



# Medición de Experiencias



*Oct - Dic 2018*

# Agenda

1. Antecedentes y Premisas
2. Estructura de la medición
3. Indicadores comparativos por empresa
4. Resultados Indicadores Filiales
5. Conclusiones
6. Pasos a seguir

# Antecedentes



Definimos un grupo de transacciones a medir, en las cuales **partiendo de los resultados, pretendemos enfocar la gestión para el alivio de los dolores del cliente** y por ende el mejoramiento de la experiencia.



# Ficha Técnica

## Muestra

Se entrevistaron **4,027** usuarios:

 2.240

 545

 545

 437

 260

nivel de confianza: 95%  
Margen de error: 10%

## Target

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



Línea



Oficina



Vinculaciones



Factura



Escrito

## Técnica

*Entrevistas telefónicas, con cuestionario estructurado*

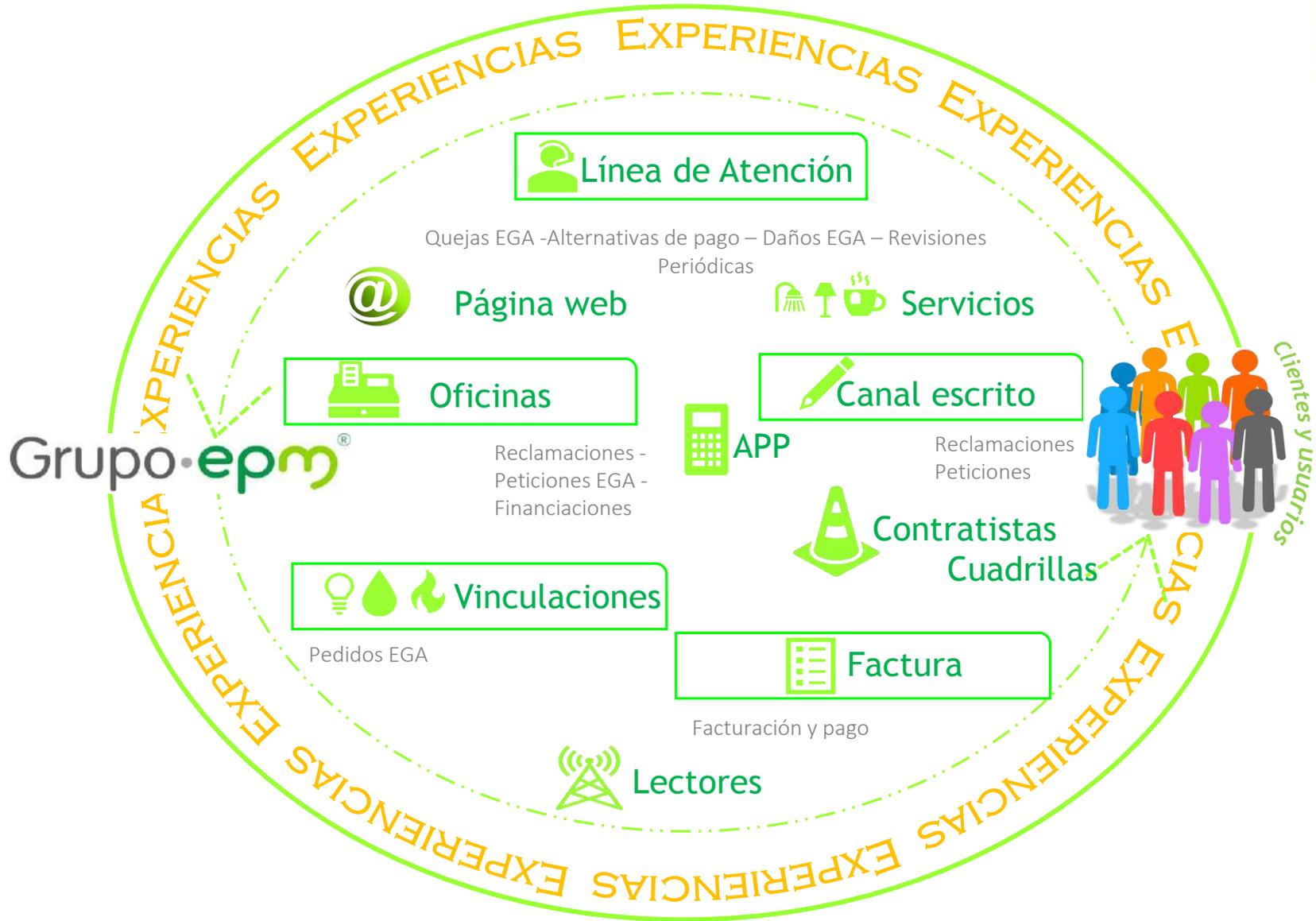
*(5 preguntas cerradas y 1 abierta).*

## Fecha de campo

*Del 15 de octubre al 3 de diciembre del 2018.*

*Medición trimestral*

# Premisas



# Premisas

La medición de experiencia dará cuenta, tanto en lo positivo como en lo negativo, de la experiencia que el cliente obtuvo en cada una de las transacciones evaluadas, las cuales fueron identificadas en alguno de los puntos de contacto considerados en la medición. No diagnosticará la experiencia que las empresas del grupo generan al cliente en los distintos puntos de contacto.

Este estudio recoge y presenta sin filtro las emociones, percepciones y consideraciones de los clientes de acuerdo a sus experiencias en las transacciones medidas, esto con el objetivo de clasificarlas, evaluarlas y establecer criterios para definir el enfoque de las acciones que nos lleven a mejorar la experiencia de nuestros clientes y usuarios.

Más allá de lo que la empresa piensa que es importante para el cliente, es lo que el cliente vive, recuerda y comparte.

# ¿Qué transacciones medimos?



Quejas aguas (incluido prepago)	✓				
Quejas Energía (incluido prepago)	✓				
Quejas Gas	✓				
Alternativas de Pago	✓				
Daños Energía	✓	✓	✓	✓	✓
Daños Energía Prepago	✓				
Daños Gas	✓				
Daños Acueducto	✓				
Daños Agua Prepago	✓				
Revisiones Periódicas	✓				



Reclamaciones	✓	✓	✓	✓	✓
Peticiones Energía	✓	✓	✓	✓	
Peticiones Aguas	✓				
Peticiones Gas	✓				
Financiaciones	✓				



Reclamaciones Escritas	✓	✓		✓	
Peticiones Escritas	✓				



Pedidos Aguas	✓				
Pedidos Gas			✓		
Pedidos Energía	✓	✓	✓		



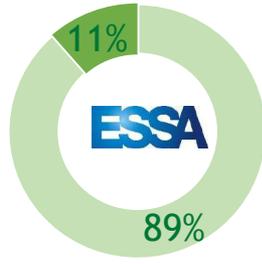
Facturación y Pago	✓	✓	✓	✓	✓
--------------------	---	---	---	---	---

# Distribución de los usuarios por Zona

## Universo total - base entregada



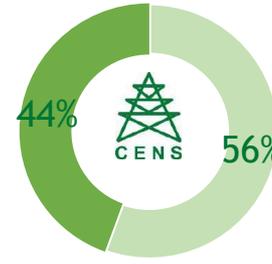
Base: 102.571



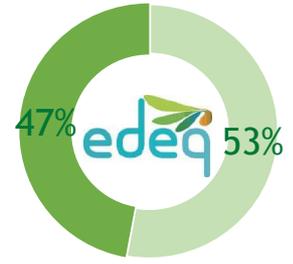
Base: 241.67



Base: 31.314



Base: 33.550

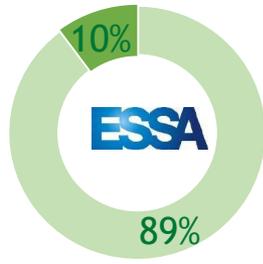


Base: 11.235

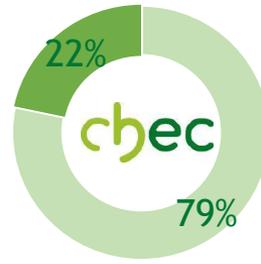
## Base total entrevistados



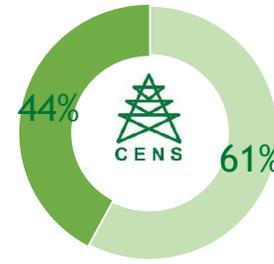
Base: 2.240



Base: 545



Base: 545



Base: 437



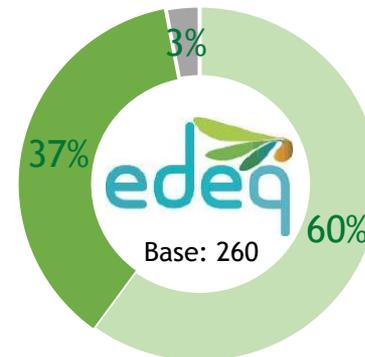
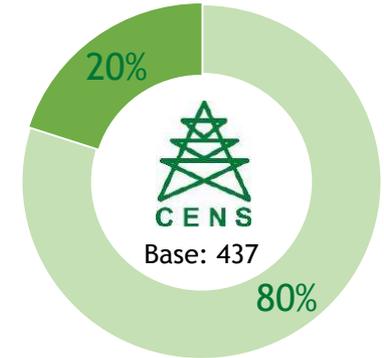
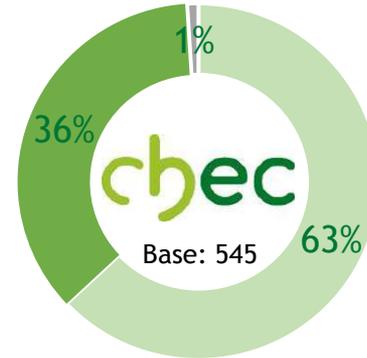
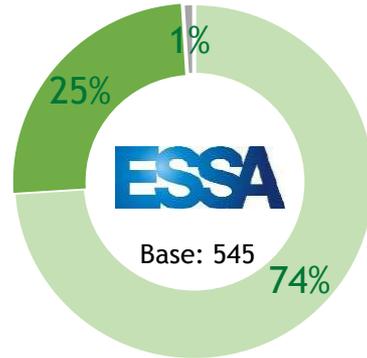
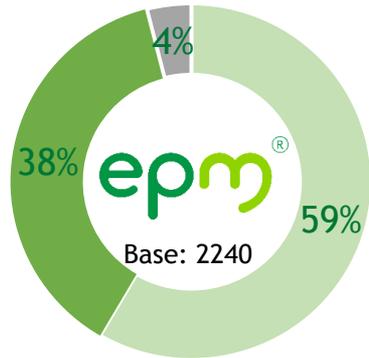
Base: 260



Metropolitana: Área metropolitana  
Regional: Otros municipios

■ Área Metropolitana      ■ Regional

## Distribución de los entrevistados por estrato: *CENS se evidencia como la filial donde hay una mayor concentración en nivel NSE bajo, superior al promedio poblacional de Colombia (67%)*



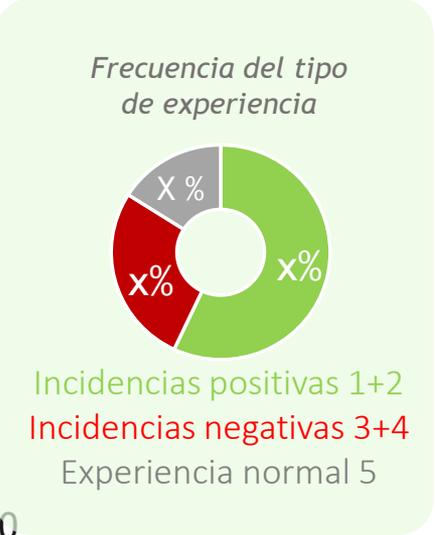
■ Bajo (1-2) ■ Medio (3-4) ■ Alto (5-6)

## 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



## CER

### Client Effort Ratio (CES)

¿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



## 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



## 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

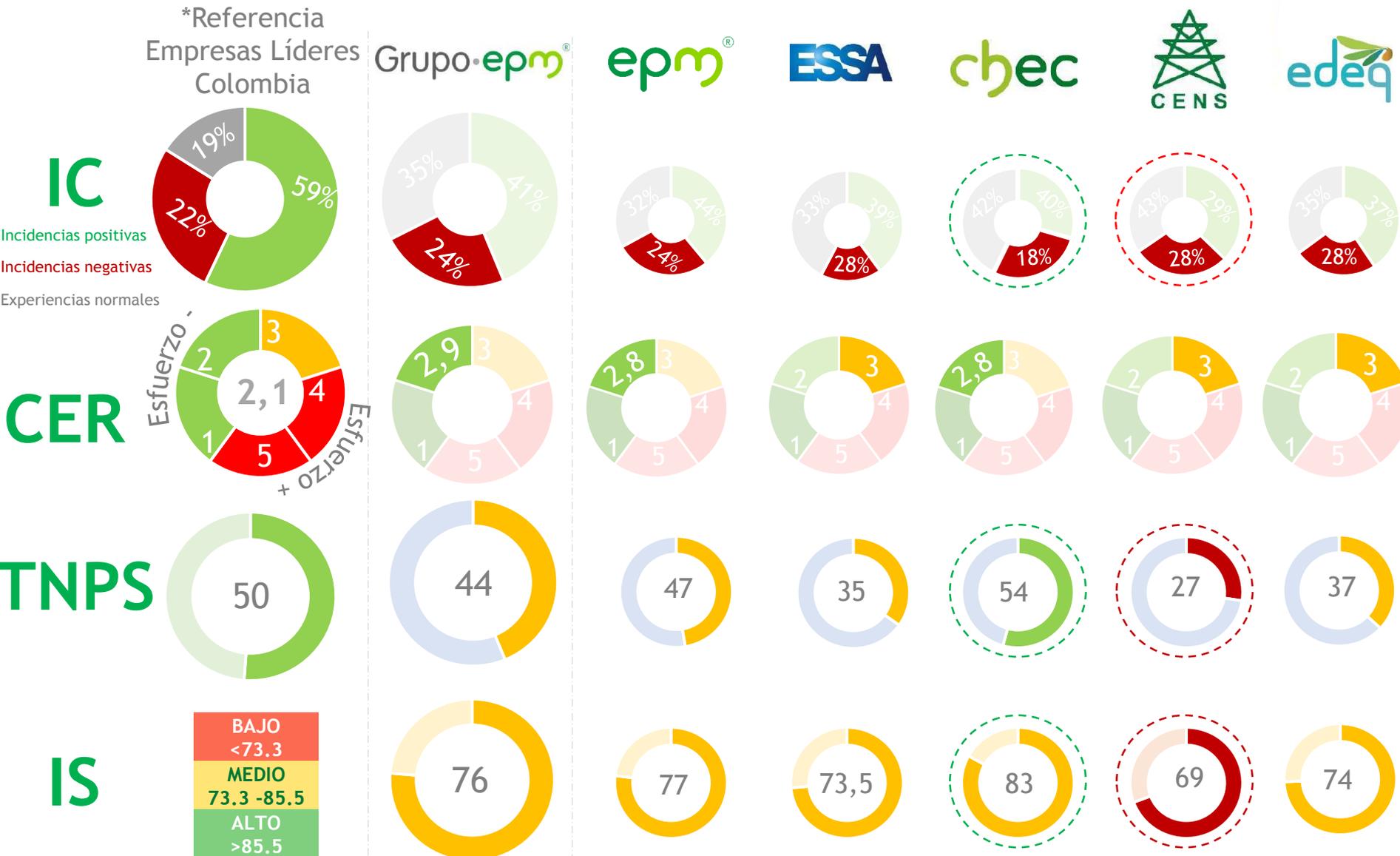


A large, decorative graphic on the left side of the slide. It is a curved shape that starts as a dark green area at the top left and transitions into a lighter green area as it curves downwards and to the right, ending near the bottom left corner.

# Indicadores

comparativos **Por Empresa**

# Indicadores por empresa vs Referencia de indicadores



Los resultados corresponden únicamente al público objetivo evaluado

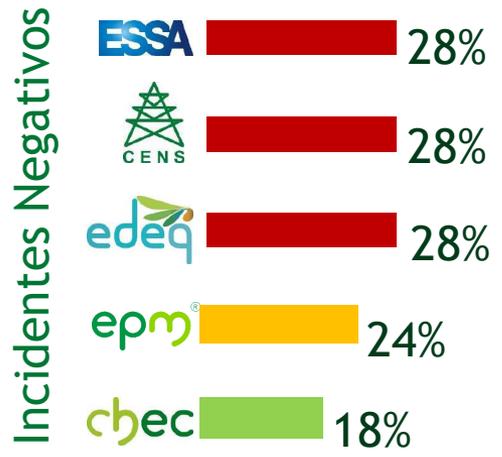
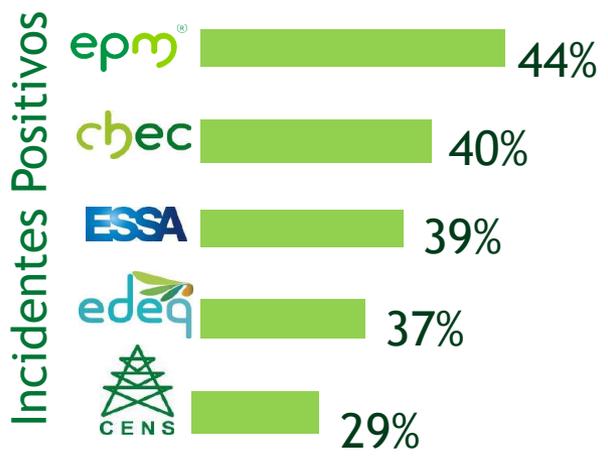
\*Promedio de resultados del indicador obtenidos en mediciones de distintos sectores en Colombia

# Benchmark | Incidente Crítico



	Empresas líderes en Colombia	Ref. Colombia	Ref. Latam
Incidente Positivo	59%	57%	57%
Incidente Negativo	22%	27%	24%
Experiencias normales	19%	16%	19%

según:  
 \*Medición por Ipsos en Bancolombia, Sura, Avianca iSA, Colsubsidio, Banco de Occidente, BVC, Sufi, entre otros  
 \*Estudio de referenciamiento a nivel Colombia y Latinoamérica



## Escala IC negativo

< 22	IC negativo aceptable según referenciamiento
22,1 – 26,9	IC negativo neutro según referenciamiento
>27	IC negativo alerta según referenciamiento

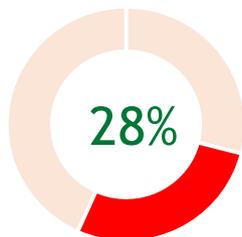
A large, decorative graphic on the left side of the slide. It is a curved shape that starts as a dark green area at the top left and transitions into a lighter green area as it curves downwards and to the right, ending near the bottom left corner.

# Indicadores Filiales

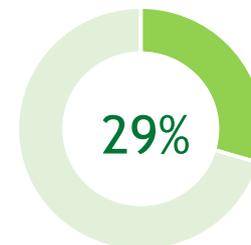
## IC Incidente Crítico

Base: 437

### IC Negativo



### IC Positivo



43%

### Reclamaciones Escritas

No se brindó al cliente la información o solución requerida en la oficina de atención	26%
Inconformidad con cobros realizados	26%
No se brindó al cliente la claridad requerida en la oficina de atención	22%

Base 62

43%

### Peticiones Energía

Amabilidad en la atención (Cordiales, pacientes, buen servicio y buena atención)	36%
Brindan solución a los inconvenientes presentados	18%
Rapidez / oportunidad en la atención	14%

Base 95

39%

### Daños Energía

Brindan soluciones oportunas a los daños, quejas	25%
Amabilidad en la atención de la línea (Cordiales, pacientes)	23%
Rapidez en la atención de la línea, facilidad en la comunicación (contestan, no pasan de extensión en extensión, etc.)	18%

Base 95

40%

### Facturación y Pago

Inconformidad con cobros realizados	61%
Inconformidad con aumento abrupto de la factura	34%

Base : 95

34%

### Reclamaciones Presenciales

Amabilidad en la atención (Cordiales, pacientes, buen servicio y buena atención)	44%
Adecuada asesoría por parte del personal, aclaran dudas e inquietudes, direccionan, orientan, brindan información completa, efectiva	18%
Brindan solución a los inconvenientes presentados	11%

Base 90

24%

### Reclamaciones Presenciales

Inconformidad con cobros realizados	55%
No se brindó al cliente la claridad requerida en la oficina de atención	14%
Inconformidad con trámites o procedimientos	14%

Base 90

Transacciones evaluadas: (Daños energía, Reclamaciones presenciales, Reclamaciones escritas, Peticiones, facturación y pago)

Base: 437





### Reclamaciones Escritas

- “Muchas veces atienden por imposición no dan una razón clara y concreta con respecto a mi requerimiento”
- “No me dieron solución al problema que llevaba y mucha demora en la atención al cliente”
- “No me solucionaron nada, dijeron que el contador esta bien pero la cuenta llevo muy alta y no hay tantos artefactos en la casa. Tengo una deuda terrible muy alta y no tengo como pagarla. En la oficina me atendieron bien pero me salió mas caro la ida a la oficina porque no me solucionaron nada y gaste mucho tiempo y dinero” -
- “La atención de la funcionaria no me gustó, estaba pendiente de otra cosa y no de lo que yo decía, no dan respuestas concisas. Hablan de normativas y artículos cuando saben que no tenemos conocimiento de eso.”-

### Facturación y Pago

- “Me subió mucho el servicio de 38.000 a 80.000 en periodo de 5 meses , tengo pocos electrodomésticos hubo un periodo donde el domicilio estuvo prácticamente deshabitado y llevo por el mismo precio que llega cuando estamos habitando de manera normal”
- “Yo pague mi recibo y tenia la facturación doble pero la pagué. La pagué un jueves y los señores de centrales vinieron a cortar el día lunes, y no tenia que ser así porque yo ya había pagado la semana pasada y fue un día hábil y teniendo otro día hábil para haber ingresado el pago por que yo lo pague por Efecty, entonces primero no tenia que ir hasta allá, me toco dejar mi trabajo para ir a reclamar porque no tenían derecho. Tuve problemas con el Sr funcionario que fue a mi casa a cortar abusivamente el servicio. -

### Reclamaciones Presenciales

- “Me llegó muy alto llame a hacer la queja y me dijeron que ya lo habían resuelto y pasó el mes y me llegó de nuevo caro y dijeron que se habían equivocado”
- “Me llegaron los recibos de luz demasiado caros un mes en \$200.000 mil pesos y el otro mes igual y me toco pagar todo eso cuando fui a la oficina no me solucionaron ese problema”
- “La verdad no me solucionaron el problema, no están revisando bien el contador y los recibos vienen muy altos” -
- “Realmente el cobro que estaban haciendo sobre el recibo de la luz tenía un sobre costo, deberían ser justos en el cobro de la factura uno se da cuenta que el consumo no justifica el cobro de esa cantidad en el recibo”

### Peticiones Energía

- “Que me solucionaron rápido para realizar un pago inmediato, me sorprendió que fue totalmente agradable la atención de los empleados de centrales. Ya se había vencido el recibo y la reconexión de la luz fue rápida”.
- “Me gustó que aunque no había sistema igual intentaron resolver el inconveniente de manera rápida y me atendieron muy bien”.

### Daños Energía

- “La forma de la atención de los funcionarios de la línea atención al cliente es muy buena, siempre que llamo para reportar algo ellos vienen y conectan la luz o si es por mantenimiento ellos avisan”
- “Porque yo llamé y las personas que me atendieron fueron rápidos en informar el daño que había”

### Reclamaciones Presenciales

- “Pues que vinieron al tiempo que yo escogí para solucionar lo solicitado a la hora que era . en la oficina la niña fue muy amable y me explico lo que yo quería saber”
- “Me sorprendió la pronta respuesta y no pusieron excusa y rápidamente dieron respuesta.”



# Conclusiones

Gestionando las transacciones y causas que agrupan la mayor cantidad de incidencias negativas, lograremos el mejoramiento de los indicadores en mediciones posteriores.

- ★ Para Chec, Cens y Edeq, la primera razón de inconformidad, manifestada principalmente en las transacciones reclamaciones y facturación y pago está asociada a la percepción de alto valor de la facturación, algunos mencionan percibir incrementos abruptos de la tarifa de energía.

Inconformidad con la facturación	EPM	ESSA	CHEC	CENS	EDEQ
	15%	34%	39%	51%	49%

Perciben que aún haciendo el ejercicio de ahorrar en servicios o sin estar en sus hogares, el valor va en aumento.

- ★ Inconformidad con procesos de vinculación y asistencias técnicas

Inconformidad con procesos de vinculación y asistencias técnicas	EPM	ESSA	CHEC	CENS	EDEQ
	41%	45%	34%	40%	14%

La primera razón de inconformidad en Essa y la segunda en Chec y Cens, está asociada a temas técnicos como la demora para dar solución a los requerimientos por parte del personal técnico, falta de idoneidad del personal enviado para la realización de los trabajos y falta de claridad o más información sobre los trabajos a realizar en su instalación.

En Cens, además de lo anterior, algunos clientes se muestran inconformes por incumplimientos o retrasos en los tiempos de visita informados e inconformidad con los trabajos realizados

En el caso de Essa y Chec manifiestan además inconformidad con trámites o procedimientos relacionados con el proceso de vinculación al servicio y en Chec demora en la atención de vinculación.

# Conclusiones

## ★ Inconformidad con la oficina de atención

EPM	ESSA	CHEC	CENS	EDEQ
15%	24%	16%	18%	34%

En Edeq, la segunda razón de inconformidad está asociada a la atención recibida en las oficinas. Al desagregar las causas de malestar, tanto en Edeq como en las demás empresas, encontramos que las incidencias negativas con este canal, se refieren a que **no se les brindó la información o solución requerida, trato inadecuado y largo tiempo de espera en la oficina.**

## ★ Inconformidad con la línea de atención

EPM	ESSA	CHEC	EDEQ
23%	5%	8%	18%

En Essa y Chec el porcentaje de incidencias negativas asociadas a la línea de atención es bajo. Como en el caso de Edeq, las causas de inconformidad con el canal están relacionadas con que **no se brindó la información o solución requerida, trato inadecuado y tardanza para responder a la llamada.** Además de estas razones en Edeq algunos clientes manifiestan además **redireccionamiento de la línea a un tercero y largo tiempo de atención.**

★ Respecto al canal escrito en Cens y Essa, en general los clientes no se refieren a inconformidades propias de este medio, manifiestan en cambio **dolores generados por la no atención de sus requerimientos en la oficina de atención** (tiempos de espera, falta de claridad o solución a sus requerimientos, la gran mayoría relacionados con su facturación). En Cens, la mayoría de los clientes que se refieren a la respuesta de su reclamación escrita, su inconformidad tiene que ver con **recibir una respuesta distinta a la esperada. Algunos pocos mencionan demora o no haber recibido respuesta a requerimiento.**

Podría inferirse por los verbatims que algunos llegan a presentar de forma escrita su solicitud intentando encontrar una respuesta diferente a la entregada en la oficina de atención o que acuden a este medio por recomendación de algún funcionario de la oficina de atención.

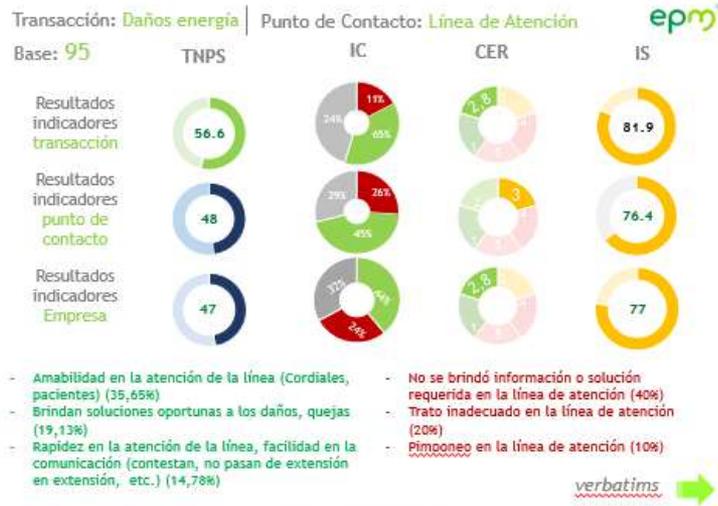
# Pasos a seguir

- ✓ La meta será ingresada en el Cuadro de Mando Integral en el mes de junio, una vez tengamos una tendencia y el comportamiento del indicador.
- ✓ Estamos trabajando conjuntamente en la estructuración, ejecución y control de los planes de acción para el mejoramiento de la experiencia.



# Pasos a seguir

## ✓ Análisis de las transacciones de interés



### Próximas entregas BD:

- 27 de febrero
- 28 de marzo
- 10 de abril
- 13 de mayo
- 4 de junio
- 27 de junio
- 22 de julio
- 15 de agosto

## ✓ Entrega gestión de alertas:

Seguimiento gestión de alertas					
	L	M	M	J	V
Febrero				28	
Marzo					29
Abril		30			
Mayo					31
Junio					28
Julio			31		
Agosto					30
Septiembre	30				
Octubre				31	

### Próximas entregas informes trimestrales:

- Medición 2: 8 de abril
- Medición 3: 20 de junio
- Medición 4: 3 de septiembre
- Medición 5: 7 de noviembre

# Gracias