

Detalles de la investigación realizada

Target

Usuarios de **Hogares**, que en el último trimestre 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

1118

 Entrevistas efectivas

Técnica

Enc Telefónicas 82%
Enc Online y SMS 18%



Distribución

Negocio y
Transacción



Trabajo de Campo

Inicio: 30 Junio 2022
Fin: 24 Agosto 2022



Naturaleza

Cuantitativa



Medición Transaccional

Cantidad transacciones: 15
Margen de error: 3,0%
Nivel de Confianza: 95%

METODOLOGÍA – SATISFACCIÓN GENERAL (ISE)

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

1 - 5

Neutros

6 - 8

Encantados

9 - 10

Activación de alertas para calificaciones 1 - 5

¿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)

Califique su satisfacción en los siguientes aspectos relacionados con:

Calificación de 1 a 10.

Satisfacción Atributos

CANAL*

TÉCNICO*

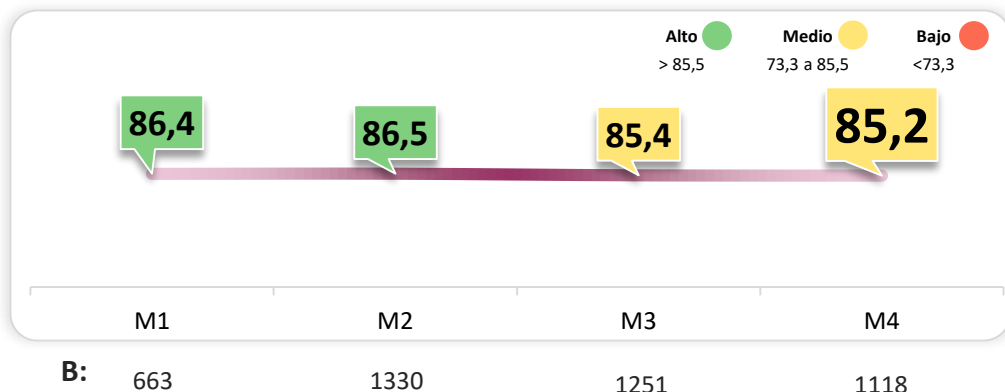
Acceso al Canal

Amabilidad del funcionario

Conocimiento y claridad de la info.

Solución al requerimiento

Tiempos de respuesta



82%



• **Atención y acompañamiento**
(Brindan buena atención, amabilidad del personal.)

• **Funcionarios - Personal**
(Brinda respuestas oportunas a los requerimientos.)

• **Prestación del servicio**
(Realizan los trabajos con agilidad/oportunamente.)

18%

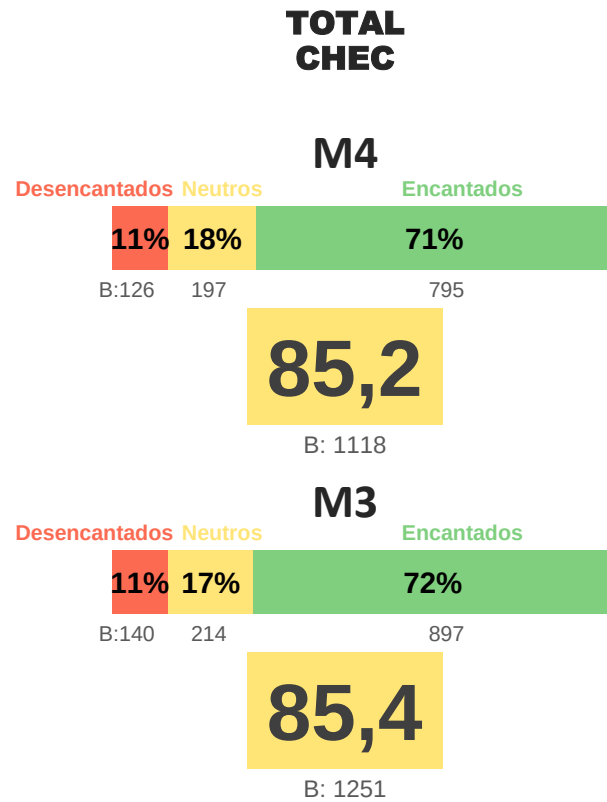


• **Soluciones**
(No brindan solución a los requerimientos del cliente (quejas, reclamos).)

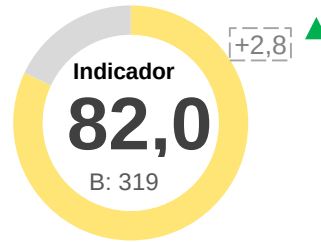
• **Atención y acompañamiento**
(Falta disposición del personal para atender, demora en la atención telefónica / dificultad para comunicarse.)

M1: Octubre 2021
M2: Noviembre 2021
M3: Trimestre II - 2022
M4: Trimestre III - 2022

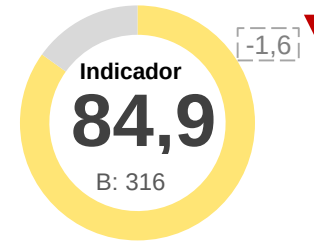
SATISFACCIÓN GENERAL (ISE) POR NEGOCIO



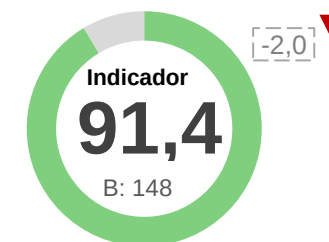
Energía



Atención Clientes



Somos (Crédito)



Transacciones Digitales

