

ANALISIS TRIMESTRAL ENCUESTA TELEFÓNICA

Periodo. Enero hasta abril de 2018

1. ¿Considera que el canal de atención habilitado por CHEC para presentar la PQR es?									
	ENERO			FEBRERO			MARZO		
Calificación	Queja	Petición	Reclamo	Queja	Petición	Reclamo	Queja	Petición	Reclamo
BUENO	19	292	39	26	126	75	6	335	21
REGULAR	3	8	4	1	5	9	0	4	1
MALO	0	2	1	1	2	0	0	2	0
Total	22	302	44	28	133	84	6	341	22

RESULTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO	939	96%
MALO	8	1%
REGULAR	35	4%
TOTAL	982	100%

OBSERVACIÓN: Los clientes consideran que, en su mayoría, los canales habilitados para la atención de PQRs por parte de CHEC, son buenos. No obstante, las calificaciones regulares y malas, generalmente no tienen que ver con la opinión sobre el canal de atención que se tienen habilitado, sino que obedecen a la emocionalidad del cliente por insatisfacción con la respuesta a su PQR o a la atención de la misma.

2. ¿La información suministrada por la empresa para ingresar su PQR fue satisfactoria y oportuna?									
	ENERO			FEBRERO			MARZO		
Calificación	Queja	Petición	Reclamo	Queja	Petición	Reclamo	Queja	Petición	Reclamo
SI	18	293	41	26	121	66	6	332	20
NO	4	9	3	2	12	18	0	9	2
Total	22	302	44	28	133	84	6	341	22

RESULTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO	59	6%
SI	923	94%
TOTAL	982	100%

OBSERVACIÓN: La mayoría de los clientes consideran que la información suministrada por la empresa para ingresar su PQR es satisfactoria y oportuna. Sin embargo, existe un grupo de clientes que calificaron negativamente, como consecuencia de los resultados de la respuesta a su PQR que no fue satisfactoria en sus pretensiones, lo cual no tiene que ver con lo preguntado.

3. ¿Considera que la respuesta a su solicitud fue oportuna?									
	ENERO			FEBRERO			MARZO		
Calificación	Queja	petición	Reclamo	Queja	petición	Reclamo	Queja	Petición	Reclamo
SI	18	287	43	25	118	70	6	326	18
NO	4	15	1	3	15	14	0	15	4
Total	22	302	44	28	133	84	6	341	22

RESULTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO	71	7%
SI	911	93%
TOTAL	982	100%

OBSERVACIÓN: Si bien es cierto que la calificación es satisfactoria en su mayoría, vemos que algunos clientes confunden la oportunidad en recibir la respuesta con la satisfacción que obtuvieron con la misma.

4. ¿Usted tiene alguna sugerencia o recomendación para la empresa frente al servicio prestado?									
	ENERO			FEBRERO			MARZO		
Calificación	Queja	petición	Reclamo	Queja	petición	Reclamo	Queja	petición	Reclamo
SI	2	20	6	10	23	12	0	13	4
NO	20	282	38	18	110	72	6	328	18
Total	22	302	44	28	133	84	6	341	22

RESULTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO	892	91%
SI	90	9%
TOTAL	982	100%

OBSERVACION: La Mayoría de los clientes no tienen sugerencias frente al servicio prestado por CHEC. Sin embargo, de aquellos que sí tienen sugerencias, estas se basan en gran parte en que debemos mejorar la actitud en la atención tanto comercial como técnica. También existen otras muy difíciles de cumplir, como por ejemplo que en toda PQR hagamos revisión en terreno, que todos los reclamos por alto consumo siempre sean resueltos a favor del cliente o que nunca cobremos reconexión.