



INFORME MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE II SEMESTRE 2023

Vanessa Polo Acosta.
Jefe Área Atención al Cliente (e)
Proyectado por:
Danny Martinez Coord. Atencion Al Cliente

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	4
2.1 OBJETIVO GENERAL	
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
3. JUSTIFICACIÓN	5
4. DEFINICIÓN Y DISEÑO DE LA HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	6
5. FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PRIMER SEMESTRE 2022 I.....	8
6. APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	9
7. PROCESAR LOS DATOS OBTENIDOS DE LA HERRAMIENTA APLICADA	10
7.1 RESULTADOS GENERALES	10
7.1.1. NÚMERO DE RESPUESTAS EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	10
7.1.2 NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL	11
7.1.3 PARTICIPACIÓN POR SEDE Y NIVEL DE SATISFACCIÓN	15
8. RESULTADOS PREGUNTAS ABIERTAS	21
9. LEVANTAMIENTO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA	22
9.1 OPORTUNIDADES DE MEJORA GENERALES	22
CONCLUSIONES	23
RECOMENDACIONES	24
BIBLIOGRAFÍA	25
ANEXOS	26

1. INTRODUCCIÓN

CAJAMAG es una corporación sin ánimo de lucro que se encarga de prestar servicios a sus afiliados y no afiliados, su propósito es recaudar aportes; los cuales son destinados al subsidio familiar, crear y administrar programas que permitan aliviar las cargas económicas de los núcleos familiares, así mismo esta institución, está en la búsqueda constante del mejoramiento de la calidad de cada uno de los servicios, dando cumplimiento a su política.

Semestralmente, esta institución realiza encuestas de satisfacción de los diferentes servicios y programas, permitiendo así identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, en la atención a los usuarios, facilitando los seguimientos y desempeño de los diferentes procesos.

Estas encuestas ayudan a recopilar datos los cuales arrojan información que permite estudiar las fortalezas y debilidades de los diferentes servicios de la Caja, conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.

Para ello se diseñaron varias encuestas, en donde se evaluaron (5) cinco factores fundamentales conformados de la siguiente manera:

- ✓ Calidad de la atención.
- ✓ Calidad del personal.
- ✓ Calidad de la información.
- ✓ Calidad de la infraestructura.
- ✓ Cumplimiento de la promesa de servicio.

Por consiguiente, estos aspectos antes mencionados dan paso a un control de calidad en la gestión de los servicios y de esta manera la Caja de Compensación puede tomar decisiones para mejorar cada uno de los servicios que presta a sus afiliados y no afiliados.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

- ✓ Dar a conocer la percepción general de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios prestados por la Caja de Compensación Familiar del Magdalena – CAJAMAG durante el segundo semestre de 2023, por medio de la recopilación de datos (Encuestas).

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Presentar los resultados generales de todos los servicios.
- ✓ Comparar la satisfacción con periodo anterior (primer semestre 2023 – segundo semestre 2023).
- ✓ Identificar las fortalezas y debilidades de los diferentes servicios.
- ✓ Analizar la satisfacción por UIS Municipales.

3. JUSTIFICACIÓN

Las encuestas de satisfacción brindan a las organizaciones la oportunidad de conocer las opiniones de sus usuarios con respecto a productos y/o servicios entregados por la organización, y de esta forma tomar decisiones acertadas con respecto a los interesados; estas encuestas permiten entender la identificación de oportunidad de mejora para fortalecer la prestación del servicio al reconocer fortalezas y debilidades.

La “satisfacción del cliente” es uno de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, la cual establece en el numeral 9.1.2. “La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen todas las necesidades y las expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información”.

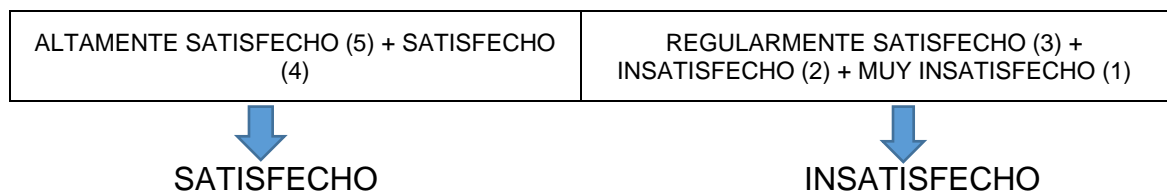
Con lo anterior es claro que para la Caja de Compensación Familiar del Magdalena resulta relevante conocer cuál es la percepción de los usuarios con respecto a los servicios prestados en relación con la calidad y, por tanto, se requiere establecer una metodología y un instrumento ágil que permita recopilar las opiniones que sean una de las fuentes de información para la mejora continua.

4. DEFINICIÓN Y DISEÑO DE LA HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Este estudio del nivel de satisfacción permite recopilar datos o información acerca de la calidad de los servicios, para ello se tomó como referencia el modelo “Likert”, el cual considera los siguientes criterios de evaluación:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
ALTAMENTE SATISFECHO	5
SATISFECHO	4
REGULARMENTE SATISFECHO	3
INSATISFECHO	2
MUY INSATISFECHO	1

El Nivel de satisfacción se calcula al momento de tabular la información, así:



En caso de que el resultado de la encuesta sea **Insatisfecho**, se debe plantear acciones de mejora a mediano, corto o largo plazo, dependiendo de las actividades a implementar por los responsables de los procesos misionales, de apoyo o estratégicos. El Proceso de Gestión de Calidad es el encargado de hacer seguimiento al cumplimiento de dichas acciones.

Así mismo, la Entidad ha implementado varias herramientas que han ayudado al fortalecimiento de una mejor prestación del servicio a los grupos de valor, tales como las Políticas para el tratamiento de su información personal, la estrategia de servicio al ciudadano, la estrategia de participación ciudadana (medición de la voz del afiliado), los protocolos de servicio al

cliente, la Carta de Derechos y Deberes de los Afiliados, la implementación y puesta en marcha del correo antifraude y se implementaron y puesta en marcha dos puntos de atención presencial: uno en el Centro Comercial Arrecife Rodadero y otro en las Sabanas de San Ángel.

Durante el II semestre del año en curso se registraron 4.960 PQR las cuales se gestionaron de acuerdo con el subproceso de Atención a PQRS, la

oportunidad en la respuesta a los requerimientos de los clientes fue del 99,84% promedio y la calidad de la respuesta a PQR en promedio fue del 95,01%.

Para la vigencia se actualizaron los Subprocesos de Atención a PQRSD y Medición de la Satisfacción.

La muestra fue calculada a partir de la siguiente fórmula:

$$\frac{Z^2 \times N \times (p \times q)}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times (p \times q)}$$

Dónde:

M = Tamaño de
la Muestra
obtenida N =
Tamaño de la
Población Total

e = Porcentaje de Error Permitido.

p = Prevalencia esperada del parámetro a evaluar, en caso de desconocerse (p = 0.5)

q = 1 – p ejemplo: (si p = 70%, q = 30%).

Z = Constante que depende del nivel de confianza con el que se trabaja basada en el método de distribución normal. Para nivel de confianza: 90%, Z = 1.65

5. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2023

NOMBRE DEL ESTUDIO	<i>Medición de la Satisfacción del Cliente segundo semestre del año 2023</i>
MARCO MUESTRAL O UNIDAD DE MUESTREO	<i>Afiliados y particulares que utilizaron los Servicios de la Caja según listado aportado por los responsables de estos.</i>
TÉCNICA	<i>Entrevista Directa y vía Telefónica.</i>
METODOLOGÍA	<i>Cuantitativa</i>
MUESTREO	<i>Probabilístico – Aleatorio Simple Nivel de Confianza: 90% - Error Permitido: 5%</i>
POBLACIÓN TOTAL (N)	<i>Se obtiene de los listados entregados por los responsables de los servicios prestados por la Caja.</i>
FÓRMULA PARA OBTENER LA MUESTRA	$M = \frac{Z^2 \times N \times (p \times q)}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times (p \times q)}$
GLOSARIO DE LA FÓRMULA	<p><i>M = Tamaño de la Muestra obtenida</i> <i>N = Tamaño de la Población Total</i> <i>e = Porcentaje de Error Permitido.</i> <i>p = Prevalencia esperada del parámetro a evaluar, en caso de desconocerse (p = 0.5)</i> <i>q = 1 – p ejemplo: (si p = 70%, q = 30%).</i> <i>Z = Constante que depende del nivel de confianza con el que se trabaja basada en el método de distribución normal. Para nivel de confianza: 90%, Z = 1.65</i></p>
FECHA DE INICIO	<i>01 de agosto de 2023</i>
FECHA DE FINALIZACIÓN	<i>26 de enero de 2024</i>
SOLICITANTE DEL ESTUDIO	<i>Unidad de Planeación y Estadística</i>
RESPONSABLE DEL ESTUDIO	<i>Área de Atención al Cliente</i>
FECHA DE ENTREGA	<i>Febrero de 2024</i>

6. APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

El estudio se realizó vía entrevista directa y telefónica, inició el día 27 de agosto del 2023 y finalizó el día 26 de enero de 2024, obteniéndose así 4.493 registros de participación, el número de respuestas obtenidas en el período de tiempo indicado puede verificarse en el anexo No.2.

CON LA INFORMACIÓN ANTERIOR SE LLEVAN A CABO LAS SIGUIENTES ETAPAS:

- a) Realizar el análisis cuantitativo y Cualitativo.
- b) Tabular los resultados de las encuestas de satisfacción por cada uno de los aspectos del servicio.
- c) Generar un informe estadístico que ayude a identificar fortalezas y debilidades de los servicios mediante el análisis de datos.
- d) Presentar el Informe de los resultados al Comité Primario de la entidad.
- e) Socializar con las unidades y sedes Municipales correspondientes, los resultados del análisis.
- f) Tomar decisiones y crear estrategias para el mejoramiento de los servicios.

7. PROCESAR LOS DATOS OBTENIDOS DE LA HERRAMIENTA APLICADA

7.1 Resultados Generales

7.1.1. Número de respuestas en la encuesta de satisfacción

De acuerdo con la ficha técnica de la encuesta de satisfacción, se tenía proyectado para este estudio una muestra de **5.432** respuestas, pero para el período de ejecución del segundo semestre del año 2023, se alcanzó una muestra de **4.493**, lo que representa el 82,71% de la meta.

7.1.2 Nivel de Satisfacción General

El estudio realizado nos arrojó como resultado un nivel de satisfacción general para la Caja de Compensación Familiar del Magdalena del **95,48%**, cumpliendo con el rango establecido del **(90 - 100%)** en los objetivos estratégicos para el segundo semestre del año 2023-II.

Gráfica 1: Nivel de satisfacción Total Caja



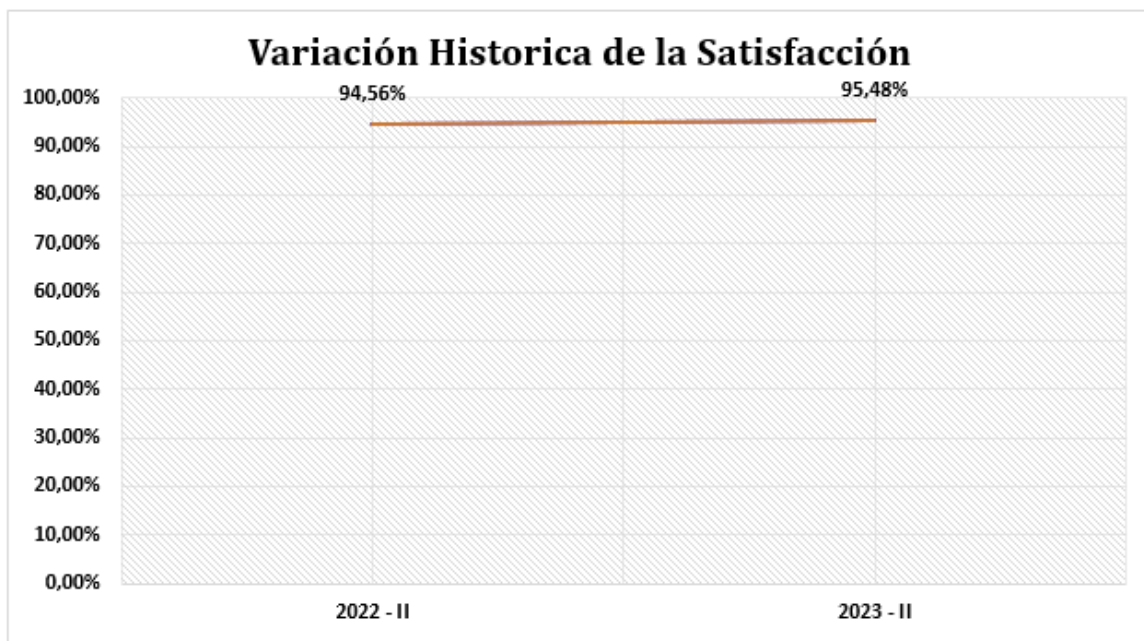
Fuente: Datos tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

Como se observa en la gráfica No.1, el nivel de **satisfacción** de los grupos de valor de la Caja de Compensación Familiar del Magdalena con respecto a los servicios que esta ofrece a sus usuarios fue del **95,48%**, y el de insatisfacción, del 4,52%. Esto significa que, de las 4.493 encuestas diligenciadas, el 4.290 manifestó estar satisfecho con los servicios que ofrece la Entidad y los 203 restantes expresó insatisfacción al respecto.

COMPARATIVO GENERAL VIGENCIAS 2022-II / 2023-II

Se hizo un comparativo con el periodo anterior observándose un aumento mínimo del 0,92% frente al segundo semestre del año 2022-II estos resultados muestran una tendencia al alta. En cuanto al grado de insatisfacción registrado de 2022-II (5,44%) disminuyó en un 0.92% en el 2022-II.

Gráfica 2: Variación histórica de la satisfacción



Fuente: Datos tomados del sistema de gestión Dante

SERVICIOS Y/O SUBSIDIOS INVOLUCRADOS EN EL ESTUDIO

En la tabla No.1, se identifican los servicios que participaron en la medición de la satisfacción y el resultado obtenido por cada uno durante las vigencias 2022-II y 2023-II.

Tabla 1: Servicios involucrados en el estudio de medición de la satisfacción

Servicios Involucrados	Nivel De Satisfacción 2023 - II	Nivel De Satisfacción 2022 - II	Variación Porcentual
Promoción Y Desarrollo Grupos Emp	100,00%	91,67%	8,33%
Servicio De Vacunación	100,00%	97,20%	2,80%
Educación Formal - IFT	100,00%	96,88%	1,02%
Atencion Integral A La Niñez (Convenio)	100,00%	100,00%	0,00%
Eventos Teatrales	99,33%	100,00%	-0,67%
Centro De Empleo Oferentes	99,00%	86,54%	12,46%
Atencion A Discapacitados	98,88%	94,03%	4,85%
Alimentos Y Bebidas	98,80%	97,32%	1,48%
Alojamiento	98,80%	78,31%	20,46%
Servicio Atencion Al Cliente	98,77%	98,50%	0,27%
Educación Informal (Capacitación)	98,50%	98,95%	-0,45%
Biblioteca	98,34%	95,24%	3,10%
Pago Cuota Monetaria	98,16%	97,43%	0,73%
Servicio De Recreación	98,08%	98,36%	-0,28%
Turismo	98,01%	100,00%	-1,99%
Vivienda - FOVIS	97,83%	82,61%	15,22%
Afiliación Trabajador	97,74%	94,15%	3,59%
Servicio De Crédito	97,55%	96,29%	1,26%
Persona Mayor	95,16%	89,29%	5,87%
FOSFEC	95,02%	96,04%	-1,02%
Escuela De Formación Deportivas	94,44%	96,86%	-2,42%
Kits Escolares	94,12%	96,68%	-2,56%
Escuela De Formación Musical	91,36%	100,00%	-8,40%
Afiliación Empresas	84,55%	86,63%	-2,08%
Centro De Empleo Empresas Demandantes	80,95%	88,00%	-7,05%
Eventos Deportivos (Campeonatos)	60,00%		
Colegio Cajamag	77,59%	91,62%	-14,03%
Atencion Integral A La Niñez (Padres)	94,78%	92,75%	2,03%
JEC - Estudiantes	83,77%	91,73%	-7,96%
JEC - Directivos	94,74%	88,68%	6,06%
Eventos Culturales	93,97%	0,00%	

Fuente: Datos tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

En este estudio pudo observarse que el 38,46% de las personas encuestadas del servicio de crédito, solicitaron la modalidad de crédito por pignoración con un 96,77% de satisfacción y el 61,54% restantes solicitaron crédito en la modalidad de libranza encontrándose satisfechos en un 96,64%.

Los motivos de insatisfacción de los usuarios del servicio que no alcanzó la meta establecida fueron los siguientes:

- **Afiliación Empresas:** *El tiempo de respuesta a la solicitud de afiliación de su empresa, insatisfacción identificada en las sedes de Santa Marta y Fundación; este servicio viene manifestando un comportamiento con tendencia a la baja ya que durante el mismo período del año anterior obtuvo un nivel de satisfacción del 86,63%, y en el segundo semestre del año 2023, el nivel de satisfacción alcanzado fue del 84,55%.*

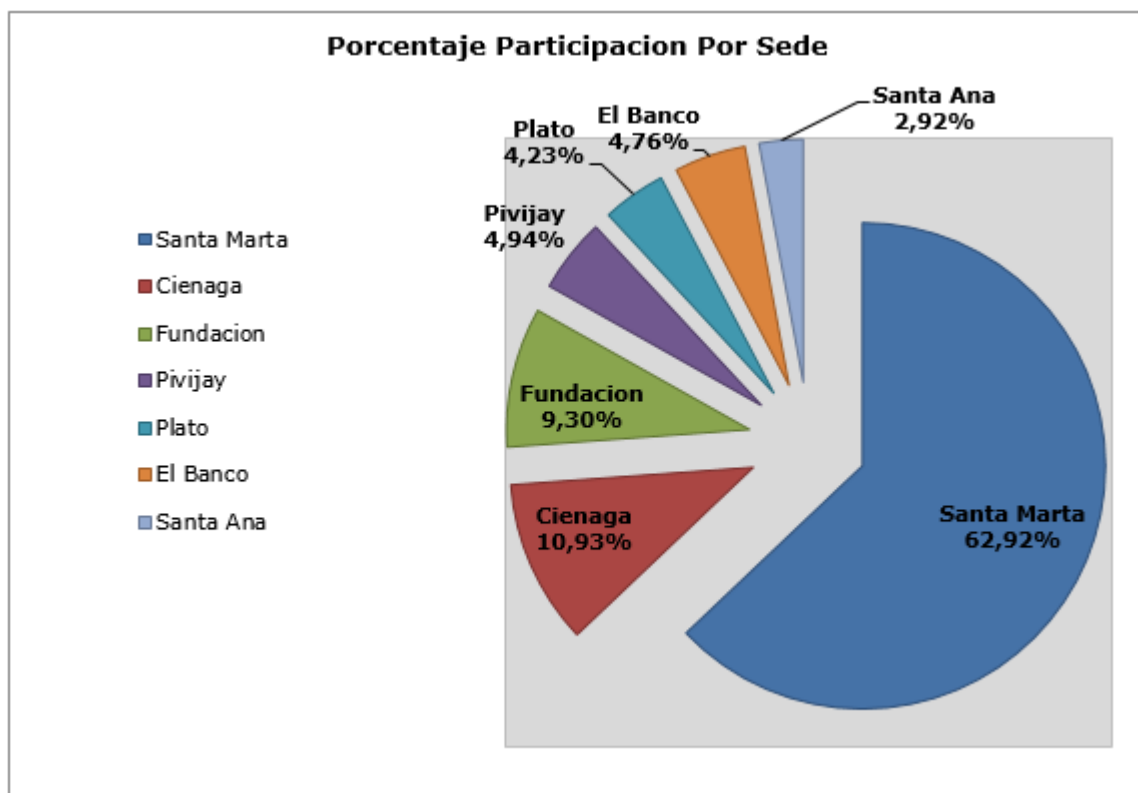
El 37,40% de las empresas encuestadas realizaron su afiliación a través del canal on line encontrándose satisfechas en un 91,30%, y el 62,60% presentaron afiliaciones físicas y manifestando una satisfacción del 80,51%.

- **Afiliación de Trabajador** *alcanzó la meta de satisfacción a nivel Caja, en la sede de UIS de Santa Ana no se logró alcanzarla debido a la falta de Información y Orientación durante el proceso, obteniendo un nivel de insatisfacción del 25,00%, asimismo presento insatisfacción la UIS de plato con un 11.11%.*
- *En las Unidades Integrales de Servicios de Ciénega ,Fundación y Plato hubo insatisfacción con el programa subsidio de centro de empleo-empresas demandantes, con un nivel del 66,67%, 20,00% y 12,50%, respectivamente.*
- *El programa de entrega de Kits Escolar alcanzó la meta nivel caja con el 94,12%, no obstante, presento una insatisfacción preocupante en la UIS de Plato del 40.00 %, por lo cual se deberán evaluar las insatisfacciones manifestadas por los afiliados, para los correctivos necesarios.*
- *La JEC – Directivos cumplió con la satisfacción nivel caja, con el 94,74%, en comparación al 2022-II, presentando un aumento del 6,06%, mientras la JEC – Estudiantes presento un nivel del 83,77 %, presentado una disminución 7,96%, debido a la insatisfacción la mayoría de las UIS municipales, exceptuando las UIS del Banco y Santa Ana, que obtuvieron el 100% .*

7.1.3 Participación por UIS municipales y Nivel de Satisfacción

La participación de la Caja en las diferentes UIS municipales dio su aporte a la mejora continua a través de la encuesta de satisfacción, se obtuvo participación en mayor proporción en la sede Santa Marta 62,92%, seguida de las UIS Municipales de Ciénega y Fundación, con 10,93% y 9,30% respectivamente; en el nivel de satisfacción por sedes superó la meta establecida para esta anualidad como puede observarse en la gráfica 3:

Gráfica 3: Participación por sede



Fuente: Datos tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

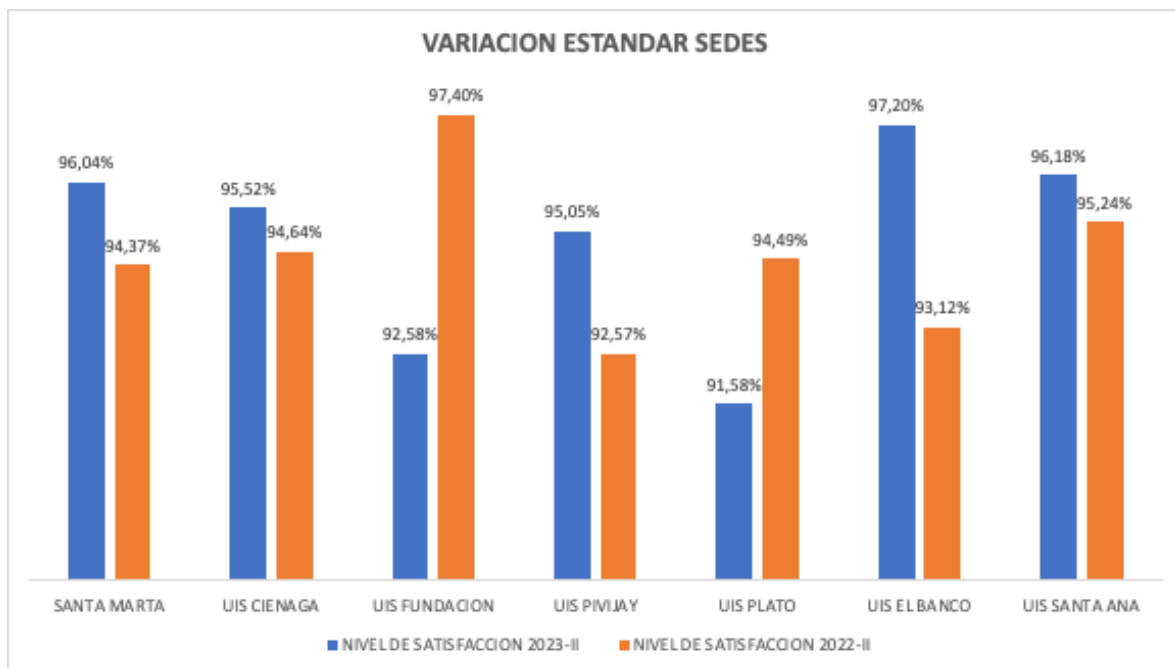
A continuación, puede observarse la variación porcentual del nivel de satisfacción obtenido por cada una de las sedes en comparación con los niveles de satisfacción obtenidos en el año 2022-II: Santa Marta presentó un incremento del 1,67%, la UIS Ciénaga presentó un aumento del 0,88%, UIS Fundación presentó una disminución del 4,82%, Pivijay presentó un aumento del 2,48%, Plato mostró una baja del 2,91%, El Banco presentó un acrecentamiento del 4,48% y Santa Ana presentó un aumento mínimo del 0,94%.

Tabla 2: Variación porcentual satisfacción por sedes

Unidad Integral De Servicio	Nivel De Satisfacción 2023-II	Nivel De Satisfacción 2022-II	Variación Porcentual
SANTA MARTA	96,04%	94,37%	1,67%
UIS Ciénaga	95,52%	94,64%	0,88%
UIS Fundación	92,58%	97,40%	-4,82%
UIS Pivijay	95,05%	92,57%	2,48%
UIS Plato	91,58%	94,49%	-2,91%
UIS El Banco	97,20%	93,12%	4,08%
UIS Santa Ana	96,18%	95,24%	0,94%

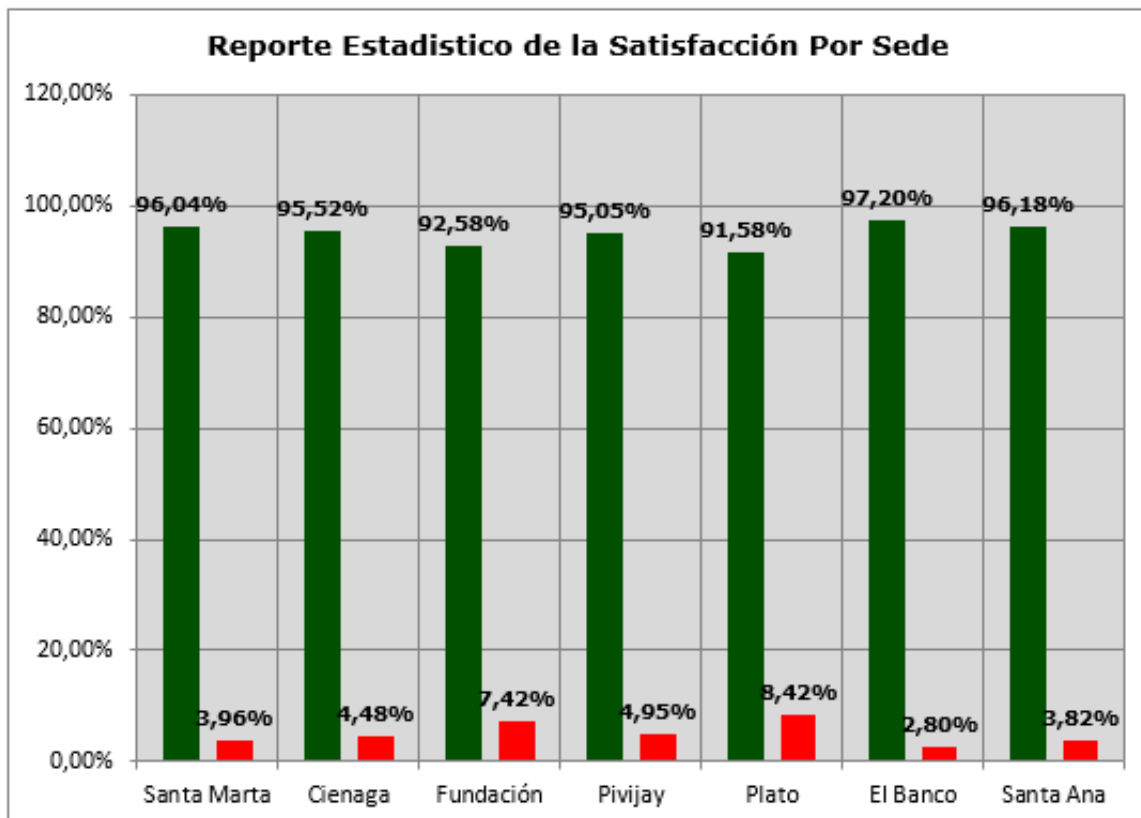
Fuente: Datos tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

Gráfica 4: Variación Porcentual de Satisfacción por Sede



Fuente: Datos tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

Gráfica 5: Nivel de Satisfacción por Sedes.



Fuente: Datos tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

Comparando los resultados de todas las sedes con la meta establecida en los objetivos estratégicos de la Caja de Compensación (90% - 100%), encontramos lo siguiente:

- ✓ **UIS Santa Marta:** Obtuvo un nivel de satisfacción del **96,04%**, con lo cual se logró el objetivo estratégico para este periodo, sin embargo, los servicios de afiliación empleadores y trabajador, J.E.C estudiantes y Colegio CAJAMAG, obtuvieron los niveles de insatisfacción más representativos, los cuales no le permitió alcanzar el objetivo estratégico.
- ✓ **UIS Ciénaga:** El Nivel de satisfacción alcanzado fue **95,52%**, sin embargo, los servicios de Centro De Empleo De Cajamag (Empresas Demandante) y el programa de J.E.C, en directivos y estudiantes, presentaron los mayores grados de insatisfacción, con un porcentaje bastante representativo del 66,67%, 12,50% y 10.00%, en su orden.
- ✓ **UIS Fundación:** En esta sede se logró superar la meta, llegando a un **92,58%**, pero en el servicio de afiliación de empleadores no alcanzó la meta obteniendo un porcentaje del 75% de satisfacción, no obstante, algunos Programas y Servicios obtuvieron un alto grado de insatisfacción, como el Servicio Eventos Culturales con un 25,81%, el servicio Centro De Empleo De Cajamag (Empresas Demandante) tuvo un 20% , J.E.C. estudiantes con un 15%, lo cuales incidieron en la variación de sus resultados.
- ✓ **UIS Pivijay:** En esta Unidad se logró superar la meta, con un porcentaje de satisfacción del **97,96%**, sin embargo, el servicio que más impacto generó en su nivel de insatisfacción, corresponde a Eventos Deportivos Campeonatos con un 40% en el nivel de insatisfacción, cabe aclarar que, de tosa las UIS fue la única que ofertó este servicio.
- ✓ **UIS Plato:** Esta UIS también logró alcanzar el objetivo estratégico, con el menor porcentaje de todas la UIS con un **91,58%**, los servicios con mayor grado de insatisfacción, para esta UIS, fueron Kits Escolares con 40%, J.E.C. (Estudiantes) 26,32%.
- ✓ **UIS El Banco:** Esta sede consiguió el nivel de satisfacción más alto con **97,20%**, a pesar de ello los servicios Programa Al Desempleo FOSFEC y Servicio de Recreación presentaron de un nivel de insatisfacción del 25%. Y 3,85%.
- ✓ **UIS Santa Ana:** logro alcanzar un porcentaje del **96,18%**, cumpliendo así con los lineamientos de la corporación, obteniendo el 100% en los servicios ofertados, exceptuando el servicio de Afiliación Trabajador que presentó satisfacción del 75,00%.
- ✓ Si desea conocer los niveles de satisfacción de los servicios prestados en cada una de las UIS municipales, puede revisar la tabla No.3 de los anexos.

Finalmente, se encuestó a **4.493** clientes que utilizaron los servicios y/o subsidios durante el segundo semestre del año 2023 (**82,71%**), aunque se esperaba encuestar a **5.432** personas; según las muestras obtenidas de la población entregada por los responsables de cada servicio, los motivos por los cuales no se alcanzó a encuestar la totalidad de la muestra fueron los siguientes:

- Base de datos no actualizada.
- No atienden las llamadas.
- Usuarios atienden las llamadas, pero no responde las encuestas.
- Clientes con número de teléfono/celular fuera de servicio o inhabilitado.
- Reportan el número de teléfono y no conocen a la persona que se pretende encuestar.
- Algunos Servicios y Programas, reportan el número de teléfono del instructor y no de los solicitantes del servicio.

8. RESULTADOS PREGUNTAS ABIERTAS

La encuesta incluyó una pregunta abierta “Si desea registrar una queja, reclamo, felicitaciones o sugerencia”, en la cual los usuarios podían manifestar sus comentarios y sugerencias. Sin embargo, en la respuesta de los usuarios se logra identificar las siguientes clasificaciones: “sugerencias” y “felicitaciones”, tabulándose la información de la siguiente manera:

Tabla 3: Si desea registrar una queja, reclamo, felicitaciones o sugerencia.

PQRSF	Calificación	Porcentaje
FELICITACIÓN	28	93,33%
QUEJA	0	0,00%
RECLAMO	0	0,00%
SUGERENCIA	2	6,67%
Gran Total	30	100%

Fuente: Datos tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

- De los 4.493 registros de la encuesta de satisfacción el 0,66% (30) de los encuestados participaron en la pregunta abierta. Ver Anexos Nos. 4 y 5.
- Las sugerencias equivalen al 6,67% del total de los requerimientos que los clientes consideran se deben tener para mejorar los servicios de CAJAMAG.
- Las felicitaciones equivalen al 93,33% del total de los requerimientos registrados por los encuestados.

9. LEVANTAMIENTO DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

- La Caja de Compensación Familiar del Magdalena realiza seguimiento a la percepción de sus usuarios, del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas a través de la calidad del Servicio.
- Con base en lo anterior y lo establecido en la Caracterización de la medición de la Satisfacción de los Clientes, en su actividad 20:” Tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora”, se definen las siguientes tareas:
 1. Los líderes de cada proceso realizarán el análisis de los datos obtenidos con énfasis a la mejora continua.
 2. De acuerdo con los resultados, se levantarán oportunidades de mejora sobre los servicios que arrojen resultados bajos, con respecto a la meta propuesta.
 3. Las acciones que se tomen como producto de la medición deberán ser eficaces y sus resultados se deberán reflejar en las mediciones de los períodos seguimientos, de lo contrario se deberán replantear las acciones.
 4. El resultado de la medición y los planes de acción de mejora deben ser enviados a la Unidad de Planeación y Estadística.

9.1 Oportunidades de Mejora Generales

A través de la medición de la percepción de los usuarios, objetivo del presente estudio, se determinan las oportunidades de mejora para que los procesos definan su viabilidad e implementen las acciones necesarias para cumplir con Los requisitos de los usuarios y aumentar la satisfacción del usuario

Los hallazgos resultados de la encuesta de satisfacción 2023-II, están registrados en el aplicativo Kawak.

CONCLUSIONES

- i. Se realiza la aplicación de la encuesta de satisfacción en el período 1 de agosto del año 2023 al 26 de enero del año 2024, dirigido a una población de Hombres y Mujeres mayores de 18 años de los usuarios de los programas, servicios y/o Unidades con la intención de facilitar la expresión de la percepción del servicio en la Caja de Compensación Familiar del Magdalena.
- ii. Las encuestas de satisfacción del usuario se realizaron vía telefónica y presencial en el área de Atención al Cliente.
- iii. Se aplica la muestra para medir la percepción de la población objeto de estudio acerca del nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios prestados por la Caja de Compensación Familiar del Magdalena.
- iv. Se analiza de manera particular por servicios y por las Unidades Integrales de Servicios, la percepción de los usuarios frente a la calidad de programas, servicios y/o Unidades ofertados por la Caja de Compensación Familiar del Magdalena, se deja registro en el tabulador web.
- v. Se aplica la escala de evaluación planificada.
- vi. Se logra alcanzar la meta de satisfacción para el período (90-100%).
- vii. Se llevarán a cabo acciones de mejora con los servicios, según sea el tema de la insatisfacción detectada en los resultados del respectivo informe, con el fin de fortalecer la relación Cajamag - Clientes.
- viii. La participación por parte de las Unidades Integrales de Servicios sigue siendo muy baja, por lo que los resultados tienden a clasificarse como sesgo estadístico.

RECOMENDACIONES

- i. Fortalecer la comunicación en la aplicación de la encuesta de satisfacción entre las sedes, para promocionar la participación de los diferentes usuarios de las sedes.
- ii. Realizar una validación y reestructuración de con relación al servicio afiliaciones de empleadores y trabajadores en las Unidades Integrales de Servicios para mejorar el nivel de satisfacción.
- iii. Mejorar y promover la participación de los usuarios a través de la promoción de la encuesta de satisfacción en las UIS de presencia en las cabeceras municipales, para disminuir el sesgo estadístico y la subjetividad en la comparación de resultados.
- iv. Efectuar el proceso de validación y/o actualización en el momento del Registro de los datos de contactos, de los usuarios en las bases de datos de los programas y servicios ofertados por la Caja.
- v. Cumplir de manera oportuna el envío de los listados, con la información correspondientes de los usuarios atendidos, en los servicios y programas en las diferentes sedes.

BIBLIOGRAFÍA

- Ley 872 del 2003.
- ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos.
- ISO 10004.2010. Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Monitoreo y medición de la satisfacción del cliente.
- Caracterización Medición de la Satisfacción del Cliente V16, mayo de 2023 (Disponible en Kawak).

ANEXOS

Anexo No.1-Población considerada

USUARIOS DE LOS SERVICIOS	376.766
----------------------------------	----------------

Fuente: Listados enviados por líderes de servicios

Anexo No.2 - Tabla de Muestra por Servicio y % Alcanzado en la Muestra

Tabla de Muestra por Servicio y Porcentaje Alcanzado en la Muestra				
Servicio Encuestado	Población General	Muestra	Aplicadas	Porcentaje Cumplido
Servicio Eventos Teatrales	412	164	150	91,37%
Servicio De Cultura	1591	233	232	99,74%
Afiliación Del Trabajador	7106	262	133	50,72%
Servicio De Vacunación	613	189	182	96,43%
Centro De Empleo Cajamag - Oferentes	2652	247	200	80,98%
Servicio De Recreación	6885	262	260	99,26%
Promoción Y Desarrollo Humano	13	12	4	32,13%
Servicio De Turismo	519	179	151	84,45%
Programa Persona Mayor	178	108	62	57,48%
Entrega De Kit Escolar	1088	218	170	78,01%
Pago De Cuota Monetaria	223568	272	272	100,03%
Eventos Deportivos - Campeonatos	12	12	5	43,35%
Estudiantil Instituto De Formación Tecnico - IFT	71	56	43	76,14%
FOSFEC	1207	222	221	99,42%
Servicio De Crédito	2516	246	245	99,69%
Centro De Formación Musical	150	97	81	83,55%
Escuelas Deportivas	253	131	54	41,10%
Subsidio Para La Población Discapacitada	151	97	89	91,41%
Servicio De Biblioteca	834	205	181	88,11%
Empresas Demandantes - Centro Empleo Cajamag	281	139	42	30,32%
Servicio Educación Informal - Capacitación	1811	237	200	84,46%
Vivienda - Fovis	85	65	46	70,82%
Servicio De Alimentos Y Bebidas	11787	266	250	93,94%
Afiliación De Empleadores	964	212	123	57,89%
Servicio De Alojamiento	1800	237	166	70,16%
Colegio Cajamag	458	171	116	67,84%
Ain - Padres	8010	263	249	94,56%
Ain - Convenio	2	2	1	50,18%
JEC - Estudiantes	12532	266	265	99,44%
JEC - Directivos	137	91	57	62,39%
Servicio Al Cliente	89080	271	243	89,53%
TOTAL	376766	5432	4493	

Fuente: Datos tomados del Sistema de Tabulación de Encuesta

Anexo No.3-Nivel de satisfacción por servicios y sedes

SERVICIOS	SANTA MARTA		CIENAGA		FUNDACION		PIVIJAY	
	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO
AFILIACIÓN EMPLEADORES	84,11%	15,89%	100,00%	0,00%	75,00%	25,00%	100,00%	0,00%
AFILIACIÓN TRABAJADOR	98,79%	1,21%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
VIVIENDA - FOVIS	97,43%	2,57%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
PROGRAMA AL DESEMPLEO FOSFEC	99,03%	0,97%	93,94%	6,06%	93,94%	6,06%	92,31%	7,69%
SERVICIO DE CRÉDITO SOCIAL	97,08%	2,92%	97,30%	2,70%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
SERVICIO DE TURISMO SOCIAL	97,32%	2,68%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
SERVICIO DE RECREACION	98,46%	1,54%	97,43%	2,57%	97,43%	2,57%	100,00%	0,00%
SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	98,80%	1,20%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
SERVICIO DE ALOJAMIENTO	98,79%	1,21%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

EVENTOS DEPORTIVOS CAMPEONATO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	60,00%	40,00%
--------------------------------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	---------------	---------------

Fuente: Datos tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

Anexo No.3-Nivel de satisfacción por servicios y sedes

SERVICIOS	SANTA MARTA		CIENAGA		FUNDACION		PIVIJAY	
	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO
PROGRAMA DE ESCUELAS DEPORTIVAS	0,00%	0,00%	93,88%	6,12%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
SERVICIO DE BIBLIOTECA	98,34%	1,66%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CENTRO DE FORMACION MUSICAL	91,36%	8,64%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
INSTITUTO DE FORMACION TECNICO (I.F.T)	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
EDUCACION NO FORMAL (CAPACITACIÓN)	98,33%	1,67%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
SERVICIO VACUNACION	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%
PROGRAMA PERSONA MAYOR	96,97%	3,03%	100,00%	0,00%	88,23%	11,77%	100,00%	0,00%
DESARROLLO HUMANO EN GRUPOS EMPRESARIALES	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

ATENCION NIÑOS NECESIDADES EDUCATIVAS DIFERENTES	98,88%	1,12%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
---	---------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

Fuente: Datos tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

Anexo No.3-Nivel de satisfacción por servicios y sedes

SERVICIOS	SANTA MARTA		CIENAGA		FUNDACION		PIVIJAY	
	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO
ENTREGA DE KITS ESCOLARES	96,08%	3,92%	93,10%	6,90%	93,33%	6,67%	100,00%	0,00%
CENTRO DE EMPLEO DE CAJAMAG OFERENTES	98,61%	1,39%	100,00%	0,00%	97,30%	2,70%	100,00%	0,00%
CENTRO DE EMPLEO DE CAJAMAG (EMPRESAS DEMANDANTE)	91,67%	8,33%	33,33%	66,67%	80,00%	20,00%	100,00%	0,00%
SERVICIO EVENTOS TEATRALES	99,33%	0,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CUOTA MONETARIA	100,00%	0,00%	95,00%	5,00%	97,50%	2,50%	96,30%	3,70%
SERVICIO AL CLIENTE	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	97,67%	2,33%	92,60%	7,40%
SERVICIO EVENTOS CULTURALES	94,60%	5,40%	100,00%	0,00%	74,19%	25,81%	91,30%	8,70%
COLEGIO CAJAMAG	77,59%	22,41%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%



Fuente: Datos tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

Anexo No.3-Nivel de satisfacción por servicios y sedes

SERVICIOS	SANTA MARTA		CIENAGA		FUNDACION		PIVIJAY	
	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO
J.E.C. (ESTUDIANTES)	75,29%	24,71%	87,50%	12,50%	85,00%	15,00%	92,59%	7,41%
J.E.C. (DIRECTIVOS)	100,00%	0,00%	90,00%	10,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
A.I.N. (PADRES)	95,24%	4,76%	96,97%	3,03%	90,62%	9,38%	96,77%	3,23%
A.I.N. (CONVENIOS)	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Datos tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

Anexo No.3-Nivel de satisfacción por servicios y sedes

SERVICIOS	PLATO		EL BANCO		SANTA ANA	
	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO
AFILIACIÓN EMPLEADORES	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
AFILIACIÓN TRABAJADOR	88,89%	11,11%	100,00%	0,00%	75,00%	25,00%
VIVIENDA - FOVIS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
PROGRAMA AL DESEMPLEO FOSFEC	95,24%	4,76%	75,00%	25,00%	100,00%	0,00%
SERVICIO DE CRÉDITO SOCIAL	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
SERVICIO DE TURISMO SOCIAL	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
SERVICIO DE RECREACION	0,00%	0,00%	96,15%	3,85%	0,00%	0,00%
SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

SERVICIO DE ALOJAMIENTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
EVENTOS DEPORTIVOS CAMPEONATOS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Datos tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

Anexo No.3-Nivel de satisfacción por servicios y sedes

SERVICIOS	PLATO		EL BANCO		SANTA ANA	
	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO
PROGRAMA DE ESCUELAS DEPORTIVAS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
SERVICIO DE BIBLIOTECA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CENTRO DE FORMACION MUSICAL	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
INSTITUTO DE FORMACION TECNICO (I.F.T)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
EDUCACION NO FORMAL (CAPACITACIÓN)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
SERVICIO VACUNACION	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

PROGRAMA PERSONA MAYOR	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
DESARROLLO HUMANO EN GRUPOS EMPRESARIALES	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
ATENCION NIÑOS NECESIDADES EDUCATIVAS DIFERENTES	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Datos tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

Anexo No.3-Nivel de satisfacción por servicios y sedes

SERVICIOS	PLATO		EL BANCO		SANTA ANA	
	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO
ENTREGA DE KITS ESCOLARES	60,00%	40,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
CENTRO DE EMPLEO DE CAJAMAG OFERENTES	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CENTRO DE EMPLEO DE CAJAMAG (EMPRESAS DEMANDANTE)	87,50%	12,50%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
SERVICIO EVENTOS TEATRALES	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CUOTA MONETARIA	96,30%	3,70%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%

Fuente: Datos tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

Referencia para lectura de la tabla: Las casillas de color verde representan el porcentaje de usuarios satisfechos mientras las casillas en rojo el porcentaje de usuarios insatisfechos, igualmente realizando los cruces entre el servicio y

la columna de sede se puede obtener la calificación de un servicio en particular con la respectiva sede a revisar y finalmente, los servicios que tengan calificación de **0,00%** tanto en satisfechos (casilla en verde) e insatisfechos (casilla en rojo), significa que el servicio no fue prestado en el municipio con el que se realizó el cruce o el responsable no envió listado de clientes.

Anexo No.4. Sugerencias.

Servicios	No. Sugerencia	Porcentaje (%)
Persona Mayor	1	50,00%
Colegio Cajamag	1	50,00%
Gran Total	2	100%

fuelle: Datos Tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

Anexo No.5. Felicitaciones.

Servicios	No. Felicitación	Porcentaje (%)
Recreación	15	23,08%
IFT	2	15,36%
JEC - Estudiantes	2	15,36%
Alojamiento	2	13,33%
Persona mayor	1	7,70%
FOSFEC	1	7,70%
Crédito	1	7,70%
Vivienda	1	7,70%
JEC - Directivos	1	7,70%
EFM	1	7,70%
Alimentos y Bebidas	1	6,67%
Gran Total	28	100%

fuelle: Datos Tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

Anexo No.6. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS SERVICIOS

CUADRO DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES		
SERVICIO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
CAPACITACION	CALIDAD DE LAS AYUDAS DIDÁCTICAS Y/O HERRAMIENTAS UTILIZADAS EN EL CURSO	OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DEL CERTIFICADO OTORGADO
	ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE LA OFICINA DE CAPACITACION	LA CALIDAD DE LA PLATAFORMA VIRTUAL (FACILIDAD DE USO Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN)
	HABILIDADES Y DESTREZAS DEL INSTRUCTOR DURANTE EL DESARROLLO DE LAS CLASES	
AFILIACION TRABAJADOR	LA ATENCIÓN RECIBIDA DURANTE LA ENTREGA DEL FORMULARIO DILIGENCIADO CON SUS RESPECTIVOS ANEXOS	LA CALIDAD DEL TRÁMITE DE AFILIACION ON LINE
	EL TIEMPO DE RESPUESTA A LA SOLICITUD DE AFILIACIÓN DEL TRABAJADOR Y LA DE SU NUCLEO FAMILIAR	
	LA CALIDAD DE LA ASESORÍA PARA REALIZAR EL TRÁMITE DE AFILIACION ON LINE	
SERVICIO TURISMO	ATENCIÓN DEL PERSONAL ACOMPAÑANTE A LA ACTIVIDAD	COMODIDAD DEL TRANSPORTE
	LA INFORMACION BRINDADA POR LA OFICINA DE TURISMO SOBRE LA IMPORTANCIA Y SALVAGUARDAR EL MEDIO AMBIENTE Y HABITAT VISITADOS FUERON CLARAS Y PRECISAS	CATEGORÍA DE LOS HOTELES Y LA ALIMENTACION OFRECIDAS
	ATENCIÓN Y ASESORIA RECIBIDA POR EL PERSONAL DE LA OFICINA DE TURISMO	PUNTUALIDAD Y EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA OFRECIDO
IFT	EL PROGRAMA DE FORMACIÓN ME PERMITE DESARROLLAR MIS COMPETENCIAS LABORALES ESPECÍFICAS.	LOS INSTRUCTORES DOMINAN EL TEMA DE ACUERDO CON EL MÓDULO ASIGNADO
	EL PROGRAMA DE FORMACIÓN ME PERMITE CONTRIBUIR A MI PROCESO DE FORMACIÓN INTEGRAL.	LOS INSTRUCTORES APLICAN DIVERSAS ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA PARA FACILITAR EL APRENDIZAJE
	EL PROGRAMA DE FORMACIÓN ME PERMITE FORMARME DE ACUERDO CON MIS NECESIDADES Y LA DEL MERCADO LABORAL.	
SERVICIO CREDITO	QUE TAN AMABLE FUE LA ATENCION PRESENCIAL RECIBIDA POR EL ASESOR DE CAJAMAG PARA LA ACTIVACION DEL MEDIO DE PAGO DE LA CUOTA MONETARIA	CREE USTED QUE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL ASESOR SOBRE LOS REQUISITOS O TRÁMITES PARA ACCEDER A LA CUOTA MONETARIA FUERON CLAROS
	RECIBE EL PAGO DE LA CUOTA MONETARIA EN EL TIEMPO ESTABLECIDO POR CAJAMAG	CONSIDERÍA USTED OPORTUNO EL TIEMPO DE ESPERA PARA ACTIVACIÓN DE SU MEDIO DE PAGO DE LA CUOTA MONETARIA
	CONSIDERA USTED QUE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL ASESOR FUE CLARA PARA LA ACTIVACIÓN DEL MEDIO DE PAGO DE LA CUOTA MONETARIA	CALIFIQUE LA FACILIDAD PARA ACCEDER AL CANAL VIRTUAL PARA SOLICITAR LA CITA DE SU ACTIVACION DEL MEDIO DE PAGO DE LA CUOTA MONETARIA

ESCUELA FORMACION DEPORTIVA	LA ATENCION Y TRATO RECIBIDO POR EL INSTRUCTOR	LAS HABILIDADES Y DESTREZAS DEL INSTRUCTOR DURANTE EL DESARROLLO DE LAS CLASES VIRTUALES
	EL DESARROLLO DE LAS CLASES Y EL CUMPLIMIENTO DE TEMAS PROGRAMADOS	
	LA CALIDAD Y CANTIDAD DE LOS IMPLEMENTOS DEPORTIVOS UTILIZADOS	
VIVIENDA FOVIS	CALIFIQUE LA OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DEL TRAMITE DE POSTULACION AL SUBSIDIO DE VIVIENDA	EVALUE LA CALIDAD EN LA VISITA DE HABITABILIDAD DE LA VIVIENDA EN EL PROCESO DE PAGO
	EVALÚE LA OPORTUNIDAD EN LA LEGALIZACIÓN DEL SUBSIDIO UNA VEZ ENTREGADA LA DE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDOS A CAJAMAG	
	EVALUE LA CALIDAD EN LA VISITA DE HABITABILIDAD DE LA VIVIENDA EN EL PROCESO DE PAGO	
CUADRO DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES		
SERVICIO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
VACUNACION	LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE VACUNACION	EL PROCESO DE RESERVA DE CITAS TELEFÓNICAS
	LA INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE LAS VACUNAS COMPLEMENTARIAS Y PAI (PLAN AMPLIADO DE INMUNIZACIONES) OFRECIDA POR EL AREA DE VACUNACION	
	EL PROFESIONALISMO DE LA ENFERMERA AL COLOCAR LA VACUNA (SI SE LAVÓ LAS MANOS, LA JERINGA UTILIZADA, SI DIO EXPLICACIONES DE REACCIONES SECUNDARIAS DE LA VACUNA)	
CENTRO FORMACION MUSICAL	LA PUNTUALIDAD DEL DOCENTE EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS CLASES	LA ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES VIRTUALES COMO REUNIONES DE PADRES DE FAMILIA, CONCIERTOS DIDACTICOS, CONCIERTOS DE CLAUSURA, TALLERES A PADRES DE FAMILIA Y MUESTRAS INTERNAS
	CALIFIQUE LA ATENCION Y EL TRATO QUE SU HIJO/A RECIBIO POR EL DOCENTE	LA CALIDAD DEL MATERIAL DIDACTICO UTILIZADO PARA EL DESARROLLO DE LAS CLASES VIRTUALES
	LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN MUSICAL RECIBIDA POR PARTE DEL DOCENTE	LA INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO DE FORMACION MUSICAL
PERSONA MAYOR	LAS ACTIVIDADES FÍSICAS, LÚDICO-RECREATIVAS, CULTURALES Y DE SALUD REALIZADAS	LAS CONDICIONES DEL SALON DONDE SE DESARROLLAN LAS ACTIVIDADES
	LAS HABILIDADES Y DESTREZAS DEL INSTRUCTOR DURANTE EL DESARROLLO DE LAS CLASES	CUMPLIMIENTO DE LA REUNIÓN INFORMATIVA QUE COMPRENDE: EXPLICACIÓN DE HORARIOS, CONTENIDOS, RESOLVER DUDAS, Y SUGERENCIAS DEL PROGRAMA
	LA ATENCIÓN BRINDADA POR PARTE DEL PERSONAL DEL PROGRAMA	
ALIMENTOS BEBIDAS	LA PRESENTACIÓN, SABOR, OLOR Y TEMPERATURA DE LOS PRODUCTOS CONSUMIDOS	LA ATENCION DE LOS MESEROS.
	LAS CONDICIONES FISICAS Y COMODIDAD DEL RESTAURANTE	
	LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA ACERCA DEL MENÚ OFRECIDO.	
ALOJAMIENTO	LA ATENCION DURANTE EL CHECK IN Y EL CHECK OUT	LA LIMPIEZA Y DOTACIÓN DE LAS CABAÑAS
	LA ATENCION DEL PERSONAL DISPONIBLE DURANTE SU HOSPEDAJE	LA GESTIÓN AMBIENTAL Y CULTURAL QUE PROMUEVE EL CENTRO RECREACIONAL
	LA ENTREGA DE LA CABAÑA Y ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL ASIGNADO	
AFILIACION EMPLEADORES	LA CALIDAD DE LA ASESORÍA PARA REALIZAR EL TRÁMITE ONLINE DE AFILIACION DE LA EMPRESA	LA CALIDAD DEL TRÁMITE DE AFILIACION ON LINE
		EL TIEMPO DE RESPUESTA A LA SOLICITUD DE AFILIACION DE SU EMPRESA

Fuente: Datos tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

Anexo No.6. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS SERVICIOS

CUADRO DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES		
SERVICIO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
AIN - PADRES	EVALÚE LA CALIDAD DEL APOYO NUTRICIONAL QUE RECIBIERON SUS HIJOS	CALIFIQUE LA CALIDAD DE LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS, LUDICAS, DEPORTIVAS Y CULTURALES QUE RECIBIERON SUS HIJOS EN EL DESARROLLO DEL PROGRAMA
	LA ATENCIÓN QUE RECIBIERON SUS HIJOS EN LAS DIFERENTES ACTIVIDADES POR PARTE DE LOS PROFESIONALES QUE PARTICIPAN EN EL PROGRAMA	CALIFIQUE LA CALIDAD DE LAS JORNADAS DE SALUD EFECTUADAS PARA MEJORAR LA SALUD Y CALIDAD DE VIDA DE SUS HIJOS (PEDICULOSIS, DESPARASITACION, SALUD ORAL)
	EVALÚE LA OPORTUNIDAD DE LAS CHARLAS O TALLERES DESARROLLADOS POR LOS PROFESIONALES A LOS PADRES	
AIN - CONVENIOS	EL TIEMPO DE RESPUESTA POR PARTE DE LA CAJA PARA LA DE EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES UNA VEZ FIRMADO EL CONVENIO CON EL PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL AL MENOR	
	LA ORGANIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS	
	EL CUMPLIMIENTO DEL CONVENIO DE COOPERACIÓN EFECTUADO CON LA CAJA	
DULO HUM – GRUPOS EMP.	LA IDONEIDAD DEL PROFESIONAL QUE IMPARTIÓ LA CAPACITACIÓN	
	EVALÚE EL CUMPLIMIENTO DEL HORARIO PROMETIDO	
	EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS O EXPECTATIVAS DE LA CAPACITACIÓN OFRECIENDA	
JEC - ESTUDIANTES	EL PLAN DE TRABAJO EJECUTADO POR EL INSTRUCTOR ENVIADO POR CAJAMAG	EL CUMPLIMIENTO DE HORARIOS DEL INSTRUCTOR Y DEL PROGRAMA
		AL INSTRUCTOR QUE LE BRINDÓ LAS CAPACITACIONES EN EL DESARROLLO DEL PROGRAMA
		LAS ACTIVIDADES LUDICAS Y RECREATIVAS QUE RECIBIÓ DEL PROGRAMA
JEC - DIRECTIVOS	LA TEMÁTICA DISEÑADA Y EJECUTADA POR EL INSTRUCTOR Y/O PROFESIONAL ENVIADO POR LA CAJA PARA EL DESARROLLO D E LAS ACTIVIDADES	LA CALIDAD DE LAS SUPERVISIONES REALIZADAS POR EL JEFE DEL PROGRAMA JORNADA ESCOLAR COMPLEMENTARIA “YULUXA”
	LA SOCIALIZACION DE PROGRAMAS ESPECIALES A LOS DIRECTIVOS DE LA INSTITUCION POR PARTE DEL JFE DEL PROGRAMA	CALIDAD HUMANA Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ASIGNADO PARA EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS

	EL CUMPLIMIENTO DEL CONVENIO ENTRE LA SECRETARIA DE EDUCACION Y CAJAMAG	
BIBLIOTECA	LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE LA BIBLIOTECA PRESENCIAL Y/O VIRTUAL	LOS CONTENIDOS DIGITALES DE LA BIBLIOTECA CAJAMAG
	LA ACTIVIDAD SUMINISTRADA (PRESENCIAL Y/O VIRTUAL)	
	LOS TIEMPOS DE RESPUESTAS DE LAS CONSULTAS PRESENCIALES Y/O VIRTUALES	

Fuente: Datos tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

Anexo No.6. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS SERVICIOS

CUADRO DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES		
SERVICIO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ATENCIÓN A DISCAPACITADOS	CALIFIQUE EL SERVICIO PRESTADO POR EL CENTRO DE REHABILITACION DONDE ASISTE SU HIJO (A)	
	LA INFORMACION RECIBIDA ACERCA DEL PROGRAMA (LISTADO DE INSTITUCIONES, VALOR DEL SUBSIDIO, REQUISITOS)	
	LA ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE CAJAMAG	
EVENTOS DEPORTIVOS CAMPEONATOS	DESARROLLO DE LOS JUEGOS Y LOS PREMIOS ENTREGADOS	CUMPLIMIENTO DE LA FECHA DE APERTURA Y PUNTUALIDAD DEL EVENTO
	ESCENARIOS Y RECURSOS BRINDADOS PARA EL DESARROLLO DEL TORNEO.	REGLAMENTO Y SORTEO REALIZADOS PARA LOS JUEGOS DEL CAMPEONATO.
	ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS DE CAJAMAG.	INFORMACIÓN RECIBIDA DURANTE EL DESARROLLO DEL TORNEO COMO (JUEGOS EJECUTADOS, EQUIPOS GANADORES, TABLA DE POSICIONES, PRÓXIMAS FECHAS, JUGADORES CON MAYOR PUNTUACIÓN, ETC).
RECREACION	LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DURANTE LA REALIZACIÓN DEL EVENTO RECREATIVO	LA PUNTUALIDAD DE LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS
	EL DESEMPEÑO DE LOS RECREACIONISTAS, ANIMADORES Y CONDUCTOR DEL EVENTO	LAS INSTALACIONES DONDE SE DESARROLLARON LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS
	LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS REALIZADAS	LA CALIDAD DE LOS REFRIGERIOS ENTREGADOS A LOS ASISTENTES AL EVENTO
KITS ESCOLARES	AMABILIDAD Y CORTESÍA DEL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ	
	LA INFORMACION SUMINISTRADA SOBRE REQUISITOS A CUMPLIR PARA RECIBIR EL KIT ESCOLAR	
	LA CALIDAD DE LOS KITS ESCOLARES RECIBIDOS	
SERVICIO DE CULTURA	LA ORGANIZACIÓN GENERAL DEL EVENTO (SONIDO, LUCES, ENTRE OTROS)	LA PUNTUALIDAD DE INICIO Y TERMINACIÓN DEL EVENTO.
	LA CALIDAD DEL EVENTO Y EL ESCENARIO UTILIZADO.	

	EL GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL DEL EVENTO	
FOSFEC	LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ	LA INFORMACIÓN RECIBIDA A TRAVES DE LAS REDES SOCIALES DE CAJAMAG SOBRE LOS REQUISITOS Y BENEFICIOS DEL PROGRAMA
	LA HERRAMIENTA VIRTUAL PARA REALIZAR EL TRAMITE DE POSTULACION AL BENEFICIO	
	LA ADQUISICION DE LOS BENEFICIOS MENSUALES	
CENTRO EMPLEO OPERENTES	LA INFORMACION RECIBIDA A TRAVES DE NUESTROS CANALES DE COMUNICACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE EMPLEO CAJAMAG	LA ASESORIA Y ATENCION BRINDADA POR LOS FUNCIONARIOS DEL CENTRO DE EMPLEO DE CAJAMAG PARA EL REGISTRO DE SU HOJA DE VIDA
	LA ASESORIA Y ATENCION BRINDADA POR LOS FUNCIONARIOS DEL CENTRO DE EMPLEO DE CAJAMAG EN EL CASO DE HABER RECIBIDO UNA ENTREVISTA OCUPACIONAL	
	LA CALIDAD DEL TALLER DE ORIENTACION LABORAL EN LA MODALIDAD EN QUE LO HAYA RECIBIDO	

Fuente: Datos tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

Anexo No.6. FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS SERVICIOS

CUADRO DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES		
SERVICIO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
CENTRO DE EMPLEO EMPRESAS DEMANDANTES	CALIDAD DE LA ASESORIA PRESTADA POR EL ASESOR EMPRESARIAL PARA SU REGISTRO COMO EMPRESA EN EL CENTRO DE EMPLEO	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A SU SOLICITUD DE HOJAS DE VIDA PRESELECCIONADAS
		LAS HOJAS DE VIDA ENVIADAS A SU EMPRESA FUERON UN APORTE POSITIVO A SU PROCESO DE SELECCIÓN
SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE	LOS HORARIOS DE ATENCION AL PUBLICO SON PUNTUALES, ADECUADOS Y RESPETADOS	EL TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR ATENCION
	LA CALIDAD DE LA INFORMACION PARA RESOLVER SUS DUDAS, DIFICULTADES, QUEJAS Y RECLAMOS.	
	LOS ESPACIOS DE ATENCION AL CLIENTE ESTÁN ASEADOS, VENTILADOS Y EL NIVEL DEL RUIDO ES ADECUADO	
EVENTOS TEATRALES	CALIDAD DE LA OBRA	PUNTUALIDAD DE INICIO Y TERMINACIÓN DE LA FUNCIÓN
	ATENCIÓN RECIBIDA	
PAGO DE CUOTA MONETARIA	FUE OPORTUNA LA RESPUESTA A SU SOLICITUD DEL PAGO DE LA CUOTA MONETARIA	RECIBE EL PAGO DE LA CUOTA MONETARIA EN EL TIEMPO ESTABLECIDO POR CAJAMAG
	CONSIDERÍA USTED OPORTUNO EL TIEMPO DE ESPERA PARA ACTIVACIÓN DE SU MEDIO DE PAGO DE LA CUOTA MONETARIA	
	CREE USTED QUE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL ASESOR SOBRE LOS REQUISITOS O TRÁMITES PARA ACCEDER A LA CUOTA MONETARIA FUERON CLAROS	

Fuente: Datos tomados del Sistema de Tabulación de Encuestas

