

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 III

1016

Técnica Utilizada

Encuestas Telefónicas 80%
Encuestas Online y SMS 20%

Distribución

Negocio y Transacción

Setup

Inicio: 7 Julio 2023
Fin: 16 Julio 2023

Trabajo de Campo

Inicio: 16 Julio 2023
Fin: 28 Septiembre 2023

Informe

31 Octubre

Naturaleza

Cuantitativa



METODOLOGÍA – INDICADORES EVALUADOS

NPS Net Promoter Score

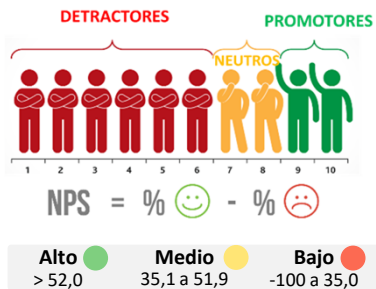
Basado en su experiencia en (la interacción), ¿Qué tan probable es que recomiende a (La empresa) a un amigo, familiar o compañero de trabajo? siendo 10 la máxima calificación

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.

Clasificación por niveles de calificación y cálculo



DETRACTORES PROMOTORES NEUTROS

NPS = % 😊 - % ☹️

Alto > 52,0 Medio 35,1 a 51,9 Bajo -100 a 35,0

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**

Promedio de las calificaciones llevadas a una escala de 0 a 100. A cada una de las calificaciones originales se les asigna un valor predeterminado

RANGO	SATISFACCIÓN
>=85.5	ALTA
85.5 – 73.3	MEDIA
<73.3	BAJA

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

Sumatoria TOP2

Esfuerzo Cliente

- Difícil
- Muy difícil

Bajo < 10 Alto > 10,1

Esfuerzo CHEC

(Solo aplica para clientes que en Esfuerzo Cliente respondieron Difícil y Muy Difícil)

- Nada + Poco Esfuerzo
- Esfuerzo Normal
- Algo + Mucho Esfuerzo

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

INDICADORES

Satisfacción general (ISE)	88,6
Recomendación (NPS)	58,7
Esfuerzo (CES)	
Nada - poco	88,0%
Normal	5,6%
Algo - mucho	6,4%