



# Satisfacción Grupos de Interés

# Satisfacción del Cliente

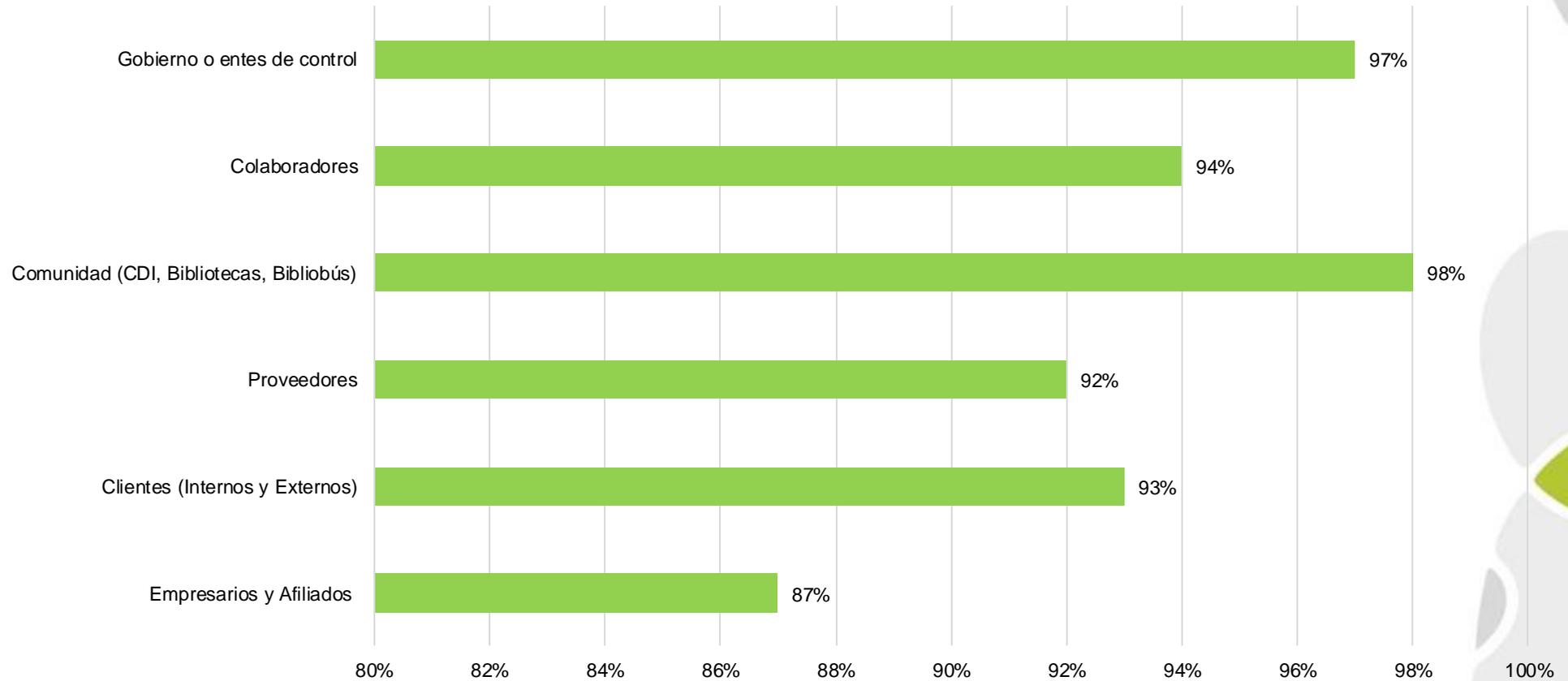
Procedimiento Interno – Medición Grupos de Interés Metodología: Encuestas y Entrevistas a Profundidad Por: Experiencia del Cliente de Mercadeo Corporativo. Año 2024

# Alcance

La medición de la satisfacción del cliente realizada en la Caja de Compensación Familiar del Huila, aplica para los usuarios y población en general que han utilizado los servicios durante el año en vigencia, con la finalidad de medir la percepción frente a las variables de calidad en el servicio, oportunidad, amabilidad en la atención y acceso a las instalaciones.

La meta para el indicador de Satisfacción del Cliente corporativo es el 90%. A continuación presentamos los resultados generales por grupos de interés:

# Resultado Porcentual Grupo de Interés Año 2024

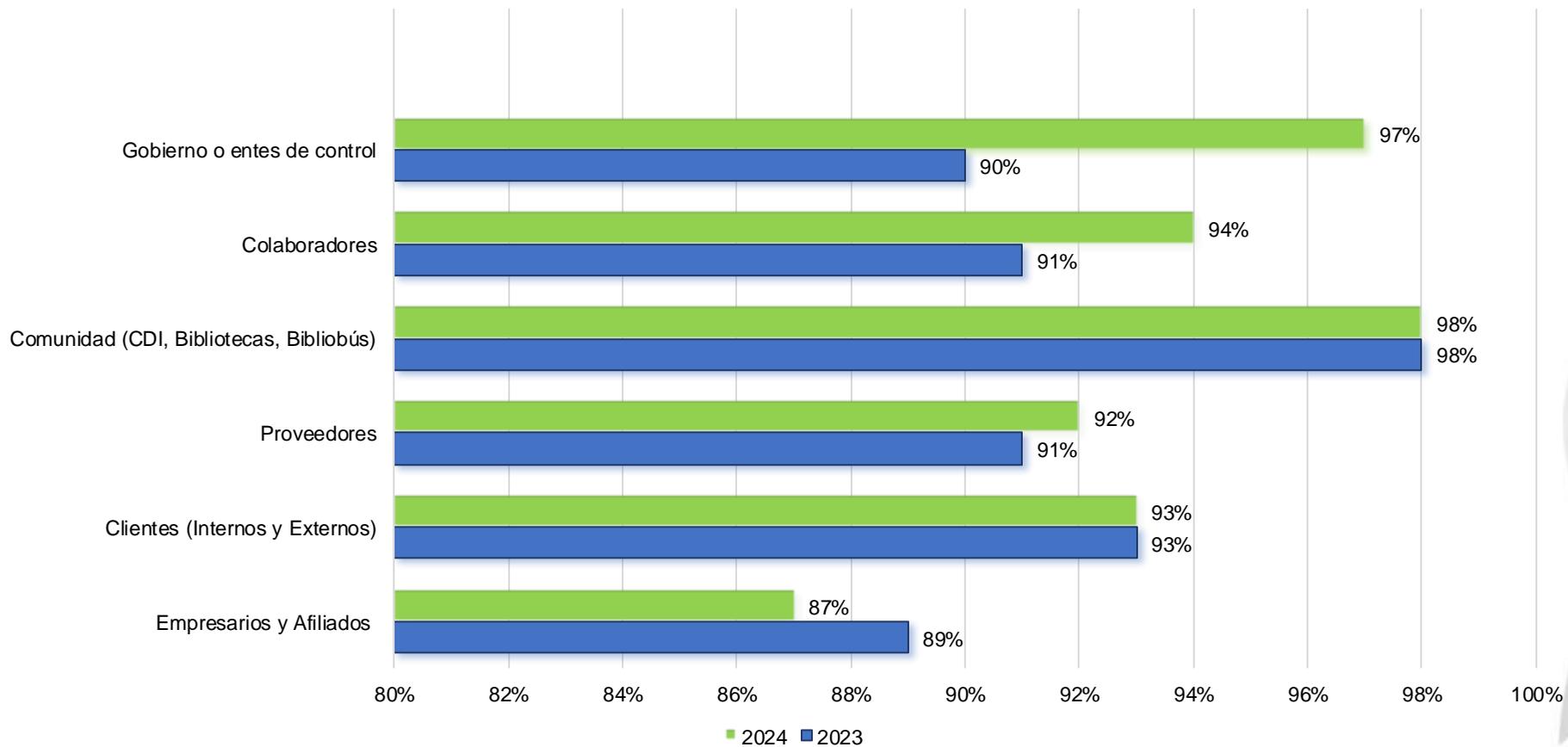


## Conclusiones:

- El Indicador de Satisfacción del Cliente para el 2024 es del 94%, dando cumplimiento a la meta corporativa (90%) establecida por la Caja.
- De las seis categorías de grupos de interés, cinco cumplen; para el caso de Empresarios y Afiliados donde no alcanzo la meta, se implementó acción de mejora.

# Resultado Porcentual Comparativo por Grupo de Interés

## Año: 2023 VS 2024



### Conclusiones:

- Se identifica aumento en la satisfacción de la mayoría de los grupos de interés.
- El Indicador de Satisfacción del Cliente, promedio respecto al año anterior aumentó del 92% al 94%.

# Gracias

[www.comfamiliarhuila.com](http://www.comfamiliarhuila.com)

