

7 Conclusiones 2020-3T

- En general todas se mantienen sobre 4.0.
- Barranquilla quien subió 4 puntos pasando de 4.4 a 4.9; Florencia subió 1 punto y las demás ciudades se mantienen dentro de los rangos, a diferencia de Cali quién bajo 5 puntos pasando de 5.0 a 4.5.
- Los afiliados no se encuentran satisfechos con la información brindada por el asesor; un punto frente al trimestre pasado.
- Los afiliados opinan que los trámites y servicios que brinda Caja Honor deberían mejorar en cuanto a la información suministrada.
- El contac center bajó 3 puntos por que se evidencia que el 11% de los afiliados están insatisfechos en cuanto a la calidad de la información que se brinda.
- PQRDS bajó un punto esto porque en general el 4% de los afiliados están nada satisfechos con el tiempo de la respuesta a la solicitud y el 19% opinan que la respuesta emitida no es la más conveniente generando una inconformidad.

Recomendaciones de la empresa y afiliado:

- No se está haciendo la debida campaña en los diferentes medios de comunicación de la entidad informando sobre la aplicación de la encuesta de satisfacción. Para la agencia es importante tener este apoyo como soporte al call center y verificación de los afiliados que estamos encuestando.
- Las BBDD tienen algunos datos de personas que no son los afiliados o ya no pertenecen a entidad.
- PQRS-D deberá tener seguimiento al instante de los casos con mayor afectación. Las personas que tienen una queja que no ha sido atendida a la brevedad o tienen problemas con alguna situación en Caja Honor, deben ser atendidas de inmediato para solucionar, y no esperar para que esto ocurra.

Se sugiere anexar un servicio donde el personal de Grupo Davinci pueda recoger la sugerencia y activar de inmediato la solución a esta.

- Al terminar la encuesta se sugiere hacer una campaña enfocada a las personas que respondieron la encuesta donde se masifique la información requerida.
- Durante la encuesta se hace necesaria retroalimentación al instante de los procesos de cada líder del punto, para corregir o mejorar la toma de los datos.

Encuestas en el territorio nacional
A fin de evaluar el nivel de satisfacción de los afiliados e identificar las características, actitudes y preferencias
Respecto a los servicios que ofrece la Caja Promotora de vivienda militar y de Policía



Presentado Por

Grupo Davinci Comunicación y Estrategia SAS



1 Aspectos para tener en cuenta en el cálculo de indicadores

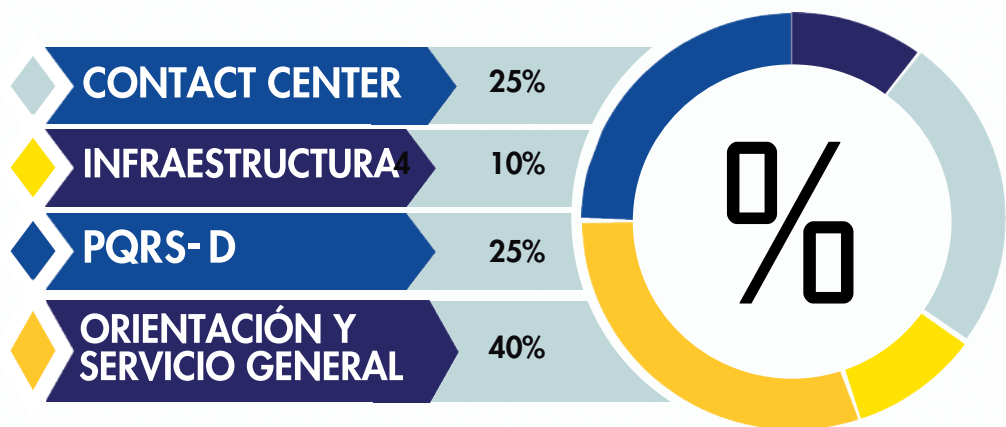
El promedio por atributo se construye de la siguiente manera:

CC + INFRAESTRUCTURA + OSG + PQRS-D

y por punto de atención:

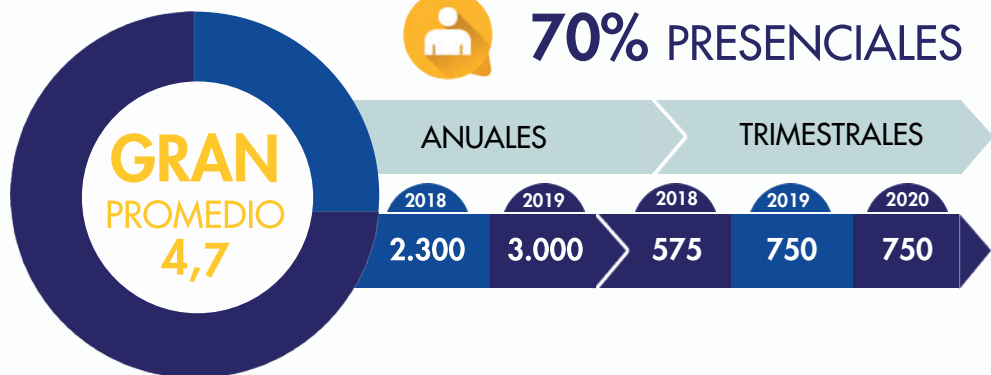
INFRAESTRUCTURA + OSG

EL INDICADOR POR PUNTOS DE ATENCIÓN TIENE UNA PONDERACIÓN DE



2 Encuestas

30% TELEFÓNICAS
70% PRESENCIALES



3 Índice de satisfacción por atributo

	%	2019				2020		
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T
CONTACT CENTER	25%	4,6	4,4	4,7	4,6	4,7	4,7	4,4
INFRAESTRUCTURA	10%	4,8	4,8	4,8	4,8	4,7	4,9	4,9
ORIENTACIÓN Y SERVICIO GENERAL	40%	4,8	4,7	4,8	4,8	4,7	4,7	4,8
PQRS-D	25%	4,2	4,0	4,0	4,3	4,1	4,3	4,2
	100%	4,6	4,5	4,6	4,7	4,6	4,6	4,6

4 Índice promedio por puntos de atención

	%	2019				2020		
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T
Barranquilla	10%	4,8	4,8	4,8	4,9	4,7	4,3	4,9
Bogotá	42%	4,8	4,7	4,7	4,6	4,7	4,7	4,8
Bucaramanga	8%	4,5	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9
Cali	13%	4,4	4,8	4,8	5,0	4,9	5,0	4,5
Cartagena	5%	4,4	4,7	4,7	4,9	4,5	4,7	4,8
Florencia	3%	4,4	4,7	4,7	4,7	4,8	4,7	4,9
Ibagué	8%	4,5	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Medellín	11%	5,0	4,9	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9
Nacional	100%	4,7	4,8	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8

5 Matriz de resultados 2017/2018/2019/ 2020

FACTOR A EVALUAR	1T				2T				3T				4T		
	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019
Biometría	4,9	4,5	4,8	--	4,7	4,8	4,74	*	4,8	4,7	4,9	*	4,9	4,8	4,9
Chat	*	4,3	*	--	*	4,4	*	*	*	4,6	*	*	*	4,5	*
Contact Center 25%	4,2	4,3	4,6	4,7	4,4	4,5	4,4	4,7	4,4	4,6	4,7	4,4	4,4	4,7	4,6
Infraestructura 10%	4,9	4,7	4,8	4,7	4,8	4,8	4,75	4,9	4,8	4,7	4,8	4,9	4,8	4,8	4,8
Orientación y Servicio General 40%	4,7	4,6	4,8	4,7	4,7	4,7	4,72	4,7	4,7	4,7	4,8	4,8	4,7	4,7	4,8
PQRS-D 25%	4,1	4,6	4,2	4,1	4,2	4,0	4,0	4,3	4,1	4,4	4,0	4,2	4,1	4,0	4,3
Barranquilla 10%	4,8	4,8	4,7	4,48	4,9	4,8	4,74	4,4	4,8	4,9	4,7	4,9	4,8	4,9	4,8
Bogotá 42%	4,7	4,8	4,7	4,71	4,4	4,7	4,79	4,7	4,7	4,5	4,7	4,7	4,6	4,6	4,7
Bucaramanga 8%	4,6	4,5	5,0	4,6	4,9	5,0	4,96	4,9	4,9	5,0	5,0	4,9	4,9	5,0	5,0
Cali 13%	4,9	4,4	4,9	4,82	4,6	4,9	4,68	5,0	4,8	4,8	5,0	4,5	4,9	5,0	4,9
Cartagena 5%	4,9	4,4	4,6	4,86	4,8	4,7	4,53	4,7	4,9	5,0	4,7	4,7	4,9	4,9	4,8
Florencia 3%	4,8	4,4	4,9	4,67	4,7	4,7	4,69	4,7	4,9	4,7	4,9	4,8	5,0	4,7	4,8
Ibagué 8%	4,8	4,5	5,0	4,95	4,8	5,0	4,96	5,0	4,9	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0
Medellín 11%	4,8	5,0	4,9	4,91	4,7	4,9	4,33	4,9	4,7	4,6	4,9	4,8	4,9	4,8	5,0

6 Índice general 2020-3T

2019-1T	2019-2T	2019-3T	2019-4T	2020-1T	2020-2T	2020-3T	APROX
Promedio por atributo							
4,78	4,74	4,85	4,88	4,75	4,79	4,83	4,8
Promedio por puntos de atención							
4,65	4,52	4,62	4,67	4,56	4,63	4,56	4,6
Promedio general							
4,7	4,6	4,8	4,8	4,6	4,71	4,70	4,7

* Se redondea un número a la unidad tomando la primera cifra después de la coma. Si esta cifra es menor que 5 (1, 2, 3, 4) se tiene en cuenta el número inicial antes de la coma, pero si esa cifra es 5 o mayor (5, 6, 7, 8, 9) debemos sumar una unidad al número.

< 5 =
> 5 = 1