



(Hoja No 1)

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

VIRTUALES

100%

923
Encuestas I Trimestre 2022

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO

Atributo	I Trimestre 2020	I Trimestre 2021	I Trimestre 2022
Orientación y Servicio	4,70	4,54	4,69
Infraestructura	4,70	4,55	4,65
Contact Center	4,70	4,63	4,05
PQRS	4,10	4,21	3,62

El promedio por Atributo se constituye así:

Orientación y Servicio	75%
Infraestructura	10%
Contact Center	10%
PQRS	5%



ÍNDICE PROMEDIO POR PUNTO DE ATENCIÓN

Orientación y Servicio

Puntos de atención	Cantidad Encuestas	% Participación	Promedio Orientación y Servicio
Bogotá	239	42%	4.6
Cali	82	14%	4.8
Medellín	77	13%	4.8
Bucaramanga	54	9%	4.8
Barranquilla	52	9%	4.6
Ibagué	47	8%	4.9
Florencia	20	4%	4.9
Total general	571	100%	4.7

INDICE DE SATISFACCIÓN =
4,57



(Hoja No 2)

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 Primer Trimestre- 2022

Índice General	I Trimestre 2020	I Trimestre 2021	I Trimestre 2022
Promedio por Punto de Atención	4,75	4,55	4,7
Promedio por Atributo	4,56	4,48	4,57

Matriz de Resultados

Factor a evaluar	I Trimestre 2020	I Trimestre 2021	I Trimestre 2022
Contac Center	4,70	4,63	4,05
Infraestructura	4,70	4,55	4,65
Orientación y Servicio	4,70	4,54	4,69
PQRS	4,10	4,21	3,62
Barranquilla	4,48	4,21	4,60
Bogotá	4,71	4,57	4,60
Bucaramanga	4,60	4,57	4,80
Cali	4,82	4,53	4,80
Cartagena	4,86	4,67	4,80
Florencia	4,67	4,71	4,90
Ibagué	4,95	4,53	4,90
Medellín	4,91	4,62	4,80
Promedio	4,68	4,53	4,60