

# ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CAJA HONOR I TRIMESTRE 2026

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

**4.6**



## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO

Orientación y servicio **4,7**

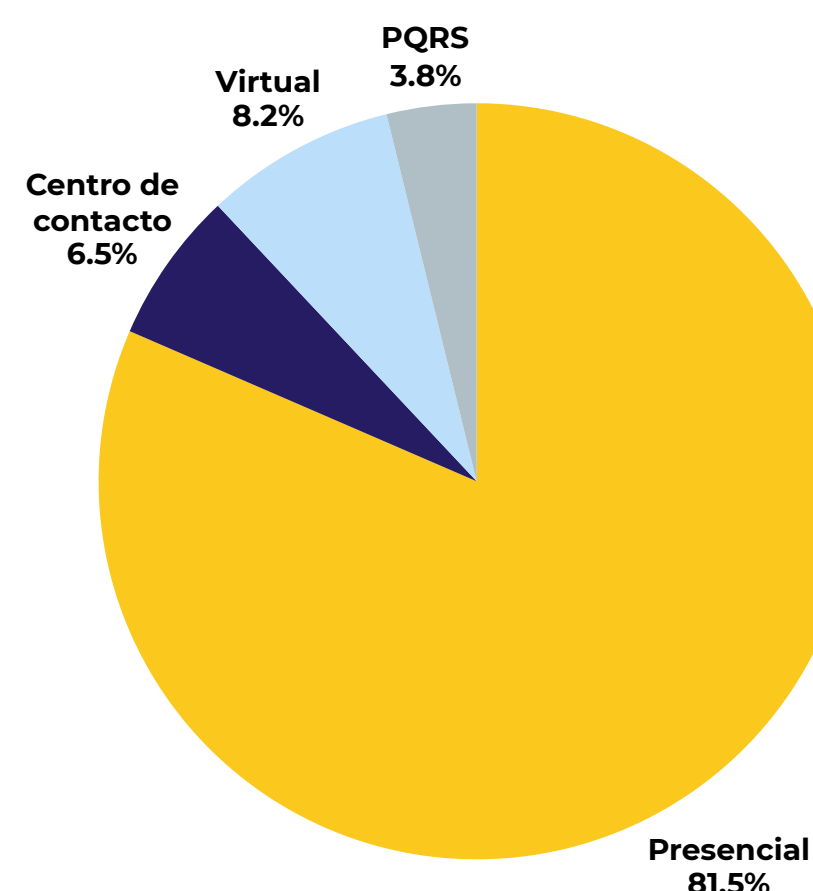
Centro de contacto ciudadano **4,5**

Virtual (ponderación 10%) **4,3**

**PROMEDIO  
PONDERADO ATRIBUTOS** **4.7**

## ... MUESTRA ...

1200 encuestados



**PROMEDIO POR PUNTO  
DE ATENCIÓN**

**4.7**

IBAGUE  
**4.9**

CALI  
**4.8**

BUCARAMANGA  
**4.8**

FLORENCIA  
**4.8**

BOGOTA  
**4.6**

MEDELLIN  
**4.6**

BARRANQUILLA  
**4.5**

## FORTALEZAS

- Alto nivel de satisfacción general del servicio (4.6), reflejando una experiencia positiva en los afiliados
- Fuerte desempeño en orientación y servicio (4.7), principal atributo del modelo de atención
- Experiencia sólida en el canal presencial, con altos niveles de satisfacción en los puntos de atención
- Resultados consistentes entre ciudades, evidenciando una prestación del servicio homogénea
- Muestra robusta de 1.200 encuestados, que respalda la confiabilidad de los resultados