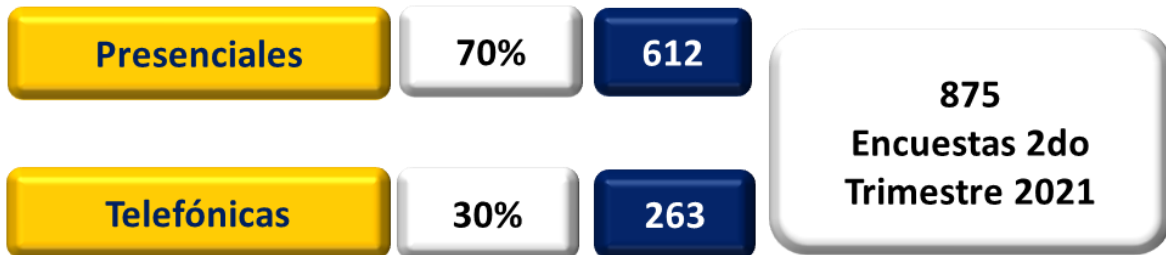


Encuestas en el territorio nacional para evaluar el nivel de satisfacción de los afiliados e identificar las características, actitudes y preferencias respecto a los servicios que ofrece la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

Aspectos a tener en cuenta para la medición



El promedio por Atributo se constituye así:



Índice de Satisfacción por Atributo

Atributo	% Ponderado	2021-01	2021-02
Orientación y Servic	40%	4,54	4,85
Infraestructura	10%	4,55	4,84
Contact Center	25%	4,63	4,10
PQRS	25%	4,21	4,52
Total		4,48	4,58



Índice promedio por punto de atención

Ciudad	% Ponderado	Orientación y Servicio	
		2020-01	2021-02
Barranquilla	11%	4,21	4,92
Bogotá	35%	4,57	4,72
Bucaramanga	10%	4,57	4,94
Cali	11%	4,53	4,79
Cartagena	4%	4,67	5,00
Florencia	6%	4,71	4,97
Ibagué	12%	4,53	4,91
Medellín	10%	4,62	4,88
Ponderado		4,54	4,79
Promedio		4,55	4,89

**Promedio General
4,74**

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.



Matriz de Resultados

Factor a Evaluar	Trimestre 1					Trimestre 2				
	2017 01	2018 01	2019 01	2020 01	2021 01	2017 02	2018 02	2019 02	2020 02	2021 02
Orientación y Servicio										
Contact Center	4,20	4,30	4,60	4,70	4,63	4,40	4,50	4,40	4,70	4,10
Infraestructura	4,90	4,70	4,80	4,70	4,55	4,80	4,80	4,75	4,90	4,84
Orientación y Servicio	4,70	4,60	4,80	4,70	4,54	4,70	4,70	4,72	4,70	4,85
PQRS	4,10	4,60	4,20	4,10	4,21	4,20	4,00	4,00	4,30	4,52
Barranquilla	4,80	4,80	4,70	4,48	4,21	4,90	4,80	4,74	4,40	4,93
Bogota	4,70	4,80	4,70	4,71	4,57	4,40	4,70	4,79	4,70	4,63
Bucaramanga	4,60	4,50	5,00	4,60	4,57	4,90	5,00	4,96	4,90	4,98
Cali	4,90	4,40	4,90	4,82	4,53	4,60	4,90	4,68	5,00	4,70
Cartagena	4,90	4,40	4,60	4,86	4,67	4,80	4,70	4,53	4,70	5,00
Florencia	4,80	4,40	4,90	4,67	4,71	4,70	4,70	4,69	4,70	5,00
Ibague	4,80	4,50	5,00	4,95	4,53	4,80	5,00	4,96	5,00	4,94
Medellin	4,80	5,00	4,90	4,91	4,62	4,70	4,90	4,33	4,90	4,93
Atributo	4,50	4,50	4,65	4,60	4,48	4,50	4,50	4,51	4,63	4,58
Punto de Atención C	4,80	4,70	4,78	4,70	4,55	4,70	4,80	4,73	4,79	4,89
Nacional	4,65	4,60	4,72	4,65	4,51	4,60	4,65	4,62	4,71	4,74



Índice general 2do Trimestre - 2021

Índice general 2T 2021	2019-1	2019-2	2019-3	2019-4	2020-1	2020-2	2020-3	2020-4	2021-1	2021-2
Promedio por Punto Atención	4,78	4,74	4,85	4,88	4,75	4,79	4,83	4,81	4,55	4,89
Promedio por Atributo	4,65	4,52	4,62	4,67	4,56	4,63	4,56	4,49	4,48	4,58
Total	4,72	4,63	4,74	4,78	4,66	4,71	4,70	4,65	4,51	4,74