

## INFORME

### ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CAJA HONOR

- CALIFICACIÓN DEL ÍNDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN**

En el año 2016, cuarto trimestre, las variables relacionadas con el índice de satisfacción del usuario, obtuvieron un valor promedio de **4,4**. Situando a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en nivel **ADECUADO**, en el grado de satisfacción de los clientes con relación a los servicios ofrecidos en los diferentes Puntos de Atención a nivel nacional.

- CALIFICACIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR PUNTO**

CIUDAD	ÍNDICE
BARRANQUILLA	4.2
BOGOTÁ	4.4
BUCARAMANGA	4.5
CALI	4.6
CARTAGENA	4.5
FLORENCIA	4.4
IBAGUÉ	4.8
MEDELLÍN	4.7
VENECIA	4.0

- CALIFICACIÓN POR VARIABLE**

CONTAC CENTER	ÍNDICE
BARRANQUILLA	4.2
BOGOTÁ	4.4
BUCARAMANGA	4.4
CALI	4.6
CARTAGENA	4.5
FLORENCIA	4.8
IBAGUÉ	4.7
MEDELLÍN	4.8
VENECIA	4.0

**ÍNDICE TOTAL: 4.48**

QUEJAS Y RECLAMOS	ÍNDICE
BARRANQUILLA	4.2
BOGOTÁ	4.6
BUCARAMANGA	4.4
CALI	4.2
CARTAGENA	4.6
FLORENCIA	4.6
IBAGUÉ	4.5

**ÍNDICE TOTAL: 4.34**

<b>MEDELLÍN</b>	4.6
<b>VENECIA</b>	3.4

<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>ÍNDICE</b>
<b>BARRANQUILLA</b>	4.5
<b>BOGOTÁ</b>	4.7
<b>BUCARAMANGA</b>	4.7
<b>CALI</b>	4.8
<b>CARTAGENA</b>	4.5
<b>FLORENCIA</b>	4.5
<b>IBAGUÉ</b>	4.9
<b>MEDELLÍN</b>	5.0
<b>VENECIA</b>	4.6

**ÍNDICE TOTAL: 4.68**

<b>BIOMETRÍA</b>	<b>ÍNDICE</b>
<b>BARRANQUILLA</b>	4.6
<b>BOGOTÁ</b>	4.6
<b>BUCARAMANGA</b>	4.6
<b>CALI</b>	4.8
<b>CARTAGENA</b>	4.3
<b>FLORENCIA</b>	4.4
<b>IBAGUÉ</b>	4.8
<b>MEDELLÍN</b>	4.8
<b>VENECIA</b>	4.1

**ÍNDICE TOTAL: 4.55**

<b>ORIENTACIÓN GENERAL</b>	<b>ÍNDICE</b>
<b>BARRANQUILLA</b>	3.3
<b>BOGOTÁ</b>	3.8
<b>BUCARAMANGA</b>	4.5
<b>CALI</b>	4.4
<b>CARTAGENA</b>	4.4
<b>FLORENCIA</b>	3.8
<b>IBAGUÉ</b>	4.8
<b>MEDELLÍN</b>	4.5
<b>VENECIA</b>	3.0

**ÍNDICE TOTAL: 4.0**

### INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL ANUAL

