

Satisfacción Grupo 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 2025






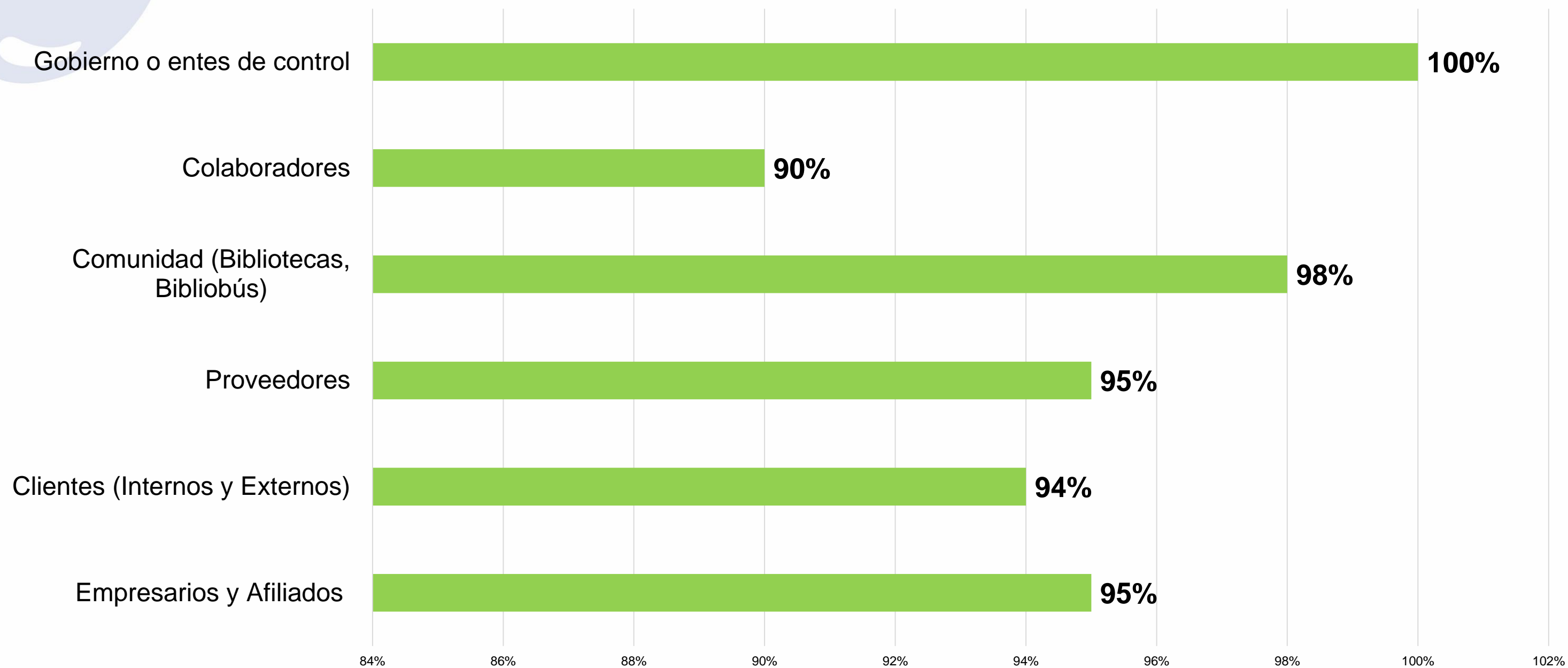
Alcance

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 medirla 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:



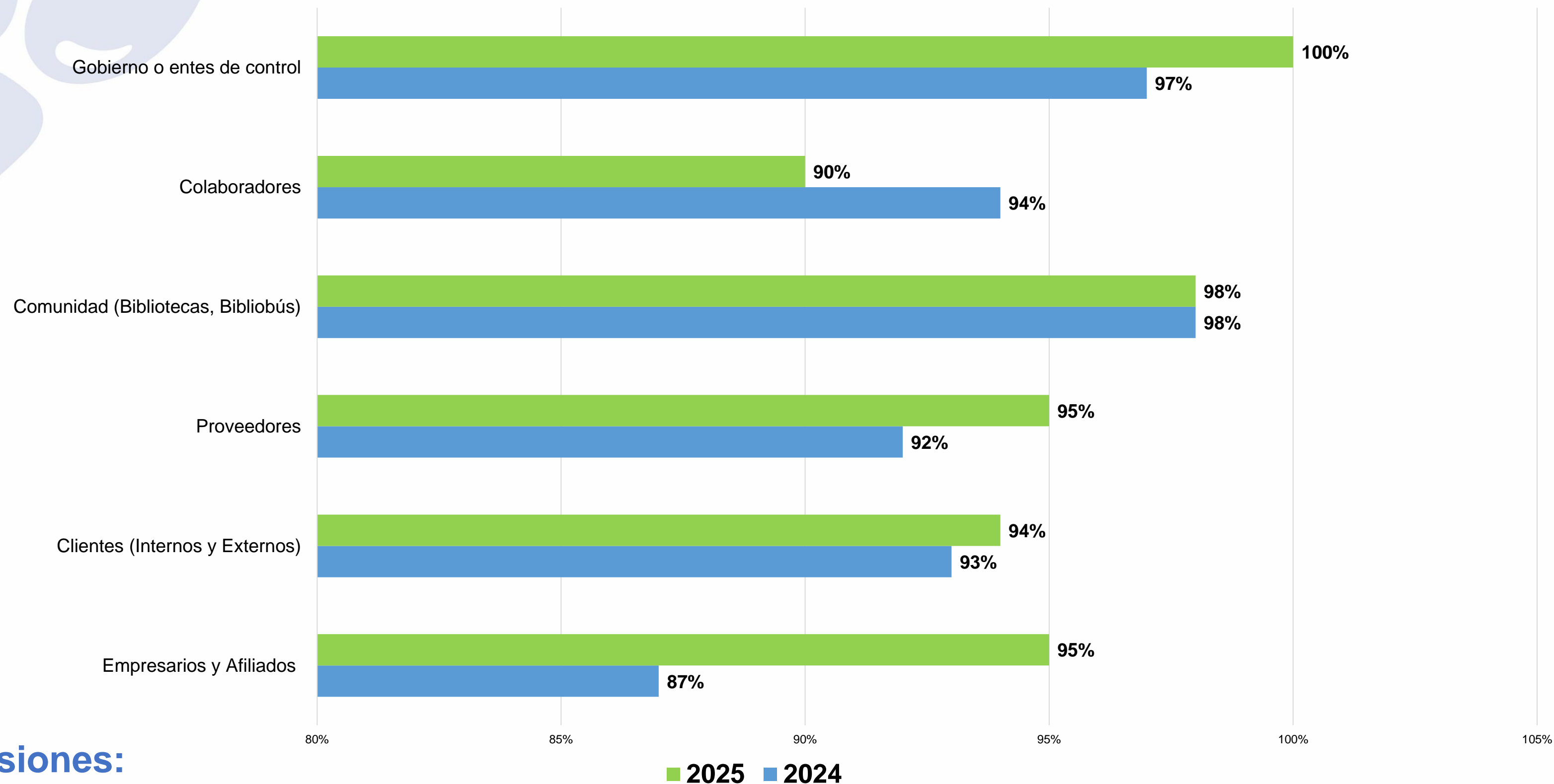
Resultado Porcentual Grupo de Interés año 2025



Conclusiones:

- El Indicador de Satisfacción del Cliente para el año 2025 alcanzó un **95%**, superando la meta corporativa del **90%** establecida por la Caja. Este resultado evidencia el compromiso de todas las áreas y el cumplimiento exitoso de la meta corporativa, reflejando un excelente desempeño en la atención y servicio a nuestros clientes.

Resultado Porcentual Comparativo por Grupo de Interés año: 2024 VS 2025



Conclusiones:

- Se evidencia un incremento positivo en la satisfacción de la mayoría de los grupos de interés. El Indicador de Satisfacción del Cliente, en promedio, mostró una mejora respecto al año anterior, al pasar del **94% al 95%**, lo que refleja el fortalecimiento de las estrategias de atención, la mejora continua de los procesos y el compromiso institucional con la calidad del servicio, impactando favorablemente la percepción y experiencia de los usuarios.

Comfamiliar **huila**
Por tu progreso, todo



Vigilado Supersubsidio