

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

100%

1.004
Encuestas II Trimestre 2022

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO

Atributo	II Trimestre 2020	II Trimestre 2021	II Trimestre 2022	El promedio por Atributo se constituye, así:	
Orientación y Servicio	4,70	4,85	4,64	Orientación y Servicio	75%
Infraestructura	4,90	4,84	4,64	Infraestructura	10%
Contact Center	4,70	4,10	4,04	Contact Center	10%
PQRS	4,30	4,52	3,74	PQRS	5%

ÍNDICE PROMEDIO POR PUNTO DE ATENCIÓN

Orientación y Servicio			
Puntos de Atención	Cantidad Encuestas	% Participación	Promedio Orientación y Servicio
Bogotá	362	48 %	4.53
Cali	82	11 %	4.76
Medellín	99	13 %	4.74
Bucaramanga	45	6 %	4.55
Barranquilla	73	10 %	4.69
Ibagué	64	8 %	4.74
Florencia	28	4 %	4.60
Total general	753	100 %	4.66

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN: 4.60

Encuestas en el territorio nacional con el 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.

Índice General Segundo Trimestre- 2022

Índice General	II Trimestre 2020	II Trimestre 2021	II Trimestre 2022
Promedio por Punto de Atención	4,79	4,89	4,66
Promedio por Atributo	4,63	4,58	4,53

Matriz de Resultados

Factor para evaluar	II Trimestre 2020	II Trimestre 2021	II Trimestre 2022
Contact Center	4,70	4,10	4,04
Infraestructura	4,90	4,84	4,64
Orientación y Servicio	4,70	4,85	4,64
PQRS	4,30	4,52	3,74
Barranquilla	4,40	4,93	4,69
Bogotá	4,70	4,63	4,53
Bucaramanga	4,90	4,98	4,55
Cali	5,00	4,70	4,76
Cartagena	4,70	5,00	N/A
Florencia	4,70	5,00	4,60
Ibagué	5,00	4,94	4,74
Medellín	4,90	4,93	4,74
Promedio	4,74	4,78	4,13