

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CAJA HONOR - IV 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

4,4



Infraestructura

4,5



Contact Center

4,4

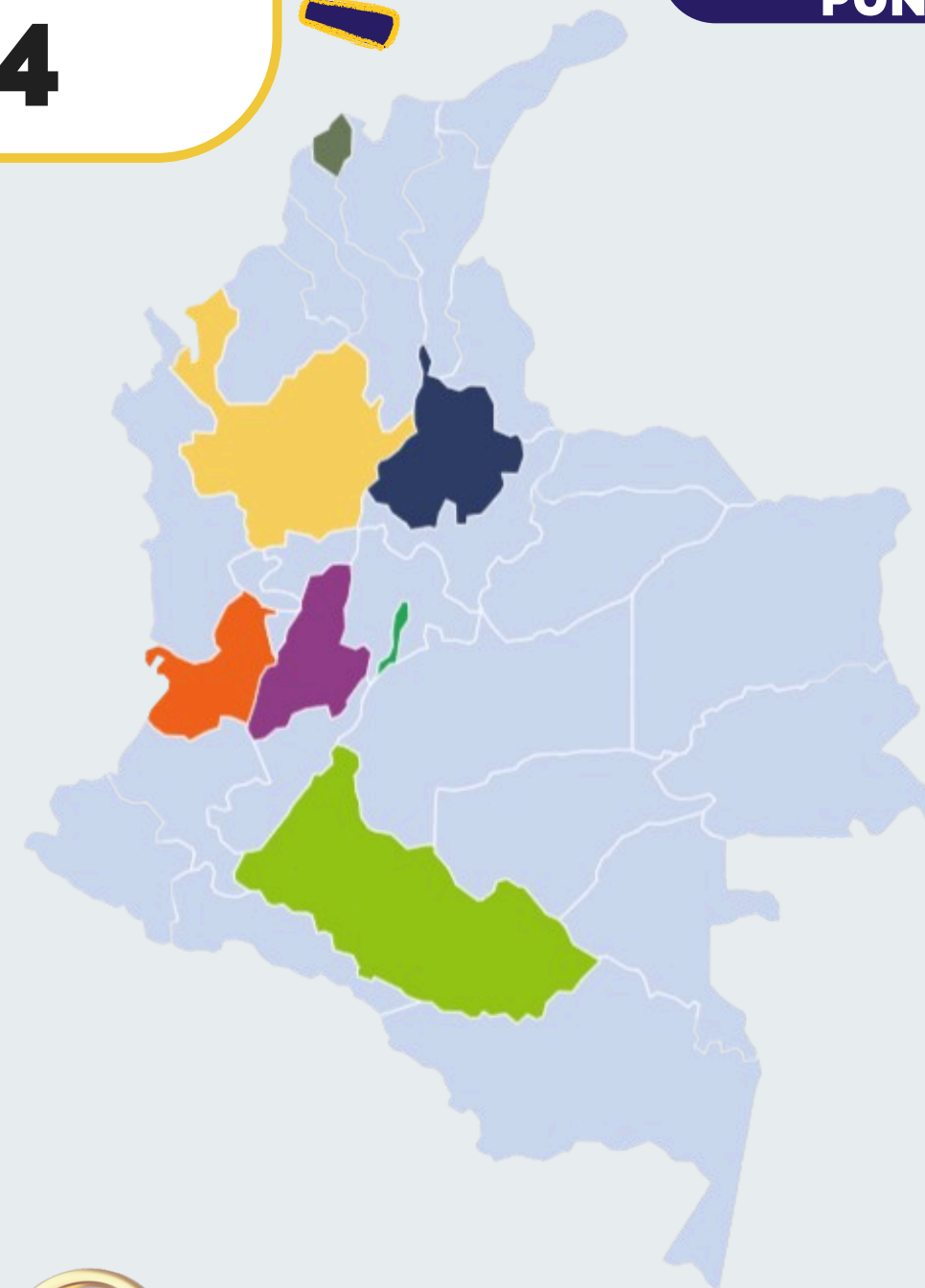


PROMEDIO POR ATRIBUTO

4,4

PUNTAJE GLOBAL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

4,4



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR PUNTO DE ATENCIÓN

IBAGUÉ
4,4

BUCARAMANGA
4,3

BOGOTÁ D.C
4,4

BARRANQUILLA
4,4

FLORENCIA
4,3

CALI
4,3

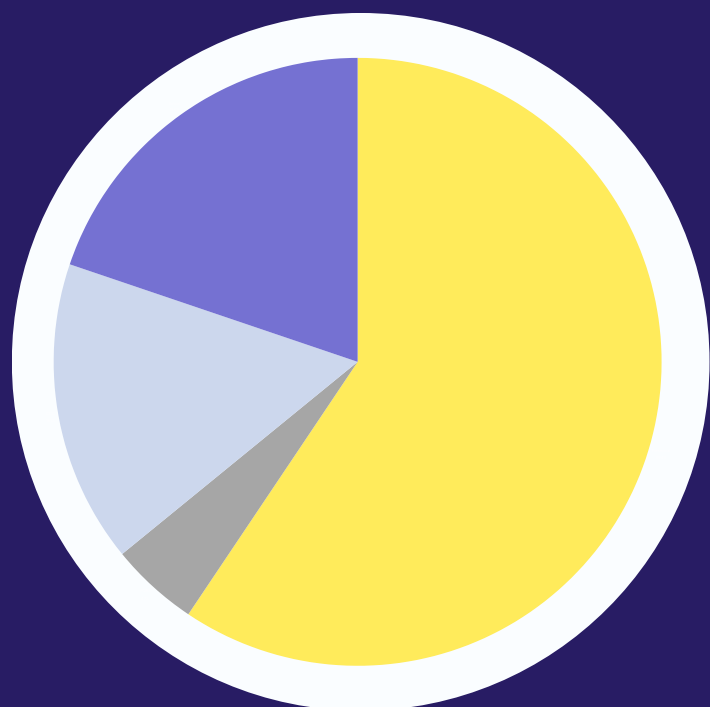
MEDELLÍN
4,5



PROMEDIO POR PUNTO DE ATENCIÓN

4,4

ENCUESTADOS



544
Presencial

213
Virtual

150
Contact Center

103
PQRS

1.010
Encuestados

ASPECTOS FAVORABLES

1

Consistencia en la satisfacción general de los afiliados con los servicios prestados.

2

Percepción positiva sobre la rapidez y eficiencia en la atención presencial.

3

Mayor reconocimiento de la facilidad de uso de la plataforma virtual y los trámites en línea.

4

Apreciación de la agilidad y claridad en la información proporcionada por el Contact Center.