

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN CHEC

2021

Marzo 2022



Presentado por:

Grace Kelly Sanjuán

Account Director

Grace.Sanjuan@ipsos.com



¿Cómo CHEC puede fortalecer la relación con sus segmentos, a partir del entendimiento de la satisfacción con los diferentes elementos de la propuesta de valor?



Este estudio fue realizado bajo un Sistema de Gestión de Calidad certificado en las normas ISO 20252: 2012 / ISO 9001: 2015

GAME CHANGERS



Contenido



Generalidades

- Notas metodológicas
- Indicadores evaluados
- Convenciones
- Ponderación



Resultados CHEC

- Indicadores ponderados
- Distribución por segmentos
- Resultados por Servicio, proceso y Canal



Resultados por Segmento

- Ficha técnica
- Perfilamiento
- Indicadores Servicio
- Canales
- Procesos
- Postpandemia



Cierre
Recomendaciones

HOGARES > EMPRESAS > GOBIERNO

GENERALIDADES

IS – Índice de Satisfacción

¿En términos generales, qué tan satisfecho se encuentra con la experiencia ofrecida por (La empresa)? siendo 10 la máxima calificación

Calificación de 1 a 10



¿Cuáles son los principales motivos de su calificación?
(Pregunta abierta) Para todos los clientes

Benchmark

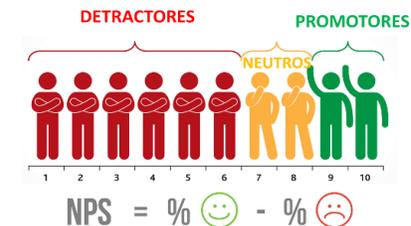
Global IPSOS IS Relacional: 83,4

Recomendación

NPS - Net Promoter Score

Pensando en la relación y en el servicio prestado por CHEC durante el último año ¿En términos generales, ¿Qué tan satisfecho se encuentra con CHEC)? siendo 10 la máxima calificación

Calificación de 0 a 10



Benchmark:

Global IPSOS NPS Relacional: 57
(Detractores 11; Pasivos 21; Promotores 68)

Índice de Satisfacción IS

RANGO	SATISFACCIÓN
≥ 85.5	● ALTA
85.5 – 73.3	● MEDIA
≤ 73.3	● BAJA

Escala de Encantamientos

RANGO	Encantamientos
9 - 10	● Encantados
6 - 8	● Neutros
1 - 5	● Desencantados

Net Promoter Score NPS

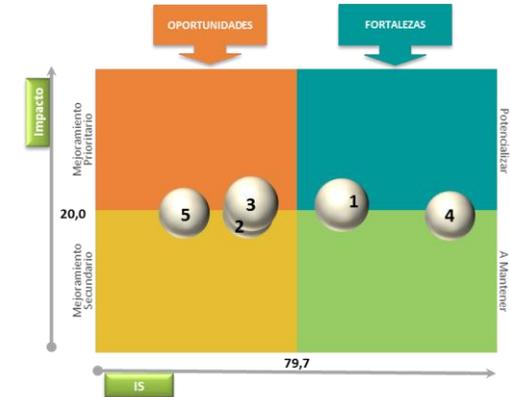
RANGO	SATISFACCIÓN
>52.0	● ALTA
35.1 – 51.9	● MEDIA
-100 – 35.0	● BAJA

Diferencia significativa

- ▲ Diferencia estadísticamente significativa superior
- ▼ Diferencia estadísticamente significativa inferior

⊘ Parámetro no evaluado en la medición del segmento

Mapas de acción



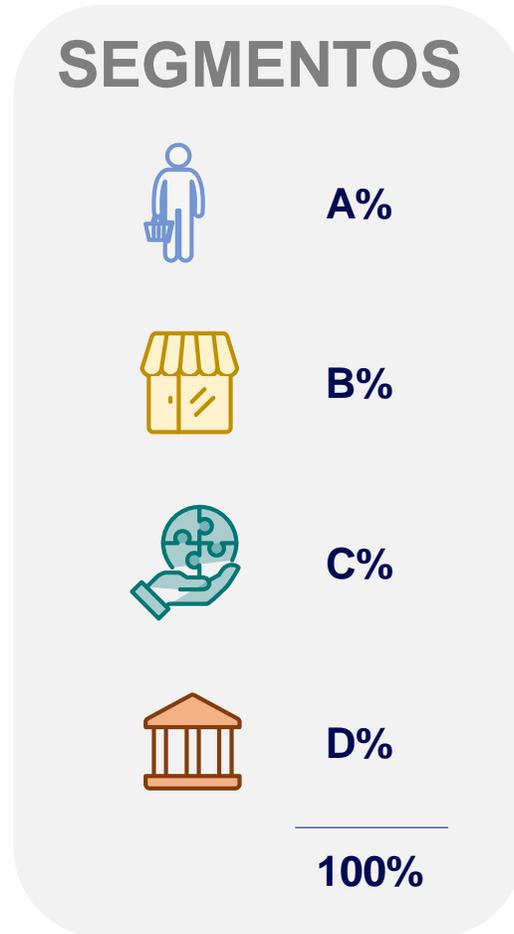
- Aspectos de Mejoramiento Prioritario** (orange): Son los aspectos que tienen mayor impacto pero sus indicadores presentan un menor desempeño.
- Aspectos de Mejoramiento Secundario** (yellow): Son los atributos que tienen menor desempeño y bajo impacto.
- Aspectos a potencializar** (teal): Son los atributos que tienen un alto impacto y también tienen un mayor desempeño.
- Aspectos a mantener** (green): Son los atributos que tienen bajo impacto y un mayor desempeño.

Nota: No aplica para el segmento Gobierno

EN CADA FILIAL

Peso por facturación

Se pondera a total filial de acuerdo a la participación en términos de facturación por segmento.

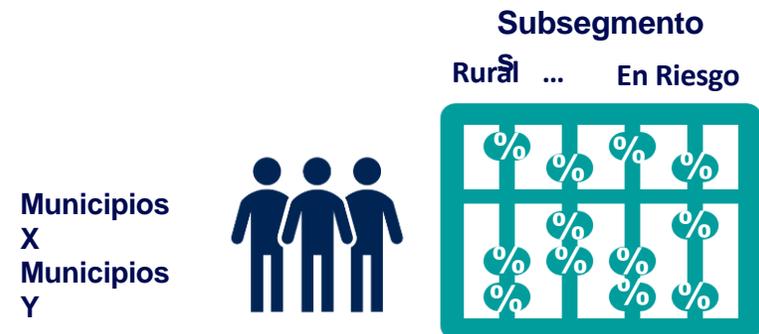


EN CADA SEGMENTO

Se pondera dentro de cada segmento de acuerdo a la cantidad de clientes por subsegmento.

Peso por tamaño (número de clientes)

- Subsegmento
- Agrupación de municipios



Nota: La información de facturación fue suministrada por EPM.

RESULTADOS GENERALES

Metodología - Indicadores Ponderados con Gobierno

Ponderación por Segmentos: Se pondera de acuerdo a la participación en términos de facturación por segmento.



% Ponderador: Pesos asociados a cada segmento.

Total CHEC con Gobierno

	SATISFACCIÓN GENERAL		NPS		CONFIANZA		CONTINUIDAD	
	2017	2021	2017	2021	2017	2021	2017	2021
HOGARES 2017 Base: 595 - 2021 Base: 615	82,9	77,0 (-5,9)	66,0	38,9 (-27,1)	88,2	79,9 (-8,3)	80,5	80,6 (+0,1)
EMPRESAS 2017 Base: 347 - 2021 Base: 342	82,1	76,2 (-5,9)	70,3	38,0 (-32,3)	88,7	79,3 (-9,4)	85,3	81,5 (-3,8)
GOBIERNO 2017 Base: 39 - 2021 Base: 21	83,6	78,9 (-4,7)	53,4	38,1 (-15,3)	86,6	80,2 (-6,4)	81,8	77,2 (-4,6)
	91,6	77,7 (-13,9)	82,2	57,1 (-25,1)	91,0	86,7 (-4,3)	71,8	86,2 (+14,4)

Alto ● $\geq 85,5$ Medio ● 73,3 - 85,5 Bajo ● $\leq 73,3$

NPS Alto ● $> 52,0$ Medio ● 35,1 a 51,9 Bajo ● -100 a 35,0

Total CHEC con Gobierno

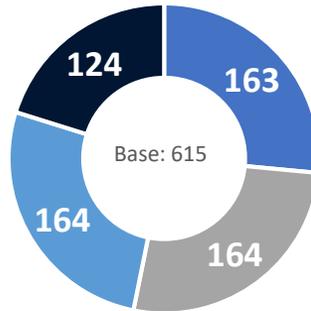
SATISFACCIÓN GENERAL	
2017	2021
82,9	77,0 -5,9

NPS	66,0	38,9 -27,1
Confianza	88,2	79,9 -8,3
Continuidad	80,5	80,6 +0,1
	2017	2021

 Energía	86,1	82,8 -3,3
	2017	2021

	Factura	79,5	80,4 +0,9
	Quejas	49,1	48,1 -1,0
	Reclamos	44,8	49,1 +4,3
	Línea de atención	80,8	73,6 -7,2
	Oficina de atención	78,9	74,4 -4,5
		2017	2021

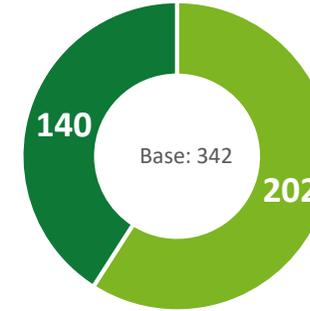
Distribución por Segmento



■ Ideal (28%) ■ Riesgo (26%) ■ Tradicional (26%) ■ Rural (20%)



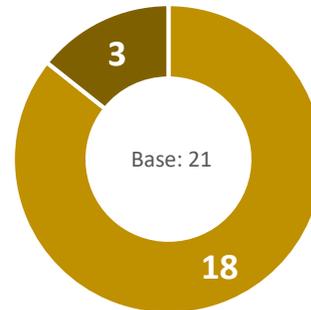
Empresas



■ Bronce (59%) ■ Plata (41%)

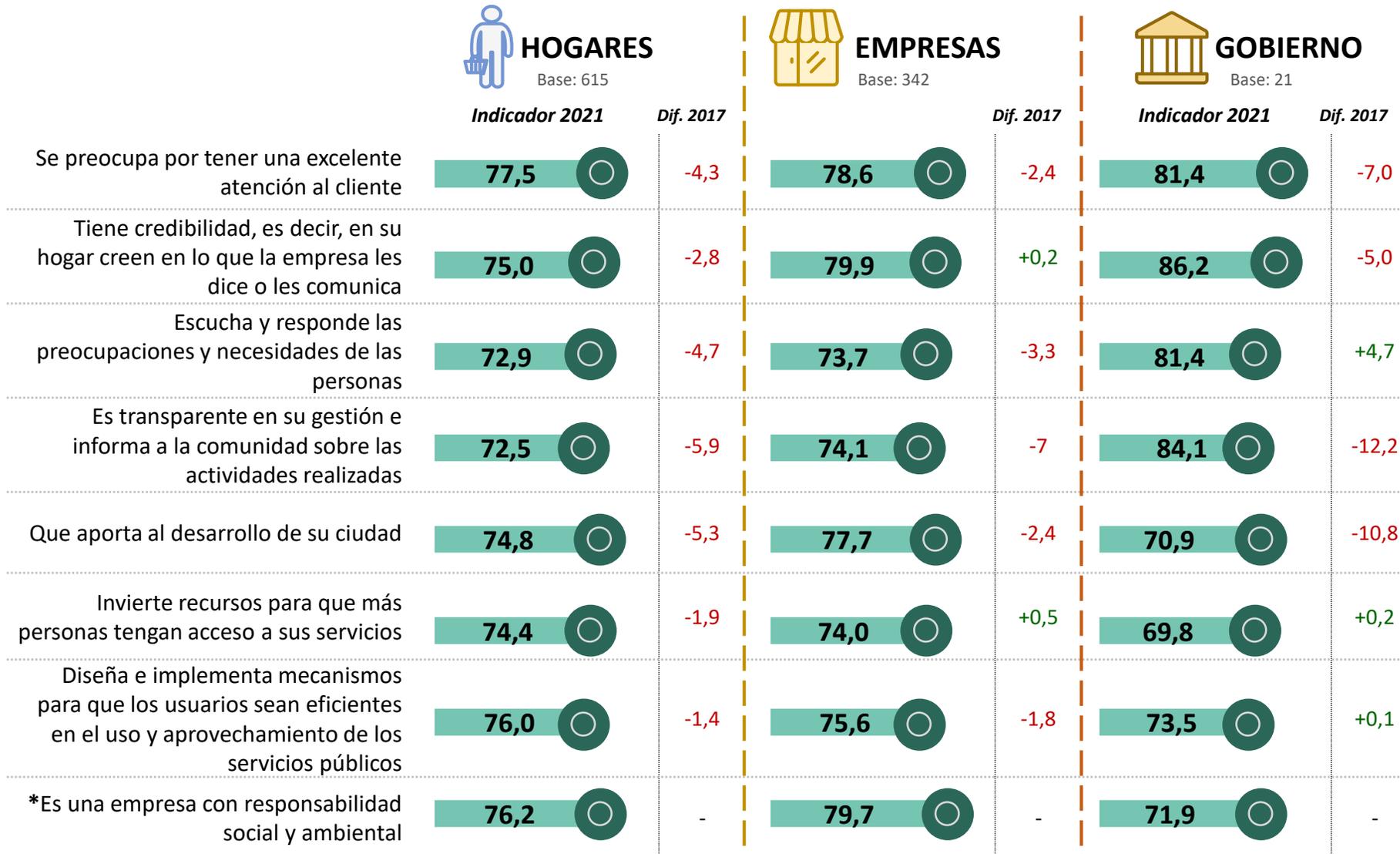


Gobierno



■ Aliados (86%) ■ Aliados estratégicos (14%)

*Nota: *La muestra y resultados de Gobierno son datos informativos y no representan el segmento.*

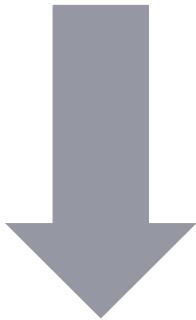


Aspectos que afectan positiva y negativamente la Satisfacción general con CHEC



Fortalezas

- Calidad del servicio
- Disponibilidad y continuidad de la energía



Retos

- Percepción de alto costo en la prestación de los servicios
- Prevención de fallas comunes del servicio

Base general: 978

Aunque se evidencia una baja en el indicador de satisfacción general respecto al 2017, CHEC se reconoce como un buen prestador de los servicios, destacando principalmente la calidad; el mayor impacto se refleja en la confianza que incide principalmente en la recomendación y la continuidad con la compañía.

“Siempre está la luz cuando uno la necesita, solo cuando hace tempestad la quitan” - Hogares

“Porque el servicio es satisfactorio, hay pocos cortes de luz y cuando los hay se solucionan rápido en el sector urbano, es más deficiente en zonas rurales” - Gobierno

“No hay problemas del servicio de energía por corte de servicios o por pago” - Empresas

“Nosotros somos muy ahorradores de energía y solo somos tres personas, uno no permanece en casa y llega cara la energía” - Hogares

“Se va mucho la luz y se queda uno con esos archivos malos” - Empresas

“Porque es un servicio de muy alto precio y Anserma es uno de los municipios más altos a nivel nacional” - Gobierno

RESULTADOS POR SERVICIO, PROCESO, CANAL E IMAGEN

Indicadores por Servicio

Alto ● $\geq 85,5$ Medio ● 73,3 - 85,5 Bajo ● $\leq 73,3$



HOGARES



EMPRESAS

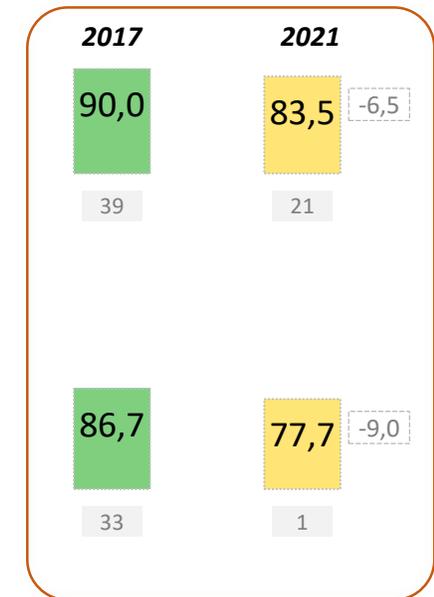
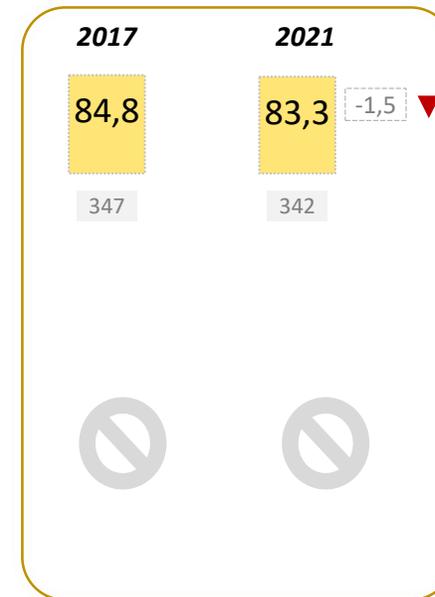
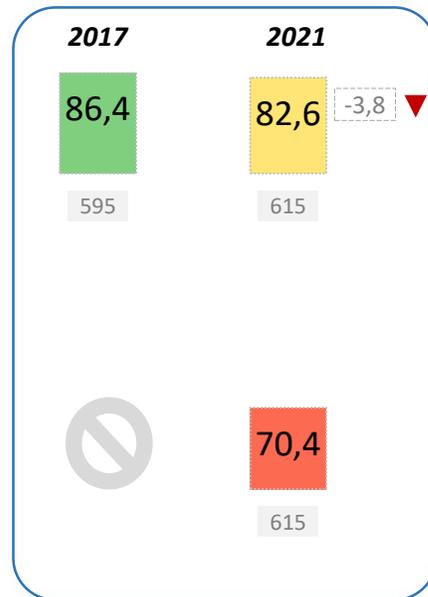


GOBIERNO

Energía



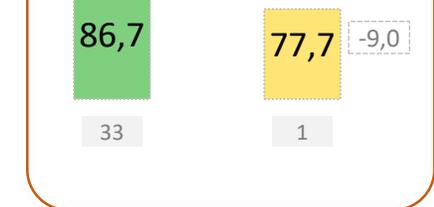
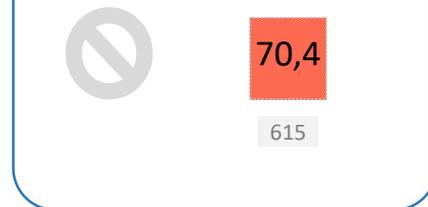
Base



Alumbrado Público*



Base



▼▲ Diferencia significativamente superior o inferior

*Nota: Alumbrado Público se preguntó en **Hogares** para todos los clientes siendo este un indicador perceptual, ya que CHEC no presta el servicio en todos los municipios. En **Gobierno** solo se aplicó para el municipio de Anserma.

Indicadores por Proceso (1/2)

Alto ● $\geq 85,5$ Medio ● 73.3 - 85,5 Bajo ● $\leq 73,3$



HOGARES



EMPRESAS



GOBIERNO

Facturación



Base

2017 2021

80,1 80,1

595 610

Financiación



Base

2017 2021

77,5 74,2 -3,3

36 36

Queja



Base

2017 2021

45,5 47,3 +1,8 ▲

27 39

Reclamo



Base

2017 2021

39,6 48,2 +8,6 ▲

39 60

2017 2021

79,7 80,2 +0,5

347 342



79,5

19

54,1 47,7 -6,4 ▼

29 29

53,5 46,9 -6,6 ▼

36 43

2017 2021

71,6 85,7 +14,1

39 21



66,6

1

72,2 62,9 -9,3

12 3

67,6 75,5 +7,9

11 5

Indicadores por Proceso (2/2)

Alto ● $\geq 85,5$ Medio ● 73,3 - 85,5 Bajo ● $\leq 73,3$



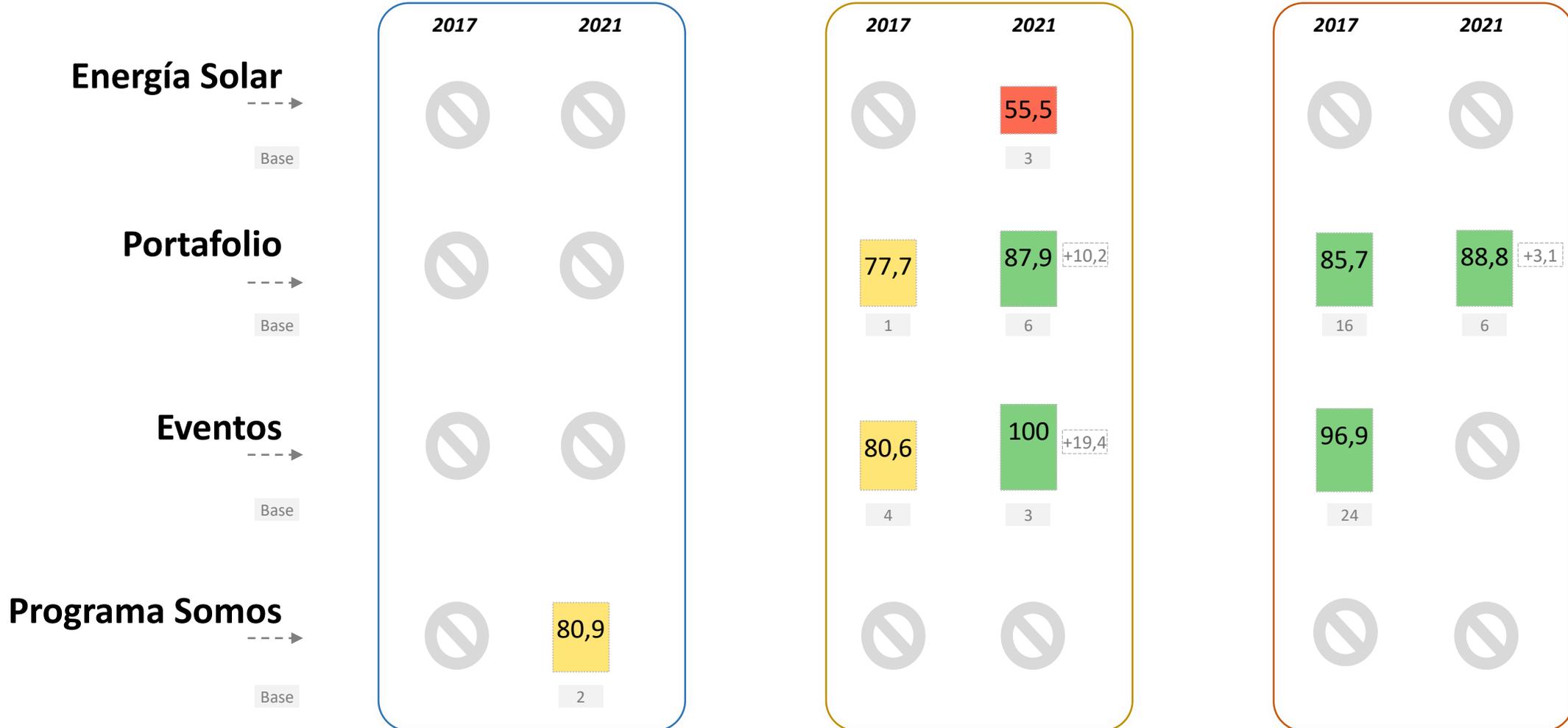
HOGARES



EMPRESAS



GOBIERNO



Indicadores por Canal (1/2)

Alto ● $\geq 85,5$ Medio ● 73,3 - 85,5 Bajo ● $\leq 73,3$



HOGARES



EMPRESAS

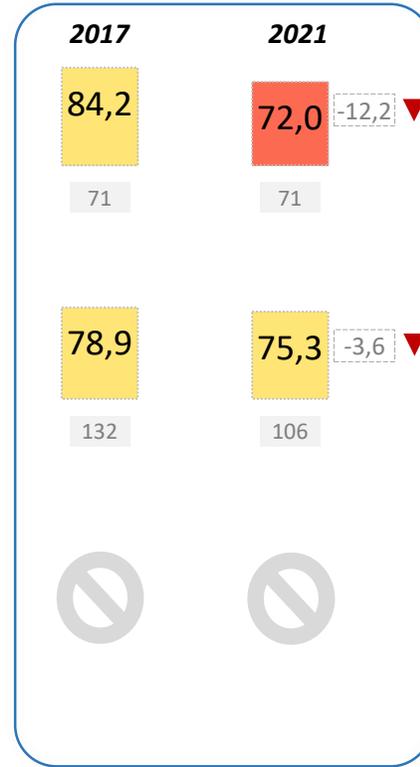


GOBIERNO

Línea de Atención



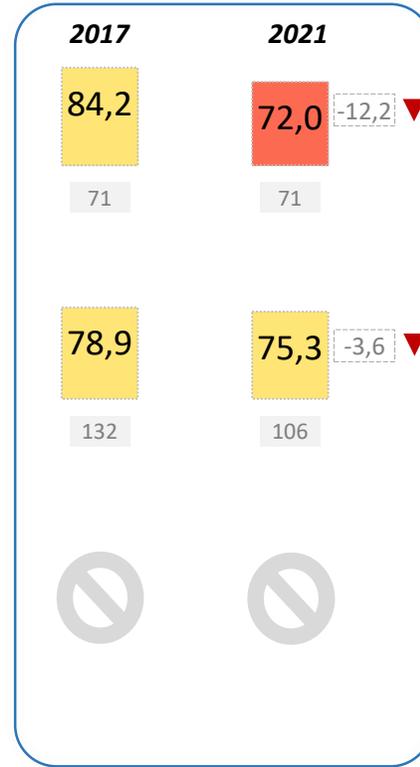
Base



Oficinas de Atención



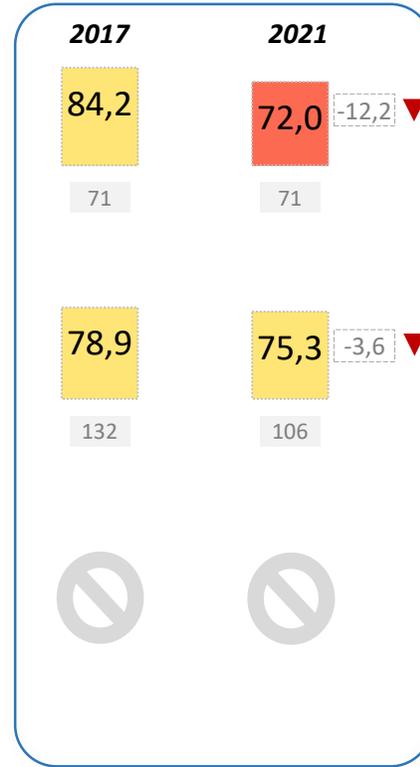
Base



Ejecutivo



Base



Indicadores por Canal (2/2)

Alto ● $\geq 85,5$ Medio ● 73.3 - 85,5 Bajo ● $\leq 73,3$



HOGARES



EMPRESAS



GOBIERNO

Página Web



Base

APP

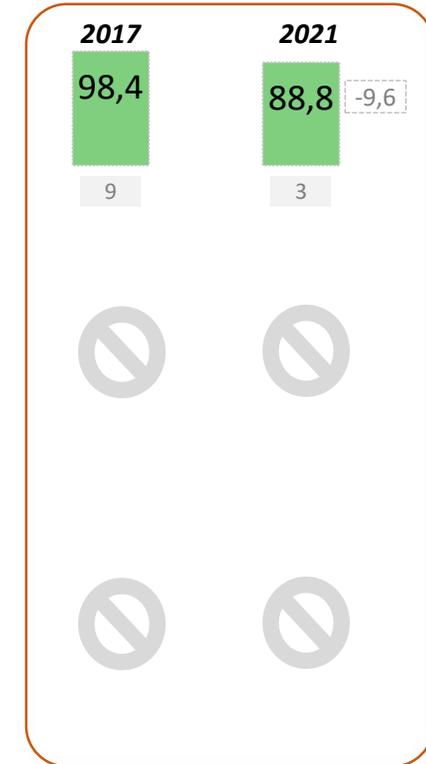
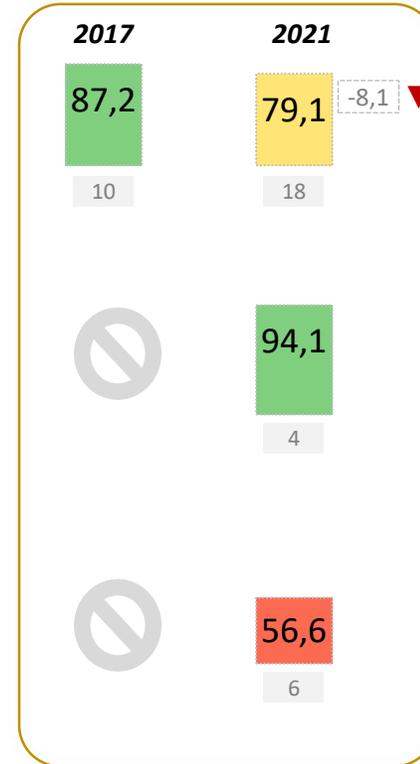
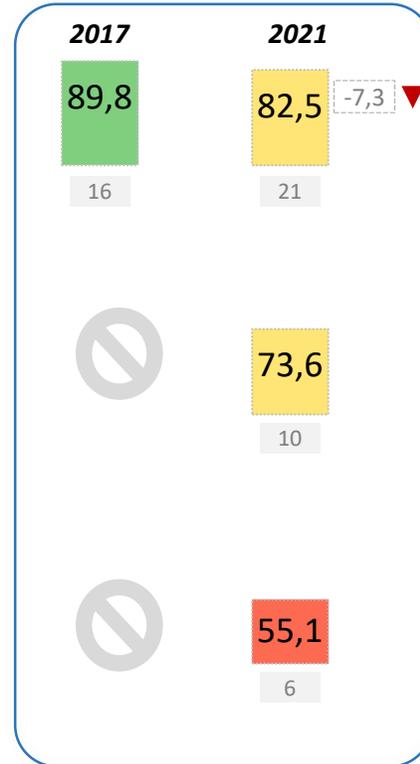


Base

Chatbot - LUCY



Base



**THANK
YOU**

GAME CHANGERS

