

MEDICIÓN E ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

Y PERCEPCIÓN DE LOS AFILIADOS DE CAJA HONOR

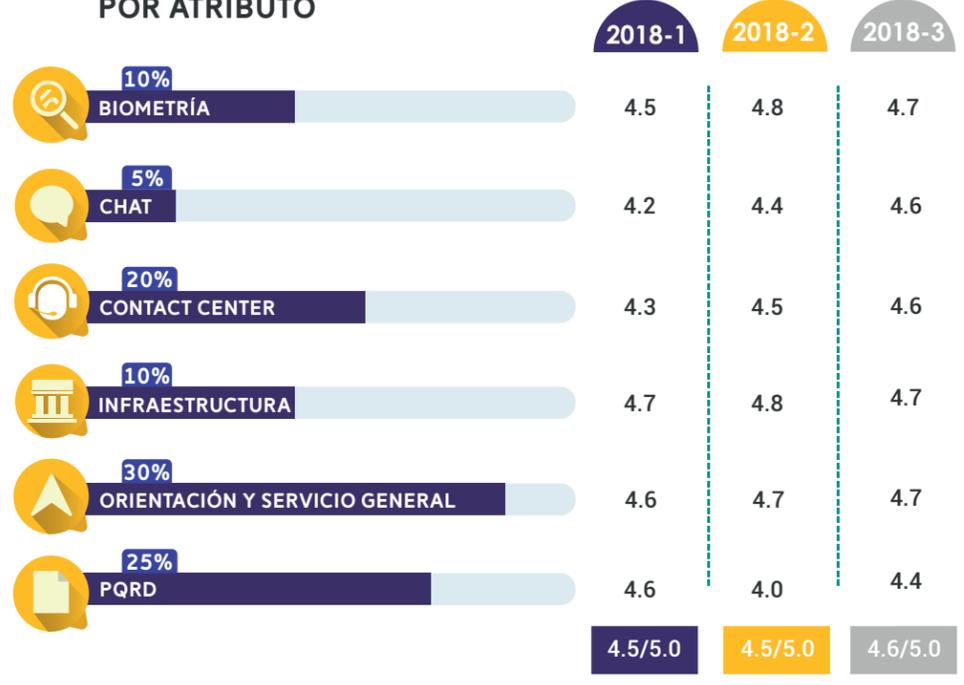
TERCER TRIMESTRE - 2018



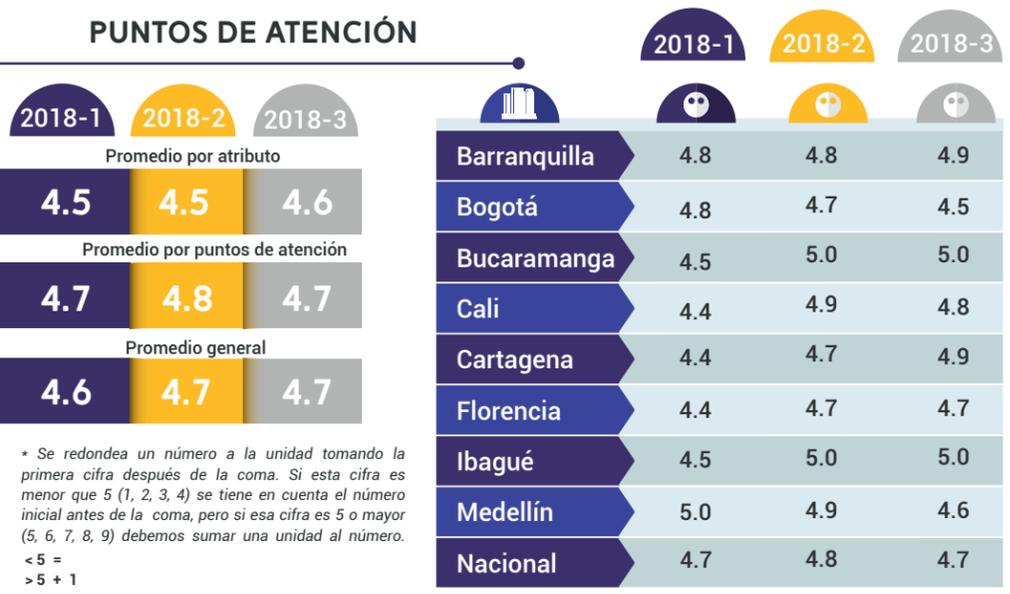
ENCUESTAS
2.300 ANUALES
575 TRIMESTRALES



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO

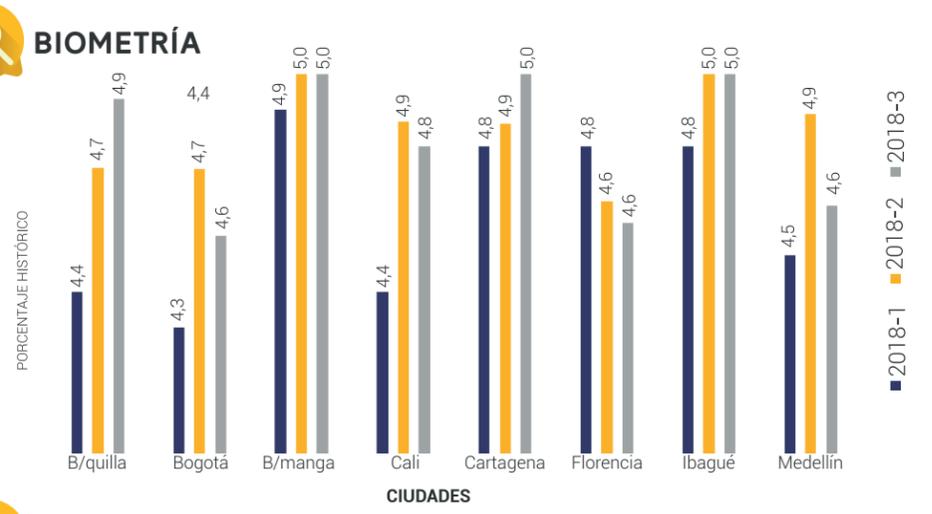


ÍNDICE PROMEDIO POR PUNTOS DE ATENCIÓN

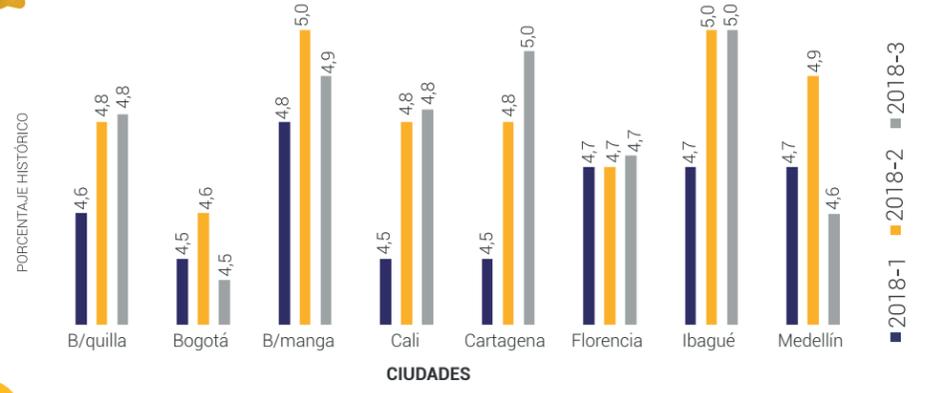


* Se redondea un número a la unidad tomando la primera cifra después de la coma. Si esta cifra es menor que 5 (1, 2, 3, 4) se tiene en cuenta el número inicial antes de la coma, pero si esa cifra es 5 o mayor (5, 6, 7, 8, 9) debemos sumar una unidad al número.
 < 5 =
 > 5 + 1

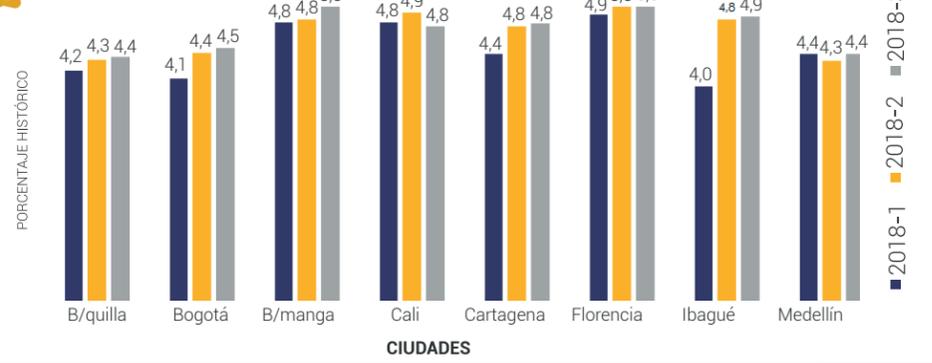
BIOMETRÍA



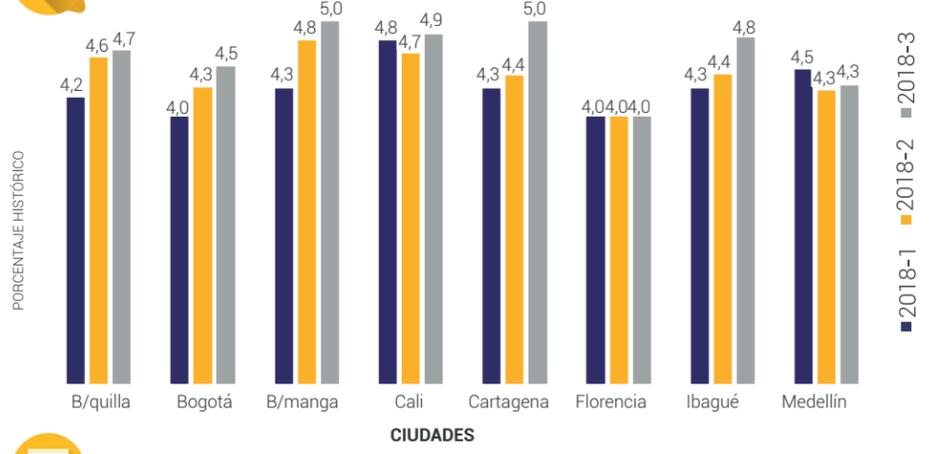
ORIENTACIÓN Y SERVICIO GENERAL



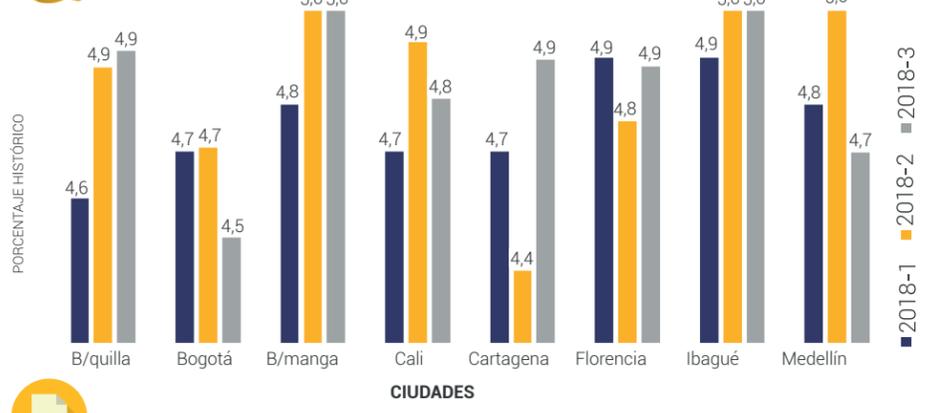
CONTACT CENTER



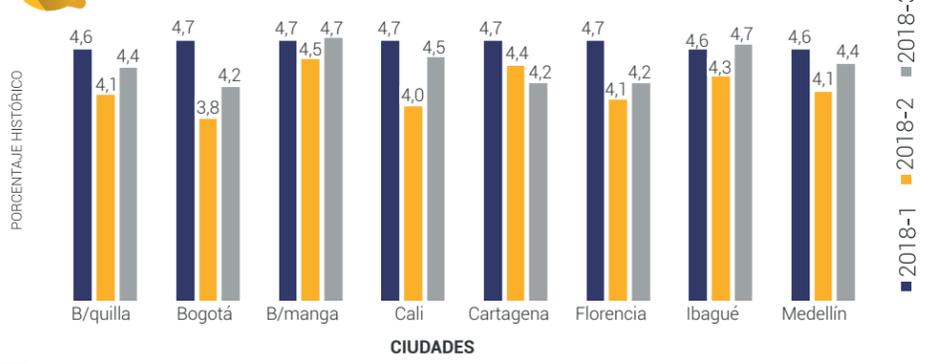
CHAT



INFRAESTRUCTURA



PQRD



FACTOR A EVALUAR	1t2018		2t2018		3t2018		4t2018	
	2017-1	2018-1	2017-2	2018-2	2017-3	2018-3	2017-4	2018-4
Biometría 10%	4,9	4,5	4,7	4,8	4,8	4,7	4,9	-
Chat 5%	-	4,3	-	4,4	-	4,6	-	-
Contact Center 20%	4,2	4,3	4,4	4,5	4,4	4,6	4,4	-
Infraestructura 10%	4,9	4,7	4,8	4,8	4,8	4,7	4,8	-
Orientación y Servicio General 30%	4,7	4,6	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	-
PQRD 25%	4,1	4,6	4,2	4,0	4,1	4,4	4,1	-
Barranquilla 10%	4,8	4,8	4,9	4,8	4,8	4,9	4,8	-
Bogotá 42%	4,7	4,8	4,4	4,7	4,7	4,5	4,6	-
Bucaramanga 8%	4,6	4,5	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9	-
Cali 13%	4,9	4,4	4,6	4,9	4,8	4,8	4,9	-
Cartagena 5%	4,9	4,4	4,8	4,7	4,9	5,0	4,9	-
Florencia 3%	4,8	4,4	4,7	4,7	4,9	4,7	5,0	-
Ibagué 8%	4,8	4,5	4,8	5,0	4,9	5,0	5,0	-
Medellín 11%	4,8	5,0	4,7	4,9	4,7	4,6	4,9	-
Resultados:								
Promedio Por Atributo	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,6	4,5	-
Puntos De Atención	4,8	4,7	4,7	4,8	4,8	4,7	4,8	-
Nacional	4,7	4,6	4,6	4,7	4,7	4,7	4,7	-

Aspectos generales

- Biometría bajo 1 punto incidiendo que: Medellín bajo 3, Cali 1 y Bogotá 2 puntos porque los afiliados argumentan que la huella no funciona y los procesos son demorados.
- Infraestructura bajó 1 punto gracias a opiniones como la falta de parqueaderos, cafetería y el hecho de quitarles el celular en la recepción.
- Orientación y Servicio General se vio afectado ya que, en la ciudad de Medellín bajo 3 puntos, Bucaramanga bajo 1, Bogotá 1.
- El Contact Center pasó de 4.5 a 4.6 mejorando 1 punto.
- El Chat subió 2 puntos pasando de 4.4 a 4.6.
- El PQRD con una participación del 25% en la tabla general de atributos a nivel nacional, pasó de 4.0 a 4.4 subiendo 4 puntos, encontrando durante la toma felicitaciones por parte de algunos afiliados; esto se refleja en el promedio general por atributos, ya que mejoró 1 punto pasando de una constante de 4.5 a 4.6.
- La ciudad a sobresaltar es Ibagué manteniéndose en un porcentaje de 5.0, mientras que Medellín y Bogotá disminuyeron 2 puntos pasando de 4.9 a 4.6 y de 4.7 a 4.5 respectivamente, afectando el puntaje de las opiniones en Infraestructura y Biometría.