



# 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%

# Valoración atributos de la experiencia

## 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**

Desencantados

Neutros

Encantados

1 - 5

6 - 8

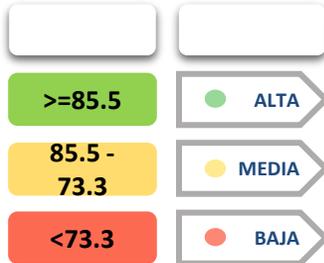
9 - 10

**Activación de alertas para calificaciones 1 - 7**

¿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



### No digitales

Califique su satisfacción en los siguientes aspectos relacionados con:  
**Calificación de 1 a 10.**

Satisfacción Atributos

CANAL\*

Acceso al Canal

Claridad de la información

TÉCNICO\*

Solución al requerimiento

Tiempos de respuesta

### Digitales

Califique su satisfacción en los siguientes aspectos relacionados con:  
**Calificación de 1 a 10.**

Satisfacción Atributos

CANAL\*

Facilidad para ingresar y desplazarse

Claridad de la información

TÉCNICO\*

Solución al requerimiento

Tiempos de respuesta

EVOLUTIVO ISE



Se mantienen los niveles presentados, **continuando el mejoramiento, logrando niveles de sostenibilidad (90.4)** con respecto al I trimestre de 2024.

Los factores que conllevan a este mantenimiento son:

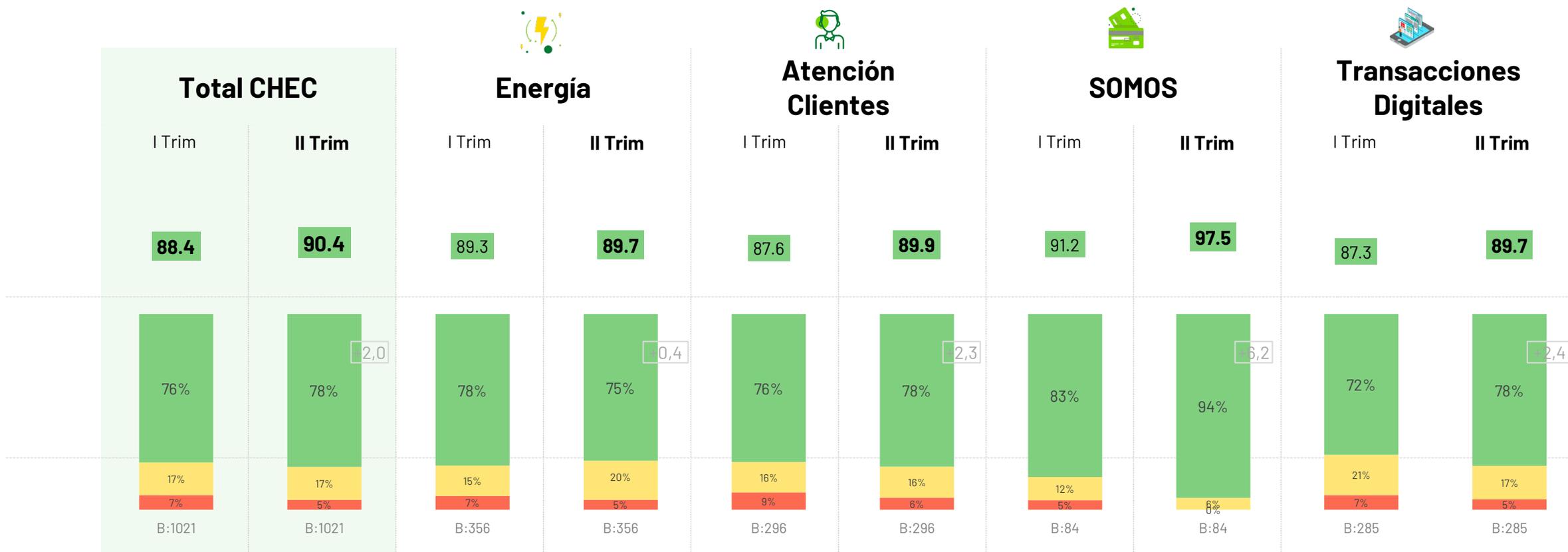
1. La atención recibida, agilidad y calidad del servicio, lo cual se ve reflejado en la voz del cliente
2. Una mejor percepción en la resolución de problemas y rapidez en la atención de reportes,
3. Energía se mantiene estable, con una percepción de mejora en la resolución.
4. Los negocios Somos (97,5) y Atención Clientes (88,9) presentan mayor crecimiento para el trimestre.

**No descuidar:** la estabilidad del servicio y la comunicación de las tarifas dado que continúan siendo factores que afectan en la satisfacción.

## SATISFACCIÓN GENERAL



# SATISFACCIÓN GENERAL (ISE) POR NEGOCIO



Alto > 85,5 Medio 73,3 a 85,5 Bajo < 73,3 ISE