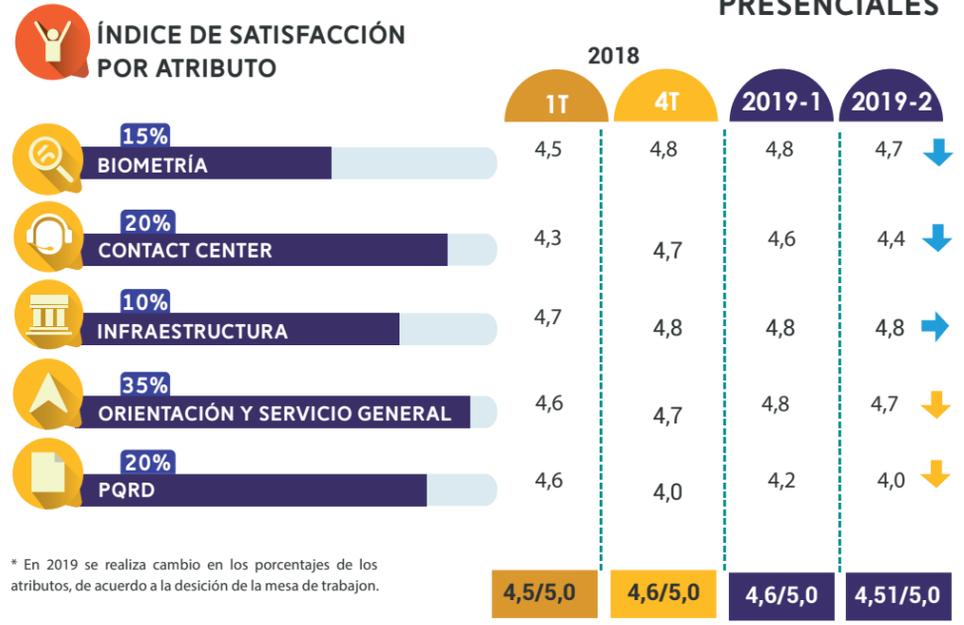
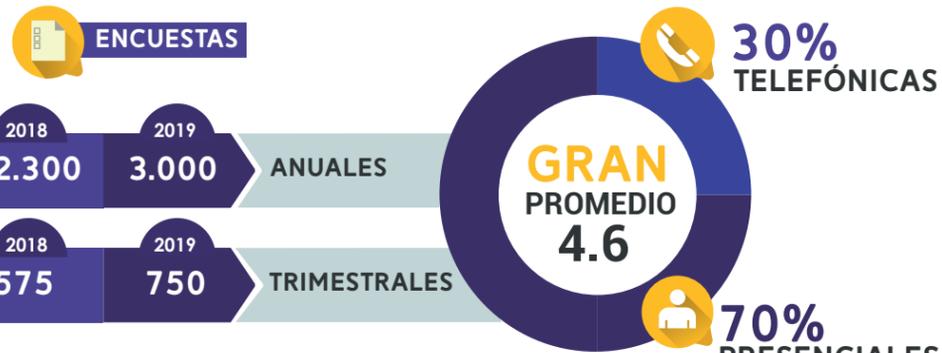


Encuestas en el territorio nacional

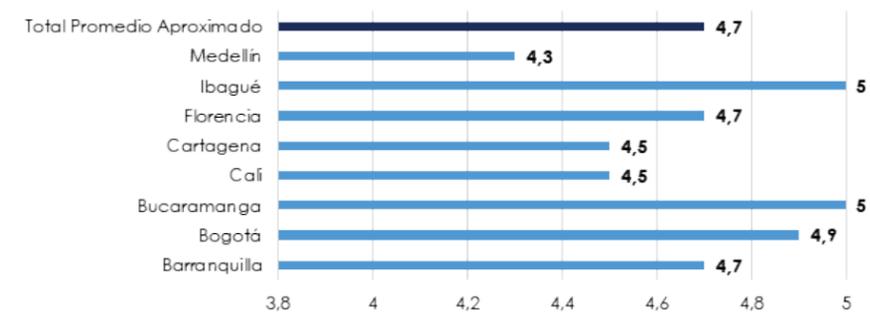
A fin de evaluar el nivel de satisfacción de los afiliados e identificar las características, actitudes y preferencias respecto a los servicios que ofrece la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía



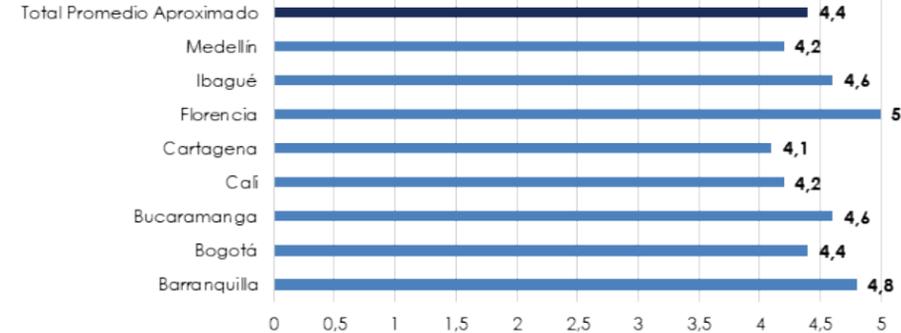
SEGUNDO TRIMESTRE - 2019



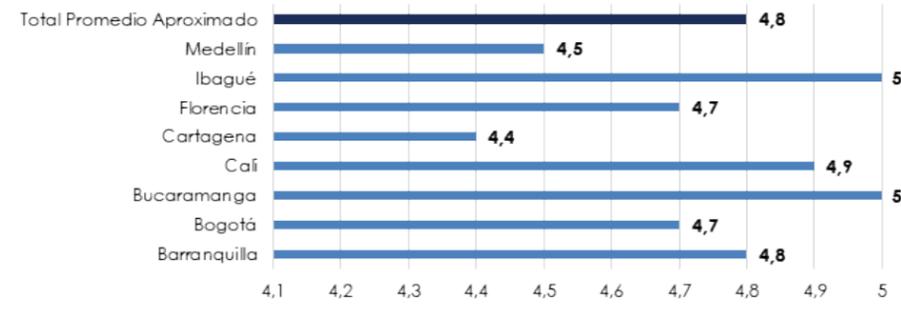
BIOMETRÍA



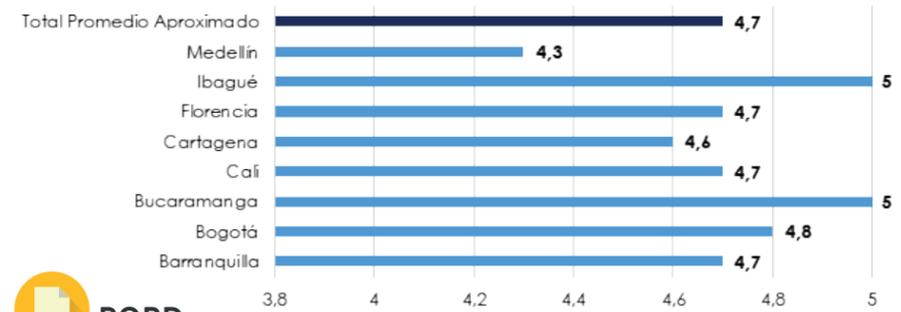
CONTACT CENTER



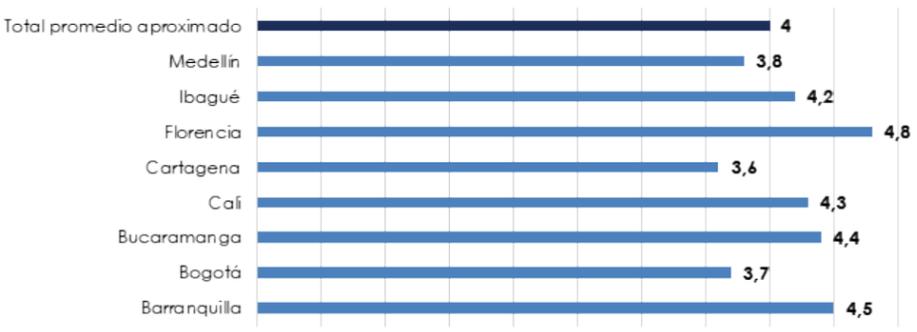
INFRAESTRUCTURA



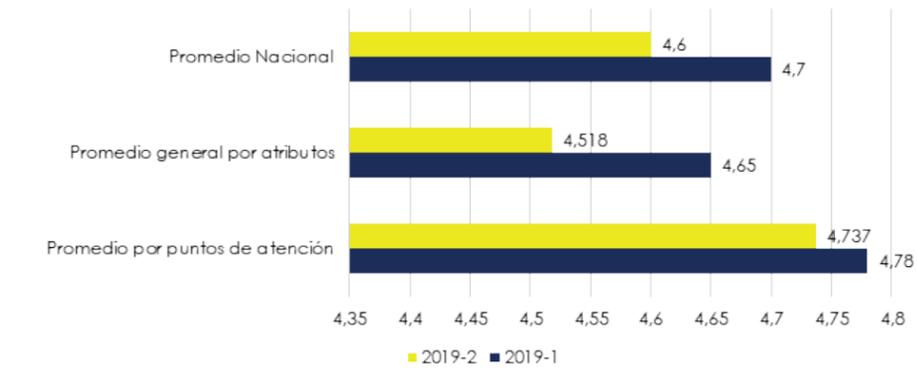
ORIENTACIÓN Y SERVICIO GENERAL



PQRD



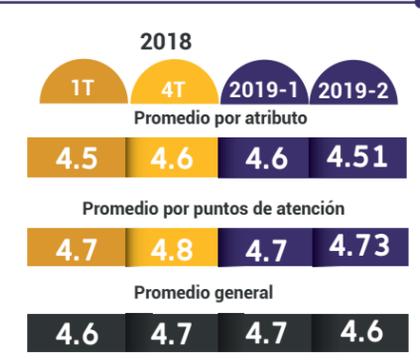
Comparativos promedios generales



ÍNDICE PROMEDIO POR PUNTOS DE ATENCIÓN

	2018		2019	
	1T	4T	1T	2T
Barranquilla	4,8	4,9	4,6	4,7
Bogotá	4,8	4,6	4,5	4,8
Bucaramanga	4,5	5,0	5,0	5,0
Cali	4,4	5,0	4,9	4,7
Cartagena	4,4	4,9	4,5	4,5
Florencia	4,4	4,7	4,8	4,7
Ibagué	4,5	5,0	5,0	5,0
Medellín	5,0	4,8	4,8	4,3
Nacional	4,7	4,8	4,6	4,73

ÍNDICE GENERAL 2019-2T



* 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

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
Biometría 15%	4,5	4,8	4,8	4,74	4,7		4,8	
Contact Center 20%	4,3	4,6	4,5	4,4	4,6		4,7	
Infraestructura 10%	4,7	4,8	4,8	4,75	4,7		4,8	
Orientación y Servicio General 35%	4,6	4,8	4,7	4,72	4,7		4,7	
PQRD 20%	4,6	4,2	4,0	4,0	4,4		4,0	
Barranquilla 10%	4,8	4,7	4,8	4,74	4,9		4,9	
Bogotá 42%	4,8	4,7	4,7	4,79	4,5		4,6	
Bucaramanga 8%	4,5	5,0	5,0	4,96	5,0		5,0	
Cali 13%	4,4	4,9	4,9	4,68	4,8		5,0	
Cartagena 5%	4,4	4,6	4,7	4,53	5,0		4,9	
Florencia 3%	4,4	4,9	4,7	4,69	4,7		4,7	
Ibagué 8%	4,5	5,0	5,0	4,96	5,0		5,0	
Medellín 11%	5,0	4,9	4,9	4,33	4,6		4,8	
Resultados:								
Promedio Por Atributo	4,5	4,65	4,5	4,51	4,6		4,6	
Puntos De Atención	4,7	4,78	4,8	4,73	4,7		4,8	
Nacional	4,6	4,7	4,7	4,6	4,7	4,7	4,66	

* Comparativo con el trimestre inmediatamente anterior 4T2018.

Aspectos para tener en cuenta en el calculo de indicadores:

Promedio por atributo:
15%*Biometría+20%*CC+10%*Infraestructura+35%*OSG+20%*PQRD

Punto de atención:
25%*Biometría+25%*Infraestructura+50%*OSG

El resultado general bajó 1 punto, puesto que en puntos de atención el resultado fue de unas décimas a la baja.

En general los resultados estuvieron en 4 es decir "bueno", lo que hace que los promedios bajen de manera sustancial.

Biometría bajó 6 decimales; Contact Center bajó 2 puntos, Infraestructura se mantiene por unas 5 décimas en un promedio equivalente a 4.75, aproximándose al 4.8; Orientación y Servicio General baja 6 décimas considerándola en un estado naranja. PQRD bajó 2 puntos; Bogotá, Cartagena, Medellín, tiene una calificación menor de 3.0, considerando un total del 35% que califican el tiempo de respuesta entre muy malo y aceptable.

Medellín y Florencia tienen una tendencia a la baja de 2 a 5 puntos; Barranquilla se mantuvo con 4.7, Bogotá mejora su calificación con un aproximado de 4.8 uno de los indicadores más altos con respecto a su historial; además de Bucaramanga e Ibagué que mantienen su indicador aproximado en 5.0.

*Mayor información remitirse al informe general 2019-2T