



**CISA**

Central de Inversiones S.A.

# Caracterización Clientes Sept. – Oct. 2013

Servicio Integral al Usuario  
Gerencia de Procesos y Tecnología

# Ficha técnica de la encuesta

FICHA TECNICA			
DESCRIPCION DE LA MUESTRA	UNIVERSO	MUESTRA*	TOTAL DE ENCUESTAS
Registros obtenidos aplicativo SQR que fueron radicados en el mismo periodo por la tipología de cierre operativo, revisión de crédito y levantamiento de hipoteca y registros obtenidos del aplicativo Olympus que se encontraban en los diferentes estados en los meses de septiembre y octubre de 2013; lo anterior con el fin de evaluar la gestión de servicio del proceso de cartera, servicio integral al usuario y el área comercial de inmuebles.	1342	264	264

\* Tamaño de la muestra

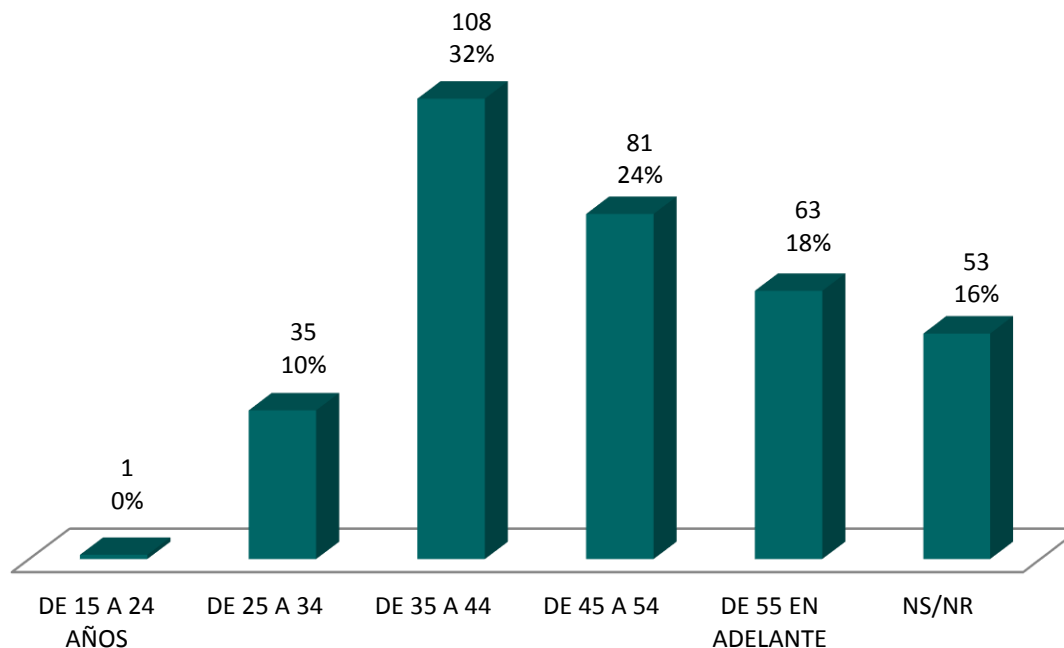
$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Los clientes que evalúan el servicio son los que han terminado de pagar sus obligaciones y solicitan paz y salvos, levantamientos de hipotecas y han adquirido inmuebles con CISA.



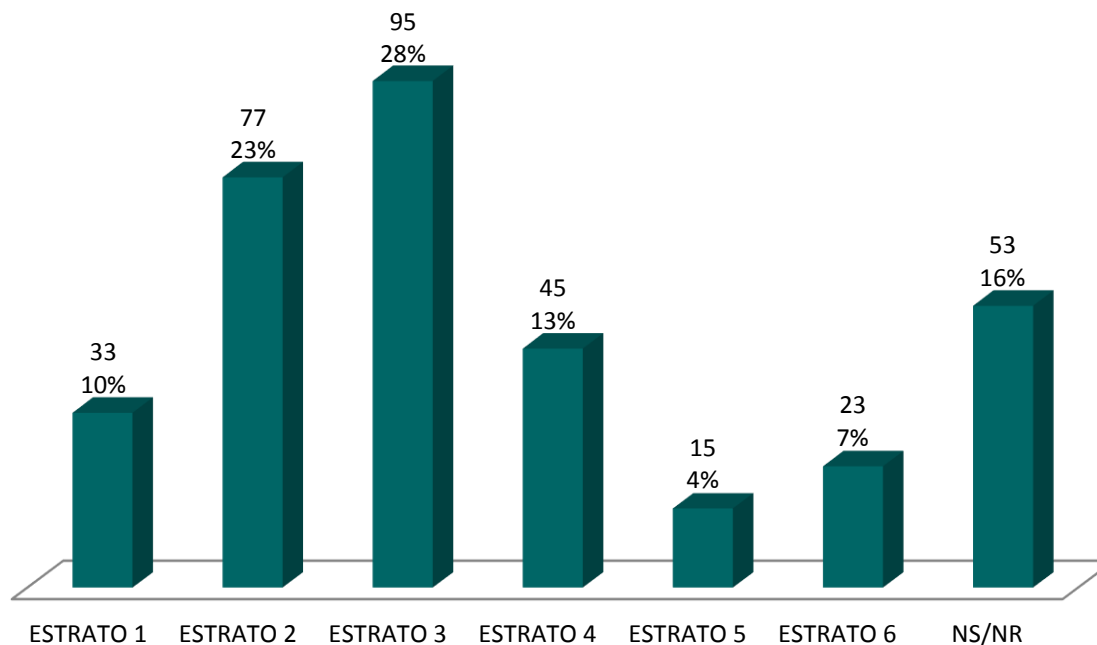
# 1. Edades de nuestros usuarios

Rango de Edad	Total
DE 15 A 24 AÑOS	1
DE 25 A 34 AÑOS	35
DE 35 A 44 AÑOS	108
DE 45 A 54 AÑOS	81
DE 55 EN ADELANTE	63
NO SABE/NO RESPONDE	53
<b>Total general</b>	<b>341</b>



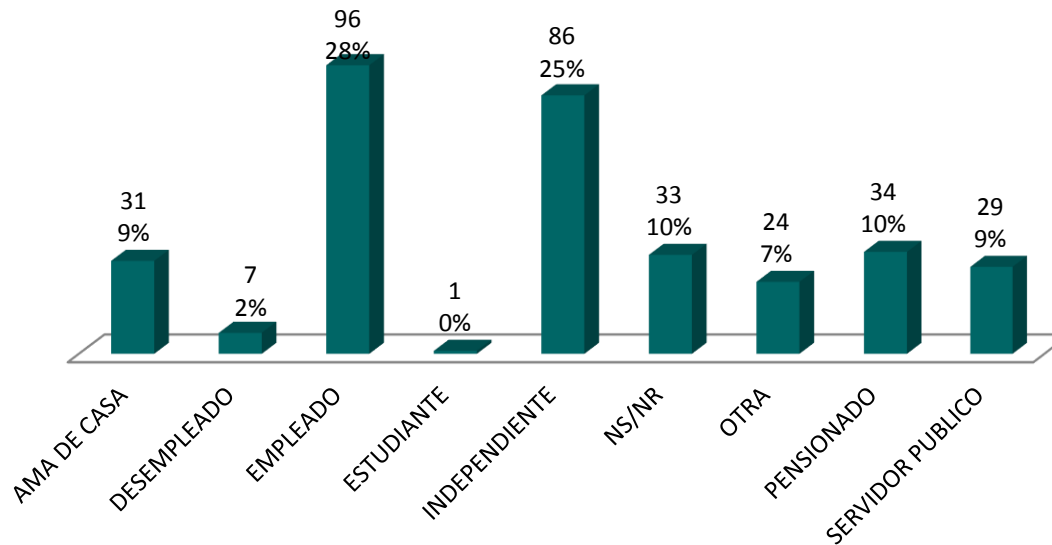
## 2. Estrato Socioeconómico

Estrato Socioeconómico	Total
ESTRATO 1	33
ESTRATO 2	77
ESTRATO 3	95
ESTRATO 4	45
ESTRATO 6	23
NO SABE/NO RESPONDE	53
<b>Total general</b>	<b>341</b>



# 3. Actividad Ocupacional

Rango de Edad	Total
AMA DE CASA	31
DESEMPLEADO	7
EMPLEADO	96
ESTUDIANTE	1
INDEPENDIENTE	86
NS/NR	33
OTRA	24
PENSIONADO	34
SERVIDOR PUBLICO	29
<b>Total general</b>	<b>341</b>



# Conclusiones

El rango de edad en el cual se concentra la mayoría de los usuarios de la muestra fue de 35 a 55 años, en los estratos socioeconómicos 2 y 3, empleados e independientes, y están ubicados en Bogotá, Antioquia, Eje Cafetero y Atlántico.

Los tramites más solicitados por este grupo fueron el cierre operativo (Isvimed, Fondo Nacional de Garantías, Icetex ) y la cancelación de hipotecas (CISA y FOGAFIN).

De los 341 encuestados, solo uno solicitó información sobre inmuebles.