Secciones de la encuesta Estudio de Experiencia de Clientes 2017 – Resumen Ejecutivo [1].





[1] Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos.

¿Cómo lo hemos hecho?



Venta de Agua en Bloque

Entrevistas presenciales a profundidad a municipios

Diciembre 2016

Medición Funcionarios

Encuestas presenciales a clientes de puntos de atención

Marzo 2017

Journey Map

Construcción mapa de Experiencia Cliente Residencial

Febrero 2017

Estudio de Satisfacción

Encuestas telefónicas a Clientes residencial y no residencial

Abril/Mayo 2017

Focus Group

10 Focus con grandes Clientes y Pagadores (Ciclo X y Ciclo Z)

Mayo 2017

Cliente Oculto

Visitas a puntos de atención para evaluación del servicio

Mayo 2017

¿Cómo lo vamos a ver?



1. **KPI´s Generales** , por tipo de cliente (incluye clientes de venta de agua en Bloque, residenciales y no residenciales), principales observaciones y Benchmarking
2. **Journey Cliente Residencial**
   Identificación de las fases de la vivencia del cliente y las interacciones que mayor afectación tienen en su satisfacción.
3. **Profundización cliente no Residencial**
4. **Evaluación Puntos de Atención**
   Evaluación de funcionarios y Cliente Oculto

[IZO] The Experience Design Company



KPI´s Generales

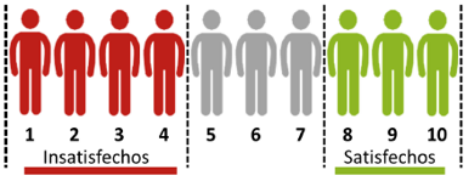
IZO ANALYTICS FOR:

acueducto
AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ

Definiciones

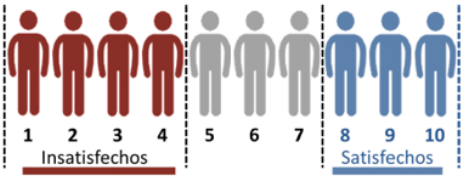
ÍNDICE NETO DE SATISFACCIÓN (INS)

Representa el grado de satisfacción global con la experiencia de servicio



NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO (NSU)

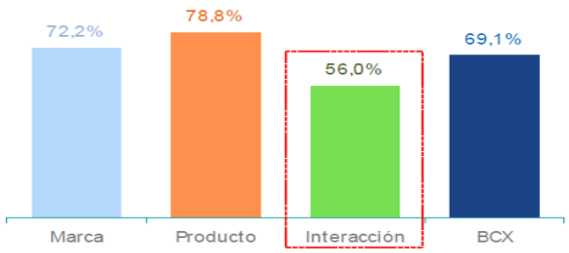
Representa el grado de satisfacción global con la experiencia de servicio



% = % Satisfechos − % Insatisfechos

BCX (Best Customer Experience) *Compañía*





62,8% es la calificación para empresas de servicios públicos durante el T1 de 2017

Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)

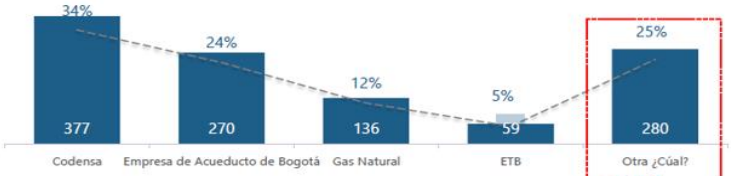
	Aseo	Alcantarillado	Acueducto	Total
¿La *confianza* que genera la EMPRESA DE ACUEDUCTO?	55,0%	65,7%	73,3%	65,1%
¿La *Reputación* y *credibilidad* de la EMPRESA DE ACUEDUCTO?	61,4%	69,7%	76,6%	69,5%
¿El *compromiso* y *dedicación* con la que trabaja la EMPRESA DE ACUEDUCTO?	60,0%	68,1%	73,8%	67,6%
¿El *trabajo social* realizado por la empresa?	47,8%	64,1%	64,9%	60,1%
¿La *oportunidad* con la que recibe su factura?	83,5%	85,2%	87,3%	85,4%
¿La *claridad* de la *información* contenida en la *factura*?	77,1%	83,7%	82,5%	81,8%
¿El *valor facturado* vs el servicio prestado?	52,4%	57,1%	61,8%	57,2%
¿La *variedad* de *canales* disponibles para realizar los pagos?	80,1%	84,0%	80,3%	82,0%
¿La *calidad* del *servicio* (Agua, Alcantarillado y Aseo)?	51,0%	69,4%	70,3%	65,0%
¿La *puntualidad* del servicio (Recibir el servicio cuando se necesita)?	68,0%	82,2%	80,8%	78,2%
¿La *cobertura* del servicio?	74,0%	84,2%	86,0%	82,1%
¿*Tiempo* de *atención* de la EAAB para solicitud de *reparaciones* y *recolección* solicitadas?	49,7%	54,8%	49,2%	52,0%

Benchmarking

Teniendo en cuenta la experiencia con otras empresas de servicios, por favor responda. El servicio del acueducto es:



¿Qué empresa de servicios públicos le genera mayor respaldo?



¿Qué empresa de servicios públicos considera usted que ofrece la relación más cercana con sus clientes?



68% De los clientes los perciben Igual

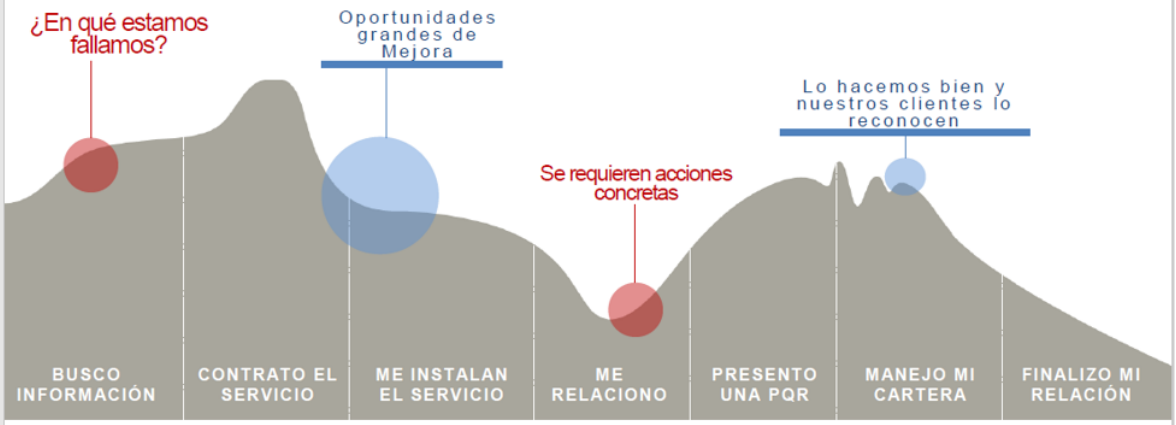
[IZO] The Experience Design Company

Journey Cliente Residencial

IZO ANALYTICS FOR:

acueducto
AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ

Journey Map cliente Residencial



[IZO] The Experience Design Company

IZO ANALYTICS FOR:

acueducto
AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ



Conclusiones

Estudio de Experiencia de Clientes

Acciones Customer Journey

BUSCO INFORMACIÓN
Potenciar la Información por medio de canales no presenciales

CONTRATO EL SERVICIO
Variedad de Agendas y cumplimiento en las visitas técnicas

ME INSTALAN EL SERVICIO
Cumplimento de Visitas y "kit" de Bienvenida

ME RELACIONO
Verificación de entrega y ajuste de diseño de factura

PRESENTO UNA PQR
Claridad de la respuesta y comunicaciones proactivas

MANEJO MI CARTERA
Divulgación de canales y alternativas de pago

Acciones por Tipo de Cliente

AGUA EN BLOQUE
Canales de Comunicación + Gerencia de cuenta + Información Proactiva

NO RESIDENCIAL
Modelo de Relación y Potenciar las funcionalidades en canales no presenciales

[IZO] The Experience Design Company

Acciones Oficinas

Capacitación en Habilidades Blandas

1er Solución en Primer contacto

Servicio Integral en Oficinas (Cades, rapicades, oficinas propias, etc)

Transversales

Capacitación al personal de los canales

Facturación

Multicanalidad

Actualización Base de Datos