

# MEDICIÓN E ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

Y PERCEPCIÓN DE LOS AFILIADOS DE CAJA HONOR

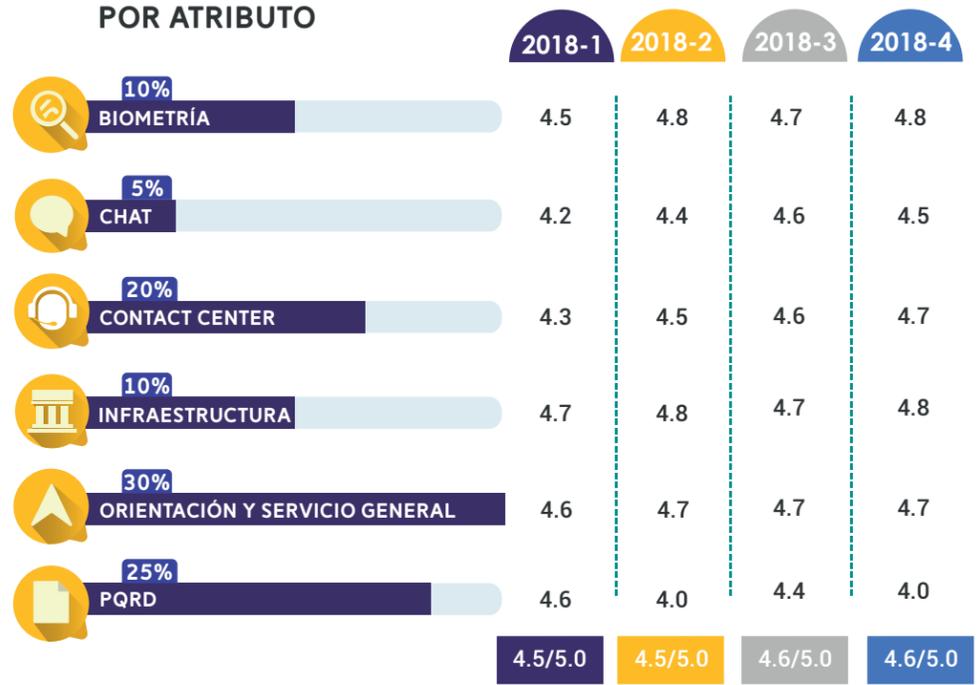
CUARTO TRIMESTRE - 2018



**ENCUESTAS**  
**2.300** ANUALES  
**575** TRIMESTRALES



## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO

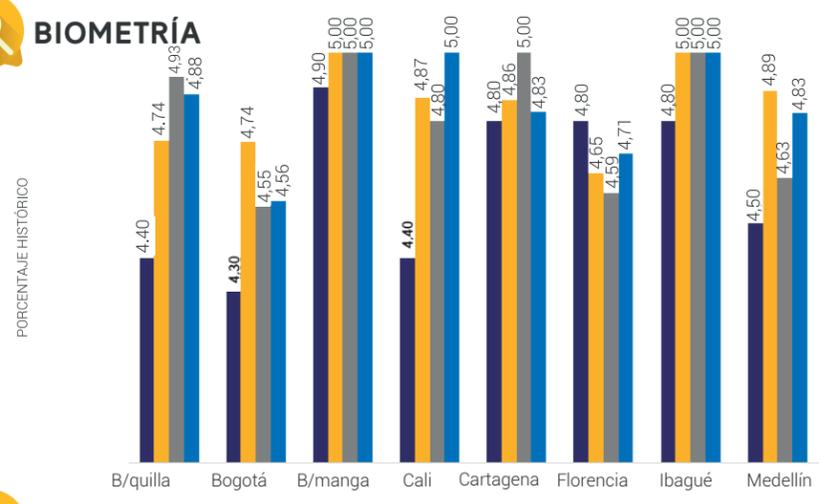


## ÍNDICE PROMEDIO POR PUNTOS DE ATENCIÓN

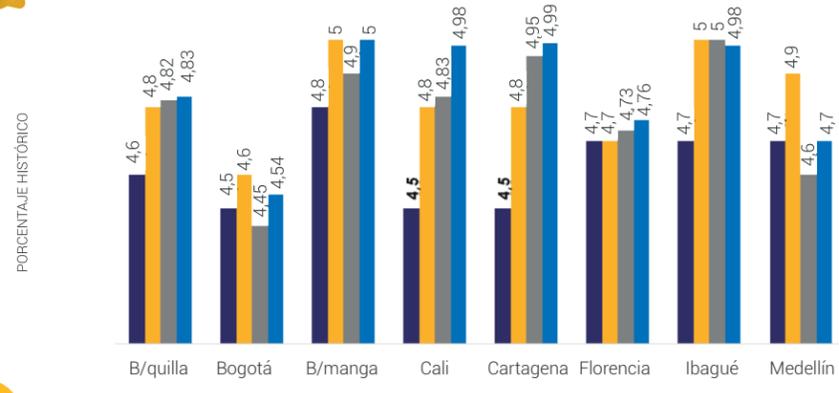


\* Se redondea un número a la unidad tomando la primera cifra después de la coma. Si esta cifra es menor que 5 (1, 2, 3, 4) se tiene en cuenta el número inicial antes de la coma, pero si esa cifra es 5 o mayor (5, 6, 7, 8, 9) debemos sumar una unidad al número.  
 < 5 =  
 > 5 + 1

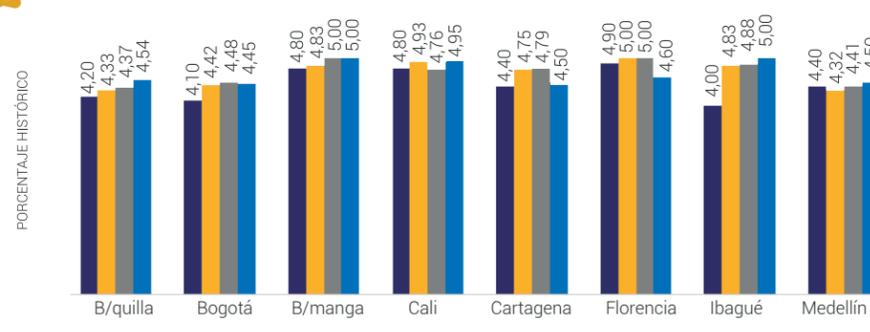
## BIOMETRÍA



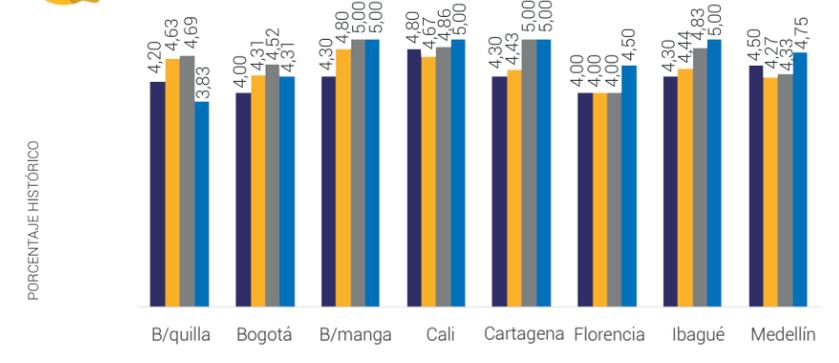
## ORIENTACIÓN Y SERVICIO GENERAL



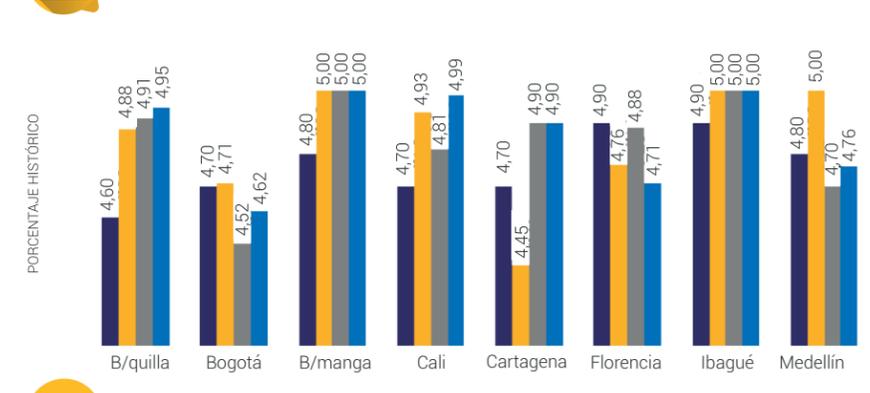
## CONTACT CENTER



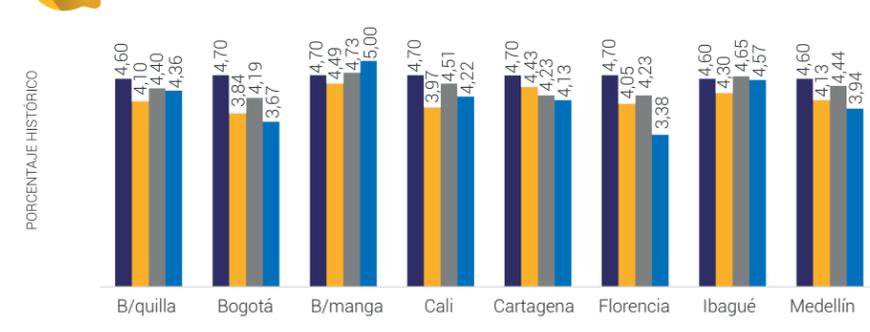
## CHAT



## 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	4,8
Chat 5%	-	4,3	-	4,4	-	4,6	-	4,5
Contact Center 20%	4,2	4,3	4,4	4,5	4,4	4,6	4,4	4,7
Infraestructura 10%	4,9	4,7	4,8	4,8	4,8	4,7	4,8	4,8
Orientación y Servicio General 30%	4,7	4,6	4,7	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	4,0
Barranquilla 10%	4,8	4,8	4,9	4,8	4,8	4,9	4,8	4,9
Bogotá 42%	4,7	4,8	4,4	4,7	4,7	4,5	4,6	4,6
Bucaramanga 8%	4,6	4,5	4,9	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0
Cali 13%	4,9	4,4	4,6	4,9	4,8	4,8	4,9	5,0
Cartagena 5%	4,9	4,4	4,8	4,7	4,9	5,0	4,9	4,9
Florencia 3%	4,8	4,4	4,7	4,7	4,9	4,7	5,0	4,7
Ibagué 8%	4,8	4,5	4,8	5,0	4,9	5,0	5,0	5,0
Medellín 11%	4,8	5,0	4,7	4,9	4,7	4,6	4,9	4,8
<b>Resultados:</b>								
Promedio Por Atributo	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,6	4,5	4,6
Puntos De Atención	4,8	4,7	4,7	4,8	4,8	4,7	4,8	4,8
Nacional	4,7	4,6	4,6	4,7	4,7	4,7	4,7	4,66

## Aspectos generales

- Biometría mejoró 4 decimales en cuanto a la percepción que se tiene frente a la toma biométrica.
- Infraestructura subió 7 decimales logrando pasar de 4,7 a 4,8 en los resultados finales.
- Orientación y servicio general obtuvo un mejor rendimiento subiendo 7 decimales.
- Contact center obtuvo 1 punto pasando de 4,6 a 4,7 en el promedio general.
- El chat bajó respecto al trimestre anterior 1 punto.
- PQRD bajo 3 puntos, puesto que la ciudad de Bogotá bajo 5 puntos en este atributo siendo ella la ciudadanía con mayor ponderación y afectación del índice: Es decir que el 11% de los encuestados a nivel nacional manifiestan que los tiempos de respuesta son malos.