



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



Transacciones
Digitales

Tamaño Muestra

1021

Técnica Utilizada

Encuestas Telefónicas 100%

Distribución

Negocio y Transacción

Setup

Inicio: 09 Enero 2024

Fin: 20 Febrero 2024

Trabajo de Campo

Inicio: 22 Febrero 2024

Fin: 11 Abril 2024

Informe

9 de Mayo

Naturaleza

Cuantitativa

Medición Transaccional

Cantidad Transacciones: 11

Margen de error: 3,1%

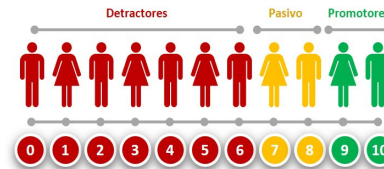
Nivel de Confianza: 95%

Indicadores evaluados

Recomendación (NPS)

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



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

El indicador se construye, restandole a los promotores el porcentaje de detractores, tal como se ilustra en el siguiente ejemplo:

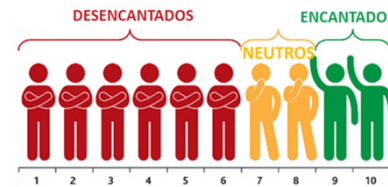


Satisfacción (ISE)

¿En términos generales, qué tan satisfecho se encuentra con la experiencia ofrecida por (Transacción)? siendo 10 la máxima calificación

Calificación de 1 a 10
Activación de alertas para calificaciones 1 - 6

¿Cuáles son los principales motivos de su calificación?
(Pregunta abierta) Para todos los clientes.



Clasificación por niveles de calificación y cálculo

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

Esfuerzo Cliente

¿Qué tan fácil le resultó realizar el proceso del cual estamos hablando?

- Muy fácil
- Fácil
- Ni fácil, ni difícil
- Difícil
- Muy difícil

Esfuerzo Cliente

Sumatoria TOP2
% Difícil + % Muy difícil

Bajo <10 Alto >10,1 **CES**

Referente de medición

En segmentos del masivo, se considera que un buen resultado de CES debe estar por debajo de un dígito o como máximo el 10%.

Indicadores

Satisfacción general (ISE)	
Recomendación (NPS)	
Esfuerzo (CES)	
Nada - poco	
Normal	
Algo - mucho	