

MEDICIÓN E ÍNDICE DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LOS AFILIADOS DE CAJA HONOR TERCER TRIMESTRE 2022

1 **Objetivo:** Identificar el nivel de satisfacción de los afiliados de Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía a nivel nacional en el III trimestre del año 2022, para analizar características, actitudes y preferencias acerca de los trámites y servicios que brinda la Entidad por medio de la aplicación de encuestas.

Encuestados:
1336
personas

Índice
satisfacción
4.58

2 ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO

Orientación y servicio 75%

4,60

Infraestructura 10%

4,62

Centro de contacto al ciudadano 10%

4,19

PQRS 5%

3,56

4,50

Atributo	Promedio General	Promedio ponderado
Orientación y Servicio	4,60	3,45
Infraestructura	4,62	0,46
Contact Center	4,19	0,42
PQRS	3,56	0,18

Promedio por atributo

4.51

Índice de satisfacción 2022 Atributo	2021	2022
	III Trimestre	III Trimestre
Orientación y servicio 75%	4,89	4,60
Infraestructura 10%	4,87	4,62
Centro de contacto al ciudadano 10%	4,31	4,19
PQRS 5%	4,25	3,56
Total	4,58	4,51

MEDICIÓN E ÍNDICE DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LOS AFILIADOS DE CAJA HONOR TERCER TRIMESTRE 2022

3

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR PUNTO



Barranquilla
89 encuestas
Promedio 4.50



Bucaramanga
97 encuestas
Promedio 4.59



Medellín
125 encuestas
Promedio 4.70



Bogotá
377 encuestas
Promedio 4.50



Ibagué
92 encuestas
Promedio 4.69



Cali
132 encuestas
Promedio 4.76



Florencia
31 encuestas
Promedio 4.85

Promedio por punto

4.65

Índice de satisfacción Punto de atención	2021	2022
	III Trimestre	III Trimestre
Bogotá	4,83	4,50
Cali	5,00	4,76
Medellín	4,82	4,70
Bucaramanga	5,00	4,59
Ibagué	4,88	4,69
Barranquilla	4,92	4,50
Florencia	4,84	4,85
Total	4,91	4,65

MEDICIÓN E ÍNDICE DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LOS AFILIADOS DE CAJA HONOR TERCER TRIMESTRE 2022

4

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN ACUMULADO 2022

Índice de satisfacción 2022 Atributo	2021				2022		
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre
Orientación y servicio 75%	4,54	4,85	4,89	4,83	4,69	4,64	4,60
Infraestructura 10%	4,55	4,84	4,87	4,85	4,65	4,64	4,62
Centro de contacto al ciudadano 10%	4,63	4,10	4,31	4,73	4,05	4,04	4,19
PQRS 5%	4,21	4,52	4,25	4,80	4,62	3,74	3,56
Total	4,48	4,58	4,58	4,80	4,57	4,53	4,51

Índice de satisfacción Punto de atención	2021				2022		
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre
Bogotá	4,57	4,72	4,83	4,52	4,60	4,53	4,50
Cali	4,53	4,79	5,00	4,96	4,80	4,76	4,76
Medellín	4,62	4,88	4,82	4,97	4,80	4,74	4,70
Bucaramanga	4,57	4,94	5,00	4,87	4,80	4,55	4,59
Ibagué	4,53	4,91	4,88	4,89	4,90	4,74	4,69
Barranquilla	4,21	4,92	4,92	4,96	4,60	4,69	4,50
Florencia	4,71	4,97	4,84	5,00	4,90	4,60	4,85
Total	4,55	4,89	4,91	4,88	4,70	4,66	4,65

Índice de satisfacción 2022	2021				2022		
	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre
Por atributo	4,48	4,58	4,58	4,80	4,57	4,53	4,51
Por punto de atención	4,55	4,89	4,91	4,88	4,70	4,66	4,65
Total	4,52	4,74	4,75	4,84	4,57	4,60	4,58