marketnnova
Soluciones en Marketing

NIT 900.374.069-7
Responsable de IVA
Actividad Económica 7310-7420 Tarifa ICA 9.66 X 1000
Resolución de Facturación Electrónica DIAN No 18764001245231
Fecha: 27/07/2020 - Autorización del MKN 1 AL MKN 600 Vigencia 12 Meses.

Cliente: CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

Dirección: Carrera 7 No, 12B- 58 **Cliente:** 2860911

Ciudad: BOGOTÁ **N.I.T** 899,999,073 - 7

CUFE:PendienteCUFE

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA

MKN N° 11

FECHA FACTURA: 03 / 11 / 2020
FECHA VENCIMIENTO: 03 / 11 / 2020
ORDEN DE COMPRA
FORMA DE PAGO:

CANTIDAD	DESCRIPCIÒN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	$6,964,286	$6,964,286

Medir el grado de satisfacción de los afiliados, con los servicios prestados por la entidad
Finalización del proyecto

OBSERVACIONES:

SON: SIETE MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y UN MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS

SUB-TOTAL	6,964,286
IVA	1,323,214
RETE FUENTE	278,571
RETE ICA	67,275
TOTAL	7,941,654

EL CLIENTE ACEPTA ESTA FACTURA DE VENTA Y DECLARA HABER RECIBIDO LOS SERVICIOS Y/O MERCANCÍAS DESCRITAS EN ESTE MISMO TITULO VALOR Y SE OBLIGA A PAGAR EL PRECIO EN LA FORMA PACTADA., EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ, D.C. ESTA FACTURA SE ASIMILA A SUS EFECTOS LEGALES A UNA LETRA DE CAMBIO SON PROTESTO (ARTICULO 774 DEL C.C.). DESPUES DE SU VENCIMIENTO, CAUSARA INTERÉS DE MORA A LA TASA MÁXIMA LEGAL VIGENTE (ARTICULOS 883-884 DEL C.C.). EL CLIENTE HACE CONSTAR QUE LA ACEPTACIÓN DE ESTA FACTURA POR PERSONA DISTINTA AL COMPRADOR, IMPLICA NO SOLAMENTE LA RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS RELACIONADOS Y/O LA MERCANCÍA SINO QUE ESTA PERSONA SE ENTIENDE AUTORIZADA EXPRESAMENTE POR AQUEL, PARA FIRMAR, RECIBIR Y OBLIGAR, SIN PREJUICIO DE LOS PREVISTO EL CÓDIGO DE COMERCIO Y DEMÁS NORMAS VIGENTES Y COMPLEMENTARIAS.

ACEPTO Y ME OBLIGO A PAGAR

JEFE PLANEACIÓN CASUR

Fecha G. 3/11/2020 8:41:00
Fecha Ex. 3/11/2020 8:41:00

MARKETNNOVA, MARKETING SOLUTION S.A.S.

FIRMA Y SELLO CLIENTE/C.C. NIT.

Impresa por Digital Sigma ERP - 830.106.032-3
Factura Emitida por Factura 1 sas Nit 900.875.062-6

CARRERA 16A N° 80 - 74 TEL: +57 702 3740 CEL: 318 715 5918 www.marketnnova.com
E-MAIL: dayro.valderrama@marketnnova.com

aportes en línea

Planilla Resumen

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 900374069	7	MARKETNNOVA MARKETIN SOLUTION SAS	B - MENOS DE 200 COTIZANTES	UNICA	CRA 16 # 80 7-4	BOGOTA-BOGOTA D.E.	7023675	Si

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2020-10	2020-11	789383744	9412479423	E	2020/11/18	2020/11/04	BANCOLOMBIA	0	$5,295,700

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO				NOVEDADES																PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES				
No.	Identificación		Nombre	ing	ret	tde	tae	tdp	tap	vsp	cor	vst	sln	ige	lma	vac	avp	vct	irl	vip	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte	Exonerado SENA e ICBF	Total Aportes
1	CC	80872884	MIER JUAN																		230201	30	$1,000,000	$160,000	EPS005	30	$1,000,000	$40,000	CCF22	30	$1,000,000	$40,000	14-23	30	$1,000,000	$5,300	30	$0	$0	Si	$245,300
2	CC	79864057	MOSCOSO ANDRES																		230301	30	$9,800,000	$1,666,000	EPS001	30	$9,800,000	$1,225,000	CCF22	30	$9,800,000	$392,000	14-23	30	$9,800,000	$51,200	30	$9,800,000	$490,000	No	$3,824,200
3	CC	80850470	RODRIGUEZ JUAN																		25-14	30	$2,500,000	$400,000	EPS005	30	$2,500,000	$100,000	CCF22	30	$2,500,000	$100,000	14-23	30	$2,500,000	$13,100	30	$0	$0	Si	$613,100
4	CC	74081305	VALDERRAMA DAYRO																		231001	30	$2,500,000	$400,000	EPS002	30	$2,500,000	$100,000	CCF22	30	$2,500,000	$100,000	14-23	30	$2,500,000	$13,100	30	$0	$0	Si	$613,100
Total	**Afiliados(4)**																						$15,800,000	$2,626,000			$15,800,000	$1,465,000			$15,800,000	$632,000			$15,800,000	$82,700		$9,800,000	$490,000		$5,295,700

aportes en línea

Planilla Resumen

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
NIT 900374069	7	MARKETNNOVA MARKETIN SOLUTION SAS	B - MENOS DE 200 COTIZANTES	UNICA	CRA 16 # 80 7-4	BOGOTA-BOGOTA D.E.	7023675	Si

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2020-10	2020-11	789383744	9412479423	E	2020/11/18	2020/11/04	BANCOLOMBIA	0	$5,295,700

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 4)				4	$2,626,000	$0	$0	$2,626,000
COLFONDOS	231001	800,227,940	6	1	$400,000	$0	$0	$400,000
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	1	$400,000	$0	$0	$400,000
PORVENIR	230301	800,224,808	8	1	$1,666,000	$0	$0	$1,666,000
PROTECCION	230201	800,229,739	0	1	$160,000	$0	$0	$160,000
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				4	$82,700	$0	$0	$82,700
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	4	$82,700	$0	$0	$82,700
CCF (ADMINISTRADORAS: 1)				4	$632,000	$0	$0	$632,000
COLSUBSIDIO	CCF22	860,007,336	1	4	$632,000	$0	$0	$632,000
EPS (ADMINISTRADORAS: 3)				4	$1,465,000	$0	$0	$1,465,000
ALIANSALUD EPS (ANTES COLMEDICA)	EPS001	830,113,831	0	1	$1,225,000	$0	$0	$1,225,000
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	1	$100,000	$0	$0	$100,000
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	2	$140,000	$0	$0	$140,000
ICBF (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$294,000	$0	$0	$294,000
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	PAICBF	899,999,239	2	1	$294,000	$0	$0	$294,000
SENA (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$196,000	$0	$0	$196,000
SENA	PASENA	899,999,034	1	1	$196,000	$0	$0	$196,000
TOTAL				**4**	**$5,295,700**	**$0**	**$0**	**$5,295,700**

FORMATO

CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO PARAFISCALES

Fecha, noviembre 11 de 2020

Yo DAYRO ANDRES VALDERRAMA ALVARADO, identificado con cédula de ciudadanía No. 74.081.305 en mi calidad de REPRESENTANTE LEGAL de la empresa MARKETNNOVA, MARKETING SOLUTION S.A.S con NIT No. 900.374.069-7 bajo la gravedad del juramento manifiesto que la empresa MARKETNNOVA, MARKETING SOLUTION S.A.S ha cumplido durante los seis (6) meses anteriores a la fecha de presentación de la propuesta, con los pagos al sistema de seguridad social en salud, pensiones y riesgos profesionales y con los aportes parafiscales correspondientes a todos sus empleados vinculados por contrato de trabajo, por lo que declaro que se encuentra a PAZ Y SALVO con las Empresas Promotoras de Salud -EPS-, los Fondos de Pensiones, las Administradoras de Riesgos Profesionales -ARP-, las Caja de Compensación Familiar, el ICBF y el Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA-.



Nombre del **Proponente**: **MARKETNNOVA, MARKETING SOLUTION S.A.S**
NIT del **Proponente: 900.374.069-7** Régimen: COMUN
Representante legal del **Proponente: DAYRO ANDRES VALDERRAMA ALVARADO**
Documento de identidad del representante legal del **Proponente: CC. 74081305**
Dirección del **Proponente: CARRERA 16 A # 80-74 OF 301** Ciudad: **Bogotá**
Teléfono del **Proponente: 3187155918**
Correo electrónico **del Proponente:** dayro.valderrama@marketnnova.com

PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	
INSTRUMENTO EVALUACIÓN PROVEEDORES PRESTACIÓN DE SERVICIOS GESTIÓN	
Código: PGC-FR-007	VERSION: 3

CONTRATISTA MARKETNNOVA, MARKETING SOLUTION S.A.S **IDENTIFICACIÓN** 900.374.069-7

REP. LEGAL DAYRO ANDRES VALDERRAMA ALVARADO **IDENTIFICACIÓN** 74.081.305

CONTRATO 109 CO20000195/GAC **SUPERVISOR** DORA ILSA OSPINA OCAMPO ☐ (E)

FECHA DE LA EVALUACION

DÍA	MES	AÑO
3	NOVIEMBRE	2020

PERIODO EVALUADO

DÍA	MES	AÑO
1	SEPTIEMBRE	2020
31	OCTUBRE	2020

EJECUCION

SUCESIVA	◉
INSTANTÁNEA	○

CRITERIO		PUNTAJE	TOTAL
CALIDAD DEL SERVICIO	Logística: contó con la logística para dar cumplimiento con el objeto del contrato	100	600
	Talento humano: el servicio contó con el personal técnico calificado para cumplir las actividades del contrato.	100	
	Servicio: se prestó de acuerdo a lo pactado dentro del contrato en referencia.	100	
	Equipos y herramientas: contó con los equipos y herramientas adecuados para la ejecución del servicio.	100	
	SG-SST: La prestación del servicio se cumplió de acuerdo al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Entidad.	100	
	Medio Ambiente La prestación del servicio se cumplió de acuerdo al Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad.	100	
TIEMPOS DE ENTREGA	Cumplió con los entregables en el tiempo pactado para la prestación del servicio	100	
ENTREGABLES	Cumplimiento con el número de entregables pactados	100	
OPORTUNIDAD DEL SERVICIO	Atendió los requerimientos realizados	100	200
	La respuesta dada a los requerimientos fue oportuna y de fondo	100	

OBSERVACIONES

TOTAL	100,0

CRITERIOS QUE SE DEBEN MEJORAR

DECLARACIONES DEL SUPERVISOR

En mi calidad de supervisor del contrato CO20000195/GAC certifico que la información consignada en la presente evaluación corresponde con el seguimiento que personalmente he adelantado de la ejecución por parte del contratista MARKETNNOVA, MARKETING SOLUTION S.A.S y en tal virtud lo remito al Grupo de Adquisiciones y Contratos para el trámite de pago del periodo evaluado.

DECLARACIONES DEL CONTRATISTA

He sido notificado del resultado de la evaluación (100) y me comprometo a mantener el rendimiento hasta ahora desempeñado.

NOTIFICADO HOY, 3 DE NOVIEMBRE DE 2020.

DORA ILSA OSPINA OCAMPO
SUPERVISOR CONTRATO CO20000195/GAC

DAYRO ANDRES VALDERRAMA ALVARADO
IDENTIFICACIÓN 74081305
REPRESENTANTE LEGAL DE MARKETNNOVA, MARKETING SOLUTION S.A.S
IDENTIFICACIÓN 900.374.069-7

La seguridad es de todos

Mindefensa

Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

Bogotá, D.C., octubre 30 de 2020

CASUR HACIA LA INNOVACIÓN EN GESTIÓN Y SERVICIO

Grupo Social y Empresarial de la Defensa

Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

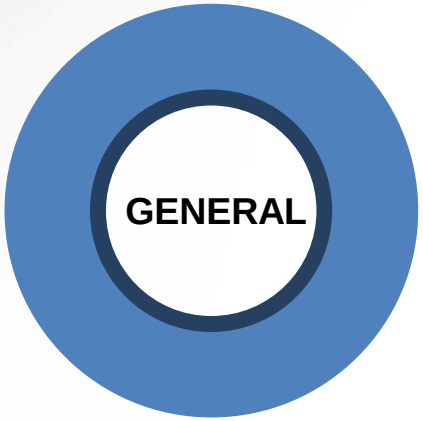
CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

FASES DEL PROCESO



1. OBJETIVO DEL ESTUDIO
2. FICHA TECNICA
3. METODOLOGÍA
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS
5. CONCLUSIONES

01 OBJETIVOS DEL ESTUDIO



Medir el grado de satisfacción de los afiliados con los servicios prestados por la entidad



- Caracterización de la población
- Determinar el grado de satisfacción a nivel general, discriminado por cada uno de los perfiles
- Calificar la calidad de la atención recibida: amabilidad del personal, información recibida, asesoría, agilidad, atención telefónica, tiempo de respuesta.
- Determinar las variables o aspectos que mayor impacto tienen con respecto a la satisfacción del empresario.
- Identificar las variables o aspectos del servicio que presentan mayor grado de insatisfacción por parte de los clientes, y sus razones.

02 FICHA TECNICA

Empresa Contratante	Caja de sueldo de retiro de la Policía Nacional - CASUR
Empresa que realiza	MARKETNNOVA S.A.S.
Naturaleza de la investigación	**Cuantitativa. Datos ponderados por Región**
Técnica de recolección	Entrevistas telefónicas (99%) y entrevistas On Line (1%)
Grupo objetivo	Ex miembros de la policía afiliados a la Caja con edades comprendidas entre los 40 y 85 años y Asociaciones aliadas a CASUR
Cubrimiento	A nivel nacional, en las diferentes regiones y departamentos en donde se encuentran los afiliados a la caja
Fecha de campo	1 de agosto – 30 octubre de 2020
Proveedor de Campo	Área de Operaciones de Marketnnova S.A.S
Método de muestreo	Barrido de listado
Equipos de campo	20 entrevistadores, 4 supervisores
Método de Supervisión de Encuestadores	Directa

03 Metodología Cuantitativa

INDICE DE SATISFACIÓN (IS)

El Índice de Satisfacción (IS) es un promedio de las calificaciones que los encuestados declaran, llevadas a una escala de 1a 10 donde a cada una de las calificaciones originales se les asigna un valor en esta escala.

Totalmente Insatisfecho									Totalmente Satisfecho
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

El IS está expresado en una escala del 1 al 10, donde los puntos extremos de la escala (1 y 10) son valorados con la mínima y máxima satisfacción

03 Metodología Cuantitativa

Parámetros de comparación

Paraelanálisisdelainformaciónseutilizaunsistemade‘semáforo’, elcualpermitedetectar,lasituaciónenqueseencuentracadaunod elosprocesosyatributosenlamedición.Esteanálisisserealizatom andocomobaseelcálculodelIS







< 7,3	7,4 - 8,5	> 8,6
BAJA	MEDIA	ALTA
ACCIÓN INMEDIATA	PLAN DE MEJORAMIENTO	MANTENIMIENTO

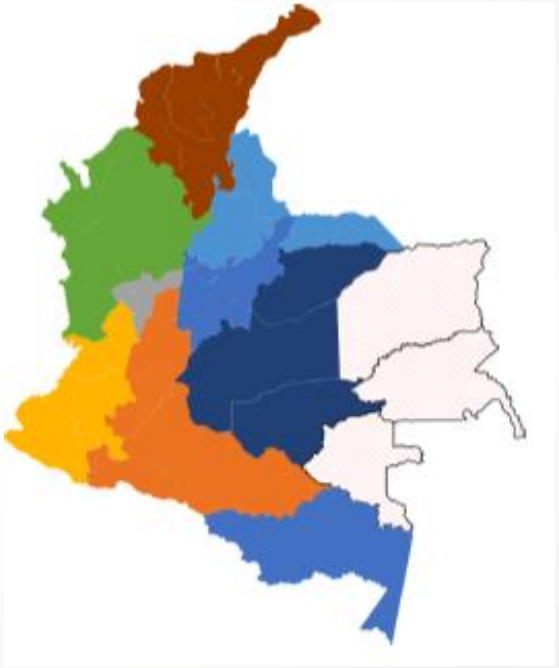
Resultado De Afiliados

04 Análisis de resultados

Universo entregado por CASUR

REGIÓN	CIUDAD
Región 1	Bogotá
	Cundinamarca
	Boyacá
	Amazonas
Región 2	Tolima
	Huila
	Caquetá
	Putumayo
Región 3	Caldas
	Risaralda
	Quindío
Región 4	Valle
	Nariño
	Cauca

REGIÓN	CIUDAD
Región 5	Santander
	Norte de Santander
	Arauca
Región 6	Antioquia
	Córdoba
	Choco
Región 7	Meta
	Casanare
	Guaviare
Región 8	Atlántico
	Bolívar
	Cesar
	Magdalena
	Sucre
	Guajira
	San Andres y Providencia

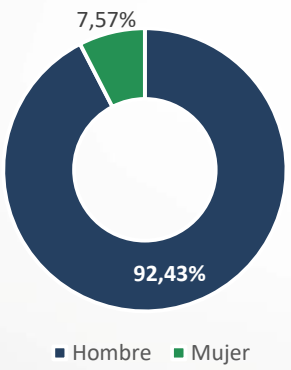


04 Análisis de resultados

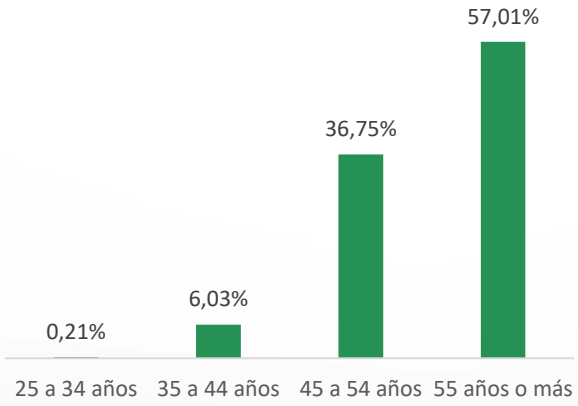
N = 1.875

Caracterización de población encuestad

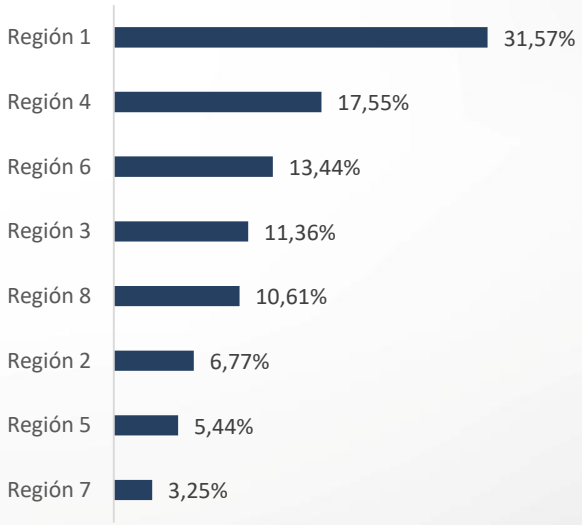
Genero



Edad



Región



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

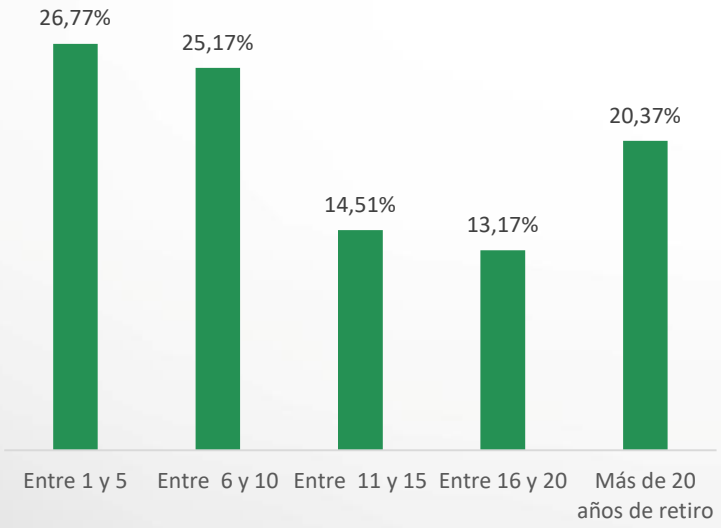
CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

04 Análisis de resultados

N = 1.875

Caracterización de población encuestad

Tiempo que lleva retirado



Rango



RESUMEN EJECUTIVO

04 Análisis de resultados

Resumen Ejecutivo

N = 1.875

IMAGEN, PERCEPCIONES Y ACTITUDES

1. Pagar la mesada a los retirados de la Policía con asignación de retiro/administrar el sistema.

2019	2018	2016
40,07%	29,10%	41,02%

2. Brindar programas de bienestar a sus afiliados y su grupo familiar

2019	2018	2016
16,00%	21,00%	13,10%

Satisfacción General Primera Impresión

7,62

- Region 2 7,89%
- Region 4 6,96%

Percepción General

7,17 2019 | 8,03 2018 | 8,02 2016

- CASUR es una entidad importante para mi (8,21)
- CASUR se preocupa por ofrecerme actividades de bienestar/recreación (5,92)

CONOCIMIENTO, USO Y SATISFACCIÓN DE SERVICIOS

8,09 2019 | 5,89 2018 | 6,18 2016

- La capacitación realizada para el retiro (8,91)
- El servicio de sanidad (atención medica) (6,66)

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

04 Análisis de resultados

SATISFACCIÓN CON LOS PROCESOS

Proceso de pago

9,53 2019

9,59 2018

8,82 2016

Satisfacción con el proceso mensual del pago (9,72)

Agilidad en la entrega de desprendible (9,12)

Proceso de Notificaciones

SI 26,96%

8,42 2019

8,11 2018

7,97 2016

La precisión, falta de errores en la información entregada sobre el monto de su asignación (8,45)

El proceso de notificación en general (8,39)

Resumen Ejecutivo

N = 1.875

Carnetización

SI 50,83%

8,62 2019

8,55 2018

8,19 2016

Claridad sobre la documentación requerida para carnetización (8,79)

Rapidez en la entrega del carnet (8,45)

Proceso de Certificaciones

SI 24,40%

8,8 2019

0 2018

0 2016

Exactitud de la información entregada en los certificados acorde con lo solicitado (8,9)

Adecuado suministro de información general sobre trámites prestacionales CASUR(8,6)

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

04 Análisis de resultados

Resumen Ejecutivo

N = 1.875

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMO (PQR)

SI
9,71%

Presentación - PQR

- Correo electrónico (36,05)
- Por medio de un oficio (29,07)

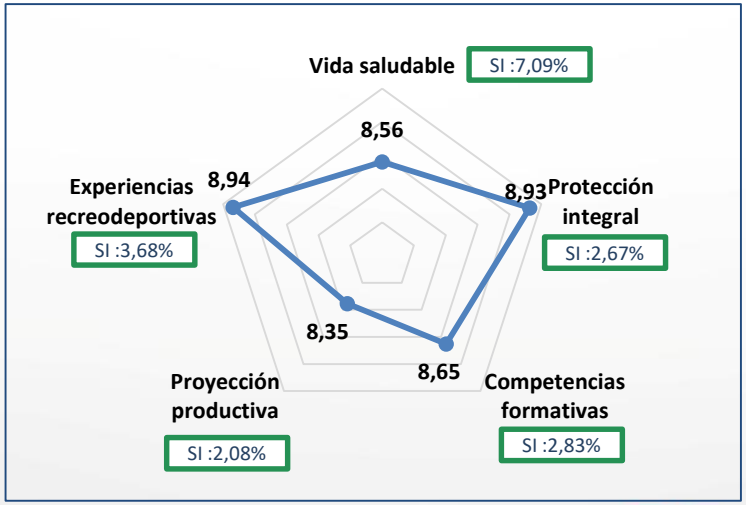
Nivel de Satisfacción

- 4,95 2019
- 6,11 2018
- 6,32 2016

La variedad de formas o medios a través de los cuales puede hacer una petición, reclamo o queja (5,34)

Tiempo de respuesta a su petición (5,34)

Programa de Bienestar PIBI (8,69)



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

04 Análisis de resultados

Resumen Ejecutivo

N = 1.875

CANALES DE ATENCIÓN

CANALES	Lo conoce	Lo ha usado
Atención en oficinas	67,20%	17,46%
Boletín orientador	49,97%	17,18%
Página Web	64,21%	66,36%
Atención telefónica	54,45%	30,17%
Revista Casur	31,68%	9,43%
Redes sociales como Facebook, twitter	22,93%	33,72%

Atención en oficinas

8,04 2019 | 8,21 2018 | 8,21 2016

- Amabilidad de los funcionarios que atienden (8,23)
- Efectividad en la solución del requerimiento (7,89)

Boletín orientador

8,55 2019 | 8,45 2018 | 7,97 2016

- Facilidad para acceder al boletín (8,57)
- Satisfacción en general con el boletín (8,50)

Página Web

8,02 2019 | 8,53 2018 | 7,98 2016

- Facilidad para descargar documentos (8,50)
- Utiliza el Chat - Atención al ciudadano (6,66)

Atención Telefónica

6,11 2019 | 7,41 2018 | 7,40 2016

- La amabilidad que recibe de quien atiende su inquietud (6,79)
- Facilidad para comunicarse telefónicamente con CASUR (5,50)

Revista CASUR

8,27 2019 | 8,47 2018 | 7,92 2016

- Revista de CASUR en general (8,57)
- Costo de la suscripción (7,68)

Redes sociales

7,98 2019

- Veracidad de la inf que circula (8.07)
- Información actualizada sobre diferentes eventos (7.78)

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

Resumen Ejecutivo

N = 1.875

Elementos de medición	2019	2018	2016	Variación 2018	Variación 2016
Promedio Percepción general	7,17	8,03	8,02	-0,86	-0,85
Promedio Satisfacción general	8,09	5,89	6,18	2,21	1,91
Promedio proceso de carnetización	8,62	8,55	8,19	0,07	0,43
Promedio proceso de notificación	8,42	8,11	7,97	0,31	0,45
Promedio proceso de pago	9,53	9,59	8,82	-0,06	0,71
Promedio proceso atención a PQR	4,95	6,11	6,32	-1,16	-1,36
Promedio satisfacción atención en oficinas	8,04	8,21	8,21	-0,17	-0,17
Promedio satisfacción boletín orientador	8,55	8,45	7,97	0,10	0,58
Promedio satisfacción página web	8,02	8,53	7,98	-0,51	0,04
Promedio satisfacción atención telefónica	6,11	7,41	7,40	-1,30	-1,29
Promedio satisfacción revista CASUR	8,27	8,47	7,92	-0,19	0,35
Índice de satisfacción	7,80	7,87	7,83	-0,07	-0,03

Resumen Ejcutivo grupo asociaciones

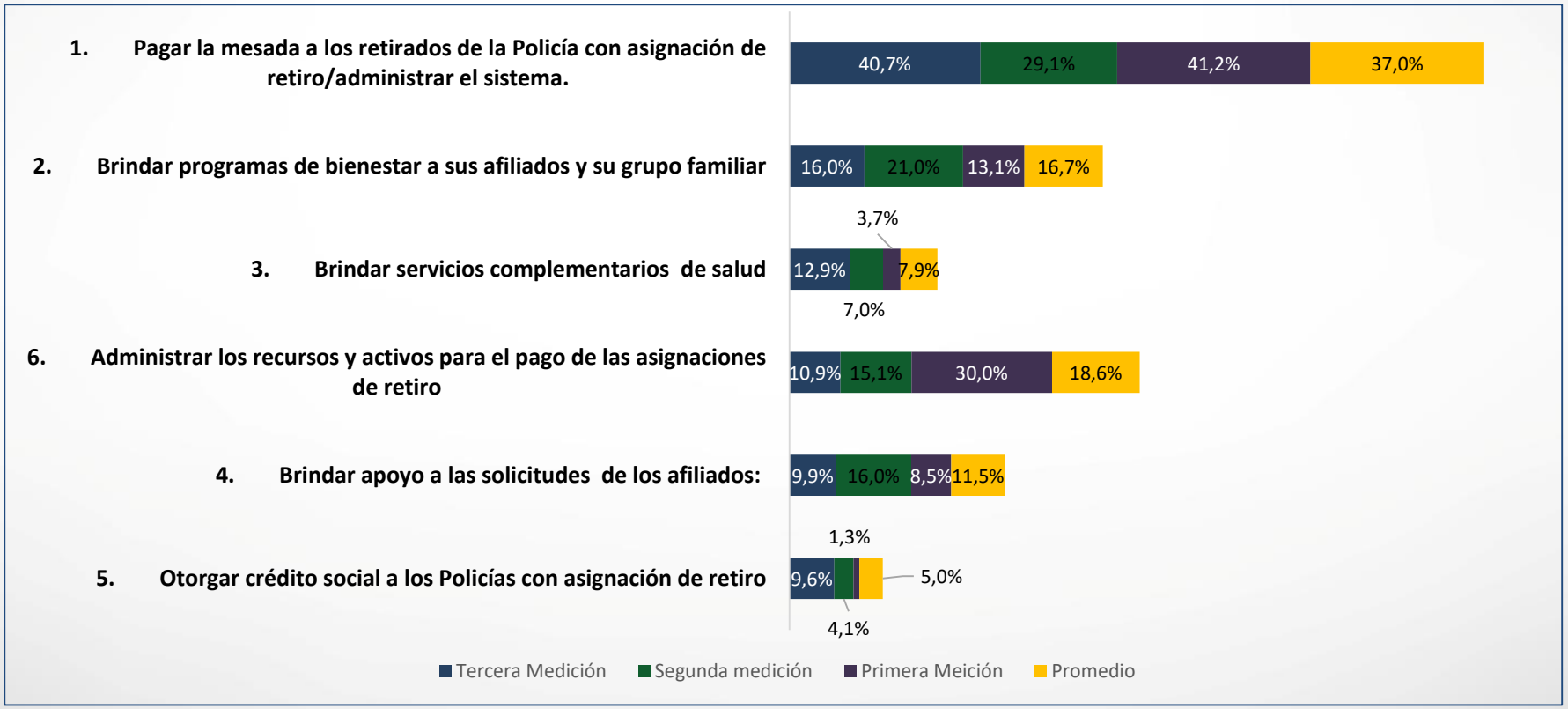
RESULTADO ENCUESTAS

04 Análisis de resultados

N = 1.875

Imagen, percepción y actitudes

¿Cuál es la razón de ser de CASUR? ¿Algo más?



Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

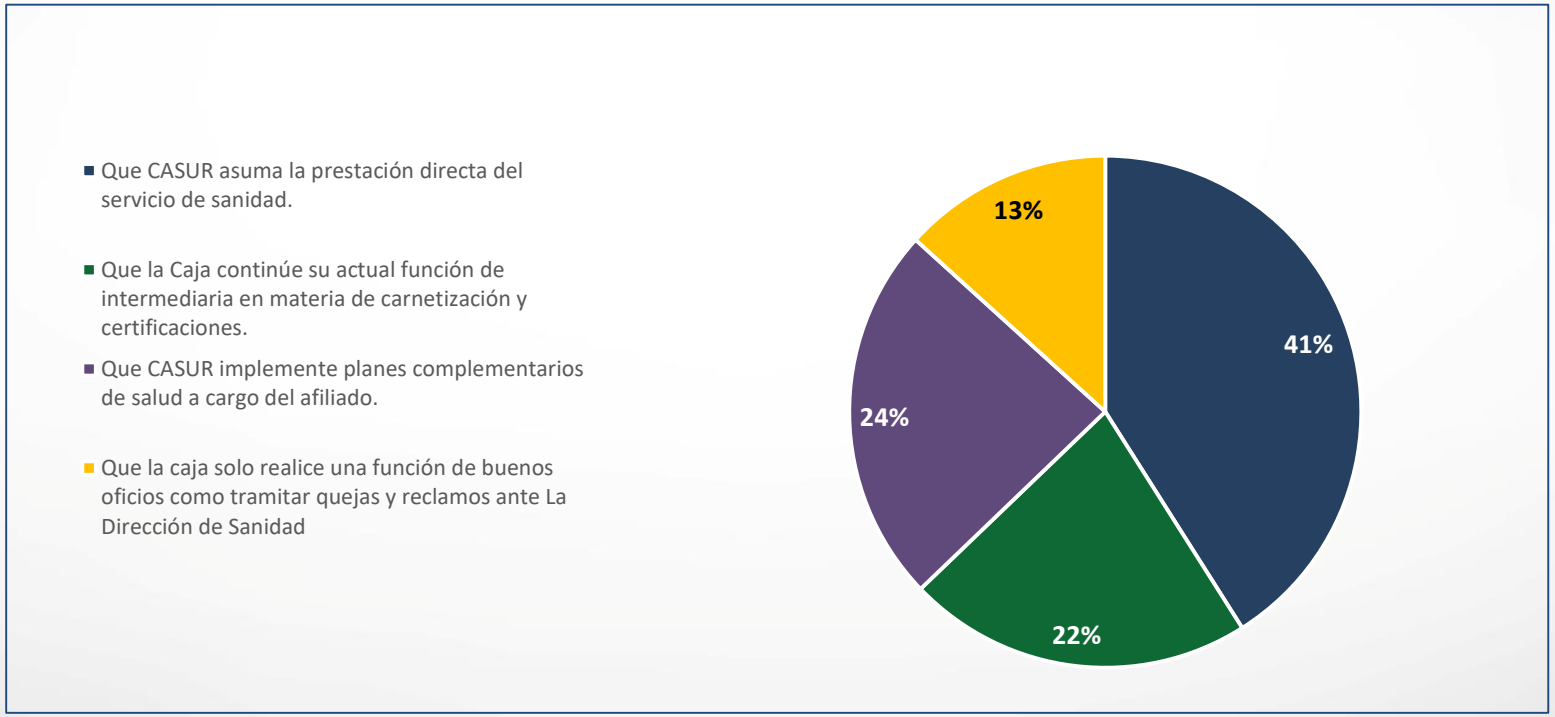
CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

04 Análisis de resultados

N = 1.875

Imagen, percepción y actitudes

Expectativas frente a la función de CASUR entre quienes mencionaron salud como razón de ser de CASUR

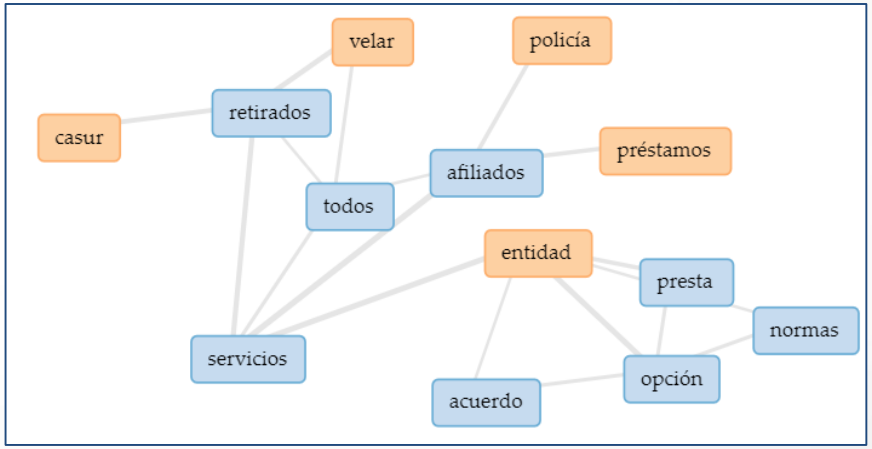


04 Análisis de resultados

Imagen, percepción y actitudes

¿Cuál es la razón de ser de CASUR? ¿Algo más?

Agilizar los trámites y facilitarlo	La policía lo afilio y no tiene donde más cobrar
Apenas se jubila lo mandan a casur es la estipulada por el gobierno	Lo mantienen informado
Brinda oportunidades a los retirados.	Ninguno, porque no le ha servido
Brindar información de todo lo que sucede dentro de la institución	No recibe ningún beneficio
Caja que representa a los retirados, donde se tramitan documentos.	No tiene otra opción para buscar otra entidad no le brindan más opciones
Convenios laborales y crediticios	No tienen otra opción de otra entidad no tienen más opción de retiro
Crédito	Nos presta servicios de acuerdo a las normas, los servicios son excelentes.
Cuando lo se retiró de la policía es la entidad que lo acoge como caja de compensación no tienen mas	Organización y respaldo al retirado
Cuidar por los intereses de sus afiliados	Paso de activo de a retirado y cambio de nomina
Debería ser una oficina que preste bien los servicios.	Por los préstamos que le otorgan
Demorados para los préstamos, piensa que esa es la razón de ser	Respaldar al pensionado
Derecho adquirido por ser de la policía y reclaman los derede los pensionados	Satisfacción del cliente
Descuentos en universidades	Servicios en general para los afiliados y prestamos
El bienestar de los afiliados	Servirle a sus afiliados pero no lo está cumpliendo.
El esposo siempre estaba afiliado	Tienen programas de esparcimiento
Entidad prestadora de servicios para los retirados de la policía.	Todos los servicios
Entidad que presta servicio a los retirados.	Trámites y servicios
Es el que orienta al personal retirado.	Varias de las anteriores se cumplen en casur
Es la única entendida encargada después del retiro no conoce otra	Velar por el bienestar de los retirados
Ha tenido buenos referencias de casur	Velar por los retirados.
La afiliación no es por decisión propia es la única entidad que le brindan como opción tiene problemas con un préstamos y no atienden de forma personal solo es línea virtual y no dan respuestas oportunas	Velar por mi tranquilidad



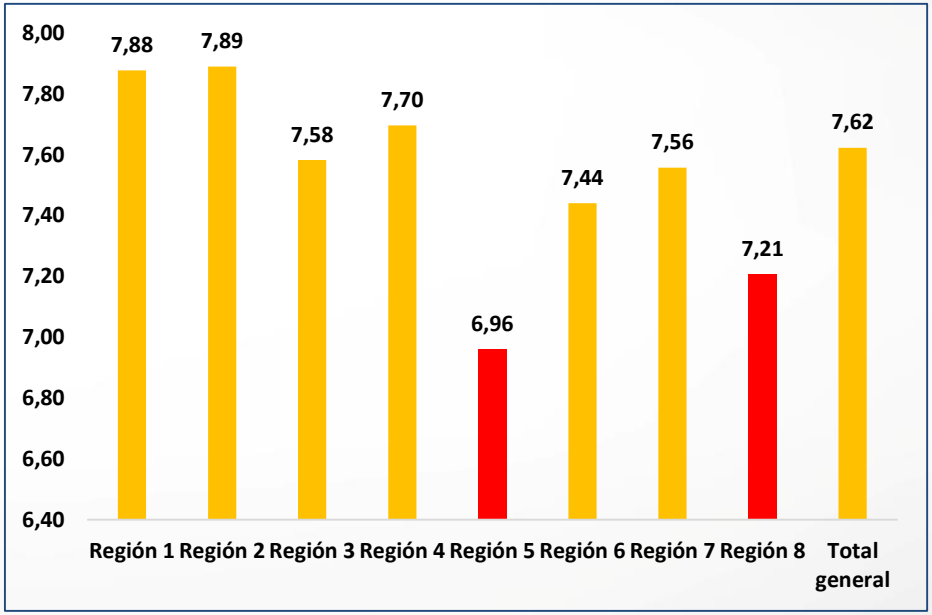
04 Análisis de resultados

N = 1.875

Satisfacción General

Qué tan satisfecho se encuentra usted con el servicio que le ha brindado CASUR, durante el último año

Región	Promedio Total	Muestra
Región 1	7,88	592
Región 2	7,89	127
Región 3	7,58	213
Región 4	7,70	329
Región 5	6,96	102
Región 6	7,44	252
Región 7	7,56	61
Región 8	7,21	199
Total general	**7,62**	**1.875**



< 7,3	7,4 - 8,5	> 8,6
BAJA	MEDIA	ALTA
ACCIÓN INMEDIATA	PLAN DE MEJORAMIENTO	MANTENIMIENTO

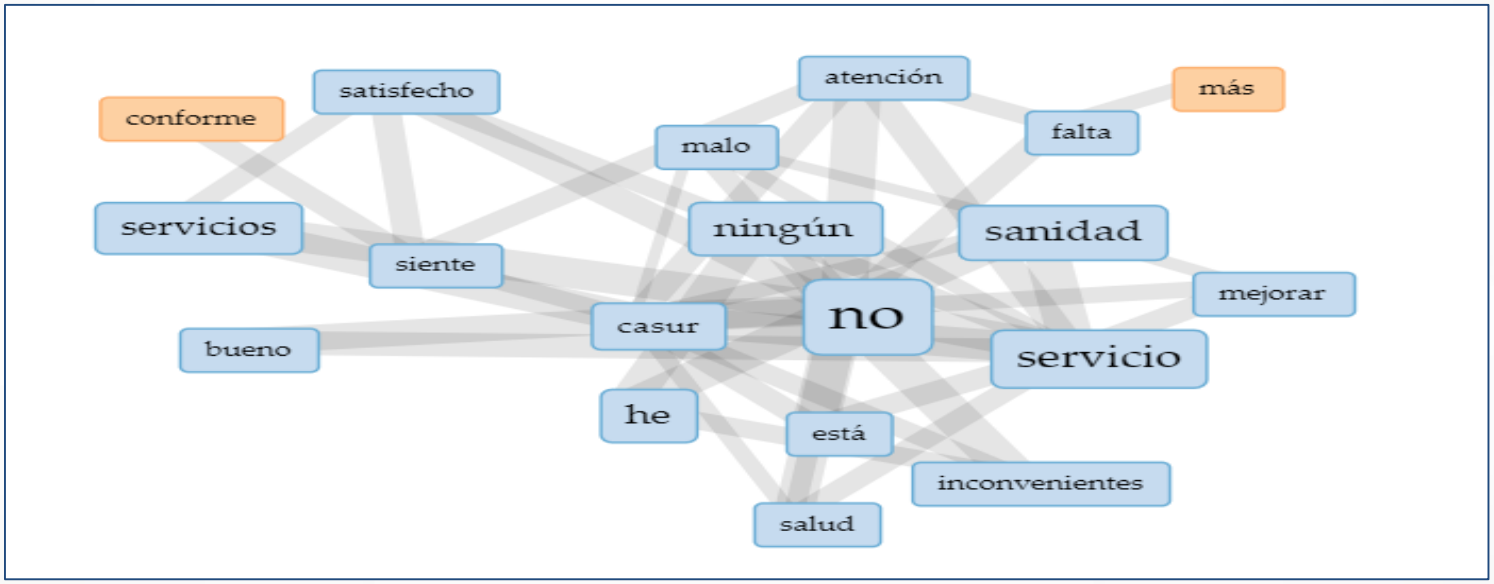
Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

04 Análisis de resultados

Satisfacción General

¿Por qué razón da esta calificación?



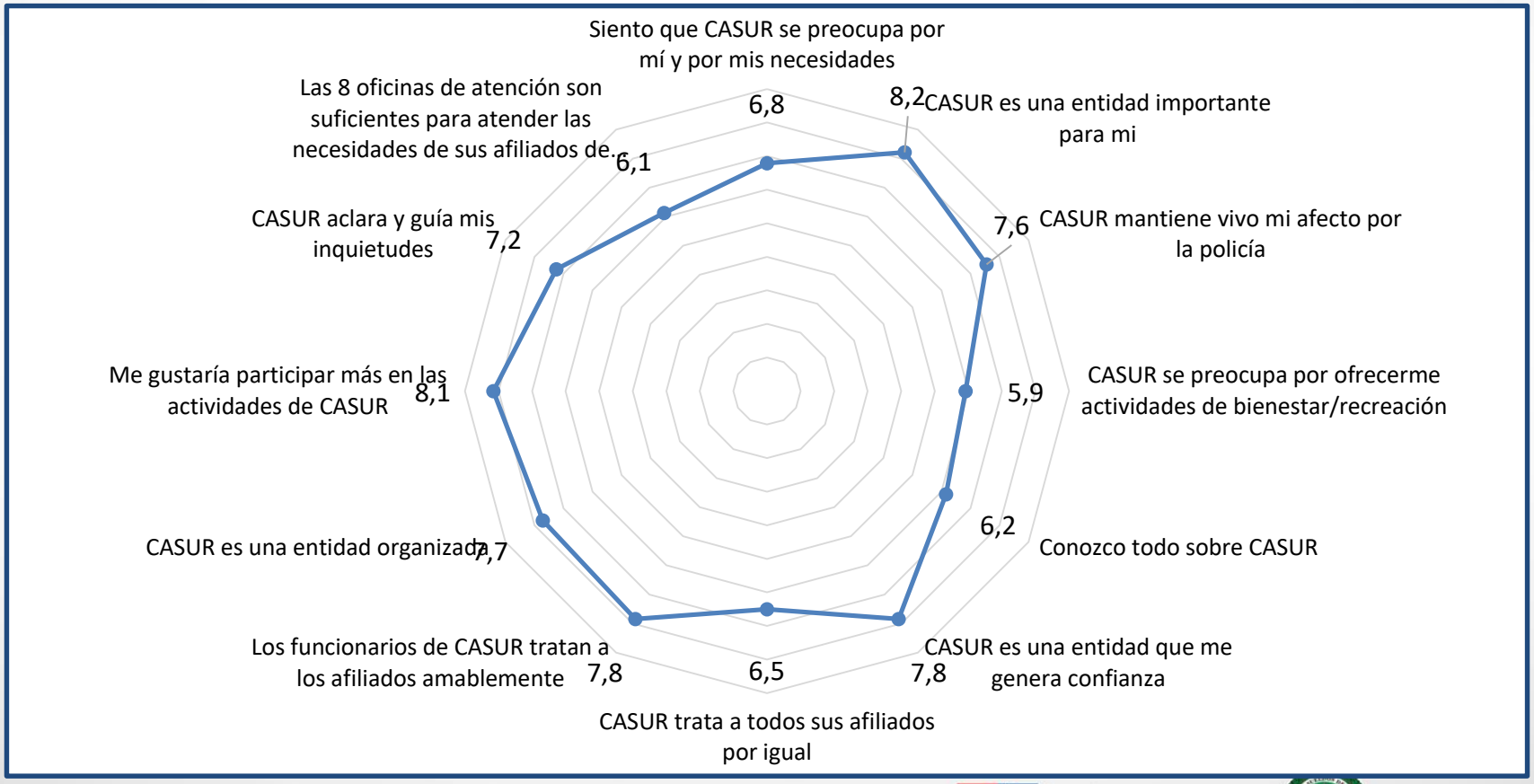
La mayoría de los afiliados centran sus quejas en los procesos o servicios de salud y prestamos, generando inconformidad en la entrega de medicamentos o atención a enfermedades con respecto a la salud y en la área de prestamos informan que es difícil la comunicación y la solicitud para un préstamo, mencionan repetitivamente la palabra vivabank

04 Análisis de resultados

N = 1.875

Percepción general

¿qué tan de acuerdo se encuentra usted con las siguientes afirmaciones?



04 Análisis de resultados

N = 1.875

Percepción general

¿qué tan de acuerdo se encuentra usted con las siguientes afirmaciones?
Resultados por Región.

Región	Siento que CASUR se preocupa por mí y por mis necesidades	CASUR es una entidad importante para mi	CASUR mantiene vivo mi afecto por la policía	CASUR se preocupa por ofrecerme actividades de bienestar/recreación	Conozco todo sobre CASUR	CASUR es una entidad que me genera confianza	CASUR trata a todos sus afiliados por igual	Los funcionarios de CASUR tratan a los afiliados amablemente	CASUR es una entidad organizada	Me gustaría participar más en las actividades de CASUR	CASUR aclara y guía mis inquietudes	Las 8 oficinas de atención son suficientes para atender las necesidades de sus afiliados de CASUR a nivel nacional
Región 1	7,4	8,5	8	6,7	6,6	8,2	7,1	8,2	8	8,2	7,6	6,8
Región 2	7,1	8,4	7,9	6,3	6,7	8,1	6,8	8	8	7,7	7,7	6,8
Región 3	6,5	8,1	7,2	5,3	5,8	7,6	6,1	7,7	7,5	8,6	7,1	5,6
Región 4	6,8	8,3	7,7	5,7	6,3	8	6,4	7,9	7,8	8,2	7,4	5,7
Región 5	5,9	7,2	6,4	5,3	5,4	6,9	6	7	6,9	7,8	6,3	5,3
Región 6	6,5	8	7,3	5,7	5,7	7,5	6	7,6	7,4	8	7	5,8
Región 7	6,6	8	7,6	6	6,7	8	6,4	7,8	7,7	7,7	7,2	6,7
Región 8	6,1	8	7,3	5	5,6	7,4	5,9	7,5	7,5	8,4	6,8	5,5
Total general	6,8	8,2	7,6	5,9	6,2	7,8	6,5	7,8	7,7	8,1	7,2	6,1

< 7,3	7,4 - 8,5	> 8,6
BAJA	MEDIA	ALTA
ACCIÓN INMEDIATA	PLAN DE MEJORAMIENTO	MANTENIMIENTO

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

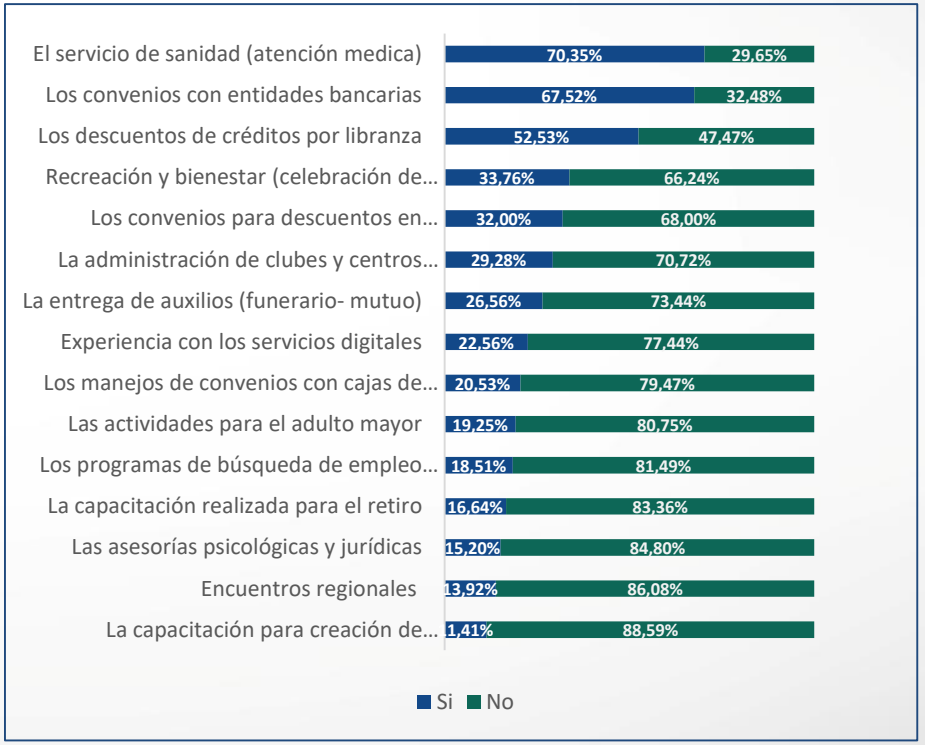
04 Análisis de resultados

N = 1.875

Conocimiento, Uso y Satisfacción de servicios

Lo conoce	Si	No
El servicio de sanidad (atención medica)	70,35%	29,65%
Los convenios con entidades bancarias	67,52%	32,48%
Los descuentos de créditos por libranza	52,53%	47,47%
Recreación y bienestar (celebración de fechas especiales…)	33,76%	66,24%
Los convenios para descuentos en universidades	32,00%	68,00%
La administración de clubes y centros recreacionales	29,28%	70,72%
La entrega de auxilios (funerario- mutuo)	26,56%	73,44%
Experiencia con los servicios digitales	22,56%	77,44%
Los manejos de convenios con cajas de compensación	20,53%	79,47%
Las actividades para el adulto mayor	19,25%	80,75%
Los programas de búsqueda de empleo para sus afiliados	18,51%	81,49%
La capacitación realizada para el retiro	16,64%	83,36%
Las asesorías psicológicas y jurídicas	15,20%	84,80%
Encuentros regionales	13,92%	86,08%
La capacitación para creación de microempresas	11,41%	88,59%

Satisfacción



04 Análisis de resultados

N = 1.875

Conocimiento, Uso y Satisfacción de servicios

Lo ha usado	Si	No	Muestra
El servicio de sanidad (atención medica)	92,19%	7,81%	1.319
Los convenios con entidades bancarias	76,38%	23,62%	1.266
Los descuentos de créditos por libranza	73,91%	26,09%	985
Experiencia con los servicios digitales	73,05%	26,95%	423
La capacitación realizada para el retiro	51,92%	48,08%	312
La administración de clubes y centros recreacionales	42,81%	57,19%	549
Los manejos de convenios con cajas de compensación	36,62%	63,38%	385
Los convenios para descuentos en universidades	35,67%	64,33%	600
Recreación y bienestar (celebración de fechas especiales…)	33,18%	66,82%	633
Encuentros regionales	23,37%	76,63%	261
Las asesorías psicológicas y jurídicas	18,95%	81,05%	285
Las actividades para el adulto mayor	18,84%	81,16%	361
La entrega de auxilios (funerario- mutuo)	17,87%	82,13%	498
Los programas de búsqueda de empleo para sus afiliados	17,29%	82,71%	347
La capacitación para creación de microempresas	16,82%	83,18%	312

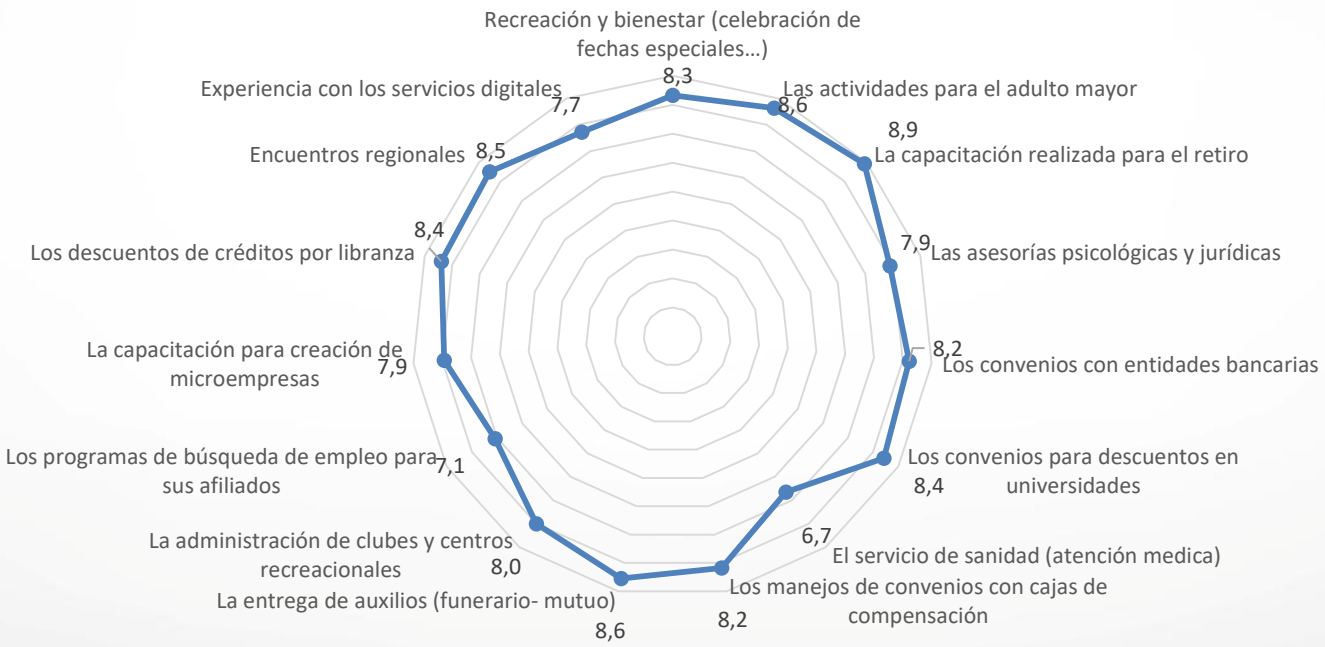
Satisfacción



04 Análisis de resultados

N = 1.875

Conocimiento, Uso y Satisfacción de servicios



04 Análisis de resultados

N = 1.875

Conocimiento, Uso y Satisfacción de servicios

Resultados por Región.

Región	Recreación y bienestar (celebración de fechas especiales…)	Las actividades para el adulto mayor	La capacitación realizada para el retiro	Las asesorías psicológicas y jurídicas	Los convenios con entidades bancarias	Los convenios para descuentos en universidades	El servicio de sanidad (atención medica)	Los manejos de convenios con cajas de compensación	La entrega de auxilios (funerario-mutuo)	La administración de clubes y centros recreacionales	Los programas de búsqueda de empleo para sus afiliados	La capacitación para creación de microempresas	Los descuentos de créditos por libranza	Encuentros regionales	Experiencia con los servicios digitales
Región 1	8,1	8,2	8,9	7,3	8,5	8,5	7,2	8,4	8,5	8,1	6,5	7,6	8,4	7,9	7,9
Región 2	7,0	8,0	8,7	6,3	8,0	8,3	7,7	8,3	8,7	7,7	4,8	0,0	8,4	8,8	7,9
Región 3	7,7	10,0	8,2	8,3	8,4	8,5	6,1	7,8	8,9	8,1	6,5	9,0	8,7	9,3	7,4
Región 4	9,0	9,2	9,2	9,4	8,5	8,8	6,3	8,6	8,6	8,3	8,5	8,5	8,8	9,5	7,2
Región 5	8,7	5,0	8,9	0,0	7,4	8,8	6,2	7,0	10,0	6,9	0,0	5,0	8,1	8,5	7,5
Región 6	8,6	8,6	8,9	8,5	7,9	8,8	6,4	8,1	8,8	8,3	7,8	7,5	7,9	8,4	7,8
Región 7	9,0	8,0	8,4	8,5	8,5	8,2	6,9	7,4	5,3	7,4	9,3	9,3	8,6	8,4	8,3
Región 8	8,3	9,8	9,4	1,0	7,6	7,3	6,4	7,9	8,9	7,2	8,5	7,6	8,2	0,0	8,2
Total general	8,3	8,6	8,9	7,9	8,2	8,4	6,7	8,2	8,6	8,0	7,1	7,9	8,4	8,5	7,7

< 7,3	7,4 - 8,5	> 8,6
BAJA	MEDIA	ALTA
ACCIÓN INMEDIATA	PLAN DE MEJORAMIENTO	MANTENIMIENTO

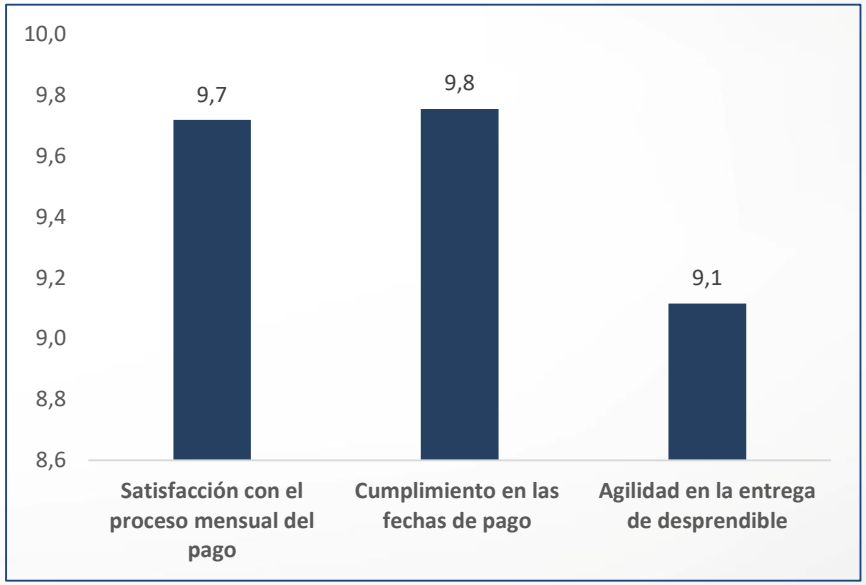
04 Análisis de resultados

N = 1.875

Satisfacción con los procesos

¿cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a….?

Región	Satisfacción con el proceso mensual del pago	Cumplimiento en las fechas de pago	Agilidad en la entrega de desprendible
Región 1	9,7	9,8	9,3
Región 2	9,7	9,7	9,2
Región 3	9,8	9,8	9,3
Región 4	9,8	9,8	9,2
Región 5	9,6	9,6	8,1
Región 6	9,7	9,8	9,0
Región 7	9,7	9,8	8,9
Región 8	9,6	9,7	8,9
Total general	**9,7**	**9,8**	**9,1**



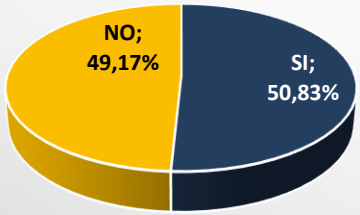
04 Análisis de resultados

N = 1.875

Satisfacción con los procesos

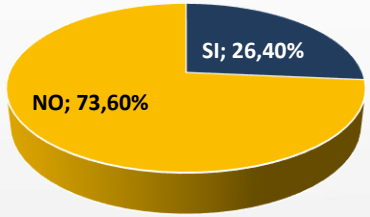
Recordación proceso de carnetización

Región	SI	NO
Región 1	266	326
Región 2	55,0	72,0
Región 3	108,0	105,0
Región 4	184,0	145,0
Región 5	42,0	60,0
Región 6	160,0	92,0
Región 7	23,0	38,0
Región 8	115,0	84,0
Total general	50,83%	49,17%



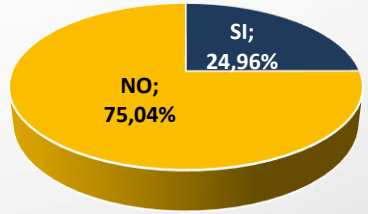
Recordación proceso de Certificaciones

Región	SI	NO
Región 1	167,0	425,0
Región 2	32,0	95,0
Región 3	60,0	153,0
Región 4	80,0	249,0
Región 5	30,0	72,0
Región 6	78,0	174,0
Región 7	11,0	50,0
Región 8	37,0	162,0
Total general	26,40%	73,60%



Recordación proceso de Notificación

Región	SI	NO
Región 1	117	475
Región 2	24	103
Región 3	55	158
Región 4	97	232
Región 5	21	81
Región 6	84	168
Región 7	11	50
Región 8	59	140
Total general	24,96%	75,04%

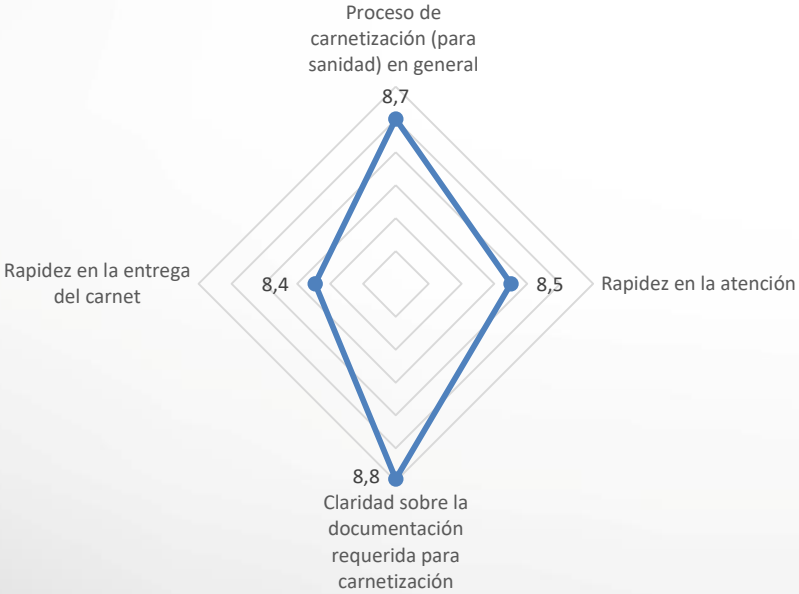


04 Análisis de resultados

N = 953

Satisfacción con los procesos

Recordación proceso de carnetización

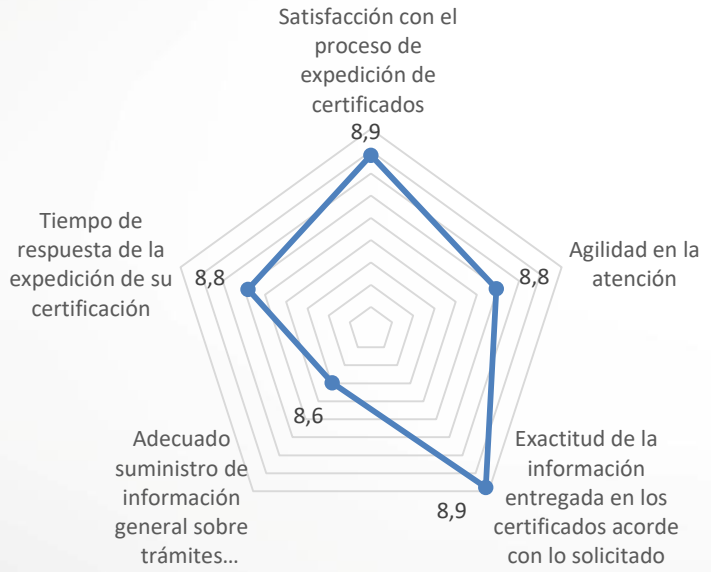


Región	Proceso de carnetización (para sanidad) en general	Rapidez en la atención	Claridad sobre la documentación requerida para carnetización	Rapidez en la entrega del carnet
Región 1	8,7	8,6	8,7	8,3
Región 2	8,6	8,3	8,9	8,5
Región 3	8,9	8,7	9,0	8,7
Región 4	9,0	8,9	9,0	8,9
Región 5	8,9	8,6	8,8	8,3
Región 6	8,7	8,5	8,8	8,5
Región 7	8,7	8,3	8,6	8,1
Región 8	8,1	8,0	8,3	7,8
Total general	8,7	8,5	8,8	8,4

04 Análisis de resultados

N = 495

Satisfacción con los procesos



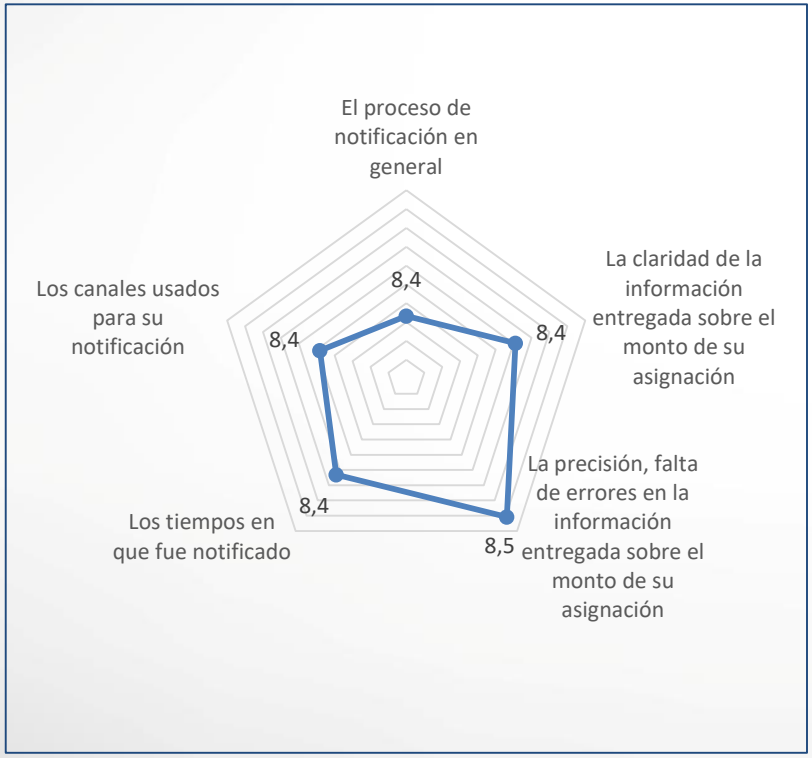
Recordación proceso de Certificaciones

Región	Satisfacción con el proceso de expedición de certificados	Agilidad en la atención	Exactitud de la información entregada en los certificados acorde con lo solicitado	Adecuado suministro de información general sobre trámites prestacionales u otros requerimientos presentados ante CASUR	Tiempo de respuesta de la expedición de su certificación
Región 1	8,9	8,8	9,0	8,7	8,8
Región 2	8,4	8,2	8,4	7,7	7,9
Región 3	8,9	8,9	9,0	8,7	8,9
Región 4	9,0	8,9	9,1	8,9	8,9
Región 5	9,0	8,9	8,9	8,5	8,8
Región 6	8,9	8,8	8,9	8,7	8,9
Región 7	9,2	9,4	9,3	9,4	9,4
Región 8	8,8	8,7	8,7	8,4	8,5
Total general	8,9	8,8	8,9	8,6	8,8

04 Análisis de resultados

N = 468

Satisfacción con los procesos



Recordación proceso de Notificación

Región	El proceso de notificación en general	La claridad de la información entregada sobre el monto de su asignación	La precisión, falta de errores en la información entregada sobre el monto de su asignación	Los tiempos en que fue notificado	Los canales usados para su notificación
Región 1	8,6	8,7	8,8	8,6	8,6
Región 2	8,7	8,9	9,0	8,7	8,6
Región 3	8,4	8,5	8,5	8,6	8,5
Región 4	8,4	8,2	8,3	8,3	8,4
Región 5	8,1	8,1	8,1	8,0	8,4
Región 6	8,4	8,5	8,5	8,4	8,4
Región 7	7,9	7,3	7,3	7,9	8,1
Región 8	8,0	8,2	8,2	8,2	8,1
Total general	**8,4**	**8,4**	**8,5**	**8,4**	**8,4**

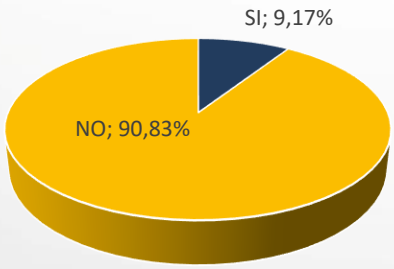
04 Análisis de resultados

Peticiones, Quejas Y Reclamos

N = 1.875

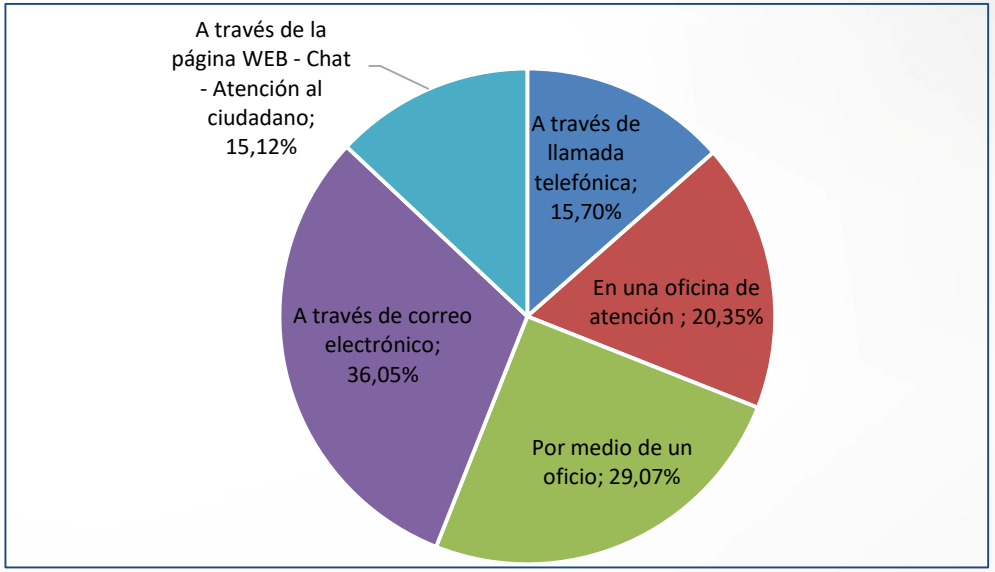
¿Ha presentado en el último año algún proceso de peticiones, quejas y reclamos?

Región	SI	NO
Región 1	54,0	538,0
Región 2	13,0	114,0
Región 3	18,0	195,0
Región 4	24,0	305,0
Región 5	13,0	89,0
Región 6	24,0	228,0
Región 7	5,0	56,0
Región 8	21,0	178,0
Total general	**9,17%**	**90,83%**



N si =172

¿A través de qué medio(s) presentó su - PQR



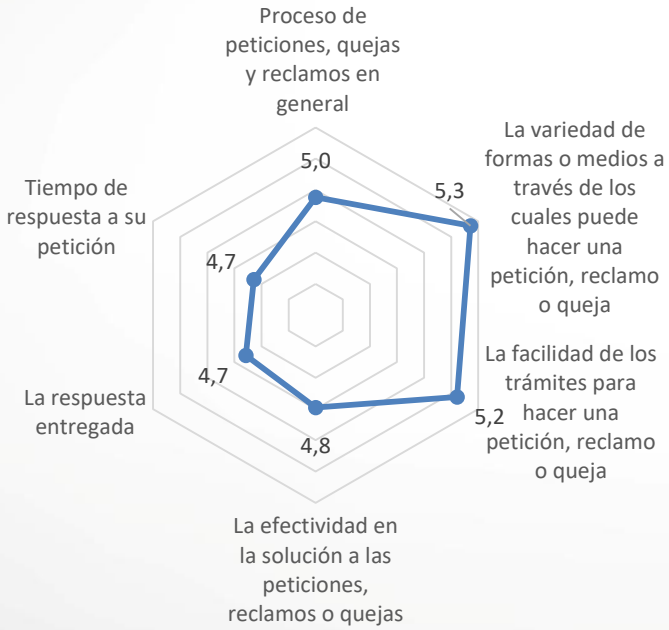
Otro. ¿Cuál?

Abogado	5,0
Personalmente en Bogotá y a través de Servientrega.	1,0
Redes Sociales	2,0
Whasapp	2,0

04 Análisis de resultados

N = 1.875

Peticiones, Quejas Y Reclamos



Región	Proceso de peticiones, quejas y reclamos en general	La variedad de formas o medios a través de los cuales puede hacer una petición, reclamo o queja	La facilidad de los trámites para hacer una petición, reclamo o queja	La efectividad en la solución a las peticiones, reclamos o quejas	La respuesta entregada	Tiempo de respuesta a su petición
Región 1	4,8	5,3	4,9	4,6	4,6	4,0
Región 2	5,5	5,2	5,6	5,0	4,8	4,8
Región 3	4,2	5,5	4,5	4,4	4,0	3,9
Región 4	5,2	5,3	5,6	4,8	4,8	4,8
Región 5	3,9	4,2	4,5	4,0	4,0	3,9
Región 6	4,9	5,4	5,9	5,0	5,0	5,3
Región 7	5,2	5,0	5,0	5,2	4,8	5,2
Región 8	6,1	6,3	6,0	5,6	5,6	6,1
Total general	5,0	5,3	5,2	4,8	4,7	4,7

04 Análisis de resultados

N = 1.875

Programa de Bienestar PIBI

¿Ha participado en los siguientes componentes?

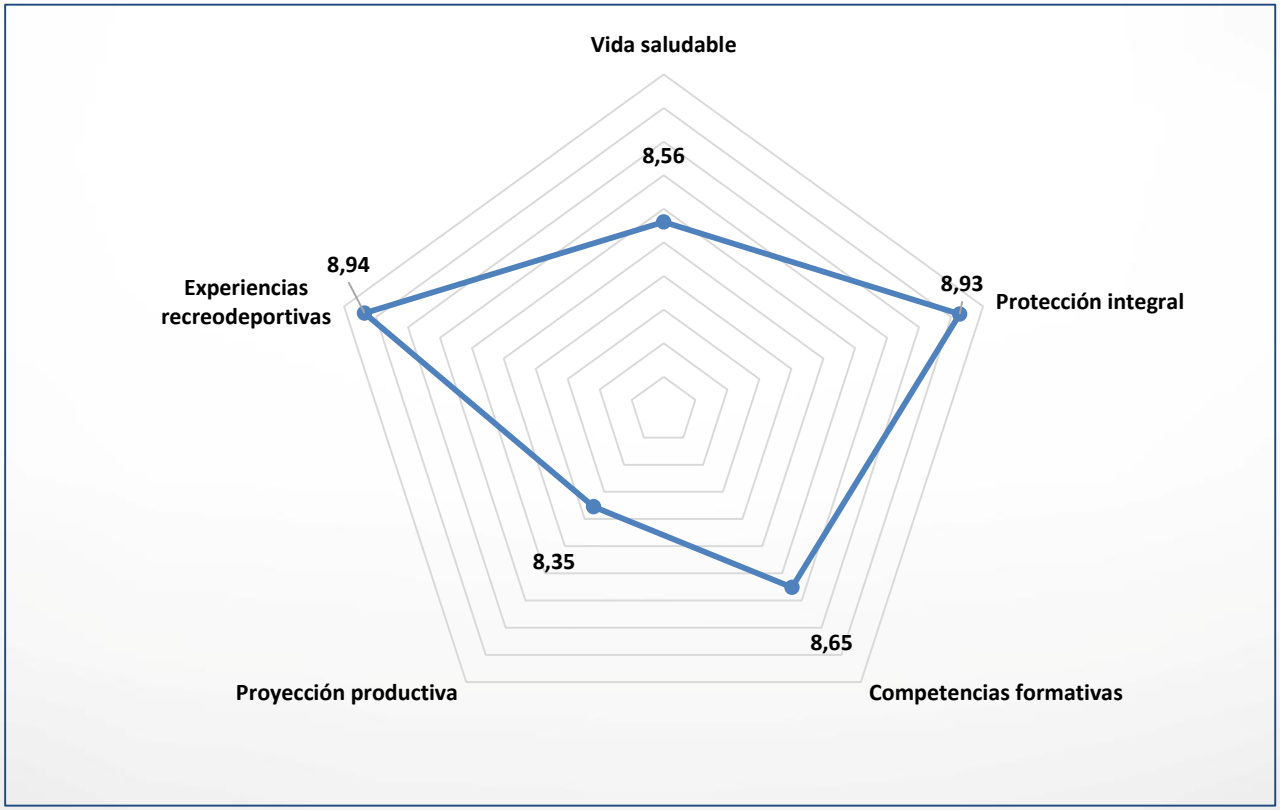
Región	Vida saludable: Actividades para mejorar la salud, prevenir enfermedades y vivir saludablemente: charlas, brigadas y talleres		Protección integral: Orientación, apoyo jurídico y psicológico en momentos de crisis personal y familiar: manejo de duelo, terapia familiar y de crecimiento personal		Competencias formativas: Capacitaciones para desarrollar las destrezas, habilidades y mejorar el conocimiento en general de los afiliados (talleres, cursos, convenios con diferentes entidades)		Proyección productiva: Alianzas para tener la posibilidad de encontrar empleo o crear empresa		Experiencias recreodeportivas: Actividades recreativas, culturales, ecológicas y de turismo para la integración de los afiliados	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Región 1	53	539	19	573	18	574	11,0	581,0	25,0	567,0
Región 2	5	122	2	125		127	1,0	126,0	3,0	124,0
Región 3	9	204	2	211	2	211	1,0	212,0	4,0	209,0
Región 4	28	301	11	318	13	316	14,0	315,0	17,0	312,0
Región 5	2	100		102	2	100		102,0	2,0	100,0
Región 6	20	232	8	244	10	242	4,0	248,0	10,0	242,0
Región 7	1	60	2	59	1	60	1,0	60,0	2,0	59,0
Región 8	15	184	6	193	7	192	7,0	192,0	6,0	193,0
Total general	**133**	**1742**	**50**	**1825**	**53**	**1822**	**39,0**	**1836,0**	**69,0**	**1806,0**
Total %	**7,09%**	**92,91%**	**2,67%**	**97,33%**	**2,83%**	**97,17%**	**2,08%**	**97,92%**	**3,68%**	**96,32%**

04 Análisis de resultados

N = 1.875

Programa de Bienestar PIBI

Por favor califique de 1 a 10,



04 Análisis de resultados

N = 1.875

Programa de Bienestar PIBI

Por favor califique de 1 a 10,

Región	Vida saludable: Actividades para mejorar la salud, prevenir enfermedades y vivir saludablemente: charlas, brigadas y talleres	Protección integral: Orientación, apoyo jurídico y psicológico en momentos de crisis personal y familiar: manejo de duelo, terapia familiar y de crecimiento personal	Competencias formativas: Capacitaciones para desarrollar las destrezas, habilidades y mejorar el conocimiento en general de los afiliados (talleres, cursos, convenios con diferentes entidades)	Proyección productiva: Alianzas para tener la posibilidad de encontrar empleo o crear empresa	Experiencias recreodeportivas: Actividades recreativas, culturales, ecológicas y de turismo para la integración de los afiliados
Región 1	9	9	8	8	8,9
Región 2	7	8	0	10	8,3
Región 3	8	6	10	10	10,0
Región 4	9	9	9	8	9,4
Región 5	10	0	9	0	8,5
Región 6	9	9	9	7	8,5
Región 7	9	10	10	10	10,0
Región 8	9	9	10	9	8,3
Total general	**8,56**	**8,93**	**8,65**	**8,35**	**8,94**

04 Análisis de resultados

N = 1.875

Satisfacción con canales de atención

Del siguiente listado de canales de comunicación con CASUR por favor indíqueme cuáles conoce.

Región	Atención en oficinas		Boletín orientador		Página Web		Atención telefónica		Revista CASUR		Redes sociales como Facebook, twitter	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Región 1	448	144	271	321	358	234	297	295	144	448	102,0	490,0
Región 2	81	46	65	62	79	48	71	56	40	87	30,0	97,0
Región 3	140	73	122	91	130	83	124	89	59	154	44,0	169,0
Región 4	219	110	181	148	220	109	198	131	138	191	95,0	234,0
Región 5	65	37	51	51	62	40	48	54	27	75	19,0	83,0
Región 6	171	81	126	126	173	79	138	114	100	152	69,0	183,0
Región 7	38	23	27	34	40	21	36	25	20	41	16,0	45,0
Región 8	98	101	94	105	142	57	109	90	66	133	55,0	144,0
Total general	1260	615	937	938	1204	671	1021	854	594	1281	430,0	1445,0
Total %	67,20%	32,80%	49,97%	50,03%	64,21%	35,79%	54,45%	45,55%	31,68%	68,32%	22,93%	77,07%

04 Análisis de resultados

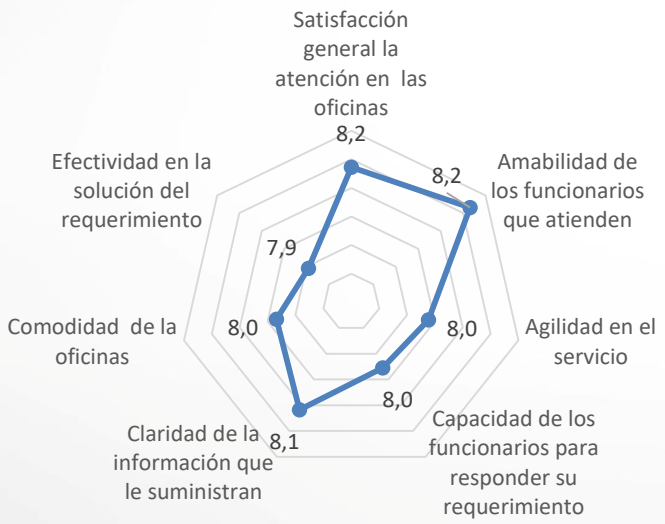
Satisfacción con canales de atención

Del siguiente listado de canales de comunicación con CASUR por favor indíqueme cuáles conoce.

Región	Atención en oficinas		Boletín orientador		Página Web		Atención telefónica		Revista Casur		Redes sociales como Facebook, twitter	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Región 1	89	359	46	225	257	101	94	203	10	134	36	66
Región 2	10	71	6	59	54	25	21	50	7	33	7	23
Región 3	26	114	26	96	82	48	40	84	6	53	14	30
Región 4	35	184	25	156	132	88	52	146	8	130	27	68
Región 5	7	58	10	41	36	26	11	37	1	26	6	13
Región 6	33	138	25	101	122	51	44	94	14	86	29	40
Región 7	3	35	5	22	26	14	12	24	2	18	8	8
Región 8	17	81	18	76	90	52	34	75	8	58	18	37
Total general	220	1040	161	776	799	405	308	713	56	538	145	285
Total %	17,46%	82,54%	17,18%	82,82%	66,36%	33,64%	30,17%	69,83%	9,43%	90,57%	33,72%	66,28%

04 Análisis de resultados

Satisfacción con canales de atención

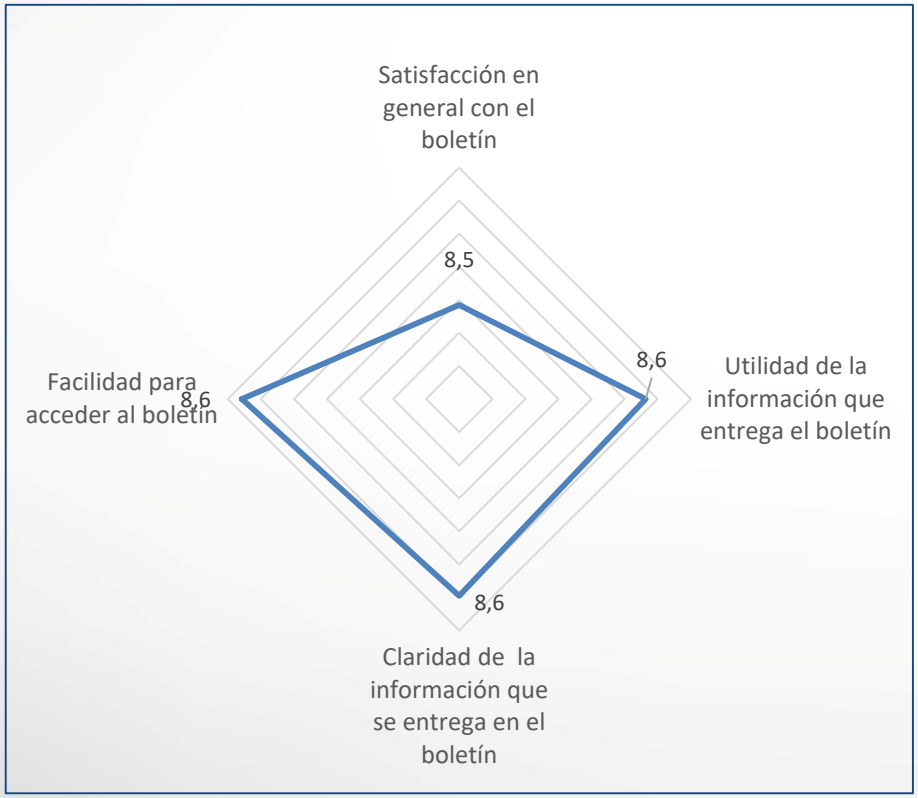


ATENCIÓN EN OFICINAS

Región	Satisfacción general la atención en las oficinas	Amabilidad de los funcionarios que atienden	Agilidad en el servicio	Capacidad de los funcionarios para responder su requerimiento	Claridad de la información que le suministran	Comodidad de la oficinas	Efectividad en la solución del requerimiento
Región 1	8,0	8,0	7,7	7,7	7,8	8,0	7,6
Región 2	7,8	7,5	7,2	7,6	7,8	7,7	7,6
Región 3	8,1	8,3	8,3	7,9	8,2	7,3	7,8
Región 4	8,4	8,7	8,6	8,5	8,5	8,5	8,2
Región 5	9,1	8,9	8,9	9,1	9,0	9,0	9,3
Región 6	8,8	8,8	8,4	8,5	8,7	7,9	8,6
Región 7	7,7	7,7	8,3	8,7	8,7	8,7	7,7
Región 8	7,5	7,6	7,2	7,1	7,7	7,3	6,9
Total general	8,2	8,2	8,0	8,0	8,1	8,0	7,9

04 Análisis de resultados

Satisfacción con canales de atención

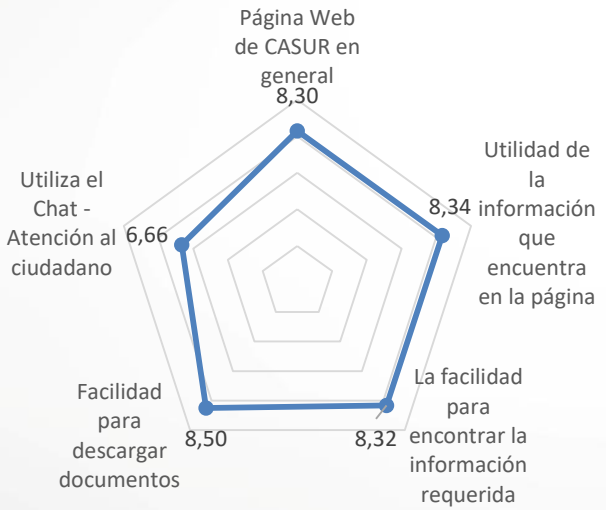


BOLETÍN ORIENTADOR

Región	Satisfacción en general con el boletín	Utilidad de la información que entrega el boletín	Claridad de la información que se entrega en el boletín	Facilidad para acceder al boletín
Región 1	8,5	8,7	8,6	8,7
Región 2	6,0	6,0	6,7	8,5
Región 3	8,3	8,3	8,3	8,3
Región 4	8,8	8,7	8,7	8,9
Región 5	8,2	8,2	8,1	7,8
Región 6	8,4	8,5	8,5	8,2
Región 7	9,0	9,0	8,8	8,8
Región 8	9,4	9,4	9,4	9,2
Total general	8,5	8,6	8,6	8,6

04 Análisis de resultados

Satisfacción con canales de atención



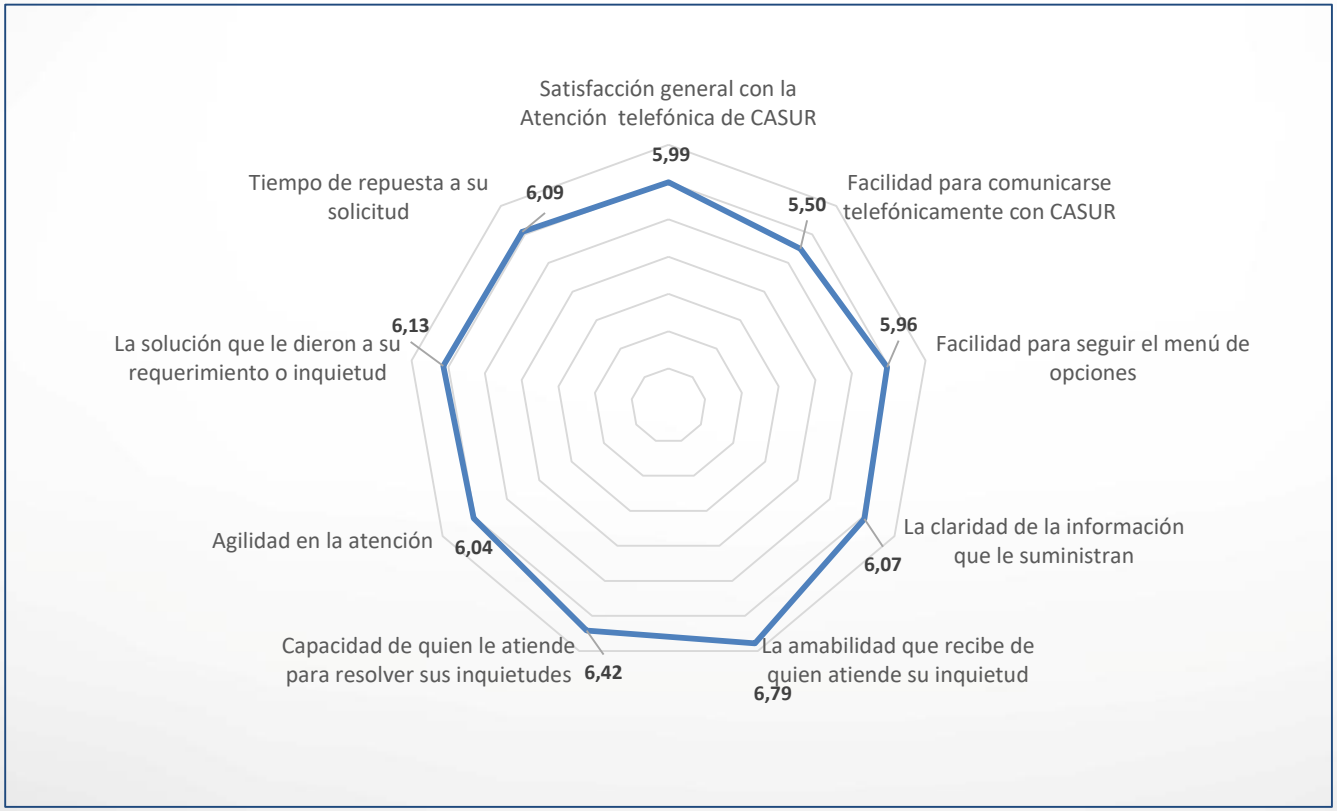
ATRIBUTOS PÁGINA WEB

Región	Página Web de CASUR en general	Utilidad de la información que encuentra en la página	La facilidad para encontrar la información requerida	Facilidad para descargar documentos (desprendibles, certificaciones, formularios)	Utiliza el Chat - Atención al ciudadano
Región 1	8,55	8,54	8,48	8,63	7,00
Región 2	8,24	8,50	8,44	8,87	6,37
Región 3	8,00	8,11	8,13	8,24	6,77
Región 4	8,37	8,38	8,42	8,61	6,87
Región 5	8,22	8,22	8,28	8,25	6,11
Región 6	8,20	8,20	8,23	8,41	6,39
Región 7	8,04	7,81	7,88	8,04	5,81
Región 8	8,01	8,18	8,08	8,29	6,23
Total general	8,30	8,34	8,32	8,50	6,66

04 Análisis de resultados

Satisfacción con canales de atención

ATRIBUTOS ATENCIÓN TELEFÓNICA



04 Análisis de resultados

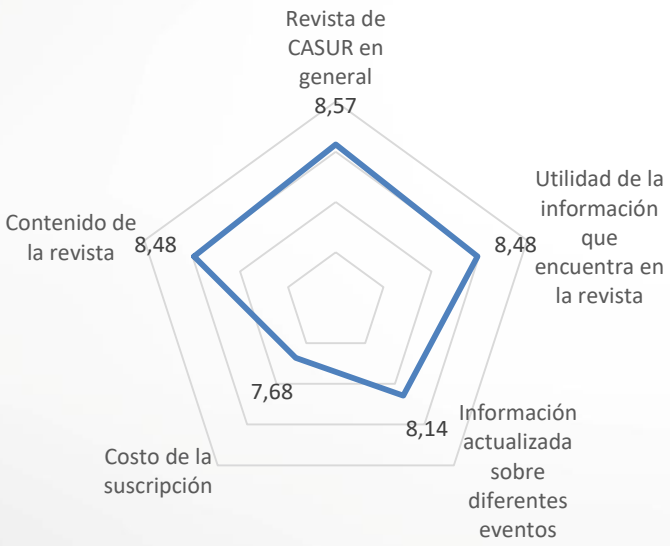
Satisfacción con canales de atención

ATRIBUTOS ATENCIÓN TELEFÓNICA

Región	Satisfacción general con la Atención telefónica de CASUR	Facilidad para comunicarse telefónicamente con CASUR	Facilidad para seguir el menú de opciones	La claridad de la información que le suministran	La amabilidad que recibe de quien atiende su inquietud	Capacidad de quien le atiende para resolver sus inquietudes	Agilidad en la atención	La solución que le dieron a su requerimiento o inquietud	Tiempo de repuesta a su solicitud
Región 1	6,12	5,68	6,07	6,13	6,96	6,47	6,05	6,17	6,05
Región 2	5,62	5,57	5,90	5,90	6,38	6,05	6,10	5,76	5,86
Región 3	5,73	5,25	6,10	5,83	6,38	6,13	6,05	5,90	6,18
Región 4	6,69	6,10	6,37	6,69	7,37	7,00	6,81	7,17	6,75
Región 5	6,00	5,36	5,36	5,27	6,73	6,09	5,55	5,18	5,36
Región 6	5,50	4,84	5,27	5,52	6,52	6,34	5,18	5,48	5,50
Región 7	5,08	5,25	5,08	5,17	5,25	5,08	5,00	4,92	5,25
Región 8	6,09	5,32	6,26	6,65	7,06	6,65	6,38	6,53	6,56
Total general	5,99	5,50	5,96	6,07	6,79	6,42	6,04	6,13	6,09

04 Análisis de resultados

Satisfacción con canales de atención

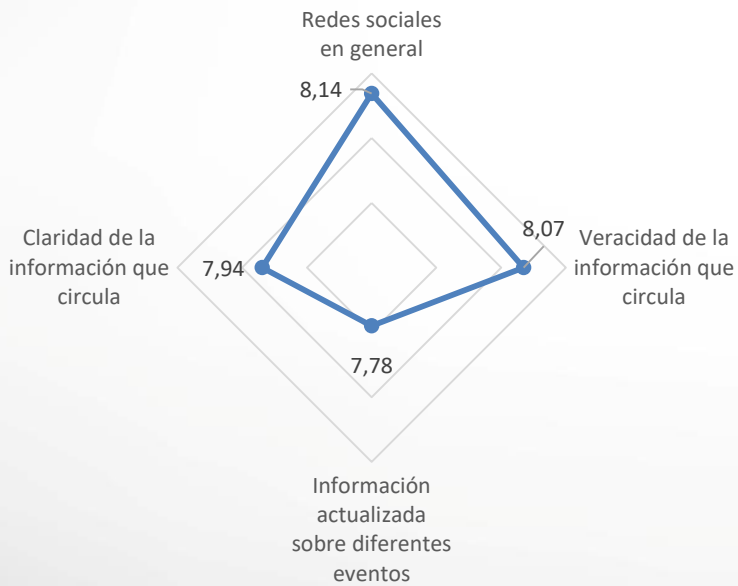


ATRIBUTOS REVISTA CASUR

Región	Revista de CASUR en general	Utilidad de la información que encuentra en la revista	Información actualizada sobre diferentes eventos	Costo de la suscripción	Contenido de la revista
Región 1	8,30	8,10	8,20	8,00	8,30
Región 2	7,29	6,86	6,14	6,14	7,57
Región 3	9,50	9,17	9,67	9,17	9,33
Región 4	9,00	9,00	8,63	7,75	8,63
Región 5	5,00	8,00	7,00	6,00	5,00
Región 6	8,57	8,43	8,21	7,64	8,29
Región 7	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00
Región 8	9,50	9,63	8,25	7,63	9,63
Total general	8,57	8,48	8,14	7,68	8,48

04 Análisis de resultados

Satisfacción con canales de atención

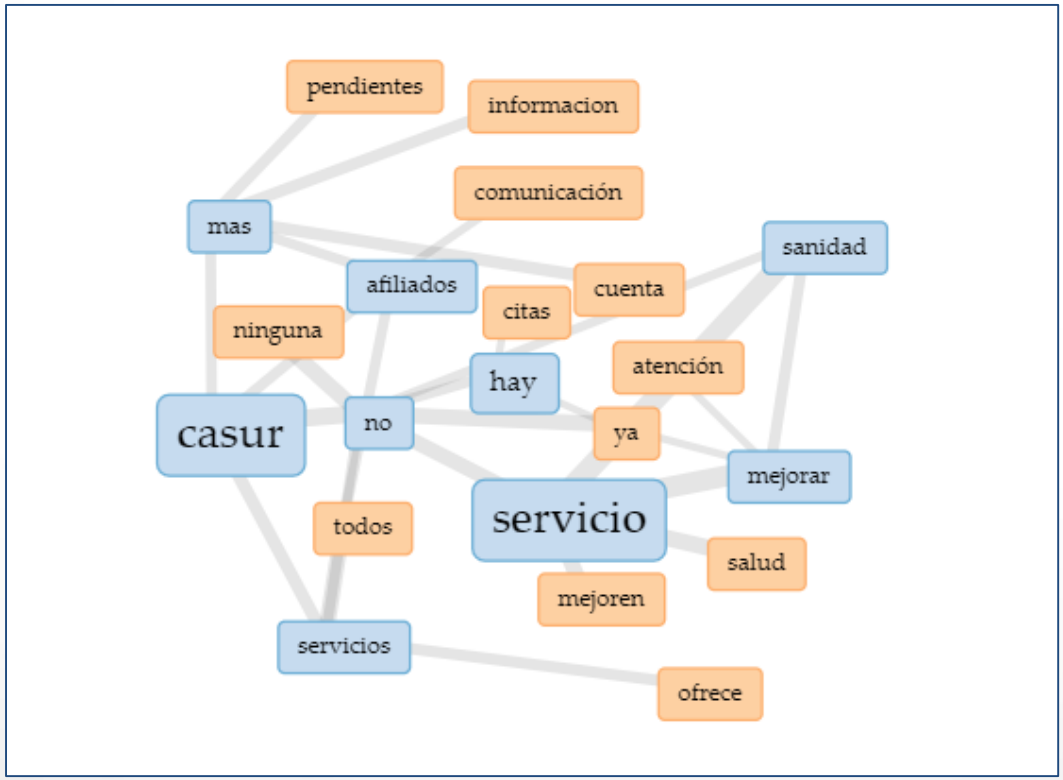


ATRIBUTOS REDES SOCIALES

Región	Redes sociales en general	Veracidad de la información que circula	Información actualizada sobre diferentes eventos	Claridad de la información que circula
Región 1	7,86	7,81	7,03	7,53
Región 2	8,29	8,43	8,00	7,71
Región 3	8,21	8,50	8,43	8,36
Región 4	8,33	8,04	7,41	7,70
Región 5	8,50	8,17	8,33	7,67
Región 6	8,28	8,28	8,41	8,52
Región 7	8,00	8,00	8,25	8,25
Región 8	8,00	7,83	7,83	7,89
Total general	8,14	8,07	7,78	7,94

04 Análisis de resultados

¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio que ofrece CASUR?



Resultado De Asociaciones

04 Análisis de resultados

Caracterización de población encuestad

No.	ENTIDAD
1	ALIANZA CLUB SERVICIOS INTELIGENTES SAS
2	ALIANZA COMPAÑIA DE FINANCIAMIENTO SAS
3	ALIPORE
4	ARAR FINACIERA S.A.S.
5	ASISTENCIA COOPERATIVA ASISCOOP LTDA.
6	ASOC COL OFICIALES RETIRO SOSTENIMIENTO
7	ASOC TOLIMENSE POLICIA RETIRO APORTES
8	ASOC. DE AG. DE LA RESERVA Y PENSIONADOS DEL META
9	ASOC. MUTUAL DE PROYECCION Y DESARROLLO SOCIAL
10	ASOC. PENSIONADOS PONAL Y F.M. ACACIAS - META_ASPEFAM
11	ASOC. POLICIAS RETIRADOS DE BUENAVENTURA_ASOPOBUEY
12	ASOC.POL. RETIRADOS NORTE SANTANDER SOSTENIMIENTO
13	ASOCIACION COLOMBIANA DE RESERVA POLICIALES_ASOCORPOL
14	ASOCIACION DE POLICIAS RETIRADOS DEL HUILA
15	ASOCIACION DE POLICIAS RETIRADOS DEL PACIFICO
16	ASOCIACION DE RETIRADOS DE LA POLICIA NACIONAL
17	ASOCIACION DEL CURSO 039 DE OFICIALES POLICIA NAL_ASOCUR_039
18	ASOCIACION NARINENSE DE POLICIAS RETIRADOS
19	ASOCIACION POLICIAS RETIRADOS DEL VALLLE SOSTENIM.
20	ASOCIACIOND E POLICIAS RETIRADOS DE ANTIOQUIA_APORAN
21	ASOLPENCOL SAS
22	ASOVETPOVERI
23	ASPORBOY
24	ASPORCAL
25	ASPROYECTAR
26	ATALANTE SOLUCIONES FINANCIERAS
27	B&P CAPITAL SAS
28	BANCO FINANDINA
29	CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR COLSUBSIDIO
30	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE CALDAS
31	CAPITAL EFICIENTE EFICASH SAS
32	CAPITALCREDIT S.A.S
33	CASUR
34	CENA RESERVA POLICIA NACIONAL_COLEGIO DE GENERALES DE LA POLICIA NACIONAL
35	CK COMERCIALIZADORA UN MUNDO DE OPORTUNIDADES S.A.S.
36	CLINICA MEDICO OFTALMOLOGICA DEL NI#O Y DEL ADULTO
37	CLUB SUBOFICIALES POLICIA SEDES VACACIONALES
38	COLCREDIT SAS
39	COLMICOOP
40	COLOMBIANA DE COMERCIO CORBETA
41	COMERCIAL LA PRINCIPAL SAS
42	COMERCIALIZADO PRODESOL S.A.S
43	COMPANIA SURAMERICANA DE SEGUROS DE VIDA S.A
44	CONALRECAUDO
45	CONSULTORES, INVERSIONES& JURISTAS ASOCIADOS
46	CONSULTORIO PROFESIONAL DENTOSALUD CREDITO
47	COOGRANCOLOMBIANA
48	COOP. INDUST. MERCADEO INTEGRAL DE C/BIA. ACTIVOS,
49	COOP. MULTI. DE SERV. INT. Y BIENESTAR SOCIAL
50	COOP. MULTI. SERVICIOS PRESTADOS PARA EL FUTURO

No.	ENTIDAD
51	COOP. MULTIACT. Y COMERCIALIZACION DEL TOLIMA-IBAG
52	COOP. MULTIACTIVA DE RET. PONAL NORTE SANTANDER
53	COOP. MULTIACTIVA PRODUCTOS Y CREDITO SOCIEDAD
54	COOP. MULTIACTIVA PROYECCION NACIONAL
55	COOP. MULTIACTIVA RETIR. PENSIONADOS F.PUBLICA Y T
56	COOP. NACIONAL DE CONSUMO - BOGOTA
57	COOP. PARA EL BIENESTAR FLIAR. REGISTRO MERCANTIL
58	COOP.INTEGRAL SERVICIOS PARA F.PUBLICA PENS.ESTADO
59	COOP.MULT.MEJOR MA#ANA HUERFANOS FUERZA PUBLICA
60	COOP.MULT.SERV. INTEGRALES PORVENIR
61	COOP.MULT.TECNICOS CIVILES Y PERSONAL F. MILITARES
62	COOP.MULTIACTIA DE SERVICIOS COMUNITARIOS
63	COOP.MULTIACTIVA APORTES CREDITO BUEN FUTURO
64	COOP.MULTIACTIVA DE APORTES Y CREDITO - ASOCIA
65	COOP.MULTIACTIVA DE LA COSTA CARIBE COLOMBIANA
66	COOP.MULTIACTIVA DE SERVICIOS DISTRIBUCI
67	COOP.MULTIACTIVA DE SERVICIOS Y CREDITO
68	COOP.MULTIACTIVA FABRI. EQUIPOS PARA GAS NATURAL
69	COOP.MULTIACTIVA PENSIONADOS SUBA
70	COOP.MULTIACTIVA PRESTADORA DE SERVICIOS
71	COOP.MULTIACTIVA SERVICIOS PARA LA FAMILIA
72	COOP.PENSIONADOS Y ASIG.RET PONAL ESPERANZA Y PAZ
73	COOP.RECAUDADORA DE LIBRANZAS
74	COOPCREDISOCIALES
75	COOPERAIVA DE CREDITO Y FOMENTO EMPRESARIAL
76	COOPERATIVA CHECOP
77	COOPERATIVA COLOMBIANA DE CREDITO Y SERVICIOS
78	COOPERATIVA COLOMBIANA MULTIACTIVA DE SERVICIOS LTDA
79	COOPERATIVA COOBOLARQUI
80	COOPERATIVA COOPMUTUAL
81	COOPERATIVA COOTECHNOLOGY
82	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREAR LTDA.
83	COOPERATIVA DE AHORROS CREDITOS PERSONAL RETIRADO
84	COOPERATIVA DE AHORROS Y CREDITOS CREDIFLORES
85	COOPERATIVA DE APORTES Y CREDITO DE AFILIADOS ASPENCAJANAL
86	COOPERATIVA DE AYUDA SOLIDARIA COAYSOL
87	COOPERATIVA DE CREDITO, EDUCACION Y SERVICIO ALFA
88	COOPERATIVA DE DISTRIBUCIONES GENERALES LTDA.
89	COOPERATIVA DE EMPLEADOS DE OFICINAS PARTICULARES
90	COOPERATIVA DE FOMENTO Y DESARROLLO MILENARIO FOMDEMILCOOP
91	COOPERATIVA DE PRODUCCION Y VENTA DEL VESTIDO
92	COOPERATIVA DE SERVICIOS DE OCCIDENTE
93	COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIACTIVOS LIMITADA
94	COOPERATIVA DE SERVIDORES PÚBLICOS Y JUBILADOS DE COLOMBIA
95	COOPERATIVA DE SUBOFICIALES POLICIA NACIONAL
96	COOPERATIVA EMPRESARIAL DE AHORRO Y CREDITO COOVITEL
97	COOPERATIVA INTEGRAL BONANZA LTDA "COOBONANZA"
98	COOPERATIVA MILITAR Y POLICIAL
99	COOPERATIVA MULTIACTIVA AMIGOS SOLIDARIOS
100	COOPERATIVA MULTIACTIVA ANDINA DE VENDEDORES LTDA.

04 Análisis de resultados

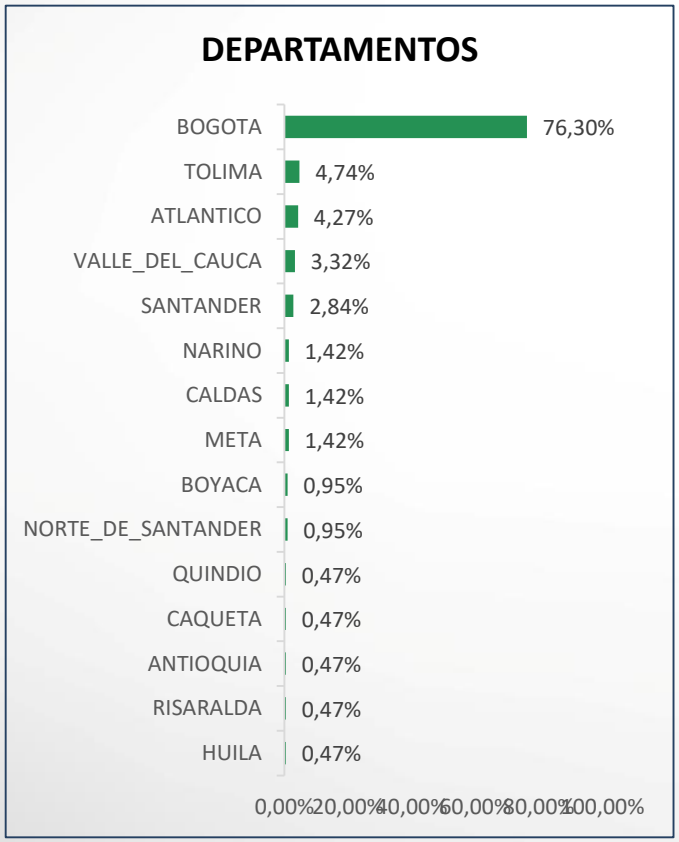
Caracterización de población encuestad

No.	ENTIDAD
101	COOPERATIVA MULTIACTIVA COINTEMCO
102	COOPERATIVA MULTIACTIVA COOPINEM
103	COOPERATIVA MULTIACTIVA CRECER
104	COOPERATIVA MULTIACTIVA CREDIMER
105	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE CONFECCIONISTAS
106	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE CREDITO Y SERVICIOS
107	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE EMPLEADOS Y PENSIONADOS CIVILES DE LA POLICIA
108	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE LIDERES DE COLOMBIA
109	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE PENSIONADOS DEL SECTOR PUBLICO
110	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIO-COOSUSERVICIO
111	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS
112	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS ANDINA
113	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS ASTRO
114	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS COMUNITARIOS COMUSERCOM
115	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS CONTINENTAL
116	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS EMPRESARIALES S C
117	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS FUTURA
118	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS INTEGRALES
119	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS PARA ACTIVOS Y PENSIONADOS
120	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE SERVICIOS PARA PENSIONADOSC
121	COOPERATIVA MULTIACTIVA FILIALCOOP
122	COOPERATIVA MULTIACTIVA LIDERCOOP
123	COOPERATIVA MULTIACTIVA PARA EL AVANCE DE PENSIONADOS DE COLOMBIA
124	COOPERATIVA MULTIACTIVA SALIDARIDAD INTEGRAL
125	COOPERATIVA MULTIACTIVA SEGURO PORVENIR
126	COOPERATIVA MULTIACTIVA SERFINCO
127	COOPERATIVA NACIONAL DE FOMENTO Y CREDITO SOCIAL
128	COOPERATIVA NACIONAL DE RECAUDO
129	COOPERATIVA NACIONAL DE VEEDORES CIUDADANOS LTDA.
130	COOPERATIVA NACIONAL SOLIDARIA
131	COOPERATIVA PARA EL SERVICIO DE EMPLEADOS Y PENSIO
132	COOPERATIVA PENSIONADOS POLICIA ACCIONES
133	COOPERATIVA SERVICIOS INTEGRALES COOPERATIVOS
134	COOPERATIVA SOCIAL MULTIACTIVA LOS COMUNEROS
135	COOPERATIVA SOLIDARIA ABRE TU CAROZON
136	COOPERATIVA SOLIDARIA NACIONAL
137	COOPERATIVA UNIVERSAL DE PROFESIONALES
138	COOPNALSERVI COOPERATIVA MULTIATIVA NACIUONAL DE SERVICIO
139	COOPSURGIENDO
140	COORDINADORA DE SERVICIOS Y REPRESENTANTES LTDA
141	COPERATIVA MULTIACTIVA MILITARES EN RETI
142	COPERATIVA SURGIENDO SOCIEDAD
143	CREAR BIENESTAR SOLUCIONES
144	CREDIALIANZA SAS
145	CREDIT BOX SAS
146	CREDITO SUPERIOR S.A.S.
147	CREDITOS CBFLIAR S.A.S.
148	CREDIVAM S.A.S.
149	CREHARST S.A.S
150	D.S CREAR

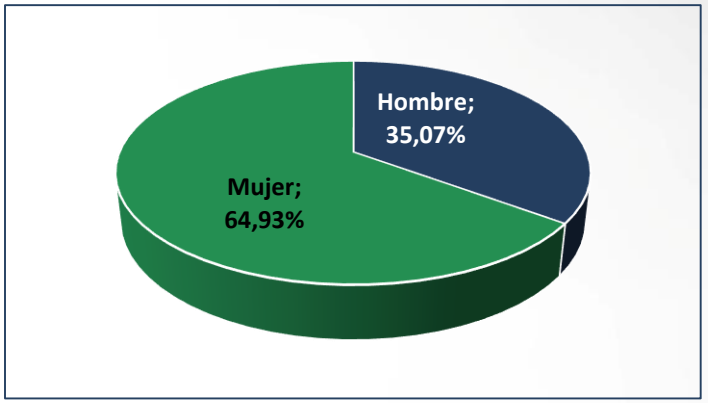
No.	ENTIDAD
151	DISTRIBUIDORA Y COMERCIALIZADORA SID SAS
152	EFICACIA Y SOLUCIONES FINANCIERAS SASEFICACIA Y SOLUCIONES FINANCIERAS SAS
153	EMPRESA TURISMO AL SERVICIO FUERZAS MIL. Y PONAL.
154	EQUIDAD SEGUROS
155	ESTRATEGIAS EN VALORES
156	FIDEICOMISO 732-1557 FIDUCOR ESTRAVAL S.A. I - COOPDESOL
157	FIDEICOMISO 732-1557 FIDUCOR ESTRAVAL S.A. I COOPROSOL
158	FIDUCOR ESTRAVAL S.A. I JOTA EMILIO
159	FORTALEZA FINANCIERA SAS
160	FRATERNIDAD DISCAPACITADOS FISICOS POLICIA NAL.
161	FUNERAL HOME COOPERATIVA MULTIACTIVA SOLIDARIDAD INTEGRAL
162	GESTION DE NEGOCIOS S.A.S.
163	GRUPO ATENCION EMPRESARIAL SAS
164	GRUPO CASTILLO CONSULTORES S.A.S
165	GRUPO CTL S.A.S
166	GRUPO DE PROFESIONALES ASESORAMOS SAS
167	GRUPO EMPRESARIAL PROTECCION LTDA
168	GRUPO EMPRESARIAL SENDERO VERDE SAS
169	GRUPO RECORDAR
170	HLM ASESORIAS S.A.
171	HOGARES DE PAZ MONTE SACRO
172	INCREDITOS LTDA
173	INVERSIONES B&N LA FUENTE LTDA
174	INVERSIONES DAR DYA S.A.S
175	INVERSIONES MERCANTILES SERVICONFORT SAS
176	INVERSIONES ODONTOSERVICIOS SAS
177	INVERSIONES Y DISTRIBUCIONES REGIFO Y RENGIFO S.A.S.
178	IPS ISANGEL S.A.S
179	ISANGEL SALUD S.A.S.
180	JARDINES DEL RENACER S.A.S
181	LAGOBO DISTRIBUCIONES S.A.S LGB S.A.S.
182	LIBRAT S.A.S.
183	LOYAL SAS
184	MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGURO S.A
185	MEDISERVICE GROUP SAS
186	NESMAT INTERNACIONAL
187	ODONTOLOGÍA ELIZABETH BAQUERO S.A.S
188	PA ESEFECTIVO
189	PATRIMONIO ATONOMO TU RESPALDO SEGUROS
190	PLATAFORMA UNIVERSAL S.A.S
191	PRODUCTOS & VALORES SAS
192	SOCIEDAD DE ASSITENCIA EN CREDITO S.A.S
193	SOCIEDAD DE INVERSIONES Y PROYECTOS S.A.
194	SOCIEDAD DE SERVICIOS Y FINANZAS S.A.S
195	SOCIEDAD PERSONAS CON DISCAPACIDAD PONAL
196	SOFANEG SOCIEDAD FACILITADORA DE NEGOCIOS S.A.S
197	SOLUCIONES Y ASESORIAS JURIDICAS SOASE LTDA
198	TORRES GUARIN Y CIA.LTDA ASESORES DE SEGUROS
199	UNION FAMILIAR COOPERATIVA MULTIACTIVA DE CREDITO Y SUMINISTROS
200	VDC AVANZA SOCIEDAD DE ACCIONES SIMPLIFICADA SAS
201	VIAJES ASESORIAS Y SEGURIDAD S.A.S

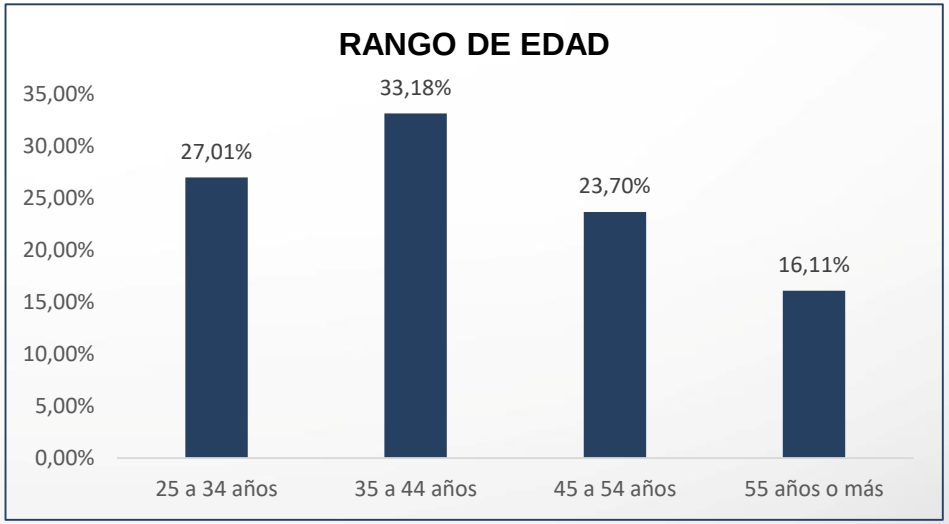
04 Análisis de resultados

Caracterización de población encuestad



Genero





Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

RESUMEN EJECUTIVO

04 Análisis de resultados

Resumen Ejecutivo

N = 211

Satisfacción General Primera Impresión

8,13
2019

Percepción General

7,95
2019

CASUR es una entidad importante para USTED (8,33)

Conoce todo sobre CASUR (7,17)

La respuesta entregada (4,63)

Tiempo de respuesta a su petición (4,19)

Nivel de Satisfacción

4,72
2019

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMO (PQR)

SI
7,58%

Presentación - PQR

Correo electrónico (52,6%)

Por medio de un oficio (31,6%)

04 Análisis de resultados

Resumen Ejecutivo

N = 211

CANALES DE ATENCIÓN

CANALES	Lo conoce	Lo ha usado
Atención en oficinas	28,44%	21,67%
Boletín orientador	14,69%	22,58%
Página Web	28,91%	65,57%
Atención telefónica	77,88%	29,75%
Revista Casur	13,27%	14,29%
Redes sociales como Facebook, twitter	13,27%	28,57%

Atención en oficinas

8,71
2019

- Amabilidad de los funcionarios que atienden (9,08)
- Comodidad de la oficinas (8,23)

Boletín orientador

9,21
2019

- Claridad de la información que se entrega en el boletín (9,43)
- Facilidad para acceder al boletín (8,71)

Página Web

8,19
2019

- Utilidad de la información que encuentra en la página (8,83)
- Utiliza el Chat - Atención al ciudadano (6,90)

Atención Telefónica

6,56
2019

- Facilidad para seguir el menú de opciones (6,85)
- Facilidad para comunicarse telefónicamente con CASUR (6,19)

Redes sociales

8,47
2019

- Claridad de la información que circula (8,63)
- Información actualizada sobre diferentes eventos (8,38)

Revista CASUR

10
2019

Redes sociales

Resumen Ejecutivo

N = 211

Elementos de medición	2019
Promedio Percepción general	7,95
Promedio proceso atención a PQR	4,72
Promedio satisfacción atención en oficinas	8,71
Promedio satisfacción boletín orientador	9,21
Promedio satisfacción página web	8,19
Promedio satisfacción atención telefónica	6,56
Promedio satisfacción revista CASUR	10,00
Redes Sociales	8,47
Índice de satisfacción	**7,98**

Resultado Encuesta

04 Análisis de resultados

SATISFACCIÓN GENERAL

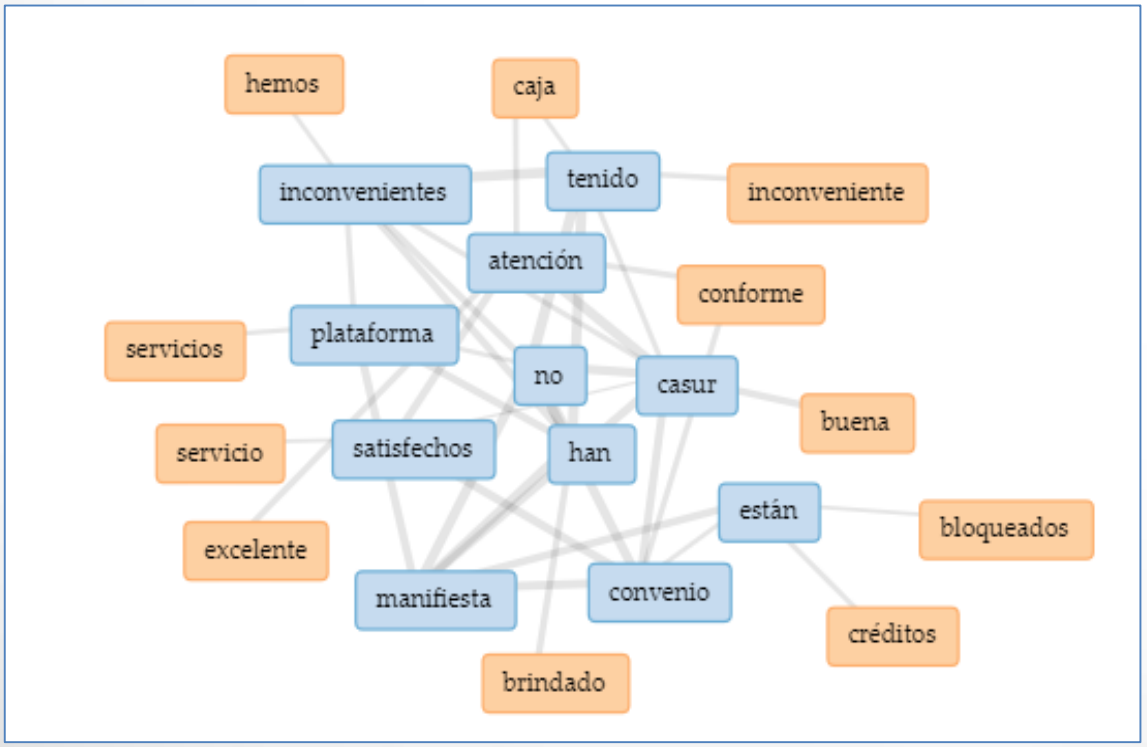
Región	Promedio Total	Muestra
BOGOTA	7,47	161
TOLIMA	7,90	10
ATLANTICO	9,11	9
VALLE_DEL_CAUCA	7,43	7
SANTANDER	7,67	6
CALDAS	8,33	3
META	7,33	3
NARINO	7,67	3
BOYACA	6,50	2
NORTE_DE_SANTANDER	9,50	2
ANTIOQUIA	9,00	1
CAQUETA	7,00	1
HUILA	7,00	1
QUINDIO	10,0	1
RISARALDA	10,0	1
Total general	**8,13**	**211**

04 Análisis de resultados

N = 211

SATISFACCIÓN GENERAL

¿Por qué razón da esta calificación?

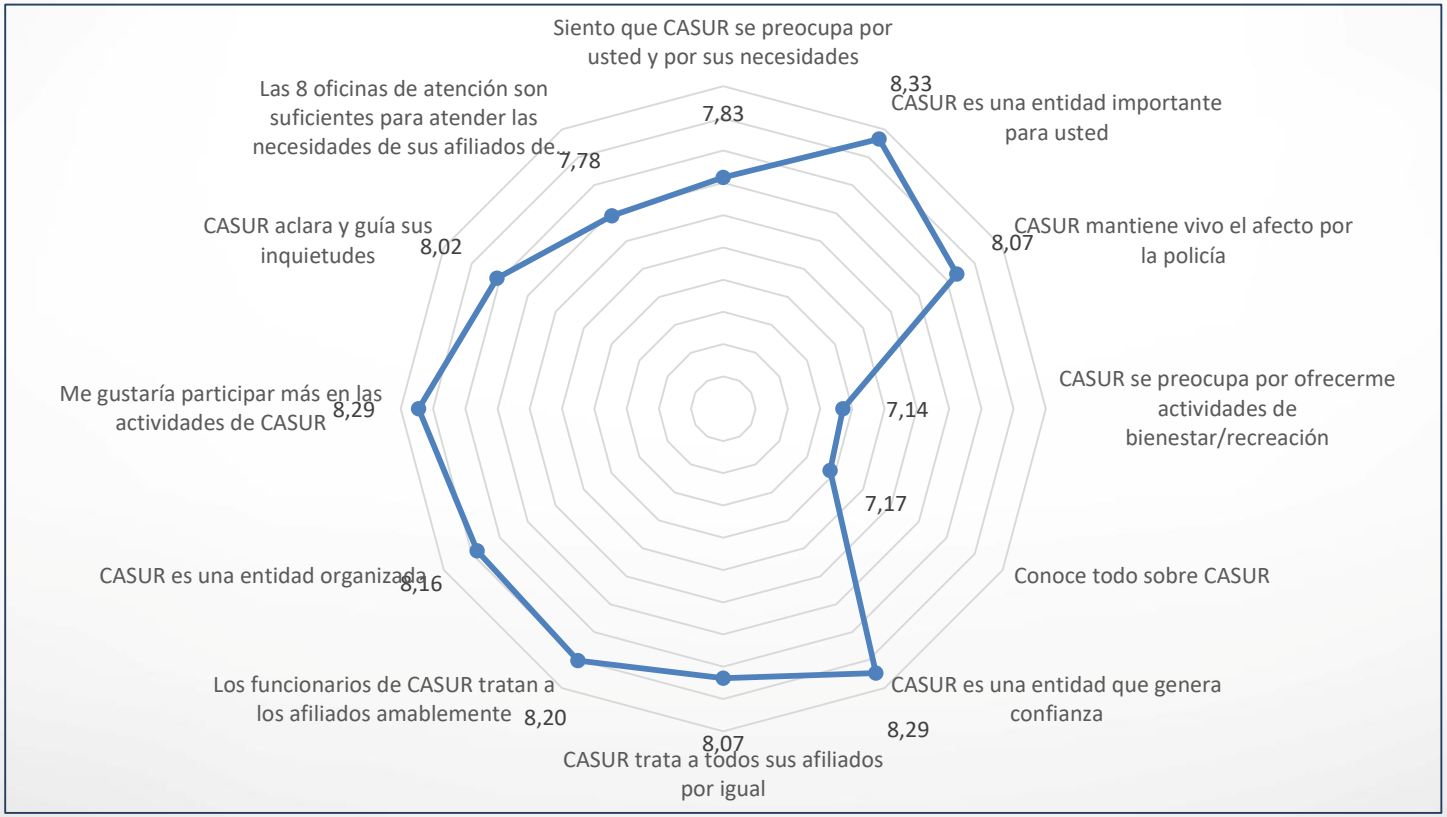


En muchas de las recomendaciones establecidas, nos informan que presentan in convenientes con la plataforma, pero resaltan la atención recibida por CASUR y el excelente convenio que tienen con esta entidad.

04 Análisis de resultados

Percepción general

Promedio General: 7,95

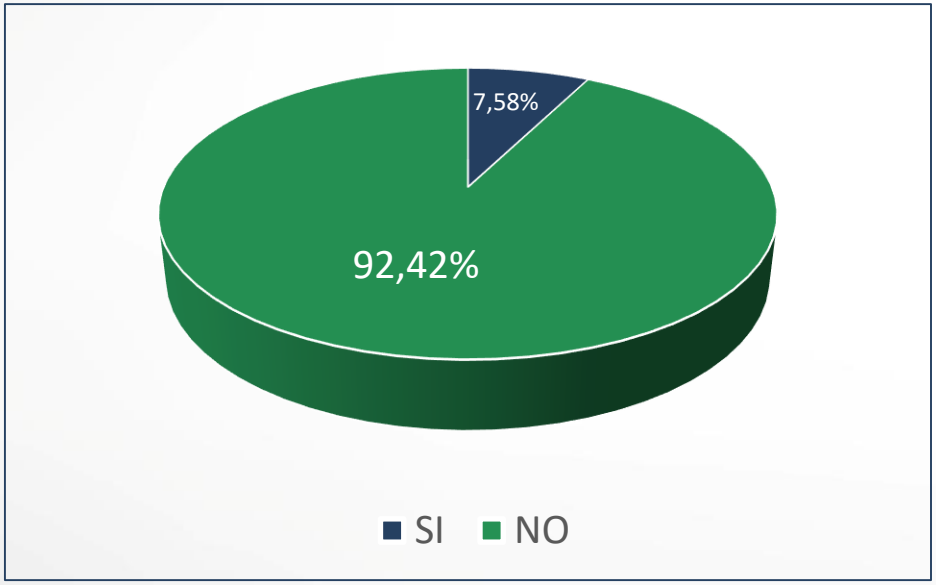


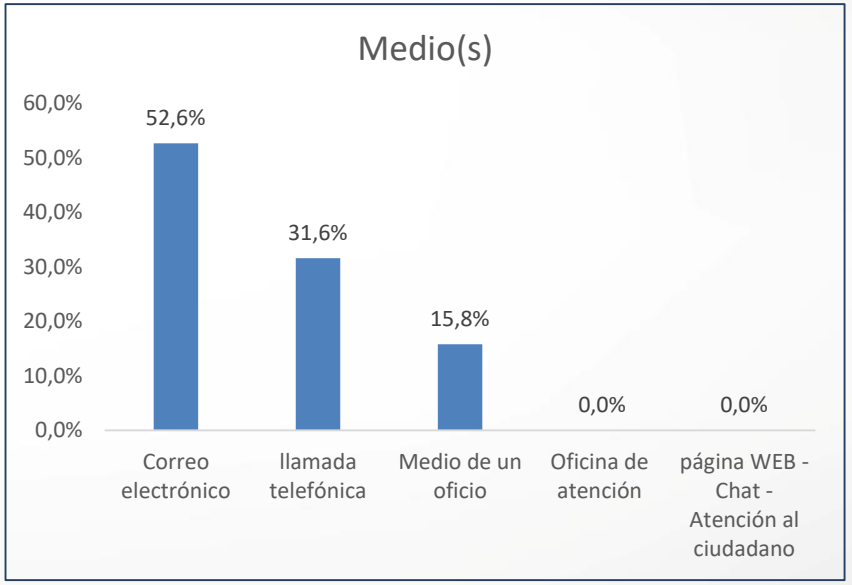
Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

04 Análisis de resultados

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

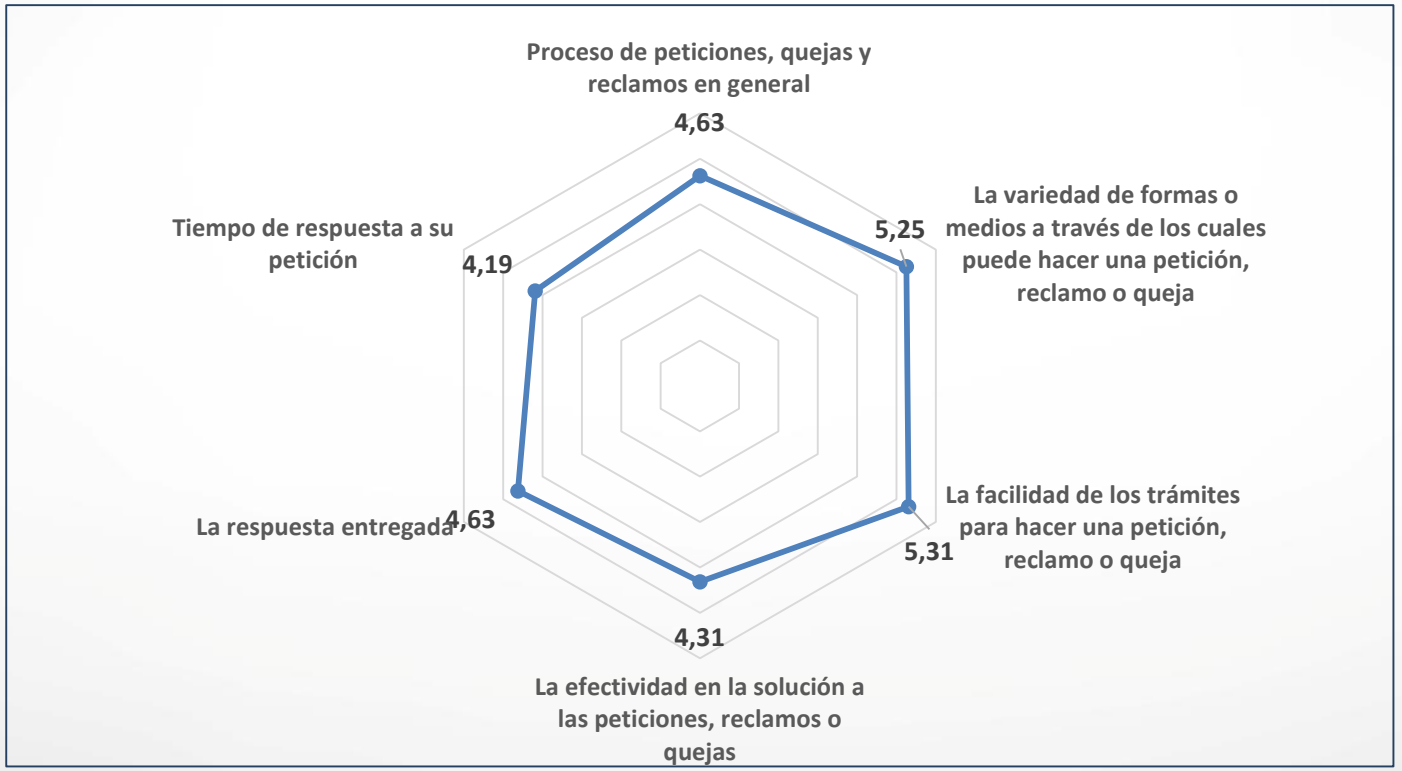




04 Análisis de resultados

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Promedio General: 4,72



04 Análisis de resultados

SATISFACCIÓN CON CANALES DE ATENCIÓN

Cuáles conoce

CANALES DE ATENCIÓN	SI	NO
Atención en oficinas	28,44%	71,56%
Boletín orientador	14,69%	85,31%
Página Web	28,91%	71,09%
Atención telefónica	74,88%	25,12%
Revista Casur	13,27%	86,73%
Redes sociales como Facebook, twitter	13,27%	86,73%

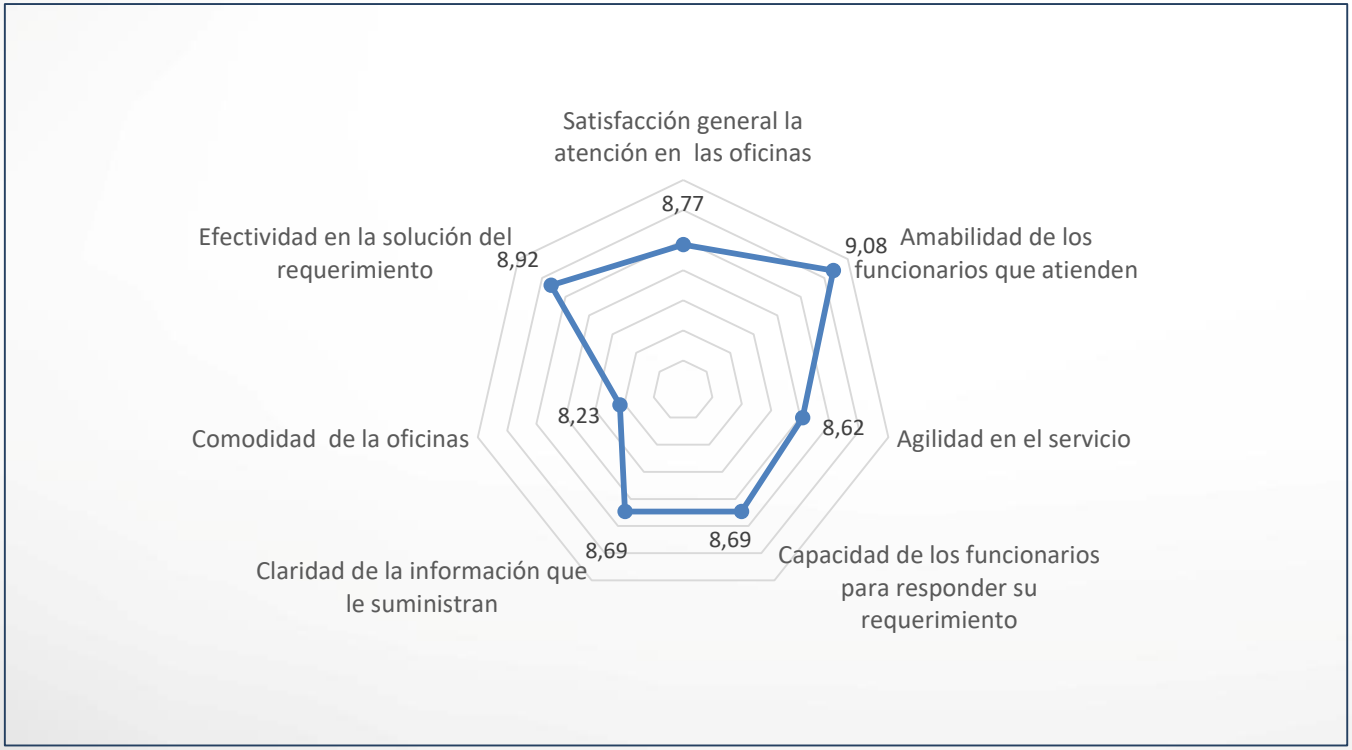
Cuáles ha usado

CANALES DE ATENCIÓN	SI	NO
Atención en oficinas	21,67%	78,33%
Boletín orientador	22,58%	77,42%
Página Web	65,57%	34,43%
Atención telefónica	29,75%	70,25%
Revista Casur	14,29%	85,71%
Redes sociales como Facebook, twitter	28,57%	71,43%

04 Análisis de resultados

SATISFACCIÓN CON CANALES DE ATENCIÓN

ATENCIÓN EN OFICINAS
Promedio: 8.71

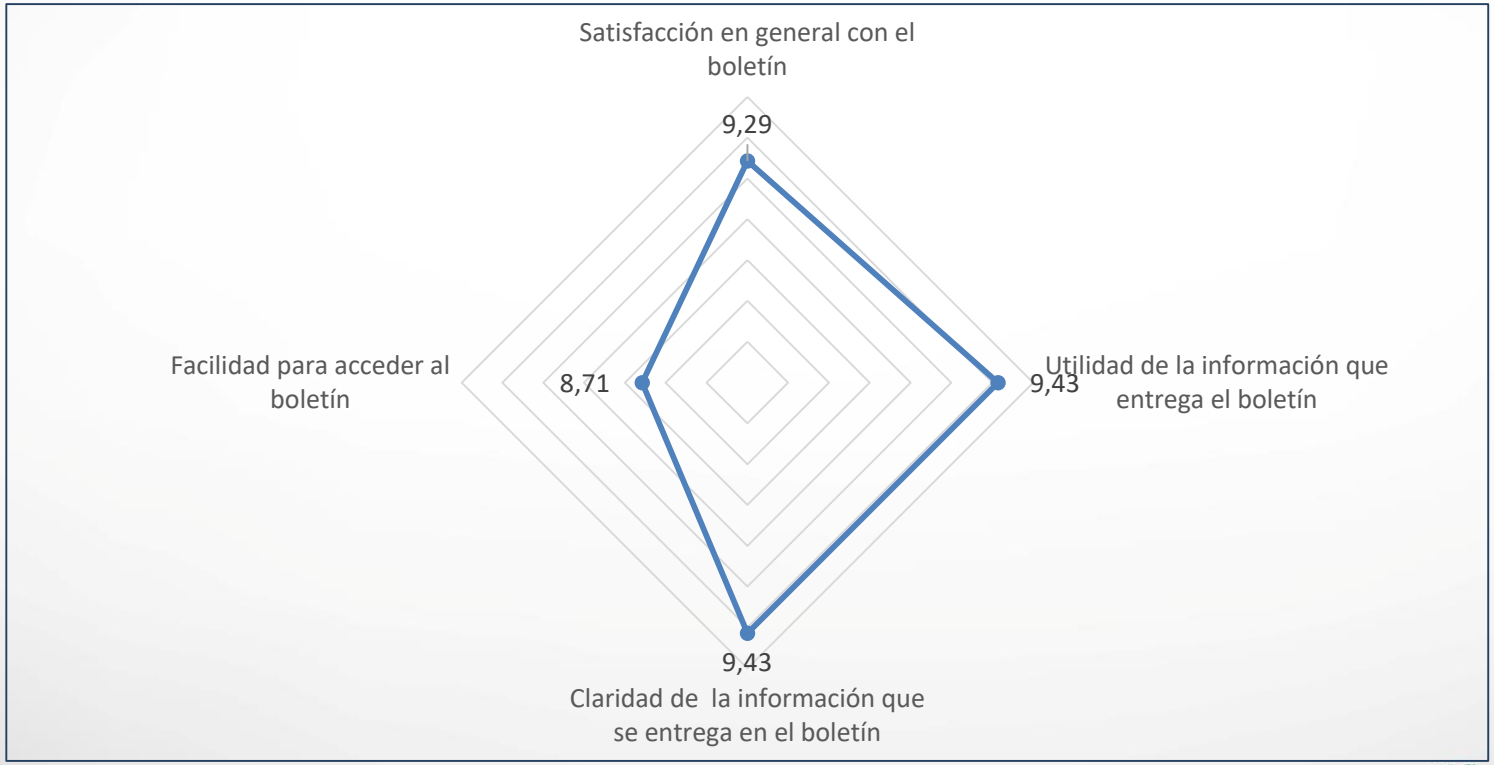


N = 13

04 Análisis de resultados

SATISFACCIÓN CON CANALES DE ATENCIÓN

BOLETÍN ORIENTADOR
Promedio: 9,21



N = 7

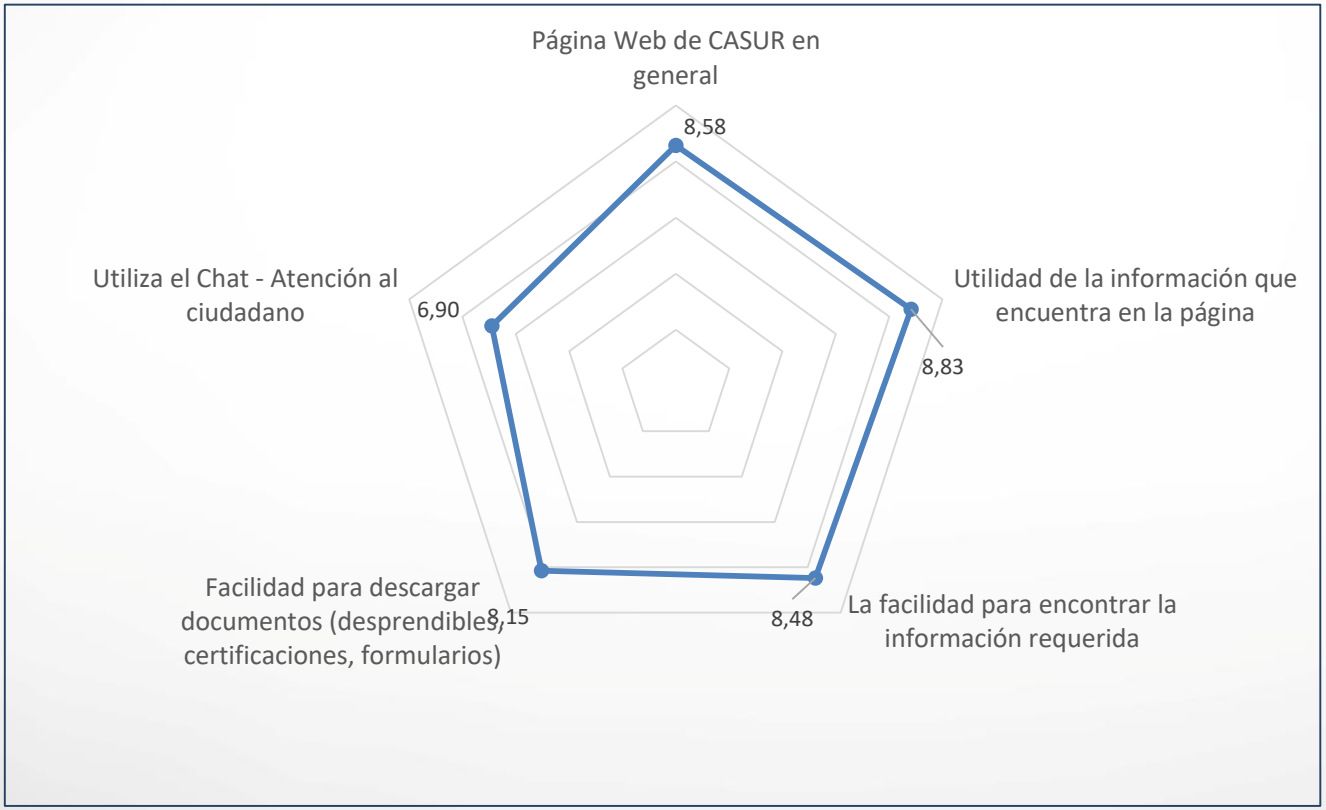
Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

04 Análisis de resultados

SATISFACCIÓN CON CANALES DE ATENCIÓN

PÁGINA WEB
Promedio: 8,19



N = 40

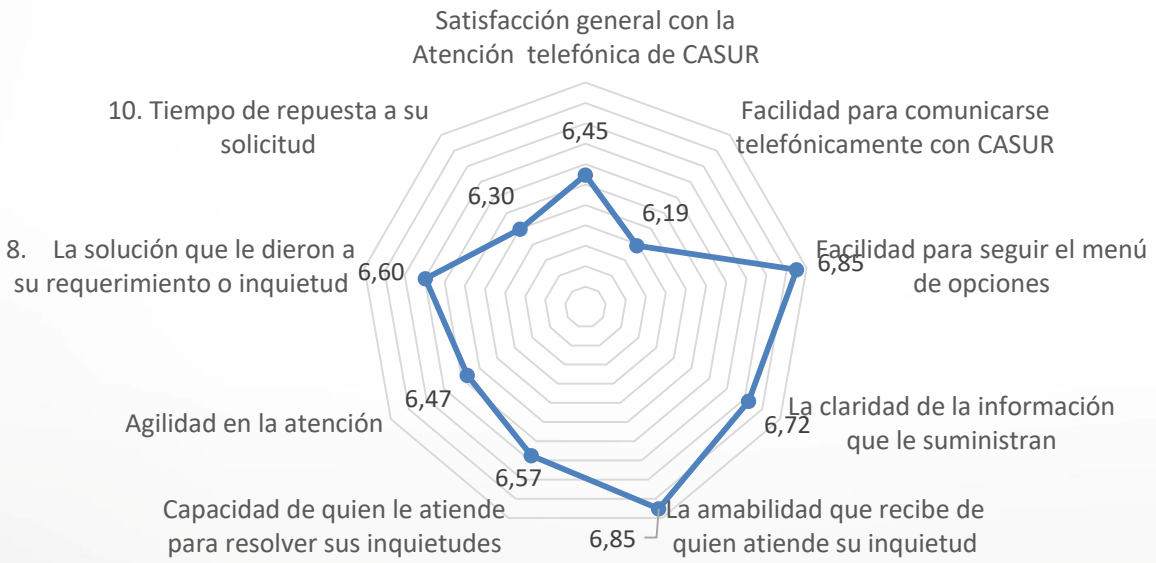
Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

04 Análisis de resultados

SATISFACCIÓN CON CANALES DE ATENCIÓN

ATENCIÓN TELEFÓNICA
Promedio: 6,56



N = 47

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

04 Análisis de resultados

SATISFACCIÓN CON CANALES DE ATENCIÓN

REVISTA CASUR

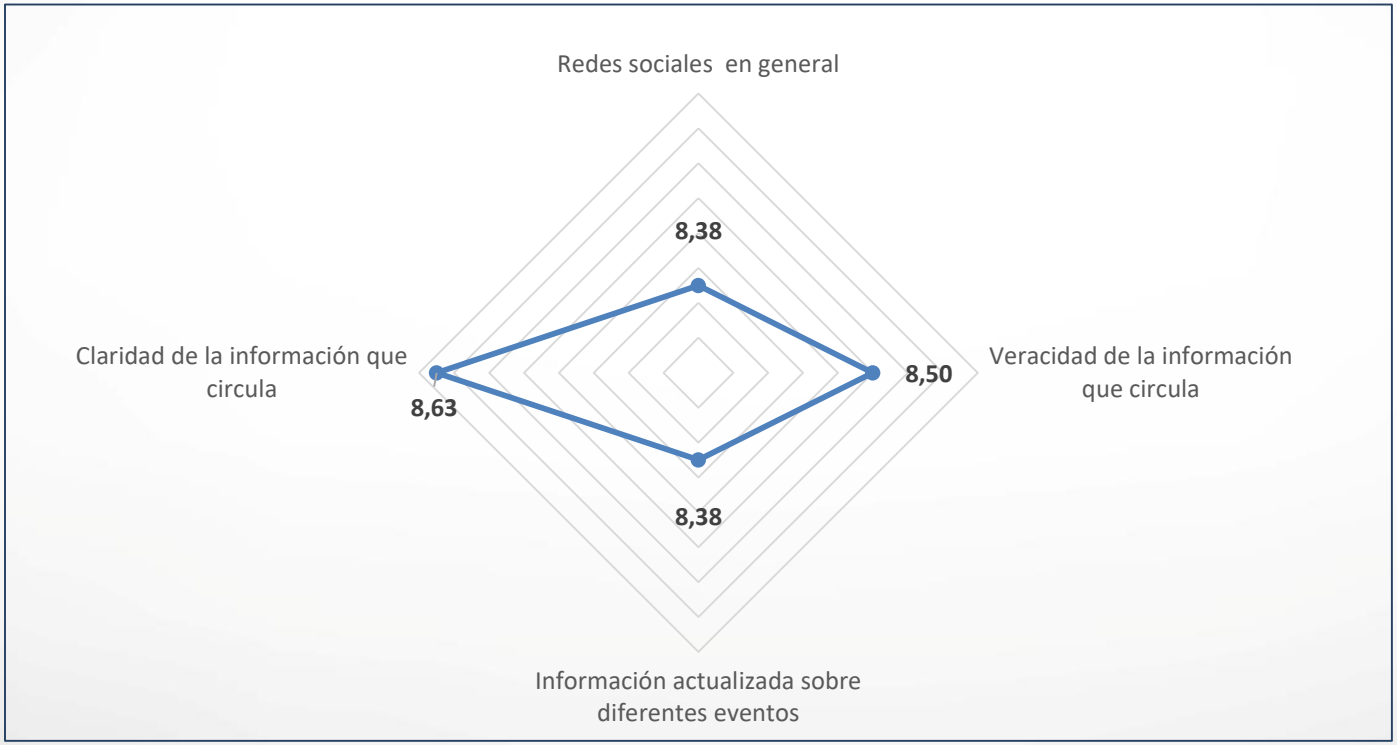
Revista de CASUR en general	10,00
Utilidad de la información que encuentra en la revista	10,00
Información actualizada sobre diferentes eventos	10,00
Costo de la suscripción	10,00
Contenido de la revista	10,00

N = 4

04 Análisis de resultados

SATISFACCIÓN CON CANALES DE ATENCIÓN

REDES SOCIALES
Promedio: 8,47



N = 8

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL

05. CONCLUSIONES

. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio que ofrece CASUR?



Comparación de Mediciones

05. CONCLUSIONES

Comparación de Mediciones

Percepción general

Se solicita que para esta medición se contemple tomar los años 2019 y 2020, ya que la medición fue desarrollada en el año 2020 y esto da como resultado que las respuestas o calificaciones que nos suministra las personas encuestadas están dándolo por la experiencia de estos dos años que es el tiempo que ha transcurrido desde la última medición que se generó en el año 2018, esta decisión no implicara ningún cambio de la muestra ni modificación en el nivel de confianza ni el margen de error, lo que ayudara es que a partir del otro año se tendrá una continuidad de medición por tiempo

05. CONCLUSIONES

Comparación de Mediciones

Percepción general

Percepción general	2019 - 2020	2018	2016
Siento que CASUR se preocupa por mí y por mis necesidades	6,79	6,96	7,50
CASUR es una entidad importante para mi	8,21	8,54	8,80
CASUR mantiene vivo mi afecto por la policía	7,55	8,25	8,10
CASUR se preocupa por ofrecerme actividades de bienestar/recreación	5,92	6,28	7,10
Conozco todo sobre CASUR	6,16	6,40	6,90
CASUR es una entidad que me genera confianza	7,84	8,37	8,60
CASUR trata a todos sus afiliados por igual	6,50	8,15	7,70
Los funcionarios de CASUR tratan a los afiliados amablemente	7,84	9,04	8,30
CASUR es una entidad organizada	7,72	8,82	8,50
CASUR cuenta con instalaciones agradables (solo aplica en bogota)	0,00	8,29	7,30
La mayoría de las actividades de CASUR están centralizadas en Bogotá	0,00	8,54	8,50
Me gustaría participar más en las actividades de CASUR	8,15	8,66	8,90
CASUR aclara y guía mis inquietudes	7,25	0,00	0,00
Las 8 oficinas de atención son suficientes para atender las necesidades de sus afiliados de CASUR a nivel nacional	6,13	0,00	0,00
Promedio Percepción general	**7,17**	**8,03**	**8,02**

05. CONCLUSIONES

Comparación de Mediciones

Satisfacción general

Satisfacción general	2019 - 2020	2018	2016
Recreación y bienestar (celebración de fechas especiales…)	8,33	5,70	5,79
Las actividades para el adulto mayor	8,63	5,63	5,97
La capacitación realizada para el retiro	8,91	4,69	6,22
Las asesorías psicológicas y jurídicas	7,89	4,83	6,20
Los convenios con entidades bancarias	8,22	7,69	6,21
Los convenios para descuentos en universidades	8,42	6,27	6,53
El servicio de sanidad (atención medica)	6,66	5,67	4,43
Los manejos de convenios con cajas de compensación	8,18	5,74	5,89
La entrega de auxilios (funerario- mutuo)	8,55	5,77	7,00
La administración de clubes y centros recreacionales	8,00	5,76	5,97
Los programas de búsqueda de empleo para sus afiliados	7,07	5,37	5,85
La capacitación para creación de microempresas	7,93	5,27	7,56
Los descuentos de créditos por libranza	8,40	8,14	6,73
Encuentros regionales	8,50	0,00	0,00
Experiencia con los servicios digitales	7,72	0,00	0,00
Promedio Satisfacción general	**8,09**	**5,89**	**6,18**

05. CONCLUSIONES

Comparación de Mediciones

Notificación

Proceso de notificación	2019 - 2020	2018	2016
El proceso de notificación en general	8,39	8,07	7,89
La claridad de la información entregada sobre el monto de su asignación	8,42	8,13	8,06
La precisión, falta de errores en la información entregada sobre el monto de su asignación	8,45	8,07	7,96
Los tiempos en que fue notificado	8,42	8,16	7,99
Los canales usados para su notificación	8,41	8,11	7,97
Promedio proceso de notificación	**8,42**	**8,11**	**7,97**

Carnetización

Carnetización	2019 - 2020	2018	2016
Proceso de carnetización (para sanidad) en general	8,70	8,63	8,29
Rapidez en la atención	8,55	8,51	8,10
Claridad sobre la documentación requerida para carnetización	8,79	8,61	8,33
Rapidez en la entrega del carnet	8,45	8,46	8,04
Promedio proceso de carnetización	**8,62**	**8,55**	**8,19**

Proceso de pago

Proceso de pago	2019 - 2020	2018	2016
Satisfacción con el proceso mensual del pago	9,72	9,54	8,87
Cumplimiento en las fechas de pago	9,75	9,60	8,90
Agilidad en la entrega de desprendible	9,12	9,62	8,68
Promedio proceso de pago	**9,53**	**9,59**	**8,82**

05. CONCLUSIONES

Comparación de Mediciones

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	2019 - 2020	2018	2016
Proceso de peticiones, quejas y reclamos en general	4,95	5,97	6,20
La variedad de formas o medios a través de los cuales puede hacer una petición, reclamo o queja	5,34	6,71	6,54
La facilidad de los trámites para hacer una petición, reclamo o queja	5,24	6,26	6,36
La efectividad en la solución a las peticiones, reclamos o quejas	4,79	5,50	6,16
La respuesta entregada	4,72	0,00	0,00
Tiempo de respuesta a su petición	4,66	0,00	0,00
Promedio proceso atención a PQR	**4,95**	**6,11**	**6,32**

05. CONCLUSIONES

Comparación de Mediciones

Satisfacción con canales de atención

Satisfacción con la atención en oficinas	2019 - 2020	2018	2016
Satisfacción general la atención en las oficinas	8,17	8,37	7,99
Amabilidad de los funcionarios que atienden	8,23	8,26	8,01
Agilidad en el servicio	7,98	8,29	7,99
Capacidad de los funcionarios para responder su requerimiento	7,95	8,31	8,74
Claridad de la información que le suministran	8,12	8,33	8,74
Comodidad de la oficinas	7,97	7,69	7,81
Efectividad en la solución del requerimiento	7,89	0	0
Promedio satisfacción atención en oficinas	**8,04**	**8,21**	**8,21**

Satisfacción con el boletín orientador	2019 - 2020	2018	2016
Satisfacción en general con el boletín	8,50	8,55	7,97
Utilidad de la información que entrega el boletín	8,55	8,52	8,00
Claridad de la información que se entrega en el boletín	8,56	8,50	7,91
Facilidad para acceder al boletín	8,57	8,23	7,99
Promedio satisfacción boletín orientador	**8,55**	**8,45**	**7,97**

05. CONCLUSIONES

Comparación de Mediciones

Satisfacción con canales de atención

Satisfacción con la página web	2019 - 2020	2018	2016
Página Web de CASUR en general	8,30	8,59	7,97
Utilidad de la información que encuentra en la página	8,34	8,62	7,89
Facilidad para descargar documentos (desprendibles, certificaciones, formularios)	8,50	8,77	8,21
La facilidad para encontrar la información requerida	8,32	8,13	7,84
Utiliza el Chat - Atención al ciudadano	6,66	0,00	0,00
Promedio satisfacción página web	**8,02**	**8,53**	**7,98**

Satisfacción con la revista CASUR	2019 - 2020	2018	2016
Revista de CASUR en general	8,57	8,59	7,96
Utilidad de la información que encuentra en la revista	8,48	8,58	7,94
Información actualizada sobre diferentes eventos	8,14	8,58	7,83
Costo de la suscripción	7,68	8,11	7,83
Contenido de la revista	8,48	8,47	8,04
Promedio satisfacción revista CASUR	**8,27**	**8,47**	**7,92**

05. CONCLUSIONES

Comparación de Mediciones

Satisfacción con canales de atención

Satisfacción con la atención telefónica	2019 - 2020	2018	2016
Satisfacción general con la Atención telefónica de CASUR	5,99	7,18	7,24
Facilidad para comunicarse telefónicamente con CASUR	5,50	6,69	6,92
Facilidad para seguir el menú de opciones	5,96	7,09	7,06
La claridad de la información que le suministran	6,07	7,68	7,24
La amabilidad que recibe de quien atiende su inquietud	6,79	7,84	7,77
Capacidad de quien le atiende para resolver sus inquietudes	6,42	7,84	7,77
Agilidad en la atención	6,04	7,52	7,77
La solución que le dieron a su requerimiento o inquietud	6,13	0	0
Tiempo de repuesta a su solicitud	6,09	0	0
Promedio satisfacción atención telefónica	**6,11**	**7,41**	**7,40**

05. CONCLUSIONES

Comparación de Mediciones

Satisfacción con canales de atención

Elementos de medición	2019 - 2020	2018	2016	Variación 2018	Variación 2016
Promedio Percepción general	7,17	8,03	8,02	-0,86	-0,85
Promedio Satisfacción general	8,09	5,89	6,18	2,21	1,91
Promedio proceso de carnetización	8,62	8,55	8,19	0,07	0,43
Promedio proceso de notificación	8,42	8,11	7,97	0,31	0,45
Promedio proceso de pago	9,53	9,59	8,82	-0,06	0,71
Promedio proceso atención a PQR	4,95	6,11	6,32	-1,16	-1,36
Promedio satisfacción atención en oficinas	8,04	8,21	8,21	-0,17	-0,17
Promedio satisfacción boletín orientador	8,55	8,45	7,97	0,10	0,58
Promedio satisfacción página web	8,02	8,53	7,98	-0,51	0,04
Promedio satisfacción atención telefónica	6,11	7,41	7,40	-1,30	-1,29
Promedio satisfacción revista CASUR	8,27	8,47	7,92	-0,19	0,35
Índice de satisfacción	7,80	7,87	7,83	-0,07	-0,03

05. CONCLUSIONES

Grupo de Afiliados

En los últimas tres mediciones, la percepción que tienen los afiliados frente a CASUR es ” Pagar la mesada a los retirados de la Policía con asignación de retiro/administrar el sistema” presentando un 40.07% de participación en su última medición frente a esta opción, como segunda opción perciben a la entidad “Brindar programas de bienestar a sus afiliados y su grupo familiar, con un 29.10% en su última medición.

Estos dos aspectos demuestran una percepción solida durante los años los cuales generan un diferenciador de marca y un sentido de pertenencia frente a la entidad

Los afiliados de CASUR, en su primera opinión con respecto a la satisfacción de la entidad es de 7.62, clasificándola el parámetro de medición de plan de mejoramiento, esto quiere decir que su satisfacción se encuentra en un nivel medio en el cual quiere argumentación o experiencia tanto positiva como negativa haría inclinar la satisfacción del afiliado

En la percepción general se evaluaron 12 indicadores que describían a CASUR, donde obtuvo una calificación general de 7.17, disminuyendo su calificación con respecto a las mediciones anteriores, esto se da a que en el años que se realiza la tercera medición (2020), se está afrontando un comportamiento atípico en todo el mundo generando una inconformidad general por las entidades prestadoras de cualquier servicio.

05. CONCLUSIONES

Grupo de Afiliados

La calificación que tienen los afiliados con respecto a los servicios ofrecidos por la entidad es bastante alta (8.09) comparada con las mediciones anteriores ya que en esta ocasión participaron únicamente las personas que conocieran del servicio y que lo hayan usado en los últimos 6 meses, generando una percepción más precisa y disminuyendo los sesgo de error de aquellas personas que no habían usado el servicio.

Los servicios que más se destacan son los de la capacitación realizada para el retiro (8.91) y las asesorías psicológicas y jurídicas (7.89), los servicios con menor calificación son: Los programas de búsqueda de empleo para sus afiliados (7.07) y Experiencia con los servicios digitales (7.72)

En la categoría de nivel de servicio con los procesos encontramos cuatro categorías las cuales son:

Proceso de pago, en esta categoría se presentó una participación 100% de la muestra encuestada donde percibe un nivel de satisfacción del 9.53 generando una disminución frente a la medición anterior, esto se debe a que presenta una baja inconformidad en la agilidad de la entrega del desprendible (9.12).

05. CONCLUSIONES

Grupo de Afiliados

Proceso de Carnetización, se presenta una participación del 50.83% de la muestra encuestada, su nivel de satisfacción es de 8.62, aumentando 0.07 puntos con respecto a la medición anterior, sobresaliendo el indicador Claridad sobre la documentación requerida para carnetización (8.79).

Proceso de Notificación, tiene una participación de 26.96%, su nivel de satisfacción es del 8.42, presentando un aumento con respecto a la evaluación del 2018, en los indicadores de esta categoría se encuentra con mayor calificación, La precisión, falta de errores en la información entregada sobre el monto de su asignación (8.45) y con menor puntuación El proceso de notificación en general (8.39)

Proceso de Notificación, presento una participación del 24.40% de la muestra encuestada, nivel de satisfacción del 8.8, no tiene comparación con mediciones anteriores ya que es un módulo nuevo con una muy buena calificación, su indicador con mejor calificación fue Exactitud de la información entregada en los certificados acorde con lo solicitado (8,9).

05. CONCLUSIONES

Grupo de Afiliados

El programa de PQR tiene un bajo nivel de usabilidad, de tan solo 9.71% de la muestra encuestada, donde genera una baja calificación (4.95), generando un decrecimiento del 1.16, su comportamiento es a la baja con respecto a las tres mediciones, es uno de los indicadores con peor calificación, y esto se debe a la inconformidad del usuario y sobre todo al presentarlo por este medio.

Su indicador con mayor calificación es La variedad de formas o medios a través de los cuales puede hacer una petición, reclamo o queja (5.34) y con peor calificación es Tiempo de respuesta a su petición (4.66)

El programa de bienestar PIBI evidencia una baja participación en todos los componentes ofrecidos, en promedio esta en (3.67%), pero a pesar de su baja participación, las personas valoran este programa otorgándole o percibiendo un nivel de satisfacción muy bueno (8.68), se esperaría que la entidad generara una estrategia para que los demás afiliados pudieran participar de este programa, el cual lograría generar una mejor percepción de la entidad.

05. CONCLUSIONES

Grupo de Afiliados

El canal de comunicación más conocido por los afiliados encuestados es la atención en las oficinas (67.20), pero el que más usan es el de página web (66.36).

El canal con mayor nivel de satisfacción es el boletín orientador (8.55) y el menos calificado es atención telefónica (6.11)

Es importante centrar la atención al canal de atención telefónica ya que es un factor con una alta influencia en el nivel de satisfacción general, ya que es uno de los canales que presentan disminución de su calificación con las mediciones anteriores, es por esto que se recomienda evaluar este canal ya sea implementando una mejor tecnología o estrategias que mejoren la experiencia del afiliado.

05. CONCLUSIONES

Grupo de Asociados

Las asociaciones presentan un nivel de satisfacción medio (8.13) en su primera impresión con respecto a CASUR, continuando con la encuesta y profundizando un poco más en aspectos generales, se halla que las asociaciones generan una disminución de esta satisfacción (7.95).

El aspecto con menor calificación es “Conoce todo sobre CASUR (7,17)” esto quiere decir que las asociaciones solo se limitan a una relación únicamente al servicio prestado, dejando a un lado los diferentes beneficio o servicios que podría ofrecer CASUR

Esto lleva a identificar que las asociaciones tienen una baja participación en el servicio de PQR ya que de la muestra encuestada solo el 7.58% hace uso de este servicio y de los 5 canales disponibles el más usado es el correo electrónico (52.6%). Pero el nivel de satisfacción con respecto a la PQR es muy bajo (4.72), requiere una acción inmediata de mejora, ya que en todos los indicadores de evaluación su calificación es muy baja.

En la evaluación de los canales de comunicación, se encuentra que en promedio 29.41% lo conoce y de las asociaciones que lo conocen solo el 30.41% ha usado estos canales.

Los asociados presentan un nivel de satisfacción bueno (8.52) con respecto a los canales de comunicación, pero requieren planes de mejora, sobre todo en el canal de atención telefónica ya que presenta una calificación de (6.56), donde su indicador con menor puntaje fue “Facilidad para comunicarse telefónicamente con CASUR (6,19)”

05. CONCLUSIONES

Después de evaluar el nivel de satisfacción de los dos grupos objetivos, como son los afiliados y asociaciones de CASUR, se puede concluir que el nivel de satisfacción de ambos grupos son muy parecidos (Afiliados – 7.80 y Asociaciones – 7.98), encontrando que ambos grupos coinciden en que el servicio con menor calificación de satisfacción es el de PQR y atención telefónica.

EL grupo de afiliados el cual ha presentado tres mediciones, da como resultado que esta medición es la presenta una menor calificación, con una variación en promedio de -0.05, esta variación es muy pequeña pero se considera una alerta para la entidad ya que lo que se espera esta evolución de satisfacción es que año tras año mejore o se mantenga en un puntaje mínimo de 8.6

Si analizamos los indicadores de evaluación de las tres (3) mediciones de satisfacción ejecutadas, encontramos que las alertas de insatisfacción son constantes medición tras medición, dado esto es importante generar una acción inmediata es decir un cambio de 180 grados en la atención de PQR y atención telefónica, ya sea implementando nueva tecnología o políticas de funcionamiento que ayude a inclinar la balanza a un alto nivel de satisfacción.

GRACIAS

Grupo Social y Empresarial de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas, para Colombia entera.

CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL