

# Encuestas en el territorio nacional

A fin de evaluar el nivel de satisfacción de los afiliados e identificar las características, actitudes y preferencias respecto a los servicios que ofrece la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



PRIMER TRIMESTRE - 2019

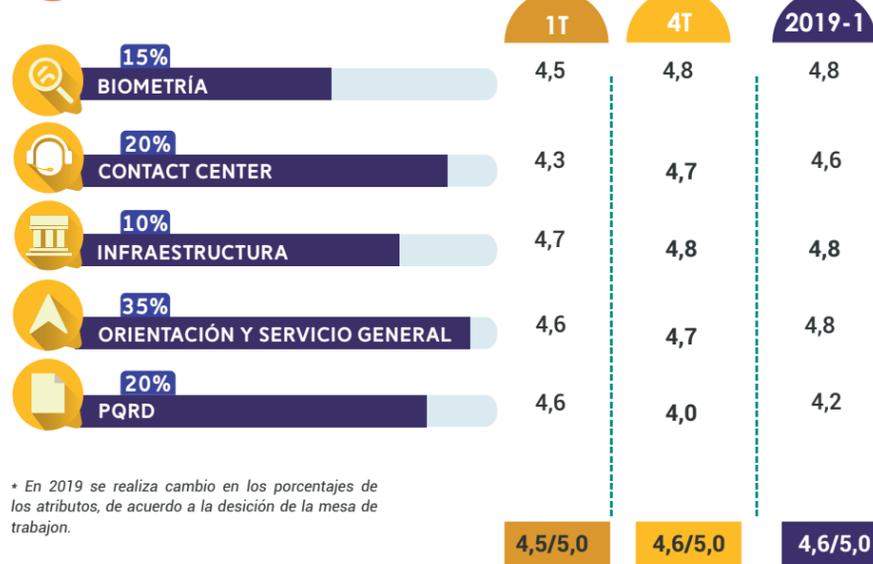
## ENCUESTAS

2018: 2.300 ANUALES  
2019: 3.000 ANUALES

2018: 575 TRIMESTRALES  
2019: 750 TRIMESTRALES



## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO



\* En 2019 se realiza cambio en los porcentajes de los atributos, de acuerdo a la decisión de la mesa de trabajo.

## ÍNDICE PROMEDIO POR PUNTOS DE ATENCIÓN

Ciudad	2018 1T	2018 4T	2019-1
Barranquilla	4,8	4,9	4,7
Bogotá	4,8	4,6	4,7
Bucaramanga	4,5	5,0	5,0
Cali	4,4	5,0	4,9
Cartagena	4,4	4,9	4,6
Florencia	4,4	4,7	4,9
Ibagué	4,5	5,0	5,0
Medellín	5,0	4,8	4,9
Nacional	4,7	4,8	4,8

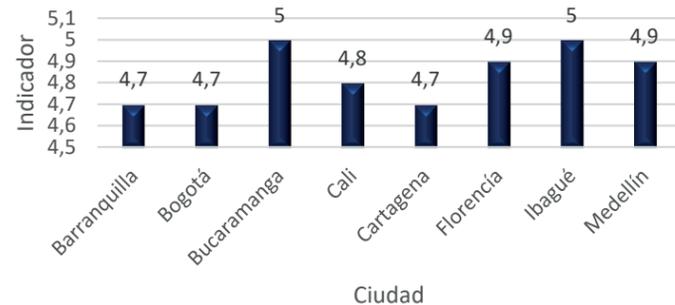
## ÍNDICE GENERAL 2019-1T



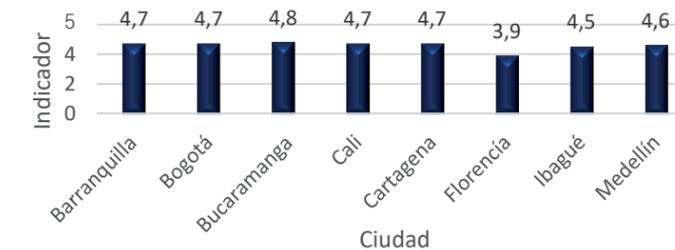
\* Se redondea un número a la unidad tomando la primera cifra después de la coma. Si esta cifra es menor que 5 (1, 2, 3, 4) se tiene en cuenta el número inicial antes de la coma, pero si esa cifra es 5 o mayor (5, 6, 7, 8, 9) debemos sumar una unidad al número.

< 5 =  
> 5 + 1

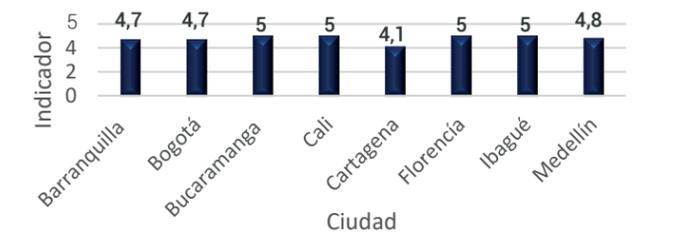
## BIOMETRÍA



## CONTACT CENTER



## INFRAESTRUCTURA

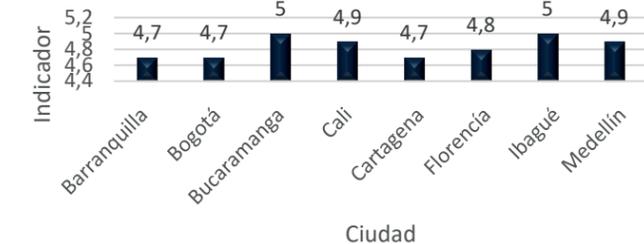


## MATRIZ DE RESULTADOS 2018/2019

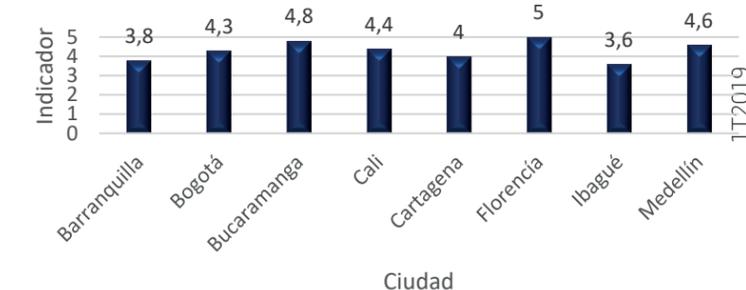
FACTOR A EVALUAR	1T		2T		3T		4T	
	2018-1	2019-1	2018-2	2019-2	2018-3	2019-3	2018-4	2019-4
Biométrica 15%	4,5	4,8	4,8		4,7		4,8	
Contact Center 20%	4,3	4,6	4,5		4,6		4,7	
Infraestructura 10%	4,7	4,8	4,8		4,7		4,8	
Orientación y Servicio General 35%	4,6	4,8	4,7		4,7		4,7	
PQRD 20%	4,6	4,2	4,0		4,4		4,0	
Barranquilla 10%	4,8	4,7	4,8		4,9		4,9	
Bogotá 42%	4,8	4,7	4,7		4,5		4,6	
Bucaramanga 8%	4,5	5,0	5,0		5,0		5,0	
Cali 13%	4,4	4,9	4,9		4,8		5,0	
Cartagena 5%	4,4	4,6	4,7		5,0		4,9	
Florencia 3%	4,4	4,9	4,7		4,7		4,7	
Ibagué 8%	4,5	5,0	5,0		5,0		5,0	
Medellín 11%	5,0	4,9	4,9		4,6		4,8	
<b>Resultados:</b>								
Promedio Por Atributo	4,5	4,6	4,5		4,6		4,6	
Puntos De Atención	4,7	4,8	4,8		4,7		4,8	
Nacional	4,6	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,66	

\* Comparativo con el trimestre inmediatamente anterior 4T2018.

## ORIENTACIÓN Y SERVICIO GENERAL

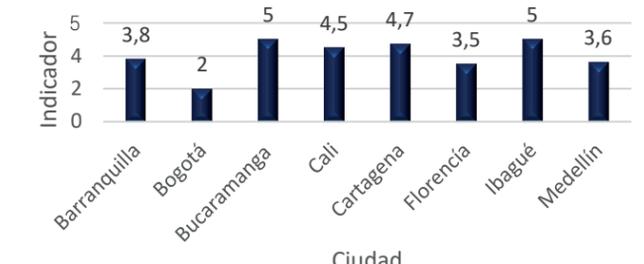


## PQRD



## VIVIENDA LEASING

\* Datos netamente informativos, no aportan al indicador



## Aspectos para tener en cuenta en el calculo de indicadores:

1. El promedio por atributo se construye de la siguiente manera:  
Biométrica+CC+Infraestructura+OSG+PQRD+CC  
y por punto de atención:  
Biométrica+Infraestructura+OSG

2. Los atributos tiene una ponderación de:  
Biométrica 15%  
Contact center 20%  
Infraestructura 10%  
Orientación y Servicio General 35%  
PQRD 20%

## Aspectos Generales

- Con respecto al trimestre anterior 2018-04 contact center con un 20% bajo 1 punto quedando en 4,6, infraestructura subió 1 punto pasando de 4,7 a 4,8 de la misma manera PQRD con 4,2 subió 2 puntos respecto al trimestre pasado.
- Barranquilla bajo 3 puntos, Bogotá bajo 1 punto, Cali bajo 1 punto, Cartagena bajo 4 puntos y Florencia subió un punto.
- El promedio por atributo se mantuvo igual, el promedio por punto de atención bajo 2 puntos de esta manera concluimos que el indicador general es 4,6

\* Los indicadores finales se aproximan después de 0,5 décimas.



NT: 860021967-7  
Centro de Contacto al Ciudadano CCC en Bogotá (1) 518 8605 Línea gratuita nacional 01 8000 919 429  
Portal web: www.cajahonor.gov.co Correo electrónico: contactenos@cajahonor.gov.co

