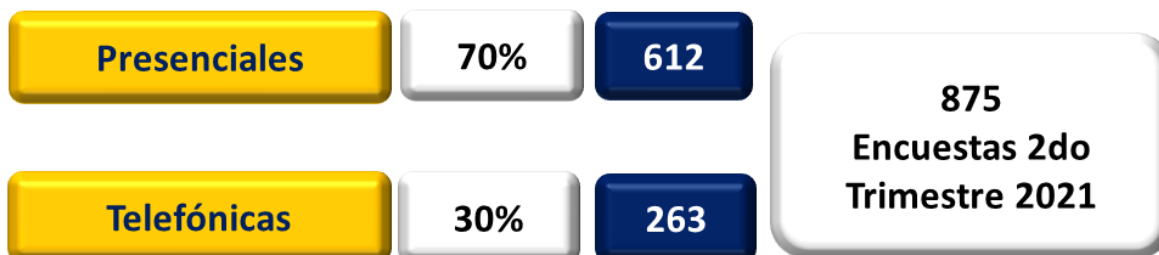


Encuestas en el territorio nacional para evaluar el nivel de satisfacción de los afiliados e identificar las características, actitudes y preferencias respecto a los servicios que ofrece la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

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	2021 03	2021 04
Orientación y Servicio	40%	4,54	4,85	4,89	4,83
Infraestructura	10%	4,55	4,84	4,87	4,85
Contact Center	25%	4,63	4,10	4,31	4,73
PQRS	25%	4,21	4,52	4,25	4,80
Total		4,48	4,58	4,58	4,80



Índice promedio por punto de atención

Orientación y Servicio					
Ciudad	% Ponderado	2020 01	2021 02	2021 03	2021 04
Barranquilla	11%	4,21	4,92	4,92	4,96
Bogotá	36%	4,57	4,72	4,83	4,52
Bucaramanga	10%	4,57	4,94	5,00	4,87
Cali	12%	4,53	4,79	5,00	4,96
Cartagena		4,67	5,00	4,97	
Florencia	6%	4,71	4,97	4,84	5,00
Ibagué	12%	4,53	4,91	4,88	4,89
Medellín	14%	4,62	4,88	4,82	4,97
Ponderado		4,54	4,79	4,84	4,84
Promedio		4,55	4,89	4,91	4,88

Promedio General
4,84

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.



Índice general 4to Trimestre - 2021

Indice general 4T 2021	2019-1	2019-2	2019-3	2019-4	2020-1	2020-2	2020-3	2020-4	2021-1	2021-2	2021-3	2021-4
Promedio por Punto Atención	4,78	4,74	4,85	4,88	4,75	4,79	4,83	4,81	4,55	4,89	4,91	4,88
Promedio por Atributo	4,65	4,52	4,62	4,67	4,56	4,63	4,56	4,49	4,48	4,58	4,58	4,80
Total	4,72	4,63	4,74	4,78	4,66	4,71	4,70	4,65	4,51	4,74	4,74	4,84



Matriz de Resultados

Factor a Evaluar	Trimestre 1					Trimestre 2					Trimestre 3					Trimestre 4				
	2017 01	2018 01	2019 01	2020 01	2021 01	2017 02	2018 02	2019 02	2020 02	2021 02	2017 03	2018 03	2019 03	2020 03	2021 03	2017 04	2018 04	2019 04	2020 04	2021 04
Contact Center	4,20	4,30	4,60	4,70	4,63	4,40	4,50	4,40	4,70	4,10	4,40	4,60	4,70	4,40	4,31	4,40	4,70	4,60	4,80	4,73
Infraestructura	4,90	4,70	4,80	4,70	4,55	4,80	4,80	4,75	4,90	4,84	4,80	4,70	4,80	4,90	4,87	4,80	4,80	4,80	4,70	4,85
Orientación y Servicio	4,70	4,60	4,80	4,70	4,54	4,70	4,70	4,72	4,70	4,85	4,70	4,70	4,80	4,80	4,89	4,70	4,70	4,80	4,40	4,83
PQRS	4,10	4,60	4,20	4,10	4,21	4,20	4,00	4,00	4,30	4,52	4,10	4,40	4,00	4,20	4,25	4,10	4,00	4,30	4,10	4,80
Barranquilla	4,80	4,80	4,70	4,48	4,21	4,90	4,80	4,74	4,40	4,92	4,80	4,90	4,70	4,90	4,92	4,80	4,90	4,80	4,90	4,96
Bogota	4,70	4,80	4,70	4,71	4,57	4,40	4,70	4,79	4,70	4,72	4,70	4,50	4,70	4,70	4,83	4,60	4,60	4,70	4,60	4,52
Bucaramanga	4,60	4,50	5,00	4,60	4,57	4,90	5,00	4,96	4,90	4,94	4,90	5,00	5,00	4,90	5,00	4,90	5,00	5,00	5,00	4,87
Cali	4,90	4,40	4,90	4,82	4,53	4,60	4,90	4,68	5,00	4,79	4,80	4,80	5,00	4,50	5,00	4,90	5,00	4,90	4,60	4,96
Cartagena	4,90	4,40	4,60	4,86	4,67	4,80	4,70	4,53	4,70	5,00	4,90	5,00	4,70	4,70	4,97	4,90	4,90	4,80	4,80	
Florencia	4,80	4,40	4,90	4,67	4,71	4,70	4,70	4,69	4,70	4,97	4,90	4,70	4,90	4,80	4,84	5,00	4,70	4,80	4,60	5,00
Ibague	4,80	4,50	5,00	4,95	4,53	4,80	5,00	4,96	5,00	4,91	4,90	5,00	5,00	4,90	4,88	5,00	5,00	5,00	5,00	4,89
Medellin	4,80	5,00	4,90	4,91	4,62	4,70	4,90	4,33	4,90	4,88	4,70	4,60	4,90	4,80	4,82	4,90	4,80	5,00	4,90	4,97
Atributo	4,50	4,50	4,65	4,60	4,48	4,50	4,50	4,51	4,63	4,58	4,50	4,60	4,60	4,80	4,58	4,50	4,56	4,67	4,50	4,80
Punto Atención	4,80	4,70	4,78	4,70	4,55	4,70	4,80	4,73	4,79	4,89	4,80	4,70	4,90	4,60	4,91	4,80	4,76	4,88	4,80	4,88
Nacional	4,65	4,60	4,72	4,65	4,51	4,60	4,65	4,62	4,71	4,74	4,65	4,65	4,75	4,70	4,74	4,65	4,66	4,78	4,65	4,84