

# FICHA TÉCNICA

## 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:*



**Encuestas Efectivas  
Medición 1**

**993**



**Energía**



**Atención  
Clientes**



**Somos  
(Crédito)**



**Transacciones  
Digitales**

**Técnica Utilizada**

Encuestas Telefónicas 82%  
Encuestas Online y SMS 18%

**Distribución**

Negocio y Transacción

**Trabajo de Campo**

Inicio: 21 Febrero 2023

Fin: 4 Abril 2023

**Naturaleza**

Cuantitativa

**Medición Transaccional**

Margen de error: 3,2%

Nivel de Confianza: 95%



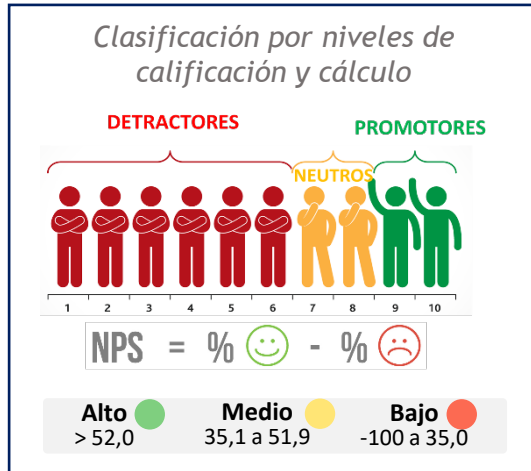
# METODOLOGÍA – INDICADORES EVALUADOS

## 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.

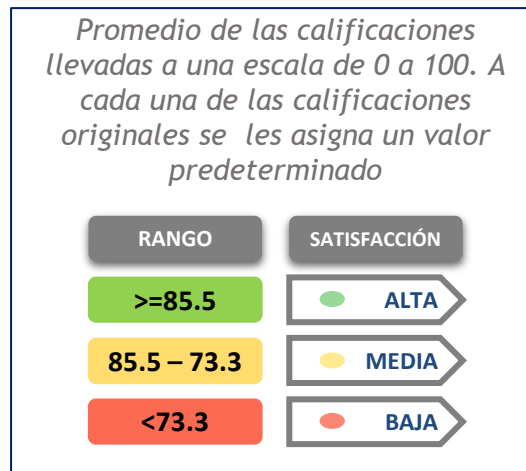


## ISE Índice de Satisfacción de Experiencia

¿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)	87,4
Recomendación (NPS)	60,4
<b>Esfuerzo (CES)</b>	
Nada - poco	85,2%
Normal	7,3%
Algo - mucho	7,5%

**APROBADO**