



Satisfacción del Cliente

Procedimiento Interno – Medición Grupos de Interés
Metodología: Encuestas, Cliente Incógnito y
Entrevistas a Profundidad
Por: Servicio al Cliente de Mercadeo Corporativo
Periodo: año 2022



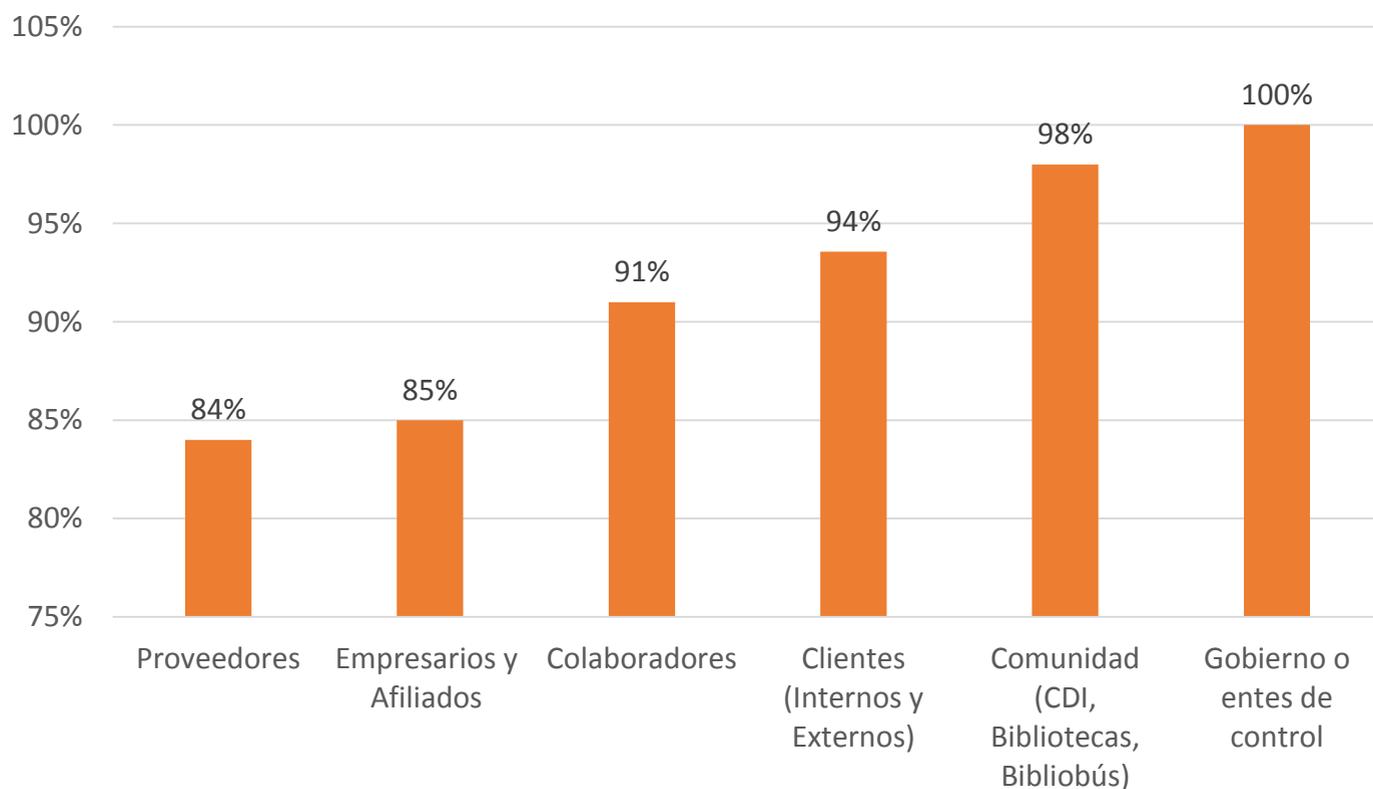
Alcance

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 por Grupo de Interés Año: 2022

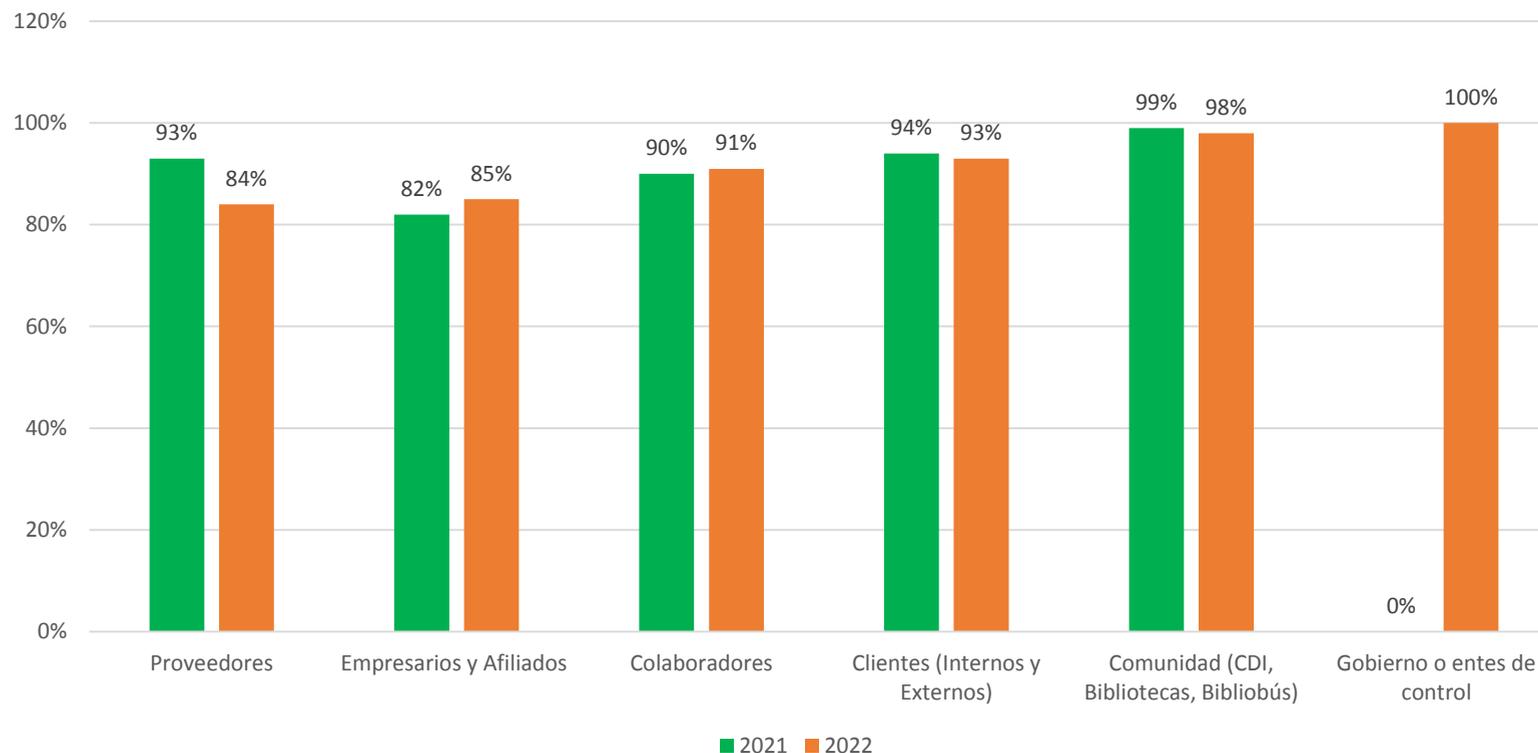


Conclusiones:

- El Indicador de Satisfacción del Cliente promedio fue 92%, dando cumplimiento a la meta corporativa (90%) establecida por la Caja.
- De las seis categorías de grupos de interés, cuatro cumplen; para el caso de los que no alcanzaron la meta, implementaron acciones de mejora.



Resultado porcentual Comparativo por Grupo de Interés Año: 2021/2022



Conclusiones:

- El Indicador de Satisfacción del Cliente promedio respecto al año anterior se mantiene en el 92%.



Gracias



www.comfamiliarhuila.com

