

FICHA TÉCNICA



Encuestas Efectivas
 Octubre Noviembre



Técnica Utilizada
 Encuestas Telefónicas 80%
 Encuestas Online y SMS 20%

Distribución
 Negocio y Transacción

Trabajo de Campo
 Inicio: 06 Octubre 2021
 Fin: 03 Diciembre 2021

Naturaleza
 Cuantitativa

Medición Transaccional
 Margen de error: 2,6%
 Nivel de Confianza: 95%

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



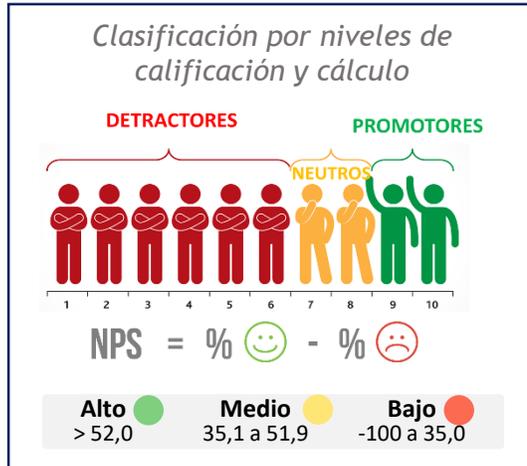
METODOLOGÍA – INDICADORES EVALUADOS

NPS Net Promoter Score

Basado en su experiencia en (la interacción), ¿Qué tan probable es que recomiende a (La empresa) a un amigo, familiar o compañero de trabajo? siendo 10 la máxima calificación
Calificación de 0 a 10

¿Cuáles son los principales motivos de su calificación? UR

Selección por Drivers: Orientación a las necesidades del cliente, Calidad del servicio prestado, Respaldo de la marca.

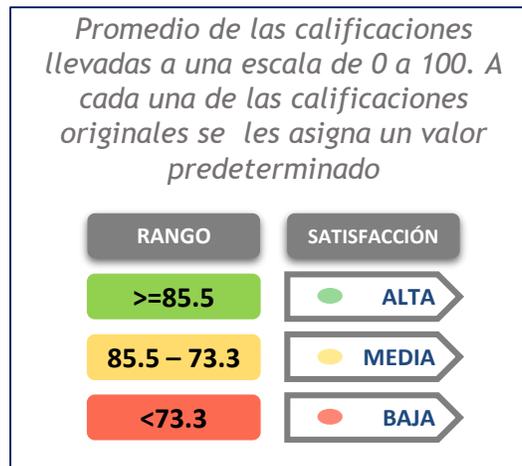


ISE Índice de Satisfacción de Experiencia

¿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

¿Cuáles son los principales motivos de su calificación? (Pregunta abierta)
Para todos los clientes

***Activación de alertas para calificaciones 1 - 7**



CES Valoración del esfuerzo

Cliente: ¿Qué tan fácil le resultó realizar el proceso del cual estamos hablando?

- Muy fácil ▪ Fácil ▪ Ni fácil, ni difícil
- Difícil ▪ Muy difícil

CHEC: ¿Qué tanto esfuerzo cree usted que realizó CHEC en para atender y resolver ese proceso?

- Nada de Esfuerzo ▪ Poco Esfuerzo
- Normal ▪ Algo de Esfuerzo ▪ Mucho Esfuerzo





Indicadores

| | |
|----------------------------|------|
| Satisfacción general (ISE) | 86,5 |
| Recomendación (NPS) | 59,1 |
| Esfuerzo (CES) | |
| Nada - poco | 87% |
| Normal | 8% |
| Algo - mucho | 5% |

