

Resultados encuesta de clientes 2018



Presentado por:
María Eugenia Mejía
Ipsos Napoleón Franco

Noviembre de 2018



Objetivo y justificación

Objetivo:

Evaluar y monitorear la satisfacción de los clientes, con los servicios prestados por XM.

Justificación:

Esta evaluación de satisfacción responde al cumplimiento del Artículo 22 de la resolución **CREG 174 de 2013**.



Ficha técnica

Técnica de recolección de datos



- Entrevista personal
- Entrevista telefónica

Grupo objetivo



Clientes de XM

Cubrimiento geográfico



Nacional

Método de selección de los participantes



Muestreo por cuotas (mínimo el 50% de los usuarios por proceso).

Marco muestral



Lista de contactos de los clientes de cada empresa.

Muestra



Cantidad de encuestados:
272

Naturaleza de la Investigación



Cuantitativa

Trazabilidad de los resultados



Garantizada a través del uso de la metodología Ipsos, implementada desde 2008.

Trabajo de campo



30 de mayo al 1° de agosto 2018

Metodología

1 Índice de satisfacción (IS)

Promedio de las calificaciones dadas por los encuestados, llevadas a una escala de 0 a 100 donde a cada una de las calificaciones originales se les asigna un valor predeterminado.

Totalmente Insatisfecho									Totalmente Satisfecho
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	11.1	22.2	33.3	44.4	55.5	66.6	77.7	88.8	100
Insatisfechos 1 - 5					Neutros 6 - 8			Satisfechos 9 - 10	

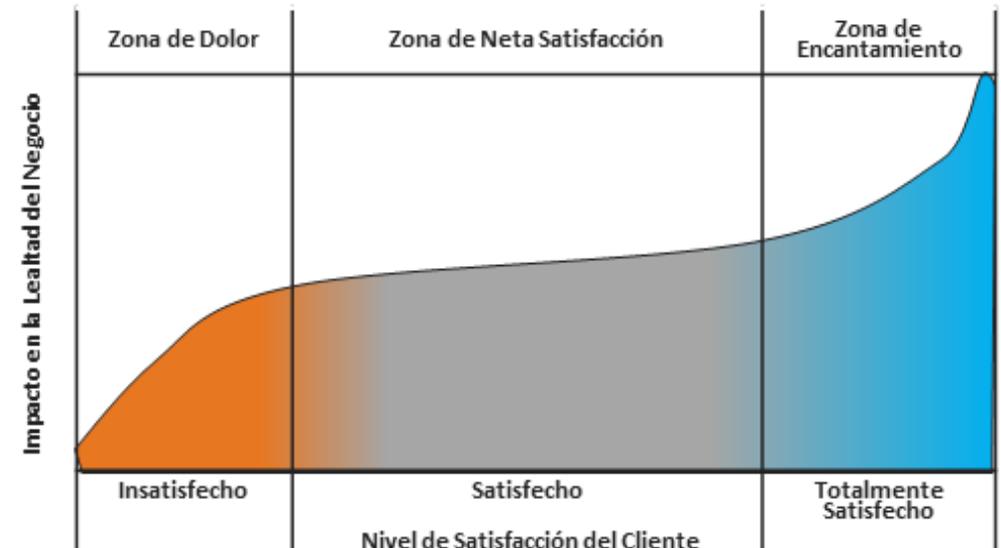
2 Parámetros de comparación

Se utiliza un sistema de “semáforo”, el cual permite detectar la situación en que se encuentra cada uno de los procesos y atributos en la medición. Este análisis se realiza tomando como base el cálculo del IS.

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

3 Análisis de satisfacción

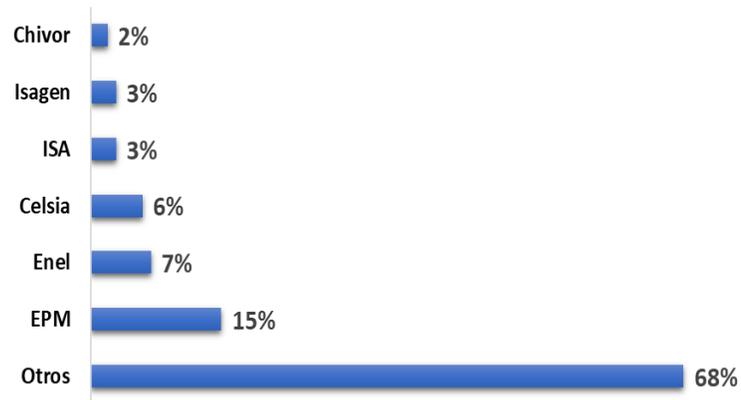
Se calcula con el modelo de encantamiento utilizado por IPSOS para la evaluación de satisfacción, el cual establece que el verdadero impacto que la satisfacción se da en los extremos de la escala.



Perfil del encuestado

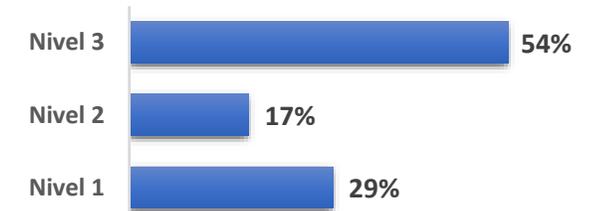


Empresas



Nivel de cargo

Nivel 1	Representante legal, Gerente, Subgerente, Director
Nivel 2	Coordinador, Ingeniero Jefe, Líder, Supervisor
Nivel 3	Ingeniero, Profesional, Especialista, Analista, Asesor, Asistente, Operador.



Definiciones de indicadores

Satisfacción



Nivel en que las **expectativas** que tienen los usuarios, son **cubiertas** con la **propuesta de valor de le empresa**

Calidad



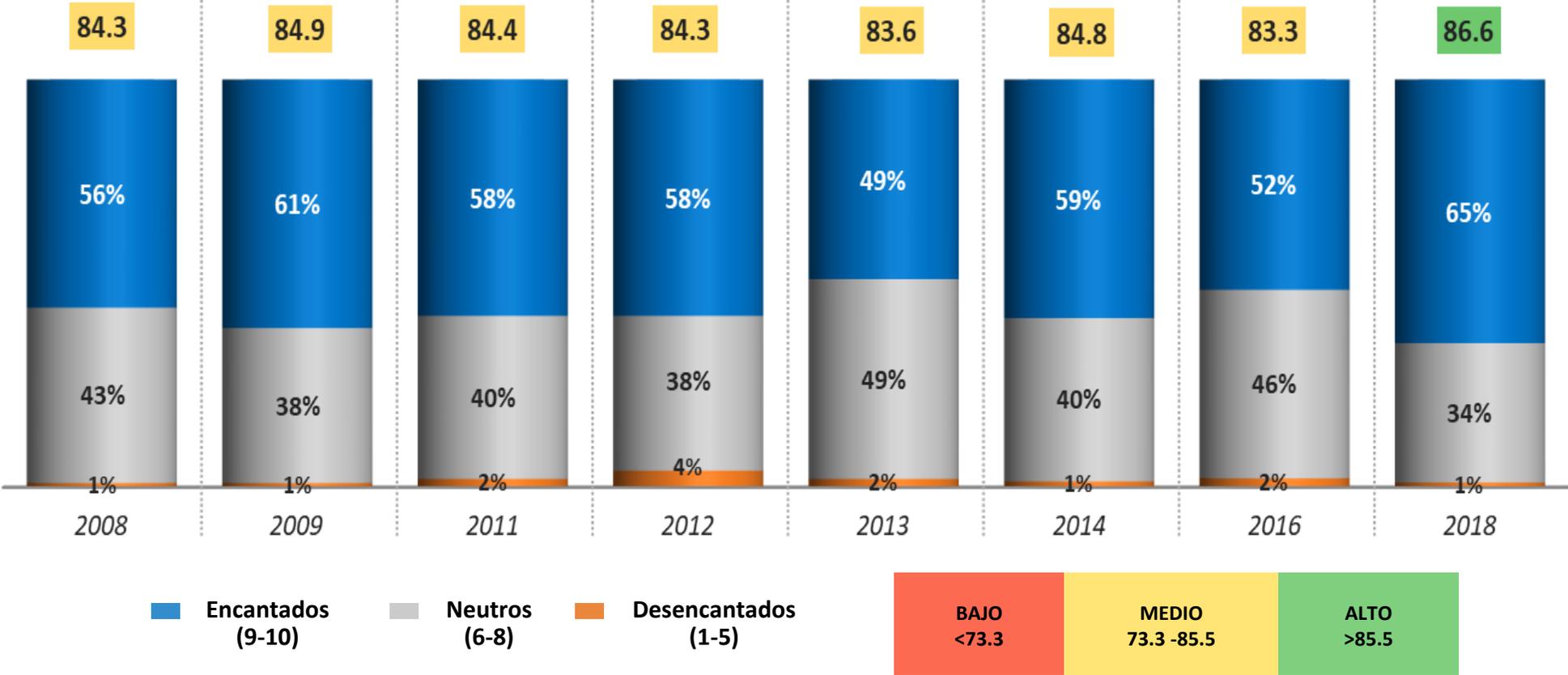
Percepción **frente a los procesos** y a la **forma adecuada** como estos son **ejecutados**

Imagen

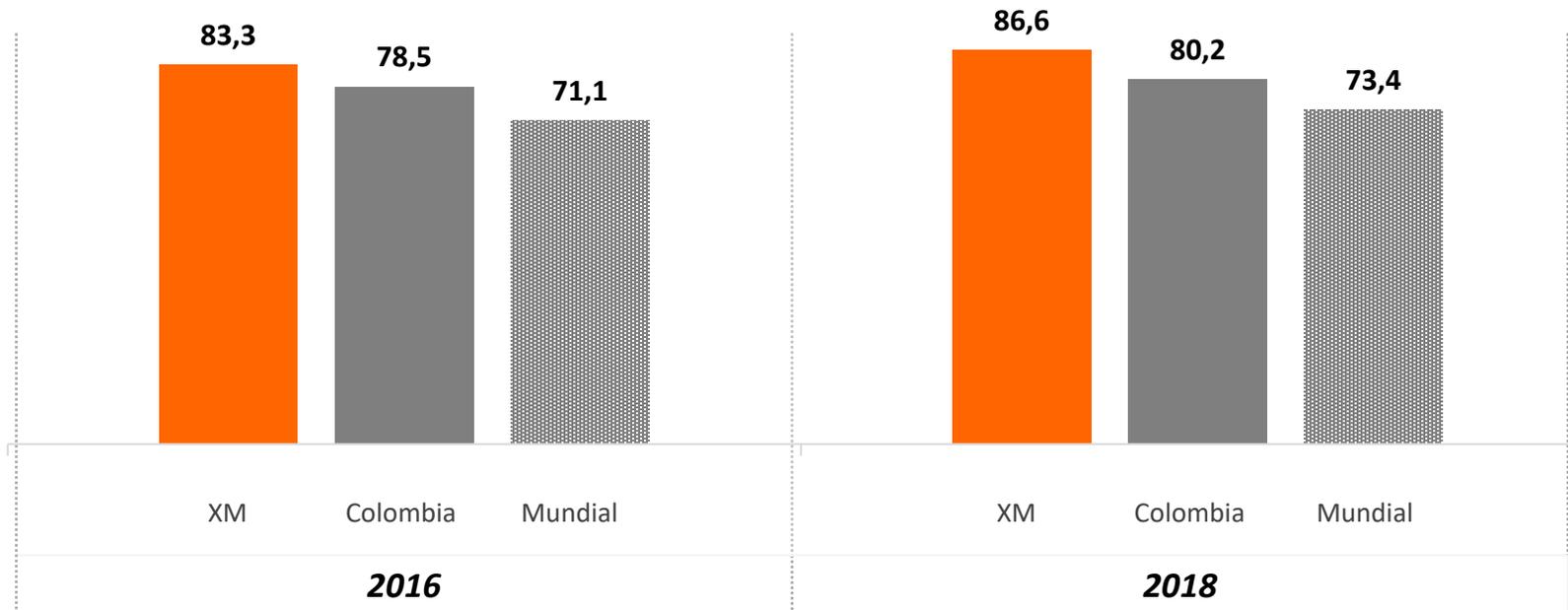


Nivel de **favorabilidad** frente a la compañía

Indicador de satisfacción

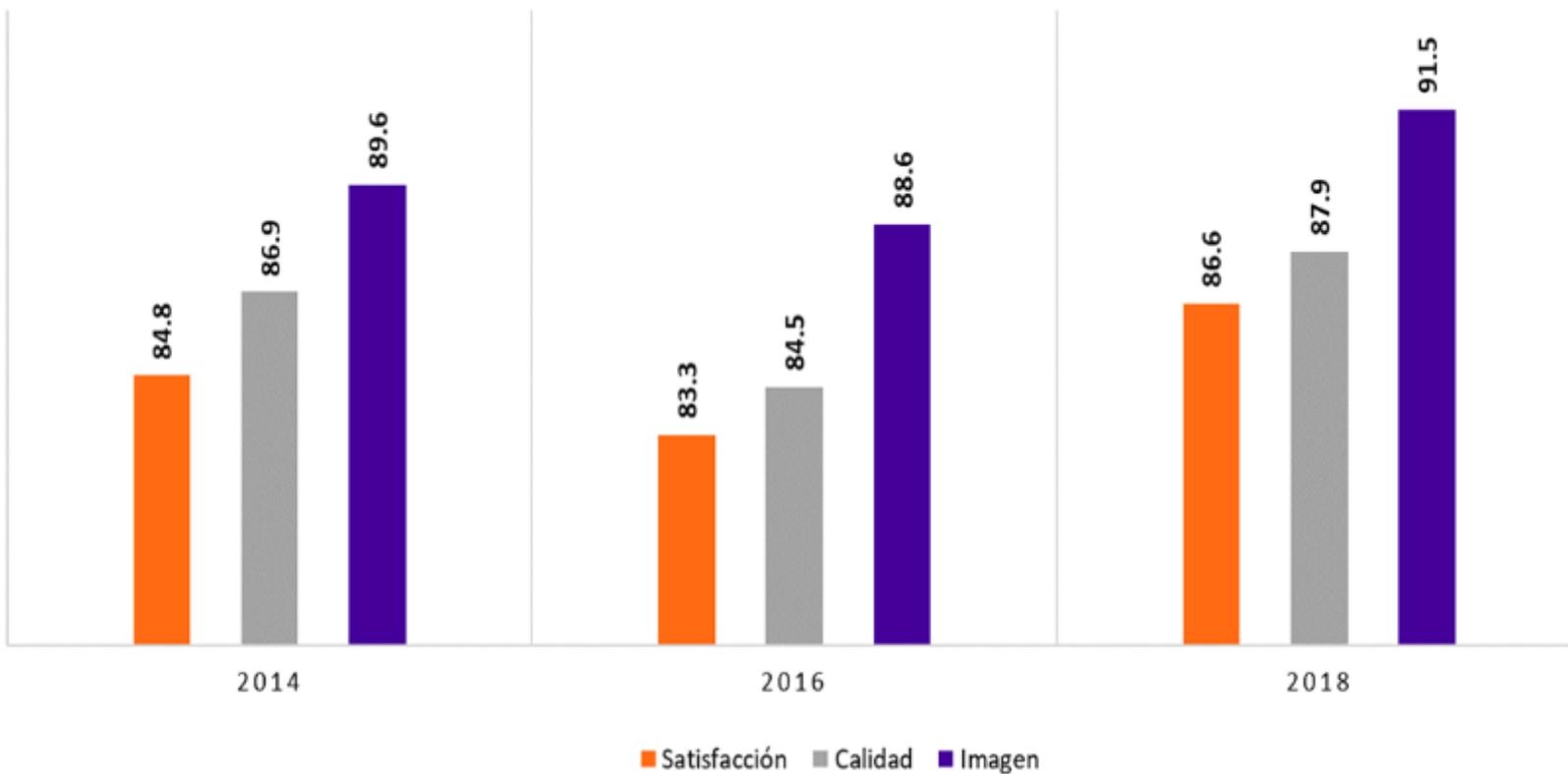


Benchmarking satisfacción



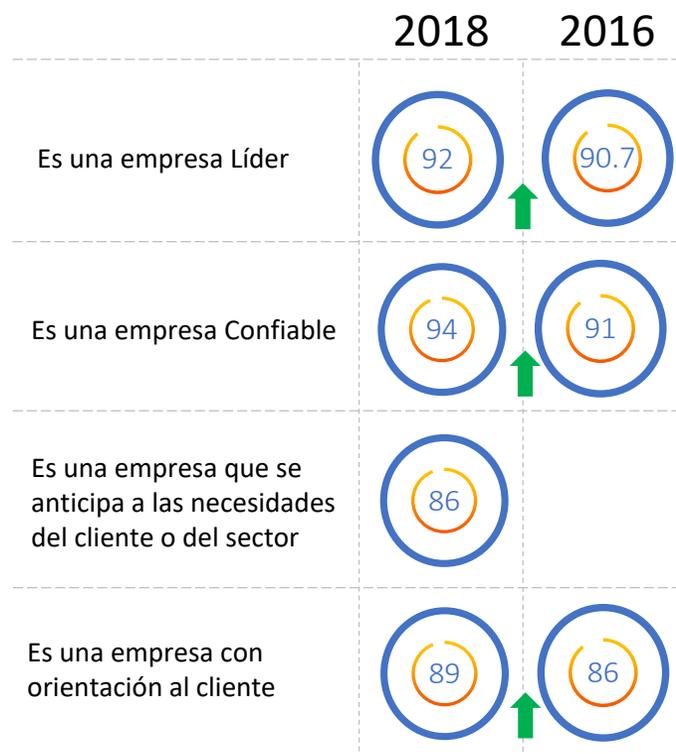
Datos provenientes Evaluaciones de Satisfacción el Sector de la Energía de las **Normas Ipsos**, estudio que **realiza Ipsos a nivel mundial** entre compañías del sector y se actualizan cada dos año

Evolución indicadores generales

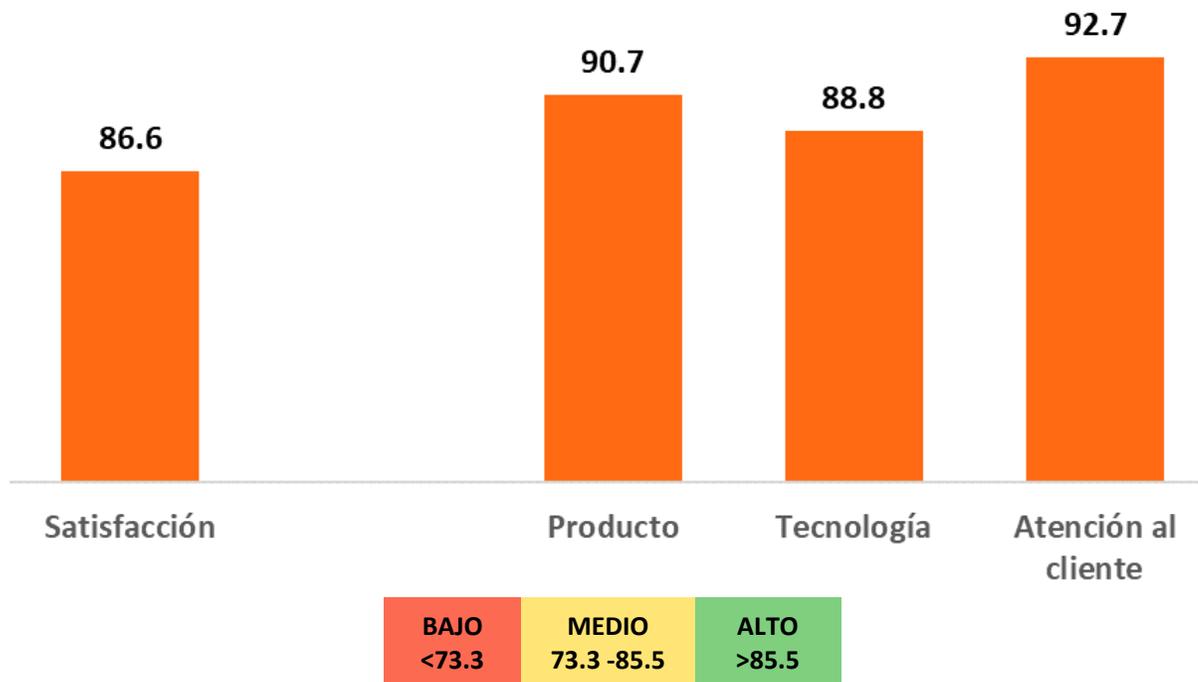


- **Mejoramiento** en los tres indicadores.
- **Imagen** ha superado **calidad** y **satisfacción**. Esto evidencia, que la construcción de **reputación** desde la **favorabilidad** frente a la compañía, está siendo apalancada por factores que trascienden la cobertura de sus expectativas y la forma adecuada como se percibe la ejecución de los procesos.

Atributos de imagen



Relación satisfacción y factores del servicio



Si bien todos los factores obtuvieron una calificación alta, se destaca **atención al cliente**.

Atributos de Producto:	Oportunidad de la información: 91.2
	Claridad de la información : 90.4
	Disponibilidad: 90.3
	Información Suficiente: 89.7
	Facilidad Acceso: 88.8
Atributos Tecnología:	Disponibilidad de la plataforma: 89.4
	Usabilidad de los sistemas: 89.2
	Mecanismos intercambio de información: 89
	Tiempo respuesta plataforma: 87.9
	Oportunidad requerimientos: 88.1
Atributos Atención al cliente:	Oportunidad de respuestas: 90.1
	Claridad de respuestas: 91.2
	Confiabilidad de respuestas: 93
	Actitud: 94.6
	Conocimiento de los ingenieros: 93.4

Fortalezas

De XM

✓ **Percepción general positiva** en satisfacción, calidad e imagen.

✓ Los clientes perciben **agilidad** y cumplimiento en la prestación de servicios (anteriormente era una oportunidad de mejora).

✓ Reconocimiento como **empresa ética, líder y confiable**.

✓ Reconocimiento de XM como empresa de **buena reputación** en el sector eléctrico.

✓ Grupo humano capacitado y confiable.

De los servicios

• Atributos más relevantes del **servicio**: oportunidad, disponibilidad y claridad de la Información

• Atributos más relevantes de **tecnología**: disponibilidad de la plataforma y usabilidad de los sistemas.

• Los atributos de **atención** más relevantes son: actitud y conocimiento del personal y confiabilidad y claridad en la respuesta a requerimientos

Aspectos en el rango alto con menor calificación

De XM

- Mayor anticipación a las necesidades del cliente.
- Experiencia de usuario Portal BI.

De los servicios

- Atributos del **servicio** con menor calificación: facilidad de acceso a la información.
- Atributos de **tecnología** con menor calificación: tiempo de respuesta de la plataforma.

Conclusiones

- El indicador general de satisfacción tuvo un importante **crecimiento** con respecto al año 2016 (pasó de 83.3 a 86.6), consolidándose también la **calidad e imagen de XM**.
- **Incremento en el número de satisfechos** (los que califican entre 9 y 10) **en 13%** y **disminuyen los neutros** (los que califican entre 6 y 8) **en 12%**.
- Dentro de los **aspectos positivos** y que son bien evaluados por los diversos clientes se resaltan: La buena **información que brindan**, la **solución a los inconvenientes** presentados y el **buen servicio** en general.



