



Ficha Técnica



Muestra

Se entrevistaron 545 usuarios:

chec 545

Target

Usuarios de Hogares, que en los últimos 3 meses hayan vivido algunas de las transacciones objetivo de la medición, a través de los siguientes puntos de contacto:



Línea



Oficina



Vinculaciones



Factura



Escrito

Técnica

Entrevistas telefónicas, con cuestionario estructurado

(5 preguntas cerradas y 1 abierta).

Fecha de Campo

Del 30 de abril al 10 de julio del 2019

Medición trimestral



Estructura de la Medición ¿Qué indicadores evaluamos?

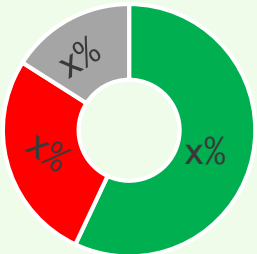
IC

Incidente Crítico

¿Durante esta experiencia vivió alguna de las siguientes situaciones?

1. Algo especialmente bueno que lo sorprendió positivamente
2. Pequeñas cosas buenas que le agradaron
3. Pequeños problemas o situaciones que lo molestaron
4. un problema o una situación mayor que le disgustó mucho
5. No sucedió nada en particular experiencia normal

Frecuencia del tipo de experiencia



Incidencias positivas 1+2
Incidencias negativas 3+4
 Experiencia normal 5

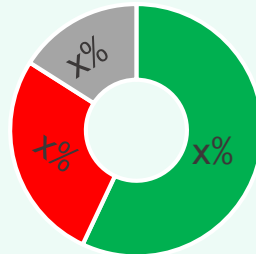
CER

Client Effort Ratio (CER)

¿Qué tanto esfuerzo le demandó a usted realizar el proceso del cual estamos hablando?

1. Nada de Esfuerzo
2. Poco Esfuerzo
3. Normal (ni mucho ni poco esfuerzo)
4. Algo de esfuerzo
5. Mucho esfuerzo

Frecuencia del nivel de Esfuerzo



Nada/Poco Esfuerzo 1+2
 Esfuerzo Normal 3
Algo/Mucho Esfuerzo 4+5

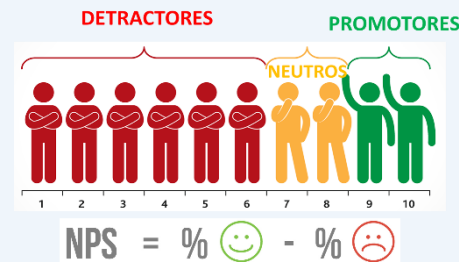
TNPS

Transaccional Net Promoter Score

En el caso que pudiera recomendar y de acuerdo con la experiencia que tuvo, ¿Recomendaría a amigos o conocidos a (FILIAL)?

En una escala de 10 puntos, donde 0 es definitivamente NO la recomendaría y 10 definitivamente SI la recomendaría

Clasificación por niveles de calificación y cálculo



IS

Índice de Satisfacción

¿Qué tan satisfecho está con esta experiencia?

Utilizando una escala de 1 a 10, donde 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho

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

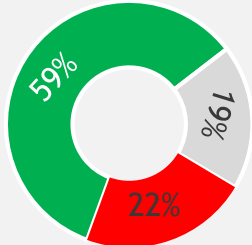


Indicadores Chec vs Referencia

*Referencia Empresas Líderes Colombia

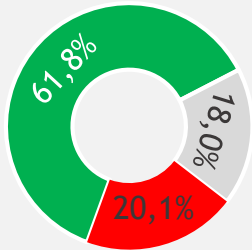
IC

Incidencias positivas
Incidencias negativas
Experiencias normales

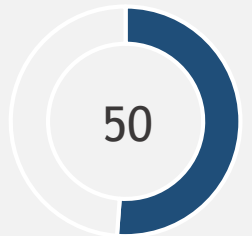


CER

Nada/ Poco esfuerzo
Algo/ Mucho esfuerzo
Normal



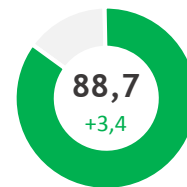
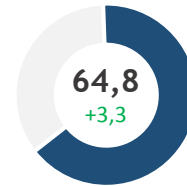
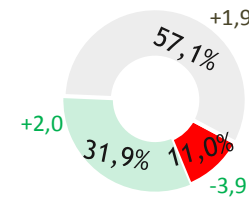
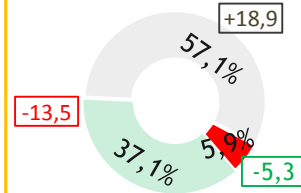
TNPS



IS



chec



Las diferencias se dan con la medición 3