# Encuesta de percepción y satisfacción sobre los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar / Contrato: CMA N°333-DE 2023

Buen día (buenas tardes)

¿Hablo con el Sr (la Sra) **XXXX**? **(espere respuesta; en caso que no sea la persona, pregunte: ¿me puede comunicar entonces con él(ella)? Si le responde que no o que no la conoce, despídase cordialmente e intente con otro registro. En caso que pueda hablar con la persona, continúe la lectura:)**

Me presento, soy **XXXXX**, encuestador(a) de la empresa Beta Group Colombia, que ha sido contratada por la Superintendencia de Subsidio Familiar para realizar un estudio cuyo objeto es "analizar las tarifas de recreación y turismo de las cajas de compensación familiar,  que permita el análisis de eficiencia, eficacia y oportunidad en el acceso y prestación de los mismos con enfoque territorial y diferencial".

Unos días antes, la Caja de Compensación a la que usted se encuentra afiliado le remitió un correo electrónico a algunos de sus usuarios, invitándolos a participar en este estudio, mediante su aceptación de participar en el diligenciamiento de una encuesta que no le tomará más de 10 minuto

* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo electrónico *

Rellena previamente las respuestas y, a continuación, haz clic en Generar enlace

Haga la siguiente lectura **DEPENDIENDO** si la Caja a la cual está afiliado la persona según base de datos autorizó o no la entrega de incentivos para los encuestados según la información suministrada:

**Si la CCF CONFIRMÓ incentivo para los encuestados, haga la siguiente lectura:**

Adicionalmente, entre los afiliados que acepten participar en esta encuesta, la Caja de Compensación rifará un incentivo no monetario, entre los que se encuentran pasadías gratuitas a parque recreativo, gimnasio o souvenirs. ¿Tiene disponibilidad en estos momentos para realizar la encuesta? (**espere respuesta**).

En caso que no, indíqueme a qué hora lo puedo llamar para realizarle la encuesta (**espere respuesta y llámelo en la hora acordada**).

**Si la CCF NO CONFIRMÓ incentivo para los encuestados, haga la siguiente lectura:**

¿Tiene disponibilidad en estos momentos para realizar la encuesta? (**espere respuesta**).

En caso que no, indíqueme a qué hora lo puedo llamar para realizarle la encuesta (**espere respuesta y llámelo en la hora acordada**).

**Si la persona ACEPTA, lea lo siguiente:**

¡Muchas gracias por su colaboración! Con esta encuesta, SuperSubsidio y la Caja desea contar con información que le permita mejorar sus servicios en relación con recreación y turismo. Su participación nos permitirá conocer las percepciones, opiniones y expectativas frente a los servicios prestados por las CCF.

La información que usted indique en la encuesta está salvaguardada según las normas vigentes de confidencialidad de la información y será utilizada estrictamente para los fines del estudio. Por lo tanto, le solicito que responda con total sinceridad y objetividad cada pregunta que le realizaré. Entendido esto, vamos a empezar **(Pase a realizar la primera pregunta luego de haber ingresado su código de encuestador(a))**

**Si la persona se REHUSA o INDICA no estar afiliado a una Caja, lea lo siguiente:**

De acuerdo, no hay problema. Muchas gracias por su tiempo. Feliz día.

**Nota:** En este caso busque otra persona de la base de datos para cumplir con la meta de encuestas.

CODIGO DEL ENCUESTADOR(a) *

(Digite los tres dígitos de su código de encuestador(a))

Tu respuesta

Rellena previamente las respuestas y, a continuación, haz clic en Generar enlace

¿Me puede confirmar a qué Caja de Compensación Familiar se encuentra ACTUALMENTE afiliado? *

(Espere respuesta. En caso que el afiliado no recuerde o no desee responder, seleccione "No sabe/No responde".
En caso que manifieste no estar actualmente afiliado, seleccione "No está afiliado(a) actualmente", y lea en voz alta lo siguiente: "Muchas gracias por su colaboración, acá finalizamos la encuesta dado que ésta es para usuarios afiliados en la actualidad. Hasta Luego, feliz día". Finalmente de clic en "Siguiente" y luego de clic en "Enviar" para terminar la encuesta y registra la información).

Elige

**INFORMACIÓN DE AFILIACIÓN**

¿En qué categoría usted está actualmente afiliado(a)? *

(Espere respuesta y seleccione la opción que corresponda. La encuesta continúa si la persona responde A o B. Si responde C, D o indica que no sabe o no responde, se termina la encuesta. Diga: "Muchas gracias por su colaboración. Acá culminamos la encuesta. Feliz día")

- ○ Categoría A
- ○ Categoría B
- ○ Categoría C
- ○ Categoría D
- ○ No sabe/No responde

Uso de servicios

Rellena previamente las respuestas y, a continuación, haz clic en Generar enlace

¿Me confirma si en el ULTIMO AÑO usted hizo uso del servicio de alojamiento, pasadía, recreación o turismo en al menos uno de los centros, parques recreativos u hospedajes de la Caja? *

(En caso de que el usuario responda "No", diga: "Muchas gracias por su colaboración, acá finalizamos la encuesta dado que esta es para usuarios que hayan hecho uso de estos servicios de recreación y turismo. Hasta Luego, feliz día". En caso de responder que "Si" continúe con la encuesta)

- ◯ Si
- ◯ No

**INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA**

¿Me podría decir el nombre del parque o centro recreativo u hospedaje de la CAJA que MÁS haya visitado en el último año? *

(Si el afiliado no sabe como hacer la selección, indíquele: "Me puede decir entonces el último que visitó". Si no sabe o no responde escriba: "NS")

Tu respuesta

¿En qué departamento reside actualmente? *

(Espere respuesta y seleccione la opción que corresponda. En caso que el encuestado decida no responder esta pregunta, seleccione la última opción de respuesta de la lista)

Elige

Rellena previamente las respuestas y, a continuación, haz clic en Generar enlace

¿En qué municipio reside actualmente? *

(Espere respuesta y seleccione la opción que corresponda. Si el municipio no está en la lista pero es del departamento indicado en la pregunta anterior, seleccione "Otro municipio del departamento"; en caso que sea otro, seleccione "Otro municipio"). Y en caso que el encuestado decida no responder esta pregunta, seleccione la última opción de respuesta de la lista)

Elige

¿Reside en zona urbana o rural del municipio? *

(Espere respuesta y seleccione la opción que corresponda)

- ○ Rural
- ○ Urbana
- ○ No sabe/No responde

¿Con qué género te identificas más? *

(Lea cada opción, espere respuesta y seleccione según corresponda)

- ○ Masculino
- ○ Femenimo
- ○ Otro
- ○ Prefiero no responder

Rellena previamente las respuestas y, a continuación, haz clic en Generar enlace

¿Qué edad tiene actualmente? *

(Espere respuesta de la edad, búsquela en el rango de edades y seleccione según corresponda)

- ◯ Menor de 18 años
- ◯ 18 a 24 años
- ◯ 25 a 38 años
- ◯ 39 a 49 años
- ◯ De 50 a 59 años
- ◯ De 60 a 75 años
- ◯ Más de 75 años
- ◯ No Sabe/No responde

**OCUPACIÓN**

Rellena previamente las respuestas y, a continuación, haz clic en Generar enlace

¿En que actividad ocupó LA MAYOR PARTE del tiempo la semana pasada? *

(Lea cada opción de respuesta (excepto la última), espere confirmación y seleccione respuesta)

- ○ Trabajando en una empresa privada
- ○ Trabajando en una empresa pública o del Estado
- ○ Trabajando en su propio negocio o empresa
- ○ Trabajando como empleado del servicio doméstico
- ○ Trabajando en la calle o informalmente
- ○ Buscando trabajo
- ○ Estudiando
- ○ Oficios del hogar
- ○ Incapacitado permanente para trabajar
- ○ No sabe/No responde
- ○ Otro:

Rellena previamente las respuestas y, a continuación, haz clic en Generar enlace

¿Desde hace cuantos meses está afiliado(a) a la Caja? *

(Espere respuesta, ubique el rango que corresponde y seleccione según sea el caso. Si no sabe o no responde, seleccione "No sabe/No responde")

- ◯ Menos de un mes
- ◯ Entre 1 y 3 meses
- ◯ Entre 4 y 8 meses
- ◯ Entre 9 y 12 meses
- ◯ Entre 13 y 16 meses
- ◯ Entre 17 y 24 meses
- ◯ Entre 25 y 36 meses
- ◯ Más de 36 meses (3 años)
- ◯ No sabe/No responde

**PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR**

Rellena previamente las respuestas y, a continuación, haz clic en Generar enlace

En relación a los servicios de recreación y alojamiento ofrecidos por la Caja, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?: *

(Lea cada ítem de pregunta de forma pausada y modulando correctamente)

| | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Indiferente | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | No Sabe/No Responde |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Conozco los servicios y beneficios que ofrece mi caja de compensación familiar | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Los servicios que ofrece la Caja responden a sus necesidades | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Los precios de los servicios de pasadías son asequibles de acuerdo con su presupuesto | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Los precios de los servicios de alojamiento son asequibles de acuerdo con su presupuesto | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| CCF son de | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

Rellena previamente las respuestas y, a continuación, haz clic en Generar enlace

calidad

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Los servicios que presta la Caja son económicos | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Los servicios de recreación son adecuados y están acorde a las edades de los afiliados y beneficiarios. Por ejemplo que haya actividades especificas para niños, niñas, jóvenes y adultos mayores | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Los espacios utilizados en el servicio de recreación son accesibles para personas con movilidad reducida | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Los espacios utilizados en el servicio de alojamiento son accesibles para personas con movilidad reducida | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

reducida

Rellena previamente las respuestas y, a continuación, haz clic en Generar enlace

¿La Caja le ha informado sobre el Convenio "Cajas Sin Fronteras" al que puede acceder? *

(Espere respuesta y seleccione la opción que corresponda)

- ◯ Si
- ◯ No

¿Usted o su núcleo familiar ha hecho uso de pasadías, hospedajes, turismo o recreación de otras Cajas en otras partes del país estando afiliado a la Caja actual? *

(Lea cada opción, espere respuesta y seleccione la que corresponda)

- ◯ Si, solamente yo
- ◯ Si, mi núcleo familiar y yo
- ◯ No

CONVENIO

¿Usted conoce los beneficios y servicios que ofrece el Convenio "Cajas sin Fronteras"? *

(Espere respuesta y seleccione la opción que corresponda)

- ◯ Si
- ◯ No

Rellena previamente las respuestas y, a continuación, haz clic en Generar enlace

¿Usted conoce los beneficios de equivalencia de tarifas cobradas a los usuarios en las diferentes Cajas a través del Convenio "Cajas sin Fronteras"? *

(Espere respuesta y seleccione la opción que corresponda. Si el afiliado no entiende el concepto equivalencia, diga lo siguiente: "Entiéndase equivalencia u homologación si se mantiene la categoría de afiliación al visitar otra Caja de Compensación diferente a la que se encuentra afiliado el usuario")

- ◯ Si
- ◯ No

## USO DE LOS SERVICIOS DE PASADÍA

En el último año, ¿cuántas veces utilizó los servicios de PASADÍA (como día de sol, recreación, deporte o turismo por un día) en alguno de los centros o parques recreativos de la Caja? *

(Espere respuesta y seleccione la opción que corresponda. Si no ha hecho visita en el último año, seleccione "0 Ninguno")

Elige

## PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN SOBRE PASADÍA

Rellena previamente las respuestas y, a continuación, haz clic en Generar enlace

Califique de de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación, cada uno de los siguientes elementos del portafolio de PASADÍA ofrecido por la Caja a la que está afiliado(a): *

(Lea cada ítem de pregunta de forma pausada y modulando correctamente. Espere respuesta y seleccione la calificación que corresponda. En caso de que el afiliado no sepa, no quiera dar respuesta o no aplique, seleccione "No sabe/No aplica")

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No sabe/No aplica |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Servicios disponibles para la recreación y deporte de los afiliados | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Servicios disponibles para el turismo de los afiliados | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Estado de la infraestructura recreativa o turística con la que cuenta la Caja | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Tarifas según categoría | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Variedad de la oferta de recreación y deporte | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Variada de la oferta de descanso | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

Rellena previamente las respuestas y, a continuación, haz clic en Generar enlace

oferta turística

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Atención a afiliados y beneficiarios | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Actividades disponibles para niños, niñas y adolescentes | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Actividades disponibles para adultos mayores | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Variedad de la oferta alimentos o menú | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Organización en taquilla o punto de pago | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Cercanía del parqueadero de la zona de ingreso | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ıngreso | | | | | | |

Rellena previamente las respuestas y, a continuación, haz clic en Generar enlace

Ahora, en relación con la infraestructura de PASADÍA de la Caja, califique de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación, cada uno de los siguientes ítems: *

(Lea cada ítem de pregunta de forma pausada y modulando correctamente. Espere respuesta y seleccione la calificación que corresponda. En caso de que el afiliado no sepa, no quiera dar respuesta o no aplique, seleccione "No sabe/No aplica")

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No sabe / No aplica |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Instalaciones | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Limpieza general | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Facilidades de acceso para personas con movilidad reducida | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Espacios inclusivos para la interacción y reflexión de toda la familia | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Espacios para el disfrute de niños, niñas y adolescentes | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Espacios para el disfrute de adultos mayores | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

USO DE SERVICIO DE ALOJAMIENTO

Rellena previamente las respuestas y, a continuación, haz clic en Generar enlace

¿En el último año, cuantas veces utilizó los servicios de ALOJAMIENTO, ya sea en parques, centros recreativos u hospedajes de la Caja a la que está afiliado(a)? *

(Espere respuesta y seleccione la opción que corresponda. Si no ha hecho visita en el último año, seleccione "0 Ninguno")

Elige

**PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN SOBRE ALOJAMIENTO**

Rellena previamente las respuestas y, a continuación, haz clic en Generar enlace

Califique de de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación, cada uno de los siguientes elementos del portafolio de ALOJAMIENTO ofrecido por la Caja a la que está afiliado(a): *

(Lea cada ítem de pregunta de forma pausada y modulando correctamente. Espere respuesta y seleccione la calificación que corresponda. En caso de que el afiliado no sepa, no quiera dar respuesta o no aplique, seleccione "No sabe/No aplica")

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No sabe/No aplica |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Servicios disponibles para el alojamiento de los afiliados | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Estado de la infraestructura de los alojamientos con los que cuenta la Caja | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Tarifas según su categoría | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Diversidad de la oferta de alojamiento | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Servicios complementarios en el alojamiento (como restaurantes, actividades, etc) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Atención a afiliados y beneficiarios | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

Rellena previamente las respuestas y, a continuación, haz clic en Generar enlace

Ahora, en relación con la infraestructura de los ALOJAMIENTOS de la Caja, califique de 1 a 5, siendo 5 la máxima calificación, cada uno de los siguientes ítems: *

(Lea cada ítem de pregunta de forma pausada y modulando correctamente. Espere respuesta y seleccione la calificación que corresponda. En caso de que el afiliado no sepa, no quiera dar respuesta o no aplique, seleccione "No sabe/No aplica")

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No sabe/No aplica |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Instalaciones del alojamiento | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Servicio de alojamiento | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Limpieza general | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Variedad de la oferta de alimentos o menú | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Facilidades de acceso para personas con movilidad reducida | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Espacios inclusivos para la interacción y reflexión de todos los usuarios | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Organización en recepción o punto de pago | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

Rellena previamente las respuestas y, a continuación, haz clic en Generar enlace

de

parqueaderos

**PREFERENCIAS ANTES SIMULACIONES**

Si para el próximo año, la tarifa según su categoría para los servicios de RECREACIÓN O TURISMO se redujera un 20%, usted: *

(Lea la pregunta y una a una cada opción de respuesta. Espere respuesta y seleccione la que indique)

- ○ Seguiría sin hacer uso del servicio
- ○ Mantendría el número de visitas que usualmente hace en el año
- ○ Aumentaría entre 1 y 2 visitas en el año
- ○ Aumentaría entre 3 y 4 visitas en el año
- ○ Aumentaría entre 5 y 6 visitas en el año
- ○ Aumentaría su visita en el año en más de 6
- ○ No sabe/No responde

¿Y si se redujera un 40%? *

- ○ Seguiría sin hacer uso del servicio
- ○ Mantendría el número de visitas que usualmente hace en el año
- ○ Aumentaría entre 1 y 2 visitas en el año
- ○ Aumentaría entre 3 y 4 visitas en el año
- ○ Aumentaría entre 5 y 6 visitas en el año
- ○ Aumentaría su visita en el año en más de 6
- ○ No sabe/No responde

Rellena previamente las respuestas y, a continuación, haz clic en Generar enlace

Ahora, si para el próximo año, la tarifa según su categoría para los servicios de ALOJAMIENTO se redujera un 20%, usted: *

(Lea la pregunta y una a una cada opción de respuesta. Espere respuesta y seleccione la que indique)

- ◯ Seguiría sin hacer uso del servicio
- ◯ Mantendría el número de visitas que usualmente hace en el año
- ◯ Aumentaría entre 1 y 2 visitas en el año
- ◯ Aumentaría entre 3 y 4 visitas en el año
- ◯ Aumentaría entre 5 y 6 visitas en el año
- ◯ Aumentaría su visita en el año en más de 6
- ◯ No sabe

¿Y si se redujera un 40%? *

- ◯ Seguiría sin hacer uso del servicio
- ◯ Mantendría el número de visitas que usualmente hace en el año
- ◯ Aumentaría entre 1 y 2 visitas en el año
- ◯ Aumentaría entre 3 y 4 visitas en el año
- ◯ Aumentaría entre 5 y 6 visitas en el año
- ◯ Aumentaría su visita en el año en más de 6
- ◯ No sabe

Rellena previamente las respuestas y, a continuación, haz clic en Generar enlace

***Léale al afiliado:*** *Muchas gracias por su tiempo y colaboración. Hemos terminado la encuesta. ¿Alguna inquietud?* ***(espere respuesta)*** *Que tenga un feliz día.*
(Cuelgue la llamada, de clic en "Siguiente", para escribir el nombre del afiliado y por último, de clic en "Enviar" para guarda la encuesta. Importante: Sino da clic en "enviar", la encuesta no se guardará)

Sección sin título

Nombre del afiliado(a) *

(Escriba el nombre de la persona afiliada SIN PREGUNTAR SU NOMBRE. No requiere preguntarlo, dado que ya ud como encuestador(a) sabe su nombre según la base de datos. Escríbalo tal cual como está en la base de datos)

Tu respuesta

Obtener enlace

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. Notificar uso inadecuado - Términos del Servicio - Política de Privacidad

Google Formularios

Rellena previamente las respuestas y, a continuación, haz clic en Generar enlace

Rellena previamente las respuestas y, a continuación, haz clic en Generar enlace