

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CAJA HONOR III 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 **4,8**

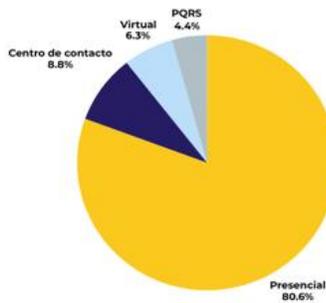
Virtual (ponderación 10%) **4,5**

Centro de contacto ciudadano (ponderación 10%) **4,3**

PROMEDIO PONDERADO ATRIBUTOS **4,7**

... MUESTRA ...

800 encuestados



PROMEDIO POR PUNTO DE ATENCIÓN
4,8

FLORENCIA	4,9
BARRANQUILLA	4,9
MEDELLIN	4,8
BUCARAMANGA	4,8
IBAGUE	4,8
BOGOTA	4,7
CALI	4,4

FORTALEZAS

- Los usuarios manifiestan una alta satisfacción general con los servicios brindados por Caja Honor durante el tercer bimestre.
- El trato del personal fue calificado como profesional, empático y servicial en la mayoría de sedes.
- Las emociones positivas predominaron en la experiencia, generando tranquilidad, seguridad y satisfacción.
- La claridad en la información alcanzó calificaciones altas, especialmente en el canal presencial.
- La atención presencial sigue siendo el canal mejor valorado, destacándose por su agilidad y cercanía.