

RELACIONAL

Segmento Hogares, Empresas y Gobierno

¿Cómo se puede fortalecer la relación con sus segmentos, a partir de la comprensión del enganche emocional de los clientes con los principales elementos de la propuesta de valor?

Medición 2024



Entendimiento: un balance de lo relacional y lo transaccional

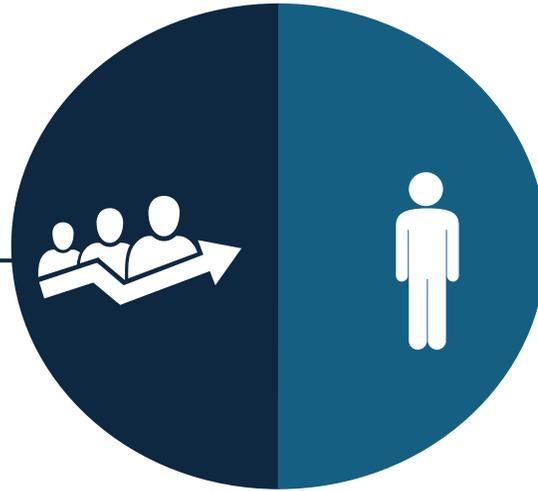
Metodologías



Evaluar la Relación

Estudios Relacionales (Estratégicos)

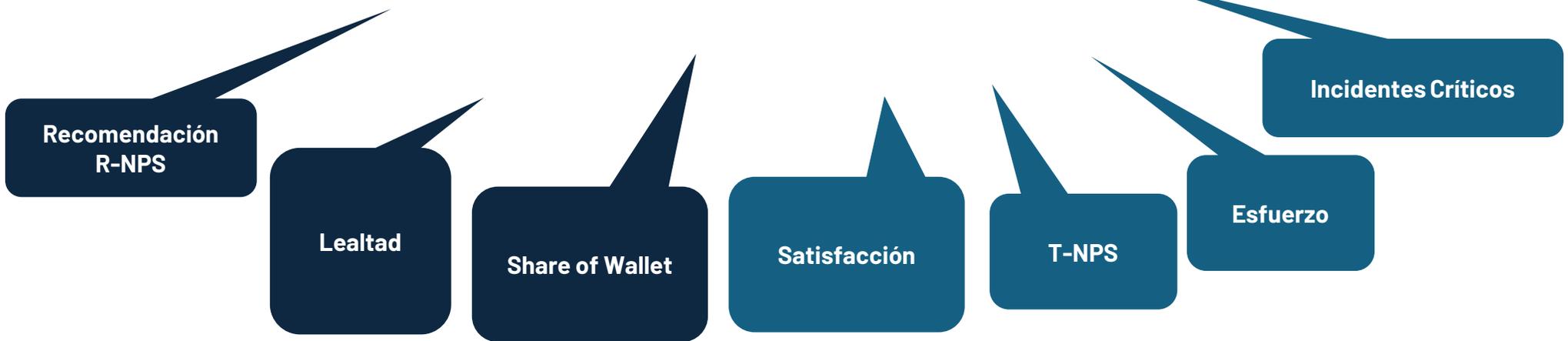
Nivel de marca
Experiencias acumuladas
Multi-canal/multi-evento
Key Driver analysis



Medir la Experiencia

Estudios Transaccionales

Orientadas según evento
Experiencia única
Reciente y oportuna
Reporta a "unidades"

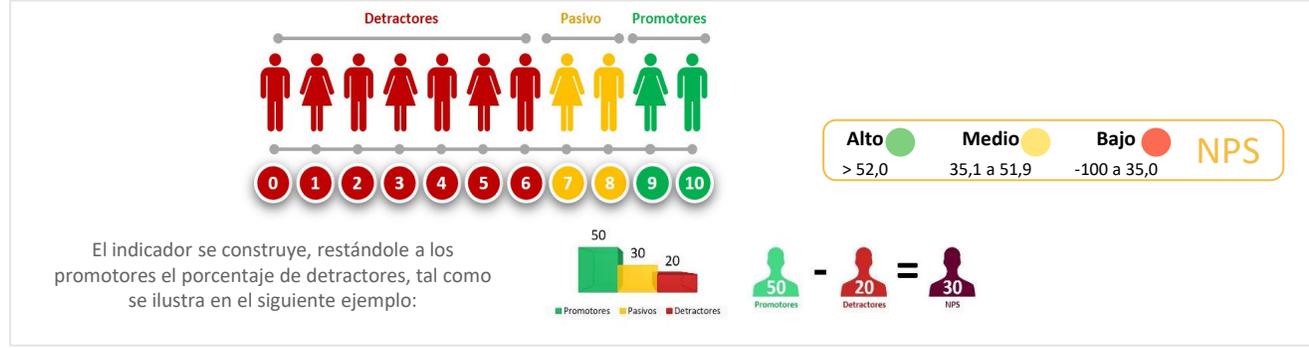


Métricas

Recomendación (NPS)

Basado en su experiencia en (la interacción), ¿Qué tan probable es que recomiende a (La empresa) a un amigo, familiar o compañero de trabajo? siendo 10 la máxima calificación
Calificación de 0 a 10

¿Cuáles son los principales motivos de su calificación?



Satisfacción (ISE)

¿En términos generales, qué tan satisfecho se encuentra con la experiencia ofrecida por (Transacción)? siendo 10 la máxima calificación
Calificación de 1 a 10

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



CX Forces y EA



Indicadores Total CHEC

2024



Total filial CHEC 2024

NPS RELACIONAL

50,0

contempla Hogares, Empresas, y Gobierno

SATISFACCIÓN

78,9

contempla Hogares, Empresas, y Gobierno

Experiencia Emocional

42,9%

contempla Hogares y Empresas

Indicadores se estiman acorde al peso generado según información de facturación compartida.

Hogares

2024



Ficha técnica

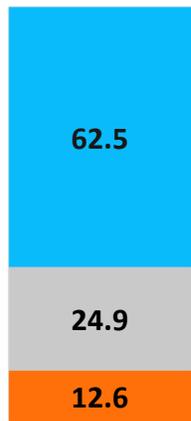
Empresa Contratante	CHEC
Empresa que realiza	Ipsos Napoleón Franco S.A.
Representante del Cliente	Carlos Mesa
Tipo de Investigación	Cuantitativa. Con la metodología Satisfactor y CX Forces +EA de Ipsos Napoleón Franco y NP
Método de recolección de la información	Entrevistas presenciales realizadas a partir de barrido de manzanas en las zonas de influencia de CHEC (Hogares)
Grupo objetivo	Hombres y Mujeres mayores de 18 años encargados de la relación con la empresa CHEC
Ponderación	Se pondera dentro de cada segmento por el factor de desagregación NSE en hogares
Cubrimiento Geográfico	Las ciudades a nivel nacional donde estén presentes los clientes.
Proveedor de Campo	Área de Operaciones de Ipsos Napoleón Franco.
Tamaño de la muestra	235
Margen de error	5,2%
Fecha de campo	Hogares: 11 de octubre al 31 de octubre 2024
Cuestionario	

Resultados generales Hogares

Hogares

Recomendación

NPS 49,9 ▼ -14,7



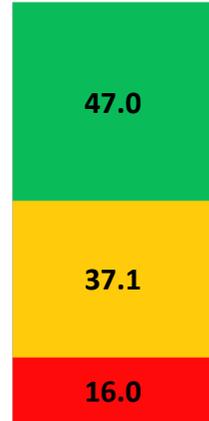
235

■ Promotores
■ Neutros
■ Detractores

Satisfacción

Vs 2023

ISE 77,7 ▼ -4,6



235

■ Encantados
■ Neutros
■ Desencantados

Podemos identificar:

Promotores: Valoran la calidad y constancia del servicio, la puntualidad en la entrega de facturas y la buena atención al cliente; sin embargo, les preocupa el costo del servicio y algunos cobros adicionales sin justificación o falta de claridad.

Neutros: Consideran el servicio bueno en general, pero les molesta la falta de comunicación sobre los cortes de energía, los micro cortes y la atención no eficiente en ocasiones en oficinas. El costo del servicio también es una preocupación para ellos.

Detractores: los cortes de energía sin previo aviso y la demora en la reparación de daños, seguido de la percepción de un costo excesivo del servicio, ampliando la instauración de quejas.



“Que brinda servicios óptimos prestación del servicio es muy bueno tiene muy claro los datos de consumo de las facturas”. (Promotor)



“Aquí no hay más empresas que ofrecen ese servicio y no me están avisando cuando quitan la energía”. (Neutro)



“Sobre el costo tan exagerado en la prestación del servicio ellos ha entregado la empresa ha contratistas que tienen muy poca visión de lo que es la atención al usuario” (Detractor)

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

Alto > 85,5 Medio 73,3 a 85,5 Bajo <73,3 ISE

INTEGRAR EL VÍNCULO EMOCIONAL

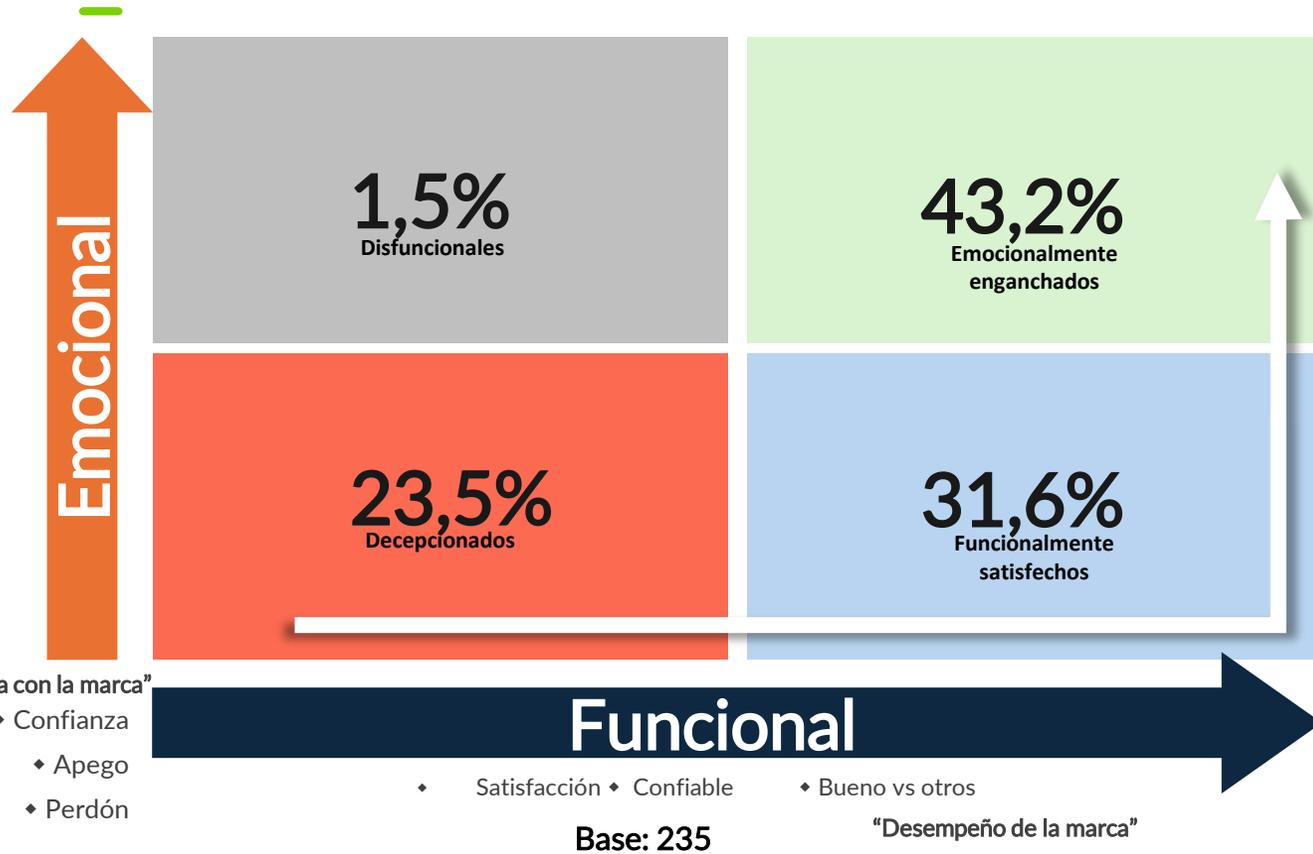


© Ipsos 2024



**CLIENTES EMOCIONALMENTE CONECTADOS
TIENEN 5 VECES MÁS PROBABILIDAD DE
PREFERIR NUESTRA MARCA.**

Emotional Attachment



Cumplir con las expectativas establecidas por la promesa de marca

Proporcionar los ingredientes para impulsar relaciones sólidas: funcionales y emocionales

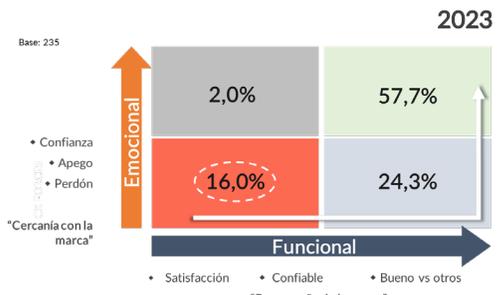
Implementación de la experiencia del cliente adecuado

Hogares

87% de los Emocionalmente enganchados reafirman que se garantiza lo funcional desde el servicio y emocionalmente el 87% depositan su confianza en la marca

El 59% de los Decepcionados + Funcionalmente satisfechos, declaran que la marca no suplen completamente sus necesidades.

El 57% de los Emocionalmente enganchados estaría dispuesto a perdonar a la marca en caos de cualquier falla.



Empresas

2024



Ficha técnica

Empresa Contratante	CHEC
Empresa que realiza	Ipsos Napoleón Franco S.A.
Representante del Cliente	Carlos Mesa
Tipo de Investigación	Cuantitativa. Con la metodología Satisfactor y CX Forces +EA de Ipsos Napoleón Franco y NP
Método de recolección de la información	Entrevistas presenciales realizadas a partir de barrido de manzanas en las zonas de influencia de CHEC (Empresas)
Grupo objetivo	Responsable de la relación con servicios públicos, administrador, gerente de la empresa
Ponderación	Se pondera dentro de cada subsegmento en empresas
Cubrimiento Geográfico	Las ciudades a nivel nacional donde estén presentes los clientes
Proveedor de Campo	Área de Operaciones de Ipsos Napoleón Franco
Tamaño de la muestra	170
Margen de error	7,6%
Fecha de campo	Empresas: 11 de octubre al 31 de octubre 2024
Cuestionario	

Resultados generales Empresa

Recomendación

NPS 45,7 ▼ -15,6

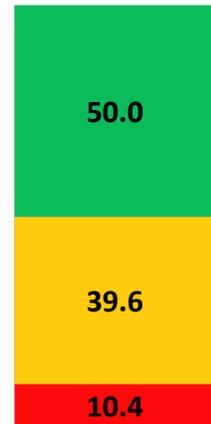


170

■ PROMOTORES
■ NEUTROS
■ DETRACTORES

Satisfacción

ISE 79,7 ▲ +1,3



170

■ Encantados
■ Neutros
■ Desencantados

CHEC se destaca por su servicio **consistente y confiable**, lo cual genera satisfacción en los clientes que **valoran la fiabilidad del suministro de energía** y las experiencias positivas con el servicio al cliente.

En el caso de los neutros, aunque reconocen una calidad de servicio generalmente buena, **manifiestan reservas debido a fallas ocasionales** y mencionan la falta de alternativas en el mercado.

Finalmente, los detractores expresan **preocupaciones significativas sobre los altos costos del servicio y problemas de facturación**, además de quejas **sobre interrupciones y fallas en el servicio**, lo que contribuye a su insatisfacción.



“Es un buen servicio, y es el que siempre ha estado que es buena y ha cumplido con lo que necesita la empresa”.



“Muy mal servicio por la falta de información y a veces suben los costos sin saber porqué”.

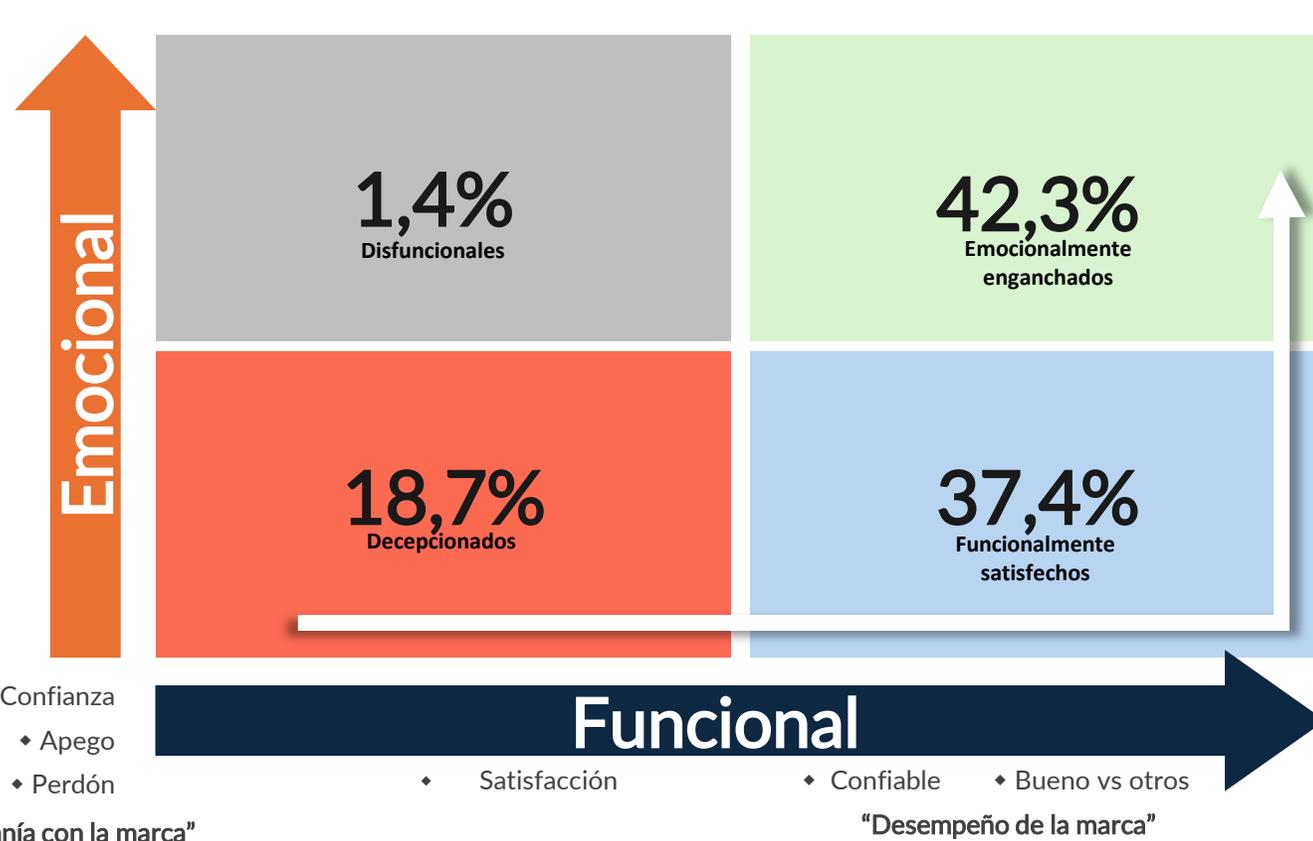


“Que los servicios son muy caros y en un mes se sube mucho se hace el reclamo y dicen que no hay nada que revisar”

Alto > 85,5 Medio 73,3 a 85,5 Bajo <73,3 ISE

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

Emotional Attachment



Cumplir con las expectativas establecidas por la promesa de marca

Proporcionar los ingredientes para impulsar relaciones sólidas: funcionales y emocionales

Implementación de la experiencia del cliente adecuado

82% de los Emocionalmente enganchados reafirman que se garantiza lo funcional desde el servicio y emocionalmente el **85%** depositan su confianza en la marca

El **61%** de los Decepcionados +Funcionalmente satisfechos, declaran que la marca no suplen completamente sus necesidades.

El **58%** de los Emocionalmente enganchados estaría dispuesto a perdonar a la marca en caos de cualquier falla.

Base: 170

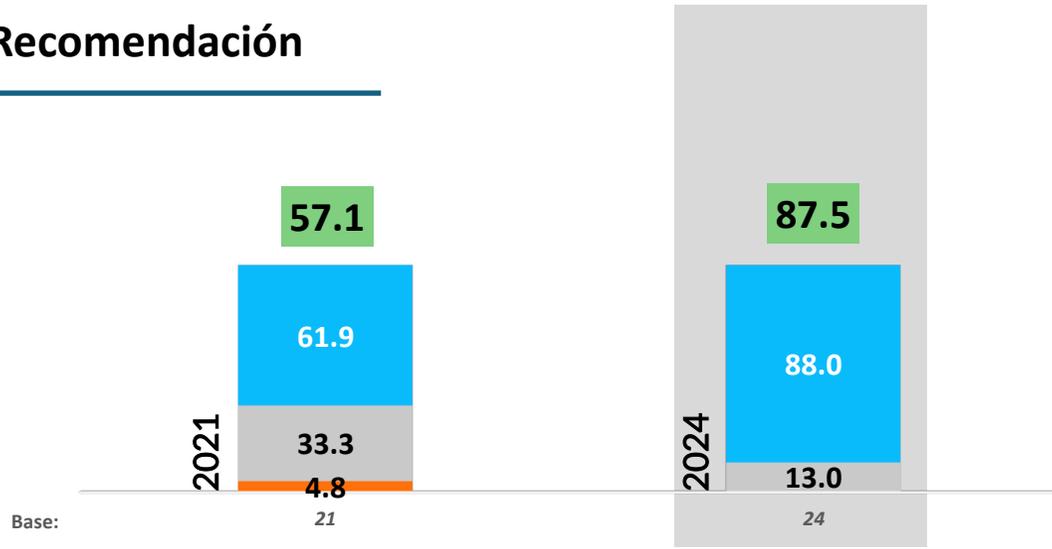
Gobierno

2024

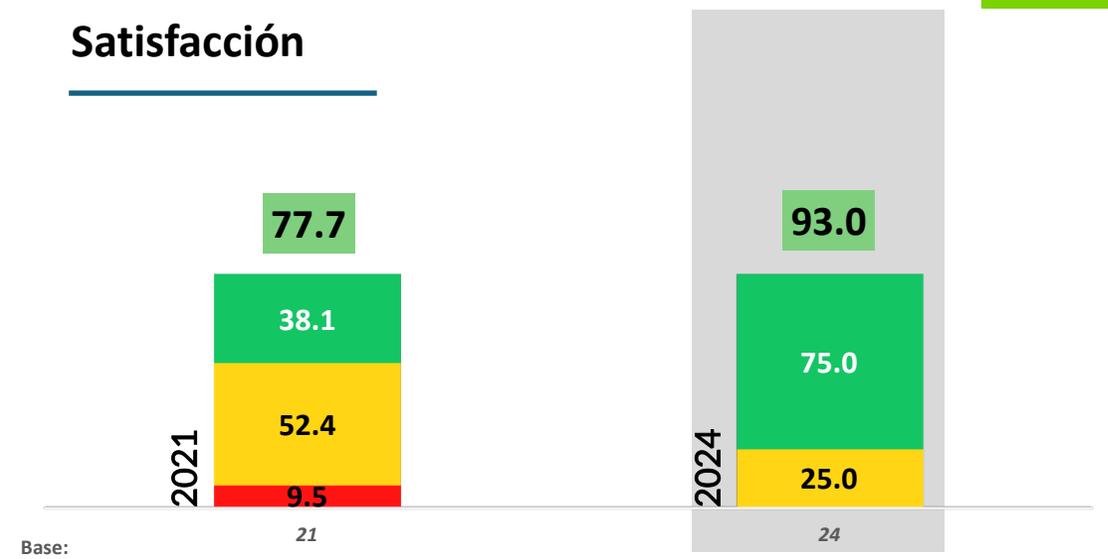


GOBIERNO

Recomendación



Satisfacción



Gobierno

CHEC ha logrado un notable aumento en su NPS gracias a varias fortalezas. **La calidad constante del suministro de energía** y una **atención al cliente diligente** han sido fundamentales para generar confianza y satisfacción. Además, la **comunicación oportuna sobre suspensiones** y el **enfoque en la sostenibilidad medioambiental y social** refuerzan su imagen positiva. La **capacidad de respuesta a las necesidades específicas** del municipio también se perciben como beneficios significativos, consolidando a CHEC como un proveedor de servicios altamente confiable y comprometido.

El **75%** declara continuar utilizando los servicios que
tiene **actualmente** y
desarrollando nuevos proyectos con
CHEC