

MIÉRCOLES DE

**CX**



**Presentación Estudio Nacional de  
Experiencia de Servicios Básicos del Hogar**

**'ces** | centro de  
experiencias  
y servicios  
UAI • LATAM

**ACTIVA**

# Primer Estudio Comparado de Experiencia de Servicios Básicos en Modalidad OnLine

Realizado:  
Activa, en conjunto con CES

Agua Potable



Electricidad



Gas Cilindro



Gas Cañería



Internet Cable



## Metodología:

- **Diseño Cuantitativo**, sobre la base de entrevistas online en sistema Panel CAWI **Opinandonline.com**
- Hombres y mujeres mayores de 18 años, pertenecientes a los grupos socioeconómicos (GSE) C1, C2, C3 y DE. Residentes de Santiago y Regiones, usuarios de distintos servicios básicos.
- Se realizó un total de **1.717** encuestas. **1 a 3 empresas** x persona.
- Las entrevistas se realizaron entre el **13 de enero al 17 de febrero**

### Muestra total abierta por zona:

|        |       |
|--------|-------|
| Norte  | 189   |
| RM     | 713   |
| Centro | 384   |
| Sur    | 431   |
| Total  | 1.717 |

### Evaluación por servicio

|                |       |
|----------------|-------|
| Agua Potable   | 1.236 |
| Electricidad   | 1.273 |
| Gas Cañería    | 272   |
| Gas Cilindro   | 828   |
| Internet Hogar | 620   |



# ¿Cómo garantizar una adecuada Representación Poblacional?

# CHILE

POBLACIÓN  
TOTAL



18.27  
Millones

Urbanización: 88%

TELEFONÍA  
MÓVIL



26.40  
Millones

Vs población: 145%

USUARIOS DE  
INTERNET



15.04  
Millones

Penetración: 82%

A background image showing a hand washing a white plate under a running faucet in a kitchen sink. The scene is dimly lit, with the water from the faucet being the primary light source. The hand is holding a green and yellow sponge against the plate.

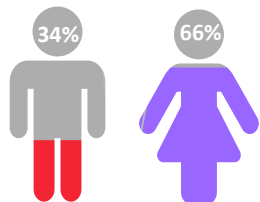
Para tener en cuenta:

**!Las evaluaciones siempre serán más críticas!**

En promedio hemos verificado 20 pts más cuando se utilizan técnicas tradicionales (Encuesta Telefónica)

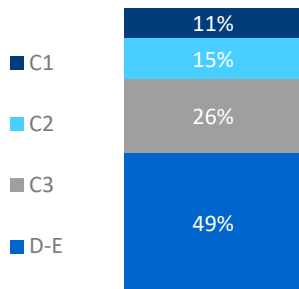
# Perfil del entrevistado

## Sexo\*



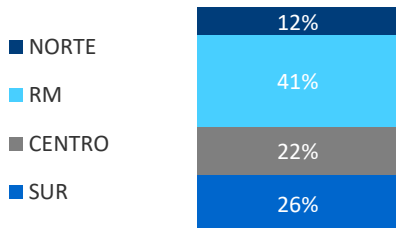
\*Las mujeres suelen ocuparse más de los temas del hogar que los hombres

## GSE



MUESTRA TOTAL  
(N:1.717)

## Zona

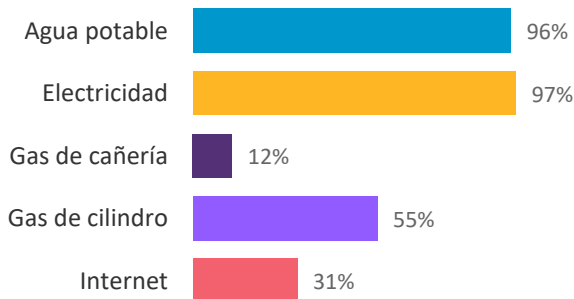


\*Fuentes: Ministerio de desarrollo,  
Encuesta CASEN 2017

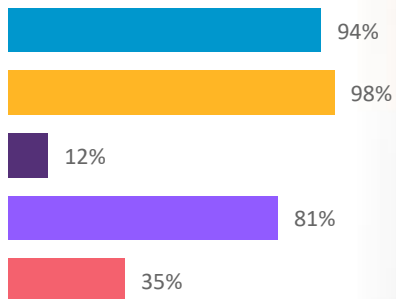


# Perfil del entrevistado

## ¿Qué servicios posee en su hogar?



## Penetración de mercado, dato institucional\*

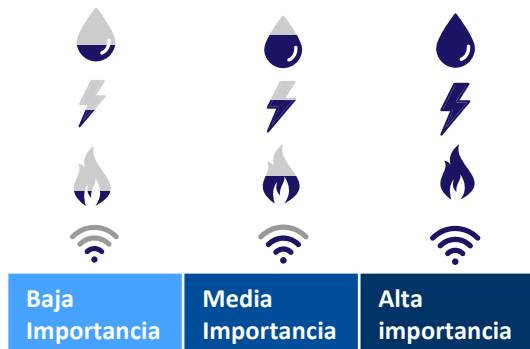


\*Fuentes: Ministerio de desarrollo,  
Subtel, Encuesta CASEN 2017

# Desempeño del Modelo de Experiencia de Clientes de Servicios Básicos



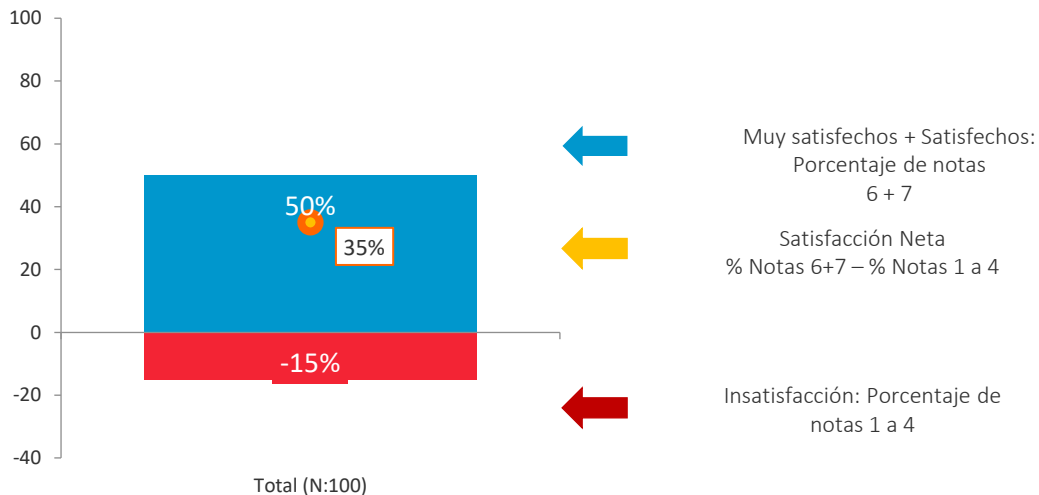
# ¿Cómo Medimos?



|  |                        |                 |
|--|------------------------|-----------------|
|  | <b>ALTO DESEMPEÑO</b>  | 40 Y + SAT NET  |
|  | <b>MEDIO DESEMPEÑO</b> | 11 A 39 SAT NET |
|  | <b>BAJO DESEMPEÑO</b>  | - DE 10 SATNET  |

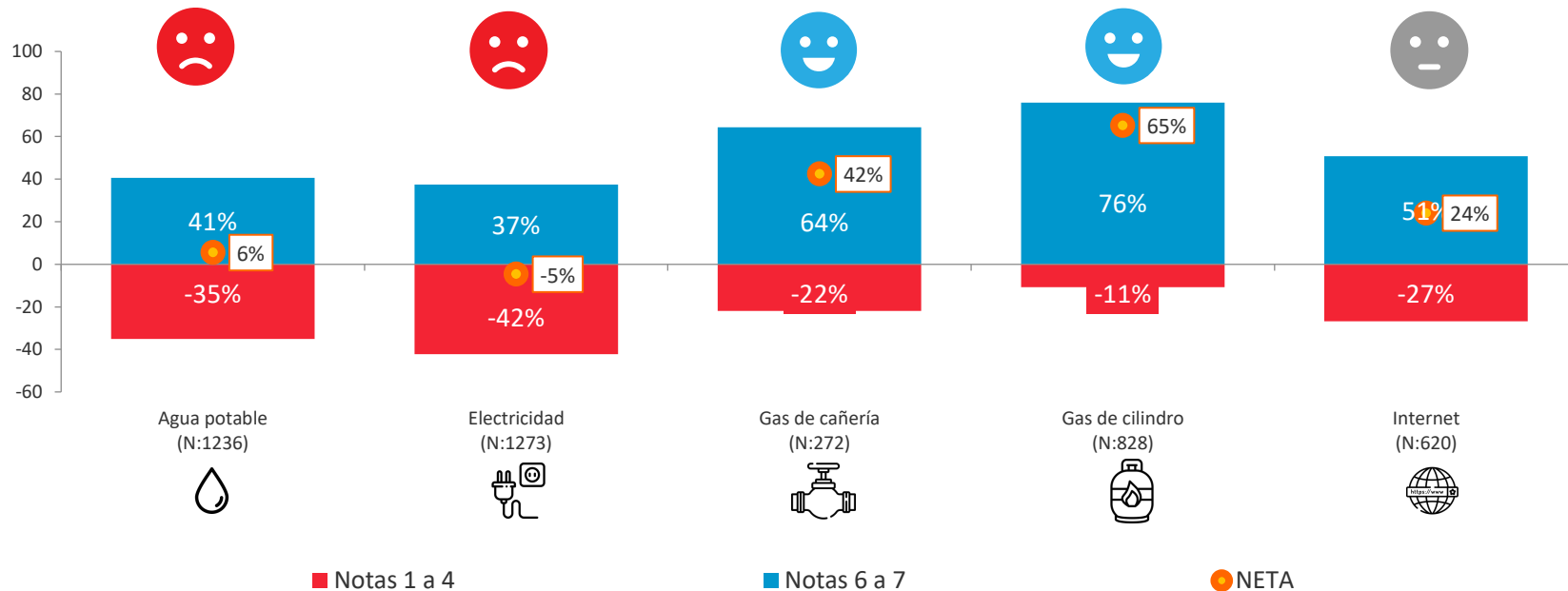
Los niveles de Satisfacción de los distintos aspectos medidos en el presente estudio, se evalúan en una escala de 1 a 7, a partir de la cual se obtienen los siguientes indicadores:

? En general, en una escala del 1 al 7, ¿cómo evalúa el servicio de...?

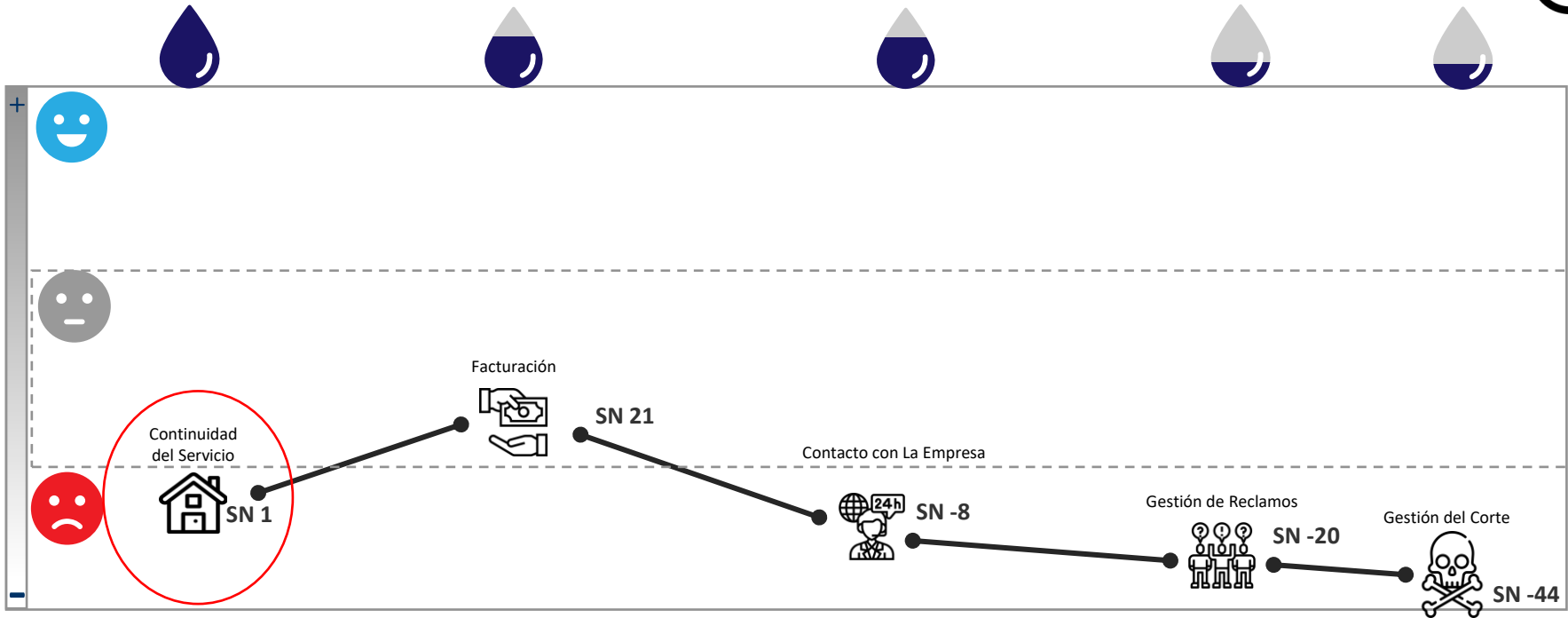




En general, en una escala del 1 al 7, ¿cómo evalúa el servicio de...?

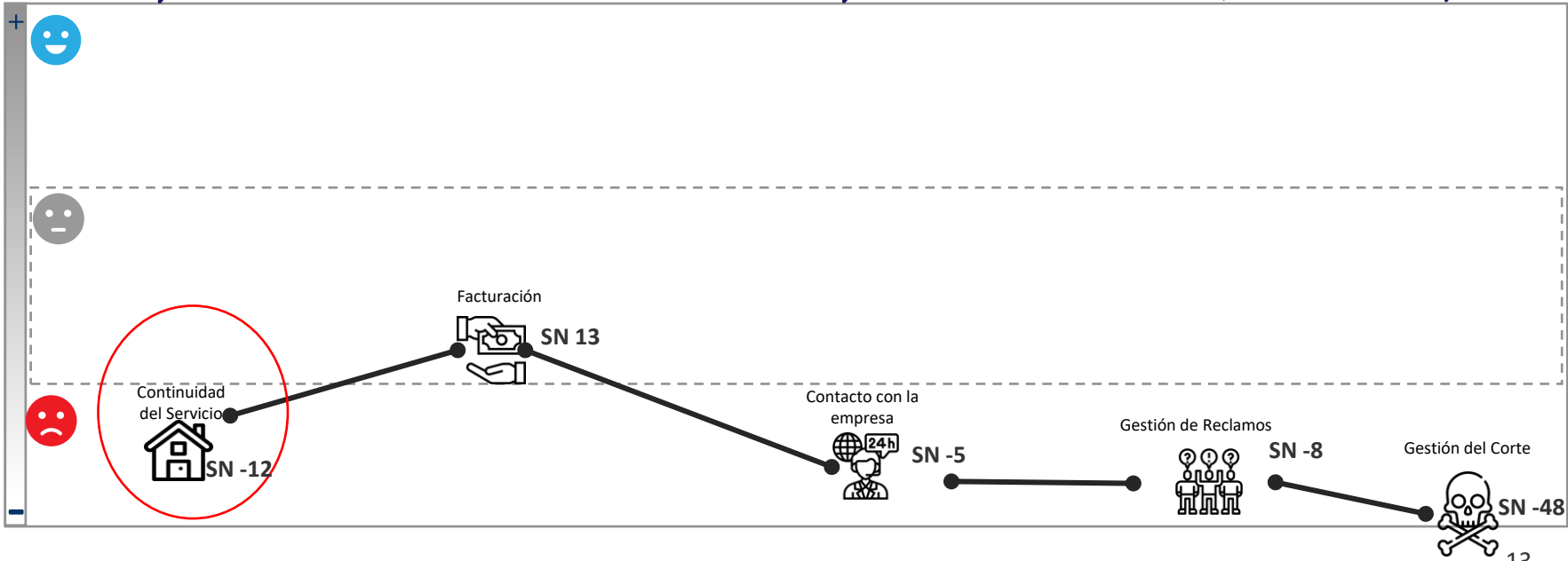


# El viaje del Cliente de Agua Potable

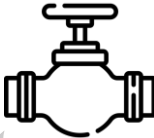


En el siguiente recuadro se muestra el actual proceso de interacción con el usuario...

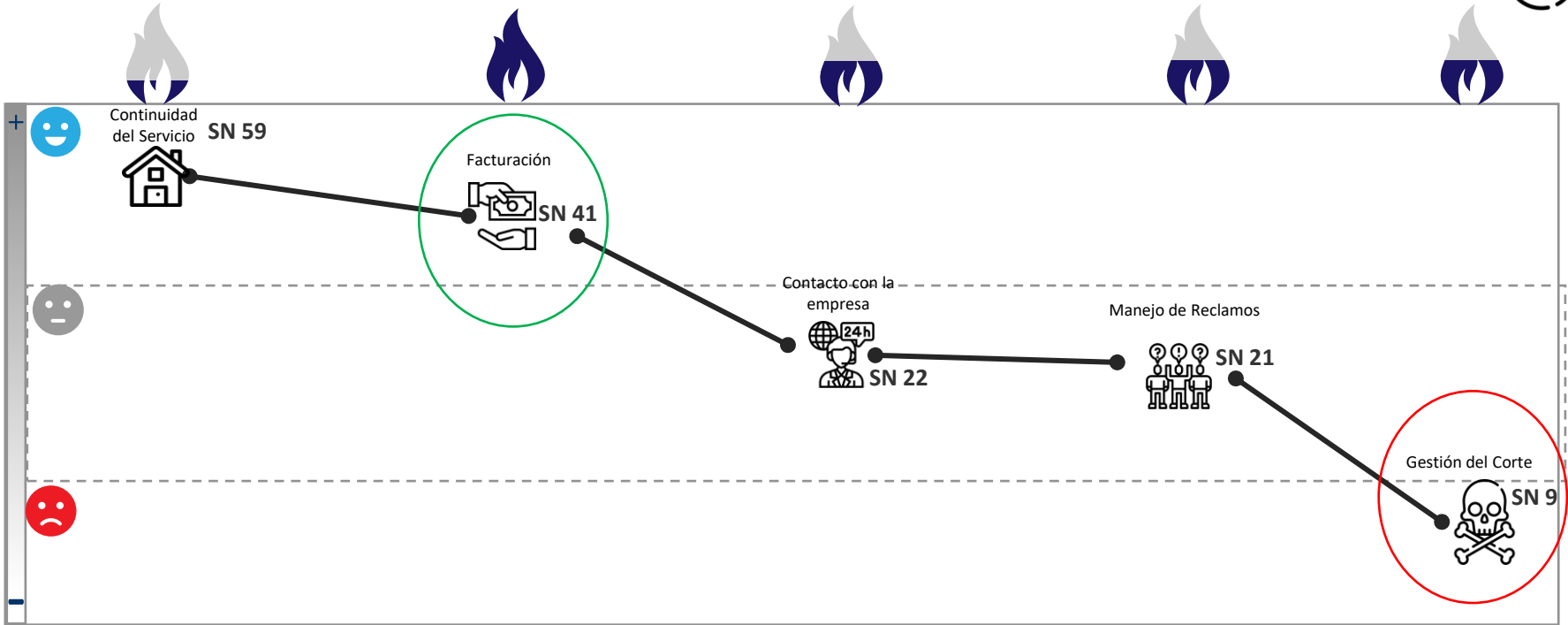
# El viaje del Cliente de Electricidad



En el siguiente recuadro se muestra el actual proceso de interacción con el usuario...



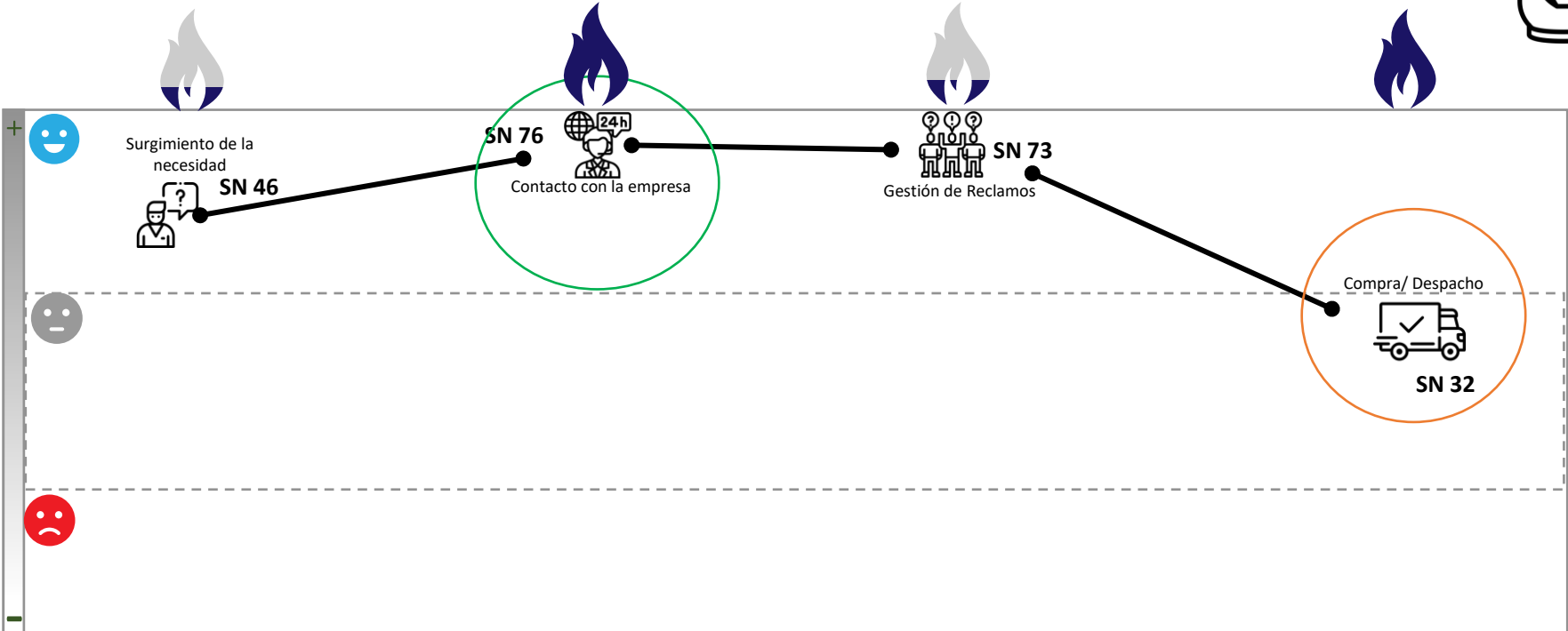
• El viaje del Cliente de Gas Cañería



• En el siguiente recuadro se muestra el actual proceso de interacción con el usuario...



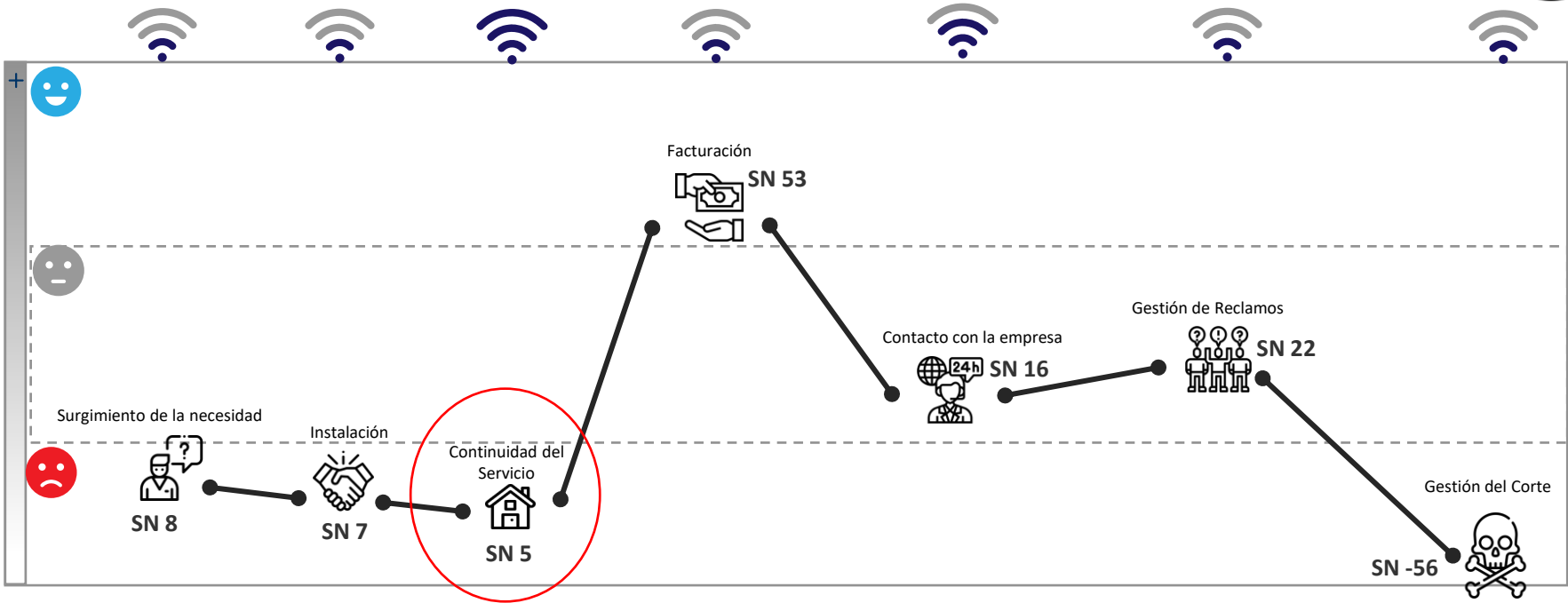
# El viaje del Cliente de Gas Cilindro



• En el siguiente recuadro se muestra el actual proceso de interacción con el usuario...



# El viaje del Cliente Internet



En el siguiente recuadro se muestra el actual proceso de interacción con el usuario...

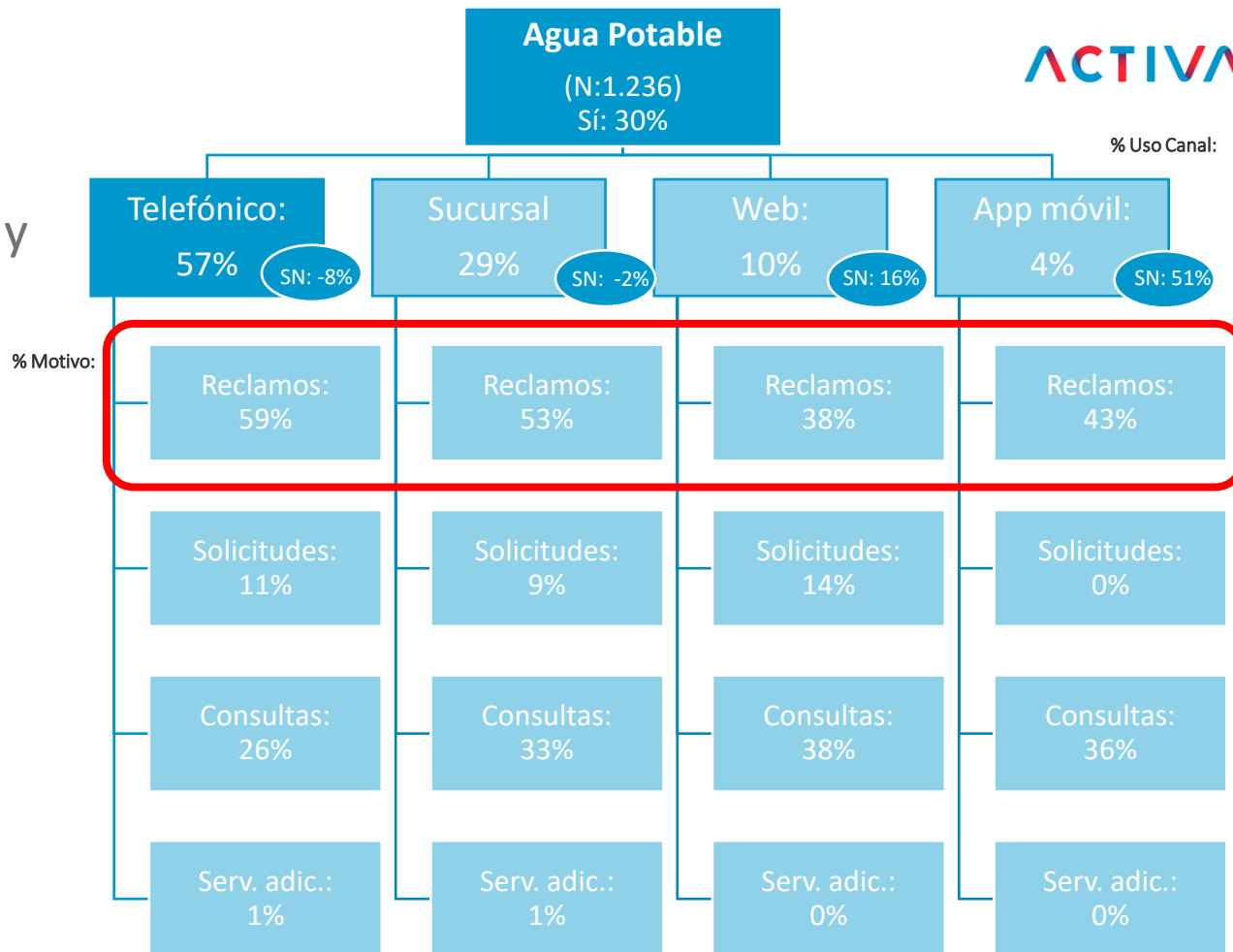
Cuando se produce el quiebre de servicio, el **canal telefónico** se lleva la mayor responsabilidad en su gestión (ex ante COVID19)



## Frecuencia de Contacto y Satisfacción con Canal

? ¿En los últimos 6 meses, ¿se ha contactado con su empresa de...?

? ¿Qué tan satisfecho quedó con el servicio del canal de contacto?



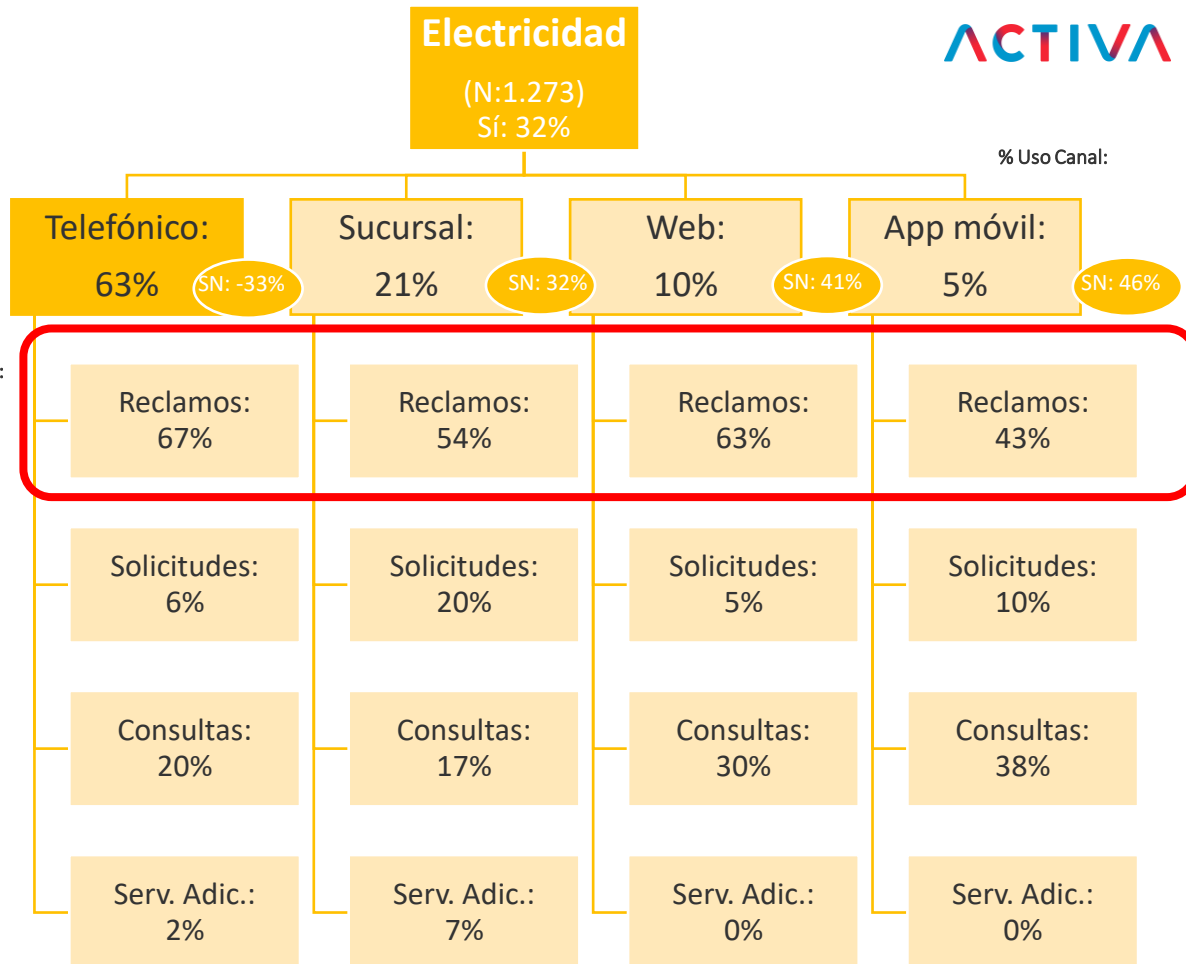
## Frecuencia de Contacto y Satisfacción con Canal

? ¿En los últimos 6 meses, ¿se ha contactado con su empresa de...?

? ¿Qué tan satisfecho quedó con el servicio del canal de contacto?



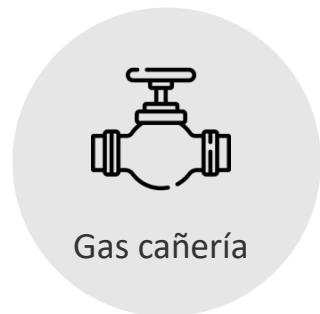
% Motivo:



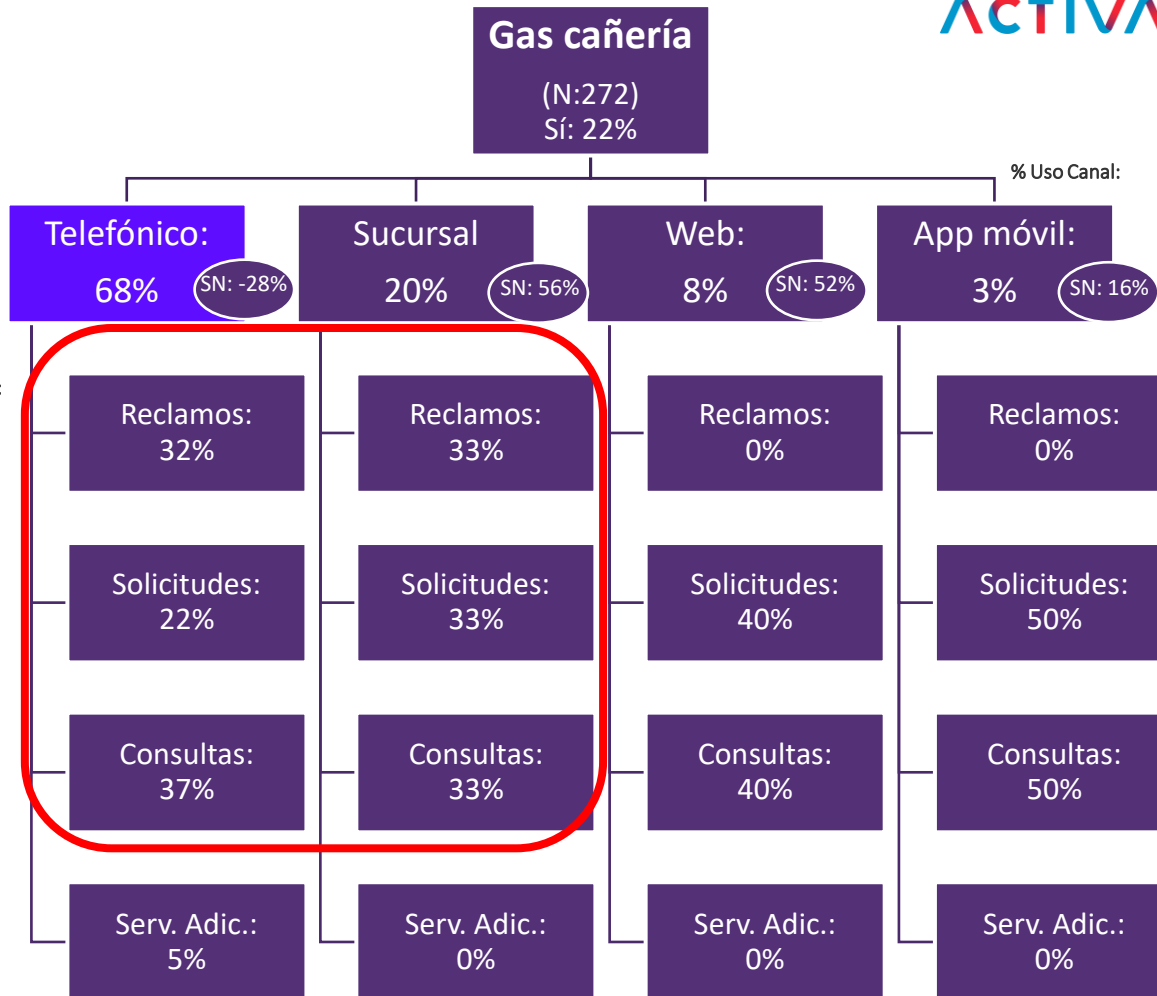
## Frecuencia de Contacto y Satisfacción con Canal

? ¿En los últimos 6 meses, ¿se ha contactado con su empresa de...?

? ¿Qué tan satisfecho quedó con el servicio del canal de contacto?

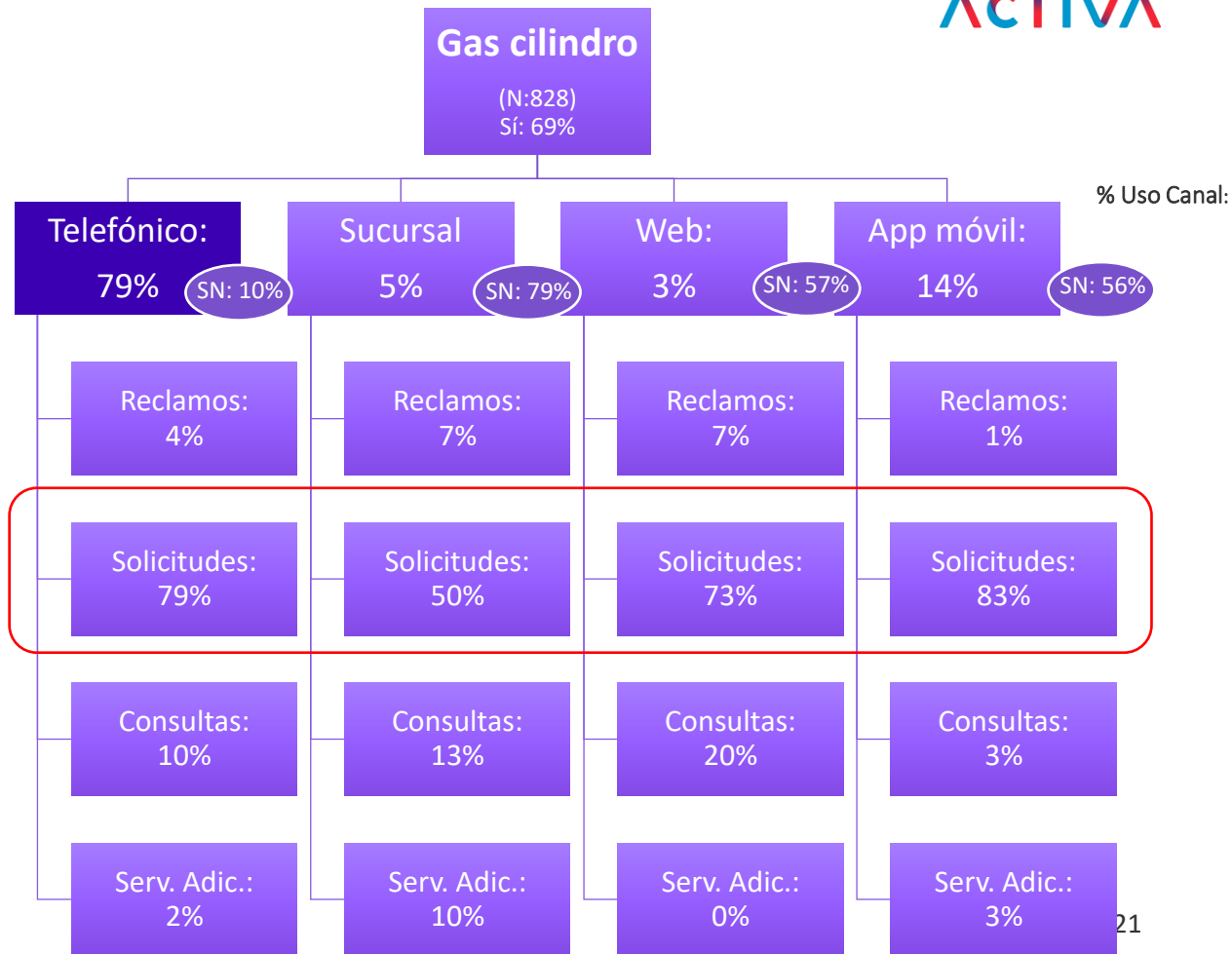


% Motivo:



## Frecuencia de Contacto y Satisfacción con Canal

- ? ¿En los últimos 6 meses, ¿se ha contactado con su empresa de...? % Motivo:
- ? ¿Qué tan satisfecho quedó con el servicio del canal de contacto?



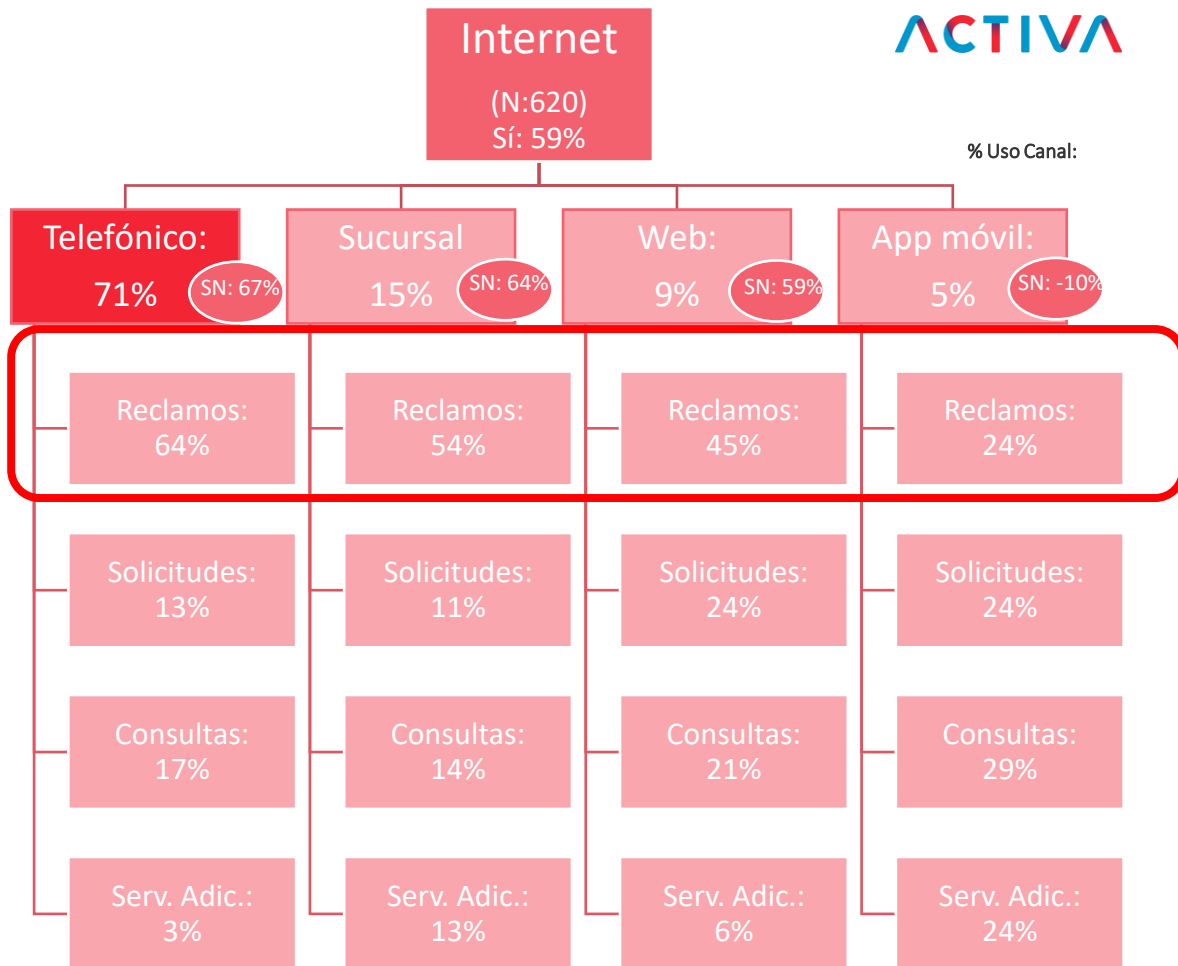
## Frecuencia de Contacto y Satisfacción con Canal

? ¿En los últimos 6 meses, ¿se ha contactado con su empresa de...?

? ¿Qué tan satisfecho quedó con el servicio del canal de contacto?








% Motivo:



¿QUIÉNES TIENEN  
EXPERIENCIAS  
MEMORABLES?



| % del total Clientes  | Satisfacción Neta |           |
|---|-------------------|-----------|
|   | Total             | Máxima    |
| <b>59%</b> <br>Agua Potable    | <b>6</b>          | <b>29</b> |
| <b>18%</b> <br>Eléctricas      | <b>-5</b>         | <b>33</b> |
| <b>92%</b> <br>Gas a Cañería   | <b>42</b>         | <b>45</b> |
| <b>93%</b> <br>Gas en Cilindro | <b>65</b>         | <b>65</b> |
| <b>50%</b> <br>Internet        | <b>24</b>         | <b>49</b> |

¿Ellos son? (Chaid Analysis)

***Clientes que no han  
tenido problemas con el  
servicio en los últimos 6  
meses***

# APRENDIZAJES





**01**

Un servicio básico lo es por que es esencial para la vida. La continuidad del servicio por tanto es determinante de una experiencia memorable.

Ante la falencia en el suministro, la evaluación del desempeño en la experiencia disminuye drásticamente.

## 02

### Electricidad y Agua Potable presentan los mas bajos desempeños de CX

Son servicios de mayor penetración en la población, y podría decirse “los más básicos entre los básicos”, el corte de suministro afecta drásticamente la experiencia, ya que ello merma directamente la calidad de vida de las personas.

Internet Hogar, con desempeño medio, destaca por una mejor relación de costo beneficio tangibilizado en la etapa de facturación. No obstante, presenta problemas de continuidad.

Gas Cañería y sobre todo Gas Cilindro sobre todo, brindan las mejores experiencias.

# 03

El canal telefónico es el de mayor demanda frente a una solicitud o requerimiento de solución.

En el contexto actual los **canales presenciales** perdieron operatividad y su flujo habitual se trasladó a los **canales remotos** (Online, APP y Telefonico – Asistido y Autoasistido).

¿Están preparados los canales remotos para el escenario COVID19?

MIÉRCOLES DE

**CX**

**!GRACIAS POR ASISTIR!**

**'ces** | centro de  
experiencias  
y servicios  
**UAI • LATAM**

**ACTIVA**