

# FICHA TÉCNICA

## Encuestas Efectivas

1251

### Técnica Utilizada

Encuestas Telefónicas 86%  
Encuestas Online y SMS 14%

### Distribución

Negocio y Transacción

### Trabajo de Campo

Inicio: 25 Abril 2022  
Fin: 21 Junio 2022

### Naturaleza

Cuantitativa

### Medición Transaccional

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

Nos  
Mueve

la energía  
de la gente

chec | vida  
Grupo-epm | mueve

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



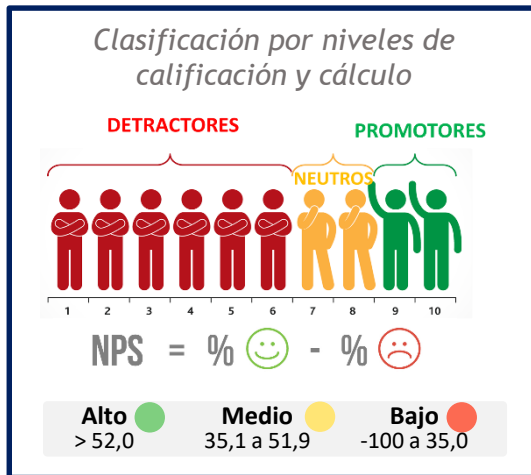
# metodología – indicadores evaluados

## 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)	85,4
Recomendación (NPS)	57,1
<b>Esfuerzo (CES)</b>	
Nada - poco	88%
Normal	8%
Algo - mucho	4%

