

Medición de Experiencias

3

Gestionando la experiencia del cliente y usuario del Grupo EPM

Dirigido a:



Myriam Patricia Laverde

Estrategia e Inteligencia Comercial



Myriam.Laverde@epm.com.co

Dirigido por:



Maria Eugenia Mejia

Senior Client Director



Mariaeugenia.mejia@ipsos.com

3 Trimestre



Ficha Técnica



Muestra

Se entrevistaron **3,997** usuarios:

epm[®] 2.240

ESSA 536

chec 545

 416

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 18 de febrero de 2019 al 8 de mayo del 2019.

Medición trimestral



¿Qué transacciones medimos?



Línea de Atención

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)	✓				
Financiamientos	✓				

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)	✓				



Comportamiento bases recibidas - Trimestre 3



	Trimestre 2				Trimestre 3			
	Recibidos	Disponibles	Muestra	Realizado	Recibidos	Disponibles	Muestra	Realizado
	182,896	155,669	2,240	2,229	472,658	335,946	2,240	2,240
Pedidos Aguas - Estado Completado	215	206	90	90	1,380	1,079	90	90
Pedidos Gas - Estado Completado	101	86	95	84	1,853	1,656	95	95
Quejas Gas	489	468	90	90	957	589	90	90
	49,384	38,757	445	414	85,725	60,670	445	416
Facturación y Pago	3,766	667	95	95	3,299	975	95	95
Reclamaciones Escrito	165	130	70	39	256	194	70	41
Reclamaciones Presencial	983	945	90	90	3,090	2,457	90	90
	33,481	30,914	545	545	68,007	48,074	545	545
Pedidos Energía	205	186	90	90	436	322	90	90
Reclamaciones Presencial	803	761	90	90	1,315	995	90	90
	4,886	4,808	260	260	22,448	19,411	260	260
Facturación y Pago	192	176	95	95	11,625	10,355	95	95
	25,373	24,671	545	530	49,077	28,250	545	536
Reclamaciones Escrito	64	62	80	65	231	192	80	71
Reclamaciones Presencial	639	637	90	90	1,863	1,372	90	90

ME: Margen de Error

! ME: 12,2%

! ME: 8,7%



Estructura de la Medición ¿Qué indicadores evaluamos?

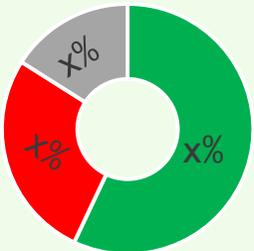
IC

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

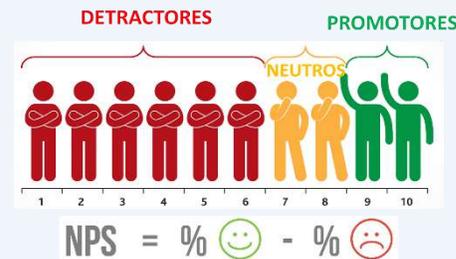
TNPS

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

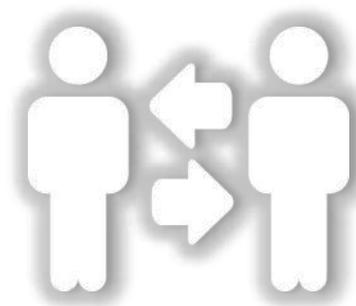
RANGO	SATISFACCIÓN
>=85.5	ALTA
85.5 – 73.3	MEDIA
<73.3	BAJA



La voz del cliente



Estamos escuchando la voz del cliente; el cliente no utiliza un lenguaje técnico por lo que debemos entender que muchas veces su vocabulario no está alineado con la jerga que utilizamos: Quejas, Reclamos, Pedidos, etc.



Aunque sabemos que hay temas que no dependen de EPM (ODIS) y no pueden ser imputables a su gestión, es importante comprender la voz del cliente, quien en muchos casos no logra hacer estas diferenciaciones

2. Resultados Generales

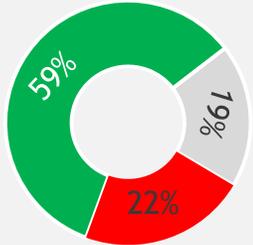
Indicadores por empresa vs Referencia de indicadores



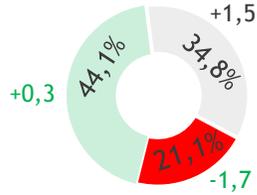
*Referencia Empresas Líderes Colombia

IC

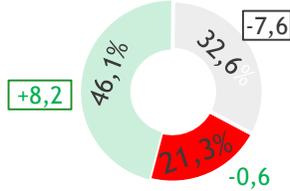
Incidencias positivas
Incidencias negativas
Experiencias normales



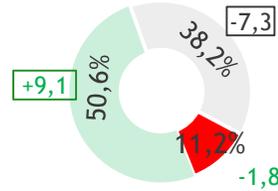
epm



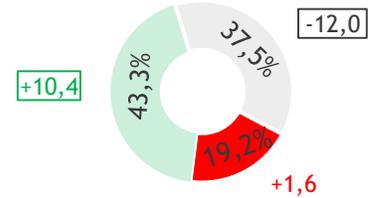
ESSA



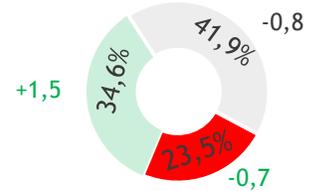
chec



CENS

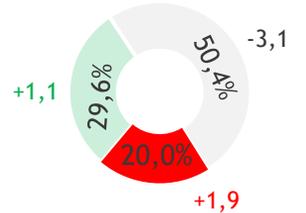
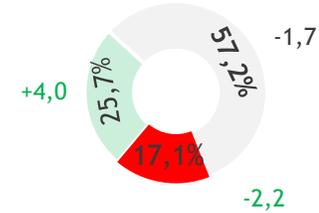
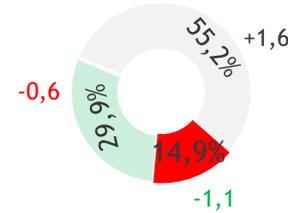
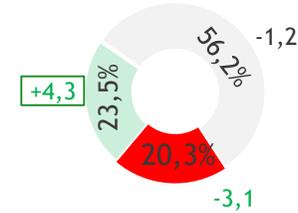
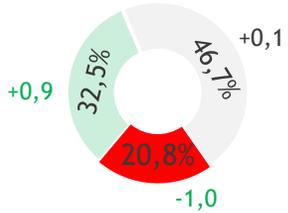
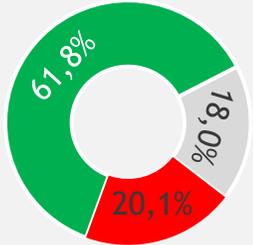


edeq

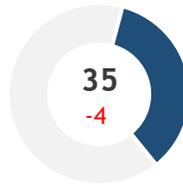
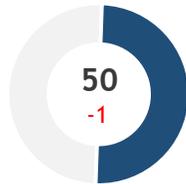
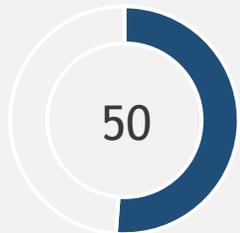


CER

Nada/ Poco esfuerzo
Algo/ Mucho esfuerzo
Normal

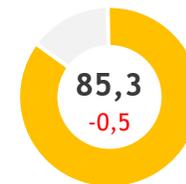
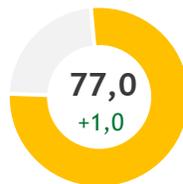
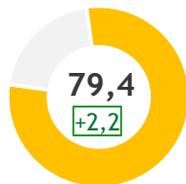


TNPS



IS

BAJO
<73.3
MEDIO
73.3 -85.5
ALTO
>85.5





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



Escala IC negativo

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

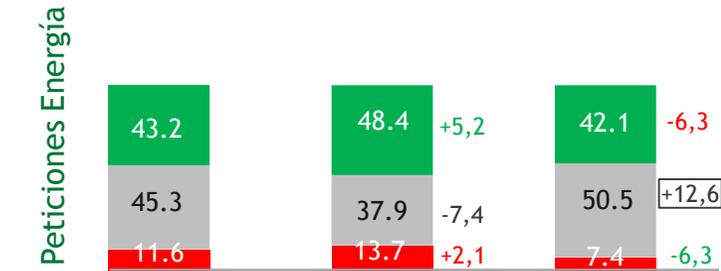
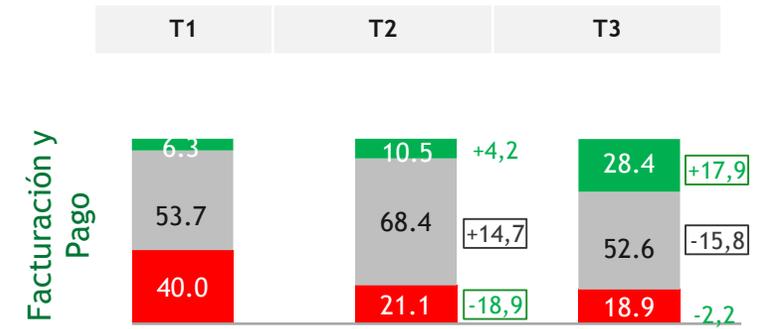
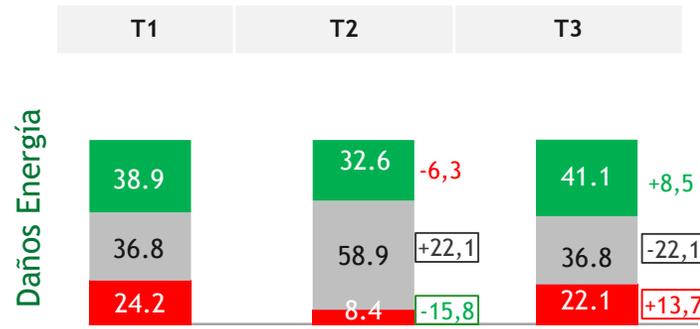
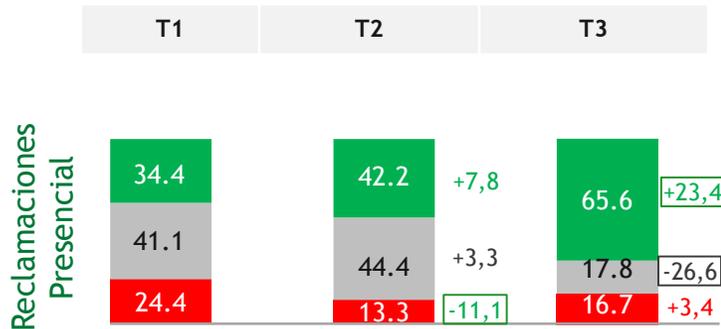
Transacción		epm			ESSA			chec			CENS			edeq		
		T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3
Escritas	Peticiones Escritas (Energía, aguas, gas)	-	-	-	-	-	-									
	Reclamaciones Escrito (resuelto/Final)	-	-	-	-	-	-				-	-	-			
Línea de atención	Quejas aguas (incluido prepago)	-	-	-												
	Quejas Energía (incluido prepago)	-	-	-												
	Quejas Gas	-	-	-												
	Daños Energía Prepago	-	-	-												
	Daños Energía	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Daños Agua Prepago	-	-	-												
	Daños Acueducto	-	-	-												
	Daños Gas	-	-	-												
	Revisiones Periódicas	-	-	-												
Alternativas de Pago	-	-	-													
Oficina de atención	Reclamaciones Presencial (resuelto/Final)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Peticiones Aguas Oficinas (resuelto)	-	-	-												
	Peticiones Energía Oficinas (resuelto)	-	-	-												
	Peticiones Energía	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
	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 (HV, legalizaciones y prepago) - orden	-	-	-												
	Pedidos energía	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
	Pedidos Energía (HV, legalizaciones y prepago) - Facturado	-	-	-							-	-	-			
Facturación	Facturación y Pago	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

3. Evaluación de Experiencias

Incidente Crítico



RESUMEN - Indicadores generales por transacción



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

4. Evaluación de Experiencias



Reclamaciones Presencial (Resuelto / Final)



BP:	53	50	74
BR:	62	72	123

BP: Base personas / BR: Base respuestas



T1/T2 /T3	Trim 1	Trim 2	Trim 3
Me brindó buena información, orientación en la oficina			
16%	/	11%	24%
Brindan al cliente la solución requerida en la oficina			
19%	/	17%	15%
Agilidad en la atención en la oficina			
13%	/	22%	13%
Trato adecuado en la atención al cliente en la oficina			
47%	/	46%	45%

Me brindó buena información, orientación en la oficina

“Bueno la persona que me atendió fue precisa concisa, es buena atención, cuando yo he ido primero me ha parecido bien son ágiles y rápidos y segundo la persona que atiende es bien cordial saluda le explica bien a uno lo que quiere saber”

“Me explicaron el procedimiento de lo que debía hacer, la información era coherente, quede muy satisfecha con la respuesta”

“La verdad en cuanto a la atención 10 sobre 10 ella tuvo mucha paciencia explicándome que debía hacer yo”

Trato adecuado en la atención al cliente en la oficina

“Bueno la persona que me atendió fue precisa concisa, es buena atención, cuando yo he ido primero me ha parecido bien son ágiles y rápidos y segundo la persona que atiende es bien cordial, saluda”

“La atención fue muy excelente, me atendieron con amabilidad y correctamente, me solucionaron el problema muy rápidamente”

“La niña fue muy amable y me dijo que me iba a colaborar fue muy cordial y muy formal”

Oficina de atención

Peticiones Energía



BP:	52	59	47
BR:	80	84	86

BP: Base personas / BR: Base respuestas



T1/T2 /T3

	T1	T2	T3
Me brindó buena información, orientación en la oficina	5%	18%	12%
Brindan al cliente la solución requerida en la oficina	13%	15%	15%
Agilidad en la atención en la oficina	19%	21%	30%
Trato adecuado en la atención al cliente en la oficina	50%	39%	33%

Oficina de atención

Agilidad en la atención en la oficina

“Cuando uno va a la oficina los empleados lo atienden a uno inmediatamente”

“Me gusto la atención porque es rápida, buena, los asesores son muy amables, es un lugar que se presta para una atención inmediata, no la hacen esperar”

“Me atendieron rápido y muy educados en cuanto a que lo dejan hablar a uno le pregunta porque uno va”

Trato adecuado en la atención al cliente en la oficina

“El personal es muy atento y solucionan los inconvenientes”

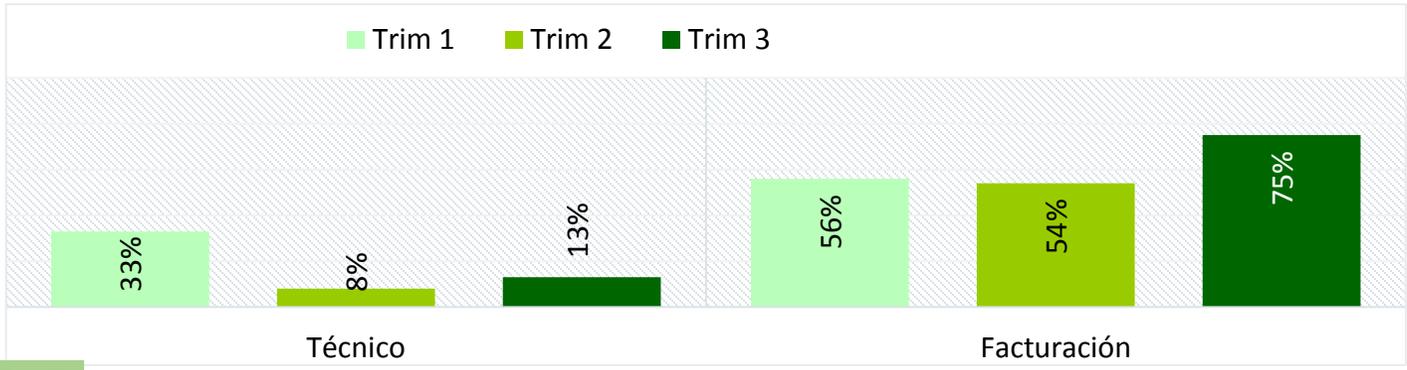
“Me atendieron bien, me sorprendió la comodidad para hablar y exponer lo que necesitaba, me sorprendió el buen trato hacia las personas, quede satisfecho con la petición que expuse y logre resolver todo”

“La rapidez de la atención, la calidad humana del personal”

Facturación y Pago



BP: 44 30 45
 BR: 9 13 48
 BP: Base personas / BR: Base respuestas



T1/T2 /T3

Envían técnicos oportunamente para la revisión / Reparación / Instalación	11%	0%	2%	Hay claridad en la información suministrada en la factura (Detalle de cobros, buen diseño de facturas, informan cambios)	11%	15%	23%
No hay fallas en el servicio (Es estable, permanente)	11%	8%	10%	Hay eficiencia en la entrega de la factura (Oportuna, entrega en el predio correcto, la entregan al realizar la lectura)	33%	15%	27%
				Los cobros por el servicio son correctos, justos	11%	15%	25%

Facturación

Hay claridad en la información suministrada en la factura

“Buen servicio, la facturación llega a tiempo y especifica todo la información”

“En las especificaciones, que especifican todas las cosas de lo que cobran por cada cosa, yo reviso todas esas situaciones para darme cuenta que es lo que me están cobrando”

Hay eficiencia en la entrega de la factura

“Buen servicio, la facturación llega a tiempo”

“Todo ha salido bien porque la factura llega puntual y el servicio ha sido bueno en que esta la luz permanentemente nunca se va ni nada”

Los cobros por el servicio son correctos, justos

“La facturación me pareció acorde con las cosas que uno siempre escucha que si le cobran lo que no es o el valor es mal alto, me pareció que lo cobrado fue lo correcto”

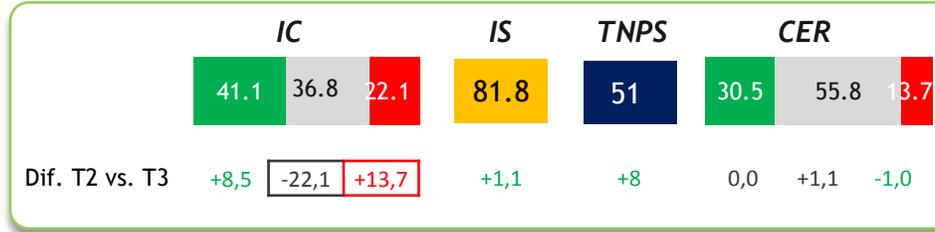
“No me ha llegado alta la factura, me ha llegado lo justo”

Daños Energía



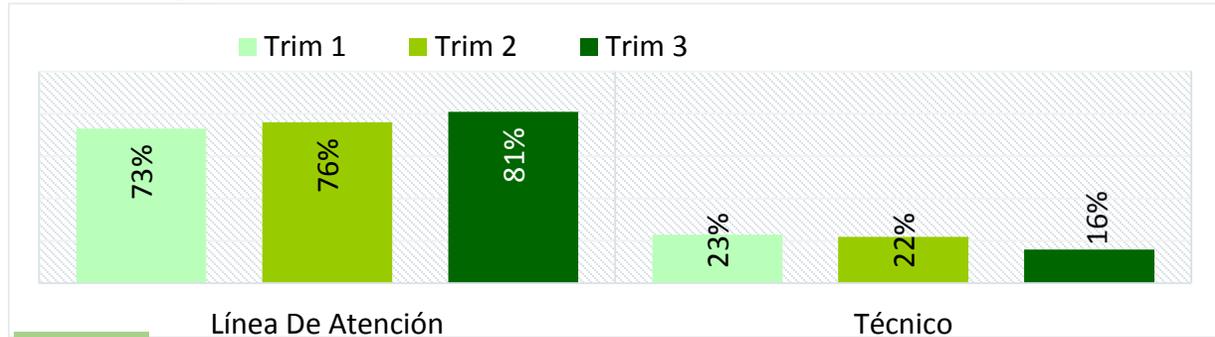
Motivo reporte usuario (según BD T3)

Sectores y ordenes reportadas (39%)
Falla en la prestación del servicio (35%)



BP:	60	39	60
BR:	79	51	74

BP: Base personas / BR: Base respuestas



T1/T2 /T3

Me brindó buena información, orientación en la línea	10%	10%	8%
Brindan respuestas satisfactorias en la línea	6%	14%	12%
Agilidad para contestar la llamada en la línea (facilidad, no pasan de extensión en extensión)	24%	24%	36%
Trato adecuado en la atención al cliente en la línea	33%	29%	24%
Los técnicos brindan solución a la situación presentada	5%	4%	3%
Envían técnicos oportunamente para la revisión / Reparación / Instalación	15%	16%	11%

BP:	60	39	60
BR:	53	18	38

BP: Base personas / BR: Base respuestas



T1/T2 /T3

No me brindó buena información, orientación en la línea	2%	0%	5%
No brindan solución o respuestas satisfactoria en la línea	11%	17%	29%
No brindan solución oportuna a la solicitud en la línea	9%	50%	18%
Es necesario contratar con personal externo a EPM para realizar los trabajos (Instalaciones, arreglos)	21%	0%	13%
No envían los técnicos oportunamente para la revisión / Reparación / Instalación	21%	6%	13%
Hay fallas en el servicio (Suspensión, fluctuaciones, inestabilidad, genera daños)	25%	17%	11%

Daños Energía

Agilidad para contestar la llamada

“Inmediatamente atendieron la llamada, la respuesta fue adecuada y nos arreglaron el inconveniente”

“Con *la rapidez* que lo atiende a uno y la claridad con la que le hablan“

“Atendieron la llamada de manera efectiva, *la atención fue rápida* y oportuna para solucionar el problema”

Trato adecuado

“El servicio, muy puntuales y me gusto *la forma tan decente de la señorita que me atendió* y fue muy rápida”

“La chica que atendió mi solicitud fue *muy amable*”

“Me atendieron de una vez y *fueron muy formales* y la luz estaba llegando muy cara y se arregló”

Envían técnicos oportunamente

“Me resolvió la atención y reportaron las fallas, fue muy oportuna la intervención al servicio, en la atención y *en mandar rápido el servicio de emergencias*”

“La muchacha me atendió rápido y *envió la ayuda de manera oportuna*”

“Nos atendieron al mejor tiempo posible. *El muchacho llegó oportunamente a la casa para arreglar en daño*“



Daños energía



No brindan solución o respuestas satisfactoria en la línea

*“No le dan a uno una solución completa, no es tan buena , un ejemplo llame primero y pregunte como podía saber cuántos kilovatios y **no me supieron dar respuesta**, me dijeron que tenía que ir a la oficina a preguntar y ellos no saben y no manejan la información”*

“No me dieron solución a mi problema, especialmente no se me dio una alternativa para solucionar ese problema como por ejemplo así fuera cargar a la factura la asistencia técnica yo no hubiera tenido inconvenientes si me la cargaban a la factura”

*“No me dieron una solución clara, solo me dijeron que me daban un código pero **no me informaron sobre cuando lo iban a arreglar**, solo dicen que ya quedo el radicado pero **no informan nada mas**”*

No brindan solución oportuna a la solicitud en la línea

*“Me tocó realizar 3 llamadas y la persona que me atendió me dijo que el daño sólo lo había reportado yo, **no fue asequible a darme una respuesta** y muy prevenido a mi solicitud”*

“Tuve que llamar varias veces para que me solucionaran el problema y siempre que llamábamos no estaba el reporte en el sistema, no sé si sea falta de seriedad en cuanto a eso”

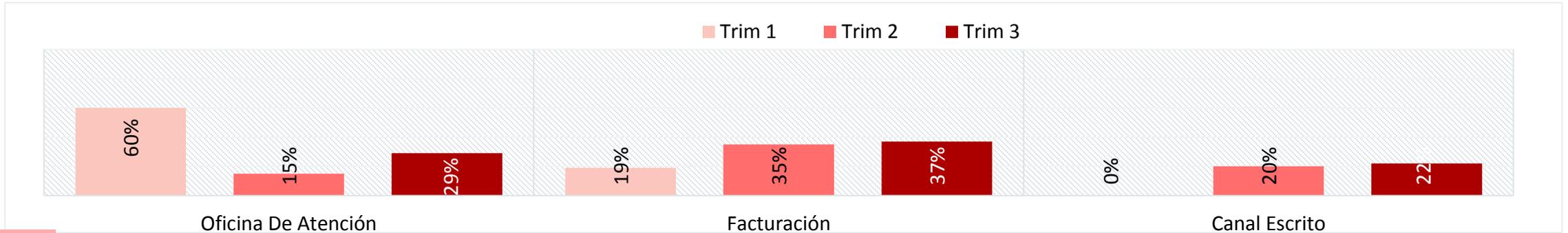
Reclamaciones Escrito (Resuelto / Final)



	IC			IS	TNPS	CER		
	36.6	17.1	46.3	57.7	20	29.3	26.8	43.9
Dif. T2 vs. T3	+8,4	-3,4	-5,0	+18,1	+28	+21,6	-1,4	-20,2

41	31	34
47	40	41

BP: Base personas / BR: Base respuestas



T1/T2 /T3

No me brindó buena información, orientación en la oficina	4%	0%	5%
No brindan al cliente la solución requerida en la oficina o la solución no es satisfactoria	34%	5%	15%
No hay agilidad en la atención en la oficina	13%	5%	5%
Trato inadecuado en la atención al cliente en la oficina	9%	5%	5%

No ofrecen facilidades de pago /no cuentan con pago a tu medida/ No tienen tarjeta prepago	4%	0%	2%
--	----	----	----

No brindan al cliente la solución requerida o la solución no es satisfactoria	0%	18%	20%
No brindan oportuna solución a la solicitud	0%	3%	2%

Se incrementan los costos sin justificación	13%	35%	34%
---	-----	-----	-----

Reclamaciones Escrito (Resuelto / Final)



Se incrementan los costos sin justificación

“Fui a pedir la factura y apareció un incremento exorbitante el recibo llega muy costoso”

“Por un problema que tengo todavía con una visita que hicieron a un apartamento que tengo y dijeron que iban a revisar el contador que había en la calle, dijeron que se lo iban a llevar porque no trabajaba bien y se lo llevaron, que si no se podía arreglar ponían otro, hace 2 meses llegó el recibo y salió que se debía casi 600 mil pesos de factura de medidas atrasadas, fui a centrales hice la petición de la revisión interpusé la queja y no me han dado respuesta hace más de un mes, no me han llamado”

No brindan al cliente la solución requerida o la solución no es satisfactoria

“Fui para ver si me podían hacer una reducción para el pago de la factura y me dijeron que no se podía hacer nada, solicite un acuerdo de pago y piden mucha documentación en este momento no puedo entregar la documentación porque estoy de viaje y no me dan una solución pretenden que pague todo de una vez y en este momento no puedo hacerlo”

“Lo que pasa y la situación es que no estuve satisfecho con la respuesta que ellos me dieron a mi solicitud porque soy estrato 2 bajo creo que es acá, y llego un recibo por 104 mil pesos entonces dije que es lo que pasa porque regularmente por exagerado me toque pagar 80 mil pesos entonces ahí me mandaron la inspección y listo me dijeron todo está bien pague, igualmente yo ya había pagado el servicio pero no era la idea, la idea era buscarle una solución y saber por qué se había incrementado de una manera sustancial el servicio el valor, en ningún momento me explicaron nada y que todo estaba bien y que tenía que pagar ese valor listo”

Gracias