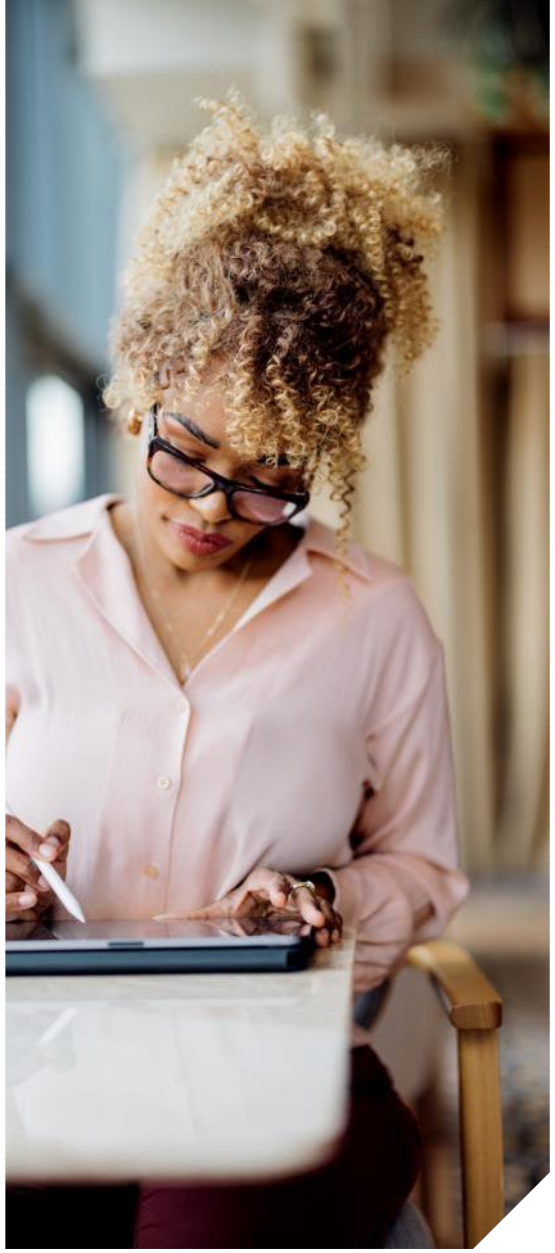


Ficha Técnica

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
- Transacciones Digitales

Tamaño Muestra
1021

Técnica Utilizada
Encuestas Telefónicas 100%

Distribución
Negocio y Transacción

Setup
Inicio: 09 Enero 2024
Fin: 20 Febrero 2024

Trabajo de Campo
Inicio: 22 Febrero 2024
Fin: 11 Abril 2024

Informe
9 de Mayo

Naturaleza
Cuantitativa

Medición Transaccional
Cantidad Transacciones: 11
Margen de error: 3,1%
Nivel de Confianza: 95%

© Ipsos | IF-23-093848-01-CHEC Transaccional I Trim 2024 | abril de 2024 | Version 1 | Client Use Only | Strictly Confidential

Valoración atributos de la experiencia

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

No digitales

Califique su satisfacción en los siguientes aspectos relacionados con:

Calificación de 1 a 10.

- Satisfacción Atributos
  - **CANAL***
    - Acceso al Canal
    - Claridad de la información
  - **TÉCNICO***
    - Solución al requerimiento
    - Tiempos de respuesta

Digitales

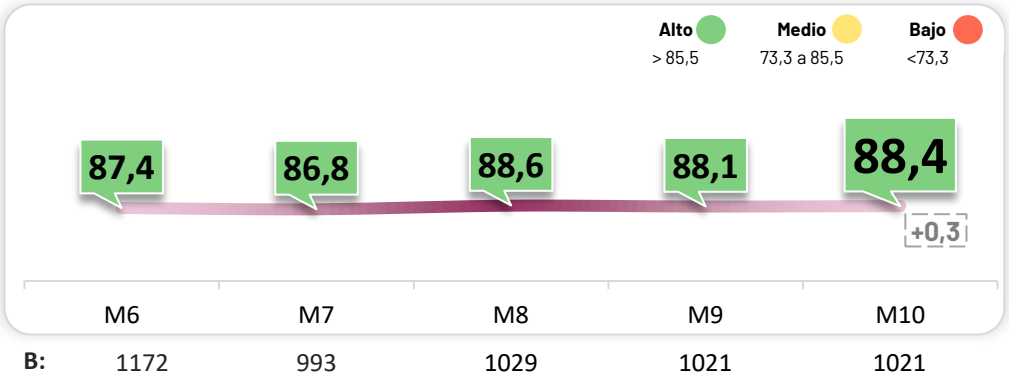
Califique su satisfacción en los siguientes aspectos relacionados con:

Calificación de 1 a 10.

- Satisfacción Atributos
  - **CANAL***
    - Facilidad para ingresar y desplazarse
    - Claridad de la información
  - **TÉCNICO***
    - Solución al requerimiento
    - Tiempos de respuesta

SATISFACCIÓN GENERAL

EVOLUTIVO ISE



MOTIVOS ISE

82,1%

- **Atención y acompañamiento** (Son amables y prestan atención a la necesidad/Brindan buena asesoría u orientación/Ofrecen un servicio sobresaliente en la línea telefónica)
- **Soluciones** (Brindan solución a los requerimientos, dudas/En el tiempo esperado resuelven los requerimientos)
- **Transacciones Digitales** (Es fácil navegar en la plataforma virtual, es amigable/Rapidez de la plataforma virtual, los procesos son ágiles)

16,9%

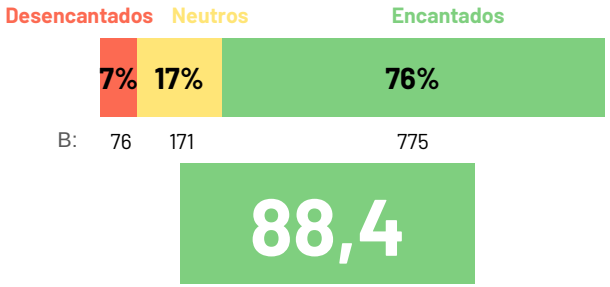
- **Atención y acompañamiento** (No son ágiles en la atención prestada por la línea telefónica/La disposición del personal para atender es insuficiente - No son amables en los puntos de atención)
- **Soluciones** (No brindan respuestas a los requerimientos/No brindan respuestas oportunas a los requerimientos)

M6: Trimestre I - 2023
M7: Trimestre II - 2023
M8: Trimestre III - 2023
M9: Trimestre IV - 2023
M10: Trimestre I - 2024

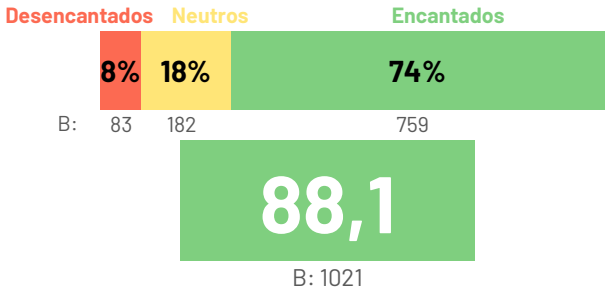
SATISFACCIÓN GENERAL (ISE) POR NEGOCIO

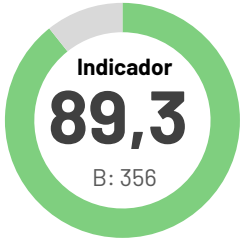
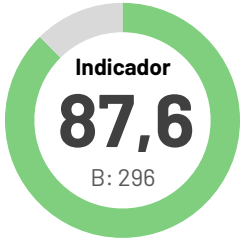
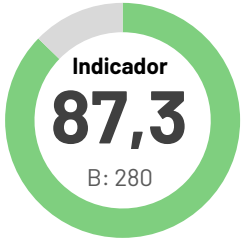
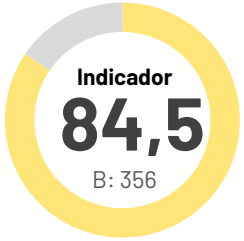
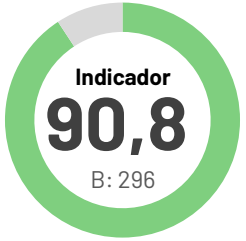
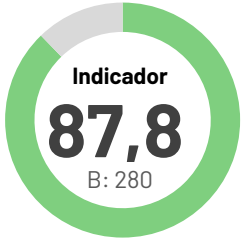
TOTAL CHEC

TRIM I – 24



TRIM IV – 23



Energía	Atención Clientes	Somos (Crédito)	Transacciones Digitales
 Indicador 89,3 B: 356	 Indicador 87,6 B: 296	Indicador 91,3 B: 84	 Indicador 87,3 B: 280
 Indicador 84,5 B: 356	 Indicador 90,8 B: 296	Indicador 95,5 B: 84	 Indicador 87,8 B: 280

M9: Trimestre IV – 2023
M10: Trimestre I – 2024

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

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

© Ipsos | IF-23-093848-01-CHEC Transaccional I Trim 2024 | abril de 2024 | Version 1 | Client Use Only | Strictly Confidential