

Encuesta de clientes

De acuerdo con la resolución CREG 174 de 2013, XM debe realizar cada dos años una evaluación sobre la satisfacción que tienen los clientes frente a los servicios ofrecidos por el CND, el Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales –ASIC– y el proceso de Liquidación y Administración de Cuentas –LAC–. Los resultados de la encuesta nos llevan a definir e implementar planes de acción, los cuales nos ayudan a mantener o mejorar los indicadores de satisfacción con nuestros clientes frente a los servicios prestados.

Resultados encuesta de clientes 2016

Ficha técnica:



- Técnica de recolección

Especializada: Entrevista personal especializada en el lugar de trabajo con uso de un cuestionario estructurado.

Telefónica: Entrevista telefónica con aplicación de cuestionario estructurado, según la lista de contactos suministrada por el cliente.



- Instrumentos de recolección

Se utilizaron cuestionarios estructurados acorde a las solicitudes de XM, los cuales fueron revisados y ajustados por lapsos y aprobados por XM.



- Grupo objetivo

Clientes de XM del sector eléctrico, a nivel general y en cada uno de los servicios prestados por XM durante el último año, de acuerdo con la información entregada en el marco muestral.



- Cubrimiento Geográfico

A nivel Nacional, de acuerdo a base de datos suministrada por XM.



- Muestra

Cantidad de encuestados: 279 / Cantidad de evaluaciones: 340 de servicios.

Síguenos en:



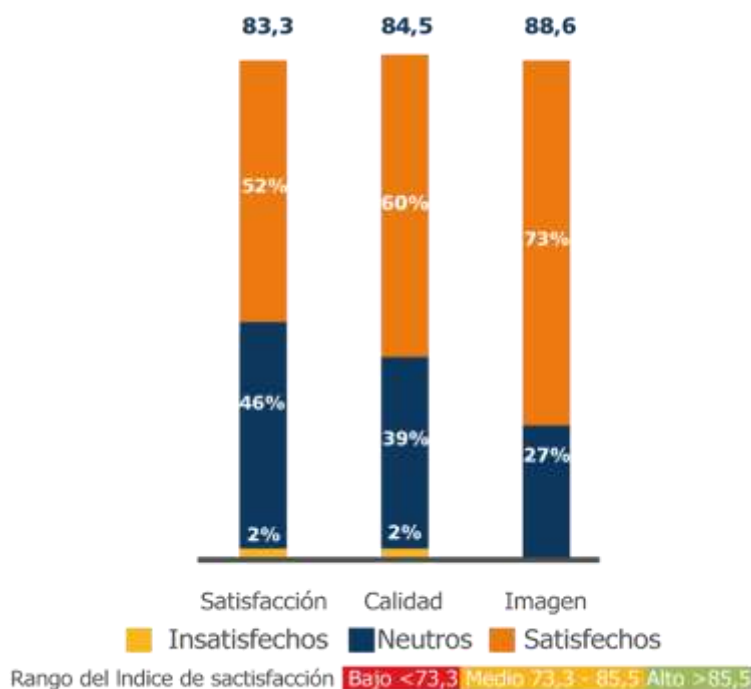


- Fecha de campo

Del 11 de agosto al 23 de septiembre del 2016, este campo ha sido realizado por proveedor de Ipsos Napoleon Franco.

Indicadores

La gestión realizada por cada uno de los procesos, llevó a que la satisfacción de los clientes frente a los servicios prestados durante el 2015 y 2016 fuera del 83,3, esta tuvo una disminución de 1,5, que comparado con el indicador de 2014 que fue de 84,8, no representa una variación estadísticamente significativa.



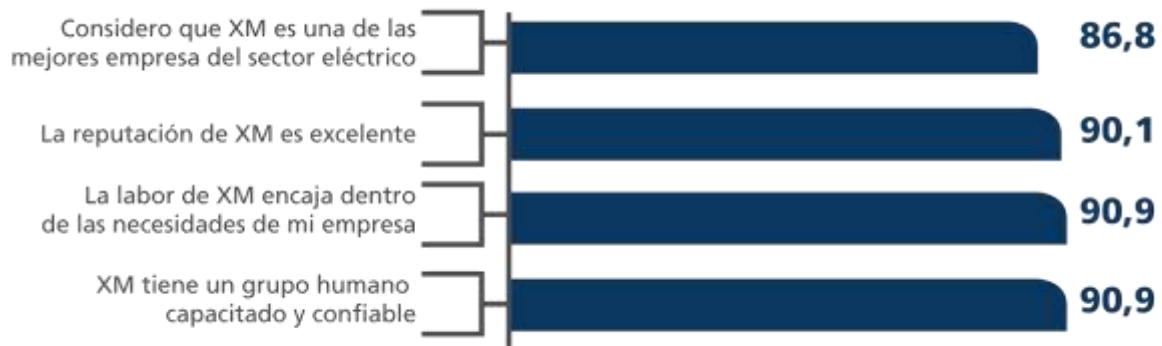
La calidad de los servicios en XM juega un papel muy importante, pues no solo hace parte de nuestro trabajo, sino que también es una forma de generar en nuestros clientes satisfacción. Para el año 2016 el indicador de calidad fue del orden de 84,5, que, comparado con el indicador de satisfacción de 83,3, lo supera en 1,2 puntos. Así mismo comparados con el indicador de imagen este los supera en más de 4 puntos.

Entre otros temas, se indagó también sobre la percepción general que tienen los clientes hacia XM, resultando que perciben a la empresa de una forma muy positiva, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

Síguenos en:



Percepciones asociadas a la marca



Finalmente, en la encuesta de satisfacción, los clientes expresan que se sienten satisfechos con el servicio y la atención, la información es confiable y disponible, y el grupo humano es muy bueno, sin embargo, somos conscientes de que los clientes evidencian aspectos por mejorar, como la gestión en la respuesta oportuna a sus requerimientos.

Toda la información recolectada en la encuesta de satisfacción, le permitió a XM definir acciones que encaminaron sus esfuerzos a la mejora continua de sus servicios, ello tiene como propósito lograr que la compañía se convierta en su aliado estratégico para mantener relaciones duraderas de mutua confianza basadas en la información, el conocimiento y la innovación. Para lograr este objetivo, se llevaron a cabo distintas actividades, todas encaminadas a poder interactuar con los clientes.

En XM, contribuimos a mejorar la calidad de vida de los colombianos.

Síguenos en:

