

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



TERCER TRIMESTRE - 2019

1 Aspectos para tener en cuenta en el cálculo de indicadores

El promedio por atributo se construye de la siguiente manera:

BIOMETRÍA + CC + INFRAESTRUCTURA + OSG + PQRD + CC

y por punto de atención:

BIOMETRÍA + INFRAESTRUCTURA + OSG

EL INDICADOR POR PUNTOS DE ATENCIÓN TIENE UNA PONDERACIÓN DE



2 Encuestas 30% TELEFÓNICAS 70% PRESENCIALES



3 Índice de satisfacción por atributo

	2018 1T	2018 4T	2019 1T	2019 2T	2019 3T	2019 4T
BIOMETRÍA	4,5	4,8	4,8	4,7	4,9	4,9
CONTACT CENTER	4,3	4,7	4,6	4,4	4,7	4,7
INFRAESTRUCTURA	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8
ORIENTACIÓN Y SERVICIO GENERAL	4,6	4,7	4,8	4,7	4,8	4,8
PQRD	4,6	4,0	4,2	4,0	4,0	4,0

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

4 Índice Promedio por puntos de atención

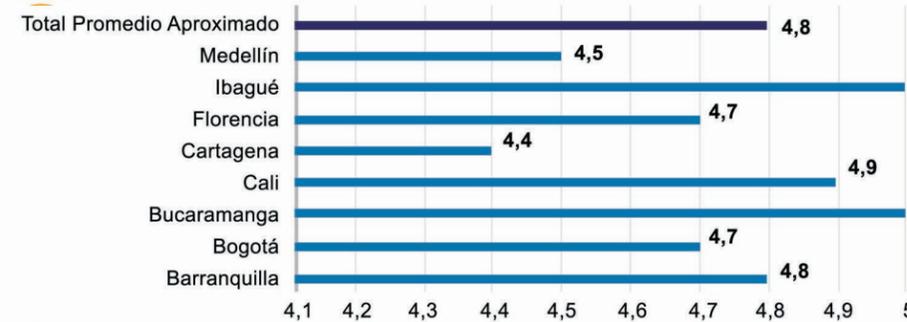


5 Atributos por ciudades 2019 - 3T

Biometría



Infraestructura



Orientación y Servicio General



6 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	4,7	4,7	4,9		
Contact Center 20%	4,3	4,6	4,5	4,4	4,6	4,7		
Infraestructura 10%	4,7	4,8	4,8	4,7	4,7	4,8		
Orientación y Servicio General 35%	4,6	4,8	4,7	4,7	4,7	4,8		
PQRD 20%	4,6	4,2	4,0	4,0	4,4	4,0		
Barranquilla 10%	4,8	4,7	4,8	4,7	4,9	4,7		
Bogotá 42%	4,8	4,7	4,7	4,8	4,5	4,7		
Bucaramanga 8%	4,5	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0		
Cali 13%	4,4	4,9	4,9	4,7	4,8	5,0		
Cartagena 5%	4,4	4,6	4,7	4,5	5,0	4,7		
Florencia 3%	4,4	4,9	4,7	4,7	4,7	4,9		
Ibagué 8%	4,5	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0		
Medellín 11%	5,0	4,9	4,9	4,3	4,6	4,9		

Resultados:

Promedio Por Atributo	4,5	4,6	4,5	4,5	4,6	4,6
Puntos De Atención	4,7	4,7	4,8	4,7	4,7	4,9
Nacional	4,6	4,7	4,7	4,6	4,7	4,8

* Comparativo con el trimestre inmediatamente anterior 4T2018.

7 Índice general 2019-3T

2018-1T 2018-4T 2019-1T 2019-2T 2019-3T 2019-4T

Promedio por atributo



Promedio por puntos de atención



Promedio general



* 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

8 Aspectos generales 2019-3T

Con respecto al trimestre anterior 2019-2, Contact Center, con un 20%, subió 3 puntos quedando en 4,7. Biometría subió 2 puntos pasando de 4,7 a 4,9; de la misma manera Orientación y Servicio General subió 1 punto, finalizando en 4,8; PQRD e Infraestructura se mantuvieron estables con respecto al trimestre pasado. Barranquilla, Bucaramanga e Ibagué se mantuvieron estables; Bogotá bajó 3 puntos y Cali, Cartagena y Florencia presentaron un aumento de más de un punto; y Medellín subió 5 puntos. Los promedios por atributo y punto de atención, subieron un punto cada uno; de esta manera concluimos que el indicador general es 4,8.

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



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



NT: 860021967-7

BIENESTAR Y EXCELENCIA

GE-NA-FM-024_V11_07/07/2017