

Detalles de la investigación realizada

1172 Entrevistas efectivas

Target

Usuarios de **Hogares**, que en el último trimestre 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



Técnica

Enc Telefónicas 82%
Enc Online y SMS 18%



Distribución

Negocio y Transacción



Trabajo de Campo

Inicio: 12 Septiembre 2022
Fin: 15 Diciembre 2022



Naturaleza

Cuantitativa



Medición Transaccional

Cantidad transacciones: 14
Margen de error: 3,0%
Nivel de Confianza: 95%

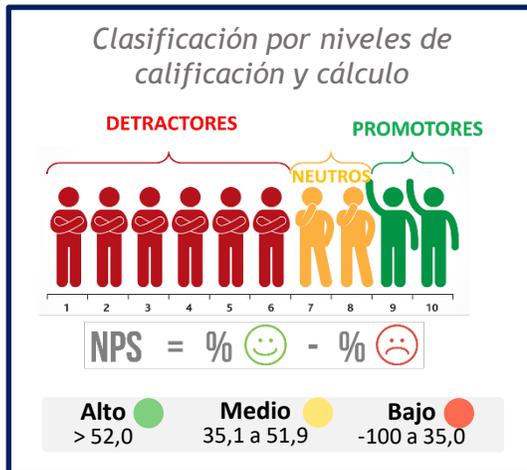
Metodología – indicadores evaluados

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)	89,4
Recomendación (NPS)	64,5
Esfuerzo (CES)	
Nada - poco	89,2%
Normal	5,4%
Algo - mucho	5,4%

APROBADO

