

# Detalles de la investigación realizada

1172 Entrevistas efectivas

## 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



### Técnica

Enc Telefónicas 82%  
Enc Online y SMS 18%



### Distribución

Negocio y Transacción



### Trabajo de Campo

Inicio: 12 Septiembre 2022  
Fin: 15 Diciembre 2022



### Naturaleza

Cuantitativa



### Medición Transaccional

Cantidad transacciones: 14  
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

RANGO

SATISFACCIÓN

>=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

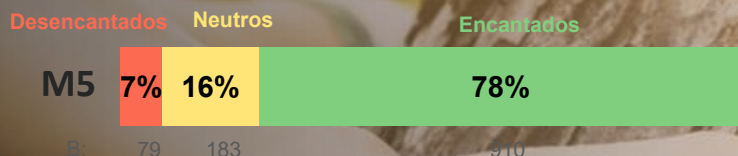
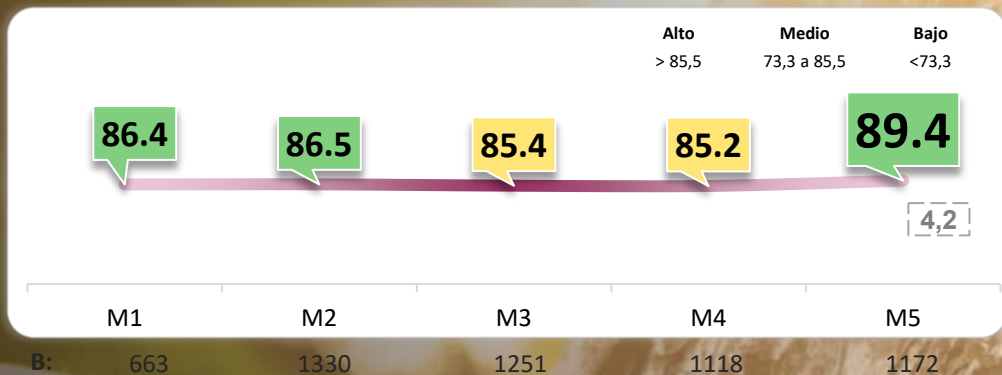
Amabilidad del funcionario

Conocimiento y claridad de la info.

Solución al requerimiento

Tiempos de respuesta





87%



13%



## SATISFACCIÓN GENERAL

- **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.)

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

- **Atención y acompañamiento**  
(Los procesos/Trámites son demorados, demora en la atención telefónica / dificultad para comunicarse.)

# SATISFACCIÓN GENERAL (ISE) POR NEGOCIO

## Energía



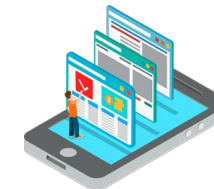
## Atención Clientes



## Somos (Crédito)

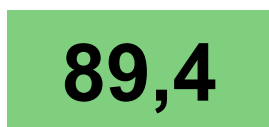


## Transacciones Digitales



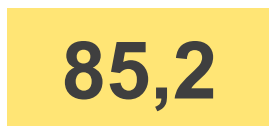
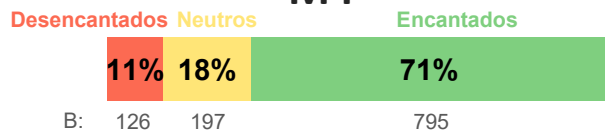
## TOTAL CHEC

### M5

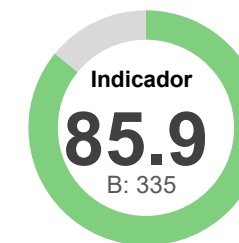
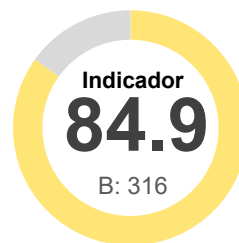


B: 1118

### M4



B: 1118



M4: Trimestre III – 2022  
M5: Trimestre IV – 2022

**APROBADO**