

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CAJA HONOR - III TRIMESTRE



Medición y análisis para evaluar el nivel de satisfacción y percepción de los afiliados respecto a los servicios de Caja Honor.

cajaHonor

Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO

Orientación y servicio

4,76

Infraestructura

4,50

Contact Center

4,57

PROMEDIO POR ATRIBUTO

4,72

ENCUESTADOS

657
Presencial

219
Virtual

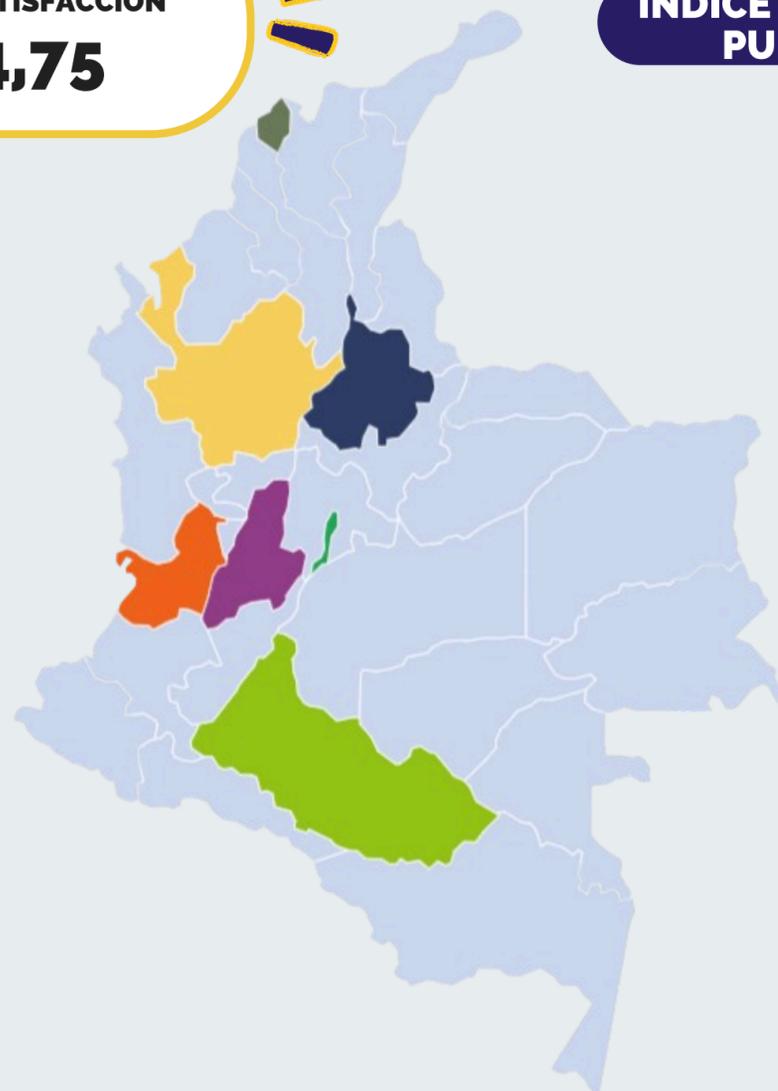
178
Contact Center

52
PQRS

1.106
Encuestados

PUNTAJE GLOBAL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

4,75



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR PUNTO DE ATENCIÓN

IBAGUÉ
4,88

BUCARAMANGA
4,81

BOGOTÁ D.C
4,71

BARRANQUILLA
4,85

FLORENCIA
4,72

CALI
4,71

MEDELLÍN
4,78

PROMEDIO POR PUNTO DE ATENCIÓN

4,78

ASPECTOS FAVORABLES

1

Mantenimiento de altos niveles de satisfacción general entre los afiliados.

2

Valoración positiva de la comodidad y seguridad de las instalaciones.

3

Mejora en la satisfacción con la plataforma virtual y trámites en línea.

4

Elevada eficiencia en la información brindada por el Contact Center.