

INFORME

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CAJA HONOR

- **CALIFICACIÓN DEL ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN.**

En el año 2016, segundo trimestre, las variables relacionadas con el índice de satisfacción del usuario, obtuvieron una calificación promedio de 4.5, situándonos en nivel adecuado en la escala valorativa.

- **CALIFICACIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR PUNTO.**

CIUDAD	ÍNDICE
Barranquilla	4,48
Bogotá	4,44
Bucaramanga	4,62
Cali	4,5
Cartagena	4,42
Florencia	4,16
Ibagué	4,76
Medellín	4,66
Venecia	4,4

- **CALIFICACIÓN POR VARIABLE**

CONTAC CENTER	ÍNDICE
BARRANQUILLA	4,4
BOGOTÁ	4,3
BUCARAMANGA	4,7
CALI	4,2
CARTAGENA	4,5
FLORENCIA	3,9
IBAGUÉ	4,8
MEDELLÍN	4,6
VENECIA	4,4

ÍNDICE TOTAL:
4,4

QUEJAS Y RECLAMOS	ÍNDICE
BARRANQUILLA	4,7
BOGOTÁ	4,3
BUCARAMANGA	4,6
CALI	4,7
CARTAGENA	4,5
FLORENCIA	4,7
IBAGUÉ	4,7
MEDELLÍN	4,7
VENECIA	4,4

INDICE TOTAL:

4,5

ÍNDICE TOTAL:

4.6

INFRAESTRUCTURA	ÍNDICE
BARRANQUILLA	4,0
BOGOTÁ	4,8
BUCARAMANGA	4,8
CALI	4,7
CARTAGENA	4,6
FLORENCIA	4,6
IBAGUÉ	4,9
MEDELLÍN	4,9
VENECIA	4,5

BIOMETRÍA	ÍNDICE
BARRANQUILLA	4,6
BOGOTÁ	4,8
BUCARAMANGA	4,9
CALI	4,8
CARTAGENA	4,4
FLORENCIA	4,1
IBAGUÉ	4,9
MEDELLÍN	4,6
VENECIA	4,6

ÍNDICE TOTAL:
4,6

ORIENTACIÓN GENERAL	ÍNDICE
BARRANQUILLA	4,7
BOGOTÁ	4,0
BUCARAMANGA	4,1
CALI	4,6
CARTAGENA	4,1
FLORENCIA	3,5
IBAGUÉ	4,5
MEDELLÍN	4,5
VENECIA	4,1

ÍNDICE
TOTAL:
4,2