

# Encuestas Nacionales 1er Trimestre - 2021

Encuestas en el territorio nacional para 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.

## 1. Aspectos a tener en cuenta para la medición

El promedio por Atributo se constituye así:



El Indicador por puntos de atención tiene una ponderación de:

40% Orientación y Servicio General

10% Infraestructura

25% Contac Center

25% PQRS

**Gran Promedio  
4,51**

## 2. Encuestas

Telefónicas 612

70%

Presenciales 263

30%

Total encuestas  
1er Trimestre  
2021  
875

## 3. Índice de Satisfacción por Atributo

Atributo	% Ponderado	2020-04	2021-01
Orientación y Servicio	40%	4,77	4,54
Infraestructura	10%	4,71	4,55
Contact Center	25%	4,38	4,63
PQRS	25%	4,07	4,11
<b>Total</b>		<b>4,49</b>	<b>4,45</b>

## 4. Índice promedio por punto de atención

Ciudad	% Ponderado	2020-04	Orient y Serv		Infraestructura
			2021-01	2021-01	
Barranquilla	10%	4,94	4,21	4,31	
Bogotá	42%	4,61	4,57	4,65	
Bucaramanga	8%	4,95	4,57	4,53	
Cali	13%	4,60	4,53	4,42	
Cartagena	5%	4,81	4,67	4,48	
Florencia	3%	4,64	4,71	4,84	
Ibagué	8%	4,99	4,53	4,56	
Medellín	11%	4,94	4,62	4,52	
<b>Ponderado</b>		<b>4,75</b>	<b>4,54</b>	<b>4,55</b>	
<b>Promedio</b>		<b>4,81</b>	<b>4,55</b>	<b>4,55</b>	

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.

## 5. Matriz de Resultados

Factor a Evaluar	Trimestre 1					Trimestre 2				Trimestre 3				Trimestre 4			
	2017 01	2018 01	2019 01	2020 01	2021 01	2017 02	2018 02	2019 02	2020 02	2017 03	2018 03	2019 03	2020 03	2017 04	2018 04	2019 04	2020 04
<b>Orientación y Servicio</b>																	
Contact Center	4,2	4,3	4,6	4,7	<b>4,63</b>	4,4	4,5	4,4	4,7	4,4	4,6	4,7	4,4	4,4	4,7	4,6	4,8
Infraestructura	4,9	4,7	4,8	4,7	<b>4,55</b>	4,8	4,8	4,75	4,9	4,8	4,7	4,8	4,9	4,8	4,8	4,8	4,7
Orientación y Servicio	4,7	4,6	4,8	4,7	<b>4,54</b>	4,7	4,7	4,72	4,7	4,7	4,7	4,8	4,8	4,7	4,7	4,8	4,4
PQRS	4,1	4,6	4,2	4,1	<b>4,11</b>	4,2	4	4	4,3	4,1	4,4	4	4,2	4,1	4	4,3	4,1
Barranquilla	4,8	4,8	4,7	4,48	<b>4,21</b>	4,9	4,8	4,74	4,4	4,8	4,9	4,7	4,9	4,8	4,9	4,8	4,9
Bogota	4,7	4,8	4,7	4,71	<b>4,57</b>	4,4	4,7	4,79	4,7	4,7	4,5	4,7	4,7	4,6	4,6	4,7	4,6
Bucaramanga	4,6	4,5	5	4,6	<b>4,57</b>	4,9	5	4,96	4,9	4,9	5	5	4,9	4,9	5	5	5
Cali	4,9	4,4	4,9	4,82	<b>4,53</b>	4,6	4,9	4,68	5	4,8	4,8	5	4,5	4,9	5	4,9	4,6
Cartagena	4,9	4,4	4,6	4,86	<b>4,67</b>	4,8	4,7	4,53	4,7	4,9	5	4,7	4,7	4,9	4,9	4,8	4,8
Florencia	4,8	4,4	4,9	4,67	<b>4,71</b>	4,7	4,7	4,69	4,7	4,9	4,7	4,9	4,8	5	4,7	4,8	4,6
Ibague	4,8	4,5	5	4,95	<b>4,53</b>	4,8	5	4,96	5	4,9	5	5	4,9	5	5	5	5
Medellin	4,8	5	4,9	4,91	<b>4,62</b>	4,7	4,9	4,33	4,9	4,7	4,6	4,9	4,8	4,9	4,8	5	4,9
<b>Infraestructura</b>																	
Contact Center	4,2	4,3	4,6	4,7	<b>4,63</b>	4,4	4,5	4,4	4,7	4,4	4,6	4,7	4,4	4,4	4,7	4,6	4,8
Infraestructura	4,9	4,7	4,8	4,7	<b>4,55</b>	4,8	4,8	4,75	4,9	4,8	4,7	4,8	4,9	4,8	4,8	4,8	4,7
Orientación y Servicio	4,7	4,6	4,8	4,7	<b>4,54</b>	4,7	4,7	4,72	4,7	4,7	4,7	4,8	4,8	4,7	4,7	4,8	4,4
PQRS	4,1	4,6	4,2	4,1	<b>4,11</b>	4,2	4	4	4,3	4,1	4,4	4	4,2	4,1	4	4,3	4,1
Barranquilla	4,8	4,8	4,7	4,48	<b>4,31</b>	4,9	4,8	4,74	4,4	4,8	4,9	4,7	4,9	4,8	4,9	4,8	4,9
Bogota	4,7	4,8	4,7	4,71	<b>4,53</b>	4,4	4,7	4,79	4,7	4,7	4,5	4,7	4,7	4,6	4,6	4,7	4,6
Bucaramanga	4,6	4,5	5	4,6	<b>4,53</b>	4,9	5	4,96	4,9	4,9	5	5	4,9	4,9	5	5	5
Cali	4,9	4,4	4,9	4,82	<b>4,48</b>	4,6	4,9	4,68	5	4,8	4,8	5	4,5	4,9	5	4,9	4,6
Cartagena	4,9	4,4	4,6	4,86	<b>4,48</b>	4,8	4,7	4,53	4,7	4,9	5	4,7	4,7	4,9	4,9	4,8	4,8
Florencia	4,8	4,4	4,9	4,67	<b>4,84</b>	4,7	4,7	4,69	4,7	4,9	4,7	4,9	4,8	5	4,7	4,8	4,6
Ibague	4,8	4,5	5	4,95	<b>4,56</b>	4,8	5	4,96	5	4,9	5	5	4,9	5	5	5	5
Medellin	4,8	5	4,9	4,91	<b>4,52</b>	4,7	4,9	4,33	4,9	4,7	4,6	4,9	4,8	4,9	4,8	5	4,9
Atributo	4,5	4,5	4,65	4,6	<b>4,45</b>	4,5	4,5	4,51	4,63	4,5	4,6	4,6	4,8	4,5	4,6	4,67	4,5
Punto de Atencion OSG	4,8	4,7	4,78	4,7	<b>4,54</b>	4,7	4,8	4,73	4,79	4,8	4,7	4,9	4,6	4,8	4,8	4,88	4,8
Punto de Atencion INF	4,8	4,7	4,78	4,7	<b>4,55</b>	4,7	4,8	4,73	4,79	4,8	4,7	4,9	4,6	4,8	4,8	4,88	4,8
Nacional	4,7	4,6	4,7	4,7	<b>4,51</b>	4,6	4,7	4,7	4,74	4,7	4,7	4,8	4,7	4,7	4,69	4,8	4,7



## 6. Índice general 1er Trimestre - 2021

Índice general 1T 2021	2019-1	2019-2	2019-3	2019-4	2020-1	2020-2	2020-3	2020-4	2021-1
Prom General Punto de Atencion	4,78	4,74	4,85	4,88	4,75	4,79	4,83	4,81	4,55
Prom General por Atributo	4,65	4,52	4,62	4,67	4,56	4,63	4,56	4,49	4,45
<b>Total</b>	<b>4,72</b>	<b>4,63</b>	<b>4,74</b>	<b>4,78</b>	<b>4,66</b>	<b>4,71</b>	<b>4,70</b>	<b>4,65</b>	<b>4,50</b>