

FICHA TÉCNICA

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



Encuestas Efectivas
Medición II

1029

Técnica Utilizada

Encuestas Telefónicas 81%
Encuestas Online y SMS 19%

Distribución

Negocio y Transacción

Setup

Inicio: 29 Marzo 2023

Fin: 18 Abril 2023

Trabajo de Campo

Inicio: 19 Abril 2023

Fin: 7 Julio 2023

Informe

4 Agosto

Naturaleza

Cuantitativa

Medición Transaccional

Margen de error: 3,2%

Nivel de Confianza: 95%



METODOLOGÍA – SATISFACCION 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 - 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)

Califique su satisfacción en los siguientes aspectos relacionados con:

Calificación de 1 a 10.

Satisfacción Atributos

CANAL*

Acceso al Canal

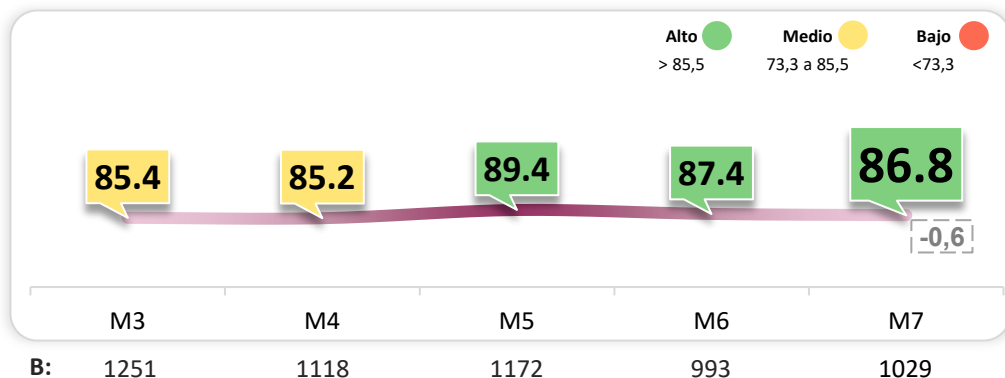
Amabilidad del funcionario

Conocimiento y claridad de la info.

TÉCNICO*

Solución al requerimiento

Tiempos de respuesta



80,9%

- **Atención y acompañamiento**
(Brindan buena atención, amabilidad del personal.)
- **Funcionarios - Personal**
(Brindan respuestas oportunas a los requerimientos.)
- **Prestación del servicio**
(Calidad en el servicio prestado.)

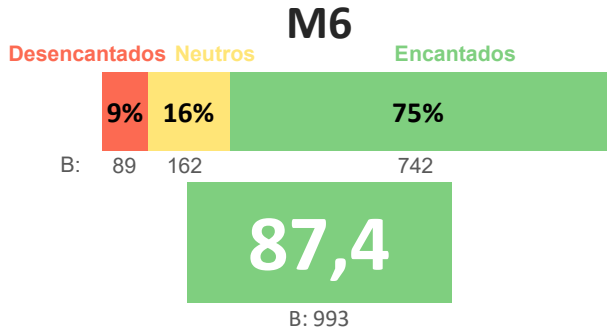
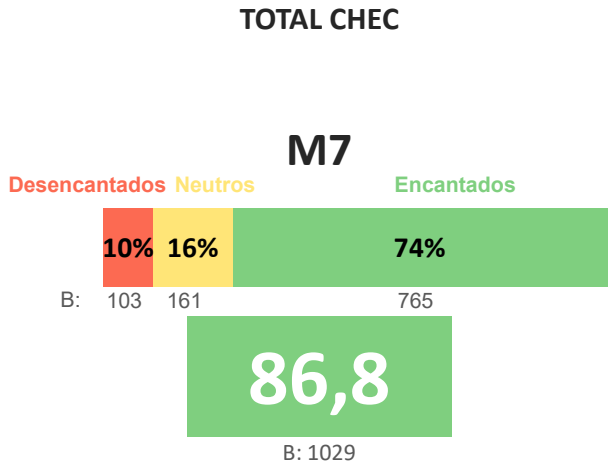
16,7%

- **Soluciones**
(No brindan solución ni respuestas a los requerimientos del cliente)
- **Atención y acompañamiento**
(Demora en la atención telefónica / dificultad para comunicarse. los procesos/Trámites son demorados.)

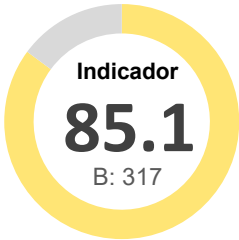
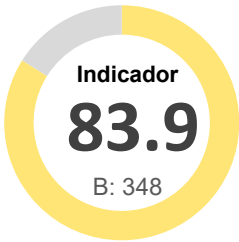
M3: Trimestre II - 2022
M4: Trimestre III - 2022
M5: Trimestre IV - 2022
M6: Trimestre I - 2023
M7: Trimestre II - 2023

SATISFACCIÓN GENERAL

SATISFACCIÓN GENERAL (ISE) POR NEGOCIO



Energía



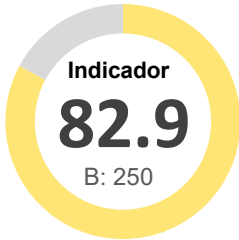
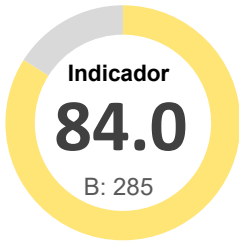
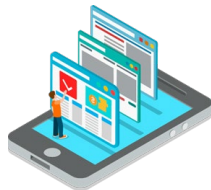
Atención Clientes



Somos (Crédito)



Transacciones Digitales



M6: Trimestre I – 2023
M7: Trimestre II – 2023

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

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