

# INFORME

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CAJA HONOR

---

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

En el año 2016, tercer trimestre, las variables relacionadas con el índice de satisfacción del usuario, obtuvieron una calificación promedio de 4.6, situándonos en nivel adecuado en la escala valorativa.

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

CIUDAD	ÍNDICE
Barranquilla	4,6
Bogotá	4,5
Bucaramanga	4,7
Cali	4,7
Cartagena	4,6
Florencia	4,7
Ibagué	4,5
Medellín	4,4
Venecia	4,3

- **CALIFICACIÓN POR VARIABLE**

CONTAC CENTER	ÍNDICE
BARRANQUILLA	4,5
BOGOTÁ	4,0
BUCARAMANGA	4,4
CALI	4,5
CARTAGENA	4,3
FLORENCIA	4,7
IBAGUÉ	4,4
MEDELLÍN	3,8
VENECIA	3,9

ÍNDICE TOTAL:  
4,3

QUEJAS Y RECLAMOS	ÍNDICE
BARRANQUILLA	4,4
BOGOTÁ	4,6
BUCARAMANGA	4,5
CALI	4,6
CARTAGENA	4,4
FLORENCIA	4,8
IBAGUÉ	4,4
MEDELLÍN	4,3
VENECIA	4,1

ÍNDICE TOTAL:  
4,5

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

ÍNDICE TOTAL:  
4.7

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

ÍNDICE TOTAL:  
4,7

<b>ORIENTACIÓN GENERAL</b>	<b>ÍNDICE</b>
<b>BARRANQUILLA</b>	4,7
<b>BOGOTÁ</b>	4,6
<b>BUCARAMANGA</b>	4,7
<b>CALI</b>	4,8
<b>CARTAGENA</b>	4,8
<b>FLORENCIA</b>	4,6
<b>IBAGUÉ</b>	4,6
<b>MEDELLÍN</b>	4,5
<b>VENECIA</b>	4,5

<b>ÍNDICE TOTAL: 4,6</b>
----------------------------------