



Satisfacción del Cliente

Satisfacción del Cliente

Procedimiento Interno – Medición Grupos de Interés

Metodología: Encuestas y Entrevistas a Profundidad

Por: Servicio al Cliente de Mercadeo Corporativo

Periodo: año 2023

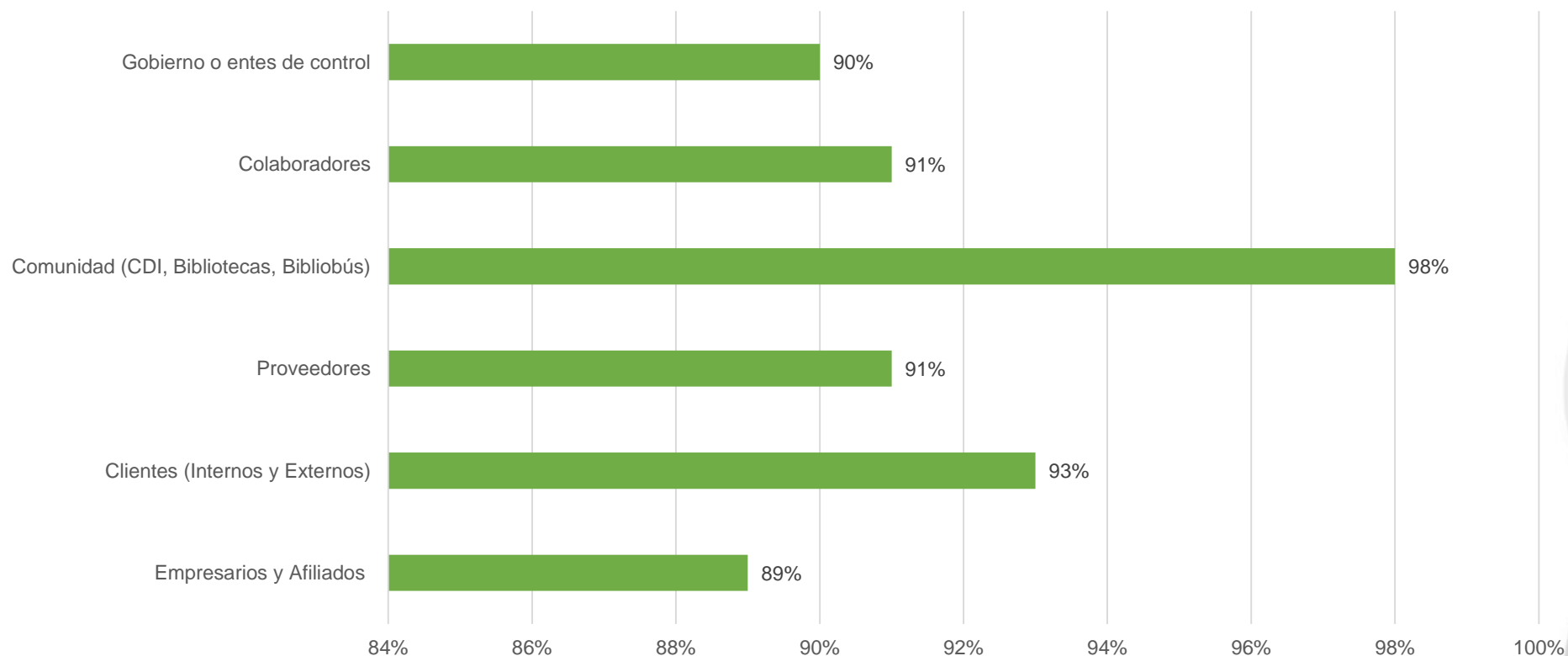
Alcance

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

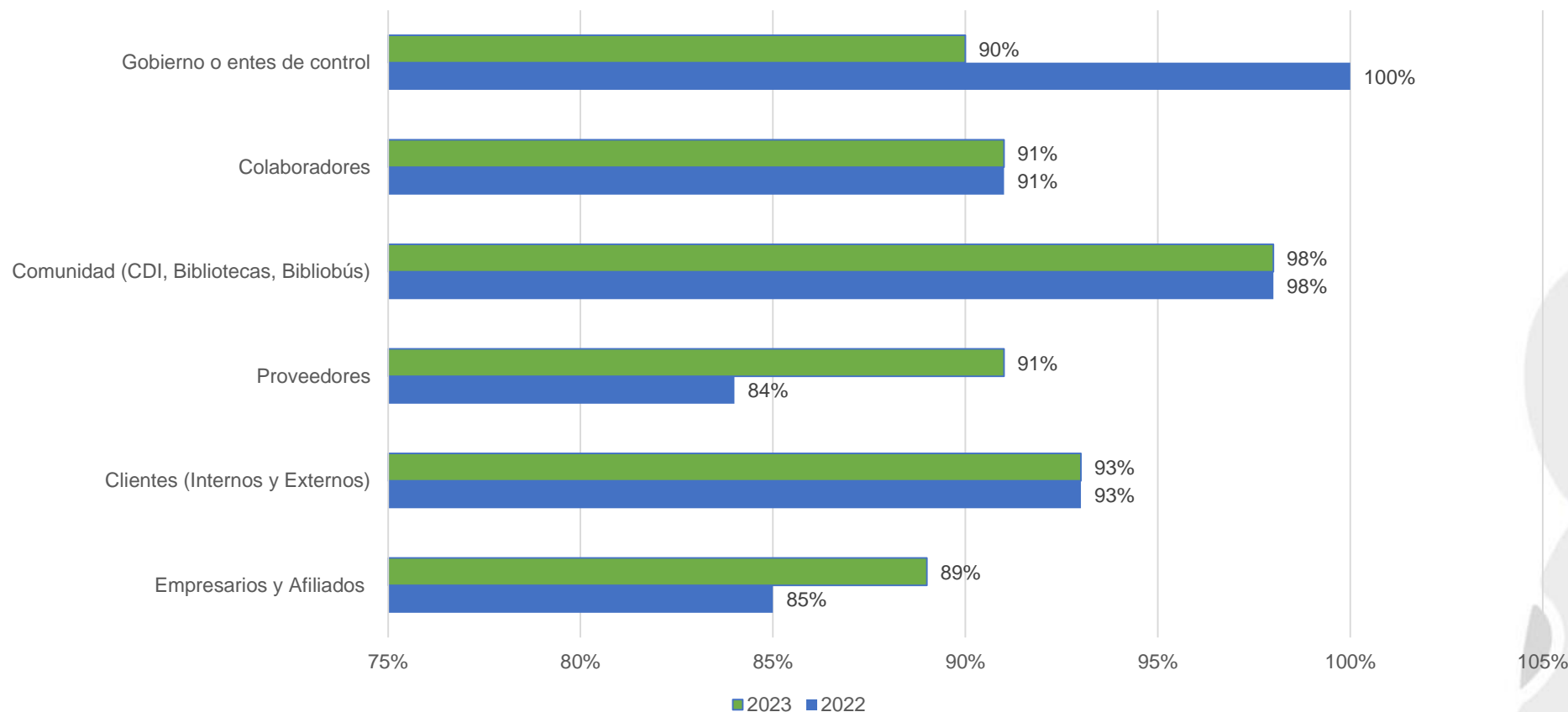
Año: 2023



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, cinco cumplen; para el caso del que no alcanzó la meta, se implementó acción de mejora.

Resultado porcentual Comparativo por Grupo de Interés Año: 2022/2023



Conclusiones:

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

Gracias

www.comfamiliarhuila.com

