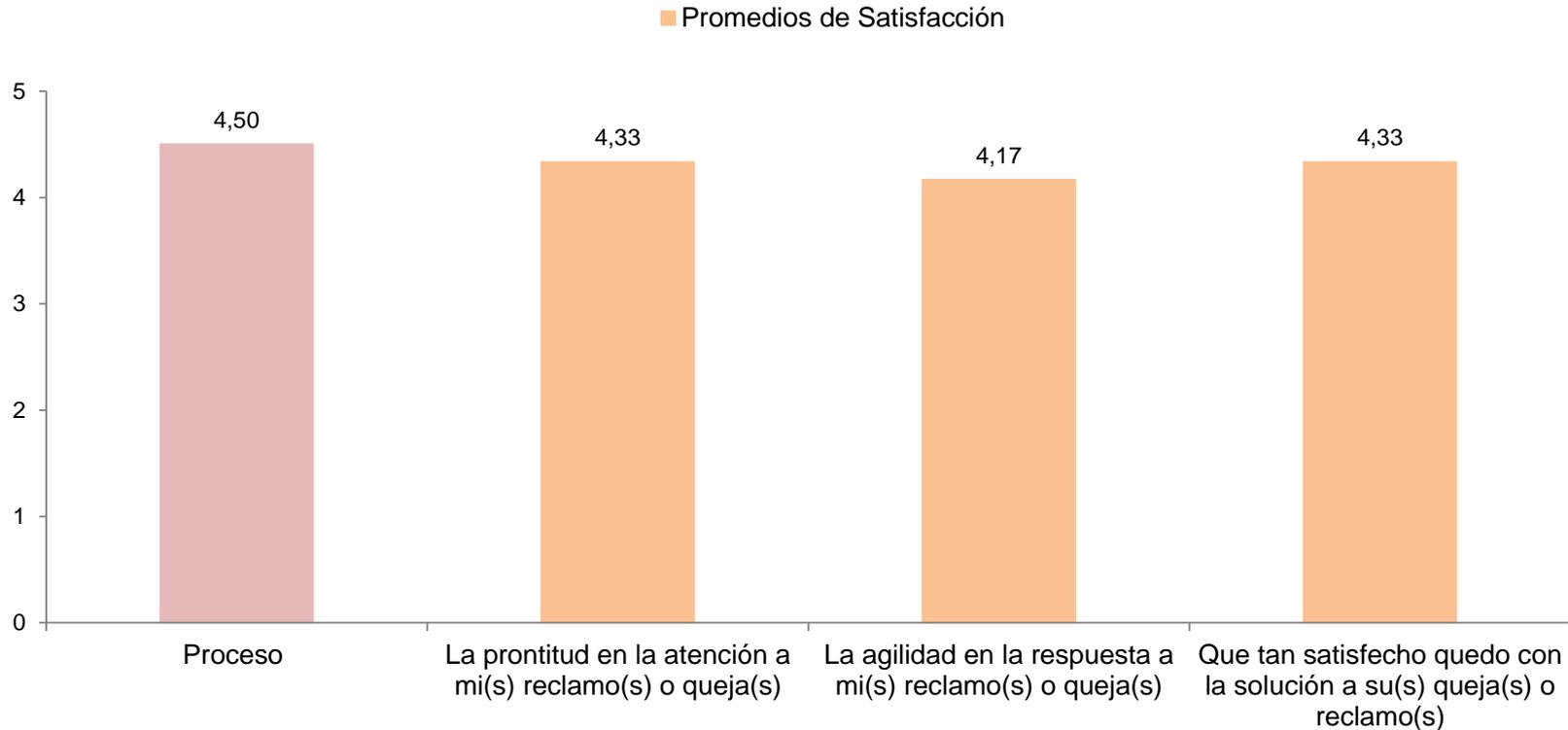
13. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el **Contact Center (RU)**



Cali

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)**.



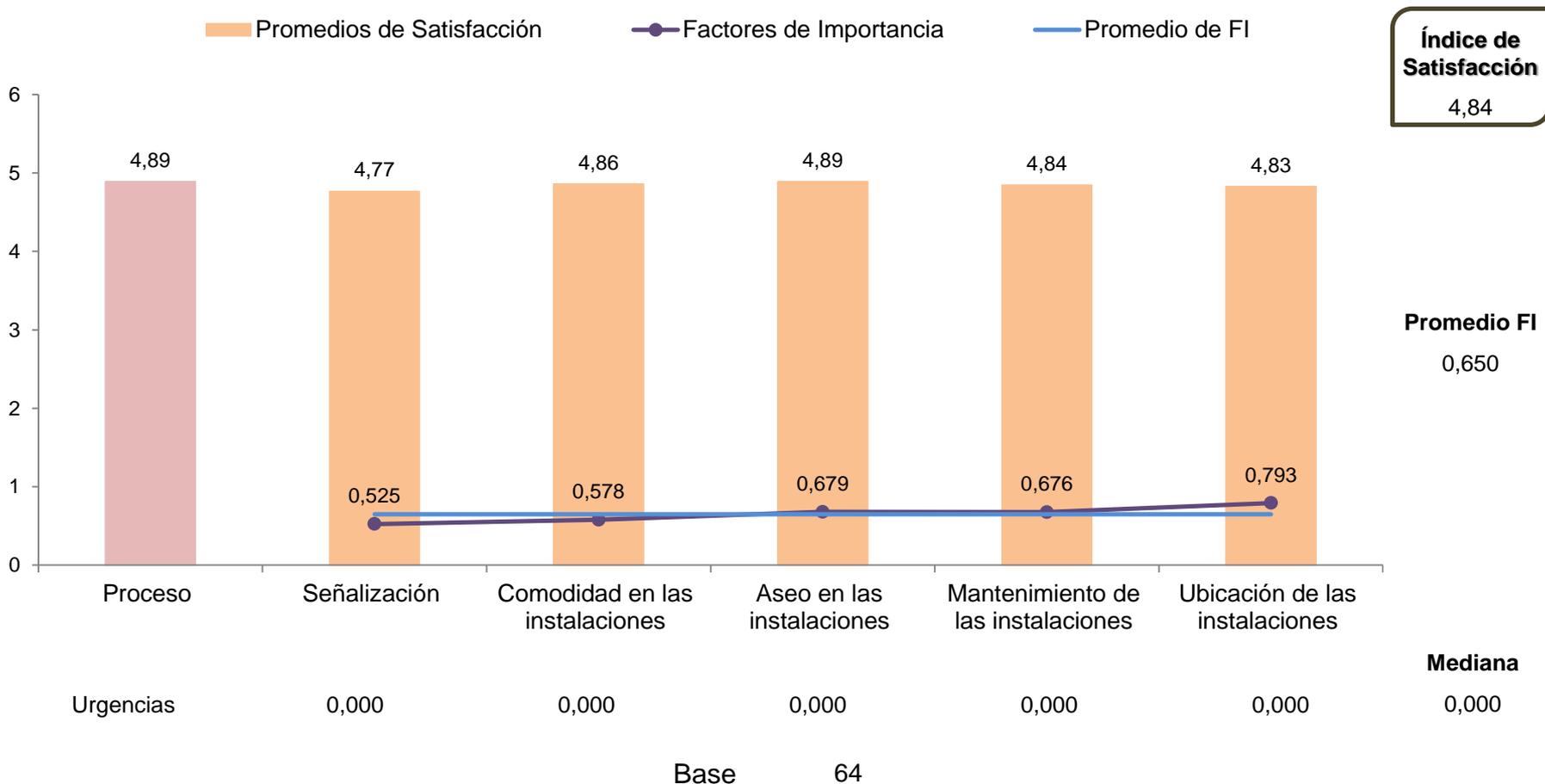
Base

6

Cali

Infraestructura

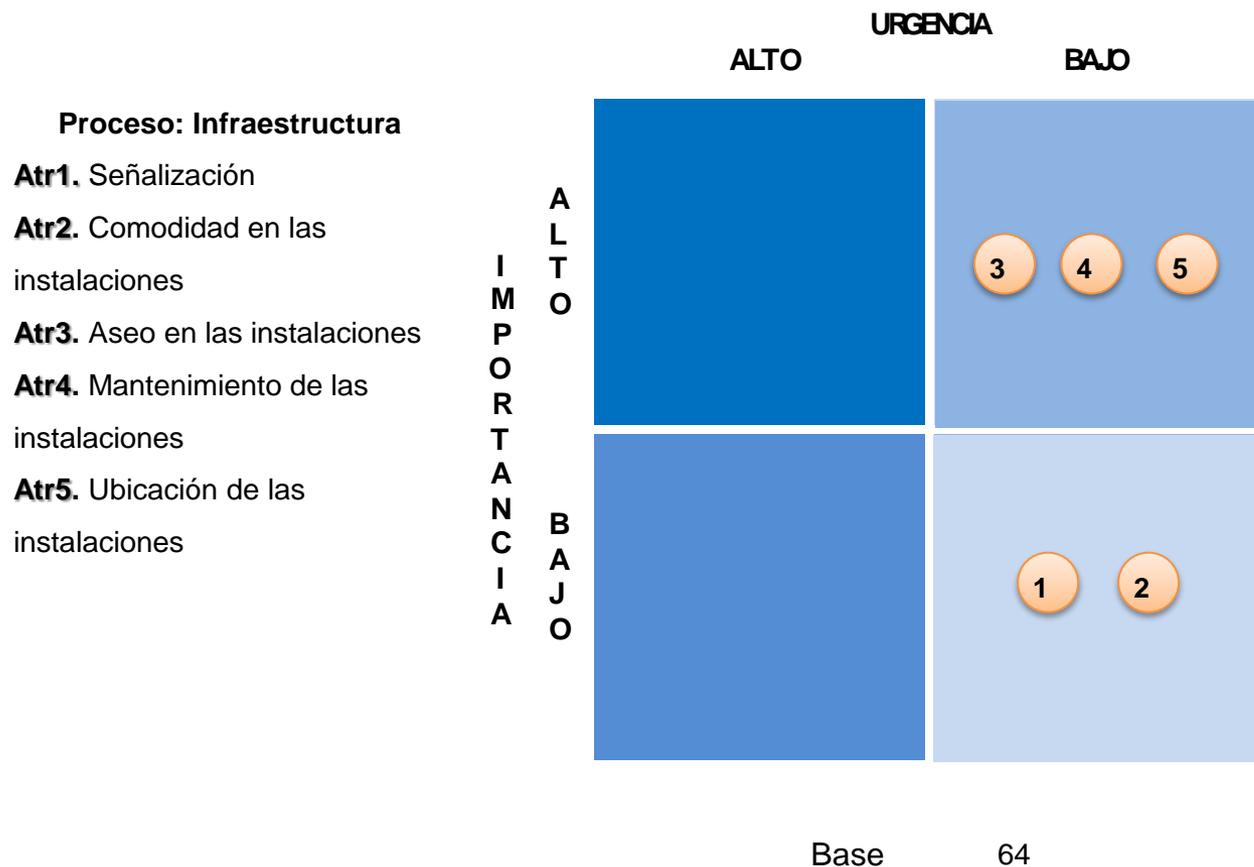
21 (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el estado de las instalaciones físicas de la sucursal donde realizó su trámite (RU).



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).



1. Satisfacción General

2. Bogotá (Sede Principal)

3. Barranquilla

4. Ibagué

5. Cartagena

6. Bucaramanga

7. Medellín

8. Cali

9. Venecia (Bogotá)

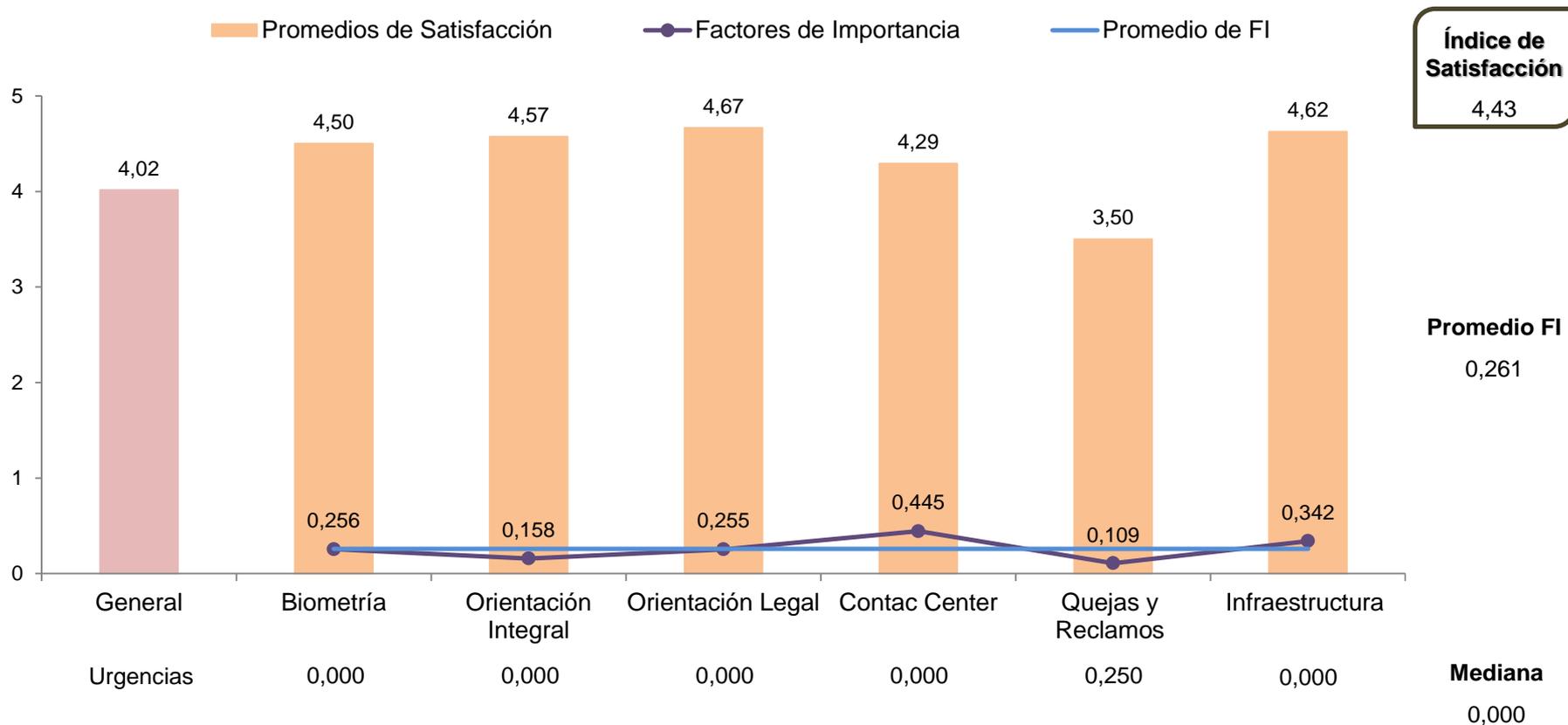
10 Descriptivos

11. Demográficos

12. Conclusiones

Venecia (Bogotá)

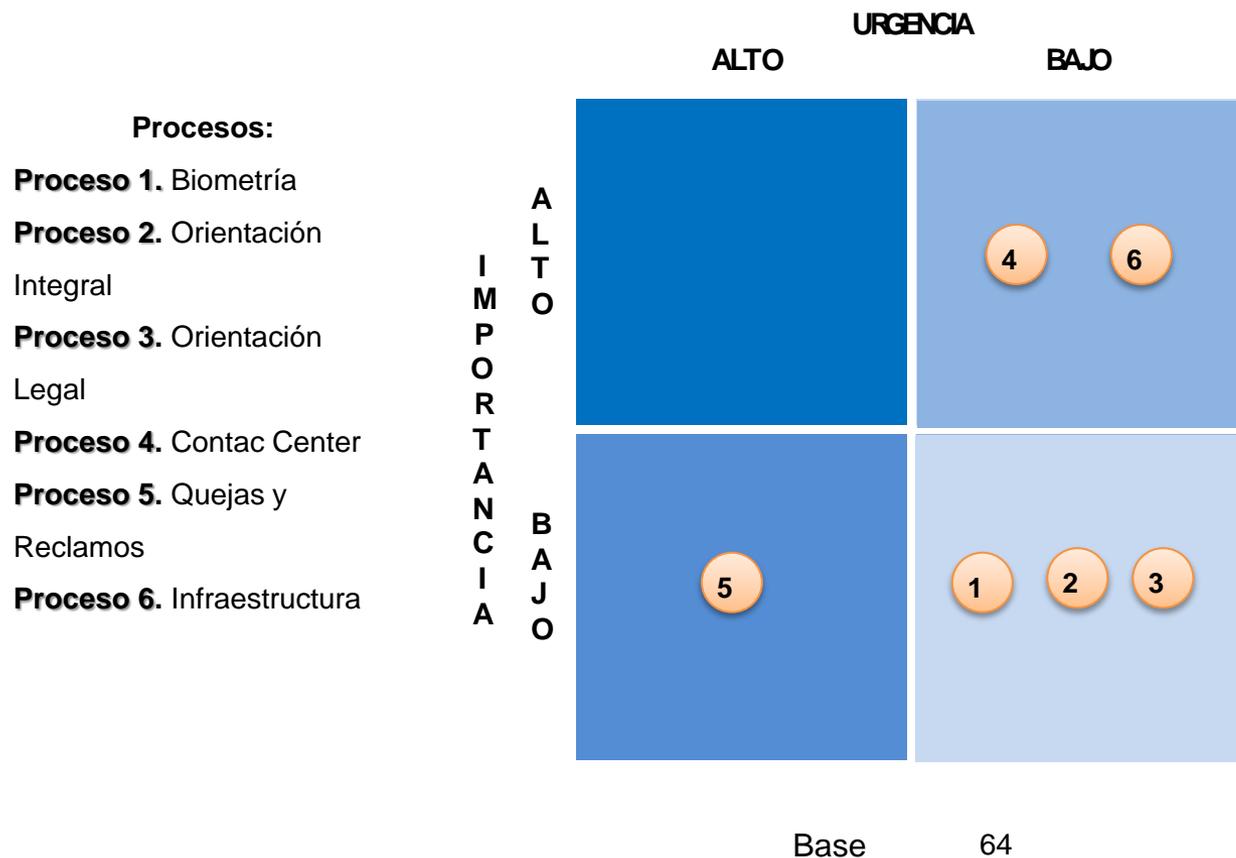
1. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el Servicio en general que le presta CAPROVIMPO: RU



Base 64

Venecia (Bogotá)

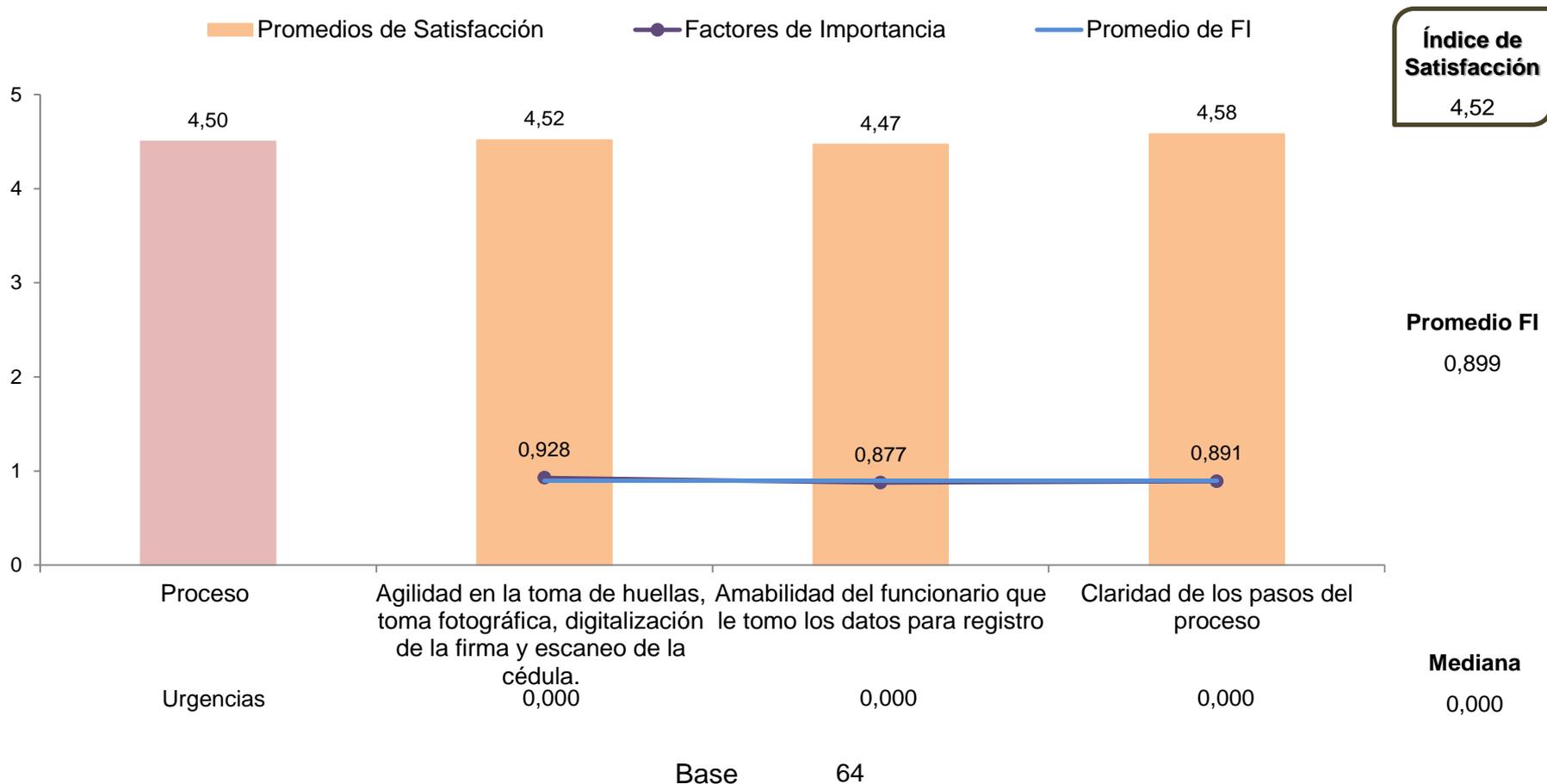
1. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el Servicio en general que le presta CAPROVIMPO: RU



Venecia (Bogotá)

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

		URGENCIA	
		ALTO	BAJO
I M P O R T A N C I A	ALTO		1
	BAJO		2 3

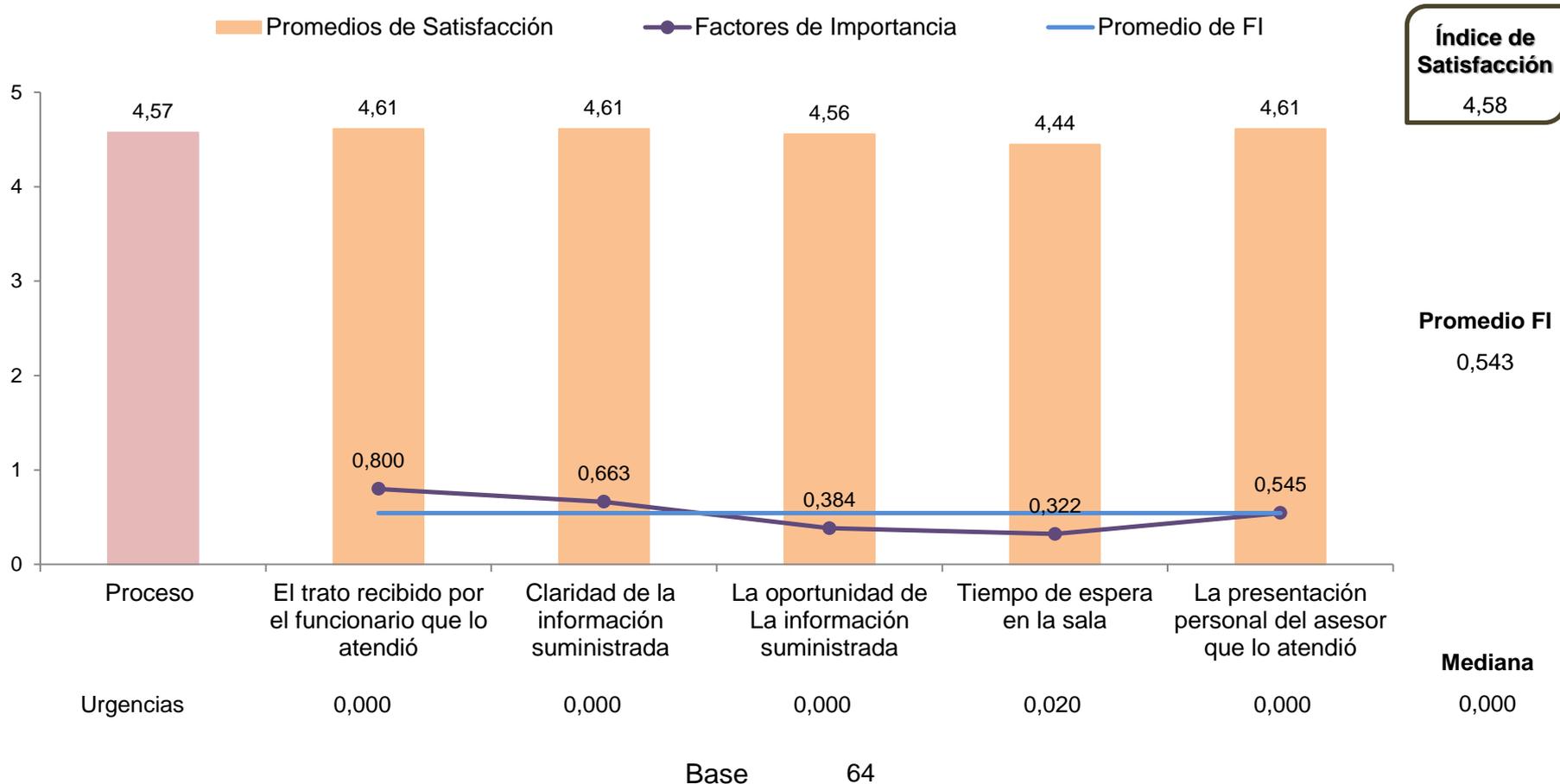
Base

64

Venecia (Bogotá)

Orientación Integral

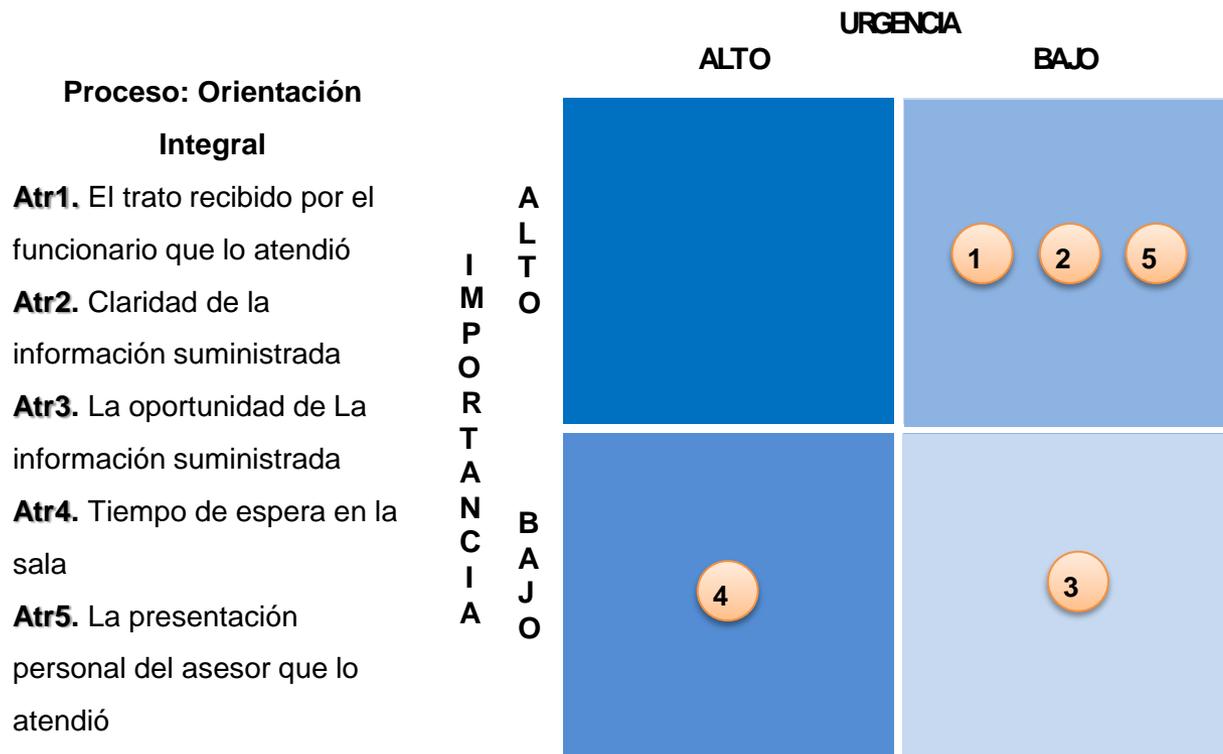
6. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el proceso de orientación INTEGRAL que le brinda CAROVIMPO para la ejecución de su trámite (RU).



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).

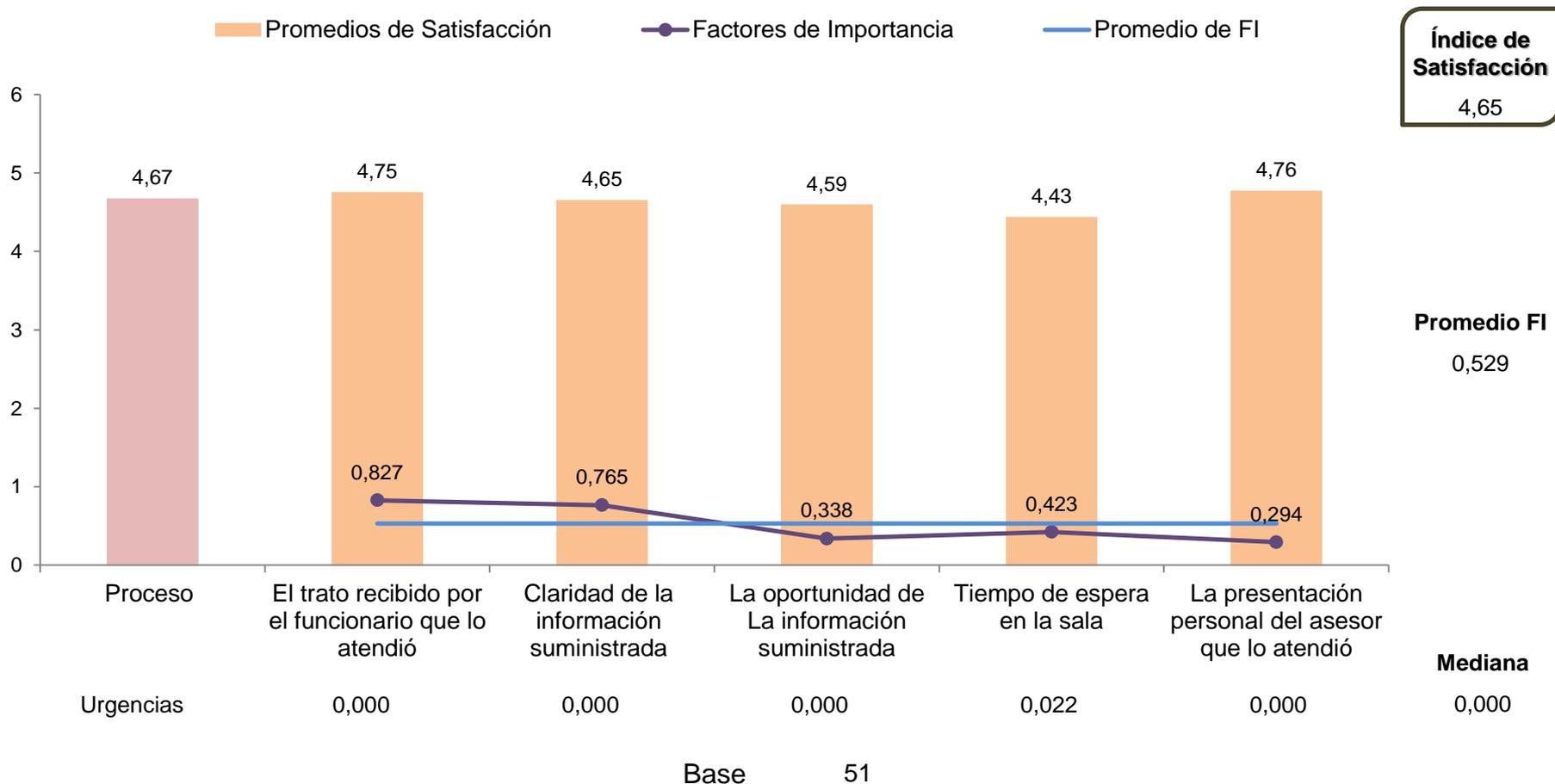


Base 64

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

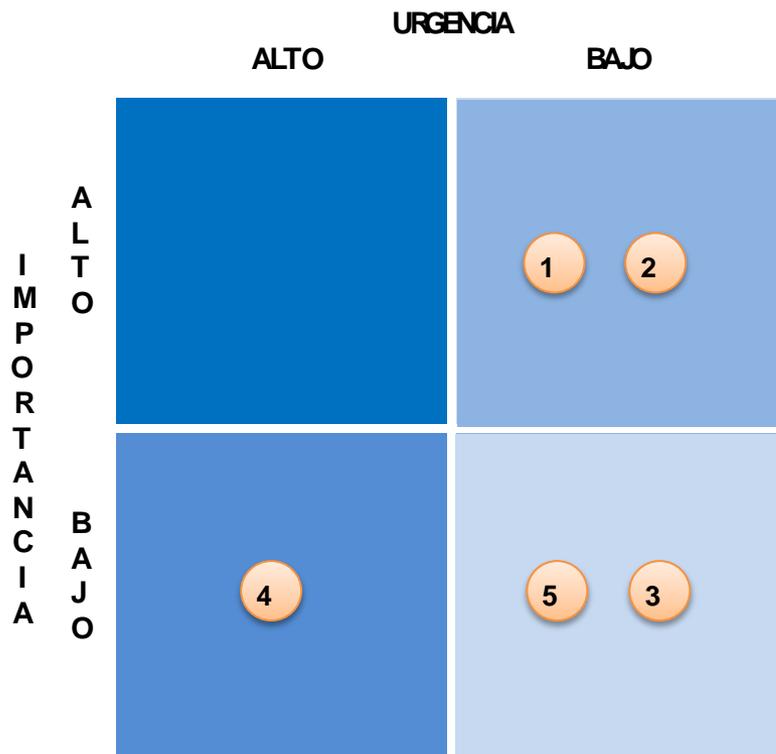
Atr1. El trato recibido por el funcionario que lo atendió

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



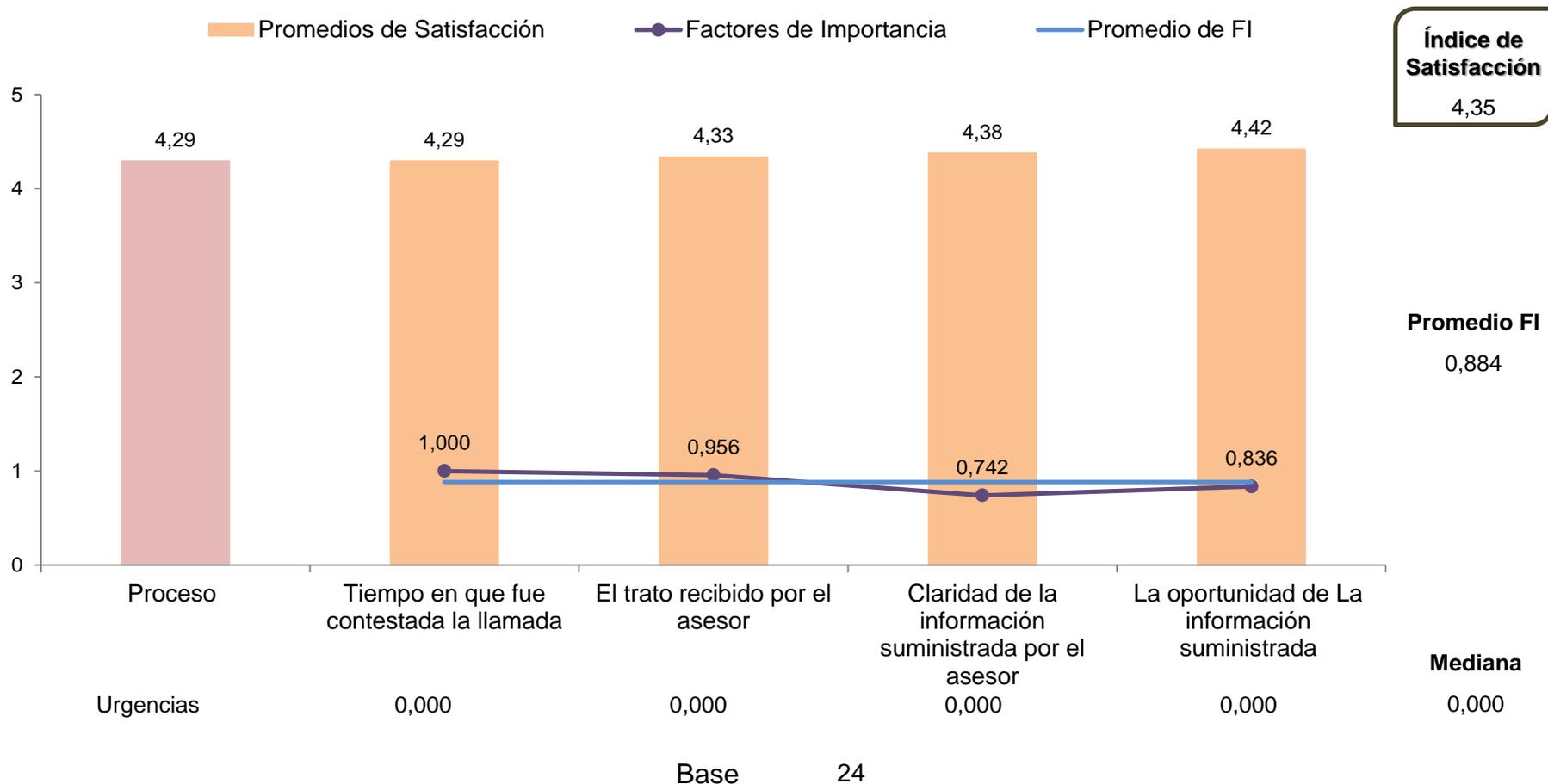
Base

51

Venecia (Bogotá)

Contac Center

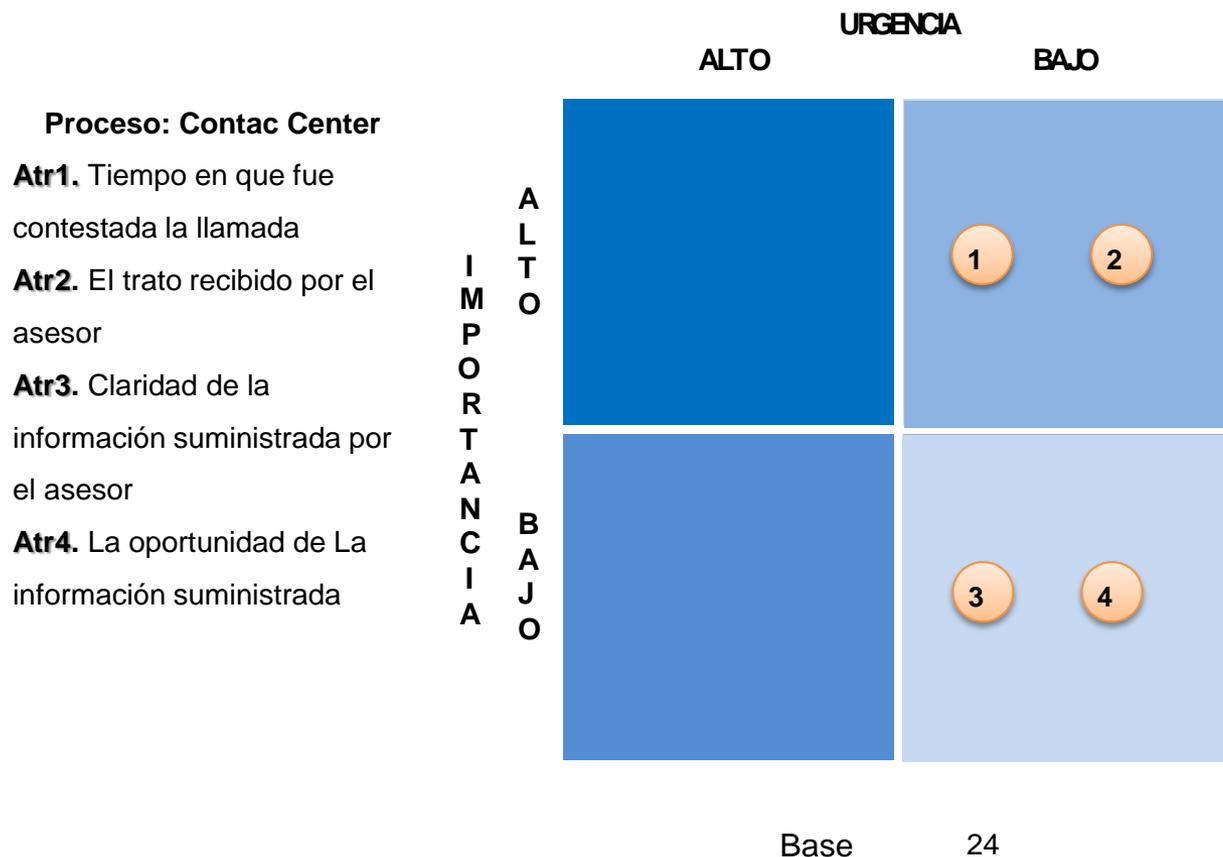
13. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el **Contact Center (RU)**



Venecia (Bogotá)

Contac Center

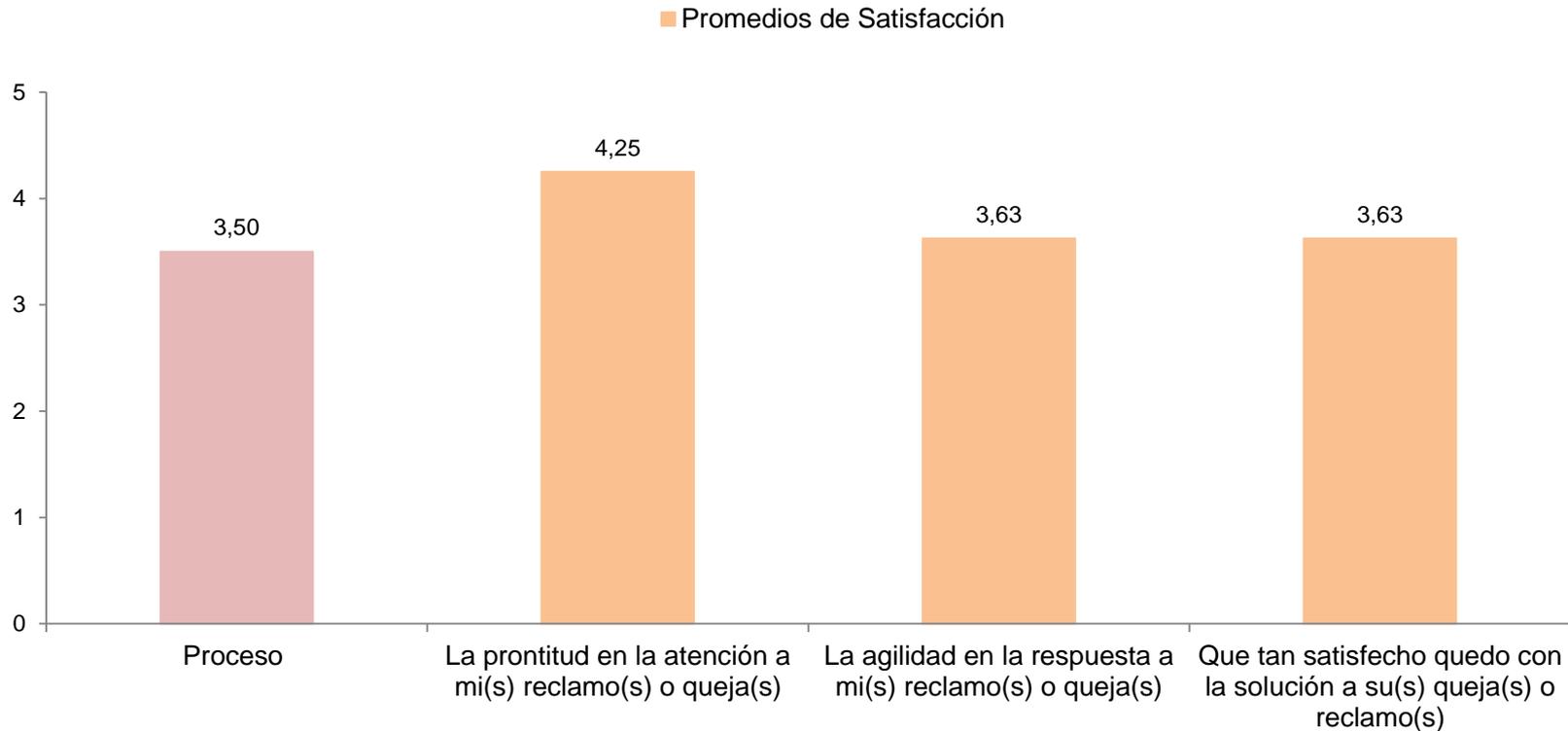
13. (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el servicio que presta el **Contact Center (RU)**



Venecia (Bogotá)

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)**.



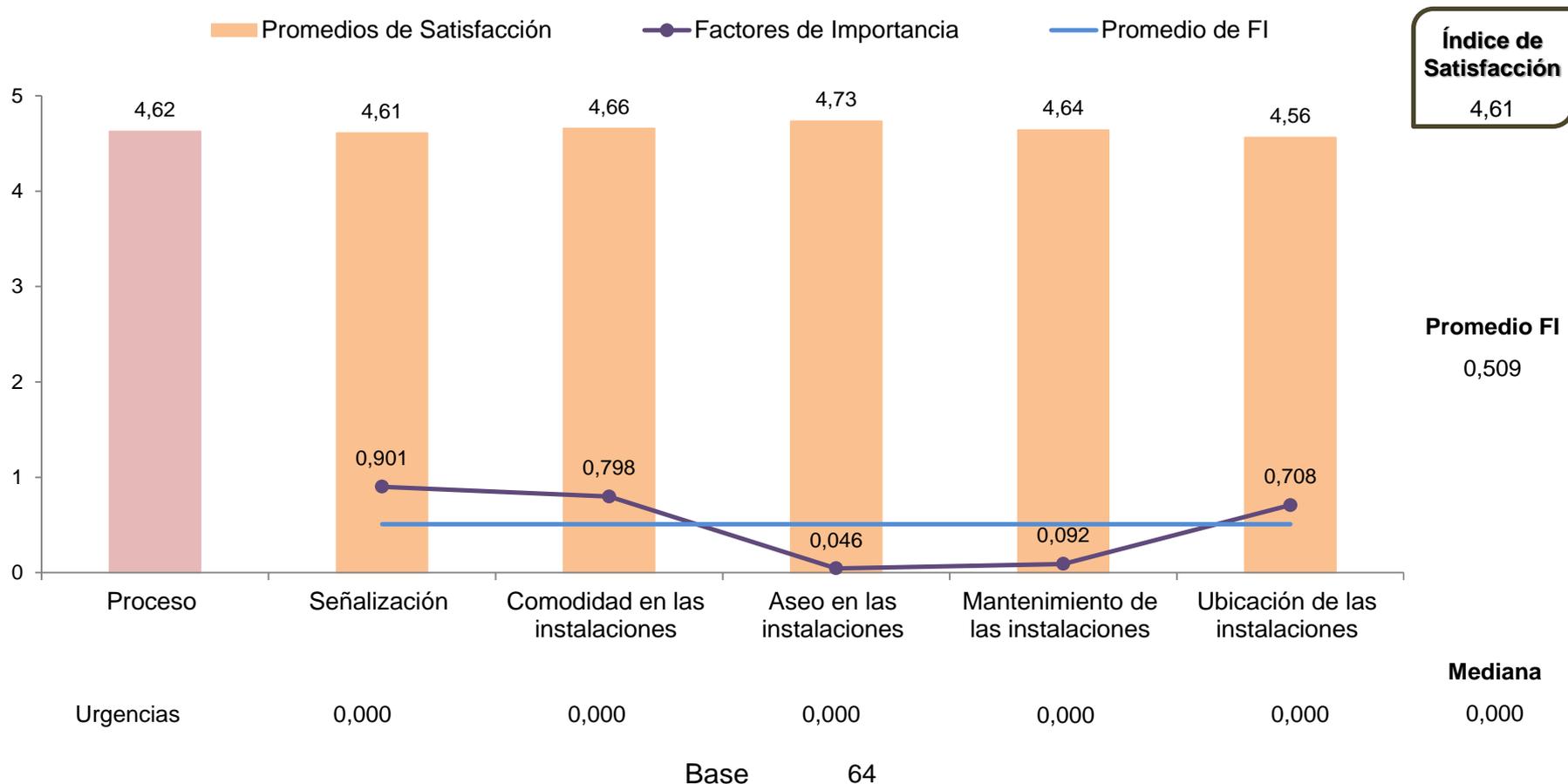
Base

8

Venecia (Bogotá)

Infraestructura

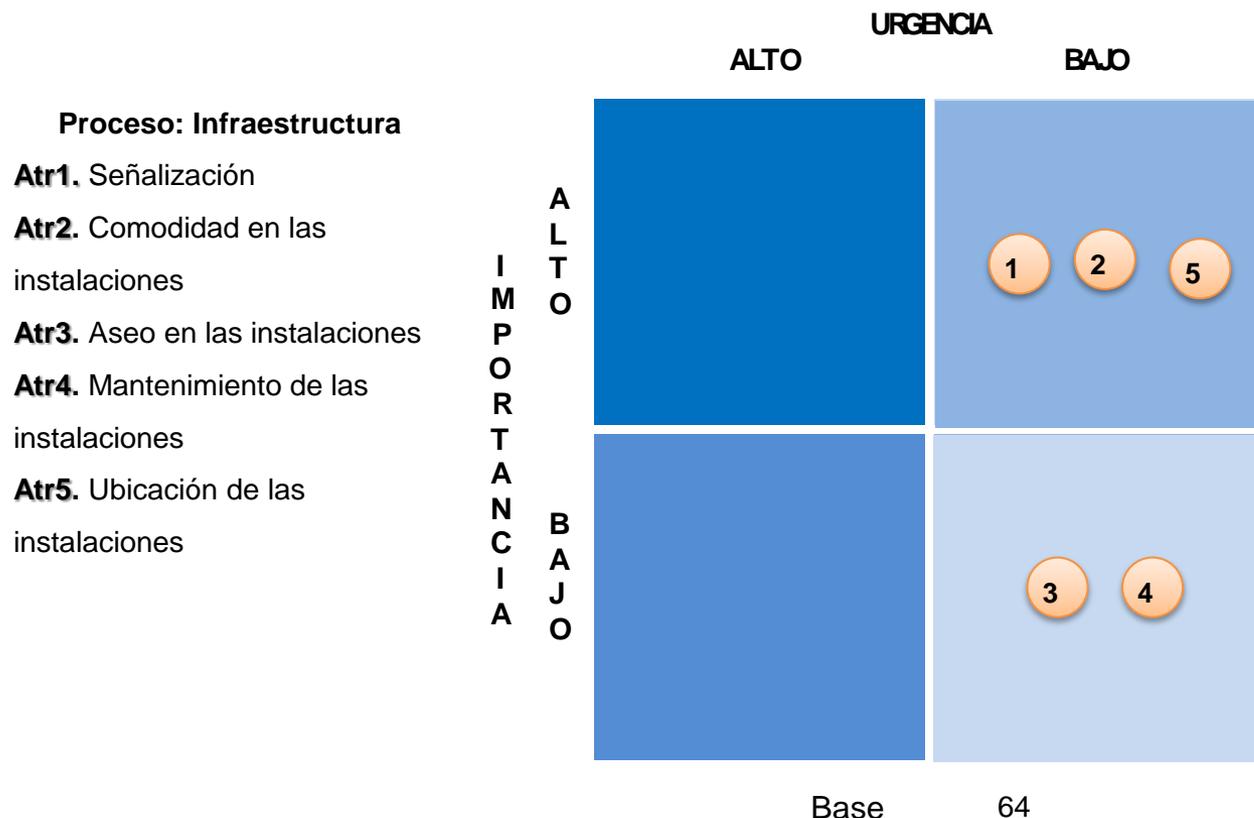
21 (i) En una escala de 1 a 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente, por favor califique el estado de las instalaciones físicas de la sucursal donde realizó su trámite (RU).



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

1. Satisfacción General

2. Bogotá (Sede Principal)

3. Barranquilla

4. Ibagué

5. Cartagena

6. Bucaramanga

7. Medellín

8. Cali

9. Venecia (Bogotá)

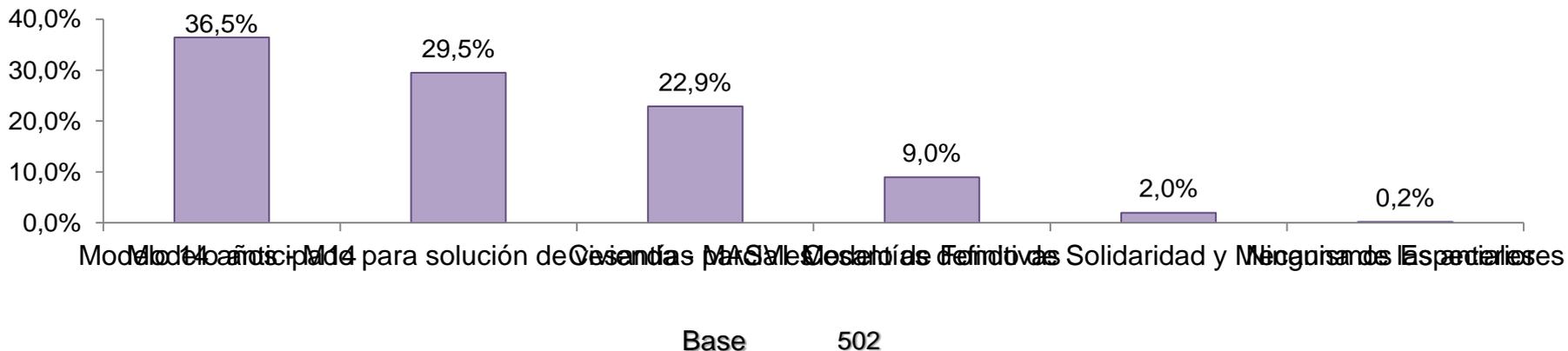
10 Descriptivos

11. Demográficos

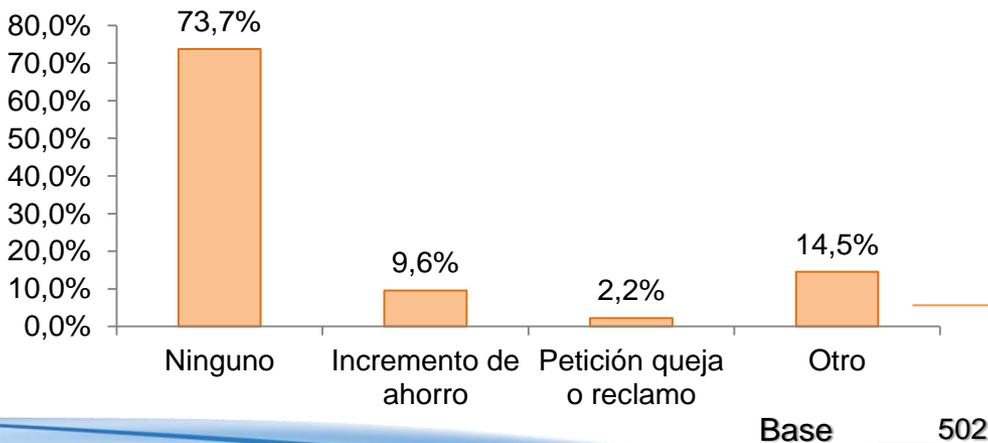
12. Conclusiones

Descriptivos

¿De los siguientes modelos o servicios cual fue el último que gestionó usted ante CAPROVIMPO?



P26 Además de... que otro trámite ha realizado usted ante Caprovimpo?

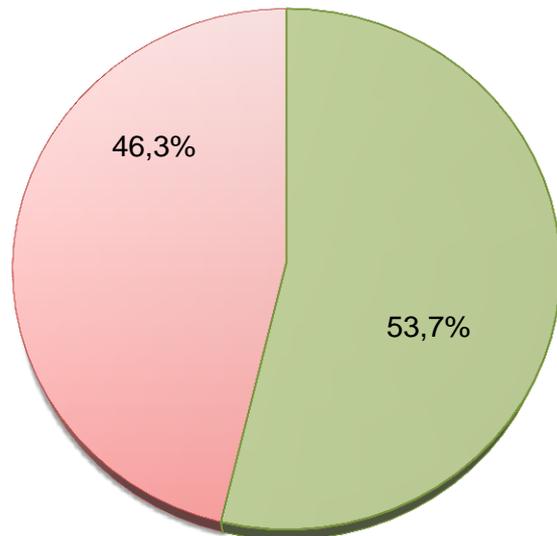


OTROS	%
Cesantías	42,5%
Vivienda	20,5%
Subsidio	5,5%
Consultas	31,5%

Base 73

Descriptivos

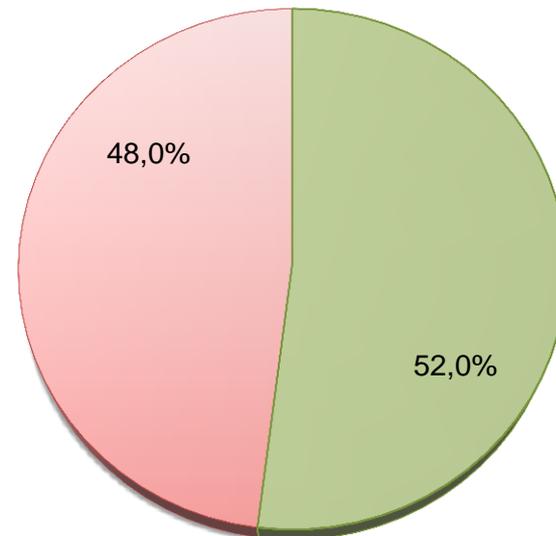
27. (e) ¿Estaría dispuesto a aumentar el porcentaje de ahorro voluntario? RU



■ Si ■ No

Base 454

28. (e) ¿Estaría dispuesto a aumentar en un 10% su ahorro obligatorio? RU

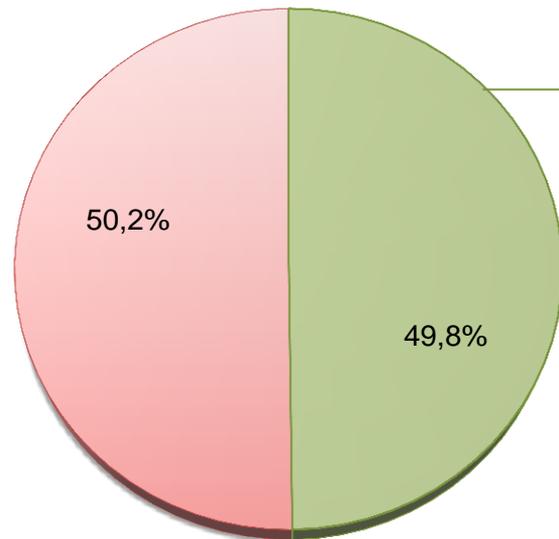


■ Si ■ No

Base 454

Descriptivos

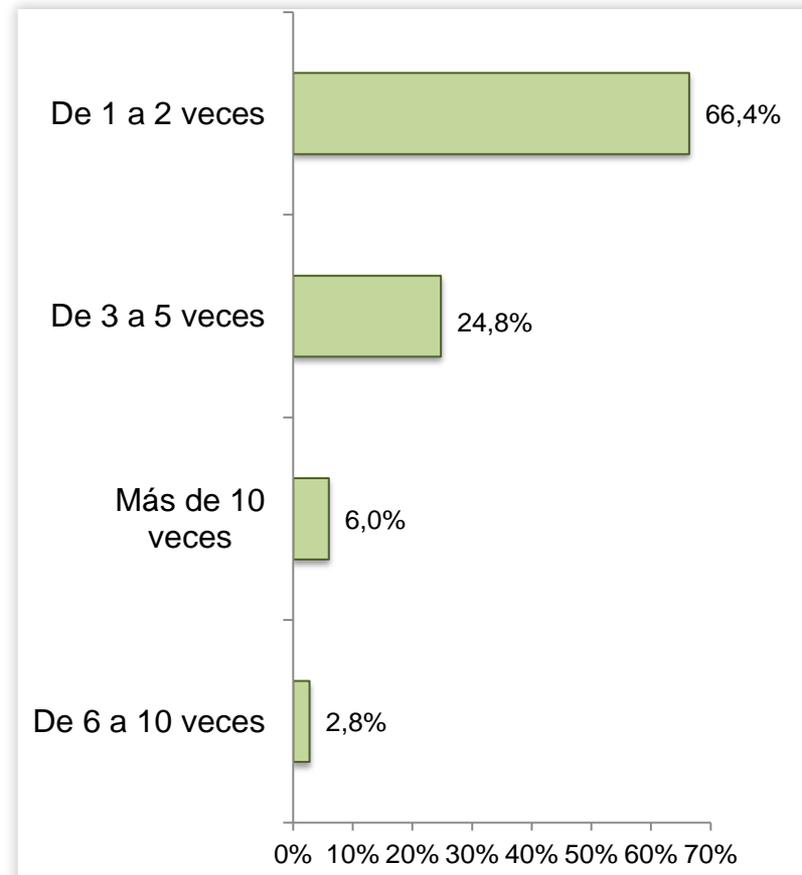
29. (e) ¿Ha recibido el extracto de su cuenta de aportes o cesantías? RU



■ Si ■ No

Base 502

30. (e) ¿Cuántas veces ha recibido el extracto? RU

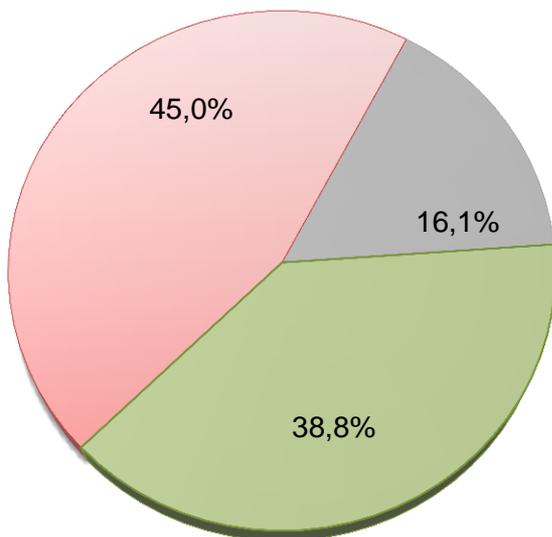


Base 250

Descriptivos

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

■ Si ■ No ■ No aplica

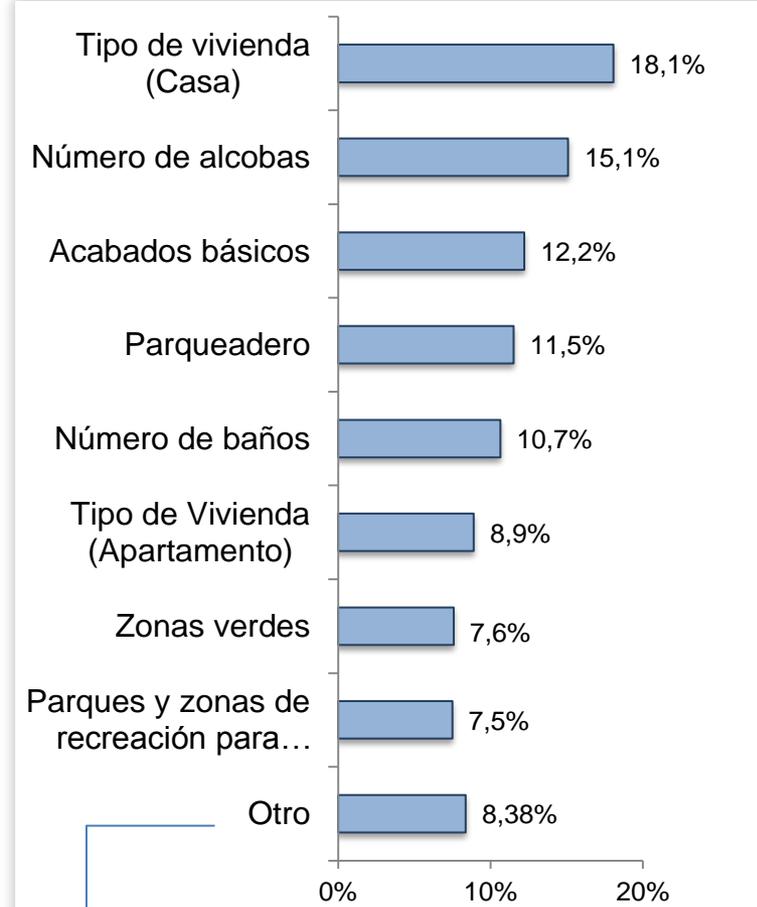


Base 502

Otros	%
Ubicación	45,3%
Que le guste	45,3%
Precio	6,3%
Comodidad	3,1%

Base 64

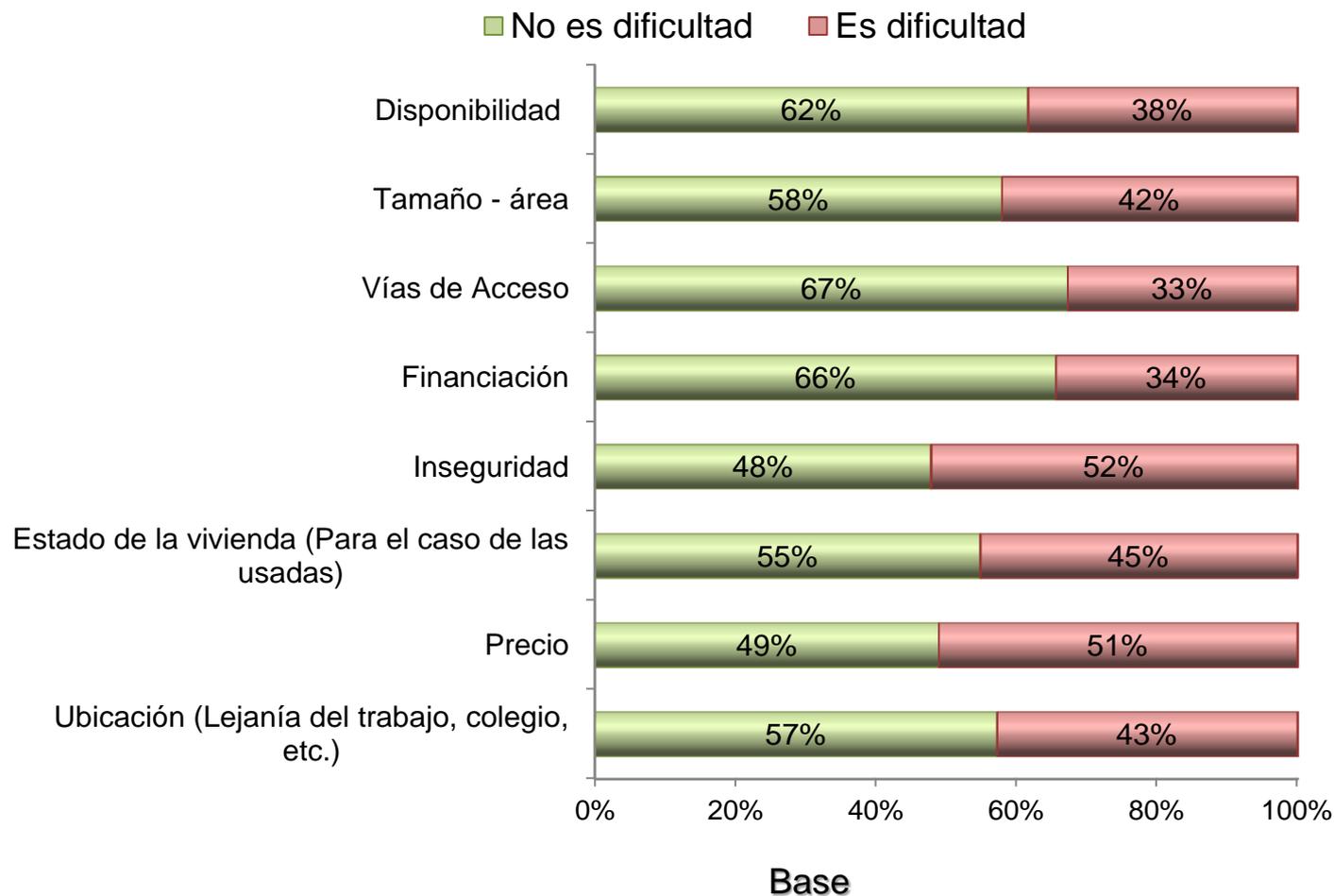
32. (e) ¿Cuáles son los aspectos más importantes que usted tiene en cuenta al momento de elegir la vivienda que va a comprar RM



Base 502

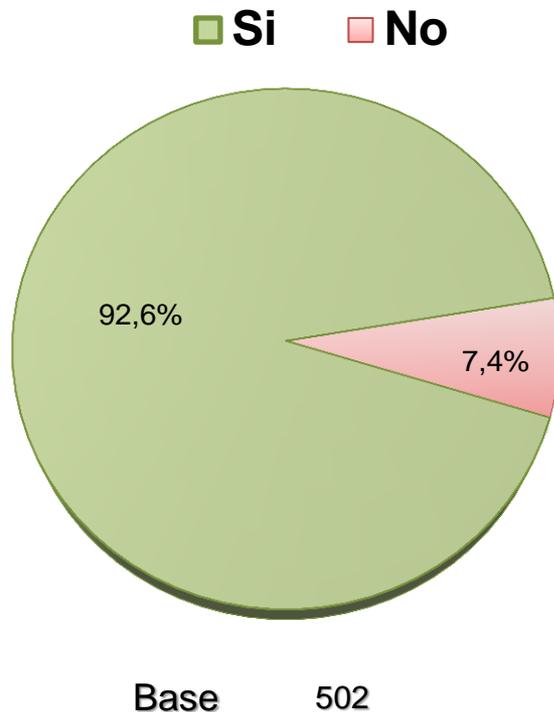
Descriptivos

33. (e) De las opciones que le voy a mencionar ¿dígame cual considera y cuáles no, son las principales dificultades al momento de conseguir vivienda nueva o usada? RU



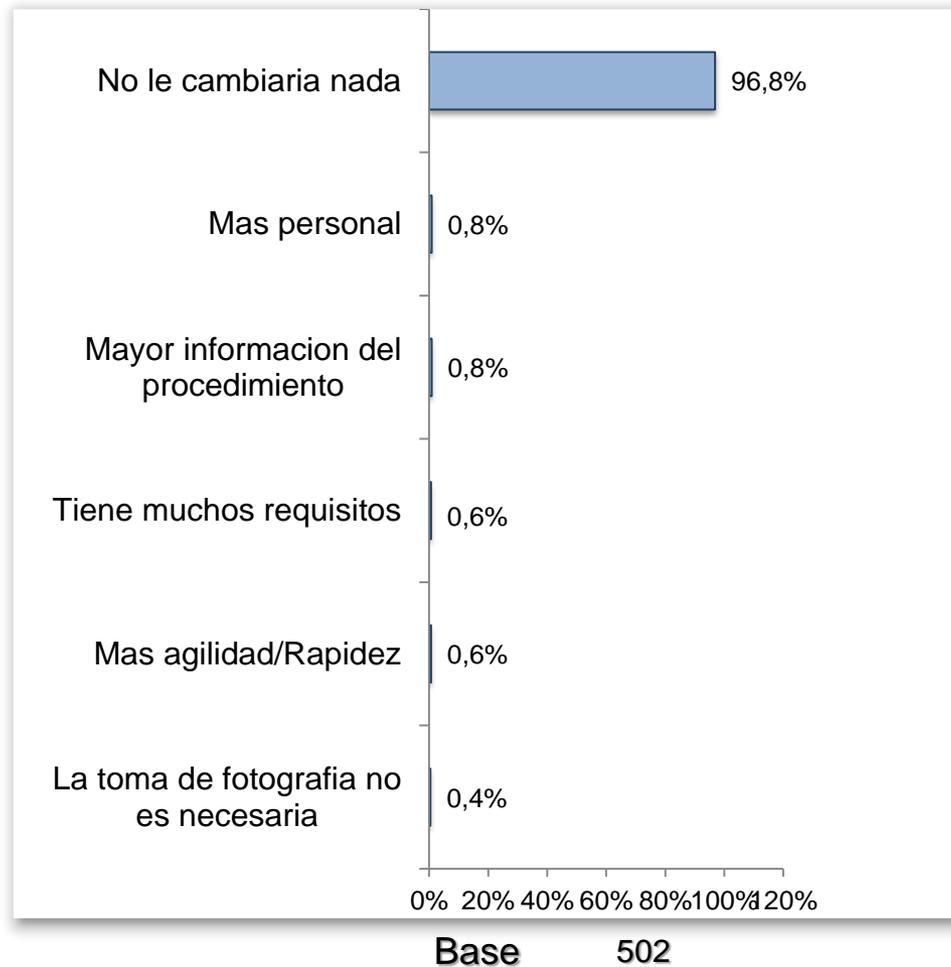
Descriptivos

4. (e) ¿Usted entiende la importancia del proceso biométrico? (RU)



Biometría

5. (e) hablando del proceso de toma de información y registro de huella (biometría) usted que le cambiaría a este para que se sienta más satisfecho (RU).



Descriptivos

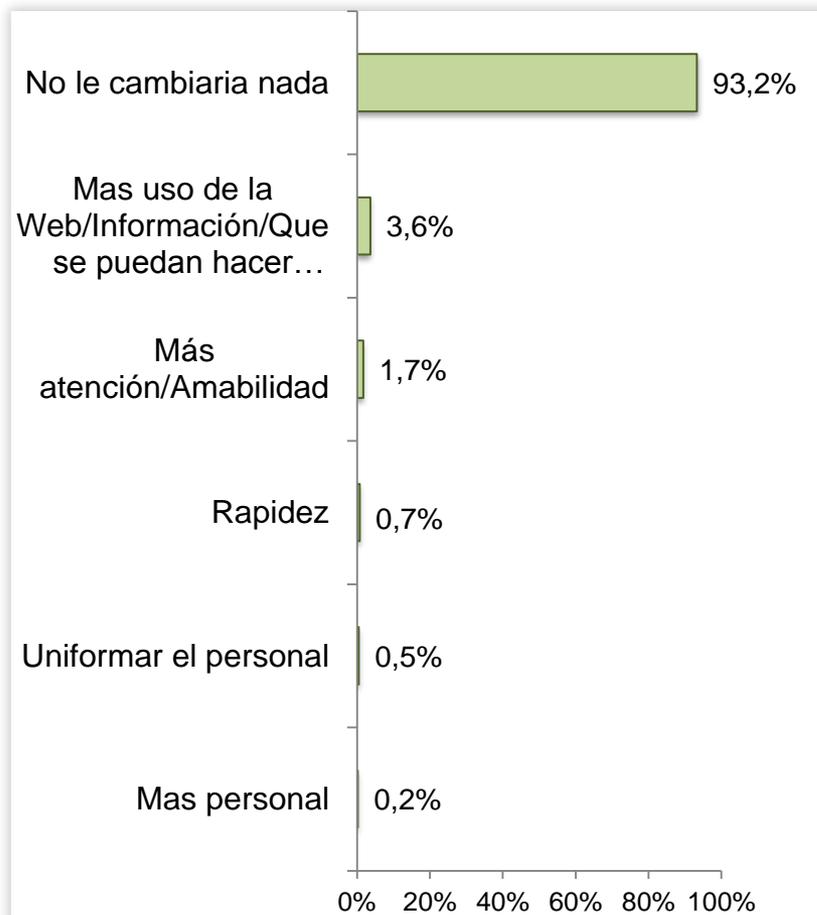
Orientación Integral

P8 Hablando del proceso de Orientación Integral usted qué le cambiaría para que se sienta más satisfecho



Base 449

P11 Hablando del proceso de Orientación legal usted qué le cambiaría para que se sienta más satisfecho

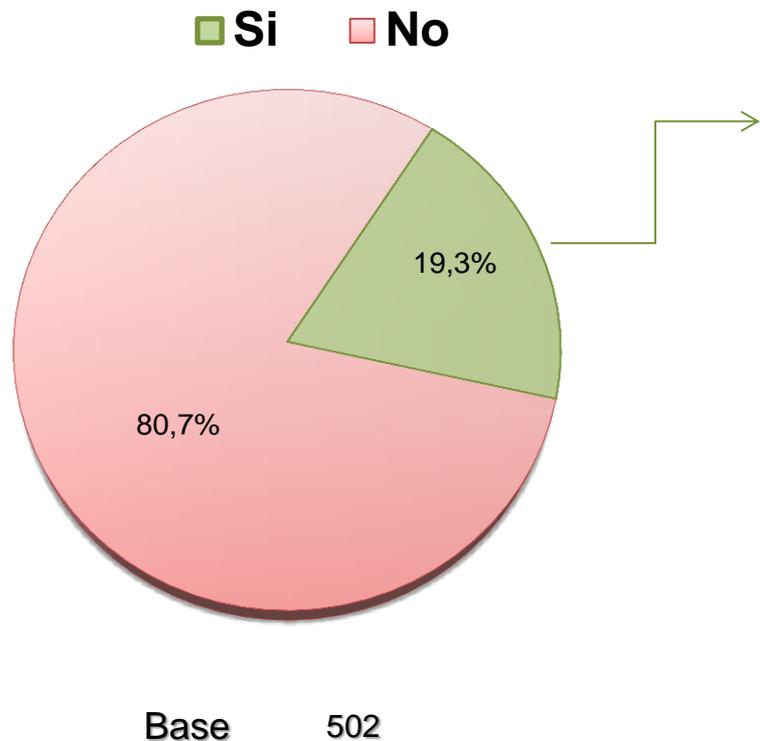


Base 414

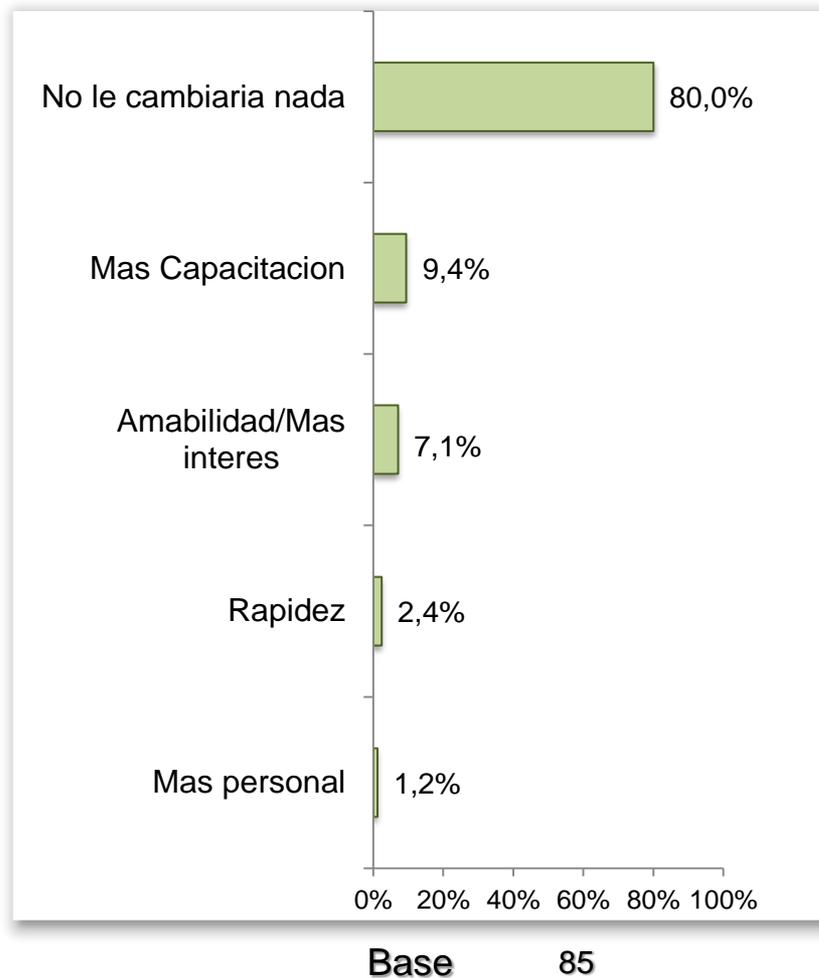
Descriptivos

Contac Center

P12 ¿Usted ha utilizado los servicios del CONTACT CENTER DE CAPROVIMPO?



15. (e) Que le cambiaria al Contact Center para que se sienta mas satisfecho(a) con el servicio que le presta (RM).

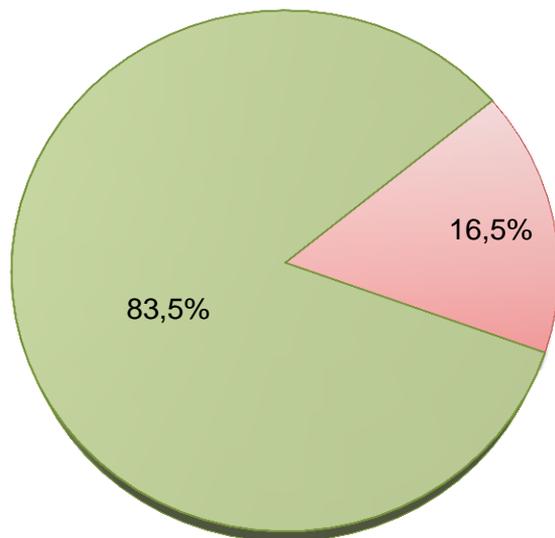


Descriptivos

Contac Center

P16 Usted considera que los documentos solicitados en el Contact center son los mismos que los solicitados en la orientación integral y /o Legal

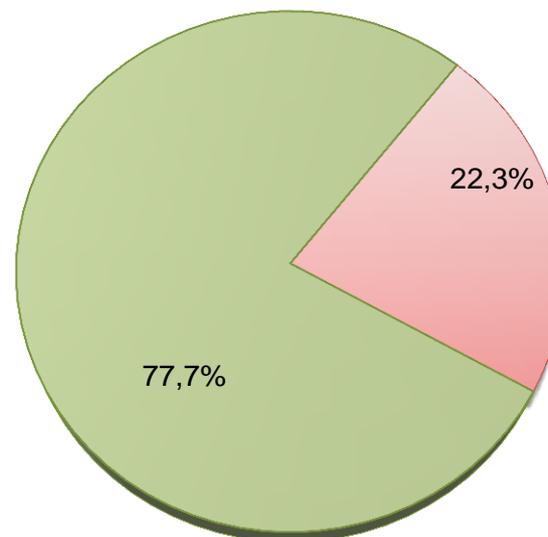
■ Si ■ No



Base 97*

P17 El ¿ tiempo de su trámite desde que radicó el formulario único de pago hasta recibir el desembolso estuvo dentro de los 15 días hábiles?

■ Si ■ No



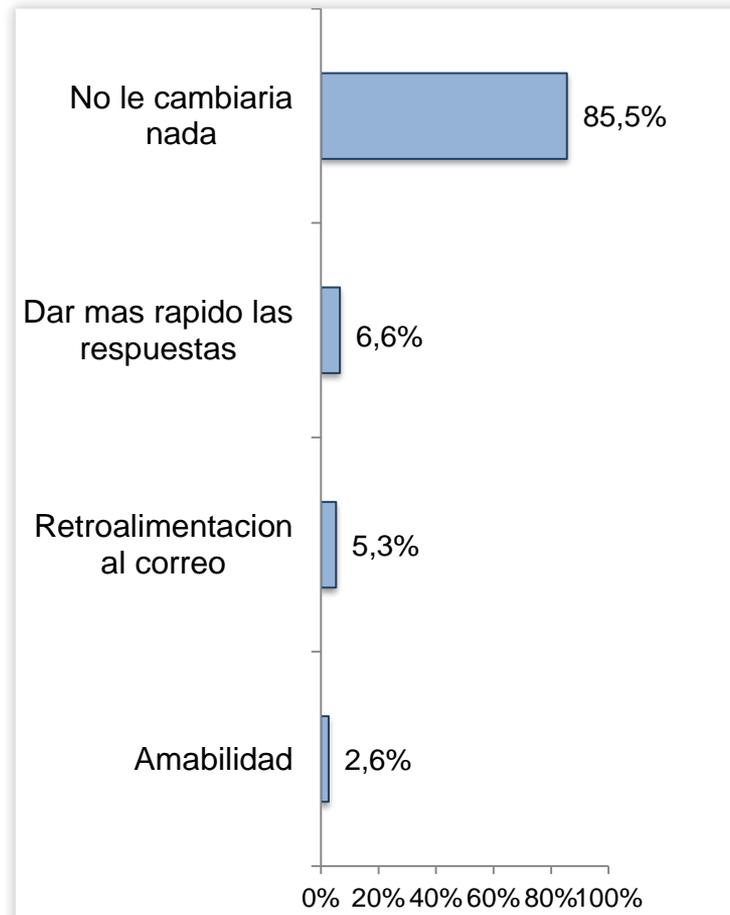
Base 502

*La base de análisis esta asociada a aquellas personas que aseguraron usar el servicio de Contac Center

Descriptivos

Quejas y reclamos

P19_4 Que le cambiaria al servicio de atención de quejas y reclamos para que se sienta mas satisfecho(a)

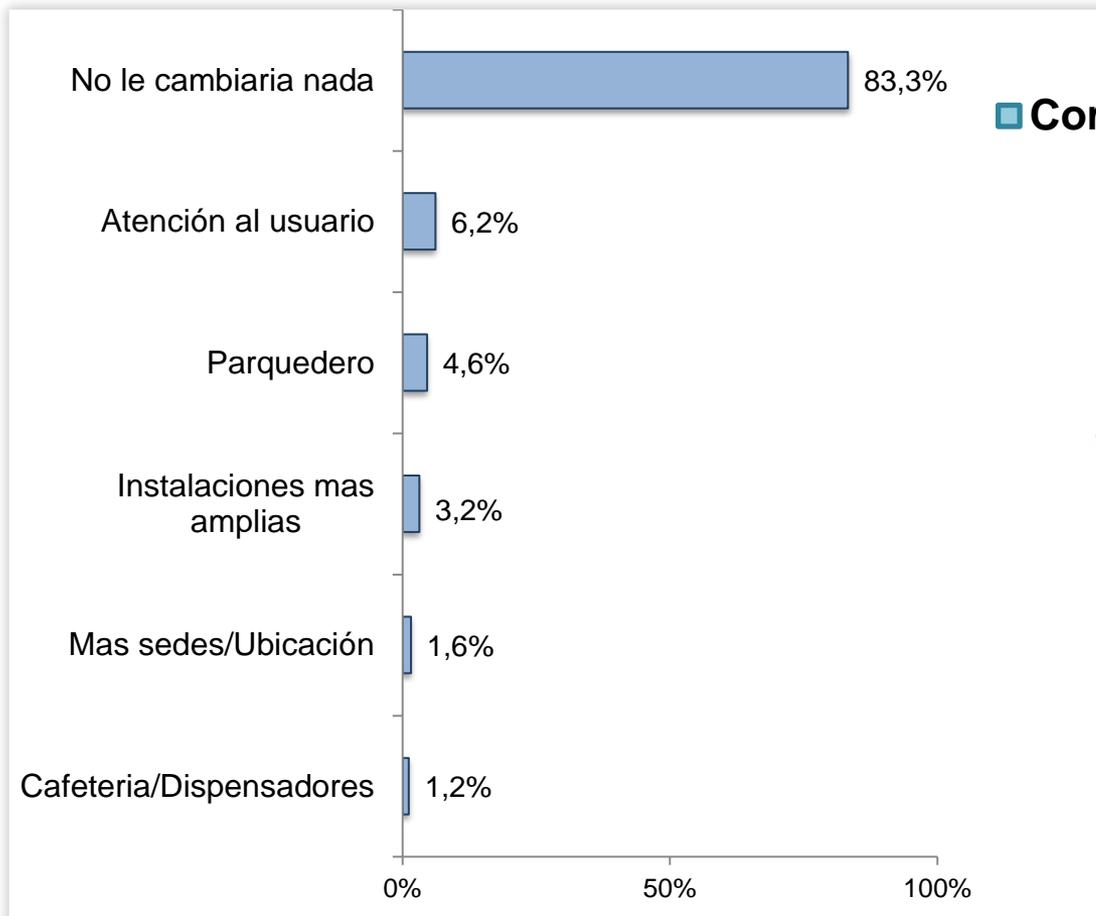


Base 76

Descriptivos

Infraestructura

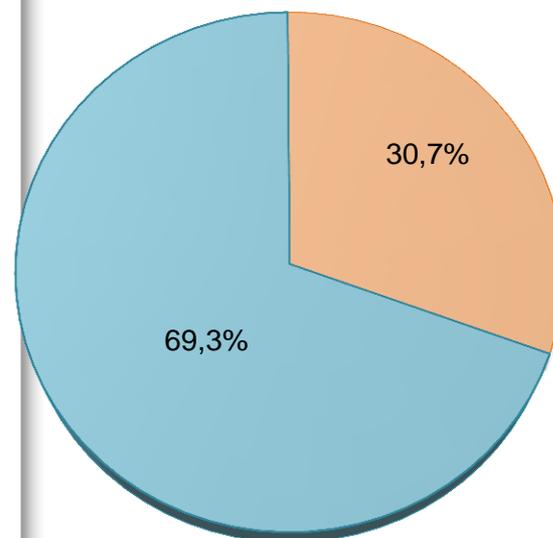
P23 Hablando de las instalaciones físicas, usted que le cambiaría a para que se sienta más satisfecho)



Base 502

P24 ¿Cómo le gustaría recibir la información de cesantías y ahorros?

■ Correo electrónico ■ Medio físico



Base 502

1. Satisfacción General

2. Bogotá (Sede Principal)

3. Barranquilla

4. Ibagué

5. Cartagena

6. Bucaramanga

7. Medellín

8. Cali

9. Venecia (Bogotá)

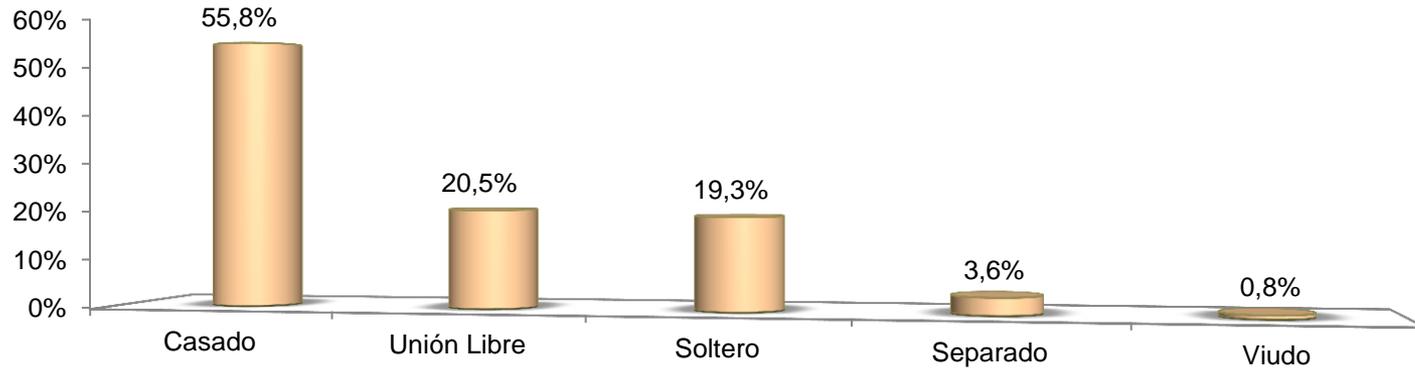
10 Descriptivos

11. Demográficos

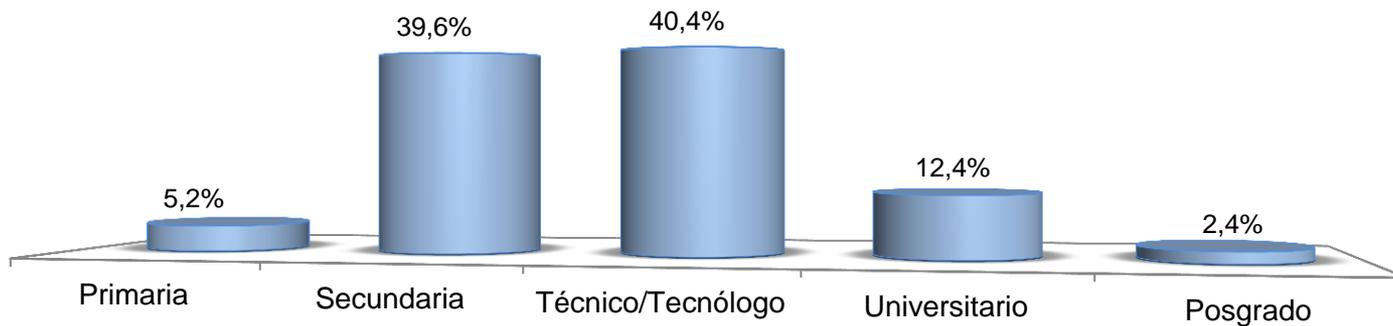
12. Conclusiones

Demográficos

Estado Civil

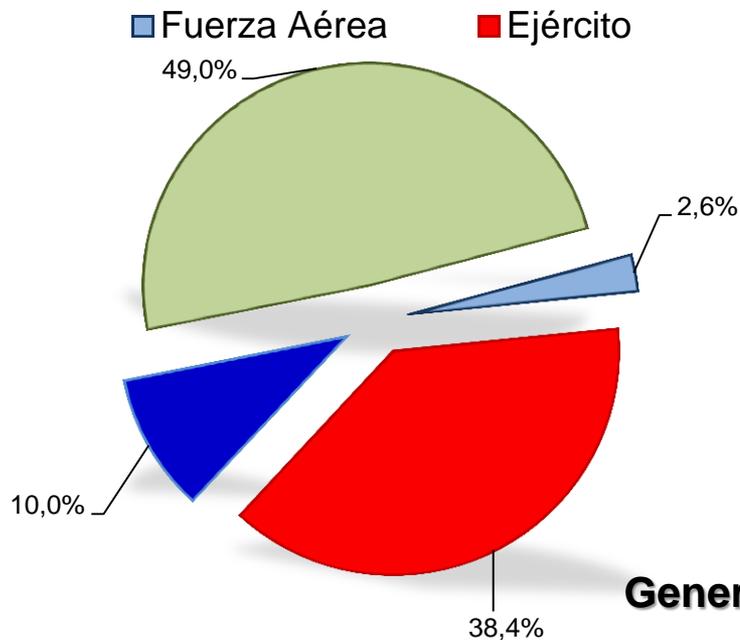


Escolaridad

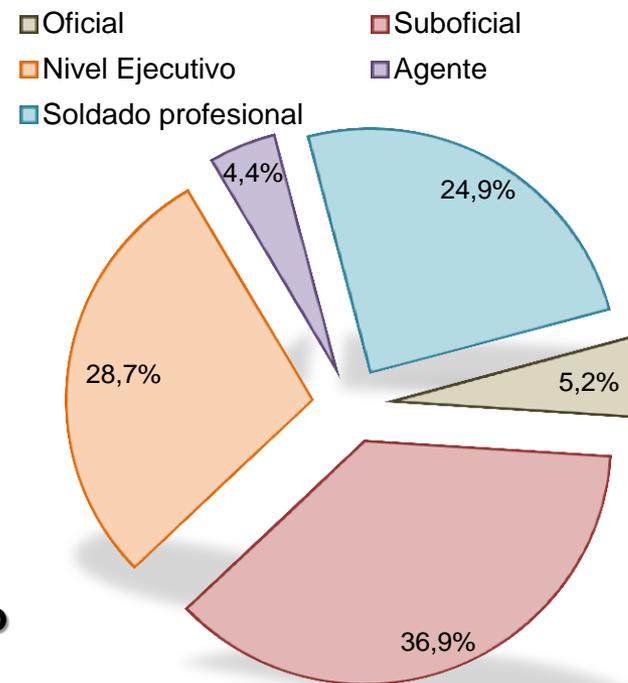


3. Demográficos

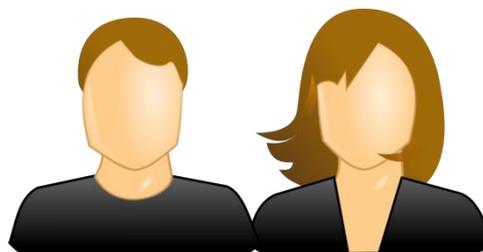
Fuerza a la que pertenece



A que categoría pertenece



Genero del encuestado



Masculino
90,8%

Femenino
9,2%

1. Satisfacción General

2. Bogotá (Sede Principal)

3. Barranquilla

4. Ibagué

5. Cartagena

6. Bucaramanga

7. Medellín

8. Cali

9. Venecia (Bogotá)

10 Descriptivos

11. Demográficos

12. Conclusiones

12. Conclusiones

Conclusiones y recomendaciones Modelo de Satisfacción General

La tercera medición (cuarto trimestre 2013) del estudio de satisfacción de los beneficiarios de la Caja muestra que el índice general de satisfacción aumentó en comparación con las evaluaciones aplicadas en el trimestre , 2 y 3 de 2013, pues tanto el la primera como en la segunda medición el índice se mantuvo estable con 4.49, sin embargo para esta experimentó un leve aumento a 4.54. Según los datos de esta última investigación se puede concluir que la cifra es muy buena teniendo en cuenta que las escalas utilizadas en el instrumento son de 1 a 5, siendo 1 la calificación más y baja y 5 la más alta, El índice esta a menos de medio punto de la calificación mas alta de la escala ordinal.

Teniendo en cuenta que dentro del esquema del modelo de satisfacción se diferencia el promedio del índice como herramienta de análisis para identificar la satisfacción percibida (promedio) y la satisfacción real (índice), la evaluación para este tercer trimestre arrojó un promedio general de 4.57 registrando un aumento en comparación con la segunda medición de beneficiarios (4,53), si bien el aumento es discreto, esta investigación muestra que el promedio (satisfacción percibida) supero el índice (satisfacción real), esto quiere decir que los clientes están percibiendo y valorando los esfuerzos y planes de acción implementados por la organización para mejorar la experiencia de los beneficiarios en cada uno de los procesos que construyen de manera integral el servicio,

12. Conclusiones

Dos de los procesos evaluados que se encuentran con alta urgencia y alta importancia por estar por encima de la mediana (urgencia) y por encima del promedio del factor de importancia (FI), dichos procesos son La Orientación integral y Quejas y reclamos, tal y como lo describe el modelo de satisfacción de Datexco, estos son los procesos que requieren de atención prioritaria si se quiere aumentar la satisfacción del servicio y son los que más están impactando en ella, a pesar de estar muy bien posicionados, pues sus índices están por encima de 4 como se revisará más adelante, estadísticamente se reconocen como los primeros que se deben trabajar para aumentar la satisfacción de los beneficiarios de la caja.

Para esta medición, Orientación legal se destaca como el proceso a mantener, es decir; que todas las planes y programas de mejora están dando sus frutos dentro de este proceso, aquí se identifican buenas prácticas dentro de la construcción del servicio y estas son las que deben mantener para seguir satisfaciendo a los usuarios de la Caja, pues dentro del plano (matriz de desempeño) se identificó como un proceso de urgencia baja e importancia baja. Así mismo la evolución del proceso fue importante teniendo en cuenta que para la segunda medición Orientación Legal estuvo categorizado por la matriz de desempeño como un proceso de urgencia alta e importancia alta y en esta tercera medición pasó a ser de importancia baja y urgencia baja.

12. Conclusiones

Para la elaboración del instrumento, se identificaron 6 (además de el general) procesos con los cuales se estructura la prestación del servicio de la caja:

- Biometría
- Orientación Integral
- Orientación Legal
- Contact Center
- Quejas y Reclamos
- Infraestructura

Siendo **Biometría** el primer proceso evaluado dentro del cuestionario, se identifica un muy buen desempeño en el índice de satisfacción, reconociendo que la escala es de 1 a 5, el índice que arrojó este proceso en particular para la tercera medición fue de 4.72, experimentando un aumento en comparación con la segunda evaluación de usuarios aplicada en el 2013 (4,63), compartiendo el puesto con Orientación integral. Estos dos siguen siendo uno de los procesos con el índice de satisfacción más alto de los 6 evaluados. La tendencia se mantiene pues los dos procesos subieron a la par tanto en índice como en promedio.

Dentro de la investigación se codificaron unas preguntas abiertas que daban razón sobre la insatisfacción de cada uno de los atributos que construyen el proceso, para todas aquellas calificaciones iguales o menores a 3 dentro de la escala de evaluación se indagó la razón de insatisfacción para identificar cuales son los aspectos que hacen que las valoraciones sean bajas por cada usuario insatisfecho.

12. Conclusiones

Dentro Biometría se identifican niveles bajos de insatisfacción, siendo el atributo “Amabilidad del funcionario que le tomo los datos para el registro” el que genera mayor insatisfacción dentro del proceso, sin tener un impacto importante, pues tan solo 6 personas de las 502 entrevistadas le asignaron a esta calificación baja.

En cuanto a la **Orientación Integral**, se concluye que su índice de satisfacción es muy bueno, y se posesiona, junto con el de Biometría; como el segundo más alto dentro de los 6 procesos evaluados, arrojando 4.72 para la tercera medición de satisfacción de los clientes de Caprovmpo, en este sentido el índice experimenta un aumento en comparación con las mediciones anteriores (Agosto 4,63 y Noviembre 4.63) y se posesiona como el mas alto dentro de los históricos de esta variable

Dentro del proceso se encuentran bajos niveles de insatisfacción, siendo el atributo “Tiempo de Espera en la Sala” el de mayor impacto dentro del proceso. 19 de los 502 usuarios que aseguran utilizarlo le asignaron calificaciones entre 1 y 3, donde “la demora” es el que más representa insatisfacción dentro de la codificación de la razón.

Para aumentar la satisfacción al interior del proceso, se debe empezar por trabajar en “la oportunidad de la información suministrada”, pues la matriz de desempeño lo identificó como de urgencia e importancia alta.

12. Conclusiones

La **Orientación Legal** fue el proceso con el índice mas alto de los 6 evaluados (4.77) y también el mas alto dentro del histórico de esta variable, así mismo su promedio registrado impactó de manera positiva el cálculo del índice general. En comparación con la segunda evaluación (4.61) el índice obtuvo un aumento de 0.16.

Las razones de insatisfacción de este proceso se concentraron en “Tiempo de espera en la sala” sin embargo esto se vio sopesado con el alto promedio de calificaciones positivas asignadas dentro del atributo, así mismo las razones presentan frecuencias muy bajas teniendo en cuenta que la base de análisis son 414 encuestados

El **Contact Center** sigue teniendo el índice mas bajo de los 6 procesos evaluados y fue el único que disminuyó en comparación con la segunda medición aplicada en el 2013. Para la presente medición de usuarios registró en 4.13

La mayor cantidad de calificaciones bajas que dieron como resultados las razones de insatisfacción se concentraron en el atributo “Tiempo en que fue contestada la llamada”, pues 23 de los 97 encuestados le asignaron calificaciones entre 1 y 3 asegurando que el tiempo de respuesta es “muy demorado”.

Quejas y Reclamos sigue siendo el segundo índice con puntaje más bajo (4.60), sin embargo es el mas alto registrado dentro de los históricos de esta variable y ha tenido un comportamiento ascendente desde que se aplico la primera evaluación de satisfacción. Es de resaltar que este proceso fue el que obtuvo la base de análisis más baja de la investigación con 76 personas evaluadas

12. Conclusiones

En cuanto a las razones de insatisfacción, estas se siguen concentrando en “agilidad en las respuestas a mis reclamos o quejas”, pues las 76 personas encuestadas, 7 asignaron a este calificaciones entre 1 y 3, es decir; las más bajas.

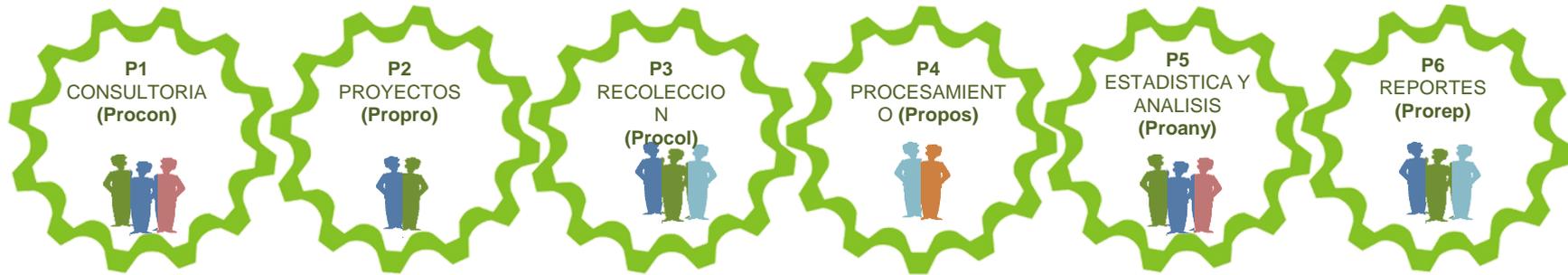
Finalmente el proceso **Infraestructura** experimentó aumento leve en el índice de satisfacción, pasando de 4,64 arrojado en la segunda medición de satisfacción a 4,70 en la tercera con una diferencia leve de 0,04; lo que en términos generales se mantuvo y siendo un muy buen resultado teniendo en cuenta que las escalas de calificación del estudio van de 1 a 5. De igual manera los datos indican que es el índice mas alto registrado según el histórico de esta variable.

Dentro de las razones de insatisfacción la de mayor impacto sigue siendo el tributo “Ubicación de las instalaciones” la cual 9 de los 502 encuestados le asignaron calificaciones entre 1 y 3 en la escala del instrumento.

De manera general los promedios de cada proceso aumentaron, a excepción de “Contact Center” que fue el único que registro un leve descenso , los más bajos se concentran en los procesos de Contact Center (4,04) y Quejas y Reclamos (4,60), sin embargo se puede concluir que todos son promedios muy bien posicionados teniendo que cuenta que las escalas de evaluación van del 1 al 5.

Finalmente dentro del modelo de satisfacción se puede concluir que para cada proceso hay un equilibrio generalizado entre la satisfacción percibida (promedios de satisfacción) y la satisfacción real (índice de satisfacción), pues en general las cifras arrojadas entre los promedios y los índices son valores muy cercanos entre sí, lo que quiere decir que la los esfuerzos que realiza la caja en cada uno de ellos están siendo percibidos y comunicados de manera correcta y eficiente a sus beneficiarios. Se destacan las relaciones promedios versus índices los casos de “Orientación Legal”, y “quejas y reclamos”, pues la satisfacción percibida es mayor a la real, lo que permite concluir que la caja esta comunicando de manera eficiente los planes y estrategias de la caja para mejorar la experiencia de los beneficiarios .

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

2. Equipo de trabajo

Cantidad de participantes para el desarrollo del proyecto

Total 26



3



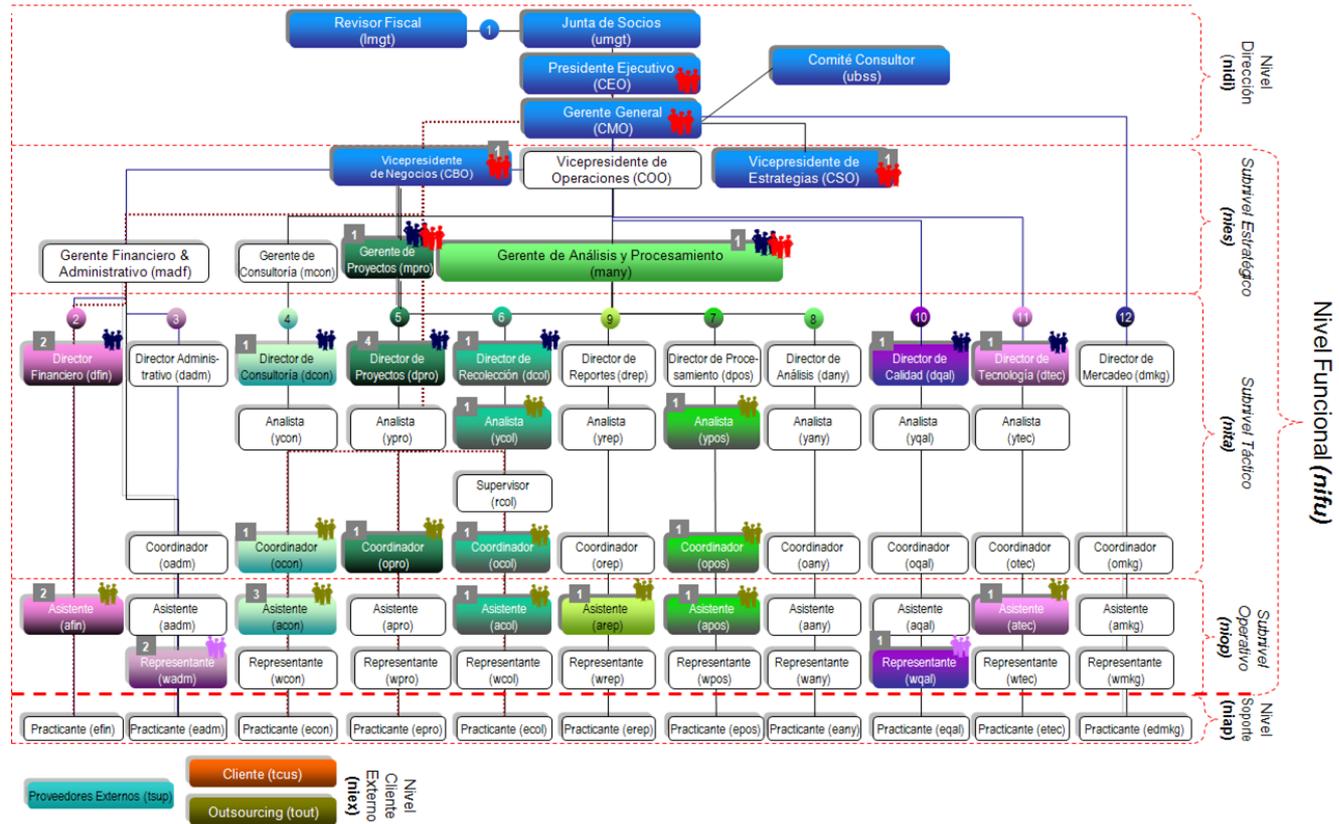
4



4



15



Especialistas



Profesionales



Tecnólogos y Técnicos Profesionales

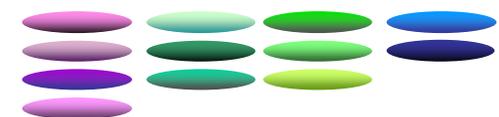


Técnicos (entrenados)

Support

Operative

Conduction



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:	(5)(71) 407 388 99- (5)(71) 746 0560
Dirección Colombia:	Transversal 59 N 104B - 65
	Bogotá - Colombia
Ciudad:	
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.

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.



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