

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CAJA HONOR VI BIMESTRE 2025

Evaluación integral de la experiencia de los afiliados con los servicios ofrecidos por Caja Honor, enfocada en identificar oportunidades de mejora y fortalecer la percepción institucional.

INDICE DE
SATISFACCIÓN
GENERAL

4.7



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO

Orientación y servicio **4,7**
(ponderación 80%)

Virtual (ponderación 10%) **4,5**

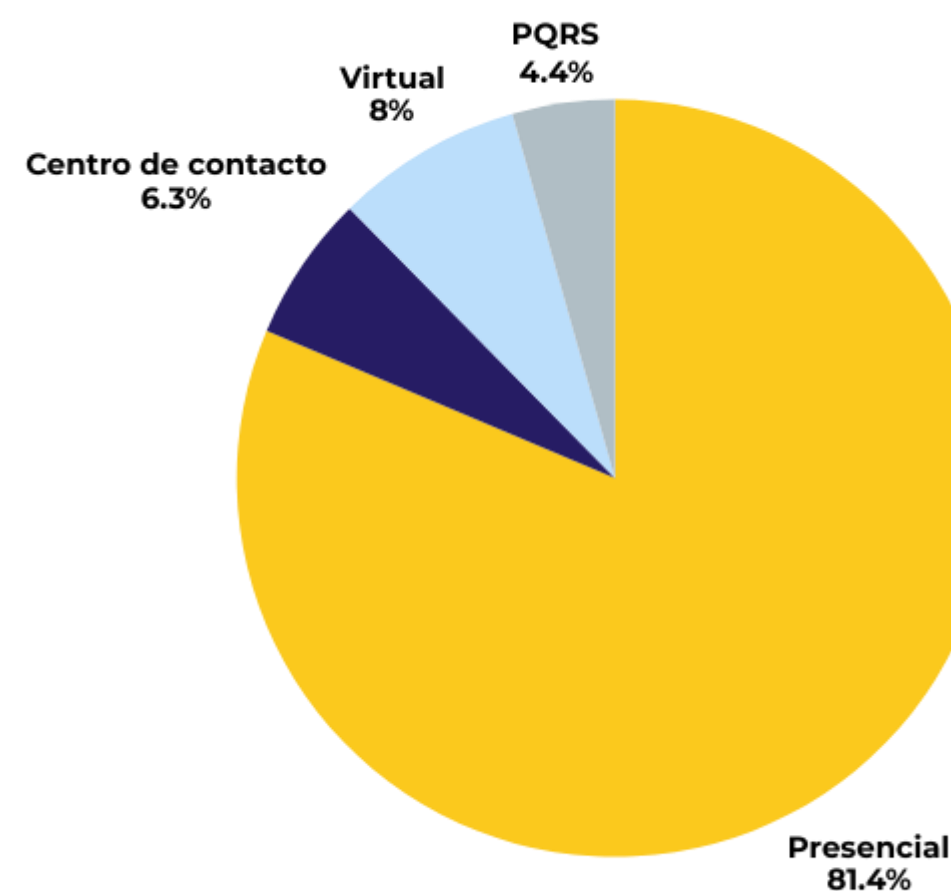
Centro de contacto ciudadano
(ponderación 10%) **4.4**

PROMEDIO
PONDERADO ATRIBUTOS

4.7

... MUESTRA ...

800 encuestados



PROMEDIO POR PUNTO
DE ATENCIÓN

4.7

CALI	4.8
BOGOTA	4.7
BUCARAMANGA	4.7
FLORENCIA	4.7
BARRANQUILLA	4.6
MEDELLIN	4.6
IBAGUE	4.6

FORTALEZAS

- Alta satisfacción institucional, con un Índice General de 4,7, estable frente al bimestre anterior.
- Actitud del personal sobresaliente, reflejada en un NAP general de 98,4% en todos los canales.
- Canal presencial como pilar del servicio, con un promedio de 4,7 en orientación y acompañamiento.
- Trámites percibidos como fáciles, con un CES general de 4,2, indicando bajo esfuerzo del afiliado.
- Información clara y completa, con una valoración general de 4,4 en claridad informativa.