

## MECANISMOS - VOZ DEL CLIENTE

La corporación ha implementado diferentes estrategias para escuchar la voz de los clientes utilizando otras herramientas de medición, estrategias y metodologías encaminadas a promover la participación de los afiliados, priorizando las estrategias de interacción virtual tales como encuestas de satisfacción y/o percepción, conversatorios con chats de interacción virtual, Facebook-Live.

- Cliente individual y empresarial a través de encuestas de satisfacción con los servicios prestados en la corporación.
- Trámite y gestión de opiniones PQRSF .
- Adicional se ha llevado a cabo grabación en vivo a través de las redes sociales Facebook como medio participativo de la caja de Compensación, enfocado en entregar información y generar conversación con los afiliados sobre diferentes servicios de la Caja

