FICHA TÉCNICA

Encuestas Efectivas
Medición 3

1251

Técnica Utilizada
Encuestas Telefónicas 86%
Encuestas Online y SMS 14%

Distribución
Negocio y Transacción

Trabajo de Campo
Inicio: 25 Abril 2022
Fin: 21 Junio 2022

Naturaleza
Cuantitativa

Medición Transaccional
Margen de error: 2,6%
Nivel de Confianza: 95%

Target

*Usuarios de **Hogares**, que en el último mes hayan vivido algunas de las transacciones objetivo de la medición, a través de los siguientes negocios en cada uno de sus puntos de contacto:*

Energía

Atención Clientes

Somos (Crédito)

Transacciones Digitales

Ipsos

METODOLOGÍA – INDICADORES EVALUADOS

ISE - Índice de Satisfacción de Experiencia

¿En términos generales, qué tan satisfecho se encuentra con la experiencia ofrecida por (La empresa)? siendo 10 la máxima calificación

Calificación de 1 a 10

Desencantados	Neutros	Encantados
1 - 5	*6 - 6*	*9 - 10*

Activación de alertas para calificaciones 1 - 7

¿Cuáles son los principales motivos de su calificación?

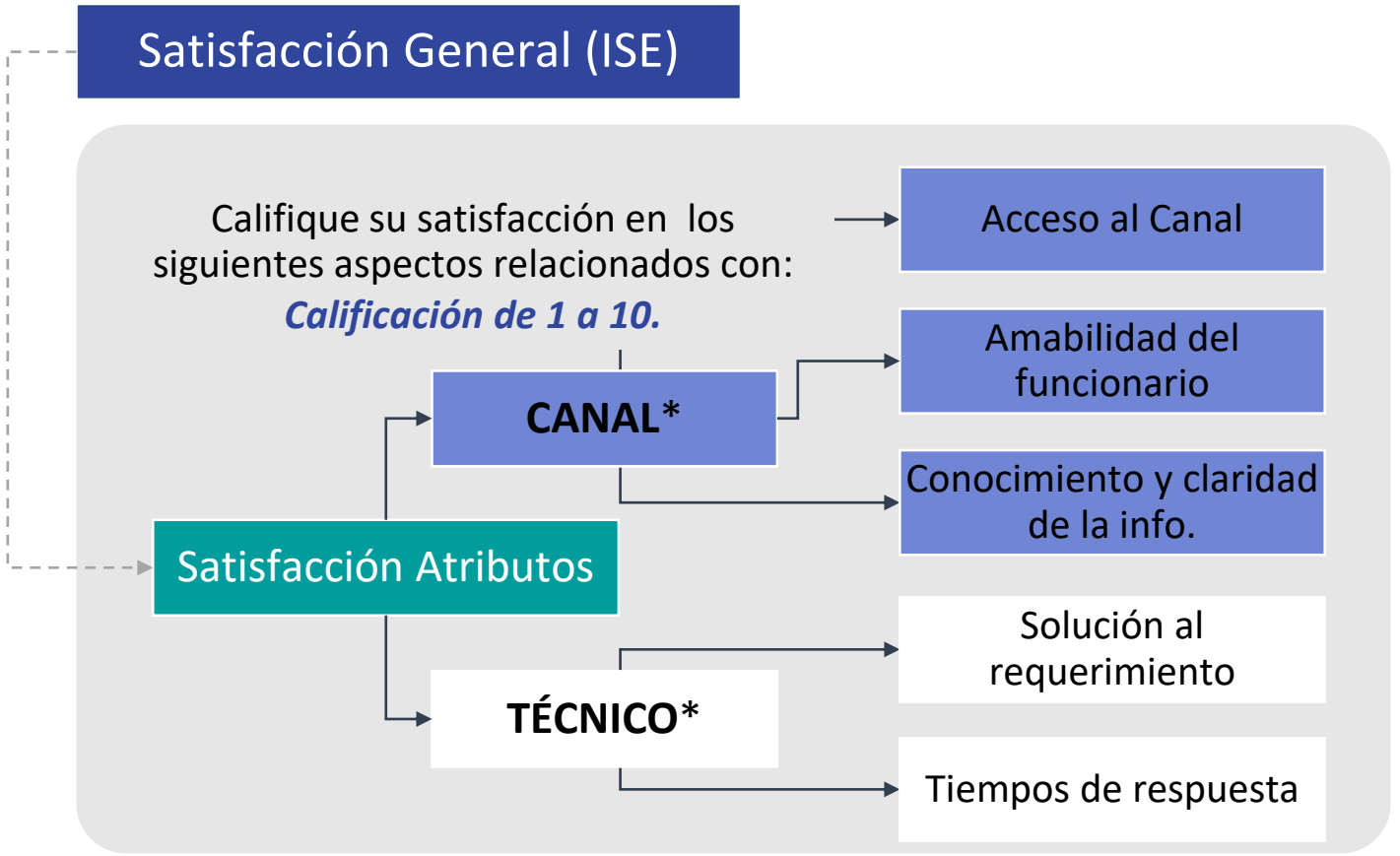
(Pregunta abierta) Para todos los clientes

Clasificación por niveles de calificación y cálculo

Promedio de las calificaciones llevadas a una escala de 0 a 100. A cada una de las calificaciones originales se les asigna un valor predeterminado

>=85.5	ALTA
85.5 - 73.3	MEDIA
<73.3	BAJA

Valoración atributos de la experiencia

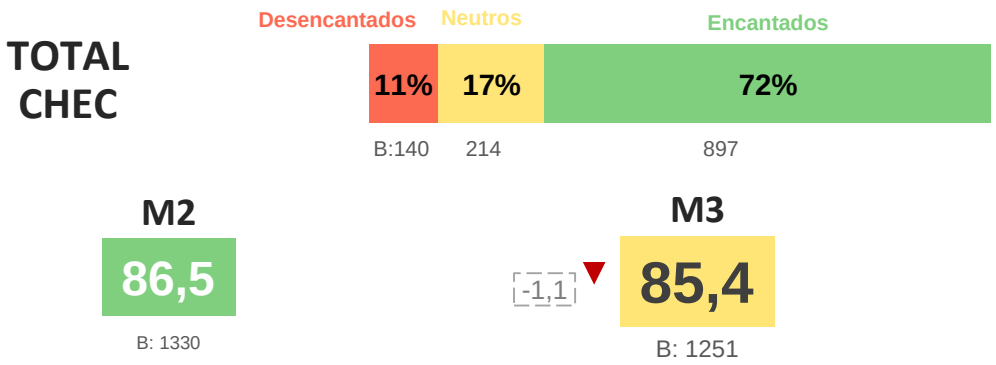


SATISFACCIÓN GENERAL (ISE) POR NEGOCIO

La satisfacción refleja una leve caída en el indicador, donde Energía (-3.4) seguido de Atención Clientes (-2,1), son quienes principalmente inciden en este resultado, atenuado por transacciones como Peticiones Técnicas Energía (-12,9).

Por otro lado, Transacciones Digitales incide positivamente logrando una mejora en casi todas sus transacciones; aun así, Pedidos Web presenta oportunidades de mejora.

Desde la voz del cliente, se resaltan aspectos asociados al acompañamiento y a las respuestas brindadas por CHEC.



Fortalezas 82%

- Atención y acompañamiento → 35,7%
  - ✓ Brindan buena atención, amabilidad del personal
- Funcionarios – Personal → 23,1%
  - ✓ Brindan solución/Respuestas adecuadas a los requerimientos e inquietudes
- Prestación del servicio → 11,6%

Retos 18%

- Soluciones → 6,4%
  - × No brindan solución a los requerimientos del cliente (quejas, reclamos)
- Atención y acompañamiento → 2,9%
  - × Falta disposición del personal para atender
  - × Demora en la atención telefónica/dificultad para comunicarse
- Facturación pagos y costos → 2,1%
- Prestación del Servicio → 2,1%

"Fui a una oficina y no me recibieron mi queja, que tenía que llamar a CHEC; por la línea me fue bien, la asesora me escuchó y le dije que yo había colocado un derecho de petición, me colaboró enviando un técnico de inmediato, el cual también fue eficiente en el arreglo" - ***Quejas Energía***

"Las respuestas que me dieron en la oficina no tenían nada de sentido con el reclamo que yo hice y no me dieron ninguna solución" - ***Reclamaciones Presencial***

 © Ipsos | Medición de Experiencias - CHEC

Alto > 85,5 | Medio 73.3 - 85,5 | Bajo < 73,3

SATISFACCIÓN GENERAL (ISE) POR NEGOCIO

Transacciones Digitales obtiene buenos indicadores permitiendo amortiguar el resultado general de la compañía, siendo Energía, el negocio mas afectado.

TOTAL CHEC

M3

Desencantados 11% | Neutros 17% | Encantados 72%

B:140 | 214 | 897

85,4

B: 1251

M2

Desencantados 9% | Neutros 20% | Encantados 71%

B: 119 | 262 | 949

86,5

B: 1330

Energía	Atención Clientes	Somos (Crédito)	Transacciones Digitales
Indicador 80,8 (-3,4) B: 349	Indicador 86,5 (-2,1) B: 382	Indicador 93,4 (-0,8) B: 165	Indicador 85,1 (+2,0) B: 355
Indicador 84,2 B: 339	Indicador 88,6 B: 367	Indicador 94,2 B: 161	Indicador 83,9 B: 483

P2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la experiencia vivida?

Alto > 85,5 | Medio 73.3 - 85,5 | Bajo < 73,3

 © Ipsos | Medición de Experiencias - CHEC