

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

Medición Transaccional

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



Encuestas Efectivas
Medición IV

1021

Técnica Utilizada

Encuestas Telefónicas 89%
Encuestas Online y SMS 11%

Distribución

Negocio y Transacción

Setup

Inicio: 18 Septiembre 2023
Fin: 29 Septiembre 2023

Trabajo de Campo

Inicio: 1 Octubre 2023
Fin: 24 Noviembre 2023

Informe

21 Diciembre

Naturaleza

Cuantitativa



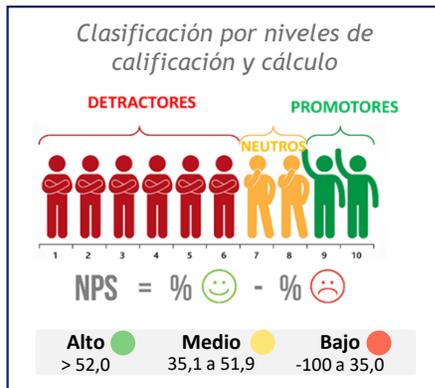
METODOLOGÍA – INDICADORES EVALUADOS

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



Nota: *Indicador construido o calculado a partir de las calificaciones obtenidas en los atributos que lo componen

INDICADORES

Satisfacción general (ISE)	88,1
Recomendación (NPS)	56,5
Esfuerzo (CES)	
Nada - poco	83,8%
Normal	6,8%
Algo - mucho	9,4%