

FICHA TÉCNICA

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:



**Encuestas Efectivas
Medición 1**

993



Energía



**Atención
Clientes**



**Somos
(Crédito)**



**Transacciones
Digitales**

Técnica Utilizada

Encuestas Telefónicas 82%
Encuestas Online y SMS 18%

Distribución

Negocio y Transacción

Trabajo de Campo

Inicio: 21 Febrero 2023

Fin: 4 Abril 2023

Naturaleza

Cuantitativa

Medición Transaccional

Margen de error: 3,2%

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

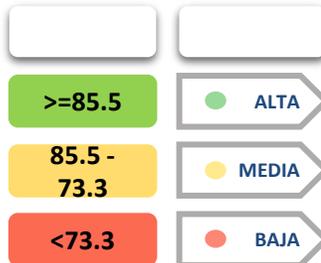
Activación de alertas para calificaciones 1 - 5

¿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



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

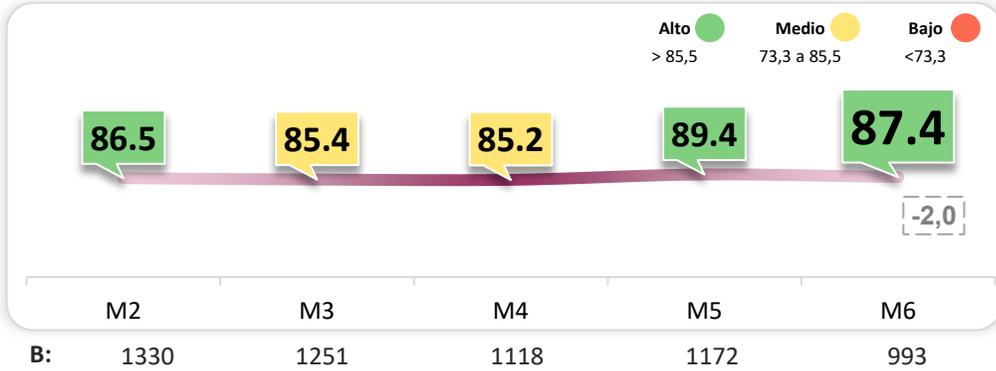
Amabilidad del funcionario

Conocimiento y claridad de la info.

Solución al requerimiento

Tiempos de respuesta

EVOLUTIVO ISE



81,2%



16,7%



MOTIVOS ISE

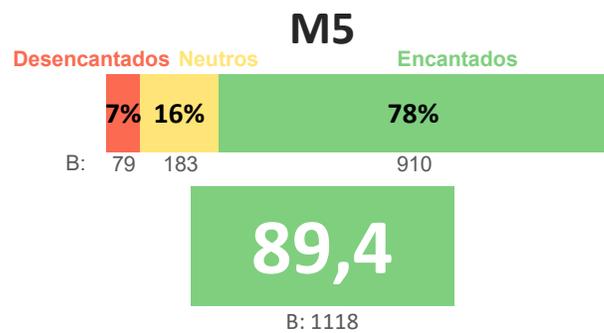
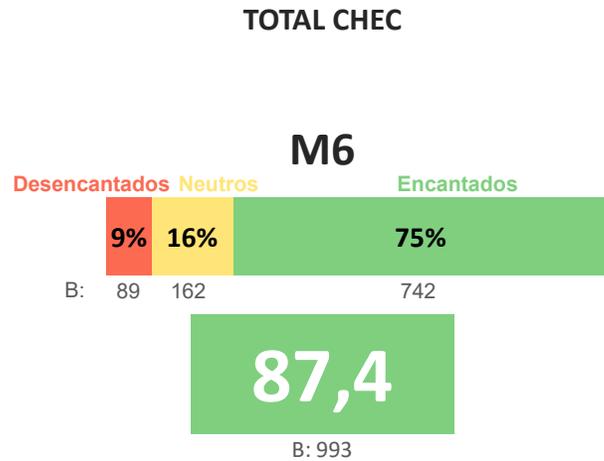
- **Atención y acompañamiento**
(Brindan buena atención, amabilidad del personal.)
- **Funcionarios - Personal**
(Brinda solución los requerimientos.)
- **Prestación del servicio**
(Realizan los trabajos con agilidad/oportunamente.)

- **Atención y acompañamiento**
(Los procesos/Trámites son demorados, demora en la atención telefónica / dificultad para comunicarse.)
- **Soluciones**
(No brindan solución a los requerimientos del cliente (quejas, reclamos).)

SATISFACCIÓN GENERAL



SATISFACCIÓN GENERAL (ISE) POR NEGOCIO



APROBADO

Energía



Atención Clientes



Somos (Crédito)



Transacciones Digitales



M5: Trimestre IV – 2022
M6: Trimestre I – 2023

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

