FICHA TÉCNICA

Encuestas Efectivas

1251

Técnica Utilizada
Encuestas Telefónicas 86%
Encuestas Online y SMS 14%

Distribución
Negocio y Transacción

Trabajo de Campo
Inicio: 25 Abril 2022
Fin: 21 Junio 2022

Naturaleza
Cuantitativa

Medición Transaccional
Margen de error: 2,6%
Nivel de Confianza: 95%

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**

Ipsos

metodología – indicadores evaluados

NPS
Net Promoter Score

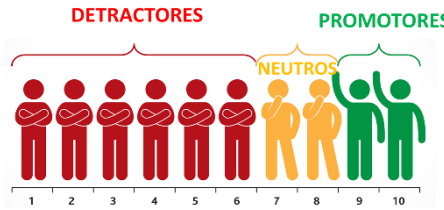
Basado en su experiencia en (la interacción), ¿Qué tan probable es que recomiende a (La empresa) a un amigo, familiar o compañero de trabajo? siendo 10 la máxima calificación

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



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

Esfuerzo Cliente

Sumatoria TOP2

- Difícil
- Muy difícil

Bajo	Alto
< 10	> 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

 © Ipsos | Medición de Experiencias - CHEC

Indicadores

Satisfacción general (ISE)	85,4
Recomendación (NPS)	57,1
Esfuerzo (CES)	
Nada - poco	88%
Normal	8%
Algo - mucho	4%