



Caja de Auxilios y de Prestaciones de la Asociación Colombiana de Aviadores
Civiles ACDAC – **CAXDAC**

Encuesta Satisfacción CAXDAC 2018



Ficha

Se hizo octubre-diciembre 2018

Se hizo vía digital y telefónica .

Se diligenciaron 357 encuestas, el 81% personas pensionadas, 16% activos, 3% en receso. El 87% de las personas tienen relación con CAXDAC por el fondo legal y 13% por extralegal.

La encuesta se hizo sobre:

- I. Servicio de Recepción**
- II. Servicio Área Jurídica**
- III. Atención al Afiliado**
- IV. Servicio Fondo Extralegal**
- V. Servicio Dpto de Contabilidad**
- VI. Servicio Presidencia**
- VII. Servicio Dirección de Tecnología**



Servicio de Recepción

85% de los encuestados opinaron y 15% dijeron No Aplica

En promedio el 91% de los que opinaron están satisfechos por el servicio, en especial que es orientado a servir al afiliado/asociado

Servicio de Recepción	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Malo
Atención servicio telefónico	48%	41%	8%	2%	1%
Orientación al servicio	47%	46%	5%	0%	1%
Seguimiento de su solicitud	46%	45%	5%	1%	2%
Tiempo de respuesta a su solicitud	45%	46%	6%	1%	2%



Oportunidades de Mejora

La retroalimentación en observaciones de la encuesta hizo referencia sobre:

- Que la grabación de la contestadora tenga la sección, la extensión y el nombre de la persona quien atiende.
- Que cuando se comprometan a devolver la llamada las realicen
- Muchas veces la recepción no responde las llamadas, pareciera que no quieren contestar
- Siempre que llamo, debo marcar varias veces, es muy raro que contesten inmediatamente, las extensiones nunca las contestan. En verdad es lo único regular en el servicio.
- Responder los mensajes dejados en el buzón



Servicio de Vp Jurídica

56% de los encuestados opinaron y 44% dijeron No Aplica

En promedio el 81% de los que opinaron están satisfechos por el servicio, en especial cuando es presencial. La menor satisfacción la hubo en el servicio prestado por teléfono y el tiempo de respuesta.

Servicio de Jurídica	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Malo
Atención Servicio Telefónico	39%	36%	8%	12%	5%
Servicio por correo electrónico	43%	42%	4%	6%	5%
Atención presencial en CAXDAC	47%	41%	7%	2%	3%
Disposición al servicio	43%	44%	4%	4%	4%
Seguimiento de su solicitud	36%	41%	9%	5%	9%
Tiempo de respuesta a su solicitud	32%	44%	9%	7%	9%



Oportunidades de Mejora

La retroalimentación en observaciones de la encuesta hizo referencia sobre:

- Fortalecer, facilitar y agilizar, la parte en corrección de errores, revisión, y reposición.
- Sería bueno que prestaran un poco más de atención y dieran respuesta más oportunas y a tiempo de los requerimientos que se les hacen
- Cuando envíen una carta diciendo que en x fecha darán respuesta y no la dan, deben explicar porque no dan la respuesta en la fecha prevista
- La parte jurídica debe tener mas tiempo disponible ante dudas e igualmente la explicación en forma sencilla o entendible..



Atención al Afiliado

76% de los encuestados opinaron y 24% dijeron No Aplica

En promedio el 93% de los que opinaron están satisfechos por el servicio, en especial por el seguimiento a su solicitud y por el servicio a través de correo electrónico.

Atención al Afiliado	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Malo
Atención servicio telefónico	53%	38%	5%	2%	2%
Servicio por correo electrónico	52%	42%	4%	0%	1%
Satisfacción con el servicio	53%	39%	5%	1%	2%
Seguimiento de su solicitud	51%	43%	2%	1%	2%
Tiempo de respuesta a solicitud	52%	40%	5%	1%	2%



Oportunidades de Mejora

La retroalimentación en observaciones de la encuesta hizo referencia sobre:

- Que si no contestan se redireccione a la recepción.
- Intentar conseguir algunos beneficios para los pensionados aviadores sin derecho a tiquetes, por ejemplo descuentos en tiquetes aéreos en baja temporada, hoteles o cualquier tipo de recreación hacer la gestión con las mas allegadas empresas que tenemos buenas relaciones.
- Favor acusar recibo de los correos enviados
- Sugeriría emitir un boletín de los servicios que presta la atención al pensionado



Servicio Fondo Extralegal

79% de los encuestados opinaron y 21% dijeron No Aplica

En promedio el 96% de los que opinaron están satisfechos por el servicio, en especial el prestado en forma presencial, por el seguimiento a su solicitud y el tiempo de respuesta

Fondo Extralegal	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Malo
Atención servicio telefónico	60%	30%	6%	1%	2%
Servicio por correo Electrónico	64%	33%	2%	1%	1%
Servicio presencial en CAXDAC	68%	30%	1%	0%	1%
Orientación al servicio	66%	31%	2%	0%	1%
Respuesta a su solicitud	66%	30%	1%	1%	1%



Oportunidades de Mejora

La retroalimentación en observaciones de la encuesta hizo referencia sobre:

- Que conteste el teléfono, porque timbra y timbra y entra al contestador.
- Creo que hay que mejorar el rendimiento de los recursos.
- Normalmente cuando uno se comunica vía telefónica, es difícil obtener respuesta.
- Rendimientos informarlos mas seguido.
- Muchas veces las llamadas son transferidas al buzón de voz



Servicio Dpto Contabilidad

31% de los encuestados opinaron y 69% dijeron No Aplica

En promedio el 88% de los que opinaron están satisfechos por el servicio, en especial el prestado por teléfono. Puede mejorar el seguimiento a las solicitudes.

Departamento de Contabilidad	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Malo
Atención servicio telefónico	53%	36%	6%	0%	6%
Tiempo de respuesta a su solicitud	51%	35%	8%	0%	5%
Respuesta clara a sus inquietudes	51%	38%	5%	0%	5%
Disposición al servicio	51%	36%	8%	0%	5%
Seguimiento a su solicitud	50%	38%	6%	0%	6%



Servicio Presidencia

30% de los encuestados opinaron y 70% dijeron No Aplica

En promedio el 85% de los que opinaron están satisfechos por el servicio, en especial, por la disposición al servicio y el servicio por teléfono. el tiempo de respuesta. Hay menos satisfacción por los tiempos de respuesta.

Presidencia	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Malo
Atención servicio telefónico	54%	35%	3%	3%	5%
Servicio por correo Electrónico	47%	35%	9%	3%	6%
Atención presencial en CAXDAC	61%	26%	3%	5%	5%
Disposición al servicio	56%	33%	3%	3%	5%
Seguimiento a su solicitud	50%	35%	3%	3%	10%
Tiempo de respuesta a su solicitud	46%	33%	8%	3%	10%



Oportunidades de Mejora

La retroalimentación en observaciones de la encuesta hizo referencia sobre:

- Mucho agradecen que se tome en cuenta a los pensionados mayores y que cuentan con una pensión baja, analizar la manera de ayudarlos.
- Conseguir algunos beneficios con empresas aéreas, para todos los pensionados..
- Debe tener mas comunicación, enviando información de la caja por correo electrónico y por correo físico, ya no enviamos mensaje de cumpleaños.
- Que se reglamente la Junta Directiva y que sus miembros sean de cuerpo presente.
- Que el presidente de la junta directiva no necesariamente sea un piloto
- Promocionar mas los servicios de Caxdac



Servicio Dir Sistemas

38% de los encuestados opinaron y 62% dijeron No Aplica

En promedio el 90% de los que opinaron están satisfechos por el servicio, en especial, por la disposición al servicio y el servicio por teléfono.

Sistemas	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Malo
Atención servicio telefónico	54%	39%	2%	0%	5%
Servicio por correo Electrónico	61%	30%	5%	0%	5%
Satisfacción con el servicio	62%	30%	4%	0%	4%
Tiempo de respuesta a su solicitud	63%	28%	4%	0%	4%
Utilidad de la página web	46%	38%	13%	0%	4%



Oportunidades de Mejora

La retroalimentación en observaciones de la encuesta hizo referencia sobre:

- Cambian mucho la pagina web.
- .
- No trabaja muy bien en dispositivos apple
- La carnetización me parece importante, como explique puede servir para muchas actividades y diligencias tecnológicas.
- .
- Enviar boletines con las noticias de Caxdac.



CAXDAC como un TODO

El 94% de los que opinaron están satisfechos por el servicio en CAXDAC.

Un 6% manifestó que el servicio es inferior al esperado

Satisfacción con el servicio de CAXDAC

Mejor a la esperada	41%
La esperada	53%
Menos que la esperada	6%
TOTAL	100%



CAXDAC como un TODO

El 93% de los que opinaron están satisfechos con el equipo humano de la entidad

El 90% con la tecnología que utiliza la entidad

Y el 95% con las instalaciones

Descripción	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Malo
Equipo Humano	49%	44%	5%	1%	1%
Tecnología	29%	61%	8%	1%	1%
Instalaciones	39%	56%	4%	0%	1%



CAXDAC como un TODO

El 97% de los que opinaron están satisfechos con la ubicación de las oficinas de CAXDAC

El 3% se manifestó insatisfecho con esa ubicación

Descripción	Adecuada	Aceptable	Inadecuada	TOTAL
Ubicación de las oficinas	70%	27%	3%	100%