	<b>FORMATO</b>  <b>INFORME</b>	<b>FECHA APROBACIÓN:</b> 03/03/2014
		<b>VERSIÓN:</b> 003
		<b>CÓDIGO:</b> GE-NA-FM-041

## INFORME CHAT TEMATICO

**Bogotá D.C., 19 de agosto de 2014**

**Dra. LINA MARIA RENDON LOZANO**

Jefe Oficina Asesora de Planeación  
CAPROVIMPO

**Asunto: Informe de Gestión CHAT temático**

Atendiendo las instrucciones impartidas mediante memorando 00546 del 28 de julio de 2014, de la Gerencia General, me permito presentar el informe de gestión y de resultados del CHAT Temático llevado a cabo durante los días 13 y 14 de agosto de 2014:

### CONTENIDO

1. Información de la Gestión
2. Información prueba Piloto
3. Información Ejecución Chat Temático

### DESARROLLO

#### 1. Información de la Gestión

El 28 de julio después de recibido el memorando 00546 se iniciaron las coordinaciones con el Coordinador Operativo y el Supervisor de la Campaña por parte de la Firma CALL CENTER S.A., donde se indicaron parámetros tanto técnicos como operativos para desarrollar la campaña y recurso existentes y se incluyó la presentación de la vista del CHAT CAPROVIMPO.

De acuerdo con el cronograma, a través del Supervisor del Contrato, le correspondía a la Subgerencia de Atención al Afiliado y Operaciones coordinar el cambio de la imagen establecida por la nueva imagen suministrada por el Grupo de Divulgación y Comunicación; así mismo, realizar una prueba piloto el día viernes 8 de agosto y con fecha 19 de agosto presentar informe de resultado de la realización del CHAT Temático.



El día viernes primero de agosto por parte de la Subgerencia de Atención al Afiliado se realizó una visita al Centro de Contacto al Ciudadano, para verificar los avances obtenidos con respecto al CHAT Temático, se trataron sus por menores, se aclaró el procedimiento y guión a implementar y se determinó el personal que lo atendería, por lo que se establecieron los siguientes pasos:

- La comunicación sería atendida por el CHAT normal CAPROVIMPO por los cinco asesores.
- Como apoyo estaría tres personas de la Oficina Asesora de Planeación y el Supervisor del Contrato, para apoyar con las respuestas relacionadas con la Planeación Estratégicas.
- Se contaría con el apoyo de un Ingeniero de Sistemas
- De acuerdo con las preguntas de los afiliado o tema tratado, con el apoyo de la personal de Planeación y Supervisor del Contrato, se clasificaría por tema y se daría la respuesta.
- Las preguntas normales de los afiliados sería resueltas por el personal asignado en el CHAT y en el evento de recibirse inquietudes referentes a la Planeación Estratégica, el personal de apoyo daría la respuesta.
- El personal Asesor conformará la base de datos de la información recibida en relación con el CHAT Temático.

Con respecto al cambio de la imagen institucional, se venía presentando la imagen que inicialmente suministró el Grupo de Divulgación y Comunicación, la cual fue cambiada por la nueva imagen que se suministró, entrando a operar para el día 13 de agosto.

## **2. Información prueba Piloto**

Para el día 8 de agosto, fecha de la realización de la prueba piloto, se coordinó con el personal directivo del Centro de Contacto al Ciudadano la realización de la prueba y se solicitó colaboración de la Oficina Asesora de Planeación de CAPROVIMPO para realizar la prueba sin la presencia del Supervisor del Contrato, puesto que ese mismo día debía realizar el traslado de la Oficina de Aseguramiento del Servicio.

Por lo anterior, la prueba se realizó de acuerdo con lo previsto y se observó la conectividad del sistema de información y la disposición de los cinco asesores para atender el CHAT Temático, en la prueba Piloto aún no se disponía de la actualización del fondo del CHAT con la nueva imagen de la CAPROVIMPO.

## **3. Información Ejecución CHAT Tematico.**

En la realización del CHAT Temático llevado a cabo el día de hoy 12 de agosto, de acuerdo con lo previsto en el memorando 546 de la Gerencia, junto con personal de la Oficina Asesora de Planeación hicimos presencia en las instalaciones del CCC y se observó que no se presentaron inconvenientes desde el punto de vista operativo y se puedo llevar a cabo la actividad.

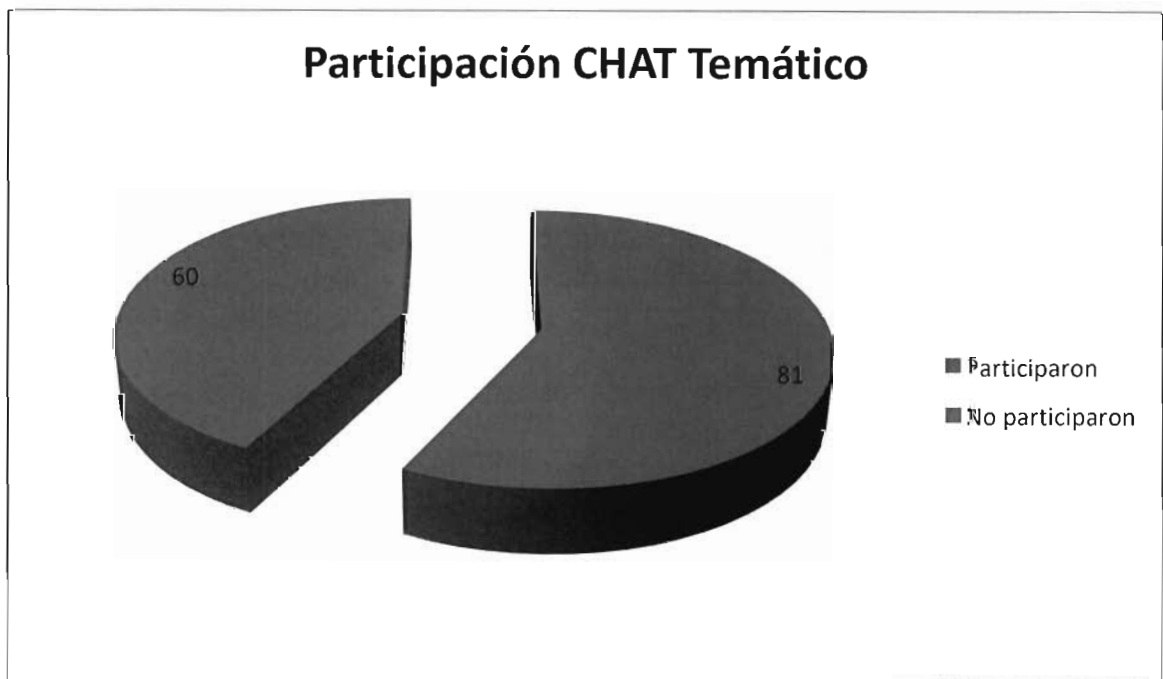
Sin embargo, es preciso anotar que se observó que desde los equipos de cómputo de la Caja se dificultó el envío de información y en otros casos no se pudo ingresar al CHAT; el personal externo, como afiliados o quienes ingresaron desde su teléfono móvil o desde equipos de cómputo que no estuvieran conectados a la Red de la Caja, si pudieron ingresar sin dificultad y participar en el CHAT temático.

Después de los acompañamientos para llevar a cabo la ejecución del chat temático, se desarrolló durante los días 12 y 13 la actividad de conformidad con lo previsto.

Con respecto al resultado del CHAT temático realizado durante los días 12 y 13 de agosto, se tiene una participación del 57.45% con respecto al número de usuarios que ingresaron al CHAT; el siguiente es el resultado:

TABLA DE PARTICIPACION POR DIA		
	SI PARTICIPARON	NO PARTICIPARON
12/08/2014	32	24
13/08/2014	49	36
TOTAL	81	60

TOTAL GENERAL 141 REGISTROS



En relación con los usuarios que participaron, el 39.5% lo hizo el día miércoles 12 de agosto y los restantes 60.5% el día jueves 13 de agosto.



Dentro de algunas de las opiniones se tiene las siguientes:

#### **Con respecto a cómo ve a la Caja en el 2015 (pregunta del día 12)**

Para este día y de acuerdo con la pregunta se registraron las siguientes respuestas:

- Creciendo con tantas nuevas afiliaciones debido a las nuevas incorporaciones
- Está prestando un buen servicio, ojala siga mejorando para el bienestar de las fuerzas militares y policía
- Pues mi punto de vista es que es muy buena porque nos ayuda a cumplir con los sueños de adquirir vivienda para nosotros y nuestro núcleo familiar
- Una entidad solidad con gran proyección que brinda solución de vivienda a sus afiliados
- Una entidad que le ayuda al usuario a en su adquisición de vivienda con profesionalismo y agilidad
- Me gustaría que se presentaran más trámites en línea
- Como ya se proyectó, una empresa eficiente y eficaz que cumple su objeto social
- Mi proyección es que todos los miembros puedan adquirir la vivienda y que el subsidio sea mejor ya que nuestro sacrificio en el área de operaciones
- Ampliando su visión en cuanto a otorgar créditos para vivienda
- Pienso que es una buena empresa yo estoy retirada desafortunadamente pero me gustaría que nos tuvieran en cuenta a los retirados mas
- Hace falta brindarle a los afiliados la posibilidad de obtener créditos directamente con la caja, como lo establece sus funciones
- La información por parte de los funcionarios debería ser más acertada

- Bueno será breve, la única recomendación que les hago es para que por favor actualicen todos los meses nuestros aportes, ya que en ocasiones pasan tres o más meses y cuando uno ingresa al psi de la policía aparece lo mismo.
- Más fortalecida a caja la veo en el 2018 más fortalecida y brindando un excelente servicio a todos los asociados
- Los felicito por su ardua labor y veo a Caprovimpo en el próximo año mucho más grande en atención a las soluciones de vivienda.
- Pues en buena proyección pero deben como nivel un poco el subsidio de los suboficiales para una mejor compra a futuro
- Yo creo que Caprovimpo es una buena entidad porque da bienestar a los militares y los policías y eso es importante. en el 2015 deben seguir ayudando a mejorar las condiciones de las viviendas que entregan a los héroes.

Como se observa la mayoría de usuarios la proyectan como una entidad sólida, otorgando un beneficio a sus afiliados, prestando un buen servicio, ayudando a solucionar vivienda a sus afiliados.

Así mismo, un porcentaje de usuarios en este grupo registró inconvenientes que ellos observan tales como:

- Se requiere más trámites de línea.
- Que se otorguen créditos
- Se brinde información más acertada.
- Actualización mensual de los aportes, puesto que después de dos o tres meses en el portal de la Policía la información no se actualiza.

### **Cuales considera fortalezas y oportunidades de mejora para la Caja? (pregunta del día 13 de agosto).**

Para el día 13 se registraron las siguientes respuestas:

- Como fortalezas encuentro su infraestructura en los centros de atención al cliente, y las personas que atienden están preparadas para resolver las inquietudes. le faltan servicios en línea eso sería una debilidad.
- Fortalezas: implementación de nuevas tecnologías, ampliación de los medios de contacto para los afiliados, publicidad y mercadeo, mecanismos que acercan a los afiliados a la entidad
- Pues sería bueno que en el eje cafetero hubiese un centro de Atención, , y se hace necesario uno en esa zona del país,
- No lo veo muy bien ya que he escuchado que los trámites son muy extensos
- Hasta el momento no tengo problema es la primera vez que consulto
- Es la primera vez que veo esta herramienta creo que los policías la usamos solo cuando estamos a punto de obtener nuestro subsidio de vivienda
- La fortaleza de Caprovimpo es que ha mejorado la celeridad para la entrega o solución de vivienda a sus afiliados
- Pues que den una ayuda integral para la solución, compra y consecución de vivienda, no que toque ir a un banco, después notarias, después un sin número

de diligencias que hacen perder tiempo, que si ustedes tuvieran eso mas centralizado o unificado

- Pues con este chat me parece muy bueno 08:23:04 visitante: por que hay mas contacto y puedo aclarar mis dudas mas rápido
- Mejorar la plataforma...todo podría hacerse desde internet
- Fortaleza .compromiso y emprendimiento. responsabilidad para los usuarios. me genera confianza.
- Ahora es mucho más cercano a los policiales, además en varias oportunidades han visitado la unidad donde laboro, me parecen más accesibles y con los nuevos modelos para utilizar los beneficios en vivienda como el masvi, son oportunos
- Me parece muy bien los puntos de Atención que han puesto en diferentes lugares
- Quisiera que mejoraran la página web ya que al ingresar a ver los catálogos de vivienda piden una contraseña la cual no se sabe cuál es.
- Fortaleza: que puedo hacer las consultas virtualmente. y oportunidades...lo puedo hacer sin acercarme a un punto de atención.
- Me parece excelente este servicio porque me evita muchas vueltas y tiempo que continúen con estos servicios que son muy importantes para nosotros
- Como oportunidad de mejorar la atención, está muy centralizada en solo unas ciudades principales deberían tener asesoría por lo menos en las capitales de Departamento para que sea el enlace o el primer asesor en cualquier tipo de requerimiento por parte del usuario, otra oportunidad de mejora es que por medio de la página web los usuarios puedan ver su saldo actual y demás indicadores de su cuenta en caprovimpo ya que es muy importante que el usuario conozca de todos los detalles de su cuenta
- No le veo mayores cambios.
- Bueno me parece que las personas de atención del cliente son muy amables en la prestación del servicio y me parece que los trámites podrían realizarse en un menor tiempo
- Bueno. pues no entendí. pero espero que Caprovimpo continúe ayudándonos a conseguir casa, en buen estado, bonitas, baratas y bien ubicadas.
- Deben mejorar mucho el servicio de atención para uno radicar una documentación ponen peros por todo y hasta 2 o 3 dias haciendo vueltas para q le paguen a uno
- El pago es rápido pero muchas cosas que ponen para poder radicar documentación
- Que hay mucha información el servicio ha mejorado mucho
- Se debe optimizar los medios electrónicos para que el afiliado no tenga que ir hasta los lugares donde hay puntos de caprovimpo y puedan hacer uso de tecnologías
- Debilidades para el modelo masvi que solamente se pueden adquirir viviendas usadas que hayan sido construidas a partir de los años 90 se debería ampliar la fecha o no ser importante para la adquisición de la propiedad dependiendo del estado físico de la misma. y para la compra de vivienda nueva algunas de las constructoras no permiten que la cuota inicial de la vivienda sea con dinero del masvi porque según ellos uds demoran demasiado los desembolsos se debería mejorar eso y ampliar la valides de los años para la compra de vivienda usada

De las respuestas anteriores, se destacan las siguientes, dentro del Grupo de Oportunidades de mejora

- Abrir un nuevo Punto de Atención en el Eje Cafetero y en ciudades capitales.
- Prestar un servicio de solución integral, aportes, subsidio, crédito trámites notariales y de registro.
- Mejorar el ingreso a la página web, puesto que se pide contraseña y no se sabe cuál es.
- Mejorar el servicio en cuanto a la radicación de documentos.
- Mejorar medios electrónicos para que el afiliado no tenga que desplazarse a Ciudades diferentes a su residencia por no existir Punto de Atención.

En cuanto a las fortalezas en general se destaca el buen servicio; la consulta directamente por el portal, lo cual evita desplazamientos; los tiempos de tramite; las visitas a las Unidades por lo que ven la Caja más cercana.

Atentamente,

**KELLY CRISTINA SARMIENTO ESCORCIA**  
Subgerente de Atención al Afiliado y Operaciones

**JORGE E. CAICEDO RUBIANO**  
Supervisor Contrato 157 de 2014,  
CALL CENTER S.A. - CAPROVIMPO



Portal web. [www.caprovimpo.gov.co](http://www.caprovimpo.gov.co) Correo electrónico. [contactenos@caprovimpo.gov.co](mailto:contactenos@caprovimpo.gov.co)

Nuestra filosofía: "Edificamos sueños con el corazón"



GE-NA-FM-041