

Periodo. Abril hasta junio de 2018

ANALISIS TRIMESTRAL ENCUESTA TELEFÓNICA (ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2018)

1. ¿Considera que el canal de atención habilitado por CHEC para presentar la PQR es?									
	ABRIL			MAYO			JUNIO		
Calificación	Queja	Petición	Reclamo	Queja	Petición	Reclamo	Queja	Petición	Reclamo
BUENO	9	321	24	7	301	51	8	323	23
REGULAR	2	8	3	0	6	2	0	6	4
MALO	0	2	0	0	2	0	0	4	1
Total	11	331	27	7	309	53	8	333	28

RESULTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUENO	1067	96%
MALO	9	1%
REGULAR	31	3%
TOTAL	1107	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.

Así mismo, se identificó que muchas de las respuestas regulares y malas, tienen que ver con la insatisfacción de la asesoría en el contacto inicial, sea por la atención o por los requisitos exigidos. Es decir, no tienen que ver con la opinión sobre el canal que se tiene habilitado para la atención.

2. ¿La información suministrada por la empresa para ingresar su PQR fue satisfactoria y oportuna?									
	ABRIL			MAYO			JUNIO		
Calificación	Queja	Petición	Reclamo	Queja	Petición	Reclamo	Queja	Petición	Reclamo
SI	10	322	24	7	295	48	8	315	25
NO	1	9	3	0	14	5	0	18	3
Total	11	331	27	7	309	53	8	333	28

RESULTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO	53	5%
SI	1054	95%
TOTAL	1107	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.

Es decir, el 5% de los resultados negativos en la encuesta, tienen que ver con la insatisfacción que el cliente recibió de la respuesta, sea en el primer contacto o en un contacto posterior, pero esto no tiene que ver con la pregunta sobre si la información para el ingreso de la PQR fue oportuna y satisfactoria.

3. ¿Considera que la respuesta a su solicitud fue oportuna?									
	ABRIL			MAYO			JUNIO		
Calificación	Queja	petición	Reclamo	Queja	petición	Reclamo	Queja	Petición	Reclamo
SI	7	312	24	7	291	49	8	311	24
NO	4	19	3	0	18	4	0	22	4
Total	11	331	27	7	309	53	8	333	28

RESULTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO	74	7%
SI	1033	93%
TOTAL	1107	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. De los resultados negativos también se infiere la insatisfacción con la demora en la respuesta o lo ineficaz del canal de atención.

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	0	27	7	2	31	11	2	28	2
NO	11	304	20	5	278	42	6	305	26
Total	11	331	27	7	309	53	8	333	28

RESULTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO	997	90%
SI	110	10%
TOTAL	1107	100%

OBSERVACION: La Mayoría de los clientes no tienen sugerencias frente al servicio prestado por CHEC. Sin embargo, de aquellos que sí tienen observaciones, estas se basan en gran parte en que debemos mejorar la actitud en la atención tanto comercial como técnica. También existen otras relacionadas con el costo del servicio o la calidad del mismo, o que debemos llamar antes de hacer revisiones, que debemos interesarnos más por los clientes, en el sentido de que debemos ser más oportunos en las respuestas y en la solución al reporte de daños.