

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:



Encuestas Efectivas
Medición III

1016

Técnica Utilizada

Encuestas Telefónicas 80%
Encuestas Online y SMS 20%

Distribución

Negocio y Transacción

Setup

Inicio: 7 Julio 2023
Fin: 16 Julio 2023

Trabajo de Campo

Inicio: 16 Julio 2023
Fin: 28 Septiembre 2023

Informe

31 Octubre

Naturaleza

Cuantitativa



Energía



Atención
Clientes



Somos
(Crédito)



Transacciones
Digitales

Medición Transaccional

Margen de error: 3,1%
Nivel de Confianza: 95%



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 - 8

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

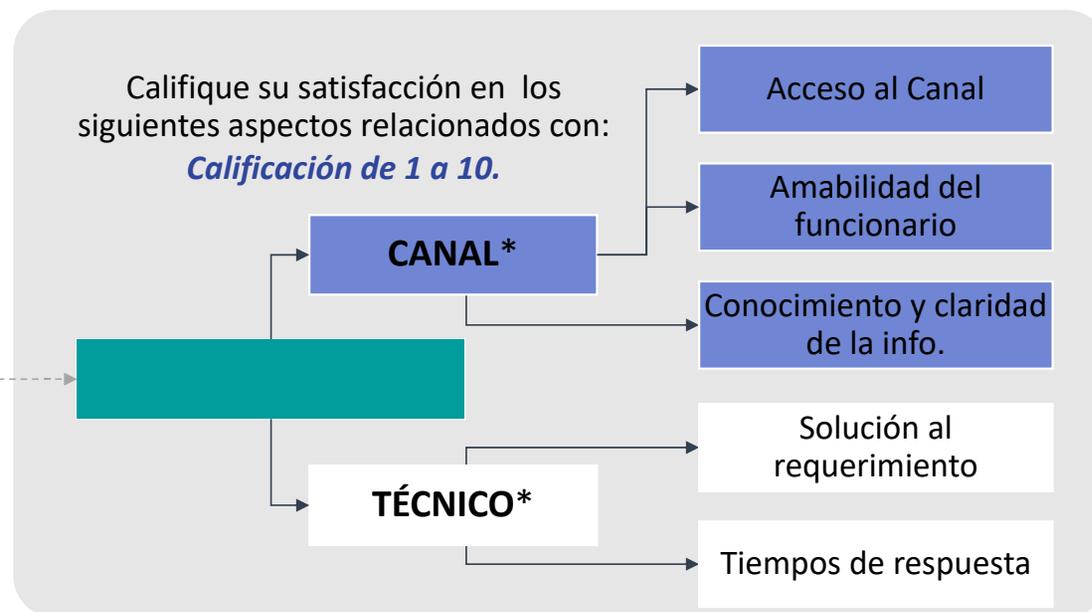
BAJA

Valoración atributos de la experiencia

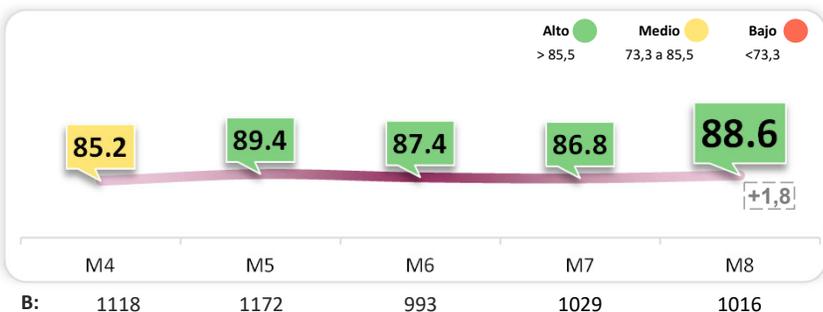
Satisfacción General (ISE)

Califique su satisfacción en los siguientes aspectos relacionados con:

Calificación de 1 a 10.



EVOLUTIVO ISE



B: 1118 1172 993 1029 1016



86,4%



MOTIVOS ISE

- **Atención y acompañamiento** (Brindan buena atención, amabilidad del personal / Agilidad en la atención en los canales/ Brindan buena asesoría/orientación)
- **Funcionarios - Personal** (Brindan respuestas oportunas a los requerimientos.)
- **Transacciones Digitales** (Rapidez de la plataforma virtual, los procesos son ágiles.)

12,5%



- **Atención y acompañamiento** (Demora en la atención telefónica / dificultad para comunicarse.)
- **Soluciones** (No brindan soluciones de acuerdo a los requerimientos del cliente (quejas, reclamos))

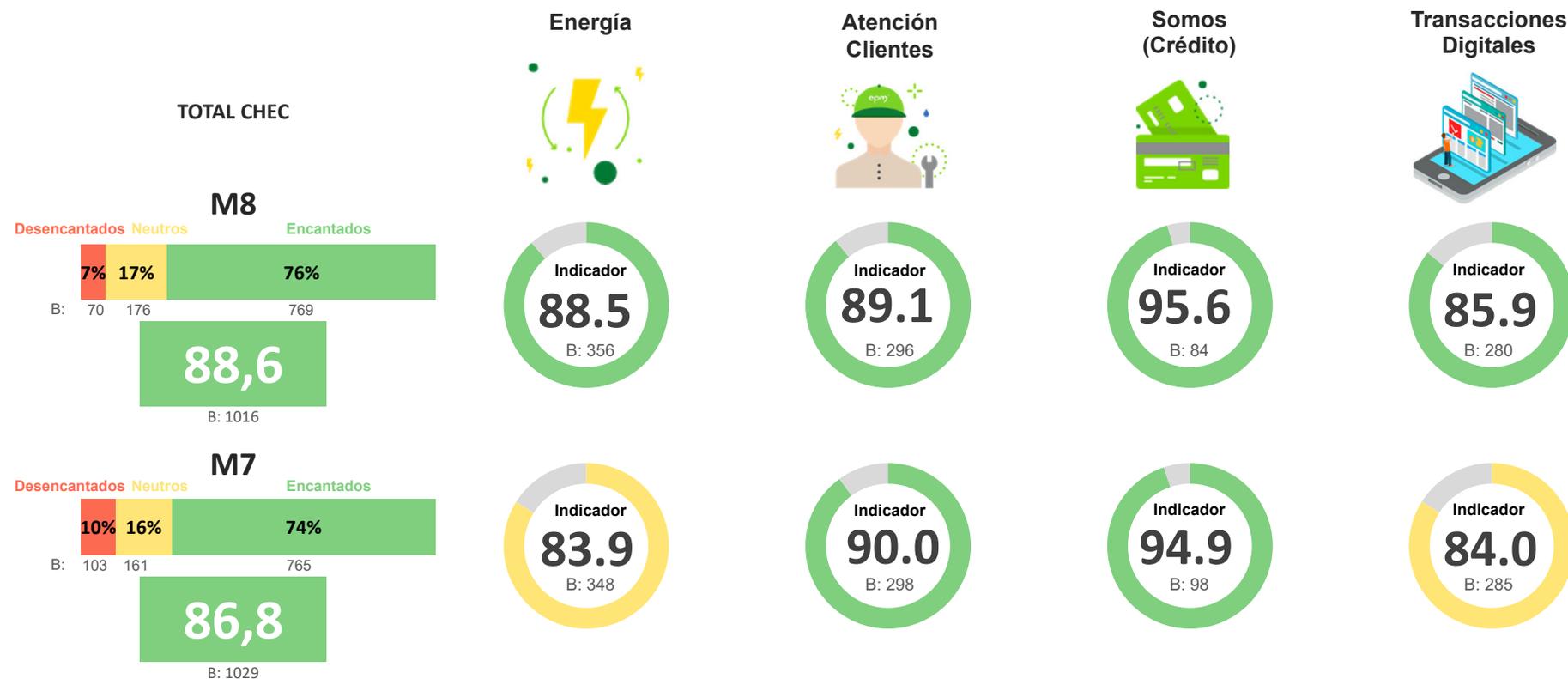
M4: Trimestre III – 2022
M5: Trimestre IV – 2022
M6: Trimestre I – 2023
M7: Trimestre II – 2023
M8: Trimestre III – 2023



chec
Grupo-epm

SATISFACCIÓN GENERAL

SATISFACCIÓN GENERAL (ISE) POR NEGOCIO



M7: Trimestre II - 2023
M8: Trimestre III - 2023

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

