

7 Conclusiones 2020-4T

Barranquilla se mantuvo, Bogotá bajo un punto con 6 décimas, Bucaramanga subió 3 décimas, Cali subió 7 décimas, Cartagena subió 5 décimas, Florencia bajo 2 punto y 3 décimas, Ibagué subió 2 décimas y Medellín subió 6 décimas.

En general Barranquilla se mantuvo, Bogotá y Florencia bajaron y las demás ciudades subieron.

En cuanto a los atributos, orientación y servicio al cliente se mantienen, pero infraestructura baja 2 punto, también se evidencia que en PQRD bajó un punto.

De esta manera apreciamos que mantenemos el índice en 4.7 con un puntaje general en puntos de atención de 4.8 y atributos 4.5

Con respecto al trimestre pasado contact center subió 4 puntos, infraestructura bajó 2 puntos, orientación y servicio general bajó 4 puntos, PQRD bajó 1 punto.

En cuanto a Orientación y servicio general podemos denotar que en comparación con el trimestres pasado en:

Pregunta 1.

Indique el nivel de satisfacción que tiene usted sobre la INFORMACIÓN brindada por el asesor en el punto de atención.

4T: 10 personas no están conformes con la información brindada y 7 contestó con valores menos de 4

3T: 12 personas no estaban conformes con la información brindada y 1 contestó menos de 4

Pregunta 2.

Indique el nivel de satisfacción que tiene usted sobre la ATENCIÓN brindada por el asesor en el punto de atención:

4T: 7 personas no están conformes con la atención brindada y 4 más contestaron con valores menores de 4 para un total de 11

3T: 11 Personas contestaron valores menores de 4 y 11 definitivamente no están conformes con la atención brindada.

Caso Cali

El atributo de infraestructura con 4.1 baja el promedio general de este punto de atención, sin generar ninguna sugerencia de mejora.

Además de las 68 personas encuestadas 57 dieron calificación de 4 y 11 dieron calificación de 5

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



cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

Presentado Por

Grupo Davinci Comunicación y Estrategia SAS

Grupo Davinci
comunicación & estrategia



1 Aspectos para tener en cuenta en el cálculo de indicadores

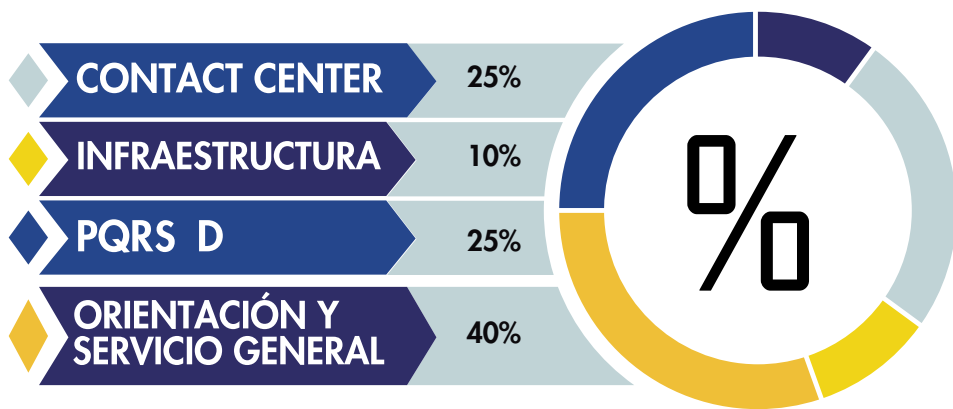
El promedio por atributo se construye de la siguiente manera:

CC + INFRAESTRUCTURA + OSG + PQRS-D

y por punto de atención:

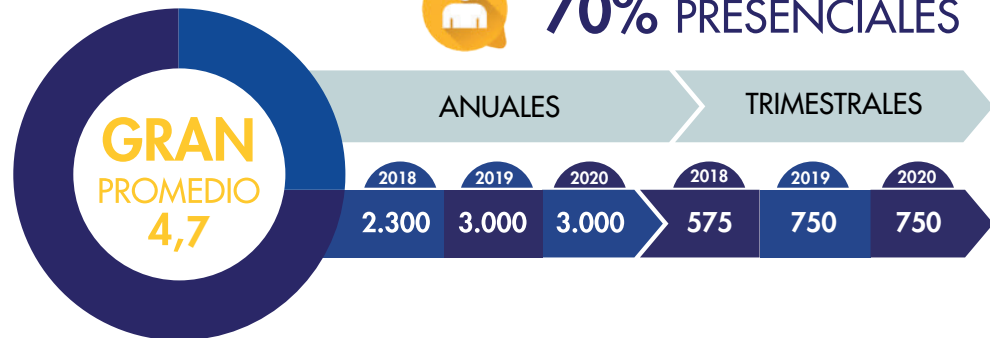
INFRAESTRUCTURA + OSG

EL INDICADOR POR PUNTOS DE ATENCIÓN TIENE UNA PONDERACIÓN DE



2 Encuestas

30% TELEFÓNICAS
70% PRESENCIALES



3 Índice de satisfacción por atributo

Atributo	%	2019				2020			
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
CONTACT CENTER	25%	4,6	4,4	4,7	4,6	4,7	4,7	4,4	4,4
INFRAESTRUCTURA	10%	4,8	4,8	4,8	4,8	4,7	4,9	4,9	4,7
ORIENTACIÓN Y SERVICIO GENERAL	40%	4,8	4,7	4,8	4,8	4,7	4,7	4,8	4,8
PQRS-D	25%	4,2	4,0	4,0	4,3	4,1	4,3	4,2	4,1
Total	100%	4,6	4,5	4,6	4,7	4,6	4,6	4,6	4,5

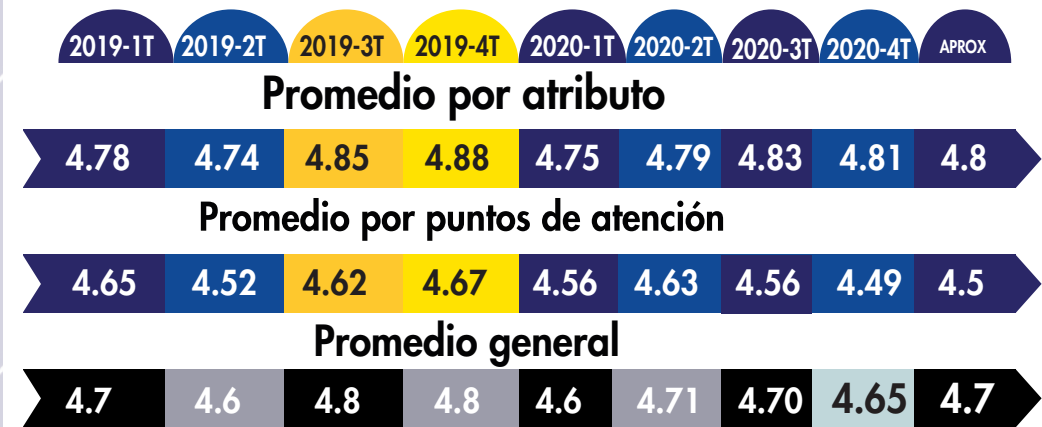
4 Índice promedio por puntos de atención

Ciudad	%	2019				2020			
		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Barranquilla	10%	4,8	4,8	4,8	4,9	4,7	4,3	4,9	4,9
Bogotá	42%	4,8	4,7	4,7	4,6	4,7	4,7	4,8	4,6
Bucaramanga	8%	4,5	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	4,9	4,9
Cali	13%	4,4	4,8	4,8	5,0	4,9	5,0	4,5	4,6
Cartagena	5%	4,4	4,7	4,7	4,9	4,5	4,7	4,8	4,8
Florencia	3%	4,4	4,7	4,7	4,7	4,8	4,7	4,9	4,6
Ibagué	8%	4,5	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Medellín	11%	5,0	4,9	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9	4,9
Nacional	100%	4,7	4,8	4,7	4,8	4,8	4,8	4,8	4,8

5 Matriz de resultados 2017/2018/2019/2020

FACTOR A EVALUAR	1T				2T				3T				4T			
	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020
Biometría	4,9	4,5	4,8	--	4,7	4,8	4,74	*	4,8	4,7	4,9	*	4,9	4,8	4,9	*
Chat	*	4,3	*	--	*	4,4	*	*	*	4,6	*	*	*	4,5	*	*
Contact Center 25%	4,2	4,3	4,6	4,7	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 10%	4,9	4,7	4,8	4,7	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 General 40%	4,7	4,6	4,8	4,7	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-D 25%	4,1	4,6	4,2	4,1	4,2	4,0	4,0	4,3	4,1	4,4	4,0	4,2	4,1	4,0	4,3	4,1
Barranquilla 10%	4,8	4,8	4,7	4,48	4,9	4,8	4,74	4,4	4,8	4,9	4,7	4,9	4,8	4,9	4,8	4,9
Bogotá 42%	4,7	4,8	4,7	4,71	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 8%	4,6	4,5	5,0	4,6	4,9	5,0	4,96	4,9	4,9	5,0	5,0	4,9	4,9	5,0	5,0	5,0
Cali 13%	4,9	4,4	4,9	4,82	4,6	4,9	4,68	5,0	4,8	4,8	5,0	4,5	4,9	5,0	4,9	4,6
Cartagena 5%	4,9	4,4	4,6	4,86	4,8	4,7	4,53	4,7	4,9	5,0	4,7	4,7	4,9	4,9	4,8	4,8
Florencia 3%	4,8	4,4	4,9	4,67	4,7	4,7	4,69	4,7	4,9	4,7	4,9	4,8	5,0	4,7	4,8	4,6
Ibagué 8%	4,8	4,5	5,0	4,95	4,8	5,0	4,96	5,0	4,9	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0	5,0
Medellín 11%	4,8	5,0	4,9	4,91	4,7	4,9	4,33	4,9	4,7	4,6	4,9	4,8	4,9	4,8	5,0	4,9

6 Índice general 2020-4T



* 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.
 $< 5 =$
 $> 5 = 1$