

# 1 Aspectos para tener en cuenta en el cálculo de indicadores

**El promedio por atributo se construye de la siguiente manera:**

**BIOMETRÍA + CC + INFRAESTRUCTURA + OSG + PQRD + CC**

y por punto de atención:

**BIOMETRÍA + INFRAESTRUCTURA + OSG**

**EL INDICADOR POR PUNTOS DE ATENCIÓN TIENE UNA PONDERACIÓN DE**

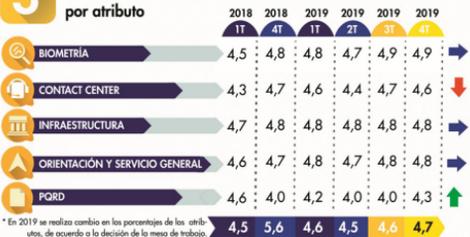


# 2 Encuestas 30% TELEFÓNICAS

70% PRESENCIALES



# 3 Índice de satisfacción por atributo



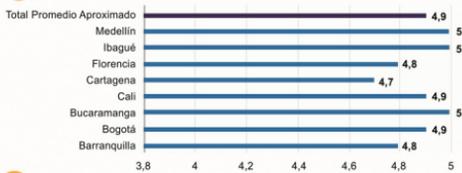
\* En 2019 se realizó cambio en los porcentajes de los atributos, de acuerdo a la decisión de la mesa de trabajo

# 4 Índice Promedio por puntos de atención

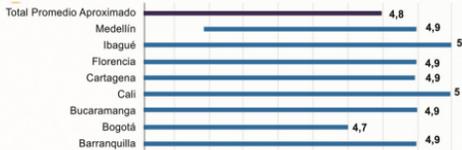


# 5 Atributos por ciudades 2019 - 3T

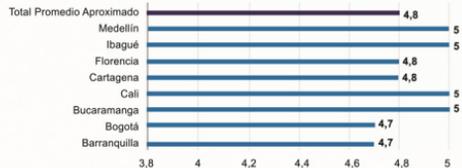
## Biometría



## Infraestructura



## Orientación y Servicio General



# 6 Matriz de resultados 2018/2019

FACTOR A EVALUAR	1T		2T		3T		4T	
	2018-1	2019-1	2018-2	2019-2	2018-3	2019-3	2018-4	2019-4
Biometría 15%	4,5	4,8	4,8	4,7	4,7	4,9	4,8	4,9
Contact Center 20%	4,3	4,6	4,5	4,4	4,6	4,7	4,7	4,6
Infraestructura 10%	4,7	4,8	4,8	4,7	4,7	4,8	4,8	4,8
Orientación y Servicio General 35%	4,6	4,8	4,7	4,7	4,7	4,8	4,7	4,8
PQRD 20%	4,6	4,2	4,0	4,0	4,4	4,0	4,0	4,3
Barranquilla 10%	4,8	4,7	4,8	4,7	4,9	4,7	4,9	4,8
Bogotá 42%	4,8	4,7	4,7	4,8	4,5	4,7	4,6	4,7
Bucaramanga 8%	4,5	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Cali 13%	4,4	4,9	4,9	4,7	4,8	5,0	5,0	4,9
Cartagena 5%	4,4	4,6	4,7	4,5	5,0	4,7	4,9	4,8
Florencia 3%	4,4	4,9	4,7	4,7	4,9	4,7	4,8	4,8
Ibagué 8%	4,5	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Medellín 11%	5,0	4,9	4,9	4,3	4,6	4,9	4,8	5,0

Resultados:

Promedio Por Atributo	4,5	4,6	4,5	4,5	4,6	4,6	4,6	4,7
Puntos De Atención	4,7	4,7	4,8	4,7	4,7	4,9	4,8	4,9
Nacional	4,6	4,7	4,6	4,6	4,7	4,8	4,7	4,8

\* Comparativo con el trimestre inmediatamente anterior 4T2018.

# 7 Índice general 2019-4T



\* Se redondea un número a la unidad tomando la primera cifra después de la coma. Si esta cifra es menor que 5 (1, 2, 3, 4) se tiene en cuenta el número inicial antes de la coma, pero si es cinco o 5 o mayor (5, 6, 7, 8, 9) debemos sumar una unidad al número.

# 8 Aspectos generales 2019-4T

Los usuarios brindados por caja honor para el trimestre del año 2019 fueron calificados como "buenos", la mayoría de los usuarios se sienten cómodos con los servicios que está brindando caja honor. Se reconoce que todavía falta por mejorar respecto a la información sobre los servicios que son brindados. Biometría se mantuvo con 4,9, Contact Center bajó 1 décima, Infraestructura sigue siendo calificado por los usuarios como 4,8, Orientación y Servicio General continúa obtuvo un puntaje de 4,8, y PQRD subió 3 décimas, respecto a la última evaluación realizada. Los afiliados se sienten confundidos por falta de información, no tienen conocimiento de los servicios que ofrece la Caja, por temas culturales, sociales y tecnológicos, la mejor opción es el mensaje de texto.

\* Los indicadores finales se aproximan después de 4,5 décimas.