

# Medición de Experiencias



Gestionando la experiencia del cliente y usuario del Grupo EPM

2 Trimestre



# Ficha Técnica



## Muestra

Se entrevistaron **3,978** usuarios:

**epm**<sup>®</sup> 2.229

**ESSA** 530

**chec** 545

**CENS** 414

**edeq** 260

## 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 10 de diciembre de 2018 al 15 de febrero del 2019.

Medición trimestral



# ¿Qué transacciones medimos?



## Línea de Atención

	epm®	ESSA	chec	CENS	edeq
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	✓				

## Oficina de Atención

Reclamaciones Presencial (resuelto/Final)	✓	✓	✓	✓	✓
Peticiones Energía Oficinas (resuelto)	✓				
Peticiones Energía		✓	✓	✓	
Peticiones Aguas Oficinas (resuelto)	✓				
Peticiones Gas Oficinas (resuelto)	✓				
Financiaciones	✓				

## Vinculación

Pedidos Aguas - Estado en proceso	✓				
Pedidos Aguas - Estado completado	✓				
Pedidos Gas - Estado en proceso	✓				
Pedidos Gas - Estado completado	✓				
Pedidos Energía - orden	✓				
Pedidos Energía		✓	✓		
Pedidos Energía - Facturado	✓		✓		

## Facturación

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

## Escritas

Reclamaciones Escrito (resuelto/Final)	✓	✓		✓	
Peticiones Escritas (Energía, aguas, gas)	✓				



# Estructura de la Medición ¿Qué indicadores evaluamos?

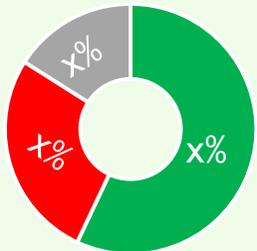
## IC

### 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

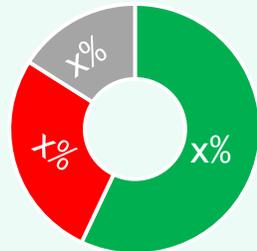
## CER

### 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**

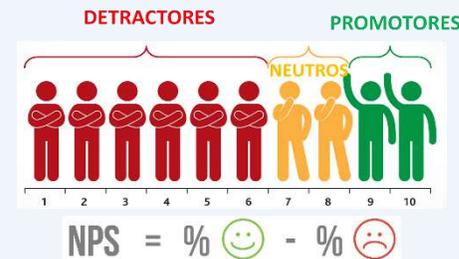
## TNPS

### 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

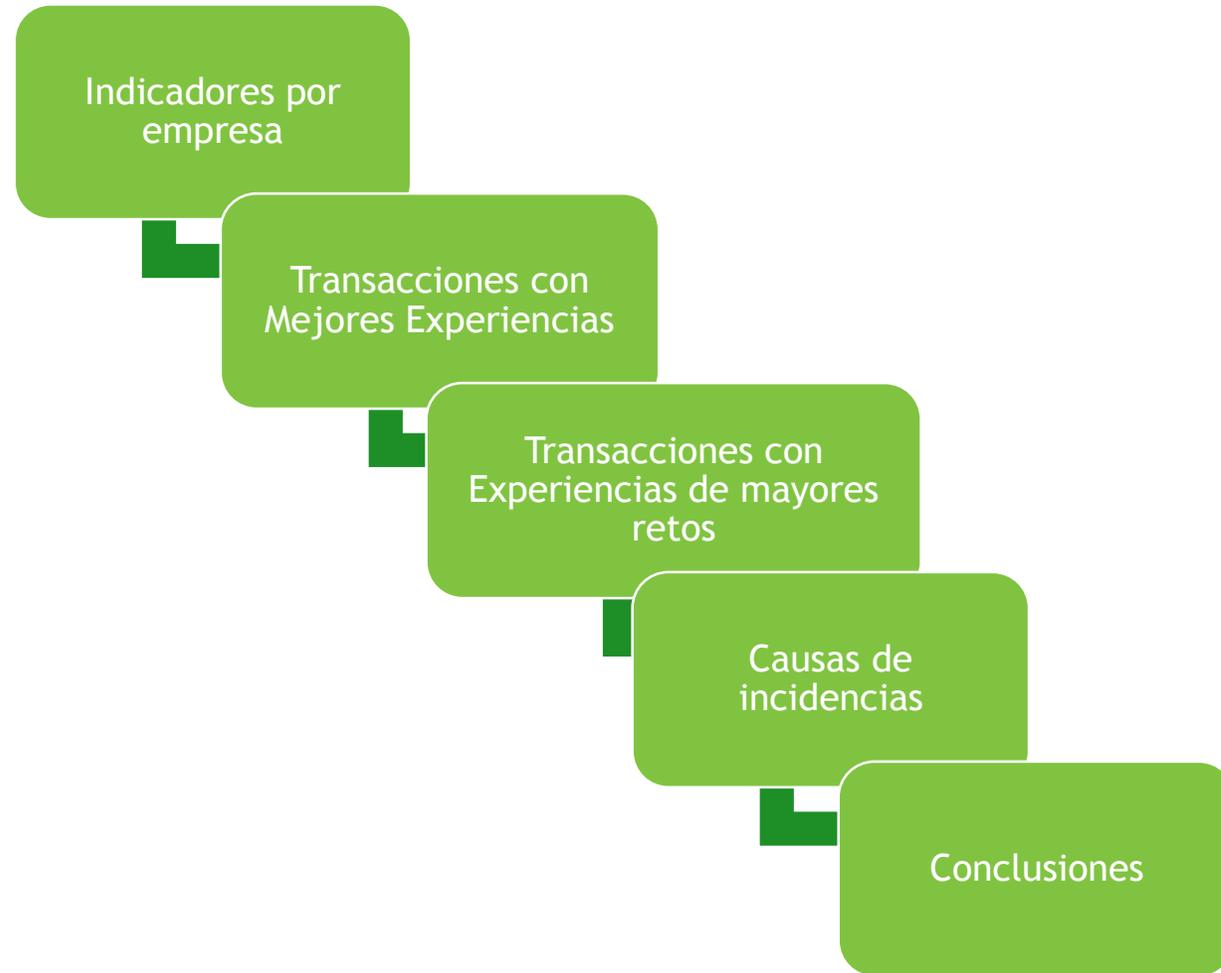
### Índice de Satisfacción

¿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
<b>&gt;=85.5</b>	<b>ALTA</b>
<b>85.5 – 73.3</b>	<b>MEDIA</b>
<b>&lt;73.3</b>	<b>BAJA</b>



# Resultados Generales

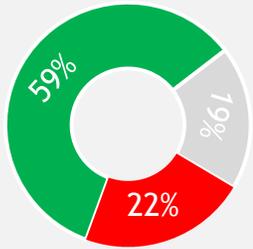
# Indicadores por empresa vs Referencia de indicadores

Mayor variación a nivel de empresas por trimestre  
Positiva o Negativa

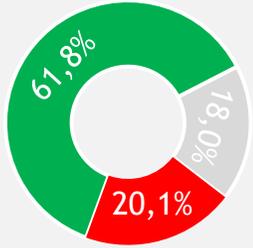


\*Referencia Empresas Líderes Colombia

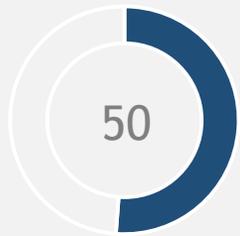
**IC**  
Incidencias positivas  
Incidencias negativas  
Experiencias normales



**CER**  
Nada/ Poco esfuerzo  
Algo/ Mucho esfuerzo  
Normal



**TNPS**



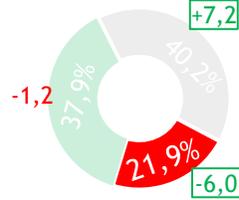
**IS**

**BAJO**  
<73.3  
**MEDIO**  
73.3 -85.5  
**ALTO**  
>85.5

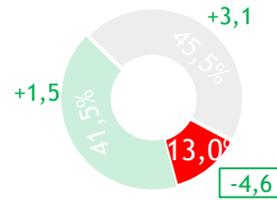
**epm**



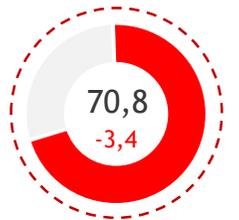
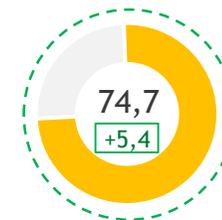
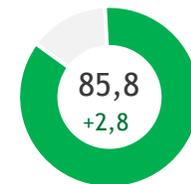
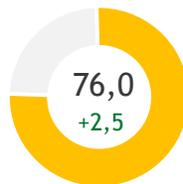
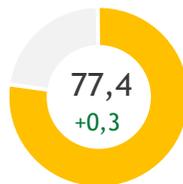
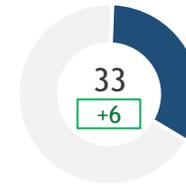
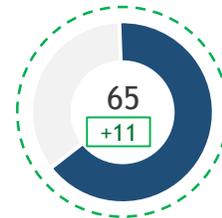
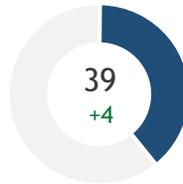
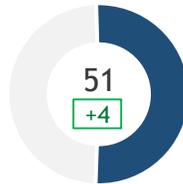
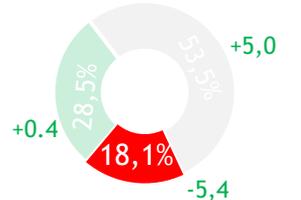
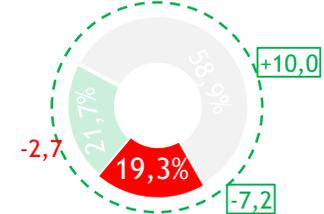
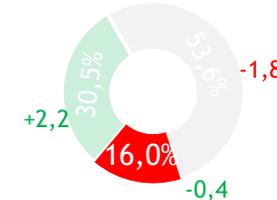
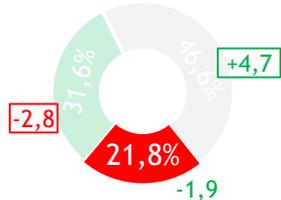
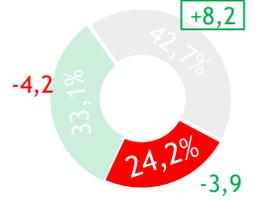
**ESSA**



**chec**



**edeq**



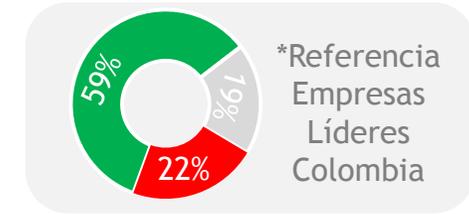
# Evaluación de Experiencias CER-TNPS-IS

# Evaluación de Experiencias IC



# Incidente Crítico

## Transacciones con Mejores Experiencias por Filial

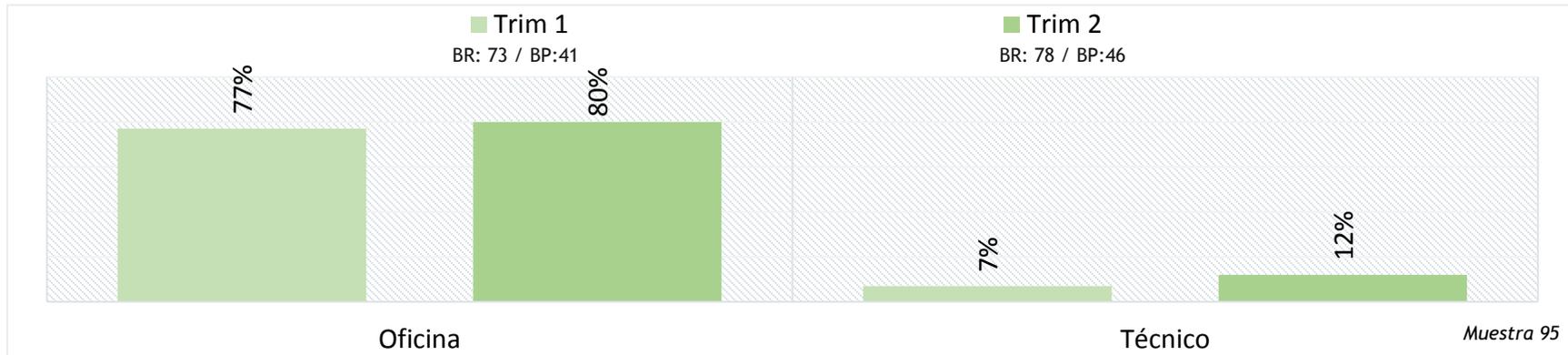
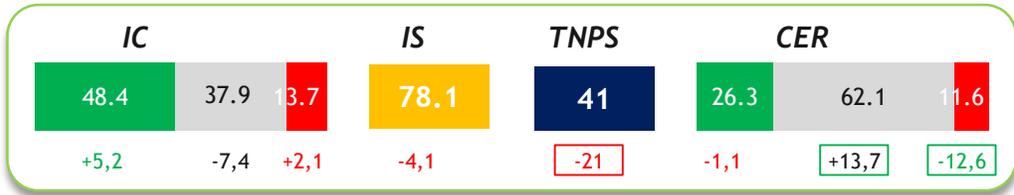


		Dif. Trim. 1		Dif. Trim. 1		
	Reclamaciones Presencial (resuelto)	+32,3	56.7	26.7	16.7	-12,2
	Peticiones Energía	+14,8	43.2	35.8	21.1	-14,7
	Pedidos Energía	+29,0	57.8	25.6	16.7	-3,3
	Daños Energía	-2,1	53.7	41.1	5.3	-4,2
	Peticiones Energía	+5,2	48.4	37.9	13.7	+2,1
	Reclamaciones Presencial (resuelto)	+7,8	42.2	44.4	13.3	-11,1
	Facturación y Pago	+25,2	30.5	49.5	20.0	-13,7

■ Hubo algo que le gustó   
 ■ No sucedió nada en particular   
 ■ Hubo algo que le molestó



# Peticiones Energía



T1/T2	
Información clara	
7% / 14%	
Solucionan el problema/solicitud	Solución al problema/solicitud
10% / 13%	4% / 8%
Rapidez en la atención	Agilidad / Oportunidad
11% / 15%	3% / 4%
Atención amable, respetuosa	
49% / 38%	

BR: Base respuestas / BP: Base personas

# Peticiones Energía

## Oficinas de Atención

### Rapidez en la atención

*“El tiempo de reacción y la atención del funcionario, ellos me orientaron como debía ser, me cumplieron con lo pactado”*

*“Me gustó la rapidez de la Señora que me atendió ... ya que tienen digiturno y esto hace que el servicio sea de forma ordenada”-*

*“Porque pensé que me iba a demorar mientras tomaba el turno y me atendía, pero fue muy rápida la atención”-*

### Atención amable, respetuosa

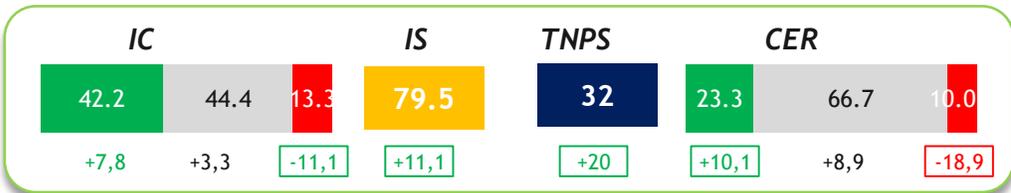
*“La atención de los asesores fue muy cordial y muy especial”*

*“Me atendieron muy bien hasta llegar al asesor y el tiempo de espera fue normal, todos fueron atentos y amables me resolvieron la solicitud que yo tenía”*

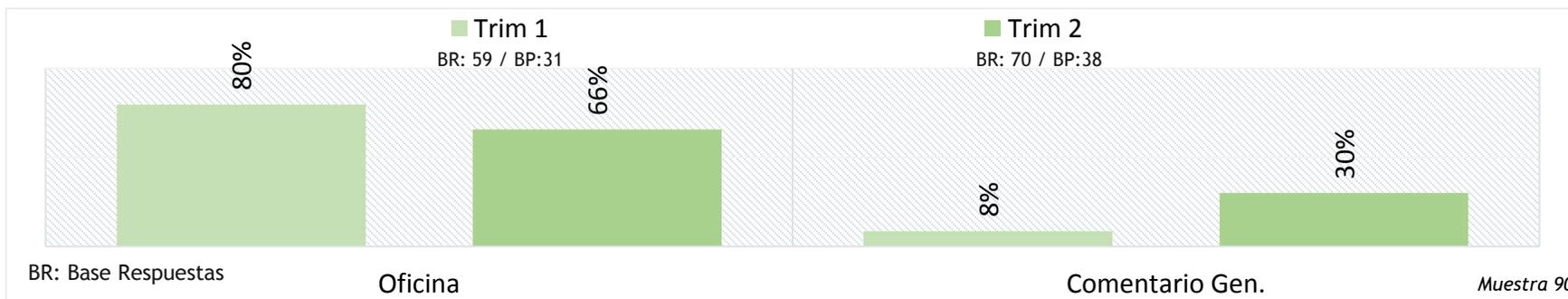
*“La calidad humana de la persona que me atendió en cuanto a la formalidad con la que me atendió, me aconsejó todo lo referente a mi solicitud”-*



# Reclamaciones Presenciales



A pesar de que el 28,5% de los clientes encuestados en esta transacción se cerraron con estado desfavorable, manifiestan haber vivido en la interacción una experiencia positiva.



T1/T2

Información clara	17% / 7%	Información clara	5% / 7%
Solucionaron el problema/requerimiento	17% / 9%	Solucionaron el problema/requerimiento	- / 12%
Rapidez en la atención	7% / 16%	Agilidad / Oportunidad	1% / -
Atención amable, respetuosa	39% / 34%	Atención amable, respetuosa	2% / 11%



## Reclamaciones Presenciales

Oficinas de Atención

### Rapidez en la atención

*“Que obtuve de parte del asesor una respuesta a mi requerimiento es decir **envió en el tiempo menos posible a la persona para que realizaran la revisión del porque se estaba incrementando el valor de la factura**”-*

*“La agilidad del servicio porque **me solucionaron rápido el problema que fui a solucionar.**”*

*“Que **me solucionaron allí mismo el problema fue muy bien**”*

### Atención amable, respetuosa

*“La atención que me dieron, me solucionó, **me gusto el trato del funcionario, fue cortés, acertado**”*

*“La atención de la señora que me atendió **fue muy amable**”*

*“La atención del funcionario **me gustó la cordialidad y el trato.**”*

*“La explicación que me dio de todo, cosas que no sabía, me lo dio por escrito, con un folleto me explicó del consumo de la nevera y por eso me **gusto. (cerrado desfavorable)**”-*

Comentarios Generales

### Solucionaron el problema/requerimiento

*“Solicité una revisión que pedí porque estaba perdiendo energía y me **atendieron excelente todo muy bien**” -*

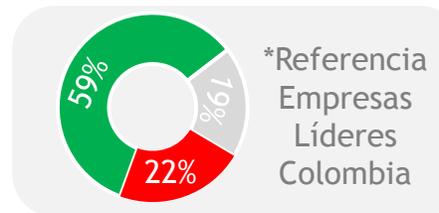
*“Que la respuesta fue rápida en cuanto al servicio de la revisión de mi **factura**”*

*“Me atendieron mi reclamo”*



# Incidente Crítico

## Transacciones con Experiencias de mayores retos Por Filial



Escala IC negativo

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



	Dif. Trim.1				Dif. Trim.1
Reclamaciones Escrito (resuelto)	+5,7	36.9	27.7	35.4	-5,8
Daños Energía	-26,3	46.3	28.4	25.3	+11,6



Pedidos Energía - Facturado	-11,6	36.2	43.8	20.0	-11,1
Reclamaciones Presencial (resuelto)	-12,3	34.4	45.6	20.0	-1,1



Reclamaciones Escrito (resuelto)	+5,6	28.2	20.5	51.3	+7,8
Facturación y Pago	+4,2	10.5	68.4	21.1	-18,9

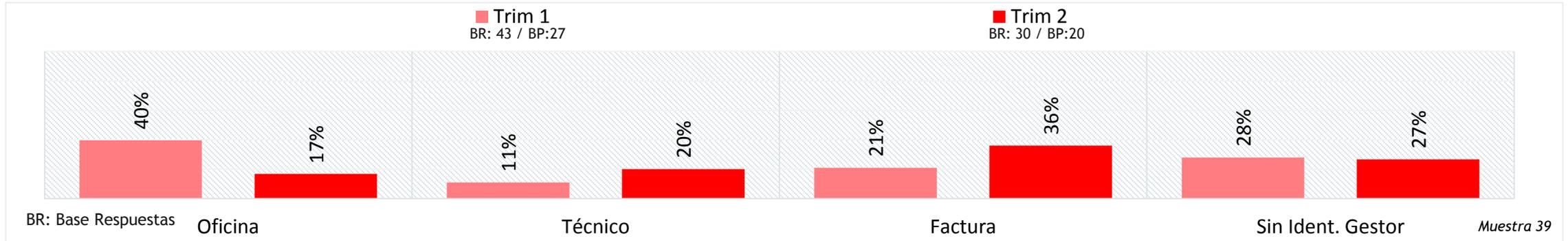


Reclamaciones Presencial (resuelto)	-10,0	25.7	42.9	31.4	-5,7
Daños Energía	-29,4	41.1	35.8	23.2	+7,4

■ Hubo algo que le gustó   
 ■ No sucedió nada en particular   
 ■ Hubo algo que le molestó



# Reclamaciones Escritas



T1/T2			
Información poco clara	Información incompleta		Información poco clara
3% / -	2% / 3%		5% / 4%
No solucionaron el inconveniente	No solucionaron el inconveniente	No solucionaron el inconveniente	No solucionaron el inconveniente
23% / 7%	2% / 7%	2% / -	21% / 20%
Demora en la atención	No han venido a revisar	Demora en solucionar	Demora en solucionar
7% / 10%	2% / 7%	5% / 3%	2% / 3%
Atención grosera, parca			
7% / -			
	Acusan de manipular contador		
	5% / 3%		
		Factura llega alta, cobran lo que no es	
		14% / 33%	

## Reclamaciones Escritas

### Factura

Facturación llega alta, cobran lo que no es

*“El cobro de la factura presentaba una desviación significativa del consumo, parece que incumplen con la normatividad a los procesos de facturación”*

*“Que no han venido a revisar y dicen que está bien y no me parece porque solo con una nevera que tengo cobran 80 mil pesos”.-*

*“No has afectado negativamente porque nos siguen cobrando a nosotros el consumo de otros contadores, y económicamente esto nos está afectando.-*

### Comentarios Generales

No solucionaron el inconveniente

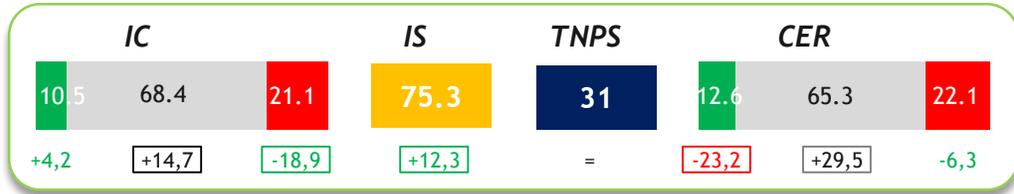
*“Porque no me dieron una solución concreta solo dijeron que esa era la cantidad de luz que yo estaba consumiendo, pero no me dieron solución al tema del costo de la factura tan alto”-*

*“No me han dado ninguna solución me han cobrado una multa por más de 3 millones, no he podido dormir pensando en ese problema ...”-*

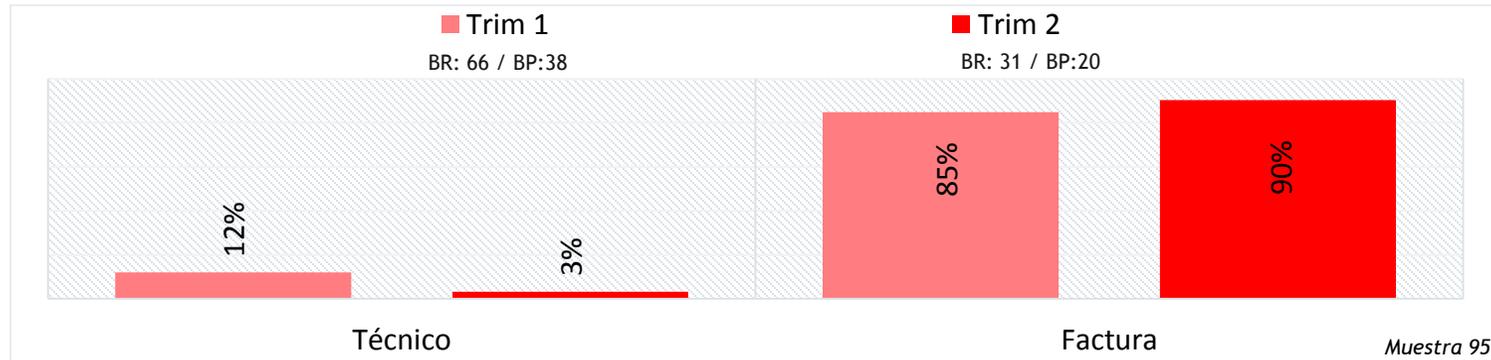
*“Algo que me molestó es que no me dieron respuesta a la petición que yo estaba presentando, es que la factura de energía llega muy alta y no se justifica que centrales no se haya dado cuenta de esa falla entonces vengan a recargar esa factura sobre mi predio y lo que pasa es que no hay dinero para pagar ese valor tan alto por ese consumo que me están generando”*



# Facturación y Pago



La factura presentó un cambio en su formato en el mes de octubre, generando una serie de **comentarios negativos asociados al tamaño de la letra.**



T1/T2 BR: Base respuestas / BP: Base personas

T1/T2	Información contradictoria	Inconformidad con la claridad de la factura (formato)
	2% / -	3% / 26%
		No solucionan el problema
		3% / -
		No llega la factura, llega en diferentes momentos
		3% / 13%
		Costo alto de la factura
		76% / 51%
	Cuando van a cortar el servicio no presentan alternativas	
	6% / 3%	



## Facturación y Pago

### Factura

#### Inconformidad con la claridad de la factura (formato)

*“Ese cambio de la facturación a mí no me pareció bueno ...el tamaño de letra es más pequeña, prácticamente debo utilizar una lupa que tenemos, ese formato no nos gustó, en el anterior era mejor, el valor se veía claramente y de forma ordenada, ahora la facturación se ve de manera desordenada con letras muy pequeñas...”-*

*“La verdad es muy complicado leer la factura, llega muy pequeña la letra y la separación en cuanto a lo que hay en el centro de la factura, es información que se salen del manejo del usuario, no se entienden los términos que se maneja. La información que más nos interesa es con el consumo histórico, el cobro y los valores que se cobran en el mes y el total de aseo.”*

*“Que cambiaron el formato de la factura, entonces no lee uno lo mismo que leía antes es decir toca hacer un esfuerzo para poder entender el tema del consumo, el tema del valor del kilovatio, el tema de que es alumbrado público y cuanto le cobran de aseo por eso le queda uno difícil leer.”-*

#### Costo de la factura

*“El alza de la luz, es que es una casa de familia donde somos 7 personas de las cuales son 3 niñas y para ser un estrato 2 bajo para un recibo de 160.000 mil y 180.000 mil pesos es mucha plata... es mucho el consumo y no se justifica.”-*

*“En nuestra casa estamos con estrato 3 y de un momento a otro la subieron al estrato 4, el servicio está super caro, ya no podemos pagar, estoy endeudada con 190 mil ... uno hace los reclamos y nunca le bajan al servicio, no estoy contenta con esa empresa de un momento a otro se pagaban 18 mil de reconexión y ya ahora cobran hasta 38 mil por reconexión ya queda muy pesado.”*

*“Son exagerados los cobros, yo me he atrasado un mes y cuando cancela en la empresa solo aceptan el 70 por ciento, no hay acuerdos, no hay humanismo. Y las fechas no son acordes cada mes cambian las fechas” -*



# Frente al Benchmark de IC Negativos ¿Cómo están las transacciones?

epm®

ESSA

chec

CENS

edeq

Escala IC negativo

< 22	Aceptable
22,1 - 26,9	Neutro
>27	Alerta

	epm®	ESSA	chec	CENS	edeq
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 Presencial (resuelto/Final)					
Peticiones Energía Oficinas (resuelto)		-	-	-	-
Peticiones Energía	-				
Peticiones Aguas Oficinas (resuelto)		-	-	-	-
Peticiones Gas Oficinas (resuelto)		-	-	-	-
Financiaciones		-	-	-	-
Pedidos Aguas - Estado en proceso		-	-	-	-
Pedidos Aguas - Estado completado		-	-	-	-
Pedidos Gas - Estado en proceso		-	-	-	-
Pedidos Gas - Estado completado		-	-	-	-
Pedidos Energía - orden		-	-	-	-
Pedidos Energía	-				
Pedidos Energía - Facturado		-	-	-	-
Facturación y Pago					
Reclamaciones Escrito (resuelto/Final)					
Peticiones Escritas (Energía, aguas, gas)		-	-	-	-

# Conclusiones



# Conclusiones

## ESSA:

- ★ Presenta un mejoramiento del IC, disminuyendo el porcentaje de incidencias negativas. Este mejoramiento se encuentra apalancado principalmente por las transacciones reclamaciones presenciales y peticiones energía, en las cuales, además de presentar variaciones significativas en la disminución de experiencias negativas, aumentan considerablemente las positivas. Dentro de las razones que explican el aumento de satisfacción en estas transacciones, se encuentran principalmente la atención efectiva, rápida y amable en la oficina de atención.

Aunque se reconoce la criticidad que genera la temporada de lluvias, se recomienda especial atención en la transacción daños energía, la cual presenta un aumento importante en el porcentaje de experiencias negativas y una disminución de las positivas.

## CHEC:

- ★ Presenta los mejores indicadores de las empresas evaluadas del grupo, incluso obteniendo valores superiores a los propuestos por el referente.

En la última medición presenta una mejora significativa en las incidencias positivas de la transacción pedidos energía orden, sin embargo es importante revisar la casuística presentada por los clientes de la transacción pedidos energía facturando, pues en ésta última algunos aluden a demoras en la instalación y a dificultades en el proceso, producto de la falta de claridad en la información relacionada con trámites o diferencia de criterios entre técnicos.



# Conclusiones

## CENS:

- ★ Presenta una mejora consistente en todos los indicadores. Esta mejora se encuentra **apalancada principalmente por la transacción reclamaciones presenciales** y una disminución significativa en las incidencias negativas de la transacción **facturación y pago**. El cliente manifiesta satisfacción con la rapidez y amabilidad con la que resuelven sus requerimientos concernientes a la facturación.

Aunque afectó el no cumplimiento de la muestra, **se recomienda prestar especial atención a las reclamaciones escritas**, transacción que aumenta sus incidencias negativas y se encuentra calificada, entre todas las evaluadas en el grupo, como la de mayor proporción de experiencias negativas.

## EDEQ:

- ★ Presenta un aumento significativo en las incidencias positivas de la transacción facturación y pago, donde los clientes **resaltan aspectos del diseño de la factura y la puntualidad con la que llega**.

**Se recomienda especial atención a las transacciones reclamaciones y daños energía**. En el caso de reclamos, las menciones negativas tienen que ver principalmente con largos tiempos de espera en oficinas; **reiterativamente indican que no cuentan con la cantidad de funcionarios suficientes para atender a los clientes**. En daños, las razones de inconformidad están relacionados con la demora o no solución a sus requerimientos.

- ★ Aun hay un espacio importante para generar experiencias de mayor valor entre los clientes (zonas neutras)

- ★ Se considera importante comparar los resultados ya obtenidos con los del siguiente trimestre para garantizar mayor asertividad en los planes de mejora a implementar.

# Gracias