



INDICE DE CONFIANZA DE CLIENTES

Informe Anual 2024

ICC Y ATRIBUTOS

Resumen RESULTADOS GENERALES

46

puntos

ICC NETO

El ICC bajó 3 puntos con respecto al año 2023.



Las **industrias** con mejor desempeño:

- **Financieras**
- **Retail**



Las **industrias** que más subieron:

- **No** hubieron industrias que subieran con respecto a la medición del año 2023



Las **industrias** con más bajo desempeño:

- **Telecomunicaciones**
- **Transporte y Logística**



Las **industrias** que más bajaron:

- **Telecomunicaciones** (-10 ICC neto)
- **Servicios públicos** (-7 ICC neto)

ICC Y ATRIBUTOS

Resumen RESULTADOS GENERALES

46

puntos

ICC NETO

El ICC bajó 3 puntos con respecto al año pasado.



Los **sectores** con mejor desempeño:

- Pago de cuentas
- Seguridad para el hogar



Los **sectores** que más subieron:

- Gas cilindro (+4 ICC neto)
- Farmacias (+4 ICC neto)



Los **sectores** con más bajo desempeño:

- Energía eléctrica
- Autopistas urbanas



Los **sectores** que más bajaron:

- Líneas aéreas (-10 ICC neto)
- Mutuales (-10 ICC neto)

INDICE

Sección del informe	Ubicación
Metodología	5
ICC y Atributos	11
Evaluación Industrias	14
Evaluación Sectores de la Industria Domiciliaria	17
Evaluación de Marcas de Gas Cilindro	23
Evaluación de Marcas de Gas Medidor	27
Evaluación de Marcas de Energía Eléctrica	31
Evaluación de Marcas de Sanitarias	35



METODOLOGÍA

METODOLOGÍA INDICE DE CONFIANZA DE CLIENTES (ICC)

Atributos que lo componen

ATRIBUTOS Y PREGUNTAS



1. CONFIANZA

En general ¿puede confiar en la empresa?



2. TRANSPARENCIA

¿La empresa es transparente?
(sin letra chica, no esconde nada)



3. PREOCUPACION

¿La empresa se preocupa por el bienestar de sus clientes?



4. CUMPLIMIENTO

¿La empresa cumple lo que promete?

METODOLOGÍA INDICE DE CONFIANZA DE CLIENTES (ICC)

Características del estudio



Se encuestan hombres y mujeres mayores de 18 años



Las encuestas se realizan a través de teléfonos fijos y móviles



Se realizan encuestas en todas las comunas con más de 130.000 habitantes o capitales regionales



Se usa un cuestionario con preguntas de respuestas estructuradas en base a una escala de 1 a 7



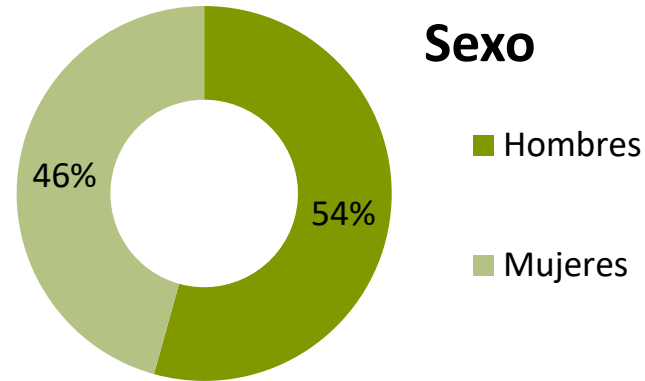
Toma de muestras diarias entre **enero y diciembre de 2024**, logrando un rango de 250 a 300 encuestas por empresa

METODOLOGÍA INDICE DE CONFIANZA DE CLIENTES (ICC)

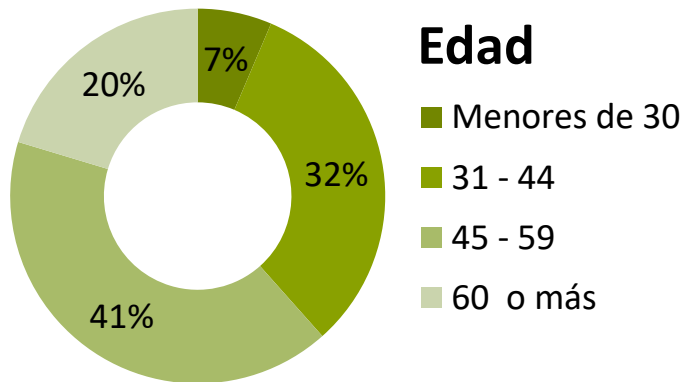
Muestra considerada en el informe

El total de personas encuestadas durante el año 2024 fueron 52.486

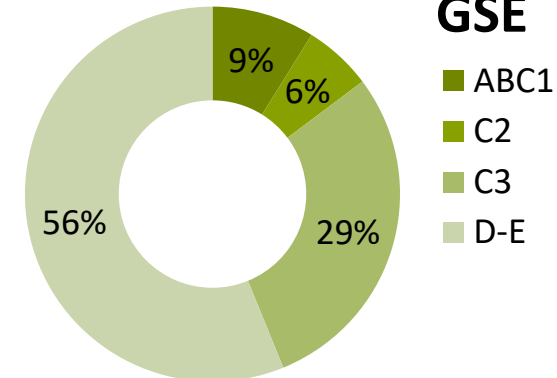
Sexo



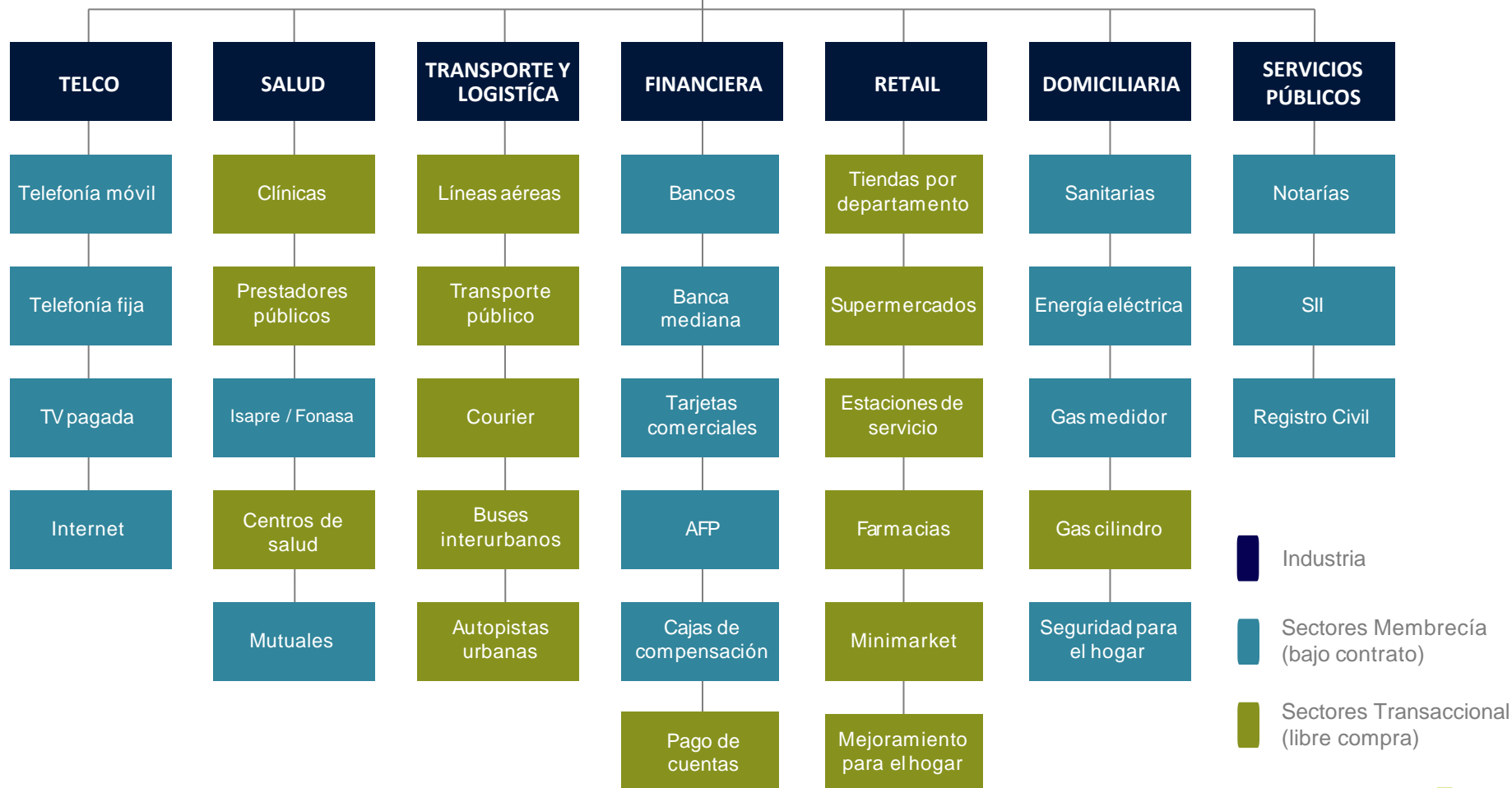
Edad



GSE

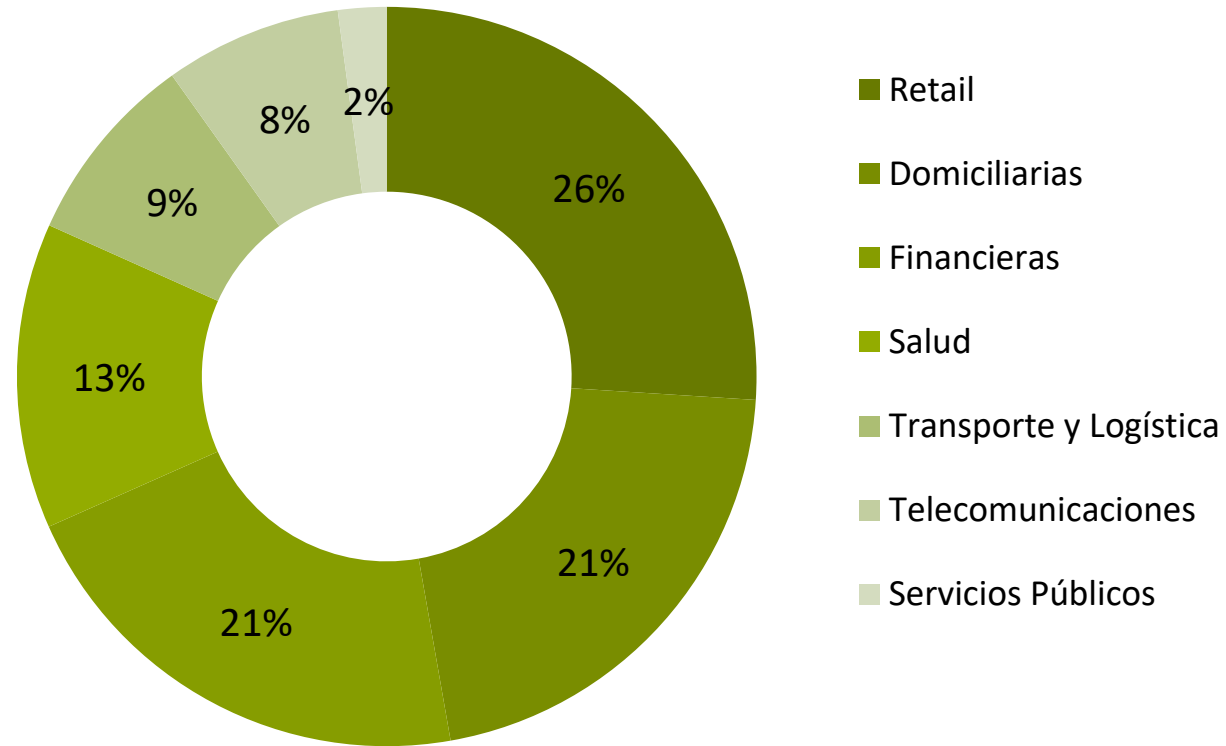


Sectores evaluados con el ICC

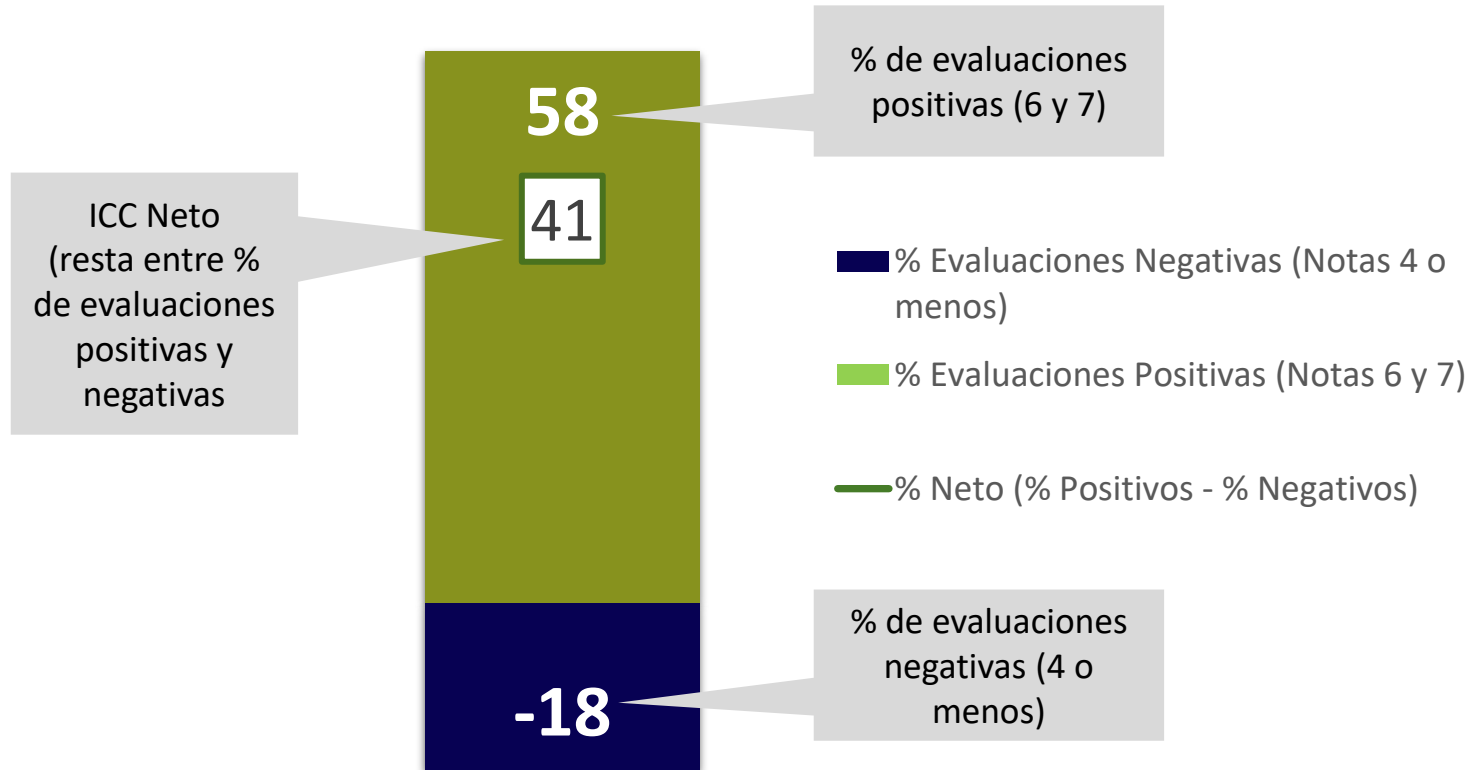


METODOLOGÍA INDICE DE CONFIANZA DE CLIENTES (ICC)

Muestra de Evaluaciones por Industria



EXPLICACIÓN DE GRÁFICOS DE RESULTADOS

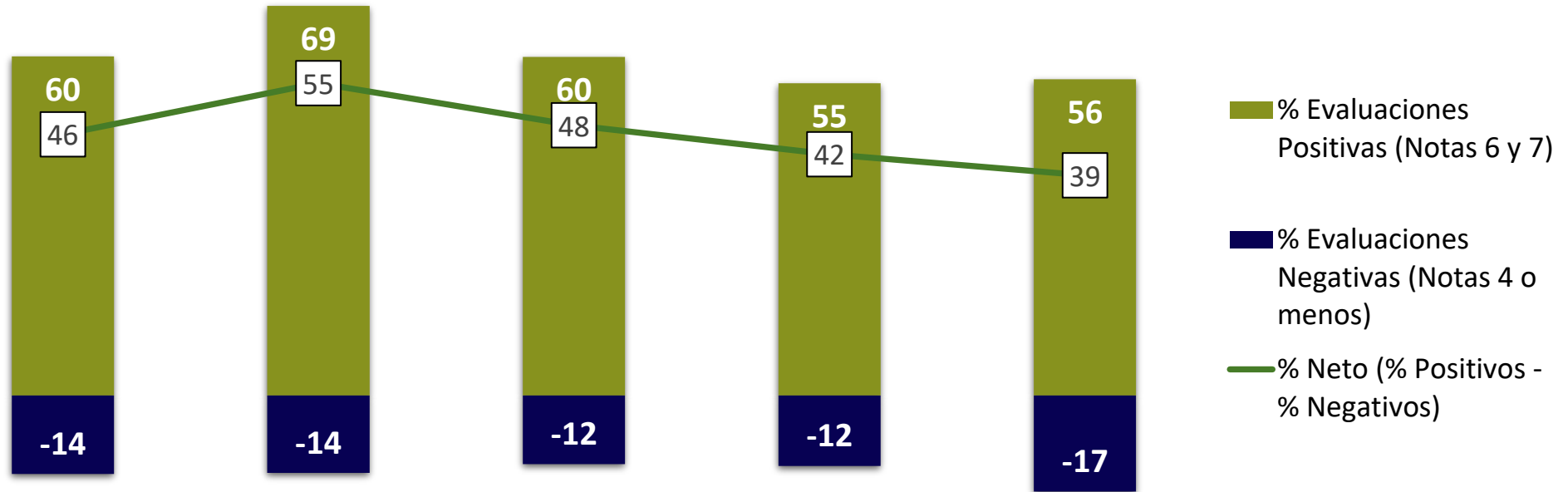




ICC y Atributos a Nivel Total

ICC 2024

Resultados ICC y Atributos



ICC 2024

Cumplimiento

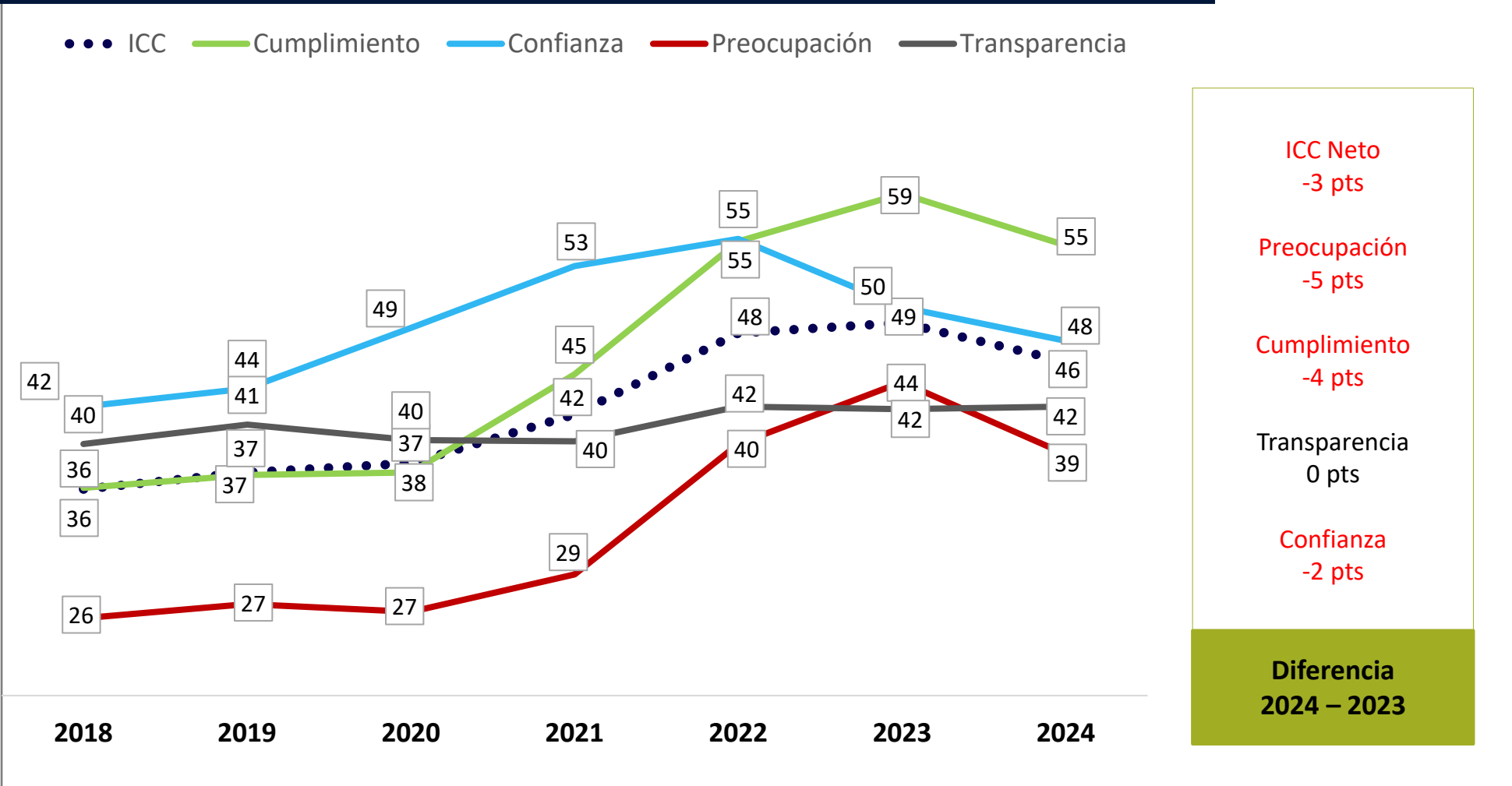
Confianza

Transparencia

Preocupación

ICC 2024

Evolutivo en % Neto de ICC y Atributos

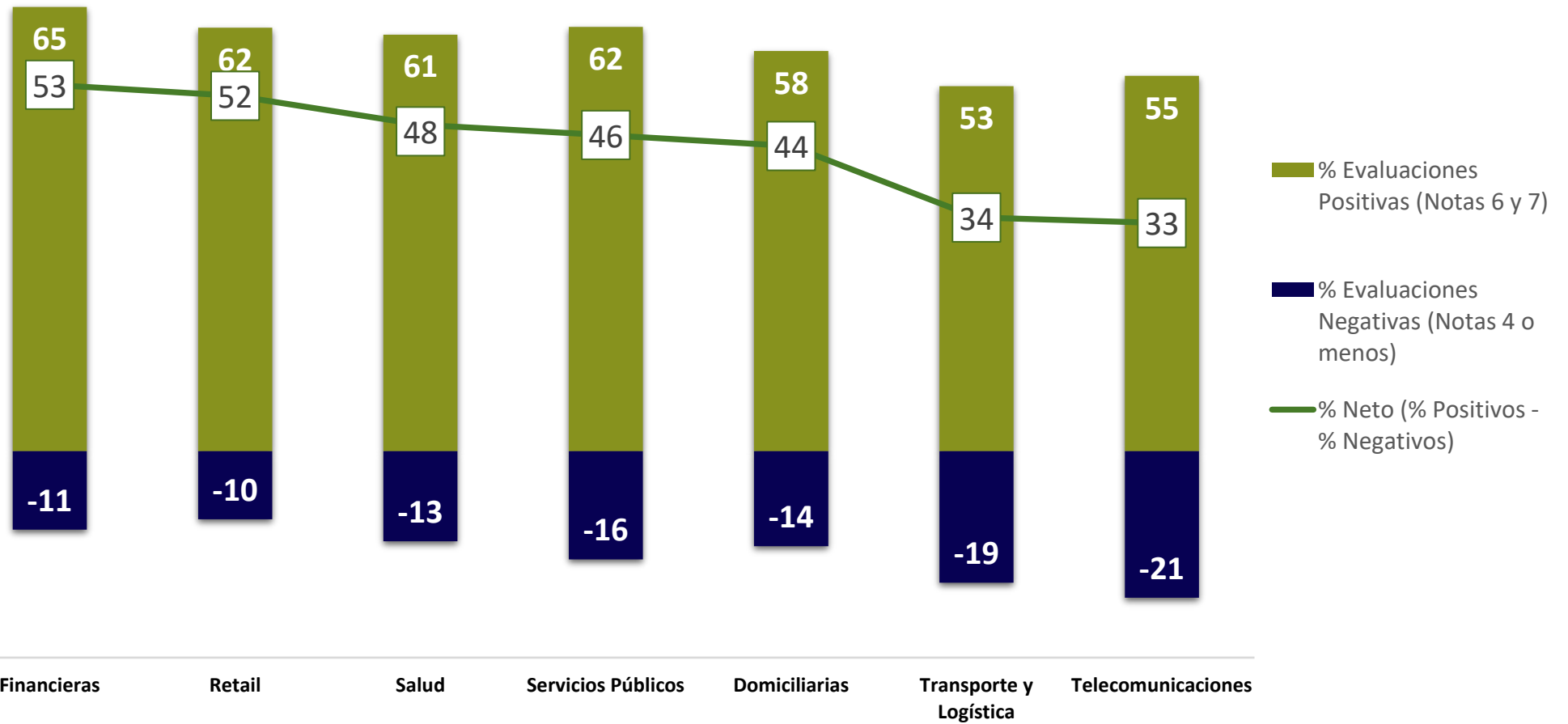




ICC y Atributos a Nivel de Industrias

ICC 2024

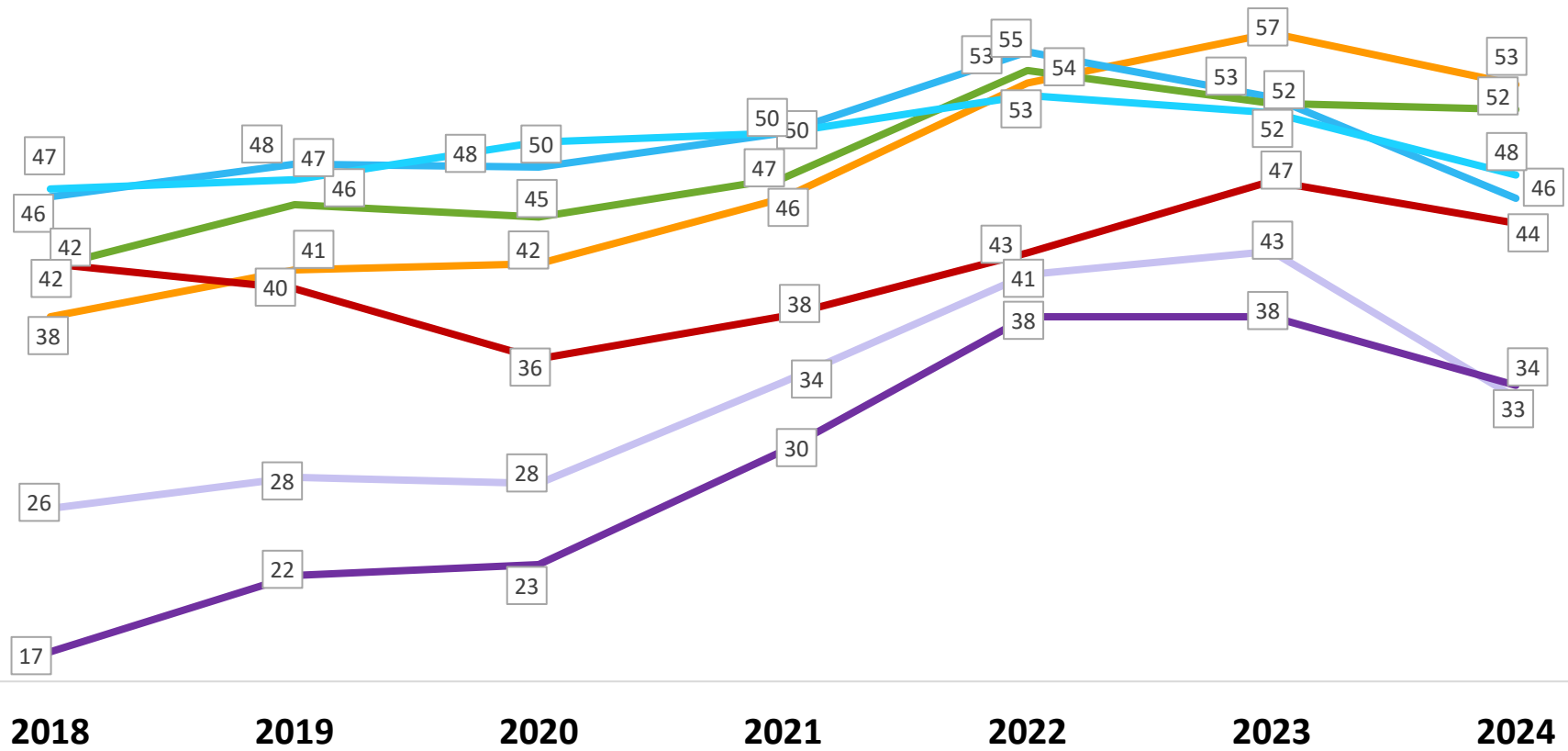
Ranking de industrias



EVOLUTIVO ICC

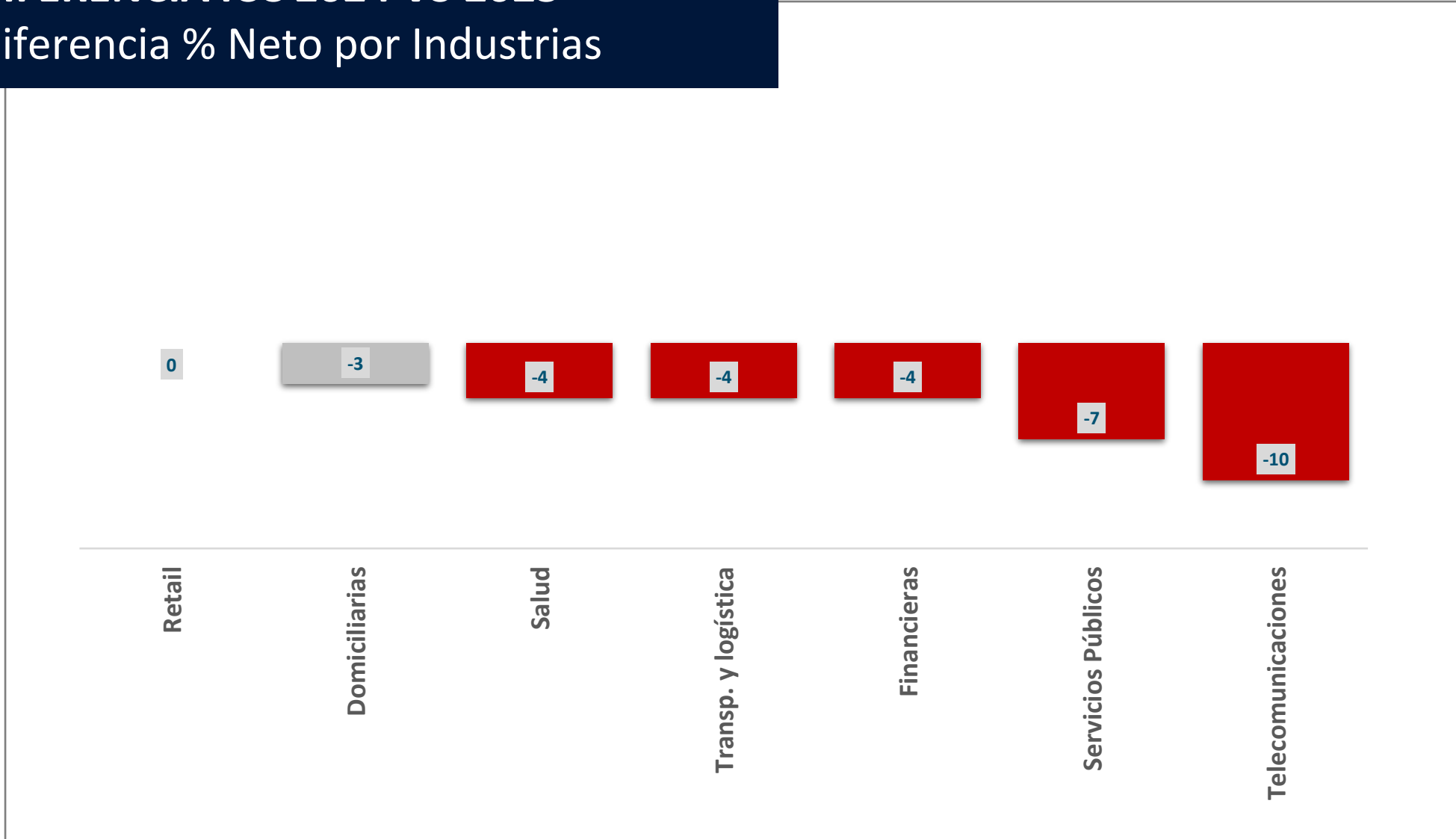
Evolutivo % neto en industrias

Financieras Servicios Públicos Retail Salud Domiciliarias Telecomunicaciones Transporte y Logística



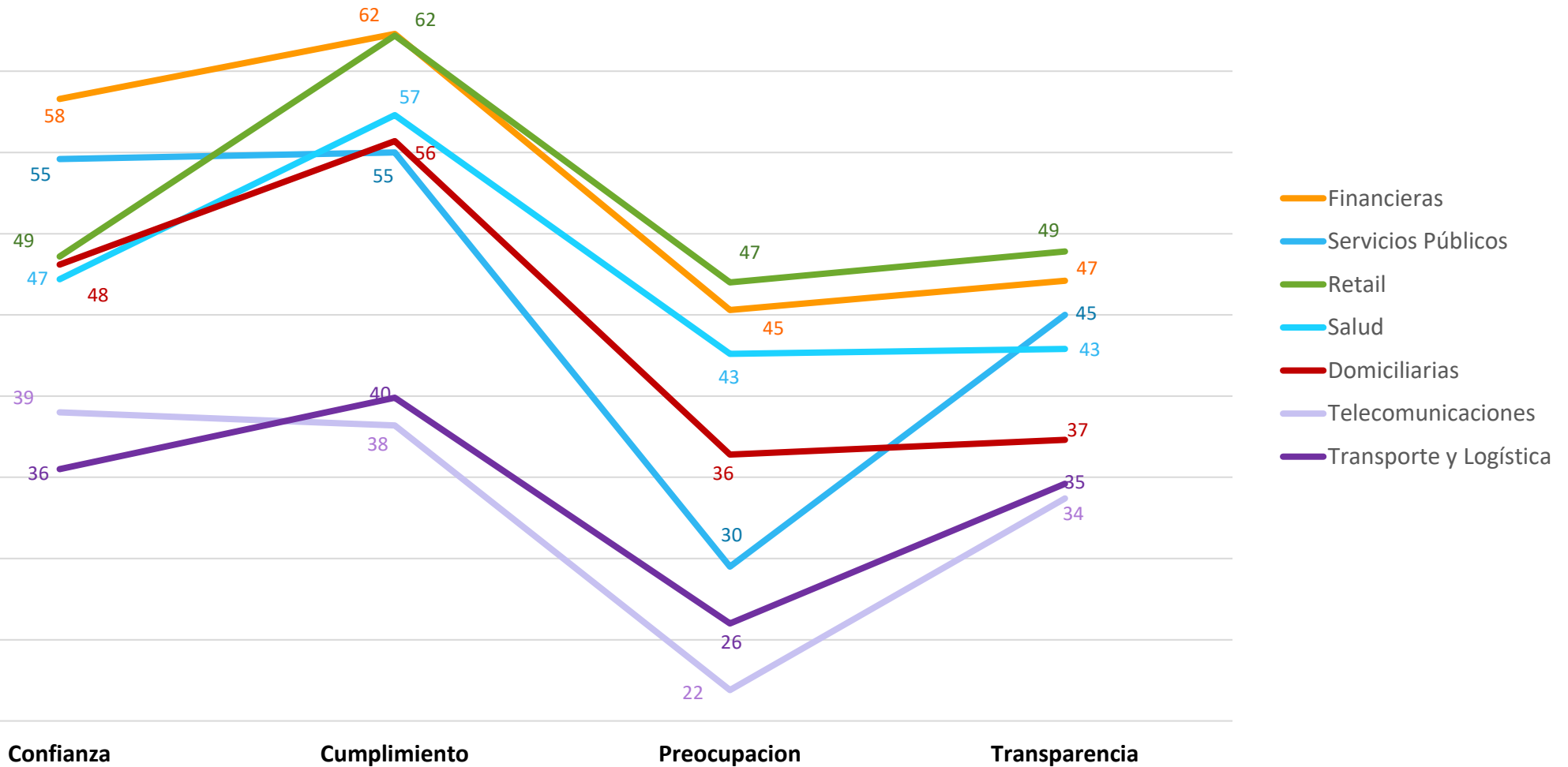
DIFERENCIA ICC 2024 VS 2023

Diferencia % Neto por Industrias



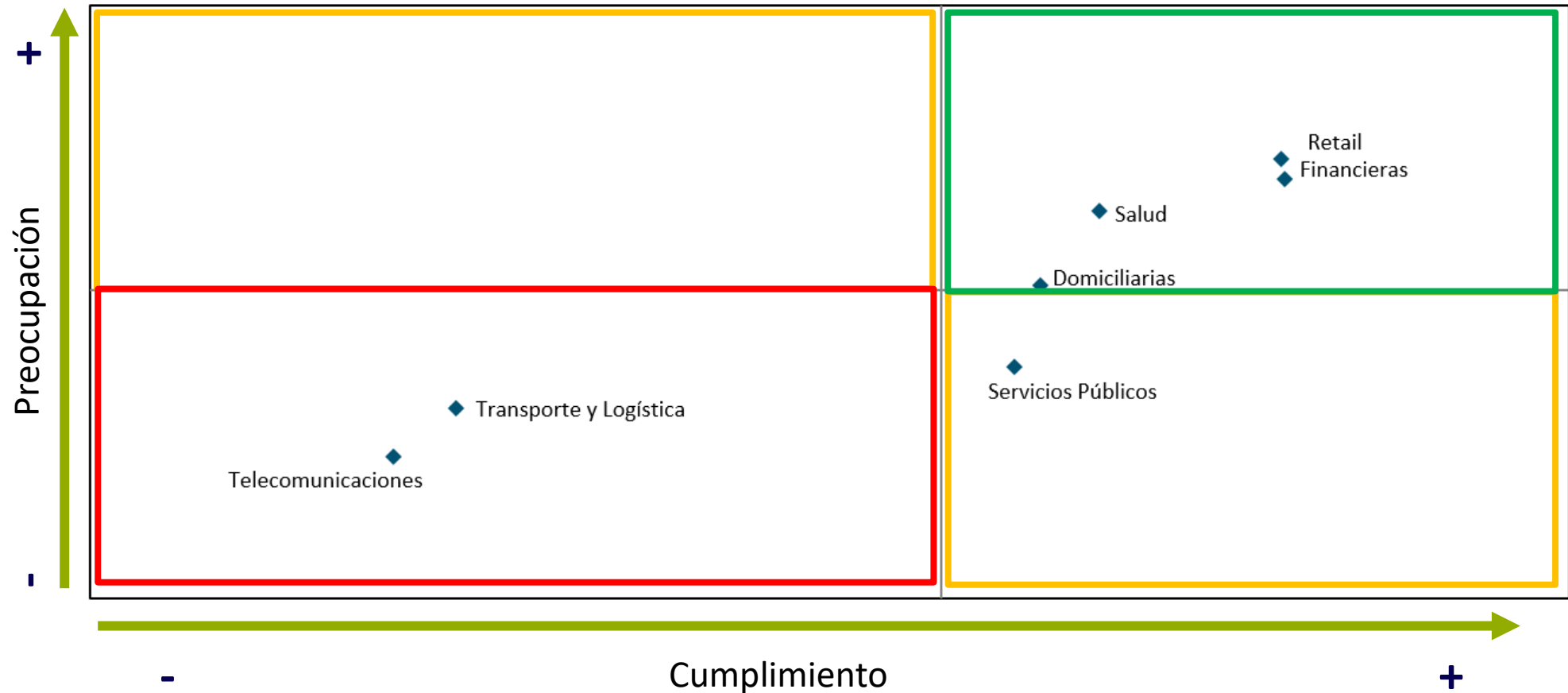
ICC 2024

% Neto en Atributos por Industrias



MAPA DE POSICIONAMIENTO SEGÚN DESEMPEÑO

En Base a % Neto de Atributos por Industrias



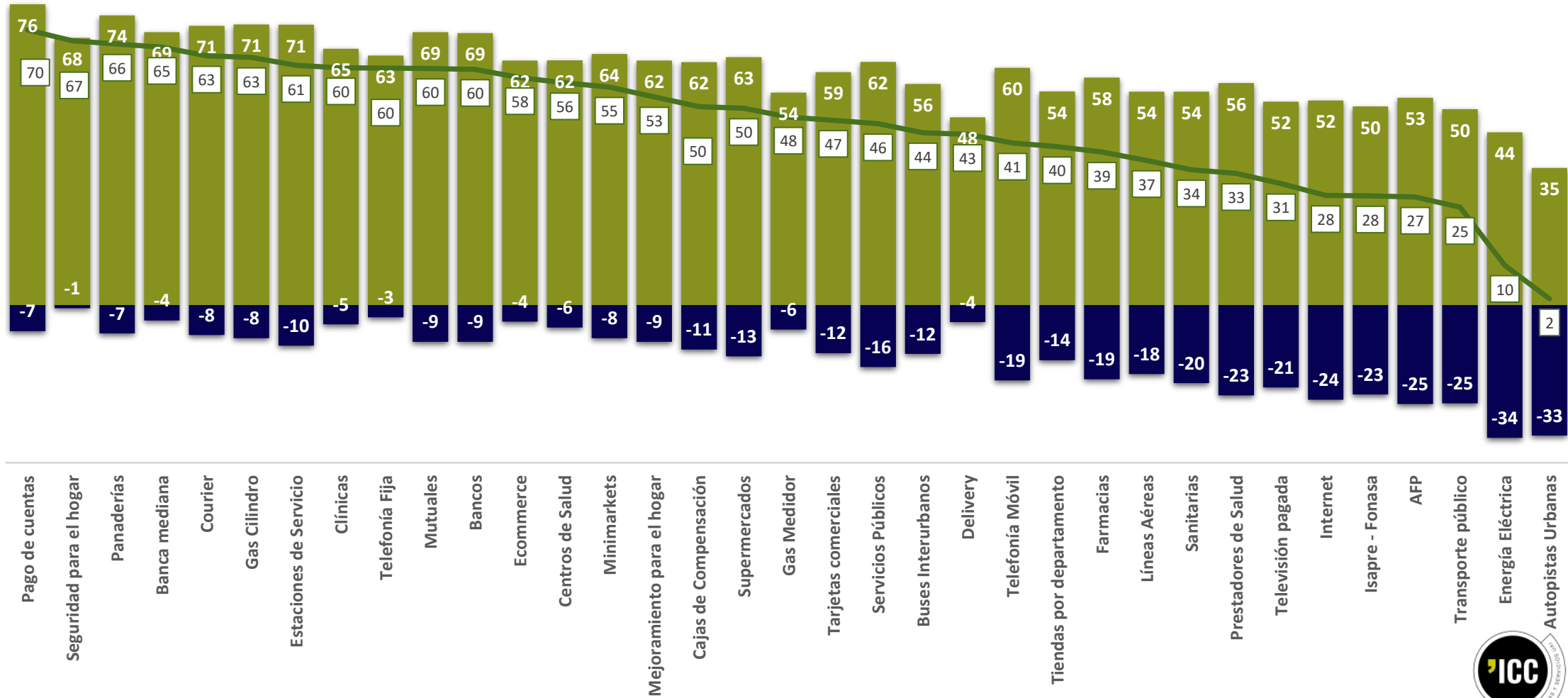
A man in a blue shirt is seen from behind, standing and presenting to a group of people seated around a table in a meeting room. The room has large windows in the background. The text "ICC y Atributos a Nivel de Sectores" is overlaid on the image.

ICC y Atributos a Nivel de Sectores

ICC SECTORES 2024

Ranking por sector

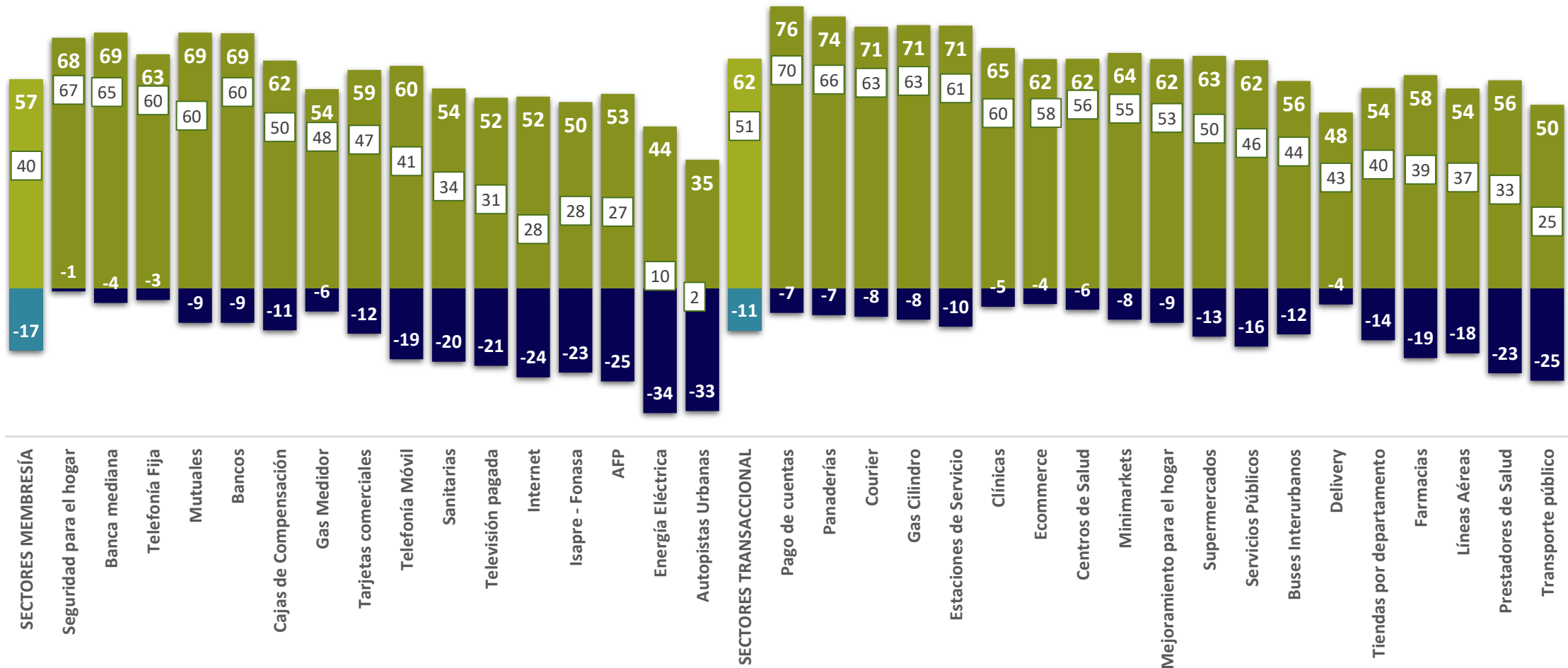
■ % Evaluaciones Positivas (Notas 6 y 7) ■ % Evaluaciones Negativas (Notas 4 o menos) — % Neto (% Positivos - % Negativos)



ICC SECTORES 2024

Ranking por tipo de sector

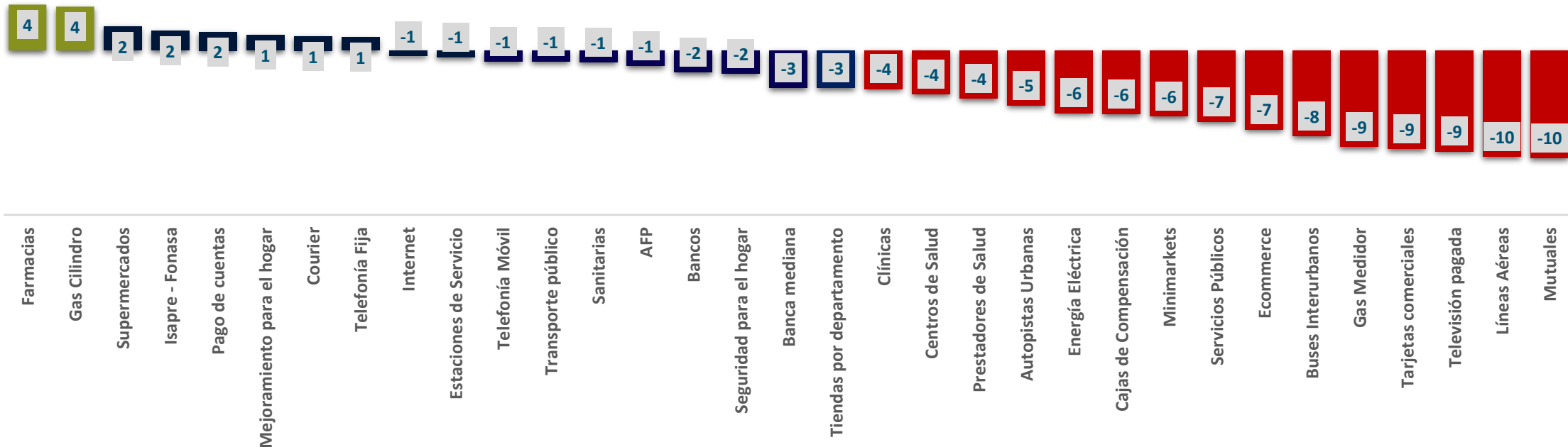
■ % Evaluaciones Positivas (Notas 6 y 7) ■ % Evaluaciones Negativas (Notas 4 o menos) % Neto (% Positivos - % Negativos)



DIFERENCIAS ICC 2024 vs 2023

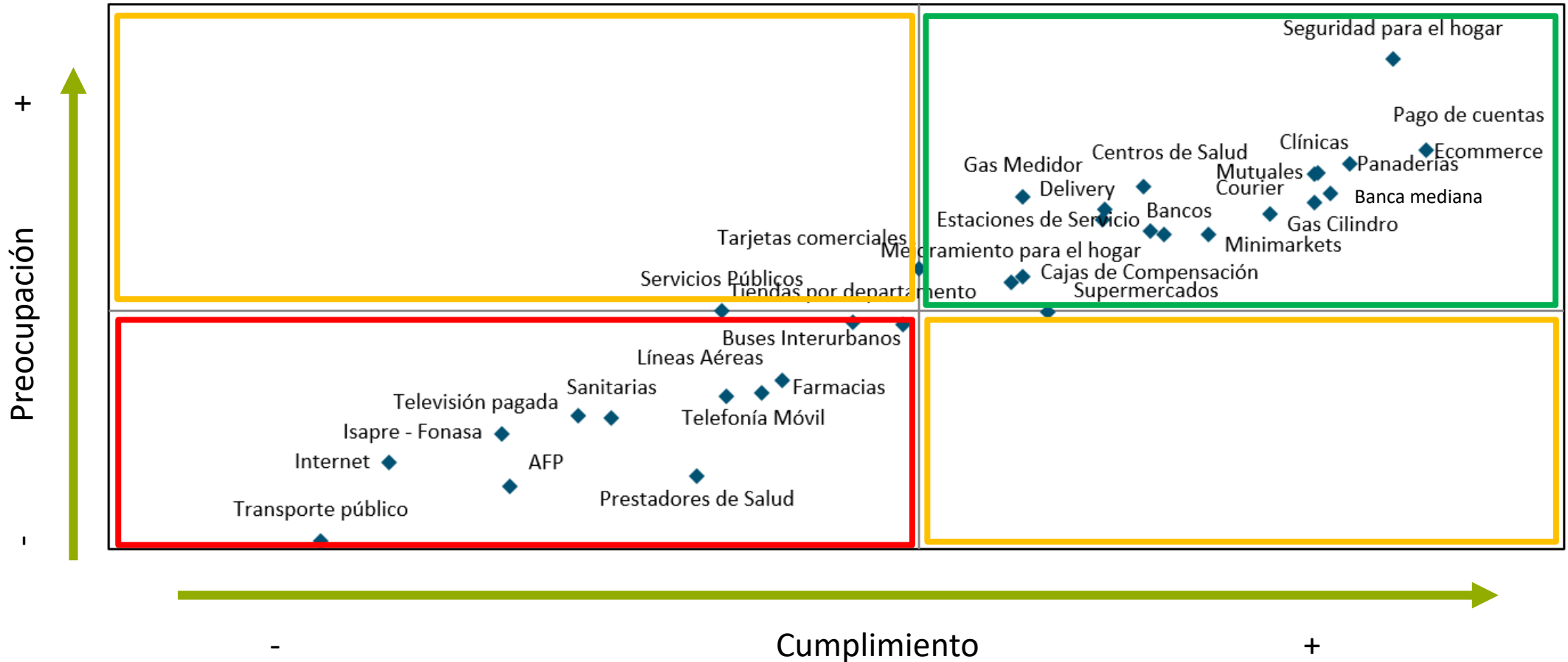
Ranking de Sectores

2 sectores mejoraron, 16 se mantuvieron y 15 bajaron respecto de medición anual anterior de ICC (puntaje neto)



MAPA DE CUMPLIMIENTO VS PREOCUPACIÓN 2024

Posicionamiento % Neto en Atributos



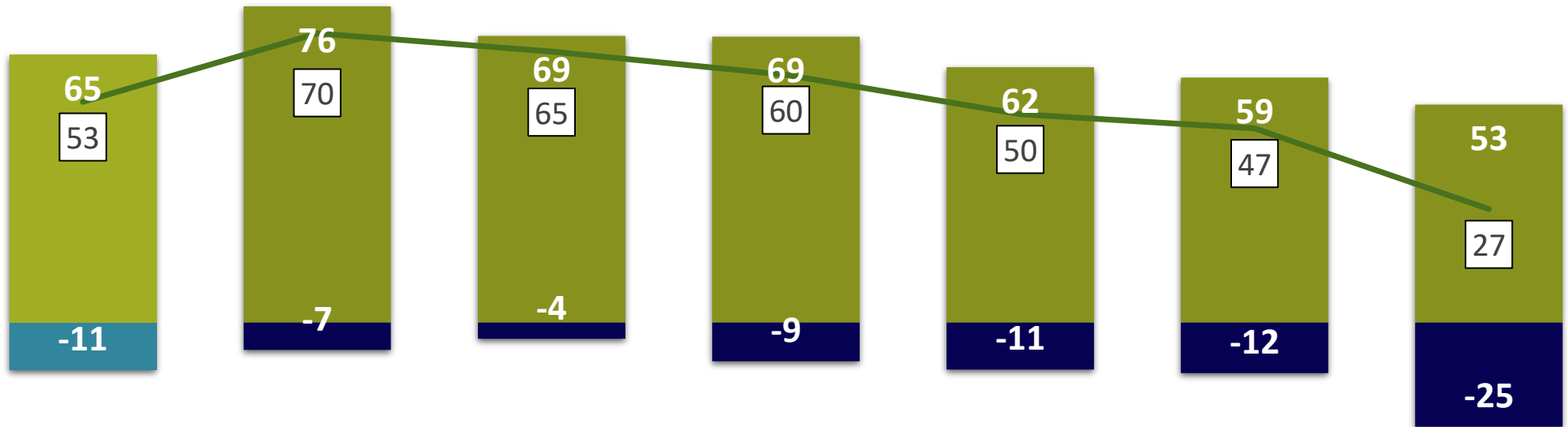
A close-up photograph of a hand pointing towards the left. The hand is in sharp focus, with the index finger extended. The background is blurred, showing what appears to be a document or a screen. The lighting is soft and natural, highlighting the texture of the skin.

ICC y Atributos en Sectores de Industria Financiera

ICC 2024

Sectores Industria Financiera

- % Evaluaciones Positivas (Notas 6 y 7)
- % Evaluaciones Negativas (Notas 4 o menos)
- % Neto (% Positivos - % Negativos)



Industria Financiera

Pago de cuentas

Banca mediana

Bancos

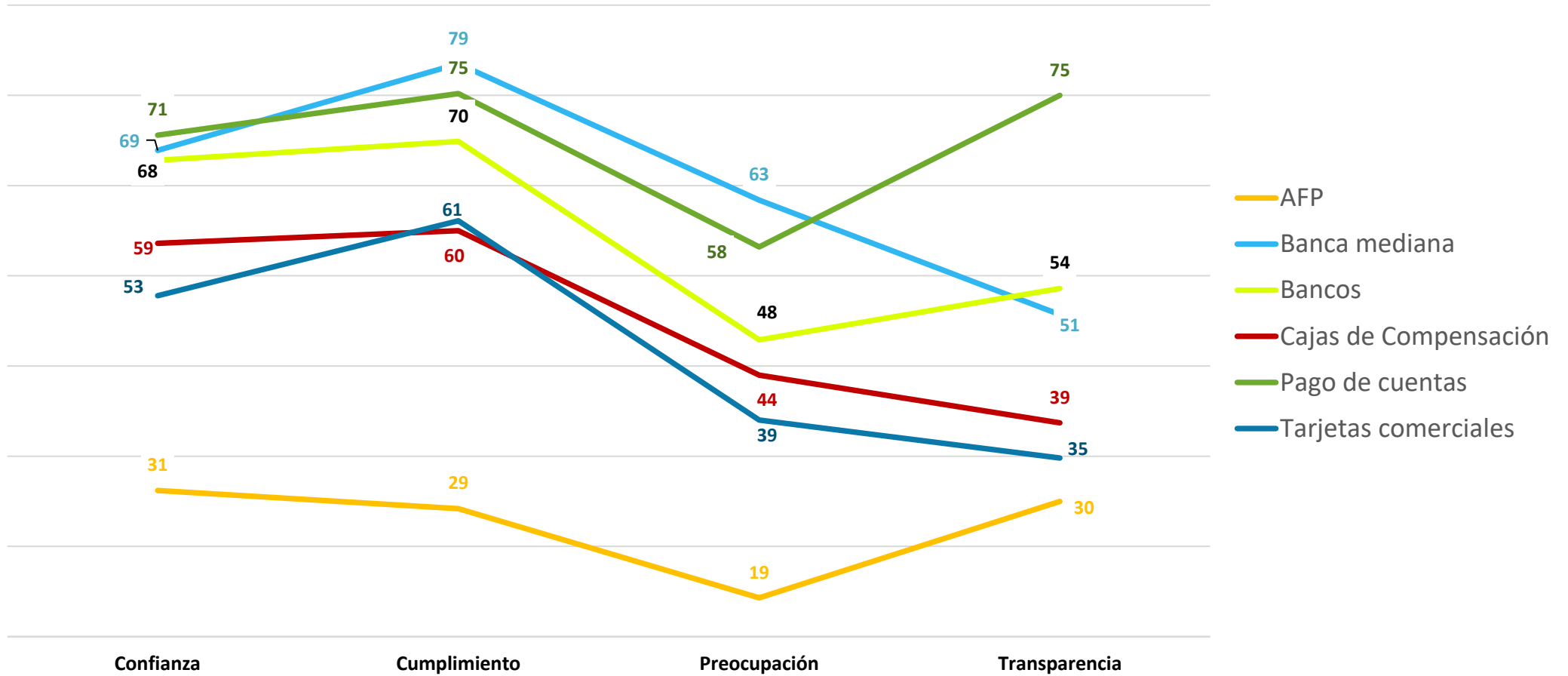
Cajas de
Compensación

Tarjetas comerciales

AFP

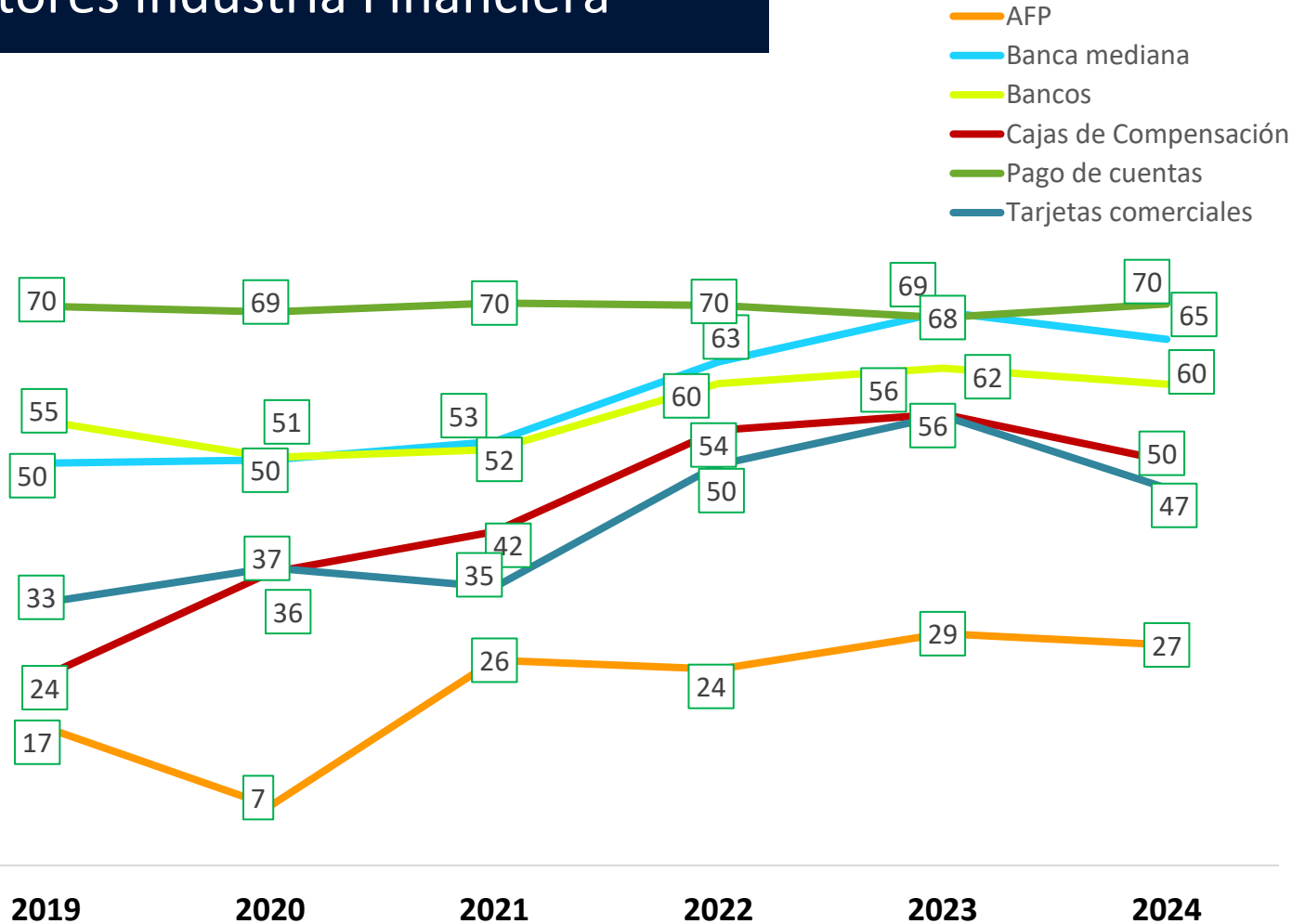
% NETO ATRIBUTOS 2024

Sectores Industria Financiera



EVOLUTIVO % NETO ICC

Sectores Industria Financiera



Pago de cuentas +2 pts
Bancos -2 pts
Banca mediana -4 pts
Tarjetas comerciales -9 pts
Cajas de Compensación -6 pts
AFP -2 pts
Diferencia 2024 – 2023

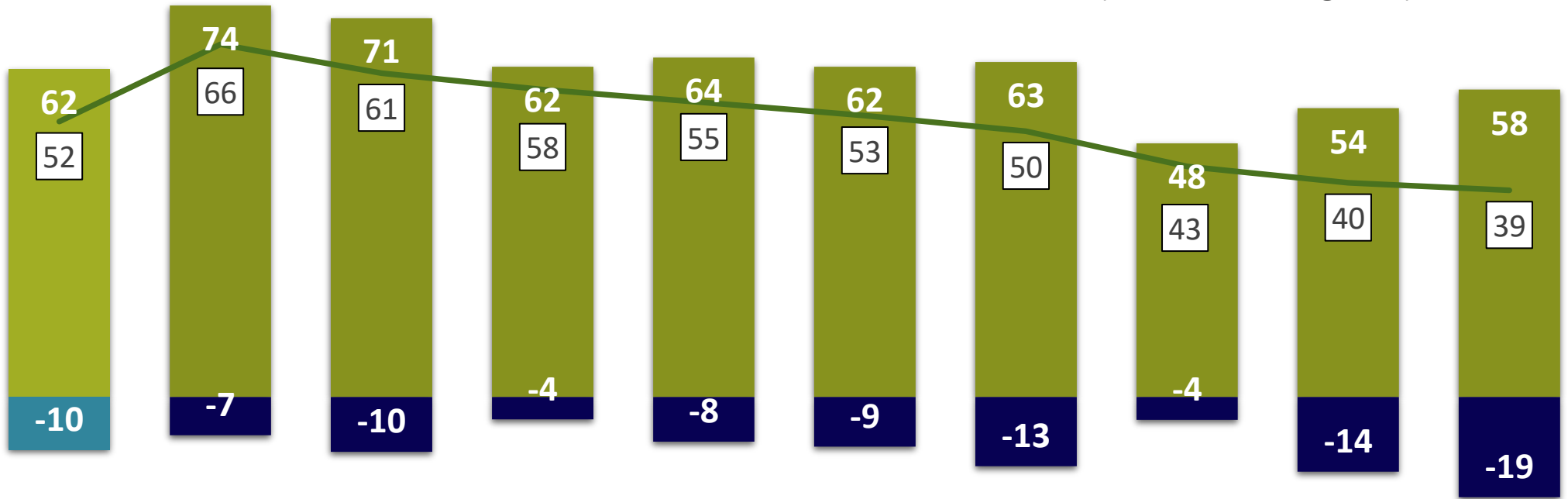


ICC y Atributos de Sectores de Industria Retail

ICC 2024

Sectores Industria Retail

■ % Evaluaciones Positivas (Notas 6 y 7)
 ■ % Evaluaciones Negativas (Notas 4 o menos)
 — % Neto (% Positivos - % Negativos)



Retail

Panadería

Estaciones de Servicio

Ecommerce

Minimarkets

Mejoramiento para el hogar

Supermercados

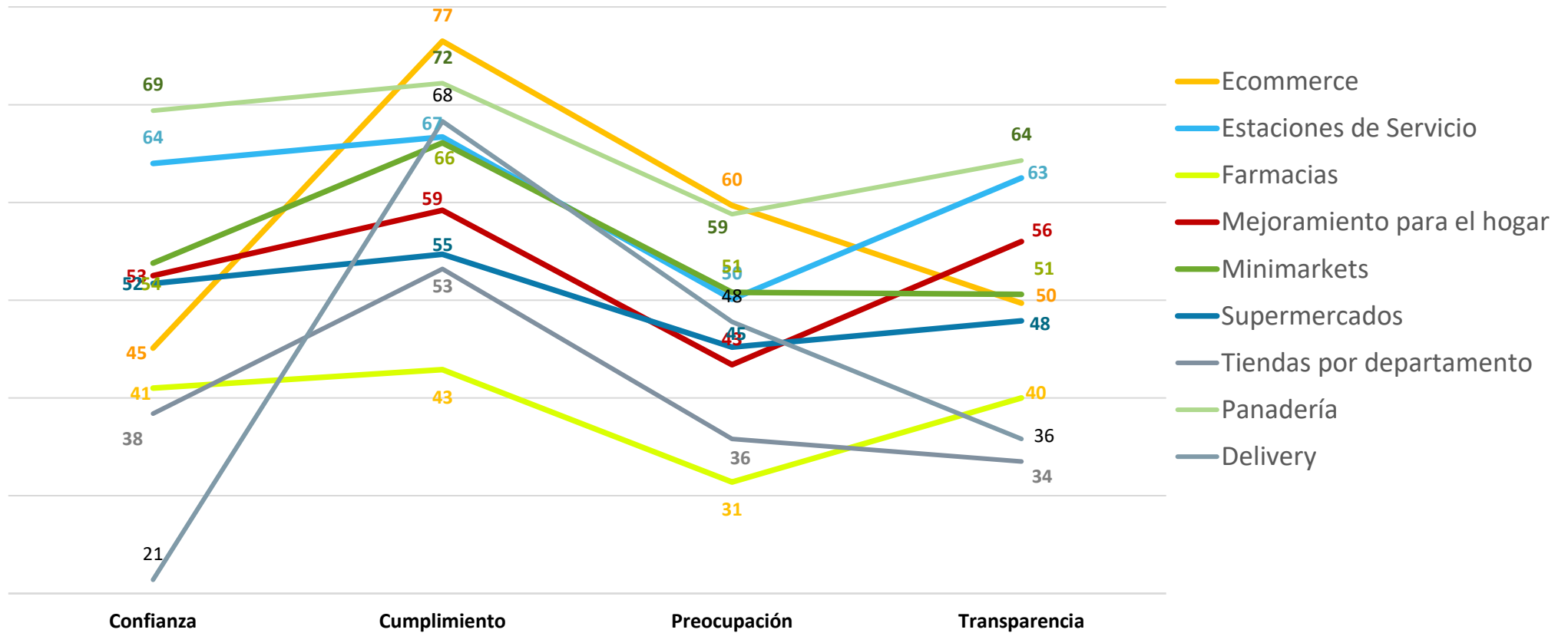
Delivery

Tiendas por departamento

Farmacias

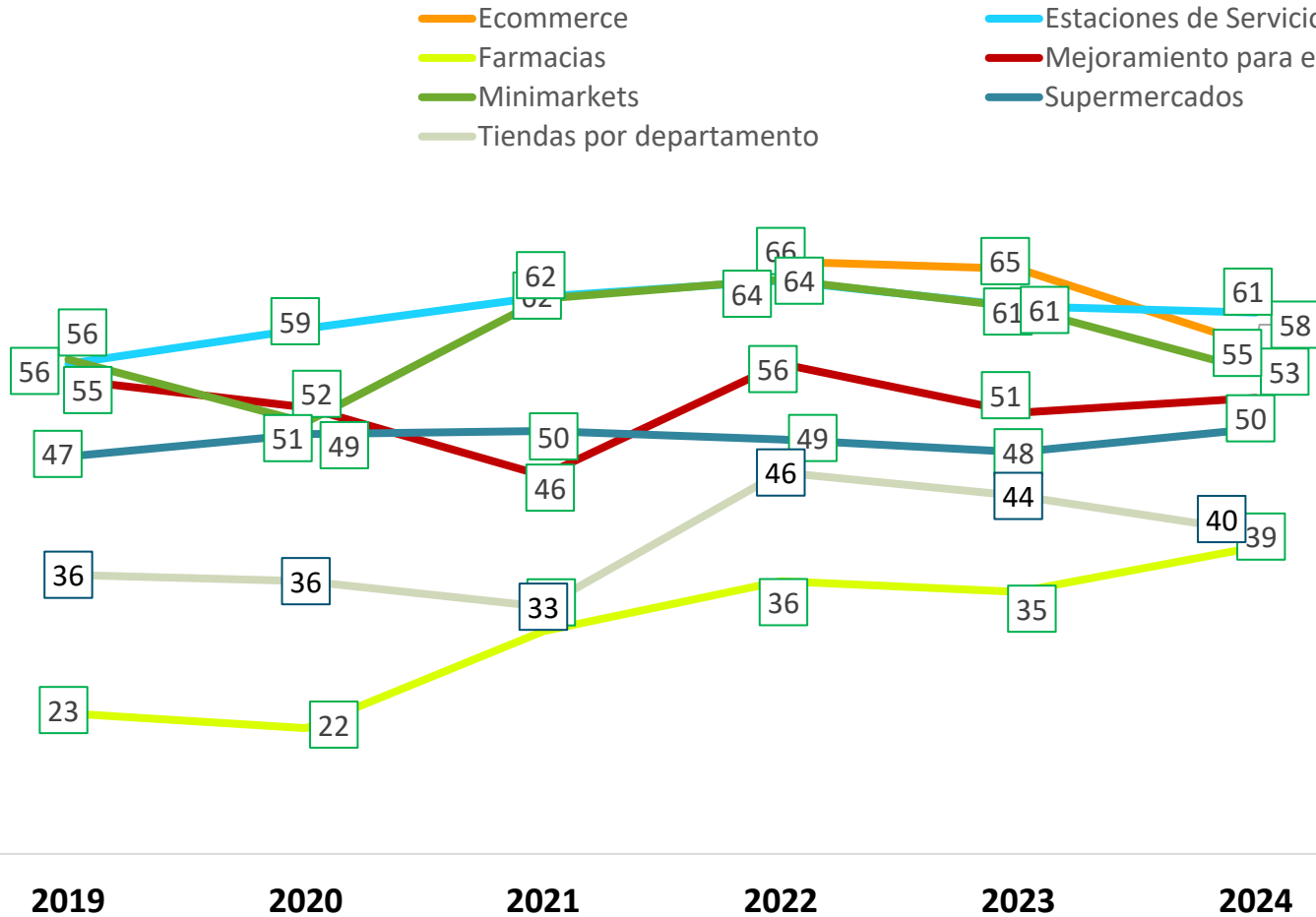
% NETO ATRIBUTOS 2024

Sectores Industria Retail



EVOLUTIVO % NETO ICC

Sectores Industria Retail



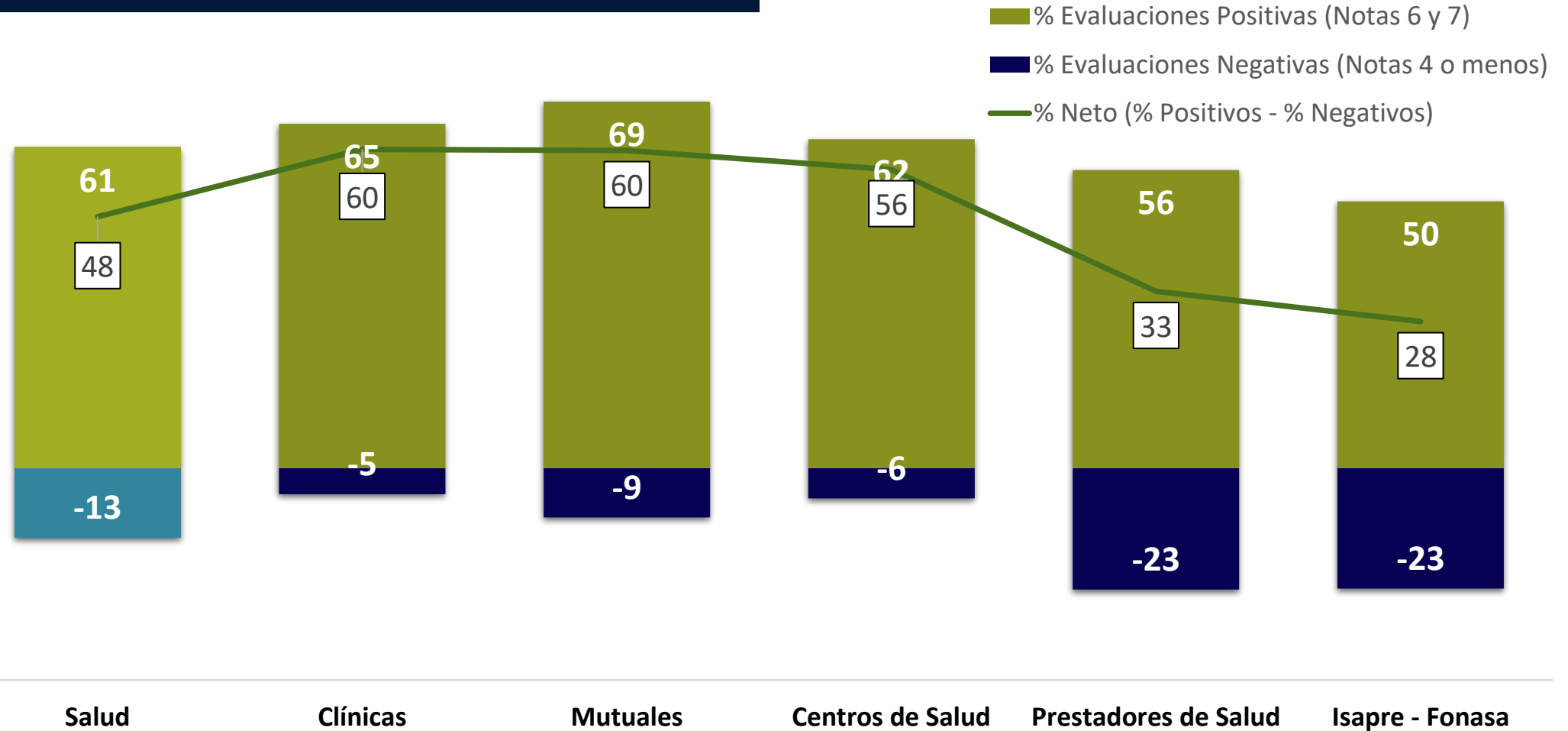
Estaciones de Servicio	-3 pts
Mejoramiento del Hogar	-5 pts
Minimarkets	-3 pts
Supermercados	-1 pts
Tiendas por depto	-2 pts
Farmacias	-1 pts
Diferencia	2024 – 2023



ICC y Atributos de Sectores de Industria Salud

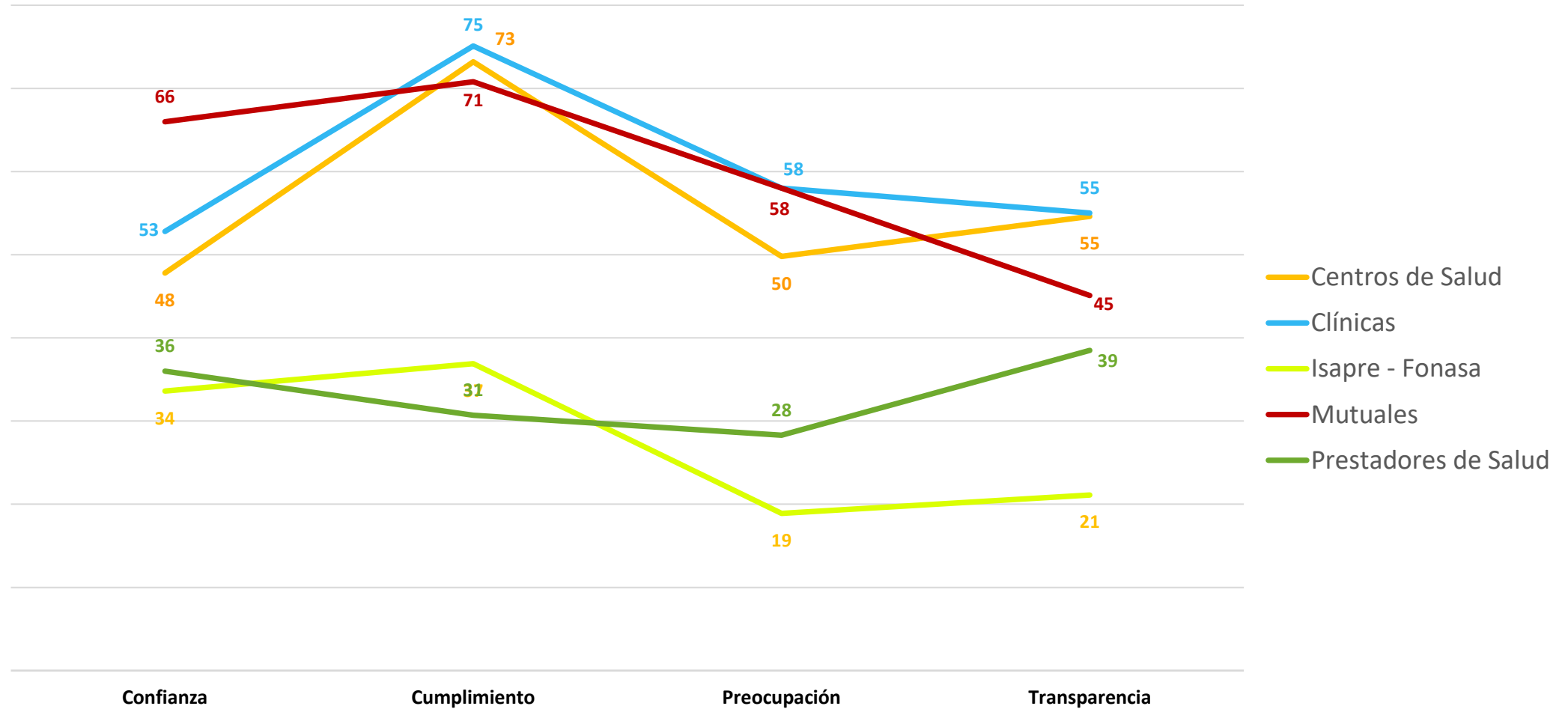
ICC 2024

Sectores Industria Salud



% NETO ATRIBUTOS 2024

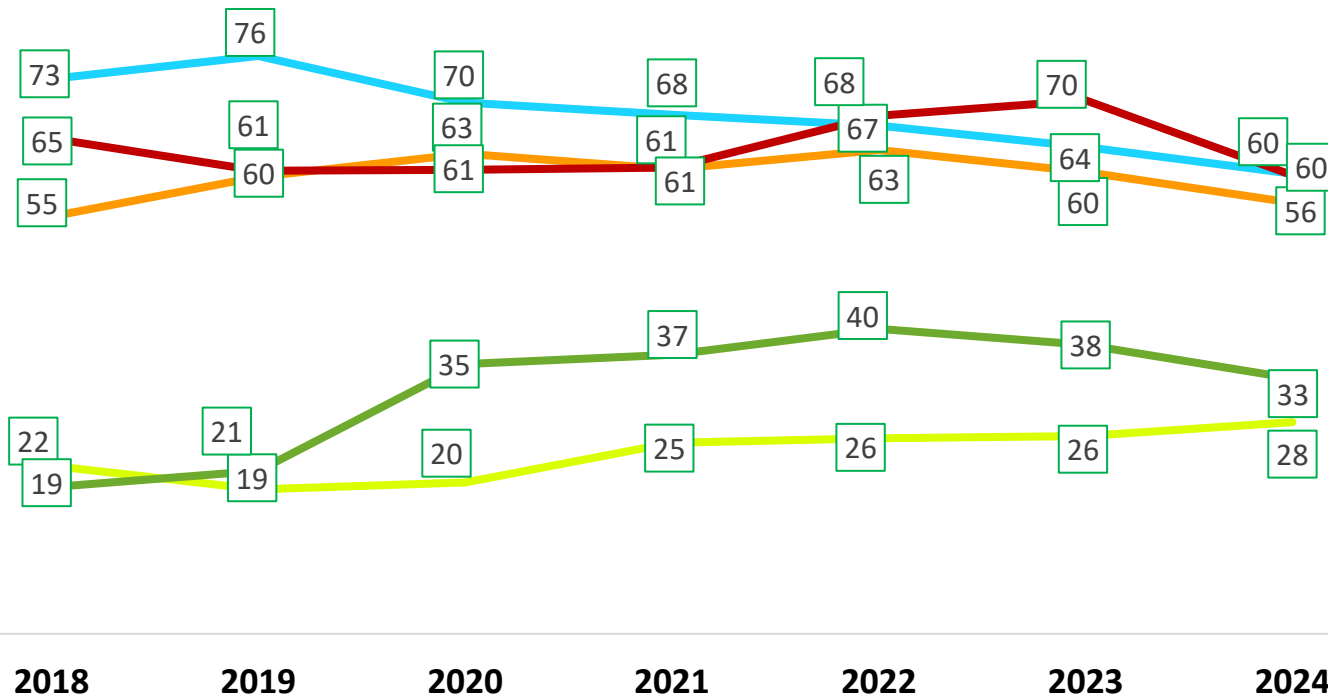
Sectores Industria Salud



EVOLUTIVO % NETO ICC

Sectores Industria Salud

- Centros de Salud
- Clínicas
- Isapre - Fonasa
- Mutuales
- Prestadores de Salud



Clínicas
-4 pts

Centros de Salud
-4 pts

Mutuales
-10 pts

Prestadores de Salud
-5 pts

Isapre - Fonasa
+2 pts

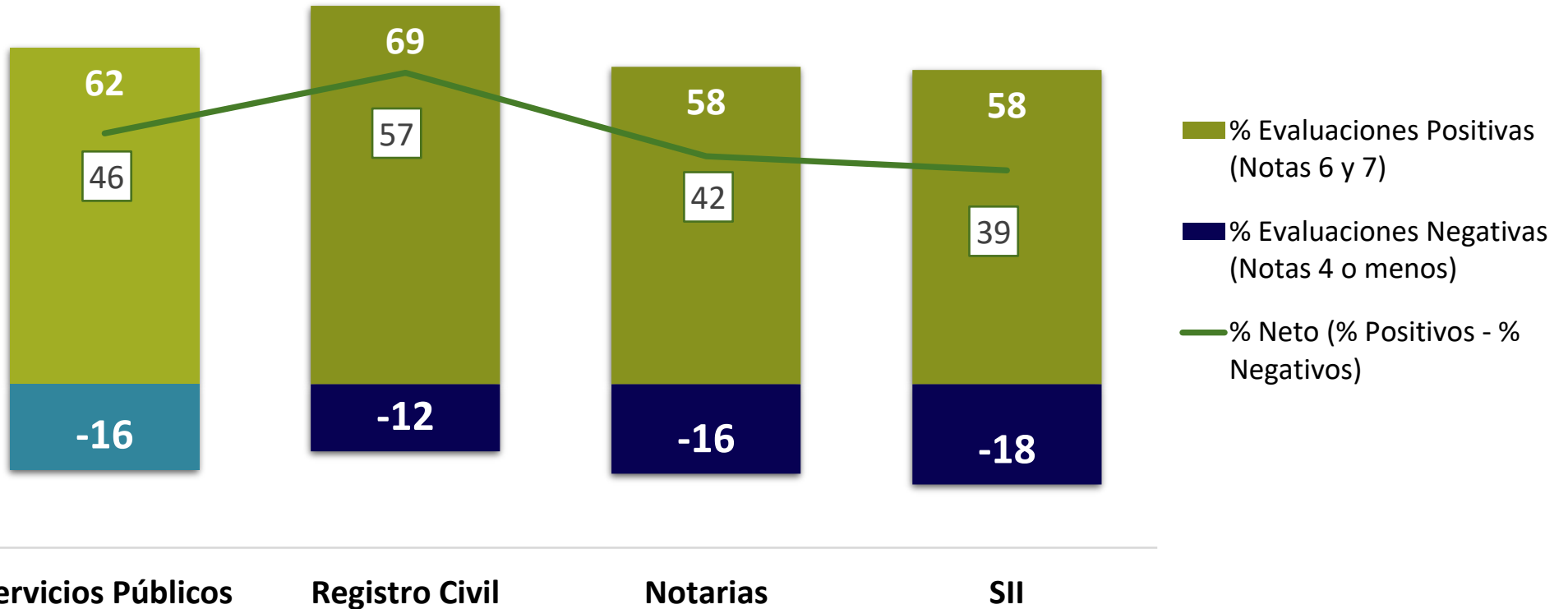
Diferencia
2024 – 2023

A close-up photograph of a person's hand holding a pen, with the pen tip pointing towards the bottom left. The background is blurred, showing what appears to be a desk or office environment. The lighting is soft and focused on the hand and pen.

ICC y Atributos de Sectores de Servicios Públicos

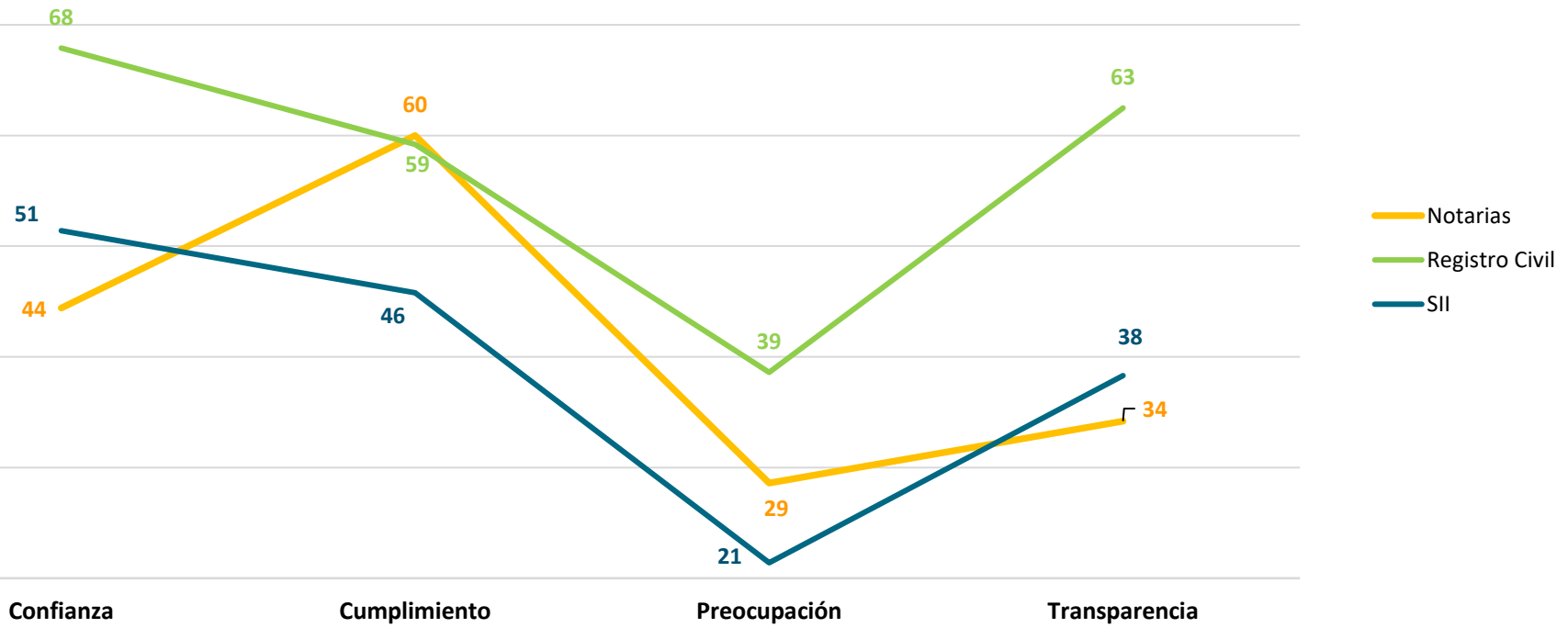
ICC 2024

Ranking de Servicios Públicos



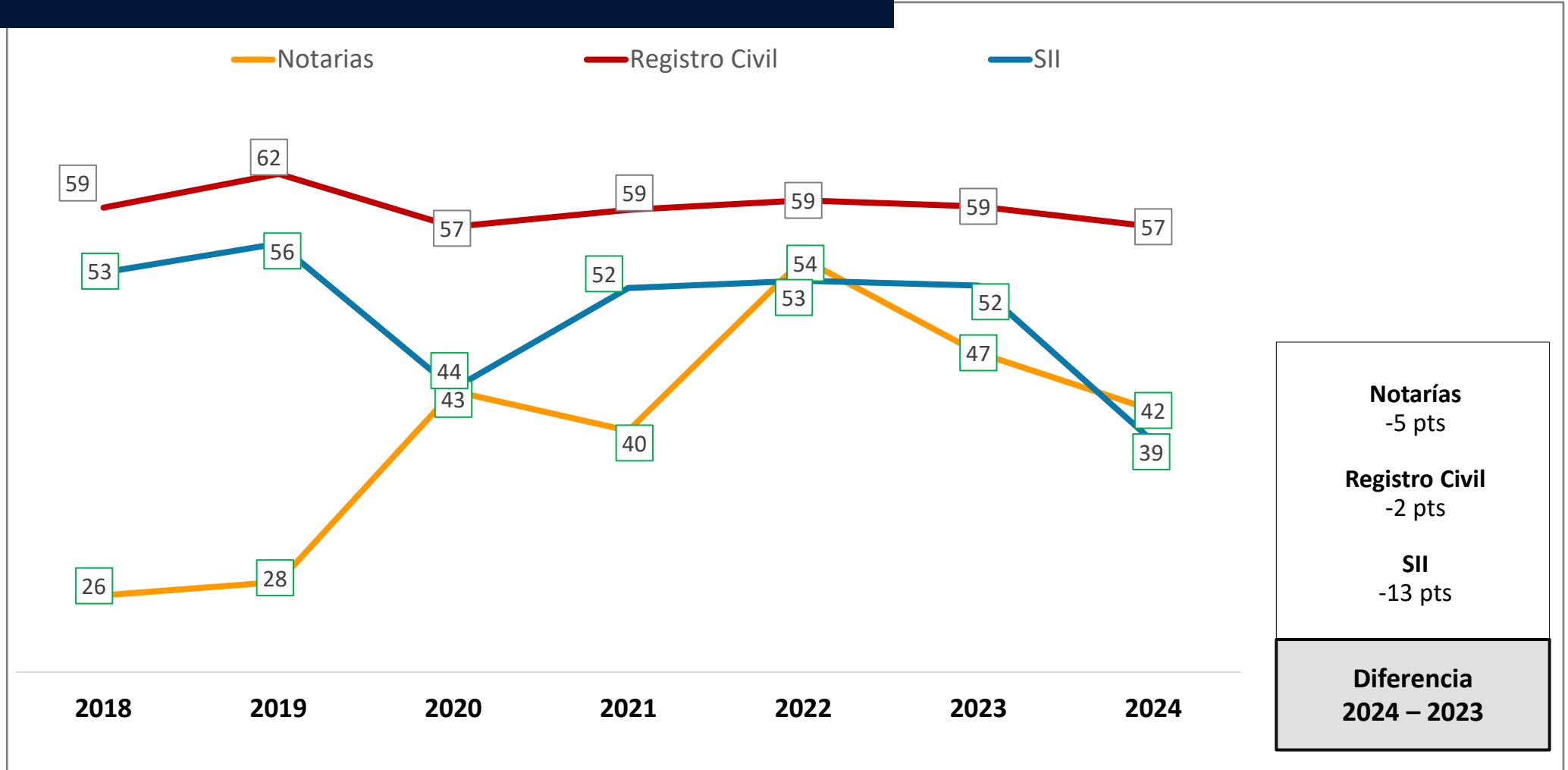
% NETO ATRIBUTOS 2024

Marcas de Servicios Públicos



EVOLUTIVO % NETO ICC

Marcas de Servicios Públicos



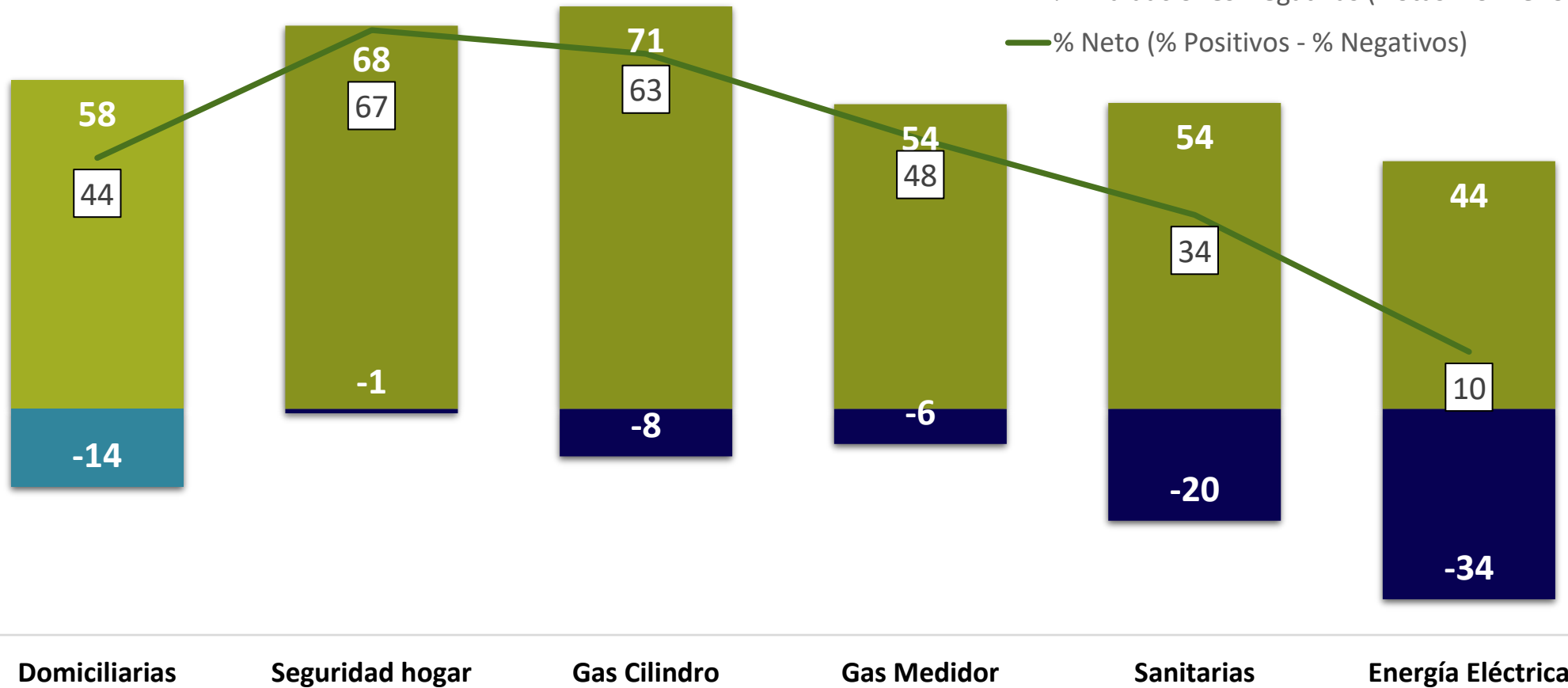
A close-up photograph of two hands, one larger and one smaller, holding a small, dark, cylindrical object. The hands are positioned in the center-right of the frame, with the larger hand on top and the smaller hand on the bottom. The background is a blurred, light blue and white, suggesting an indoor setting. A dark blue horizontal band is overlaid across the middle of the image, containing white text.

ICC y Atributos en Sectores de Industria Domiciliaria

ICC 2024

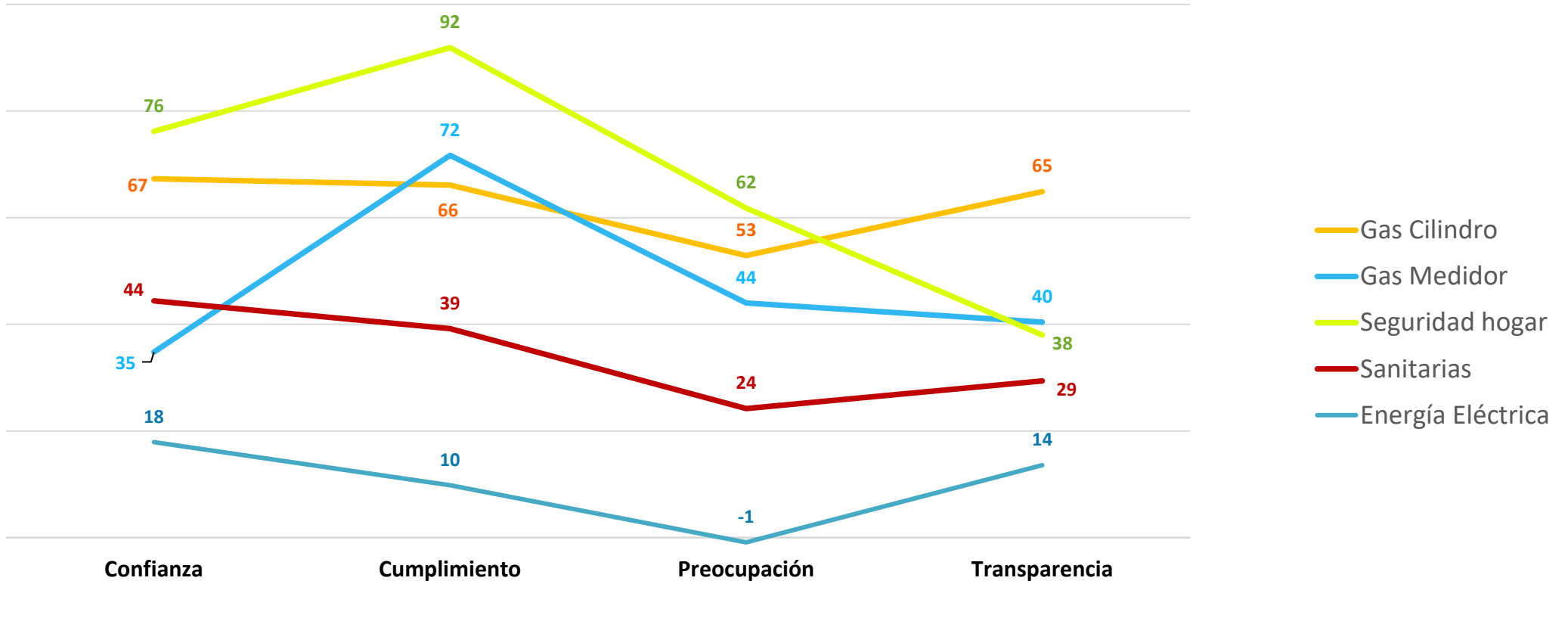
Sectores Industria Domiciliaria

■ % Evaluaciones Positivas (Notas 6 y 7)
 ■ % Evaluaciones Negativas (Notas 4 o menos)
 — % Neto (% Positivos - % Negativos)



% NETO ATRIBUTOS 2024

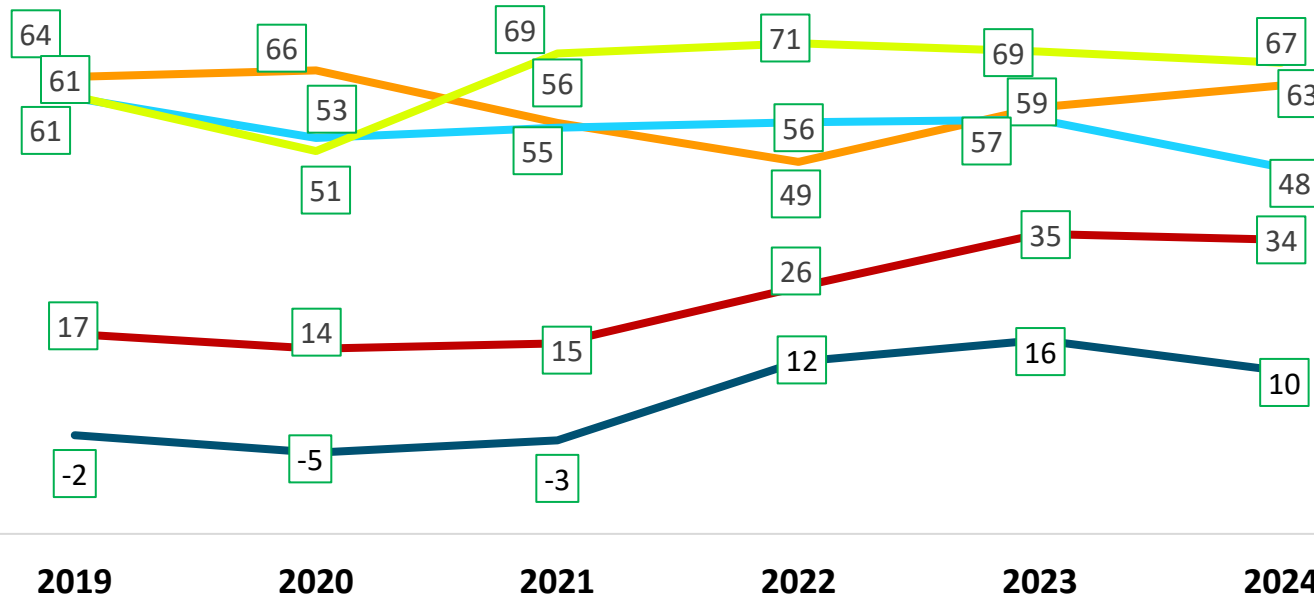
Sectores Industria Domiciliaria



EVOLUTIVO % NETO ICC

Sectores Industria Domiciliaria

Gas Cilindro Gas Medidor Seguridad para el hogar Sanitarias Energía Eléctrica



Gas Cilindro +4 pts
Gas Medidor -9 pts
Seguridad hogar -2 pts
Sanitarias -1 pts
Energía Eléctrica -6 pts
Diferencia 2024 – 2023

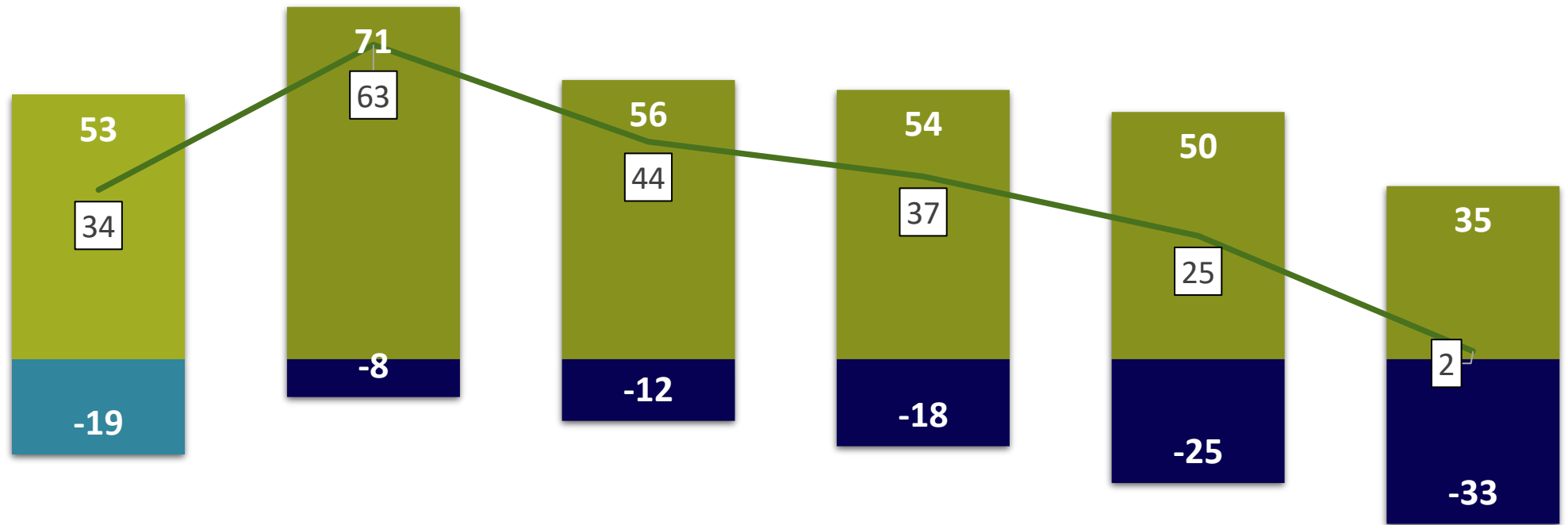


ICC y Atributos de Sectores de Industria Transporte y Logística

ICC 2024

Sectores Industria de Transporte y Logística

■ % Evaluaciones Positivas (Notas 6 y 7) ■ % Evaluaciones Negativas (Notas 4 o menos) — % Neto (% Positivos - % Negativos)



Transporte y Logística

Courier

Buses Interurbanos

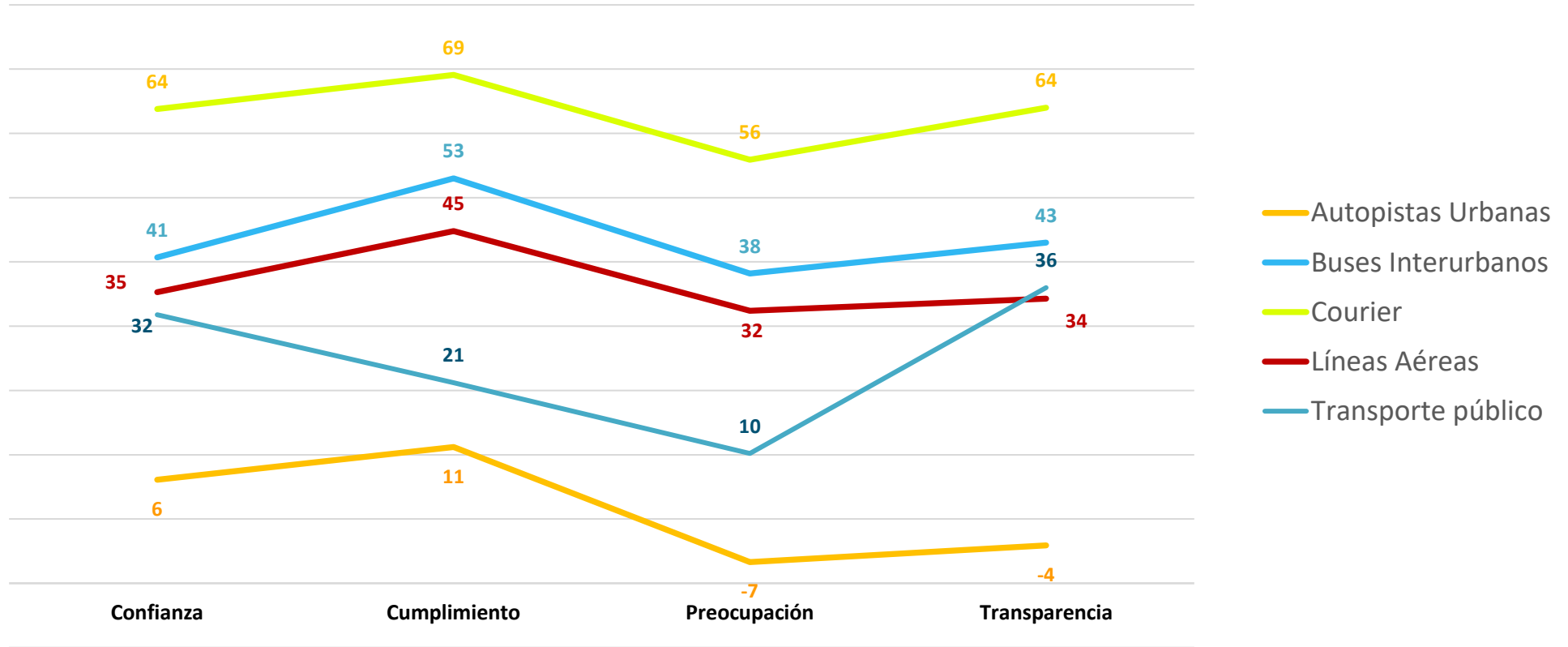
Líneas Aéreas

Transporte público

Autopistas Urbanas

% NETO ATRIBUTOS 2024

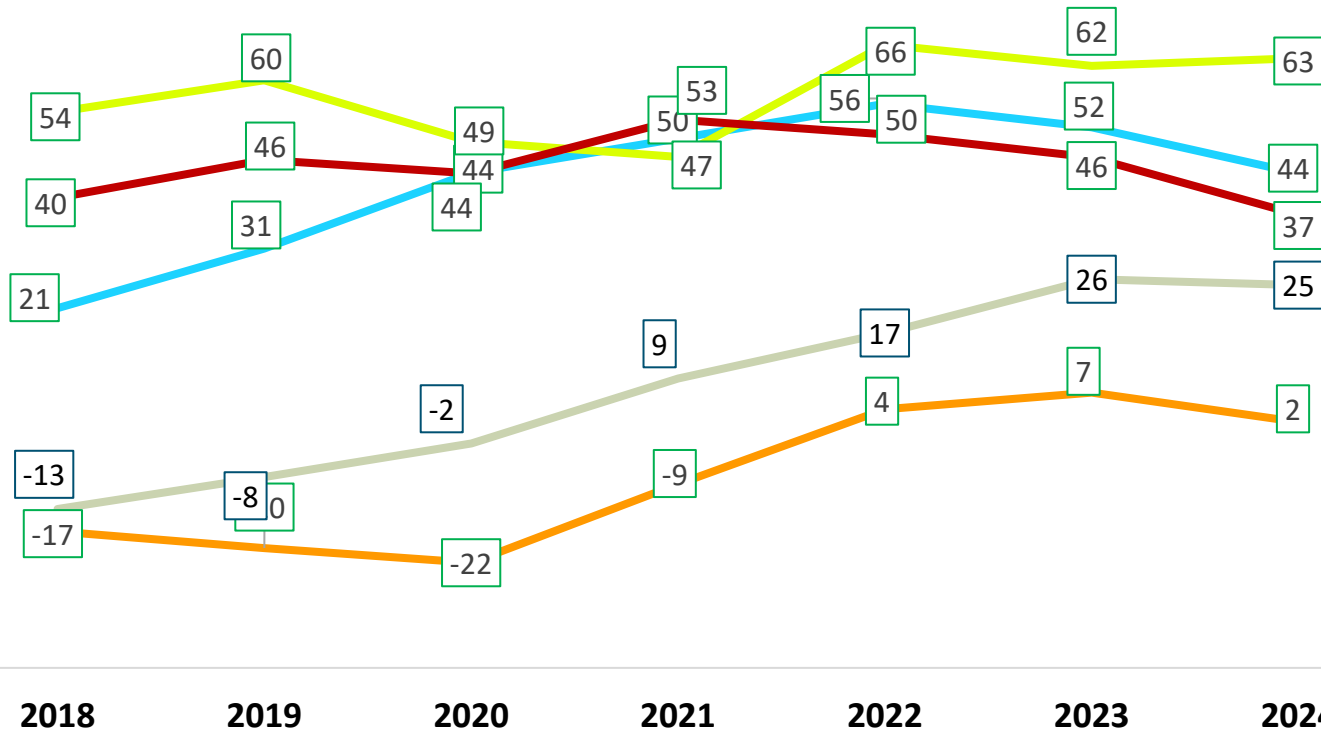
Sectores Industria Transporte y Logística



EVOLUTIVO % NETO ICC

Sectores Industria Transporte y Logística

Autopistas Urbanas Buses Interurbanos Courier Líneas Aéreas Transporte público



Courier
+1 pts

Líneas Aéreas
-9 pts

Buses Interurbanos
-8 pts

Transporte público
-1 pts

Autopistas Urbanas
+3 pts

Diferencia
2024 – 2023

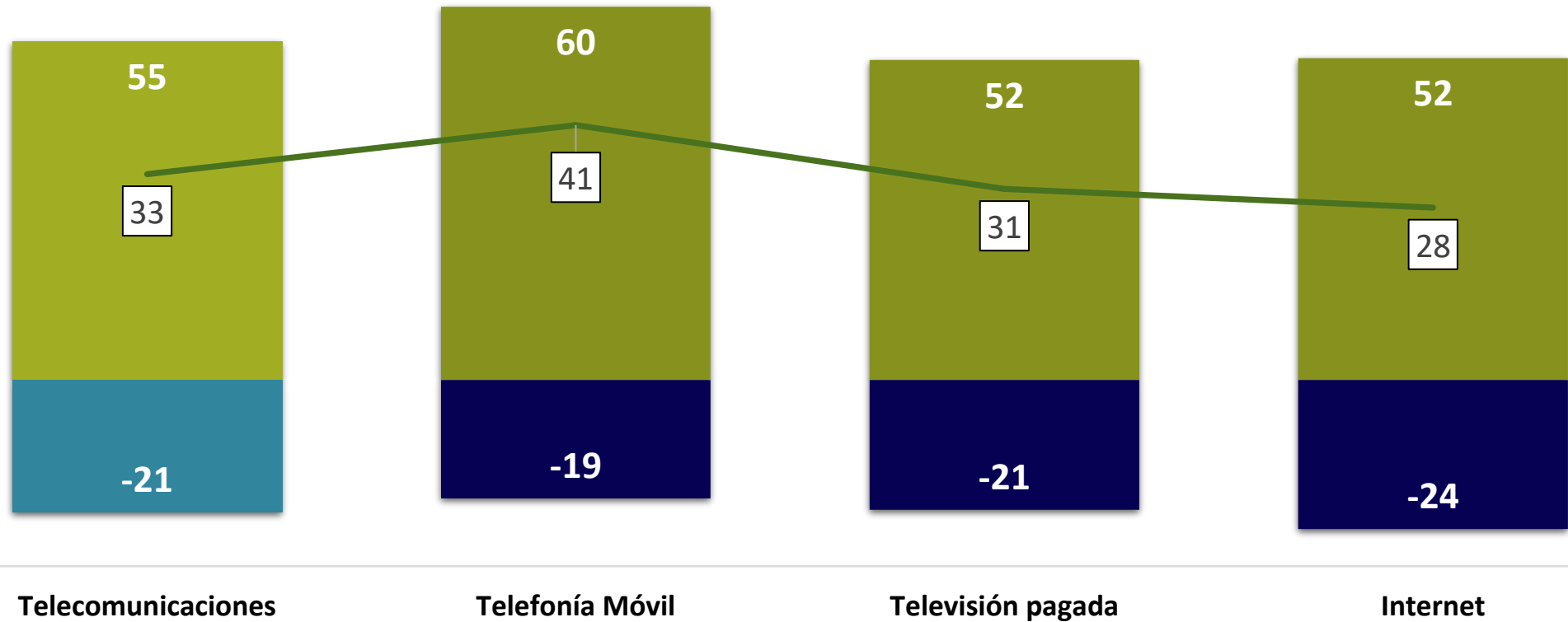


ICC y Atributos de Sectores de Industria Telecomunicaciones

ICC 2024

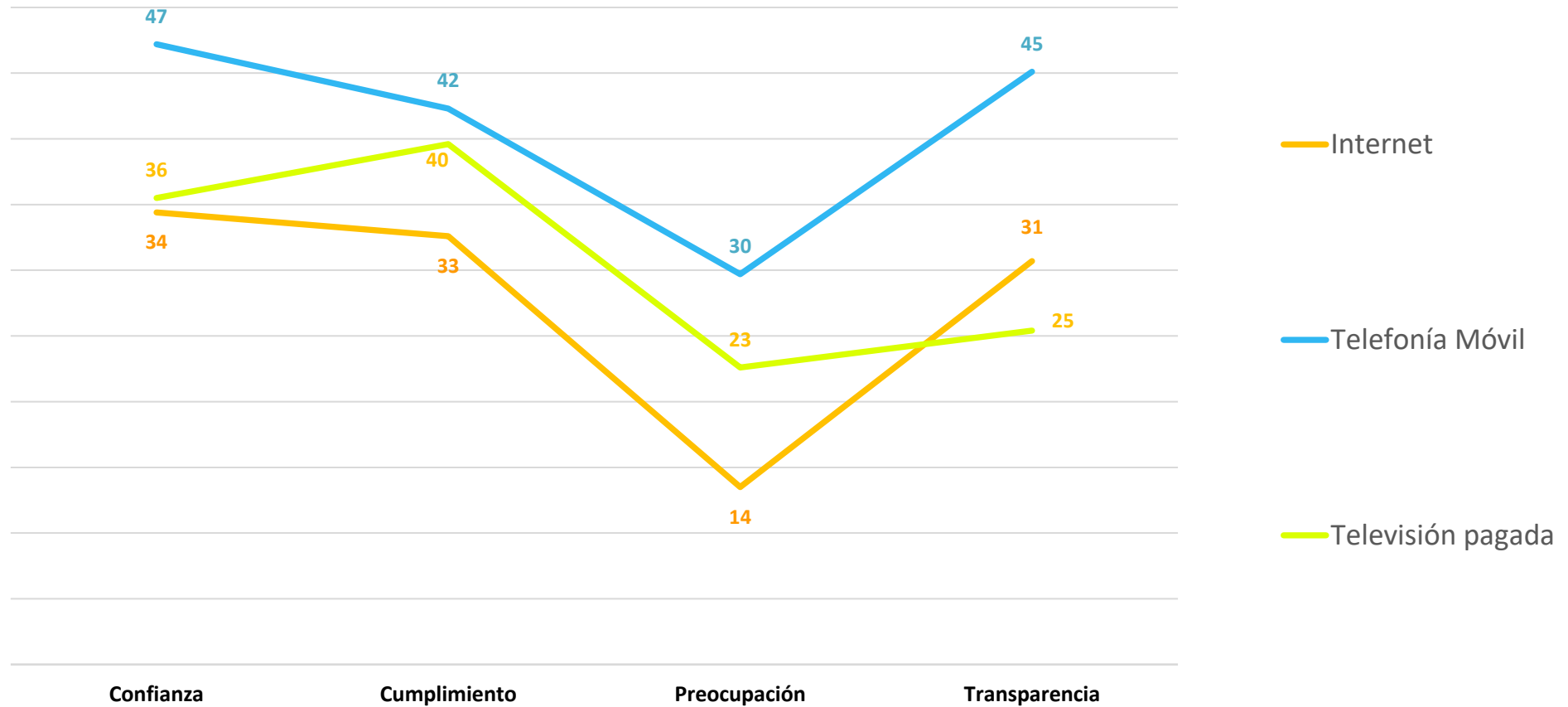
Sectores Industria de Telecomunicaciones

■ % Evaluaciones Positivas (Notas 6 y 7) ■ % Evaluaciones Negativas (Notas 4 o menos) — % Neto (% Positivos - % Negativos)



% NETO ATRIBUTOS 2024

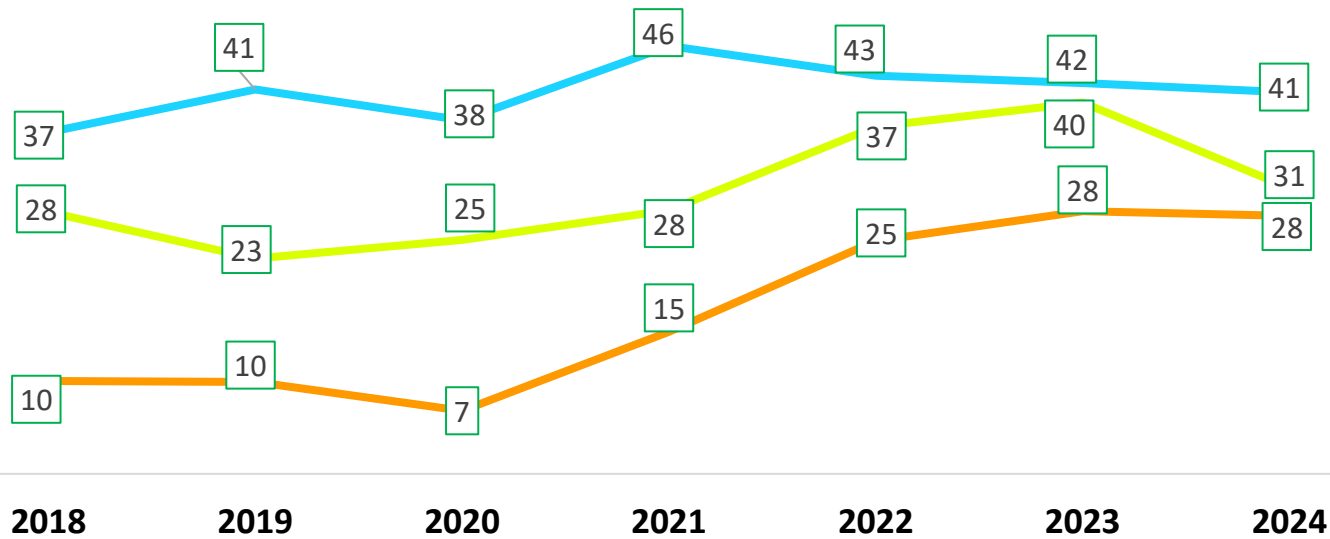
Sectores Industria de Telecomunicaciones



EVOLUTIVO % NETO ICC

Sectores Industria de Telecomunicaciones

Internet
Telefonía Móvil
Televisión pagada



<p>Telefonía Móvil -1 pts</p> <p>Televisión Pagada -9 pts</p> <p>Internet 0 pts</p>
<p>Diferencia 2024 – 2023</p>



Principales Conclusiones y Hallazgos

Principales Conclusiones y Hallazgos

Informe Anual 2024

- El Índice de Confianza de Clientes (ICC) del 2024 alcanzó 46 puntos netos, mostrando una caída de 3 puntos respecto al año anterior, lo que evidencia un leve deterioro en la percepción general de confianza hacia las empresas por parte de sus clientes.
- El atributo Cumplimiento continúa siendo el atributo con mejor desempeño, mientras que el atributo Preocupación es el que alcanza el desempeño más bajo, registrando una importante brecha entre ambas dimensiones de la confianza.
- En esta medición anual no hubo industrias con mejoras significativas respecto a la del año anterior, siendo las industrias de Telecomunicaciones y Servicios Públicos la que tuvieron una baja más significativa.
- De los 33 sectores evaluados el 2023 y 2024, solo 2 mejoraron significativamente su nivel de confianza de clientes respecto al año anterior (Gas Cilindro y Farmacias), mientras que 16 se mantuvieron estables y 15 experimentaron deterioros, lo que evidencia una tendencia a una baja bastante generalizada.

Principales Conclusiones y Hallazgos

Informe Anual 2024

- Los sectores "transaccionales" (aquellos basados en compras puntuales) muestran en promedio mejores niveles de confianza de clientes que los sectores de "membresía" (aquellos basados en contratos continuos).
- Se observa una marcada disparidad en los niveles de confianza entre los distintos sectores evaluados, lo que evidencia experiencias de confianza muy heterogéneas según el tipo de servicio al que acceden los clientes.
- Existen importantes desafíos por fortalecer tanto los niveles de confianza de clientes de varias industrias y sectores de empresas como de reducir su variabilidad, desarrollando experiencias y relaciones de clientes más predecibles y homogéneas.
- Para esto, es importante que las empresas investiguen y adapten las prácticas exitosas de relacionamiento y experiencia de clientes que implementan las industrias y sectores con mejores desempeños, para identificar oportunidades de mejora aplicables a sus propios contextos.



ces
UAI • LATAM



ces.uai



ces-uai



ces.uai



ces_uai



eventos
ces uai

www.cesuai.cl

CONTACTO: SARA ERRAZURIZ | (56) 2 2331 1846 | sara.errazuriz@uai.cl